



QUALITY & MARKETING SOLUTIONS

Peiling van de patiëntentevredenheid op Materniteit

Ziekenhuis X

Dit is een demo rapport waarin naast de executive summary slechts één zorgaspect in de diepte wordt uitgewerkt met name: de tien vuistregels voor het welslagen van uw borstvoeding.

Aantal Respondenten : 444

Rapport opgemaakt op : 08/08/16

Introductie

1.Verklarende motivatie:

De enquête patiëntentevredenheid materniteit heeft als doel informatie te verzamelen over de tevredenheid van de bevallen moeders.

2.Korte omschrijving:

Het instrument bestaat uit 51 criteria.

In de zorgmomenten tijdens de bevalling wordt de tevredenheid bevraagd in zake: eerste opvang, arbeidskamer, pijnbehandeling, bevalling zelf, de aanwezigheid van de gynaecoloog en begeleiding van de echtgenoot.

Bij de zorginhoudelijke aspecten van het verblijf op de materniteit komen de volgende onderwerpen aan bod:

* Communicatie: voorbereidingsinformatie, 10 vuistregels, kosten, inhoud, noodzaak en gevolgen van onderzoeken en behandelingen.

* Invoelend vermogen en de deskundigheid van borstvoedingsconsulente, vroedkundige en gynaecoloog.

* Privacy, pijnbeleid, samenwerking en hoffelijkheid.

* Ontslagmodaliteiten.

* Hotelzorg.

* De tien vuistregels voor het welslagen van de borstvoeding.

3.Kwaliteit van het meetinstrument:

De helft van de vragen worden overgenomen uit de VPP (Vlaamse patiëntenpeiling) voor zover ze van toepassing zijn bij parturiënten. Deze worden verder aangevuld met tevredenheidsitems over de bevalling zelf, de eigenlijke verzorging en de begeleiding bij borstvoeding. Deze laatste zijn geformuleerd in het WGO project voor het 'baby friendly hospital'.

De validiteit van het instrument zal nagezien worden van zodra er genoeg data voor handen zijn.

4.Huidig gebruik:

Het is de bedoeling om tweemaal per jaar gedurende drie maanden de bevallen moeders via hun e-mail uit te nodigen om deze vragenlijst in te vullen.

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. (70 pag.) die zelfs 'on line' kunnen geraadpleegd worden.

De vragenlijst bevat de volgende onderwerpen:

A. Samenvatting (executive summary)

B. Demografische gegevens

C. Bevalling

D. Inhoudelijke aspecten van de communicatie

E. Vaardigheden van de personeelsleden

F. Privacy, pijnbeleid, samenwerking en hoffelijkheid

G. Ontslagregelingen

H. Hotelzorg tijdens uw verblijf

I. Tien vuistregels voor het welslagen van uw borstvoeding

J. Algemene beoordeling en aanbeveling

L. Significante relaties tussen alle variabelen en de demografische gegevens op basis van Student-T testen

Executive Summary

A. Samenvatting

Deze enquête werd per e-mail verstuurd naar alle patiënten die hun e-mail opgegeven hadden tijdens hun opname. Uiteindelijk ontvingen wij **444** ingevulde enquêtes terug. De benodigde invultijd bedroeg 8.53 minuten.

A.1. Algemene beoordeling

De **algemene beoordeling** van deze moeders voor de drie laatste meetperiodes bedraagt:

Herfst 2014	winter 14-15	Lente 2015
8.29	8.36	8.28

A.2. Algemene ranking per thema

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

Thema's	Herfst 2014	winter 14-15	Lente 2015
Bevalling	8.63	8.44	8.49
GVO Items	8.50	8.32	8.33
Vriendelijkheid & Deskundigheid	9.00	8.88	8.92
Zorginhoudelijke aspecten	8.05	8.30	8.18
Ontslagbeleid	8.07	8.22	8.07
Hotellerie	7.98	8.10	8.13
Tien vuistregels	8.76	8.74	8.72

A.3. Tevredenheidsranking per criterium

Van deze criteria vindt u hieronder de 4 best beoordeelde en 4 minst gunstig beoordeelde criteria terug. De volledige lijst met 51 criteria worden verder in detail besproken en zijn met hun demografische gegevens terug te vinden in bijlage 2.

4 best scorende vragen	Herfst 2014	winter 14-15	Lente 2015
18. Deskundigheid gynaecoloog	9.48	9.19	9.31
47. Uw baby kreeg geen andere voeding dan borstvoeding, noch extra vocht, tenzij op medische indicatie.	9.48	9.19	9.31
6. Begeleiding van uw levensgezel door de personeelsleden.	9.30	9.03	9.24
14. Invoelend vermogen vroedkundige	9.28	9.14	9.06

4 minst scorende vragen	Herfst 2014	winter 14-15	Lente 2015
12. De medewerkers vertelden mij voor een behandeling of verzorging wat de mogelijke gevolgen kunnen zijn.	6.82	7.47	6.89
25. De medewerkers stelden zich aan mij voor met naam en functie.	5.84	6.55	6.08
9. Ik kreeg vooraf informatie over de kosten van mijn bevalling en verblijf in het ziekenhuis.	4.57	5.17	4.84
50. Geen speen of fopspeen werd aangeboden aan uw pasgeborene	-	-	-

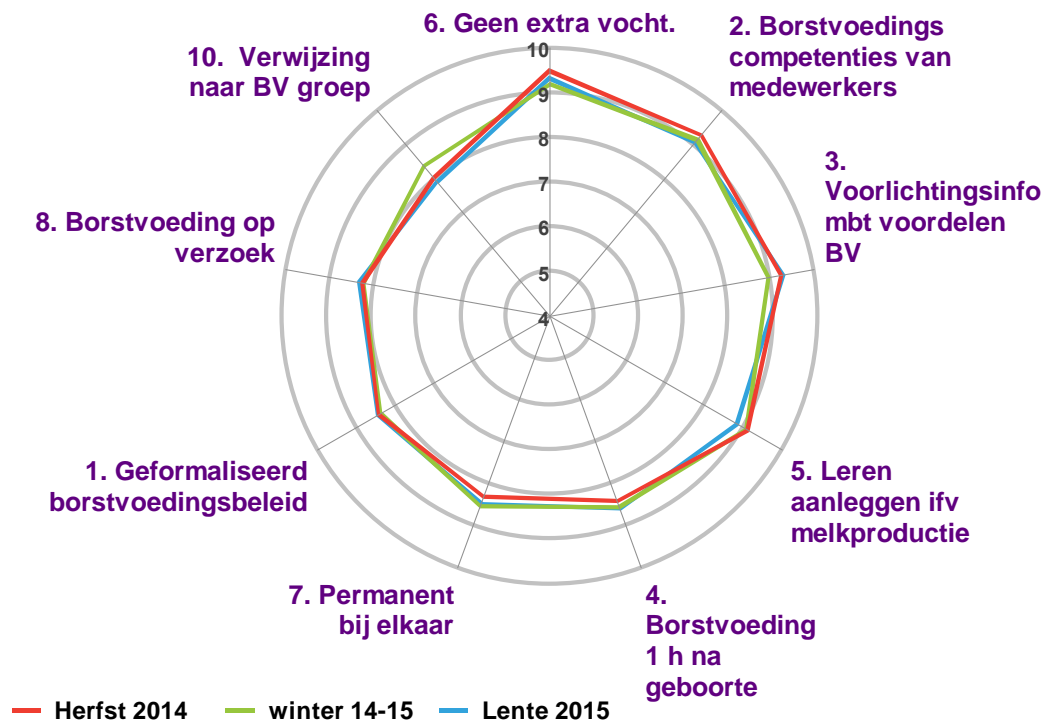
I. Tien vuistregels voor het welslagen van de borstvoeding

Tien vuistregels voor het welslagen van de borstvoeding per seizoen met aanduiding van de significante verschillen (Student-T test)

	Gewogen gemiddelde	A. Herfst 2014	B. winter 14-15	C. Lente 2015
Tien vuistregels	8.74	8.76 ---	8.74 ---	8.72 ---
47. Uw baby kreeg geen andere voeding dan borstvoeding, noch extra vocht, tenzij op medische indicatie.	9.31	9.48 ---	9.19 ---	9.31 ---
43. Alle medewerkers gebruikten de vaardigheden, die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van dat beleid.	9.15	9.28 ---	9.14 ---	9.06 ---
44. U werd meermaals voorgelicht over de voordelen en de praktijk van borstvoeding geven.	9.14	9.26 ---	8.96 ---	9.29 ---
46. U werd uitgelegd hoe uw baby aan te leggen en hoe de melkproductie in stand te houden, zelfs als u van de baby gescheiden wordt.	9.01	9.11 ---	9.07 ---	8.83 ---
45. Binnen een uur na de geboorte van hun kind werd u geholpen met borstvoeding geven.	8.53	8.41 ---	8.55 ---	8.59 ---
48. U verbleef dag en nacht samen met uw baby op één kamer.	8.45	8.31 ---	8.53 ---	8.47 ---
42. Het borstvoedingsbeleid was gebaseerd op geschreven nota's die u bekend werden gemaakt.	8.41	8.42 ---	8.37 ---	8.45 ---
49. Borstvoeding op verzoek werd nagestreefd.	8.27	8.25 ---	8.24 ---	8.34 ---
51. U werd verwezen naar een organisatie of groep die de borstvoeding ondersteunt en promoot.	8.14	8.03 ---	8.38 ---	7.92 ---

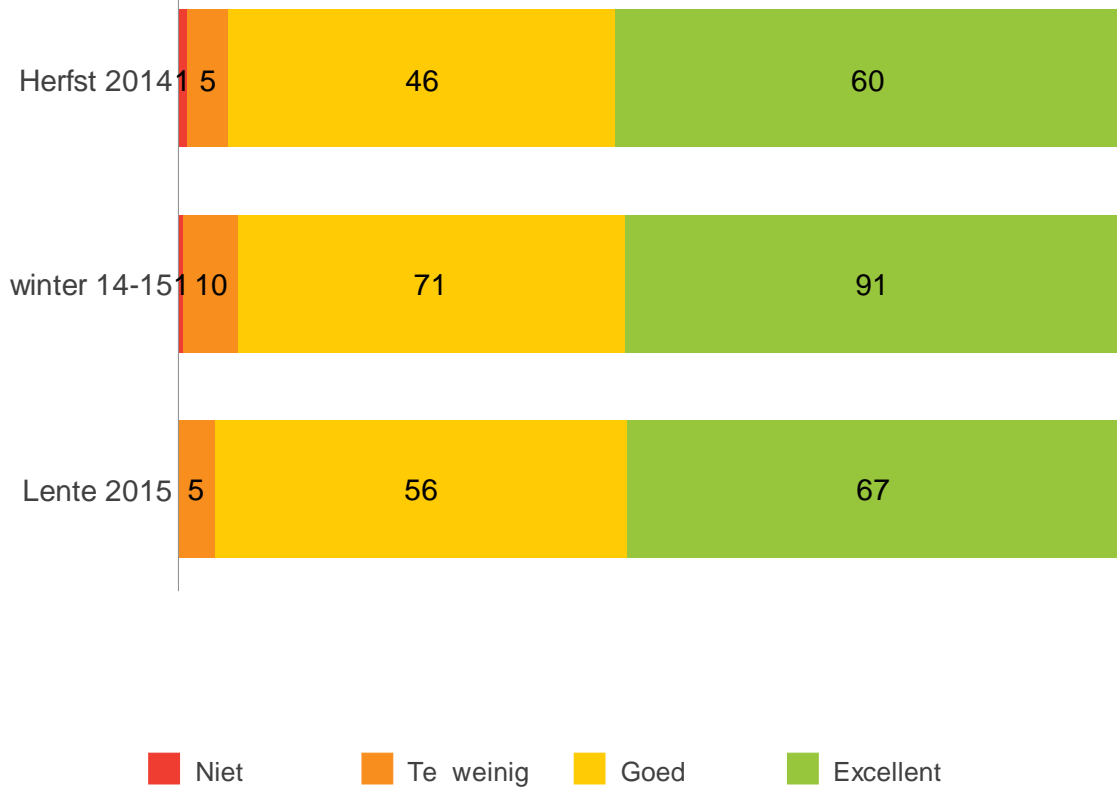
Tien vuistregels van het welslagen van de borstvoeding per seizoen.

Tien vuistregels van het welslagen van de borstvoeding per seizoen.



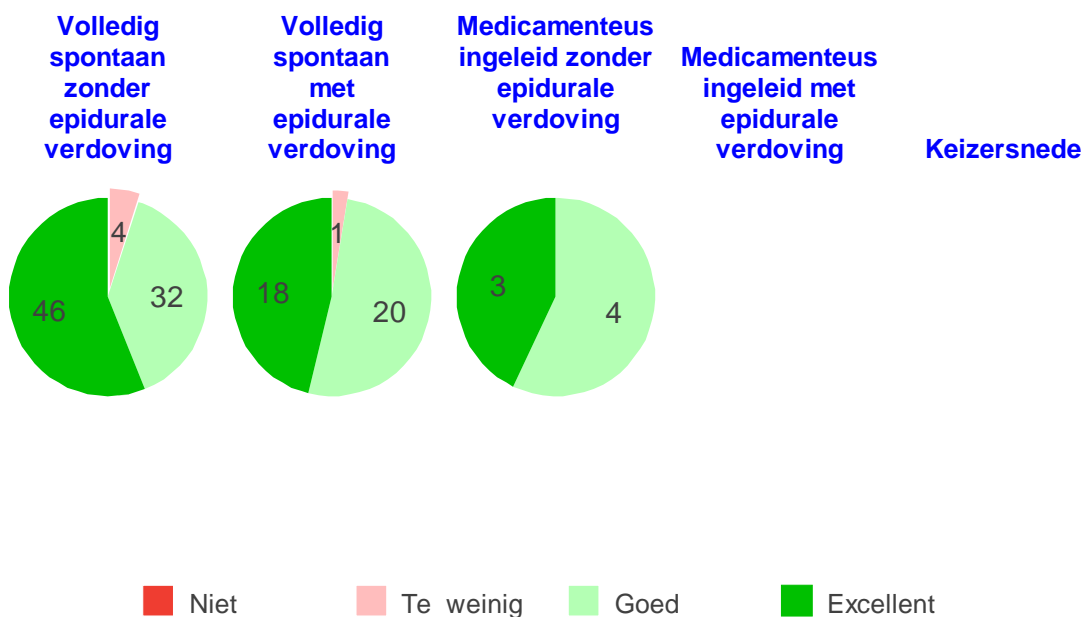
42. Het borstvoedingsbeleid was gebaseerd op geschreven nota's die u bekend werden gemaakt.

Aantal respondenten per meetperiode.



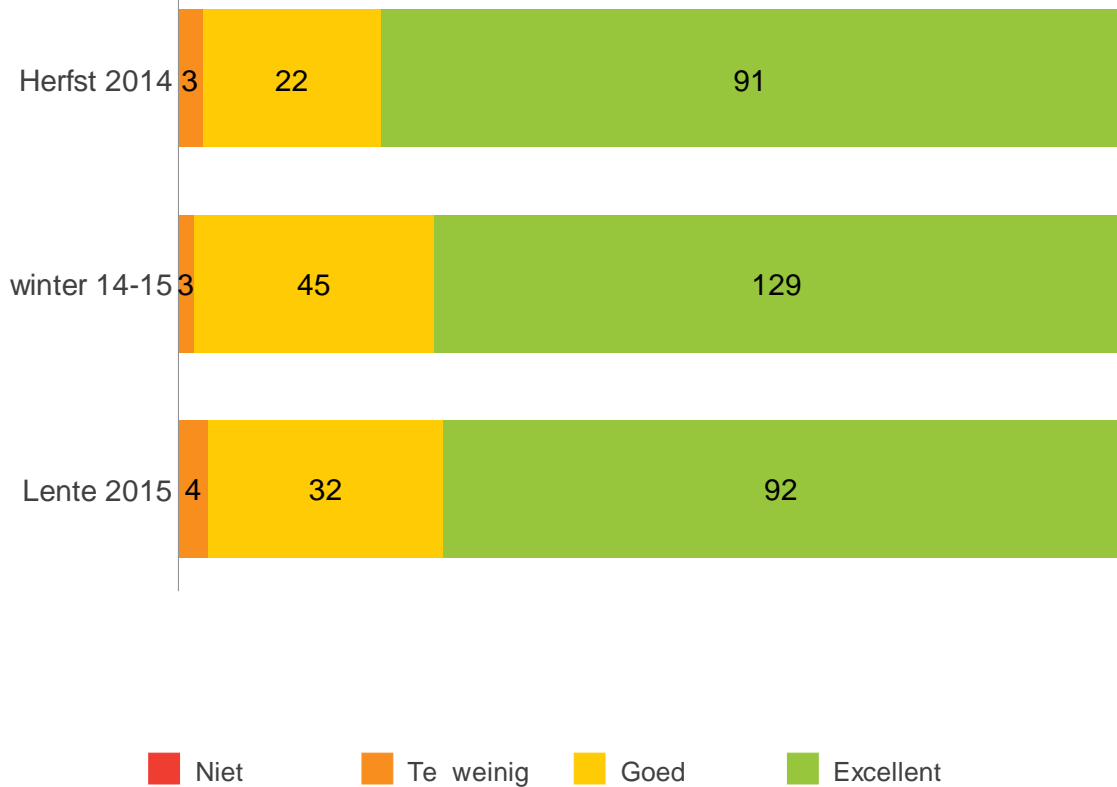
42. Het borstvoedingsbeleid was gebaseerd op geschreven nota's die u bekend werden gemaakt.

Aantal respondenten per bevallingswijze van de laatste meetperiode.



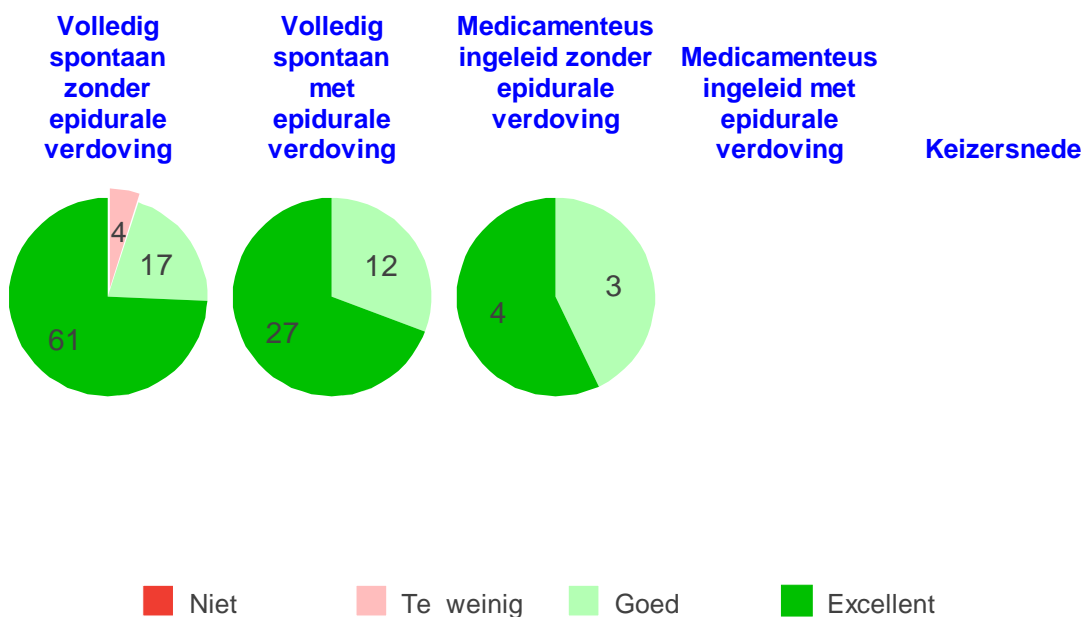
43. Alle medewerkers gebruikten de vaardigheden, die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van dat beleid.

Aantal respondenten per meetperiode.



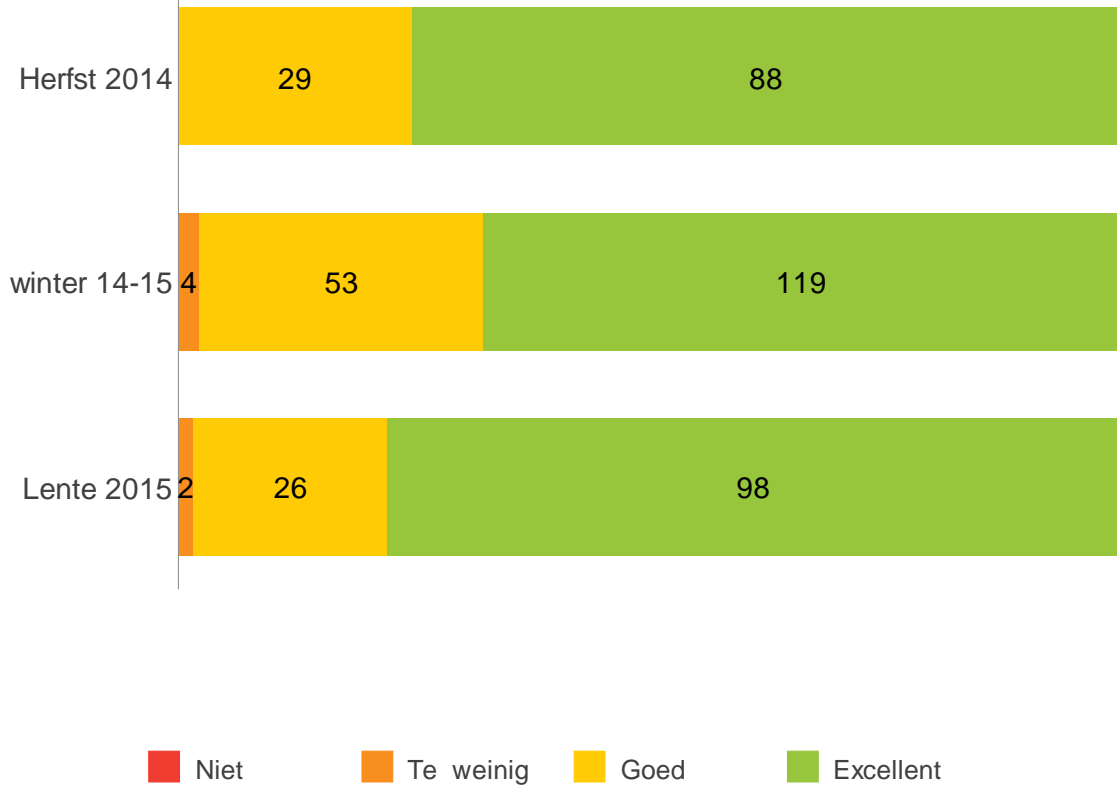
43. Alle medewerkers gebruikten de vaardigheden, die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van dat beleid.

Aantal respondenten per bevallingswijze van de laatste meetperiode.



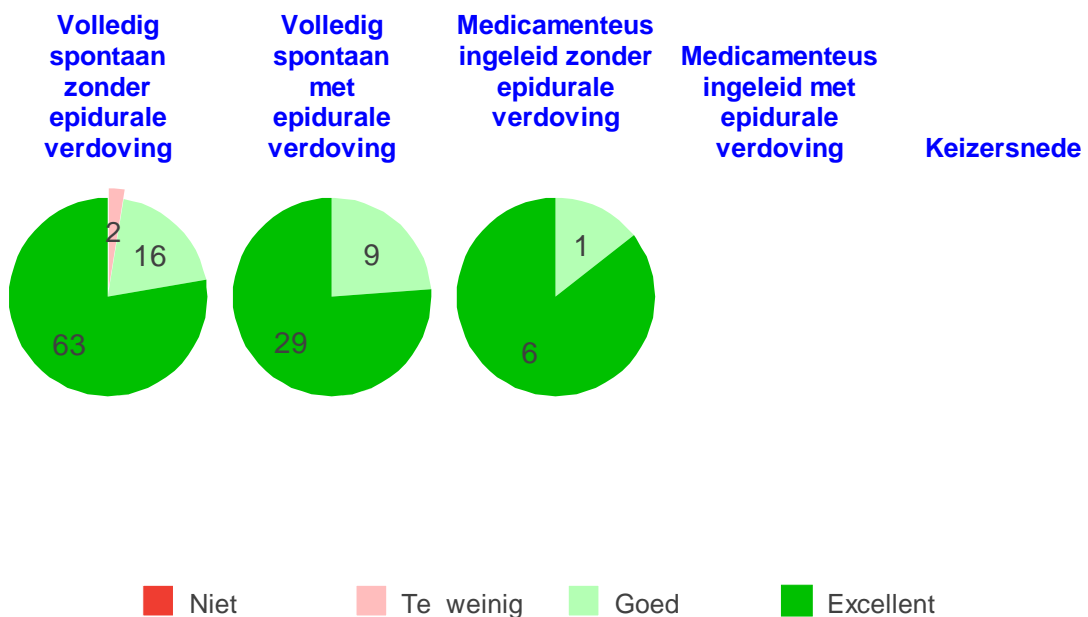
44. U werd meermaals voorgelicht over de voordelen en de praktijk van borstvoeding geven.

Aantal respondenten per meetperiode.



44. U werd meermaals voorgelicht over de voordelen en de praktijk van borstvoeding geven.

Aantal respondenten per bevallingswijze van de laatste meetperiode.



Significante verschillen op basis van Student-T testen tussen het soort van bevalling en dit voor de 51 vragen.

	Gewogen gemiddelde	A. Volledig spontaan zonder epidurale verd...	B. Volledig spontaan met epidurale verdo...	C. Medicamenteus ingeleid zonder epidural...
alle vragen	8.32	8.38 -B-	8.16 A-C	8.40 -B-
1. Eerste opvang en onderzoek door de vroedkundige.	9.04	9.33 -Bc	8.71 A--	8.70 a--
2. Verblijf en opvolging in de arbeidskamer.	9.06	9.00 ---	9.18 ---	9.01 ---
3. Inspraak in de uitgevoerde pijnbehandeling.	8.46	8.45 ---	8.57 ---	8.27 ---
4. Eigenlijke bevalling.	7.43	7.28 ---	7.67 ---	7.50 ---
5. Aanwezigheid van uw gynaecoloog tijdens de bevalling.	7.86	7.91 ---	7.64 ---	8.18 ---
6. Begeleiding van uw levensgezel door de personeelsleden.	9.17	9.31 ---	9.05 ---	8.94 ---
7. Ik kreeg vooraf informatie over hoe ik mij moest voorbereiden op de bevalling.	8.30	8.27 ---	8.43 ---	8.11 ---
8. Ik kreeg vooraf informatie over de 10 vuistregels voor het welslagen van de borstvoeding.	8.01	7.98 ---	7.88 ---	8.38 ---
9. Ik kreeg vooraf informatie over de kosten van mijn bevalling en verblijf in het ziekenhuis.	4.97	5.40 -B-	4.26 A--	4.98 ---
10. De medewerkers vertelden mij voor een onderzoek, behandeling of verzorging wat er precies zou gebeuren.	7.87	8.03 -b-	7.43 a-c	8.25 -b-
11. De medewerkers vertelden mij voor een onderzoek, behandeling of verzorging waarom iets nodig was.	7.85	7.97 ---	7.53 ---	8.11 ---
12. De medewerkers vertelden mij voor een behandeling of verzorging wat de mogelijke gevolgen kunnen zijn.	7.08	7.23 ---	6.63 ---	7.47 ---
13. Invoelend vermogen borstvoedingsconsulente	8.39	8.45 ---	8.30 ---	8.34 ---
14. Invoelend vermogen vroedkundige	9.14	9.10 ---	9.15 ---	9.26 ---
15. Invoelend vermogen gynaecoloog	9.11	9.13 ---	9.29 -c	8.66 -b-
16. Deskundigheid borstvoedingsconsulente	8.53	8.60 ---	8.46 ---	8.39 ---
17. Deskundigheid vroedkundige	8.98	8.95 ---	8.97 ---	9.12 ---
18. Deskundigheid gynaecoloog	9.29	9.34 ---	9.30 ---	9.06 ---
19. De medewerkers respecteerden mijn privacy tijdens gesprekken.	8.44	8.47 ---	8.31 ---	8.65 ---
20. De medewerkers vroegen voldoende naar mijn pijn.	8.28	8.42 ---	7.95 ---	8.56 ---
21. Mijn pijn werd goed onder controle gehouden.	8.44	8.52 ---	8.27 ---	8.60 ---
22. De medewerkers gaven gelijkaardige informatie.	8.15	8.15 -c	7.88 -C	8.72 aB-
23. De medewerkers werkten goed samen.	8.54	8.65 -b-	8.26 a-c	8.75 -b-
24. Bij de medewerkers voelde ik mij in veilige handen.	8.68	8.68 ---	8.57 ---	8.90 ---
25. De medewerkers stelden zich aan mij voor met naam en functie.	6.23	6.45 -b-	5.61 a-c	6.78 -b-
26. De medewerkers controleerden mijn naam, voornaam, geboortedatum en identificatiebandje bij onderzoeken, behandeling en verzorging.	8.77	9.03 -B-	8.32 A--	8.80 ---
27. Ik kon mee beslissen over het moment van mijn ontslag.	7.53	7.70 ---	7.13 ---	7.79 ---
28. Ik voelde mij klaar om naar huis te gaan.	8.84	8.96 ---	8.72 ---	8.62 ---
29. Ik kreeg informatie over de verdere verloop na mijn ontslag uit het ziekenhuis	8.25	8.34 ---	7.98 ---	8.57 ---
30. Ik kreeg informatie over de verzorging van mijn baby.	7.81	7.65 ---	7.87 ---	8.34 ---
31. Ik kreeg informatie over het gebruik van medicijnen.	8.09	8.15 ---	7.84 ---	8.44 ---
32. Ik kreeg informatie over het gebruik van hulpmiddelen om af te kolven.	7.75	7.62 ---	7.75 ---	8.22 ---
33. Ik kreeg informatie over de controle afspraken bij gynaecoloog en Kind & Gezin.	8.37	8.30 ---	8.29 ---	8.83 ---
34. Ik kreeg informatie over mogelijke complicaties en hoe hierop te reageren	7.72	7.86 ---	7.42 ---	7.89 ---
35. Mijn administratieve formulieren (werkverlet, bijkomende aanvragen,ziekenkas, enz..waren in orde.	8.55	8.68 ---	8.26 ---	8.76 ---
36. Bereikbaarheid van de afdeling	8.55	8.73 -B-	8.24 A--	8.55 ---
37. Maaltijden	7.41	7.84 -bC	7.21 a-c	6.43 Ab-
38. Ligcomfort van het bed	8.37	8.47 ---	8.15 ---	8.50 ---
39. Zitcomfort van de stoelen	7.90	8.28 -BC	7.55 A--	7.44 A--
40. Sanitaire voorzieningen	8.08	7.87 -C	8.23 ---	8.58 A--
41. Parking	7.95	7.86 ---	8.04 ---	8.08 ---
42. Het borstvoedingsbeleid was gebaseerd op geschreven nota's die u bekend werden gemaakt.	8.39	8.45 ---	8.30 ---	8.34 ---
43. Alle medewerkers gebruikten de vaardigheden, die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van dat beleid.	9.14	9.10 ---	9.15 ---	9.26 ---
44. U werd meermaals voorgelicht over de voordelen en de praktijk van borstvoeding geven.	9.11	9.13 ---	9.29 -c	8.66 -b-
45. Binnen een uur na de geboorte van hun kind werd u geholpen met borstvoeding geven.	8.53	8.60 ---	8.46 ---	8.39 ---

Significante verschillen op basis van Student-T testen tussen het soort van bevalling en dit voor de 51 vragen.

	Gewogen gemiddelde	A. Volledig spontaan zonder epidurale verd...	B. Volledig spontaan met epidurale verdo...	C. Medicamenteus ingeleid zonder epidural...
alle vragen	8.32	8.38 -B-	8.16 A-C	8.40 -B-
45. Binnen een uur na de geboorte van hun kind werd u geholpen met borstvoeding geven.	8.53	8.60 ---	8.46 ---	8.39 ---
46. U werd uitgelegd hoe uw baby aan te leggen en hoe de melkproductie in stand te houden, zelfs als u van de baby gescheiden wordt.	8.98	8.95 ---	8.97 ---	9.12 ---
47. Uw baby kreeg geen andere voeding dan borstvoeding, noch extra vocht, tenzij op medische indicatie.	9.29	9.34 ---	9.30 ---	9.06 ---
48. U verbleef dag en nacht samen met uw baby op één kamer.	8.44	8.47 ---	8.31 ---	8.65 ---
49. Borstvoeding op verzoek werd nagestreefd.	8.28	8.42 ---	7.95 ---	8.56 ---
51. U werd verwezen naar een organisatie of groep die de borstvoeding ondersteunt en promoot.	8.15	8.15 --c	7.88 --C	8.72 aB-