

Binnen de afdeling Radiologie hechten wij veel waarde aan de tevredenheid van onze patiënten. Deze tevredenheid is onderzocht met behulp van een patiënttevredenheidsenquête. Ook kunnen patiënten onze afdeling een rode of een groene kaart geven waar zij een klacht of juist een compliment op schrijven.

In de enquête kwamen verschillende onderwerpen aan bod, zoals bejegening, de verkregen informatie, deskundigheid, voorzieningen op de afdelingen en de organisatie van de zorg.

### Uitkomsten

De afdeling Radiologie krijgt van de patiënten als gemiddeld eindrapportcijfer een 8. Onderstaand overzicht laat de gemiddelde cijfers zien die patiënten aan onze afdeling hebben toegekend.

Aspect	Radiologie	Mammapoli
Bejegening	8,4	8,7
Informatievoorziening	8,0	8,4
Aanwezige voorzieningen	6,9	7,7
Hygiëne op de afdeling	7,8	8,2
Vertrouwen in de geleverde zorg	8,1	8,4
Organisatie van de geleverde zorg	7,9	8,2
Afstemming tussen de verschillende afdelingen	7,8	7,8
Totaal	7,9	8,2

Patiënten vinden een goede bejegening en het krijgen van de juiste informatie het belangrijkste. Als minst belangrijk noemen zij de voorzieningen.

Het gemiddelde totaalcijfer voor de afdeling Radiologie is een 7,9. Dit is hoger dan het cijfer in 2008, een 7,4.

Ook de Mammapoli is gestegen van een 7,8 in 2008 naar een 8,2 in 2011.

De afdeling Radiologie heeft mooie cijfers gescoord. De patiënten waren over geen enkel aspect echt ontevreden.

Het minst tevreden waren de patiënten over de hygiëne van de onderzoeksruimtes en apparatuur op locatie Dordwijk. Verder waren patiënten minder tevreden over de stoelen op de Mammapoli.

**Actie:** De betreffende afdeling die verantwoordelijk is voor de schoonmaak van de ruimtes is op de hoogte gesteld. Er wordt kritischer gekeken naar de hygiëne op de afdeling Radiologie.

**Actie:** In 2012 is al een hygiëne audit uitgevoerd door de afdeling Hygiëne en Infectiepreventie. De verbeterpunten naar aanleiding van deze audit worden opgepakt door de afdeling Radiologie.

Ook waren de patiënten minder tevreden over de bewegwijzering naar de afdeling Radiologie op locatie Dordwijk.

**Actie:** de afdeling Radiologie is bezig om de bewegwijzering te verbeteren.



## Resultaten rode en groene kaarten

Om u een algemeen beeld te geven van de gegeven rode en groene kaarten in 2011, volgt hieronder een overzicht met een aantal voorbeelden. Op de rode kaarten kunnen patiënten zaken opschrijven waar zij minder tevreden over zijn. De groene kaarten zijn bedoeld voor complimenten en pluspunten.

### Groene kaarten

De groene kaarten hadden o.a. betrekking op de volgende onderwerpen:

Bejegening: patiënten zijn zeer tevreden over de manier waarop zij worden geholpen.

Snelheid: patiënten geven aan snel geholpen te worden.

Gastvrijheid

Service

Informatievoorziening

### Quotes / voorbeelden:

- Over Dr. v.d. Valk: Een persoonlijke, prettige benadering, iedere keer weer.
- Over Dr. v.d. Valk: Een groene kaart voor het hard maken om toch te opereren en zekerheid te krijgen. Complimenten!
- De mensen op de mammapoli lachen allemaal, zijn vriendelijk en nemen de tijd voor de patiënten.
- Ik werk zelf in het Maasstad ziekenhuis, maar ik vind het plezierig om hier te komen voor onderzoek.
- Ik ben efficiënt geholpen, pluimpje. Ook een compliment voor de wachtruimte. Er hangt een prachtige natuurfoto.
- Dit is een ontzettend fijn ziekenhuis waar je zeer vriendelijk wordt gehoord.

### Rode kaarten

De rode kaarten hadden o.a. betrekking op de volgende onderwerpen:

Communicatie

Wachttijden bij uitloop van onderzoek

Bejegening

Faciliteiten

### Quotes / voorbeelden:

- Ik moet mijn schoenen uit doen op de behandeltafel, maar ik loop wel met blote voeten over de vloer.
- Er was geen muziek in de wachtkamer; mensen die niet tegen stilte kunnen gaan allemaal rampscenario's vertellen. Voor angstige patiënten is dit vreselijk.
- Balie 14 op Dordwijk is niet te vinden.
- Er wordt alleen gefocust op breuken, graag advies geven aan de patiënt wanneer hier geen sprake van is.
- Mijn afspraak van 8:15 uur liep uit naar 9:05 uur.

## Aanbevelingen

Naar aanleiding van het onderzoek kan de afdeling concluderen dat de patiënten over het algemeen tevreden zijn over de geboden zorg en alles wat daar bij komt kijken. In verhouding met het onderzoeksrapport uit 2008 heeft de afdeling een kleine verbetering gemaakt. De afdeling scoort mooie cijfers, maar is desondanks dagelijks bewust bezig met verbeteren. Zo worden de opmerkingen uit de rode kaarten serieus genomen. Bij gegeven rode kaarten wordt actie ondernomen door de manager van de afdeling Radiologie. Patiënten worden door hem teruggebeld, waarnaar hij uitleg geeft over het probleem. Eventuele verbeteracties worden aan de patiënten verteld.