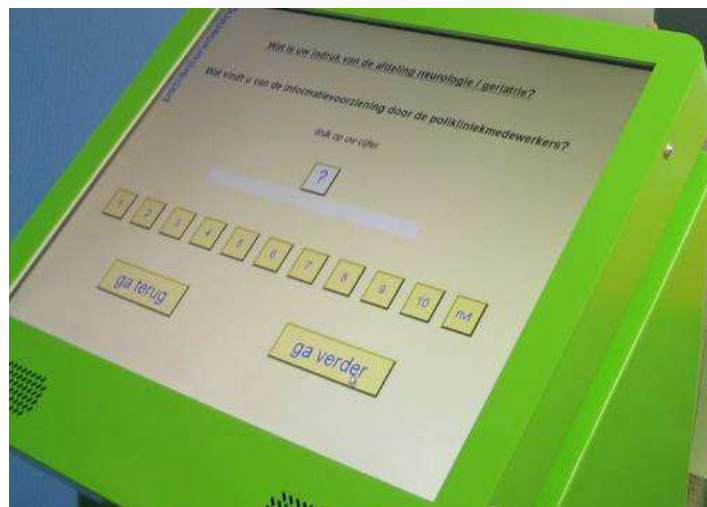


# Resultaten

polikliniek Anesthesiologie (Pijn)  
IJsselland Ziekenhuis

## Totaalrapport



December 2010

## Inleiding

Het oordeel van patiënten over bejegening, aandacht, voorlichting en organisatie op onze poliklinieken en functieafdelingen is een belangrijk kwaliteitsinstrument voor managers, artsen en polikliniek-medewerkers. In de periode november 2010 tot maart 2012 vindt op alle poliklinieken en functieafdelingen in ons ziekenhuis een tevredenheidmeting plaats.

Het accent ligt in deze meting op bejegening, voorlichting, wacht- en contacttijd. Ook wordt nagegaan óf en zo ja waarom de betreffende poli wordt aanbevolen bij vrienden of familie, een maat voor de 'binding van patiënten' met ons ziekenhuis (CQ-index).

In de maand **december 2010** (meningen van 1 december 2010 t/m 17 januari 2011) heeft de tevredenheidsmeting plaatsgevonden op de **polikliniek Anesthesiologie (Pijn)**.

## Ontwerp en pretest enquête

De enquête is samengesteld in een werkgroep bestaande uit, hoofd poliklinieken, medisch specialist, twee leden van de cliëntenraad, teamleider poliklinieken, teamleider radiologie, hoofd Patiënten-voorlichting. Er heeft een pretest plaatsgevonden bij 17 patiënten van 7 verschillende poliklinieken. Zowel de vragen als de antwoordcategorieën zijn getoetst. Op basis van de pretest is de enquête aangepast. De enquête bestaat uit 21 vragen waarvan 18 gesloten en 3 open vragen.

## Resultaten

De polikliniek ontving in de betreffende maand 223 patiënten

**86** Patiënten werden benaderd en kregen een brief met verzoek tot deelname aangeboden, voorzien van een inlogcode. Met deze inlogcode kon de vragenlijst worden geactiveerd op de enquêtezuil in de wachtruimte, of thuis via de website [www.patiëntenmening.nl](http://www.patiëntenmening.nl)

Er zijn **16** enquêtes ingevuld; respons **18.6%**

62.5% werd via de zuil in de wachtkamer ingevuld, 37.5% via de website.

### 1. Aantal respondenten per arts:

<i>arts</i>	<i>aantal</i>	<i>%</i>
Dhr. drs. F.W. van Alphen	5	31.25
Dhr. drs. J. Bergsma	4	25.00
Mw. drs. C.H.M. Pluymakers	5	31.25
Mw. drs. M. van Doorn	2	12.50

## 2. Resultaten gesloten vragen:

<b>Polikliniek Anesthesiologie (Pijn)</b>	<b>Aantal enquêtes 16</b>		<b>Respons 18.6%</b>		<b>Optie</b>
	<b>Optie %</b>	<b>Optie %</b>	<b>Optie %</b>	<b>Optie %</b>	
<b>Bejegening door- en communicatie met de arts</b>					
	ja	nee	al bekend		
1. Heeft de arts zich aan u voorgesteld?	93.7		6.3		
	ruim voldoen.	voldoende	onvoldoende	zeer onvold.	
2. Neemt de arts voldoende tijd voor u?	81.2	12.5		6.3	
	zeer goed	goed	matig	slecht	
3. Heeft de arts naar u geluisterd?	75.0	25.0			
	zeer correct	correct	kan beter	niet correct	
4. Voelt u zich door de arts correct behandeld?	68.8	31.2			
	zeer goed	goed	matig	slecht	
5. Heeft de arts u goed geïnformeerd?	62.5	37.5			
<b>Bejegening door- en communicatie met de polikliniekmedewerkers</b>					
	zeer correct	correct	kan beter	niet correct	
6. Voelt u zich door de polikliniek medewerkers correct behandeld?	56.2	31.3	12.5		
	zeer duidelijk	duidelijk	onduidelijk	zeer onduid.	
7. Heeft u duidelijke mondelinge informatie gekregen?	56.3	37.5	6.2		
	ja	nee			n.v.t.
8. Heeft u een folder gekregen over uw behandeling, operatie of onderzoek?	62.5	12.5			25.0
	ja	nee	geen vragen		
9. Zijn uw vragen voldoende beantwoord?	100.0				
<b>Privacy en wachttijd</b>					
	zeer goed	goed	kan beter	slecht	n.v.t.
10. Hoe heeft u de privacy aan de balie ervaren?	50.0	43.8	6.2		
	zeer goed	goed	kan beter	slecht	n.v.t.
11. Hoe heeft u de privacy in de onderzoekskamer ervaren	75.0	25.0			
	kort	oké/prima	lang	te lang	
12. Hoe heeft u de wachttijd in de wachtkamer ervaren?	31.3	62.5	6.2		
	ja	nee			
13. Was de wachttijd in de wachtkamer in uw geval langer dan 15 minuten?	18.8	81.2			

	ja	nee			
					n.v.t.
14. <i>Indien langer dan 15 minuten:</i> Bent u geïnformeerd over de reden van het uitlopen van het spreekuur?	18.7	25.0			56.3
<b>Waardering</b>					
	gemidd. score	stand. deviatie	% lage score		
15. Welk rapportcijfer geeft u deze polikliniek?	8.69	0.98	0.00		
16. Welk rapportcijfer geeft u de polikliniekmedewerkers?	8.62	1.27	0.00		
17. Welk rapportcijfer geeft u de arts?	9.00	1.00	0.00		
	zeker wel "promotors"	waarschijnlijk wel	waarschijnlijk niet	zeker niet "criticasters"	
18. Zou u deze polikliniek aanbevelen bij familie of vrienden?	87.5%	12.5%			
<p><b>Berekening van de 'Net Promotor Score'</b>  Dit is een maat voor de sterkte van de loyaliteit van patiënten richting ziekenhuis of afdeling.  NPS = % promotors - % criticasters = <b>87.5% voor de polikliniek Anesthesiologie</b></p> <p>Landelijke NPS score, 2009 berekend door het landelijk onderzoeksbureau Significant voor 94 ziekenhuizen: 52%</p>					

Bij een scoringspercentage  $\geq 90\%$  in de beste twee antwoordcategorieën wordt de score als **pluim in groen** weergegeven  
Bij een scoringspercentage  $\geq 15\%$  in de twee slechtste categorieën wordt de score als **verbeterpunt in rood** weergegeven

Bij Waardering:                      Standaard deviatie is een maat voor de spreiding van de resultaten  
% lage score is het percentage scores van 5 of minder over alle scores voor die vraag

### 3. Resultaten open vragen:

#### Waarom zou u deze polikliniek wel / niet aanbevelen?

1. De behandelend art is zeer vriendelijk en aardig en neemt de tijd voor patiënt.
2. behandeling was correct
3. goede advies, respectvol gaan ze hier met je om. goede begeleiding. accepteren zoals je ben.
4. Ik zou deze polikliniek zeker aanbevelen
5. Er word goed naar je geluisterd, en de arts legt goed uit wat te gaan doen. Ook wat beter wel kan of wat niet.
6. Ik zou het zeker aanbevelen vanwege de mogelijkheden die er zijn en vanwege de goede zorg
7. (Ness) vrolijk personeel wat betekent dat de mensen het naar hun zin hebben dus geruststellend voor de patient, geeft goed gevoel
8. (Ness) Voel je op je gemak
9. (Ness) maakt goede indruk
10. (Ness) De arts had zijn best gedaan tijdens de consultatie om voor mij de zelfde dag een afspraak te maken voor de behandeling.
11. (Ness) wel aanbevelen. Voel me erg op mijn gemak en er wordt goed notie van je genomen.

#### Heeft u nog tips of suggesties voor onze polikliniek?

1. Geen directe verbeterpunten
2. bij afbouw op eigen verzoek, meer vertrouwen er in hebben en sneller er op reageren.
3. betere ruimte zou misschien welkom zijn

#### Is er nog een ervaring die u met ons wilt delen m.b.t. bejegening en/of communicatie door onze medewerkers?

1. Bij afbouwen medicijnen sneller reageren
2. De communicatie kan iets beter, namelijk de eerste keer moest ik te vroeg komen en heb drie uur op bed liggen wachten, de tweede keer was er gevraagd wie gebeld moest worden na de behandeling maar er was niet gebeld bleek later en ik moest naar huis lopen, misschien is de druk te hoog voor het personeel, En toch geef ik deze Dames een PLUIM voor hun zorgzaamheid  
Top Dames jullie zijn een 10 waard  
MJ de Geus