

Uw mening telt

Onderzoek naar
patiënttevredenheid

informatie

Albert Schweitzer ziekenhuis
december 2009
pavo 0810



Inleiding

In het Albert Schweitzer ziekenhuis vinden wij goede zorg en dienstverlening belangrijk. Dit moet aansluiten bij de wensen en behoeften van onze patiënten. Uw mening is daarom belangrijk. Wij willen u vragen uw mening met ons te delen, zodat wij u beter van dienst kunnen zijn.

Hoe werkt het?

Drie keer per jaar onderzoeken wij hoe tevreden patiënten zijn. Dat doen we door een willekeurig aantal patiënten, die in de afgelopen vier maanden in ons ziekenhuis zijn geweest, een aantal vragen te stellen. Dit noemen we een steekproef.

Deze vragen worden gesteld door onafhankelijk onderzoeksbureau Blauw. Daarvoor worden door ons enkele gegevens doorgegeven, zoals uw naam, geslacht, geboortedatum, het specialisme dat u bezocht heeft en uw telefoonnummer. Als u een geheim telefoonnummer heeft, worden uw gegevens niet doorgegeven.

De patiëntgegevens die onderzoeksbureau Blauw krijgt, worden alleen voor dit onderzoek gebruikt. De gegevens worden na het onderzoek vernietigd. U wordt dus niet voor andere onderzoeken gebeld.

Wat betekent dit voor mij?

U kunt gebeld worden door onderzoeksbureau Blauw. Maar dit hoeft niet, het gaat immers om een steekproef. De onderzoekers bellen altijd in de avonden tussen 17.00 en 21.30 uur. Het gesprek duurt ongeveer tien minuten. Uw antwoorden worden anoniem verwerkt.

informatie

Dat betekent dat de onderzoekers wel alle antwoorden noteren en doorgeven aan het ziekenhuis, maar dat uw naam hierbij niet wordt genoemd.

Wat voor vragen kan ik verwachten?

De vragen die de onderzoekers stellen, gaan over hoe tevreden u bent, over de toegangstijden, wachttijden, de vriendelijkheid van medewerkers, de deskundigheid van medewerkers en het respect waarmee u wordt behandeld.

Verder vragen zij hoe u de nazorg na afloop van de behandeling heeft ervaren en wat u vindt van de informatievoorziening en de netheid op de afdeling.

Kan ik bezwaar maken?

Het kan natuurlijk zo zijn dat u liever niet mee wilt doen aan dit onderzoek.

U kunt dit doorgeven door te bellen naar de afdeling Patiëntenvoorlichting: (078) 652 36 64. Dit kan van maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 16.00 uur.

Mailen kan ook via info@asz.nl Vermeld in uw e-mail uw naam, geboortedatum, en het specialisme waar u onder behandeling bent. Uw gegevens worden dan niet doorgegeven aan het onderzoeksbureau.

informatie