

Ziekenhuis Bethesda

Patiënttevredenheidsonderzoek

December 2008

Soort onderzoek : Patiënttevredenheidsonderzoek
Uitgevoerd door : Right Marktonderzoek en Advies B.V.
Datum : 11 december 2008

Inhoudsopgave

Samenvatting patiënttevredenheidsonderzoek	3
1. Onderzoeksopzet	5
1.1 Doel- en probleemstelling	5
1.2 Onderzoeksmethode	5
1.3 Rapportage	6
2. Polikliniek	7
2.1 Polikliniekmedewerkers	7
2.2 Artsen	7
2.3 Aspecten met betrekking tot behandeling op polikliniek	9
2.4 Afsprakenbureau	10
2.5 Belang van vragen uit dit onderzoek	10
3. Kliniek	11
3.1 Opname kliniek	11
3.2 Behandeling in de kliniek	12
3.3 Verpleegkundigen	13
3.4 Artsen	14
3.5 Kliniek algemeen	15
3.6 Belang van vragen uit dit onderzoek	16

Samenvatting patiënttevredenheidsonderzoek

Ziekenhuis Bethesda heeft in 2008 net als in 2005 en 2006 een patiënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de patiënten die klinisch of poliklinisch behandeld zijn in het ziekenhuis. Aan Right Marktonderzoek is gevraagd om op basis van de aangeleverde onderzoeksresultaten een onderzoeksrapport te schrijven. Hieronder volgt per thema een korte samenvatting van de resultaten van het onderzoek.

Het onderzoek toont aan dat de patiënten van Ziekenhuis Bethesda een grote tevredenheid tonen voor wat betreft hun bezoek aan zowel de polikliniek als de kliniek. Net als in 2005 en 2006 zijn de patiënten over het geheel zeer tevreden over de behandeling in het ziekenhuis. Hieronder worden de resultaten voor de polikliniek en de kliniek kort besproken.

Polikliniek

Polikliniekmedewerkers

Patiënten zijn zeer tevreden over de polikliniekmedewerkers van Ziekenhuis Bethesda. Men wordt er vriendelijk ontvangen en ook over de persoonlijke aandacht, deskundigheid en de duidelijkheid van de polikliniekmedewerkers is men net als in 2005 en 2006 zeer tevreden.

Artsen

Met betrekking tot de artsen zijn de patiënten het meest tevreden over de persoonlijke aandacht en deskundigheid van de artsen. Iets minder tevreden, maar nog steeds (zeer) tevreden is men over duidelijkheid van de artsen en de overdracht van informatie. Slechts enkele patiënten zijn ontevreden over de genoemde aspecten.

Behandeling op de polikliniek

Naast de tevredenheid over de polikliniekmedewerkers en de artsen hebben de patiënten hun oordeel gegeven over een aantal verschillende aspecten die te maken hebben met de behandeling op de polikliniek. Zeer tevreden is men over de snelheid waarmee men op de polikliniek terecht kon en de mate waarin de patiënt mocht meebeslissen. Minder tevreden, maar toch nog redelijk tevreden, is men over de wachttijd in de wachtkamer en de inrichting van de wachtkamer. Dit zijn de aspecten waarover men met betrekking tot het ziekenhuis bezoek in het algemeen het minst tevreden is. Over andere aspecten zoals de snelheid waarmee men de uitslag krijgt, de privacy op de polikliniek en de informatie die men er krijgt, is men eveneens tevreden. Tussen de verschillende jaren zijn slechts minimale verschuivingen in de tevredenheid waargenomen.

Afsprakenbureau

In 2008 zijn voor het eerst een aantal vragen opgenomen over het afsprakenbureau. Over het contact met het afsprakenbureau, de planning en het nakomen van de afspraken is men zeer tevreden. Eveneens tevreden zijn de patiënten over de bereikbaarheid van het afsprakenbureau en mogelijkheden om gecombineerde afspraken te maken.

Kliniek

Opname kliniek

Met betrekking tot de opname in de kliniek zijn de patiënten zeer tevreden. Hoog waarderen zij de ontvangst bij de opname, de toegezegde termijnen, het opnamegesprek en het tijdstip van de opname. Verder is men zeer tevreden over de wijze waarop er op de kliniek rekening gehouden wordt met de persoonlijke wensen van de patiënt.

Behandeling in de kliniek

Ook met betrekking tot de behandeling in de kliniek is men zeer tevreden. Hoog scoort de wijze waarop medewerkers ingaan op vragen van de patiënt, de privacy die men ervaart en het ontslag uit de kliniek. Eveneens zeer tevreden is men over het tijdstip van de behandeling, de snelheid waarmee de onderzoeksresultaten bekend worden gemaakt en de mogelijkheid die de patiënt krijgt om mee te beslissen bij de behandeling.

Verpleegkundigen

De patiënten zijn zeer tevreden over de persoonlijke aandacht en de deskundigheid van de verpleegkundigen. Dit is vergelijkbaar met de resultaten van de onderzoeken uit 2005 en 2006 toen men ook zeer tevreden was. Iets minder tevreden, maar nog steeds (zeer) tevreden is men over de informatie die men van de verpleegkundigen krijgt, de informatieoverdracht en samenwerking tussen de verpleegafdelingen.

Artsen

De patiënten zijn zeer tevreden over de deskundigheid van de artsen die bij Ziekenhuis Bethesda werkzaam zijn. Over de persoonlijke aandacht en de informatie die men van de artsen krijgt is men eveneens zeer tevreden.

Kliniek algemeen

Zeer tevreden zijn de patiënten over de algemene voorzieningen op de kliniek. Met name het informatieboekje, de hygiëne in het ziekenhuis en het algehele voorzieningenniveau van het ziekenhuis kunnen op een hoge tevredenheid rekenen. Hoewel men nog steeds tevreden is over de bezoektijden in het ziekenhuis, is de tevredenheid hierover licht gedaald. Over de geserveerde maaltijden is men daarentegen juist meer tevreden dan in 2006.

1. Onderzoeksopzet

Net als in 2005 en 2006 heeft Ziekenhuis Bethesda in Hoogeveen een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de patiënten die klinisch of poliklinisch zijn behandeld. Door het onderzoek periodiek uit te voeren, kan er achterhaald worden of er een verschuiving in de tevredenheid van de patiënten waarneembaar is en op welke aspecten dat het geval is. Daar waar aspecten negatief door de patiënten worden beoordeeld of daar waar de tevredenheid op een bepaald aspect minder hoog is dan in eerdere jaren kan gekeken worden waardoor dit mogelijkwerwijs komt en kan er actie op worden ondernomen. Ziekenhuis Bethesda heeft het onderzoek zelf uitgevoerd en aan Right Marktonderzoek gevraagd om op basis van de verzamelde data een onderzoeksrapport te schrijven.

1.1 Doel- en probleemstelling

Het doel van het onderzoek is het achterhalen van de tevredenheid van de patiënten die klinisch of poliklinisch zijn behandeld in Ziekenhuis Bethesda.

Enkele deelvragen die hierbij beantwoord dienen te worden zijn:

- Hoe tevreden zijn de patiënten over de medewerkers van Ziekenhuis Bethesda?
- Hoe tevreden zijn de patiënten over de artsen van Ziekenhuis Bethesda?
- Hoe tevreden zijn de patiënten over de behandeling in het ziekenhuis?
- Hoe tevreden zijn de patiënten over het afsprakenbureau?
- Hoe tevreden zijn de patiënten over hun verblijf in het ziekenhuis?

1.2 Onderzoeksmethode

Ziekenhuis Bethesda heeft in de weken 28 t/m 42 aan patiënten van het ziekenhuis enquêtes uitgedeeld met de vraag om deze in te vullen. Dit heeft geresulteerd in een totaal van 914 ingevulde enquêtes door patiënten die poliklinisch zijn behandeld en 375 ingevulde enquêtes die klinisch zijn behandeld. Dit betekent een responspercentage van 37% en 30% voor respectievelijk de kliniek en de polikliniek. Met name de respons voor de kliniek is in 2008 relatief laag uitgevallen, dit heeft wellicht te maken met het ongelukkige tijdstip van het veldwerk of de langgerekte periode. Daar waar het onderzoek in 2005 en 2006 is uitgevoerd in de periode mei/juni, heeft het veldwerk in 2008 in de vakantieperiode plaatsgevonden, dit heeft wellicht een negatieve invloed gehad op de respons van het onderzoek.

De enquête is grotendeels gelijk aan de enquête die tijdens het patiënttevredenheidsonderzoek van 2005 en 2006 zijn gebruikt. De enquête bevatte in 2008 een aantal nieuwe vragen, deze aspecten kunnen dus niet met de resultaten van het voorgaande jaar worden vergeleken.

1.3 Rapportage

In hoofdstuk 2 worden achtereenvolgens de resultaten van de patiënten die poliklinisch en klinisch zijn behandeld, besproken. De resultaten zijn naar overeenkomstige thema's gerubriceerd en worden als zodanig besproken. Per onderwerp zijn de resultaten weergegeven door middel van een gemiddelde score voor Ziekenhuis Bethesda als geheel voor de jaren 2005, 2006 en 2008.

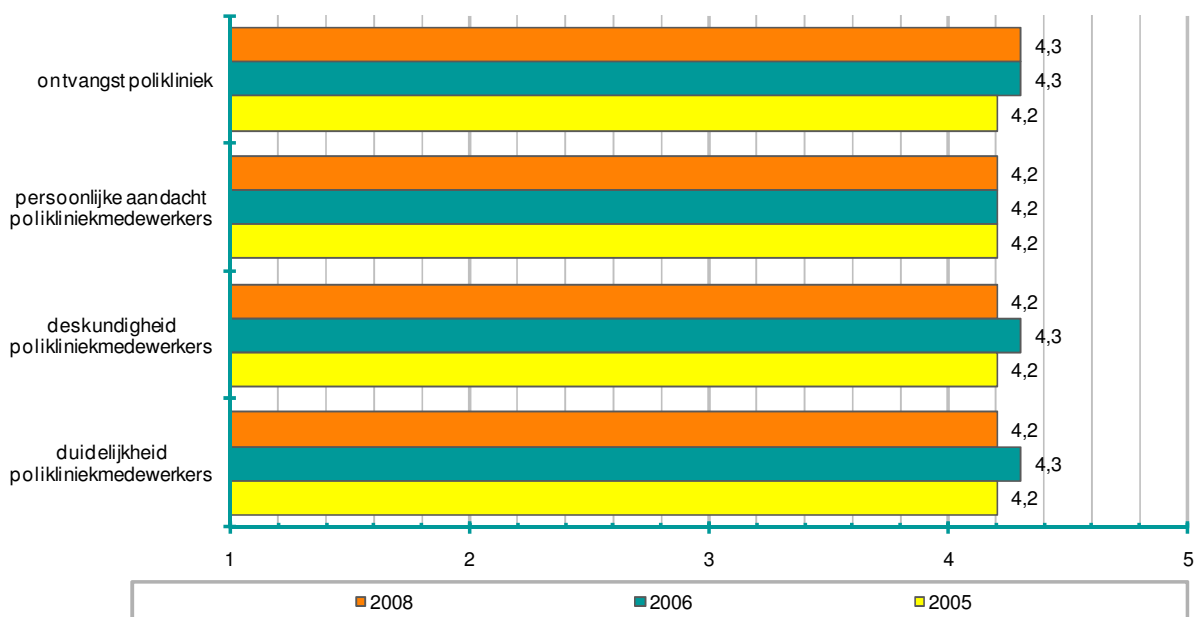
2. Polikliniek

Onderstaande resultaten geven de tevredenheid van patiënten die poliklinisch zijn behandeld weer.

2.1 Polikliniekmedewerkers

Aan patiënten is gevraagd in hoeverre ze tevreden zijn over de ontvangst in de polikliniek, de persoonlijke aandacht en deskundigheid van de medewerkers, en de duidelijkheid van de gegeven informatie. De onderstaande figuur geeft een overzicht van de gemiddelde scores op deze vragen. De mate van tevredenheid over de polikliniekmedewerkers in 2005 en 2006 is eveneens omgerekend naar een gemiddelde score.

Figuur 2.1 Gemiddelde tevredenheidsscores over de polikliniekmedewerkers (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden) (basis 2008: n= 914 patiënten)



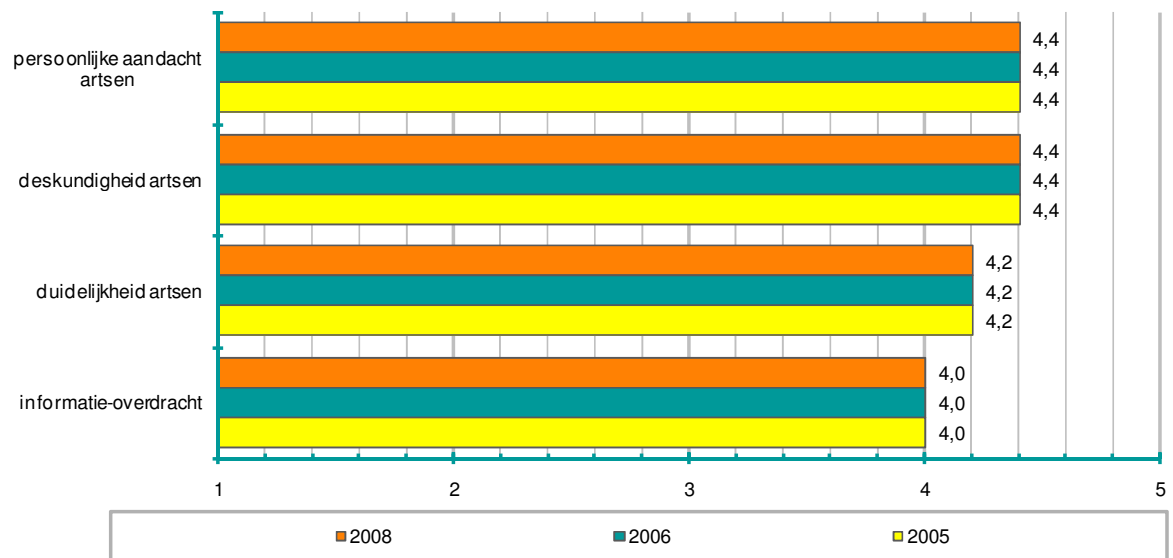
Net als in 2006 en 2005 zijn de patiënten zeer tevreden over de polikliniekmedewerkers. Gemiddeld wordt er niet lager gescoord dan een 4,2. Ook dit jaar geeft net als voorgaande jaren ruim 90% van de patiënten aan (zeer) tevreden te zijn over de genoemde aspecten met betrekking tot de polikliniekmedewerkers.

2.2 Artsen

Vervolgens zijn vragen gesteld over de persoonlijke aandacht en de deskundigheid van de artsen, de duidelijkheid van de door de artsen gegeven informatie, en de informatieoverdracht van de ene naar

de andere persoon. De gemiddelde tevredenheidsscores van de onderzoeken uit 2005, 2006 en 2008 staan in de volgende figuur weergegeven.

Figuur 2.2 Gemiddelde tevredenheidsscores over de artsen (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden) (basis 2008: n= 914 patiënten)

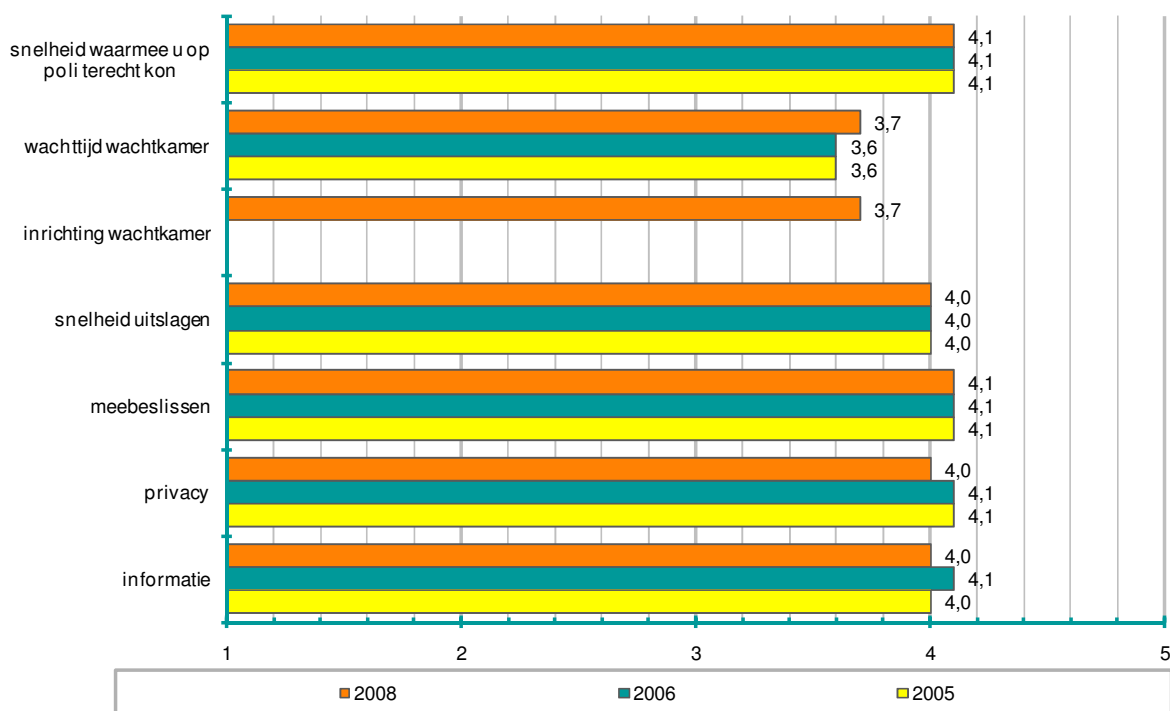


Wat opvalt, is dat patiënten wederom erg tevreden zijn, gezien het feit dat gemiddeld niet lager wordt gescoord dan 4,0, en dat er geen verschillen zijn tussen de huidige scores en die van voorgaande jaren. Zowel dit jaar als voorgaande jaren zijn patiënten het meest te spreken over de persoonlijke aandacht en de deskundigheid van artsen (gemiddeld een 4,4). Minder dan 3% van de patiënten geeft aan (zeer) ontevreden te zijn over (één van de) genoemde aspecten.

2.3 Aspecten met betrekking tot behandeling op polikliniek

Naast de tevredenheid over polikliniekmedewerkers en de artsen, is naar een aantal andere zaken gevraagd. Een overzicht wordt in de volgende figuur gegeven.

Figuur 2.3 Gemiddelde tevredenheidsscores over diverse aspecten m.b.t. behandeling in polikliniek (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden) (basis 2008: n= 914 patiënten)

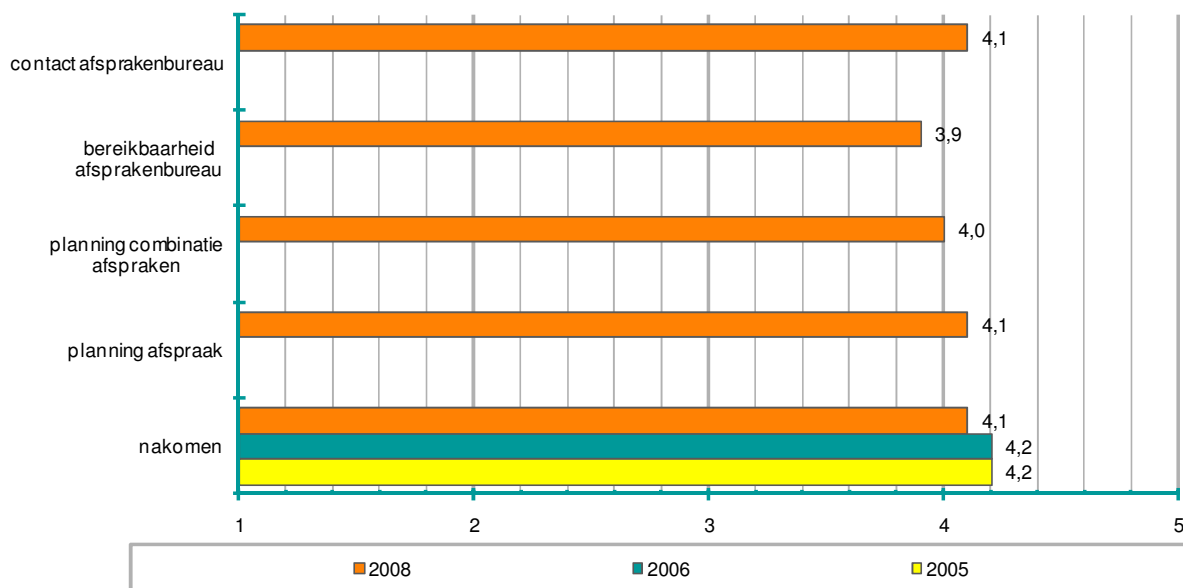


Bovenstaande figuur toont aan dat de patiënten het minst tevreden zijn over wachttijd in de wachtkamer en de inrichting van de wachtkamer. Met een gemiddelde score van 3,7 zijn patiënten redelijk tevreden over beide aspecten, maar scoort het duidelijk minder goed dan andere beoordeelde aspecten. Ten opzichte van 2006 is men net iets meer tevreden over de wachttijd dan voorgaande jaren (gemiddeld 3,6). In 2008 was 10% van de patiënten (zeer) ontevreden over de wachttijd, ten opzichte van 13% in 2006 en 12% in 2005. Een aspect wat eveneens minder hoog dan gemiddeld scoort is de inrichting van de wachtkamer. Hierover is men met een gemiddelde score van 3,7 eveneens redelijk tevreden. Acht procent van de patiënten is hierover (zeer) ontevreden. Over andere aspecten, namelijk de snelheid waarmee patiënten op de polikliniek terecht konden, de snelheid van uitslagen, de mate waarin men kon meebeslissen over de behandeling, de privacy en de informatie over de verdere behandeling, is men met een gemiddelde score van 4 of hoger tevreden. Over alle aspecten is toch een ruime meerderheid van de patiënten (zeer) tevreden.

2.4 Afsprakenbureau

Met een vijftal vragen is de tevredenheid vastgesteld over het afsprakenbureau. De meeste van deze vragen zijn alleen dit jaar gesteld waardoor vergelijking met de eerdere jaren niet mogelijk is.

Figuur 2.4 Gemiddelde tevredenheidsscores over het afsprakenbureau (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden) (basis 2008: n= 914 patiënten)



Uit de figuur blijkt dat patiënten ook over het afsprakenbureau tevreden zijn. Hoewel men tevreden is, scoort de bereikbaarheid van het afsprakenbureau gemiddeld met een 3,9 het laagst. Het nakomen door het ziekenhuis van gemaakte polikliniekafspraken scoort dit jaar met gemiddeld een 4,1 net iets lager dan voorgaande jaren.

2.5 Belang van vragen uit dit onderzoek

Door 720 patiënten is antwoord gegeven op de vraag welke drie vragen zij in dit onderzoek het meest belangrijk vonden. Van deze mensen heeft 50% de vraag over de deskundigheid waarmee ze door de artsen zijn geholpen als meest belangrijk aangemerkt. Op de tweede plaats met 47% staat de vraag over de persoonlijke aandacht van de artsen voor de patiënt. Als derde belangrijkste vraag wordt door 41% genoemd de vraag over de duidelijkheid van de door artsen gegeven informatie. Patiënten waren over alle drie de aspecten met een gemiddelde score tussen de 4,2 en 4,4 zeer tevreden (zie figuur 2.2).

Op dezelfde manier is gevraagd naar de drie minst belangrijke vragen uit dit onderzoek. Deze vraag is door 554 patiënten beantwoord. Het minst belangrijk vinden patiënten de vraag over de inrichting van de wachtkamer (64%), gevolgd door het contact met het afsprakenbureau (24%) en de ontvangst op de polikliniek (15%). De gemiddelde tevredenheidsscores op deze vragen waren in 2008 respectievelijk 3,7, 4,1 en 4,3.

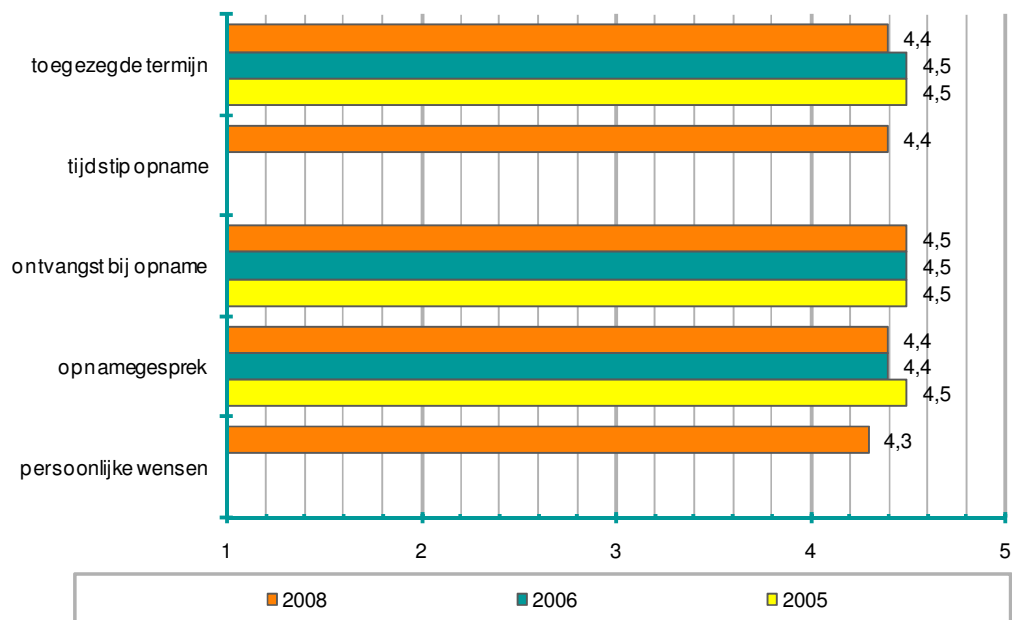
3. Kliniek

Onderstaande resultaten geven de tevredenheid weer van patiënten die klinisch zijn behandeld.

3.1 Opname kliniek

Er is een aantal vragen gesteld die betrekking hebben op de opname in de kliniek. De gemiddelde tevredenheidsscores van patiënten staan weergegeven in onderstaande figuur.

Figuur 3.1 Gemiddelde tevredenheidsscores over diverse aspecten m.b.t. opname kliniek (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden) (basis 2008: n=375 patiënten)

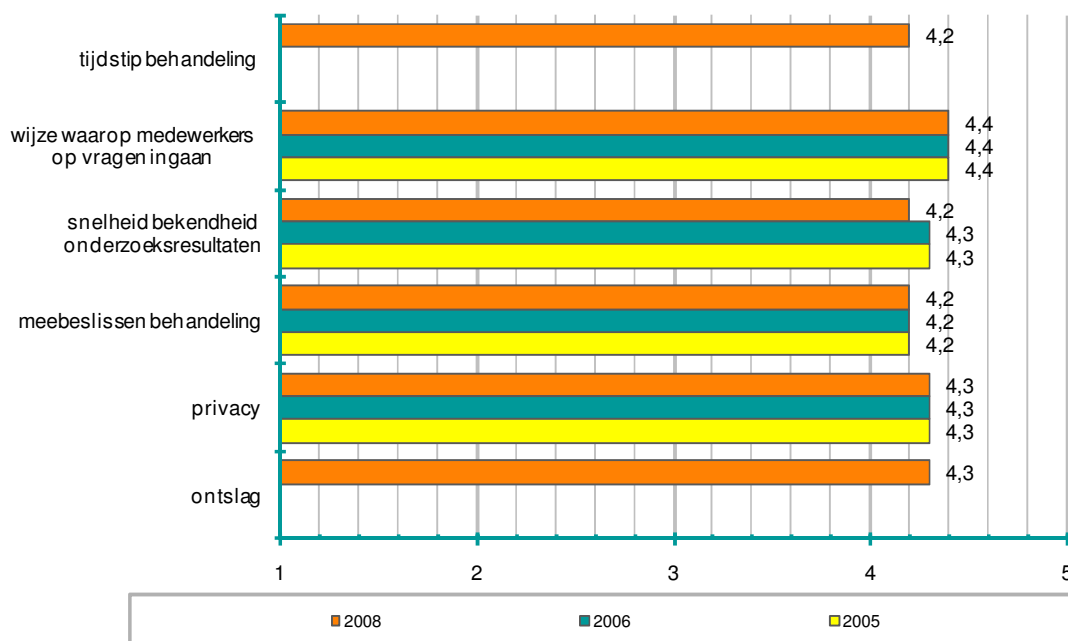


Patiënten zijn gemiddeld genomen zeer tevreden over de opname in de kliniek. Geen enkel aspect scoort gemiddeld lager dan een 4,3. Over de tevredenheid over de toegezegde termijn zijn patiënten dit jaar net iets minder tevreden dan voorgaande jaren (gemiddeld 4,4 ten opzichte van 4,5 in 2006 en 2005). Vier procent van de patiënten (2008) is hierover (zeer) ontevreden, ten opzichte van 3% in 2006 en 2005.

3.2 Behandeling in de kliniek

Vervolgens zijn vragen gesteld over allerlei aspecten die met de behandeling in de kliniek te maken hebben, zoals het tijdstip van de behandeling, de snelheid waarmee onderzoeksresultaten bekend waren en de mate waarin de privacy werd gerespecteerd. In de volgende figuur staan de gemiddelde tevredenheidsscores op deze aspecten.

Figuur 3.2 Gemiddelde tevredenheidsscores over diverse aspecten m.b.t. behandeling in kliniek (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden) (basis 2008: n=375 patiënten)

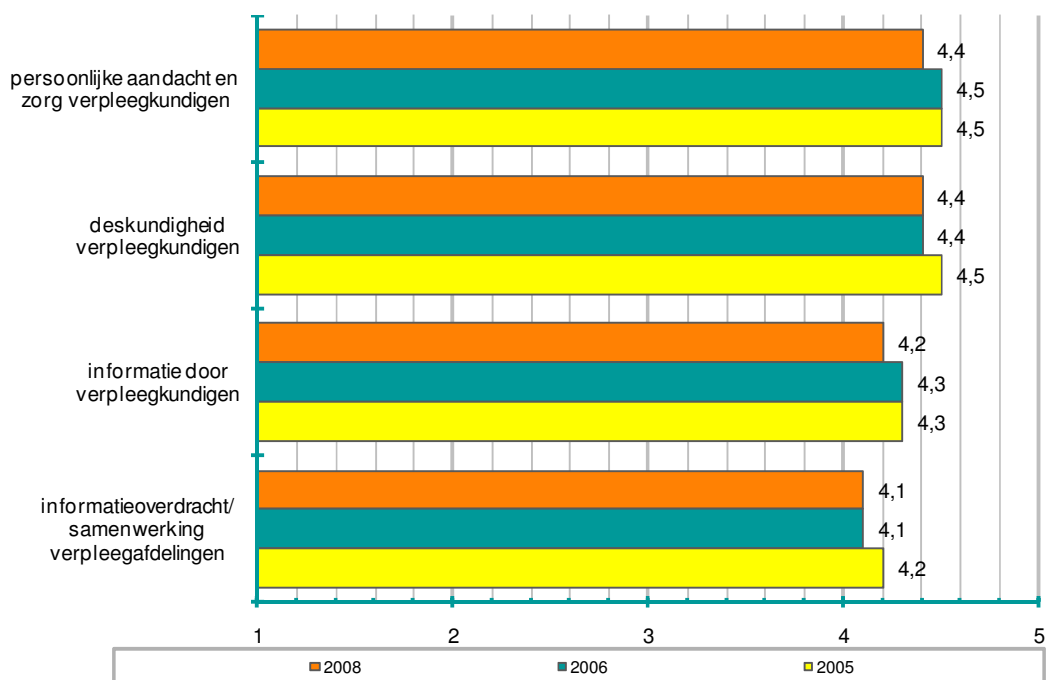


Wederom valt af te lezen dat patiënten zeer tevreden zijn over de diverse aspecten rondom hun behandeling en dat er weinig verschil is tussen dit jaar en voorgaande jaren. Met een 4,2 zijn patiënten dit jaar gemiddeld net iets minder tevreden, doch nog steeds zeer tevreden, over de snelheid waarmee onderzoeksresultaten bekend zijn dan in 2006 en 2005 (gemiddeld 4,3).

3.3 Verpleegkundigen

In hoeverre patiënten tevreden zijn over de verpleegkundigen, staat weergegeven in de volgende figuur.

Figuur 3.3 Gemiddelde tevredenheidsscores over de verpleegkundigen in de kliniek (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden) (basis 2008: n=375 patiënten)

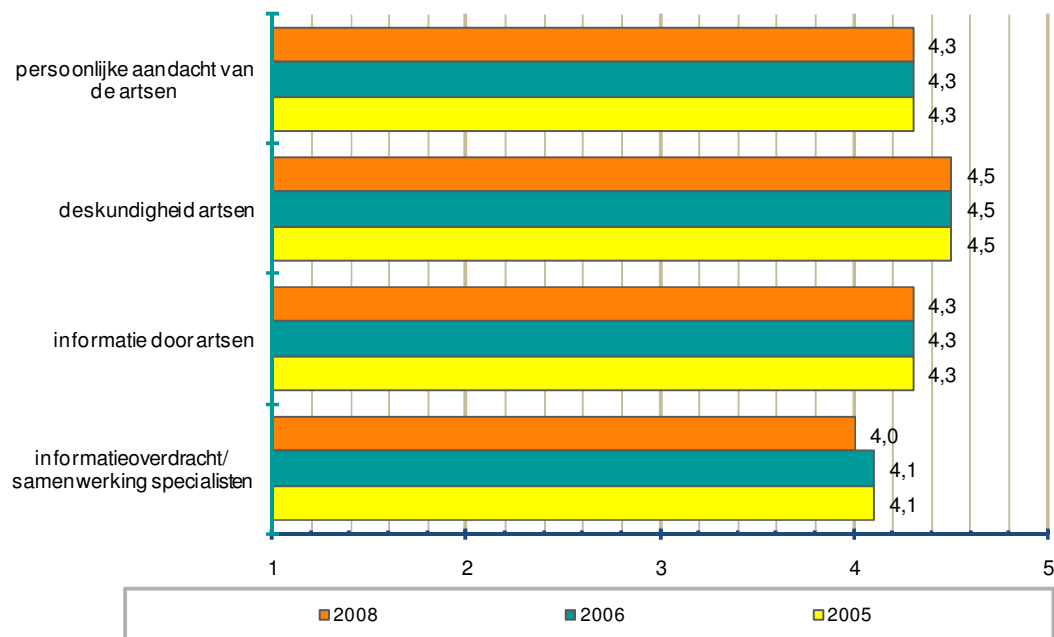


Net als in 2006 en 2005 zijn patiënten ook dit jaar gemiddeld het meest tevreden over de persoonlijke aandacht en de deskundigheid van verpleegkundigen (gemiddeld 4,4). Meer dan 90% van de patiënten geeft aan hierover (zeer) tevreden te zijn. In 2005 waren patiënten nog iets meer tevreden over de verpleegkundigen met een gemiddelde score die steeds een tiende hoger ligt dan dit jaar.

3.4 Artsen

Vervolgens zijn vragen gesteld over de tevredenheid met betrekking tot de behandelend artsen. Onderstaande figuur geeft de gemiddelde scores weer.

Figuur 3.4 Gemiddelde tevredenheidsscores over de artsen in de kliniek (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden) (basis 2008: n=375 patiënten)

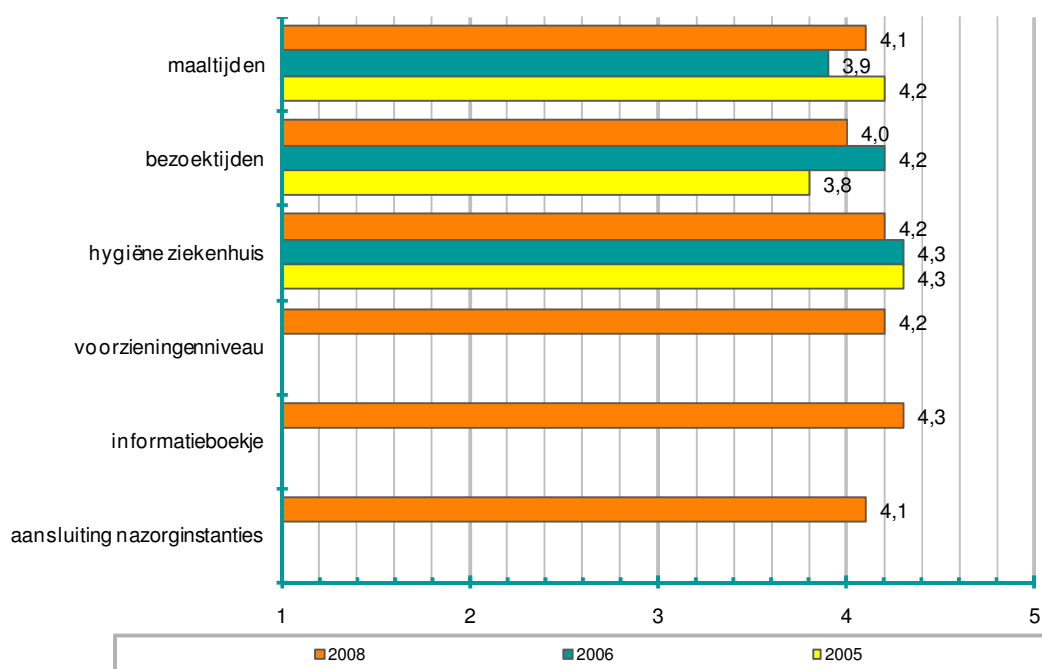


Met name over de deskundigheid van de artsen zijn patiënten zeer te spreken (gemiddelde score 4,5), net als voorgaande jaren. Daarnaast zijn patiënten ook zeer tevreden over de persoonlijke aandacht van artsen (gemiddeld 4,3) en de informatie die door de artsen wordt gegeven (gemiddeld 4,3). Met gemiddeld een 4,0 zijn patiënten dit jaar net iets minder tevreden over de informatieoverdracht en/of samenwerking tussen specialisten dan voorgaande jaren (gemiddeld 4,1).

3.5 Kliniek algemeen

Tenslotte is gevraagd in hoeverre patiënten tevreden zijn over algemene zaken met betrekking tot het ziekenhuis, zoals onder andere de maaltijden, bezoektijden en voorzieningen. In onderstaande figuur worden de resultaten weergegeven.

Figuur 3.5 Gemiddelde tevredenheidsscores algemene zaken kliniek (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden) (basis 2008: n=375)



Patiënten zijn over alle algemene aspecten met betrekking tot de kliniek (zeer) tevreden (gemiddeld 4,0 of hoger). Ten opzichte van 2006 worden de maaltijden wat beter beoordeeld (gemiddeld 4,1 ten opzichte van 3,9 in 2006), maar over de bezoektijden zijn patiënten net iets minder tevreden dan in 2006 (gemiddeld 4,0 t.o.v. 4,2 in 2006). Ook over de aspecten die dit jaar voor het eerst ondervraagd zijn, namelijk het voorzieningenniveau, het informatieboekje en de aansluiting met de nazorginstaties, zijn patiënten zeer tevreden.

3.6 Belang van vragen uit dit onderzoek

Door 234 patiënten is antwoord gegeven op de vraag welke drie vragen zij in dit onderzoek het meest belangrijk vonden. Van deze mensen merkt 39% de vraag over de persoonlijke aandacht en zorg van de verpleegkundigen als meest belangrijke vraag aan. Hierover was 52% van de patiënten zeer tevreden en 39% tevreden (gemiddelde score 4,4). Daarna vindt men de vraag over de deskundigheid van de artsen het meest belangrijk in het kader van dit onderzoek (30% van de patiënten, gemiddelde score 4,5). Over dit aspect is 51% zeer tevreden en 41 % tevreden. Als derde belangrijkste vraag wordt door 28% van de patiënten de vraag aangemerkt over de persoonlijke aandacht van artsen (gemiddelde tevredenheidsscore 4,3). Over dit aspect is 39% van de patiënten zeer tevreden, 45% tevreden en 3% (zeer) ontevreden.

Naar de drie minst belangrijke vragen uit dit onderzoek is ook gevraagd. Deze vraag is door 154 patiënten beantwoord. Het minst belangrijk vinden patiënten de vraag over het voorzieningenniveau (39%, gemiddelde tevredenheidsscore 4,2), gevolgd door de vraag naar de bezoektijden (25%, gemiddelde tevredenheidsscore 4,0) en de aansluiting met de nazorginstanties (18%, gemiddelde tevredenheidsscore 4,1).