



QUALITY & MARKETING  
SOLUTIONS

Enquête Patiëntentevredenheid  
Spoedgevallen

Demo ziekenhuis

Aantal Respondenten : 793

***Dit is een demorapport. Enkel het onderwerp perceptie van de wachttijden wordt in detail uitgewerkt. Het betreft geanonimiseerde real data die verdeeld werden over twee fictieve ziekenhuizen.***

Rapport opgemaakt op : 02/03/16

# Introductie

## **1.Verklarende motivatie:**

De enquête "Spoedgevallentevredenheid" heeft als doel informatie te verzamelen over de tevredenheid van de patiënten en hun familieleden die de spoedgevallendienst van een ziekenhuis bezocht hebben.

## **2.Korte omschrijving**

De vragenlijst over de spoedgevallentevredenheid bevat de volgende onderwerpen:

- de algemene tevredenheid
- feitelijke gegevens over aankomsttag en –tijdstip, mogelijke hospitalisatie.
- de perceptie van de wachttijden tot : verpleegkundige opvang, onderzoek van spoedarts, uitvoeren van onderzoeken, verkrijgen van de onderzoeksresultaten en komst van geneesheer specialist.
- het 'zichzelf voorstellen met naam en functie', de vriendelijkheid, behulpzaamheid en deskundigheid van onthaalbediende, verpleegkundige, spoedarts en arts specialist.
- de 'zorginhoudelijke kenmerken van de geleverde zorg: het beluisteren van de klachten, pijnbeleid, informatie over behandeling, nazorg en kosten, respect voor de privacy.
- de mogelijke privacy schendingen.
- demografische kenmerken (leeftijd, familierelatie en gender).
- aanbevelingsscore en een tekstveld voor vrije commentaren en/of bemerkingen.

## **3.Litteratuurreferenties:**

De appreciatie over de kwaliteit van spoedgevallenzorg wordt snel negatief ingekleurd omdat de organisatie van een spoedgevallendienst primordiaal medisch technische georiënteerd is en de patiënten en hun familie vooral emotionele ondersteuning verwachten. Op basis van een uitgebreide literatuurstudie blijken vooral vijf elementen te correleren met een verhoogde patiënten tevredenheid: empathie, tijdigheid van zorg, infoverstrekking, pijnbeleid en technische competentie. Deze bevindingen hebben dan ook de samenstelling van de vragenset bepaald.

## **4.Huidig gebruik:**

Tweemaal per jaar worden gedurende drie maanden de patiënten die hun e-mail opgaven tijdens de administratieve registratie, aangeschreven per e-mail om deze vragenlijst in te vullen.

Deze enquête is reeds twee jaar in gebruik in een regionaal ziekenhuis. Momenteel loopt een benchmarkproject in samenwerking met het VVVS (Vlaamse Vereniging van Verpleegkundigen Spoedgevallen) waaraan 12 ziekenhuizen deelnemen voor een zomer- en winter meting. Eventuele geïnteresseerden kunnen zich altijd melden via het VVVS.

## **5.Rapportering:**

In de automatische rapportering zit een executive summary en een zeer uitgebreid geheel van grafieken en tabellen per onderwerp en per individuele vraag. (60 pag.) die 'on line' kunnen geraadpleegd worden.

Dit rapport is beschikbaar op het niveau van alle deelnemende ziekenhuizen en per individueel ziekenhuis met gedetailleerde benchmarkgegevens.

In dit demorapport wordt naast de executive summary enkel ingegaan op onderdelen van het onderwerp wachttijden.

Voor meer informatie betreffende de verwerking van de gegevens kan u steeds terecht bij QMS (Quality & Marketing Solutions) - [www.qm-s.be](http://www.qm-s.be)

# Samenvatting van Demo ziekenhuis

Deze enquête werd per e-mail verstuurd naar alle patiënten die hun e-mail opgegeven hadden tijdens hun behandeling of opname via spoedgevallen. Uiteindelijk ontvingen wij **793** ingevulde enquêtes terug.

## 1. Algemene tevredenheid van Demo ziekenhuis

De **algemene (gewogen) tevredenheid** van deze patiënten bedraagt voor de drie laatste meetperiodes:

	2014	lente 2015	herfst 2015
<b>Demo ziekenhuis</b>	<b>7.83</b>	<b>7.83</b>	<b>7.64</b>
Aantal Respondenten	130	130	107

## 2. Algemene ranking per thema van Demo ziekenhuis

Deze enquête bevraagt verschillende thema's die de patiënten aanbelangen. Hieronder wordt het gewogen gemiddelde van de laatste drie periodes naast elkaar gezet:

(kort=10, niet lang=6.6, eerder lang=3.3, veel te lang=0),

(zeer tevreden=10, tevreden=6.6, matig tevreden=3.3, ontevreden=0)

Thema's	2014	lente 2015	herfst 2015
Wachttijden	7.36	7.21	6.99
Zichzelf voorstellen met naam en functie	7.97	7.84	7.86
Vriendelijkheid	8.18	8.13	8.12
Behulpzaamheid	7.97	8.11	8.05
Deskundigheid	7.97	8.08	7.99
Zorginhoud	7.21	7.27	7.30

## 3. Tevredenheidsranking per vraag van Demo ziekenhuis

Na de demografische gegevens worden deze hoofdthema's in detail bevraagd. Van deze 23 vragen vindt u hieronder de 3 best beoordeelde en 3 minst gunstig beoordeelde vragen terug.

3 best scorende vragen	2014	lente 2015	herfst 2015
1. Vriendelijkheid verpleegkundige	8.78	8.74	8.94
2. Behulpzaamheid verpleegkundige	8.73	8.68	8.78
3. Wachttijd tot de eerste opvang van de verpleegkundige	8.72	8.62	8.56

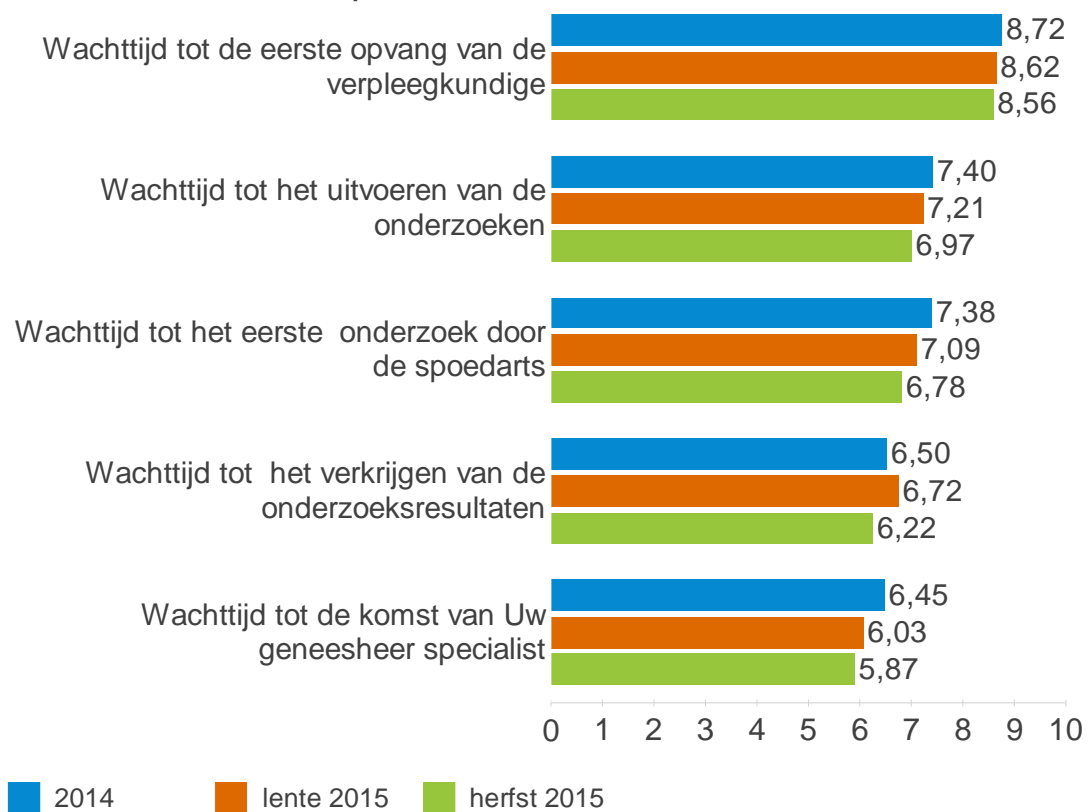
3 minst scorende vragen	2014	lente 2015	herfst 2015
21. Wachttijd tot het verkrijgen van de onderzoeksresultaten	6.50	6.72	6.22
22. Wachttijd tot de komst van Uw geneesheer specialist	6.45	6.03	5.87
23. de informatie over de kosten	5.10	4.90	5.26

## Sectie 2 : Wachttijden van Demo ziekenhuis

Gewogen gemiddelde met berekening van de significante verschillen (T-test) tussen de drie laatste meetperiodes

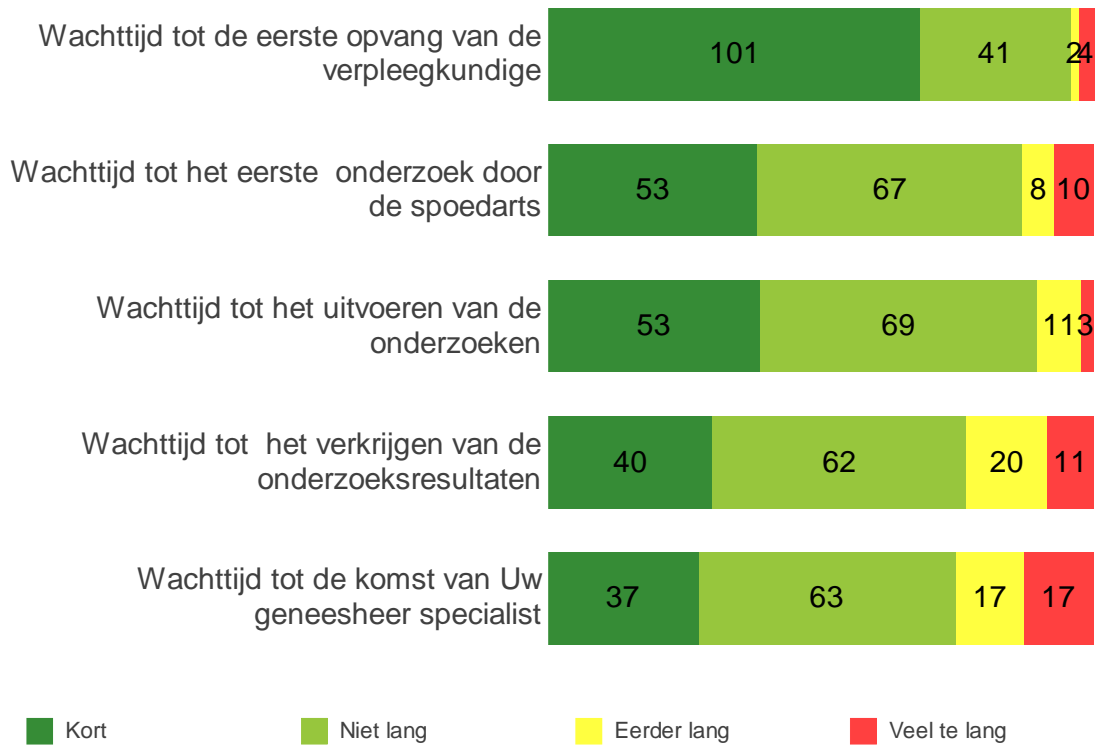
	Gewogen Gemiddelde	seizoen		
		A. 2014	B. lente 2015	C. herfst 2015
Wachttijden	7.20	7.36 ---	7.21 ---	6.99 ---
Wachttijd tot de eerste opvang van de verpleegkundi...	8.64	8.72 ---	8.62 ---	8.56 ---
Wachttijd tot het eerste onderzoek door de spoedarts	7.10	7.38 ---	7.09 ---	6.78 ---
Wachttijd tot het uitvoeren van de onderzoeken	7.21	7.40 ---	7.21 ---	6.97 ---
Wachttijd tot het verkrijgen van de onderzoeksresulta...	6.51	6.50 ---	6.72 ---	6.22 ---
Wachttijd tot de komst van Uw geneesheer specialist	6.14	6.45 ---	6.03 ---	5.87 ---

Wachttijden: verschillen tussen de gewogen gemiddelden van de drie laatste meetperiodes

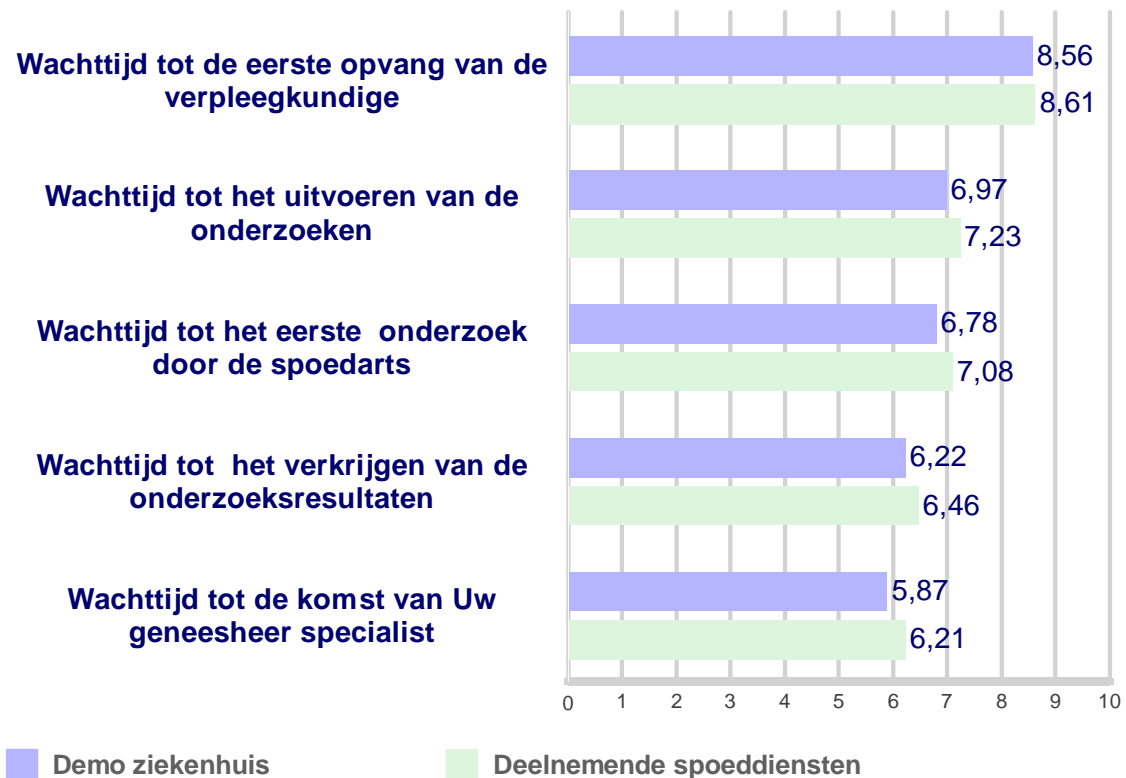


## Demo ziekenhuis

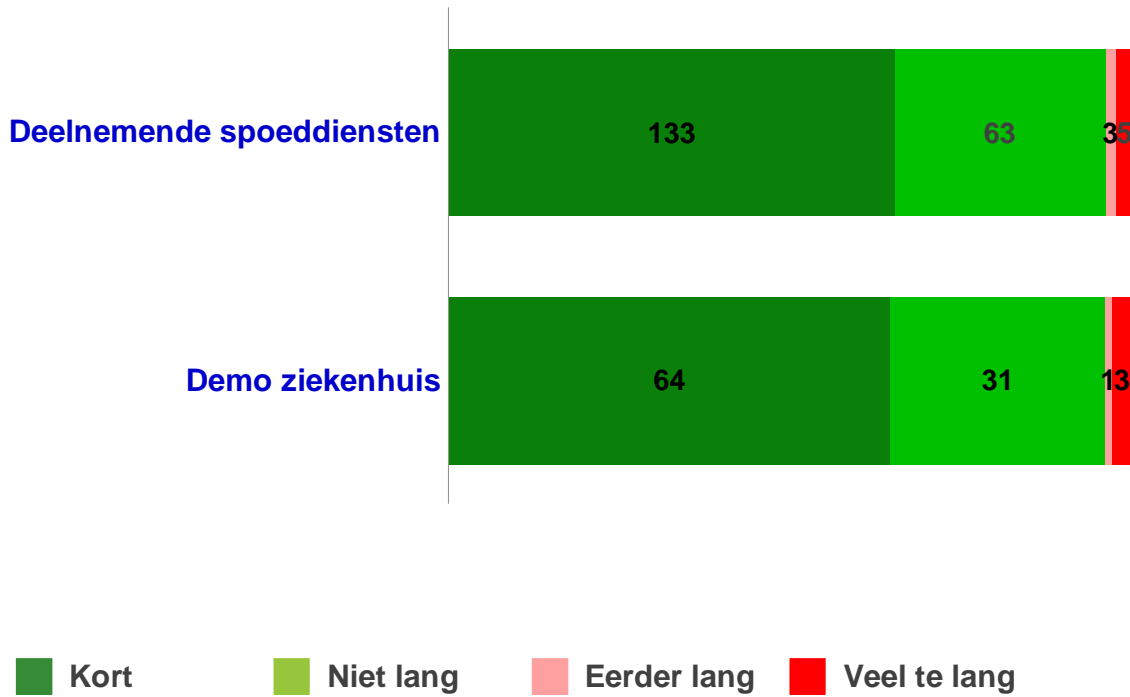
Wachttijden: verdeling per vraag van het aantal respondenten van de laatste periode



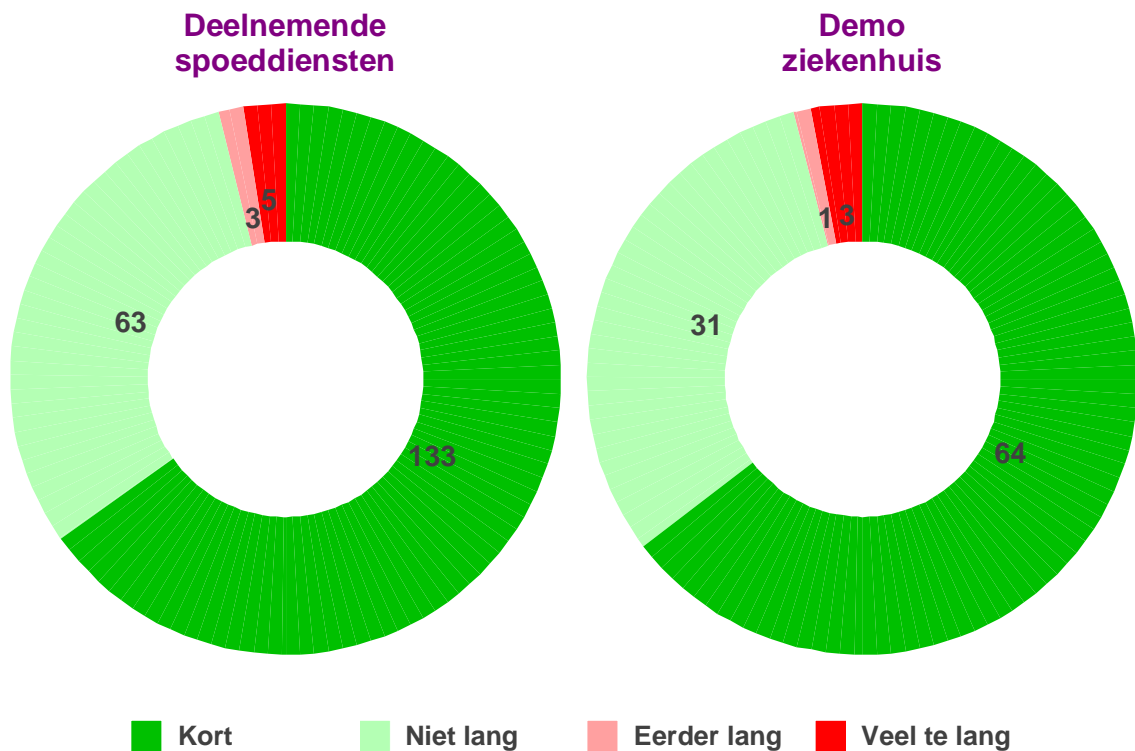
### Wachttijden (gewogen gemiddelden van de laatste meetperiode) Vergelijking van Demo ziekenhuis met het gemiddelde van de spoedgevallendiensten



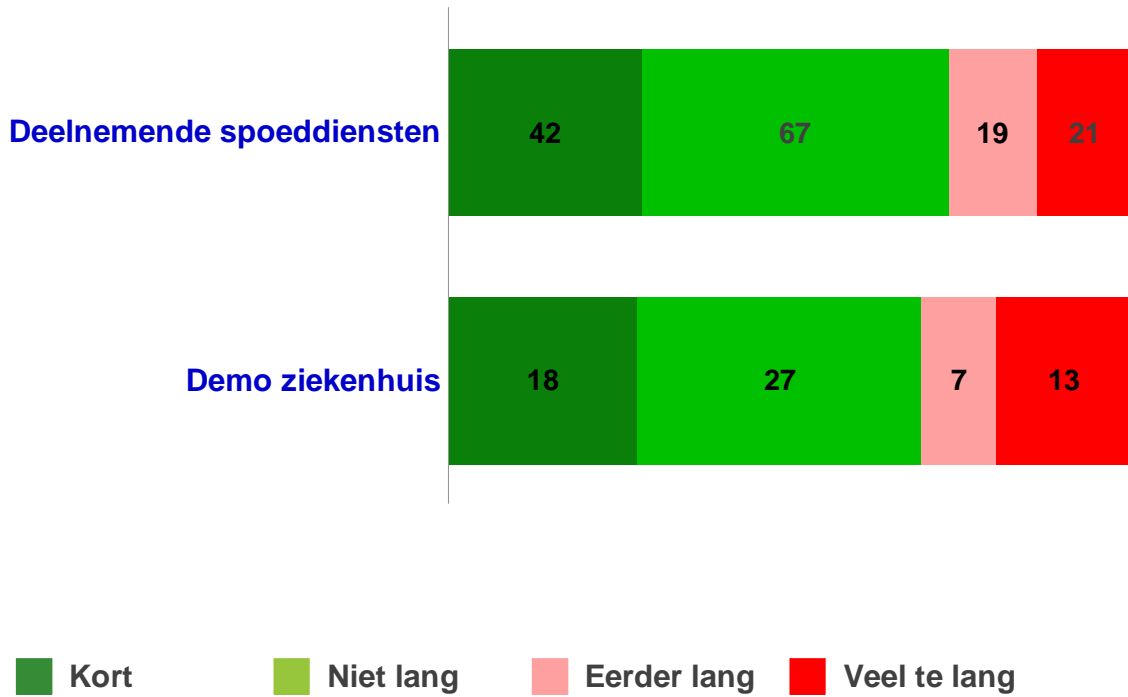
## Wachttijd tot de eerste opvang van de verpleegkundige Benchmark van de laatste meetperiode



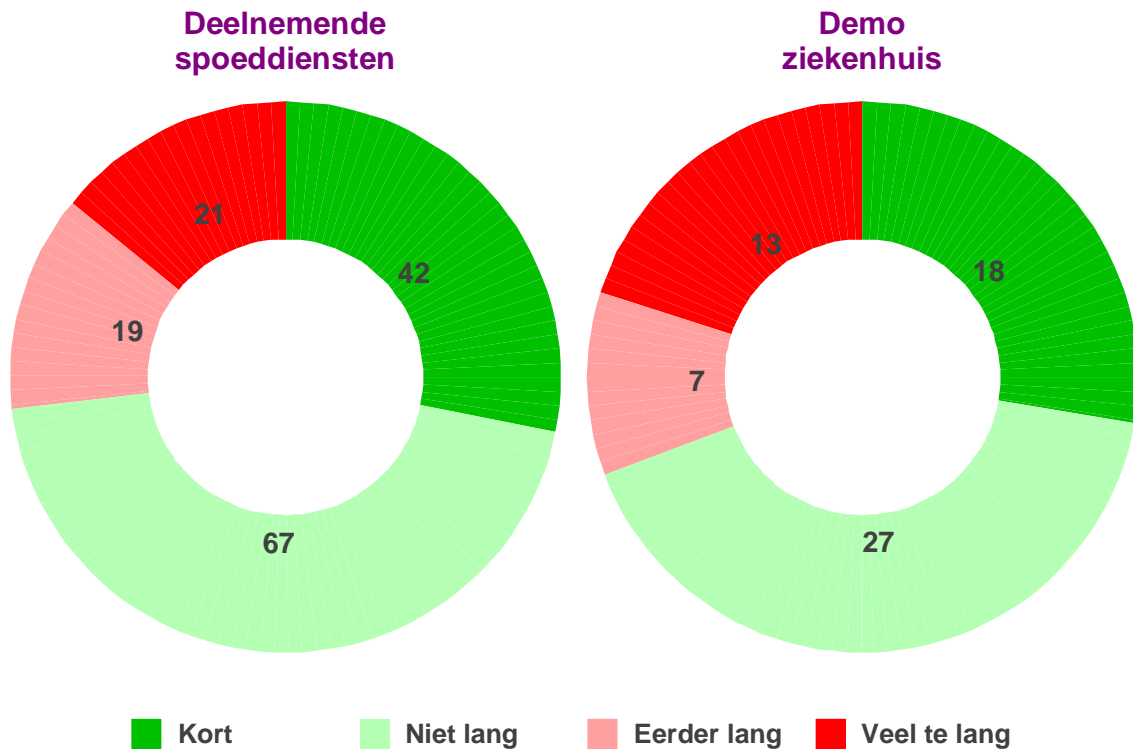
## Wachttijd tot de eerste opvang van de verpleegkundige Benchmark van de laatste meetperiode



## Wachttijd tot de komst van Uw geneesheer specialist Benchmark van de laatste meetperiode

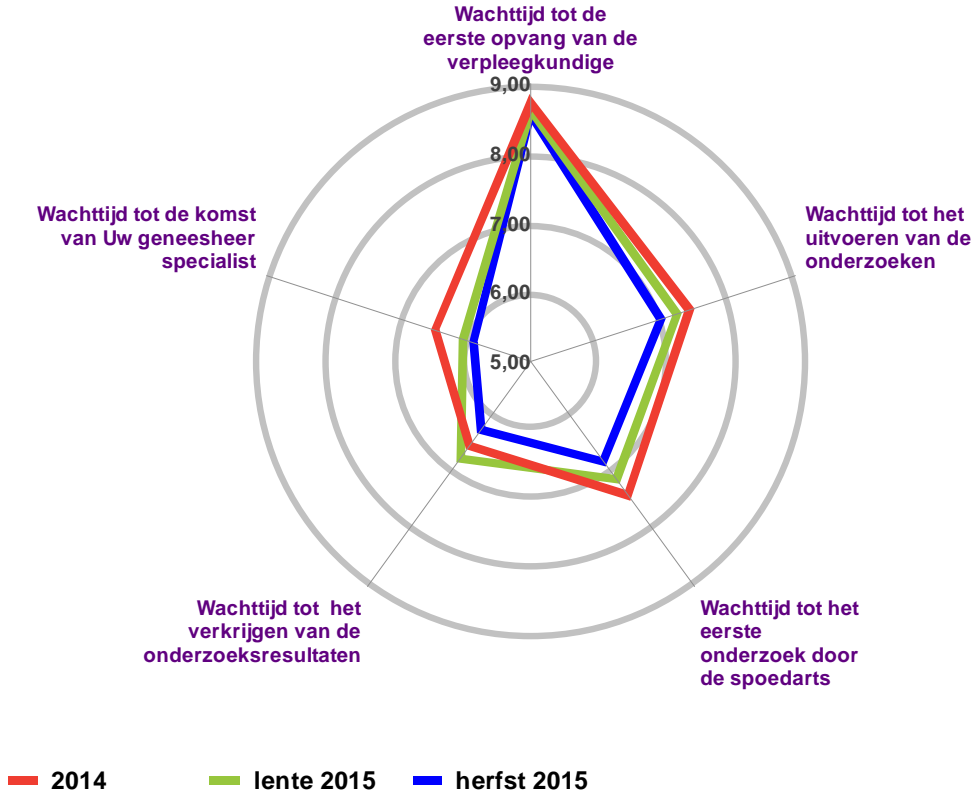


## Wachttijd tot de komst van Uw geneesheer specialist Benchmark van de laatste meetperiode

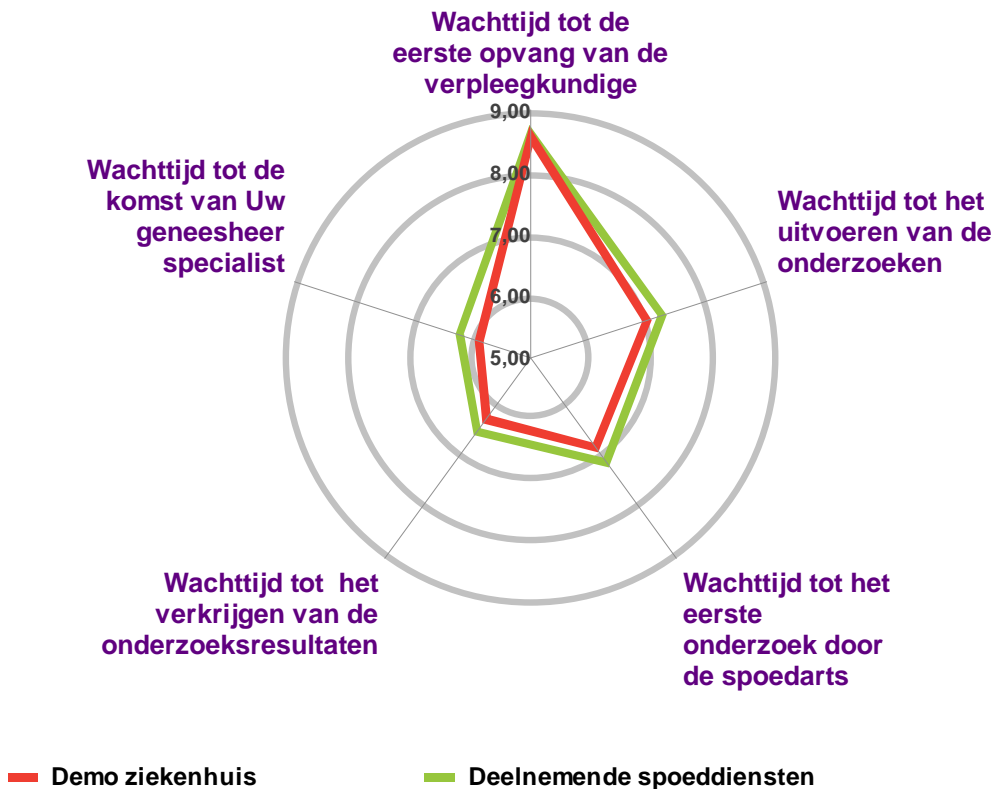


## Demo ziekenhuis

Wachttijden: verschillen tussen de gewogen gemiddelden van de drie laatste meetperiodes



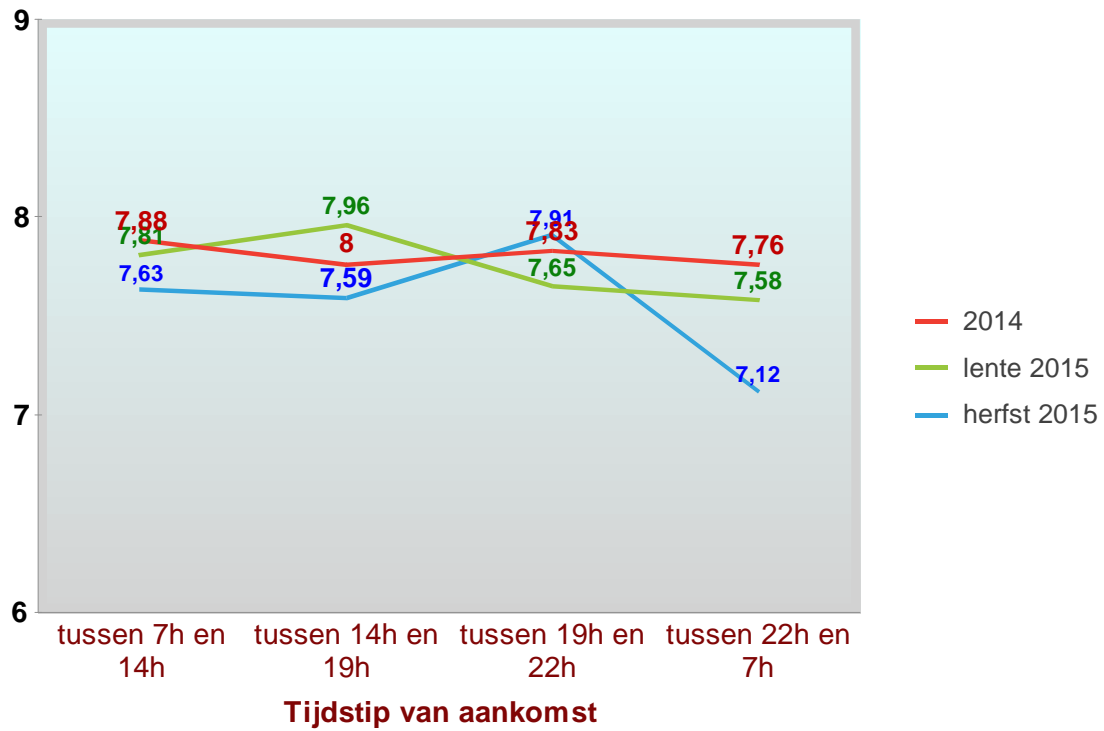
Wachttijden (gewogen gemiddelden van de laatste meetperiode) Vergelijking van Ziekenhuis 1 met het gemiddelde van de spoedgevallendiensten





## Sectie 9 : Bijlagen van Demo ziekenhuis

**Gemiddelde algemene tevredenheid per seizoen per tijdstip van aankomst.**



**Gemiddelde algemene tevredenheid per seizoen per effectieve wachttijd.**

