

Resultaten Patiëntentevredenheidsonderzoek 2008

1.1 Rapportcijfers

De afdeling BVT bestaat uit drie (beeldvormende) afdelingen: radiologie, mammapoli en nucleaire geneeskunde. De afdeling radiologie is werkzaam op 4 locaties en de afdeling nucleaire geneeskunde op 2. De medewerkers van deze afdelingen rouleren over de diverse locaties.

Om u een algemeen beeld te geven van de gehele afdeling Beeldvormende techniek volgen hieronder de rapportcijfers per ondervraagd aspect.

Tabel Rapportcijfers BVT per aspect

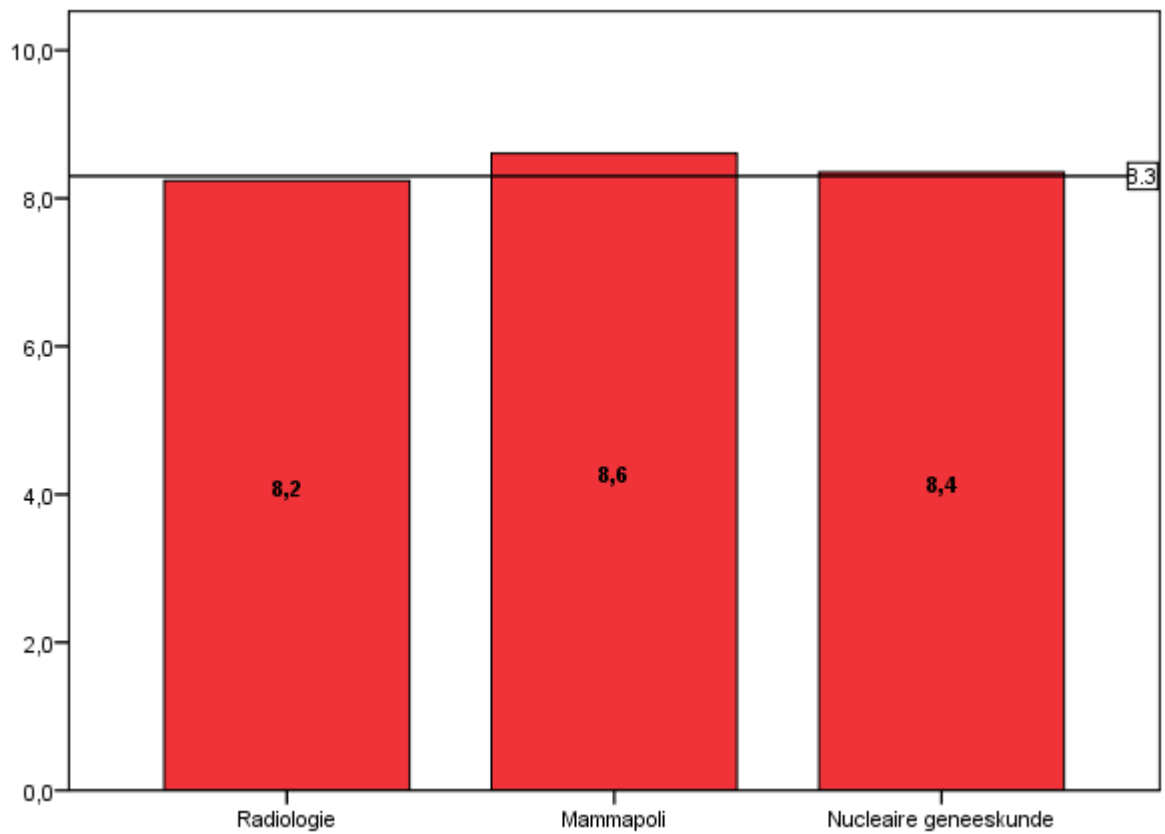
Rapportcijfer	2007	2008
Bejegening	7,7	8,3
Informatievoorziening	7,2	7,9
Aanwezige voorzieningen	7,1	7,2
Hygiëne	7,5	7,8
Vertrouwen in de geleverde zorg	7,5	8,0
Organisatie	7,5	7,9
Afstemming	7,3	7,7
Totaal	7,4	7,8

Het eindrapportcijfer van de afdeling BVT als geheel in 2008 (7,8) is hoger dan in 2007 (7,4). De afdeling beeldvormende technieken streeft er naar, dat 80% van de ondervraagden een beoordeling van 8 of hoger geeft. De enige afdeling die dit heeft bereikt is de mammapoli op het aspect Bejegening.

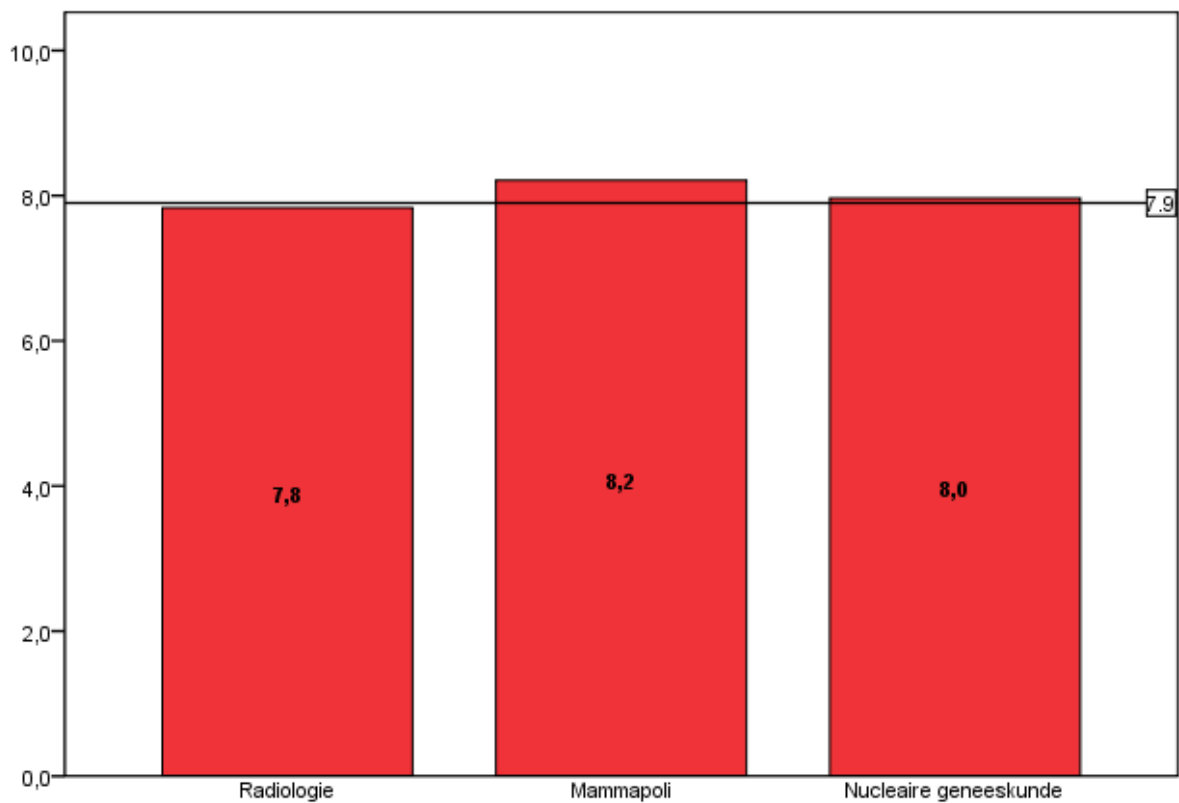
Alleen van het locatiegebonden aspect voorzieningen en hygiëne worden de rapportcijfers gepresenteerd per afdeling.

In elk figuur is met een lijn het gemiddelde rapportcijfer van het betreffende aspect weergegeven. Er zijn geen significante verschillen aangetoond. Noch tussen de afdelingen, noch ten opzichte van het BVT-gemiddelde.

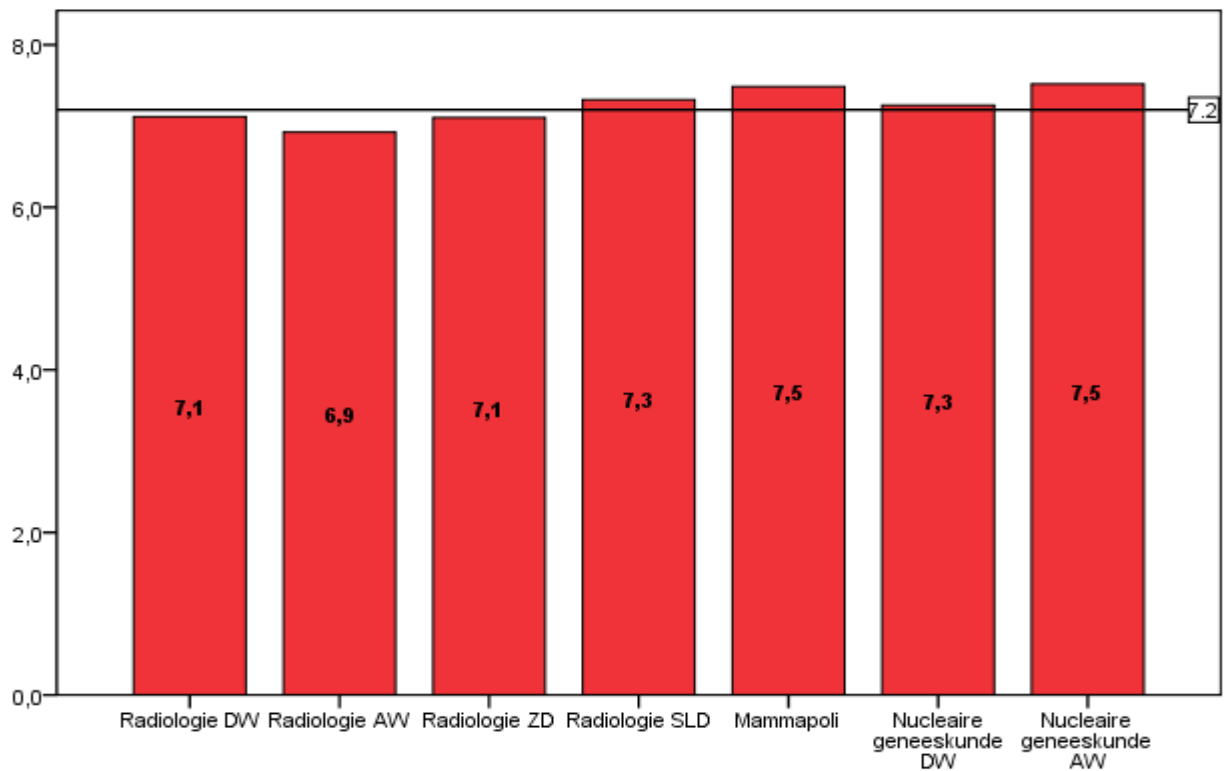
1.1.1 Bejegening



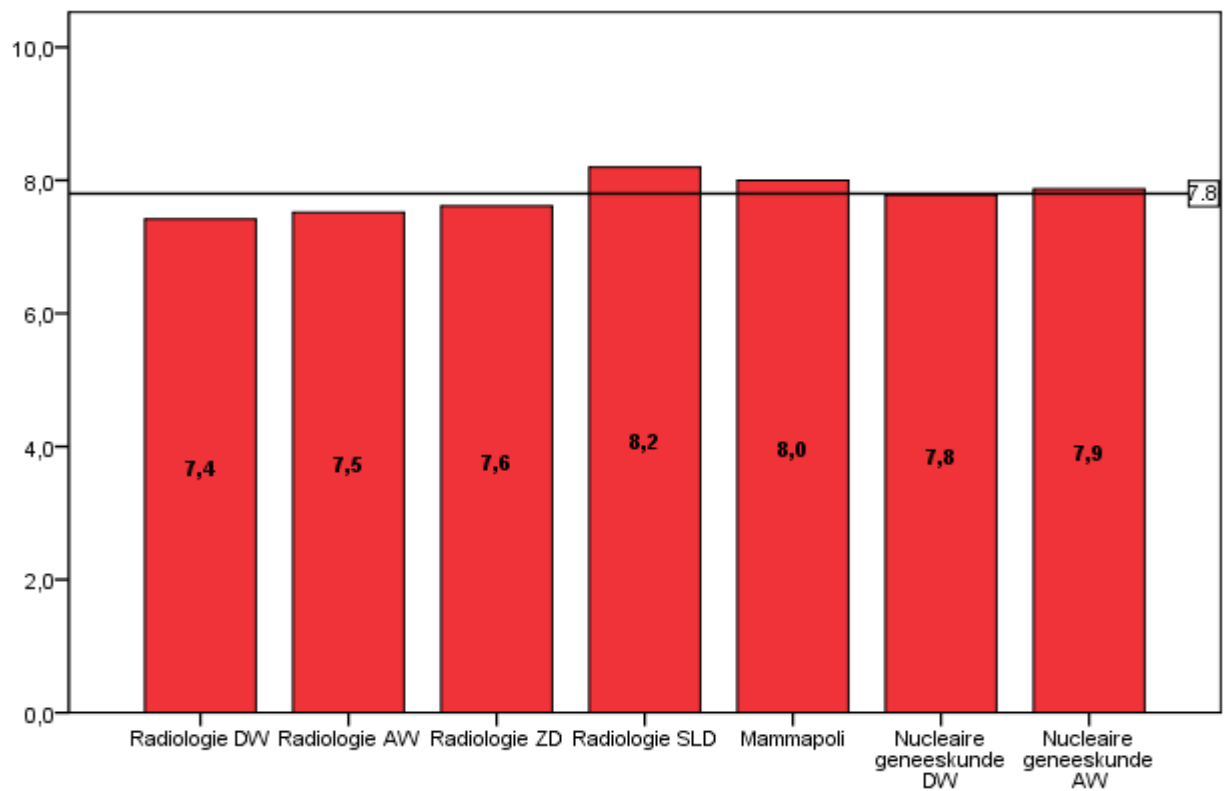
1.1.2 Informatievoorziening



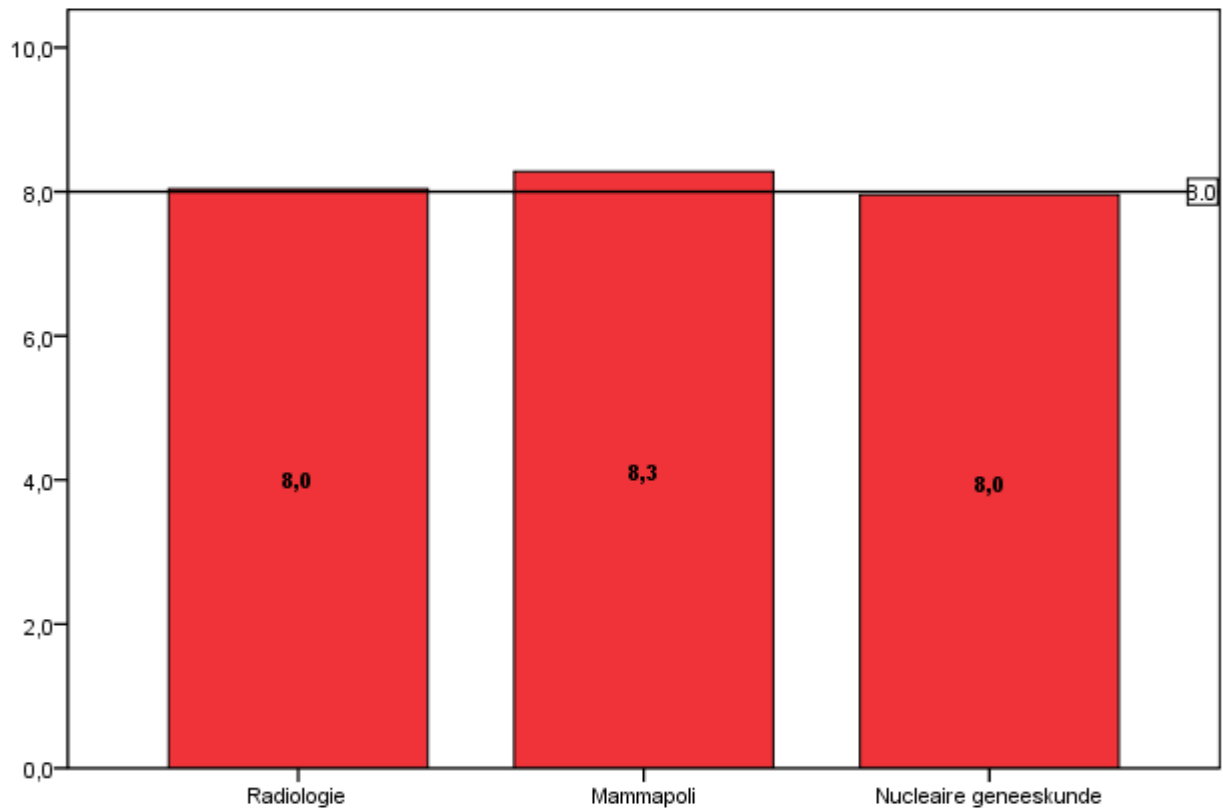
1.1.3 Voorzieningen



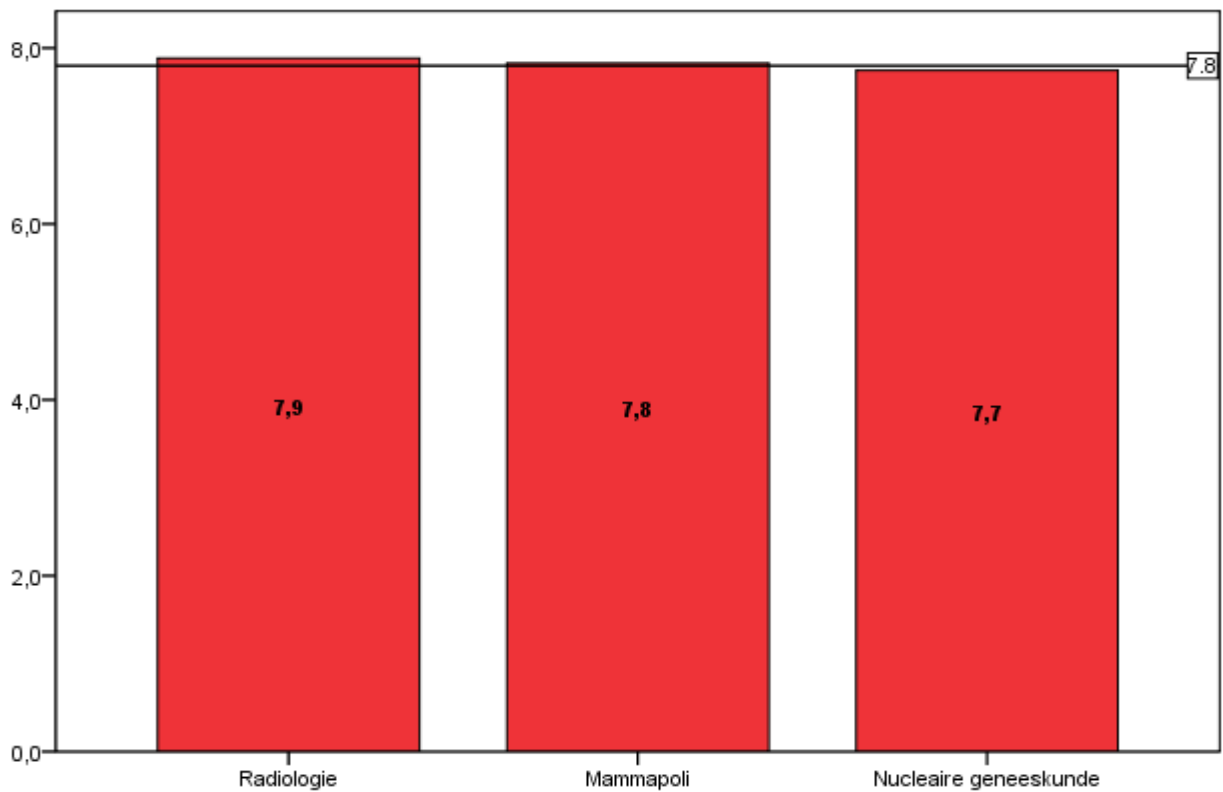
1.1.4 Hygiëne



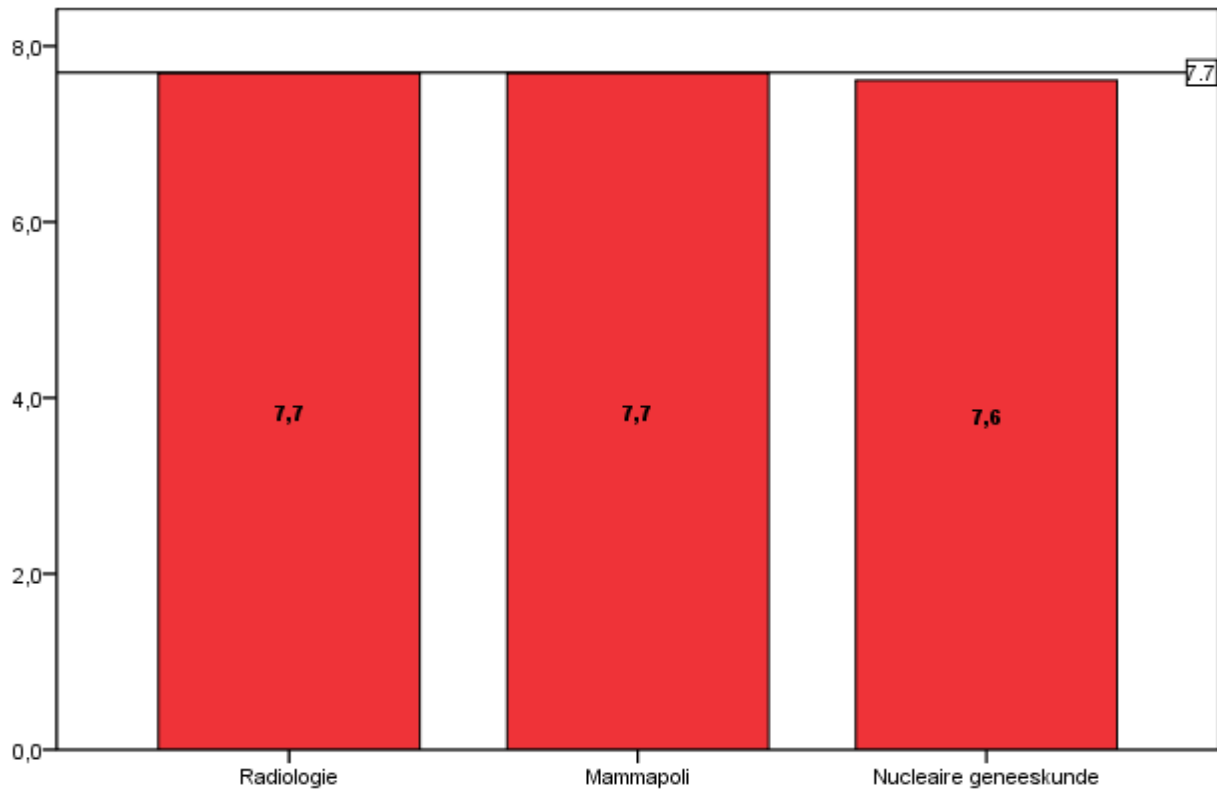
1.1.5 Vertrouwen in de geleverde zorg



1.1.6 Organisatie van de zorg



1.1.7 Afstemming tussen deze afdeling en andere afdelingen



1.2 Belang

Wat betreft het belang dat de ondervraagden hechten aan de verschillende aspecten heeft er in 2008 een verschuiving plaats gevonden ten opzichte van 2007.

Vonden patiënten in 2007 de informatievoorziening het meest belangrijk voor de mate van tevredenheid, in 2008 vinden zij het vertrouwen in de geleverde zorg het meest belangrijk.

Tabel Belang van het aspect voor de tevredenheid over de zorg

2007	2008
1. Informatie	Vertrouwen in de geleverde zorg
2. Bejegening	Informatievoorziening
3. Vertrouwen in hulpverlening	Hygiëne
4. Hygiëne	Bejegening
5. Organisatie van de zorg	Organisatie van de zorg
6. Afstemming tussen de afdelingen	Afstemming tussen deze afdeling en andere afdelingen
7. Voorzieningen en uitrusting	Voorzieningen

2 Aanbevelingen

Over het algemeen is er vooruitgang geboekt ten opzichte van 2007. Geen reden om actie te ondernemen, zo lijkt het. Medio 2009 zal een opnieuw een Patiënttevredenheidsonderzoek worden gehouden. Hierin zullen dezelfde aspecten aan de orde komen.

Mocht het resultaat hierbij slechter zijn dan 2008, dan zal er in de vorm een deelenquête verder onderzoek worden gedaan.

Verder is de verschuiving in het belang van de aspecten interessant. De vraag rijst in welke mate het vertrouwen in de geleverde zorg door de overige aspecten wordt bepaald.

Actiepunten

Naar aanleiding van bovenstaande aanbevelingen is er besloten geen actiepunten uit te zetten. De volgende enquête (2009) is nu in gebruik. De resultaten zullen vergeleken worden met de enquête van 2008.

Resultaten rode en groene kaarten

Om U een algemeen beeld te geven van de gegeven rode en groene kaarten in 2008, volgt hieronder een overzicht met een aantal voorbeelden. Bij de gegeven rode kaarten, wordt actie ondernomen door de manager van de afdeling BVT. Patiënten worden door hem teruggebeld, waarin hij uitleg geeft over het probleem. Eventuele verbeteracties worden aan hen verteld.

Groene kaarten

- Koffie en thee in wachtkamer: jammer geen appelpunt!
- Ondanks dat ik bij het verkeerde ziekenhuis stond, ik hier toch geholpen ben en ik niet hoefde te verkassen. Bedankt.
- Ik ben direct geholpen en hoefde niet te wachten. Hèhè eindelijk een ziekenhuis dat weet hoe het moet, ga zo door!
- Fijn dat het vrouwen waren bij het onderzoek van de endeldarm (defeacogram). Fijne manier, ondanks akelig onderzoek.
- Ik ben nog dezelfde ochtend, na het vergeten van mijn afspraak, toch geholpen door zowel de röntgenafdeling als chirurgie.
- Vanuit MCRZ: Beste collega's van het röntgenarchief. Een compliment voor de wijze waarop en de snelheid waarmee jullie gehoor geven aan ons verzoek om informatie. Fijn dat we op deze manier kunnen samenwerken.

Rode kaarten

- Het is niet rolstoel vriendelijk, ook de balie niet; veel te hoog.
Actie: Er wordt bij de verbouwing gelijk gekeken naar de hoogte van de balie.
- Er is geen heel speelgoed voor kleine kinderen, kijk eens op een rommelmarkt.
Actie: Oud speelgoed van medewerkers verdeeld over alle locaties.
- Er is te weinig licht om te lezen. Verlichting kapot!
Actie: Lamp laten maken.
- Ik vond persoonlijk de laborant niet vriendelijk. Het lijkt alsof ik een zakelijk afspraak had. Kan geen kwaad een beetje vriendelijk te zijn. Leven is zo chagrijnig en vol problemen. Humoristisch een beetje.
- De röntgenlaborant zette 1 van mijn begeleiders eruit, zogenaamd vanwege het recht op privacy. De patiënt (ik) wordt niets gevraagd.
Actie: Besproken met desbetreffende collega.
- Ik miste bij de Mri-scan oordoppen. Of in ieder geval het advies ze van thuis mee te nemen. Had een hoop stress gescheeld.
Actie: Besproken in MRI-team; laboranten zijn geattendeerd op de gebruikelijke afspraak oordoppen aan een patiënt te geven bij aanvang van het onderzoek.