

Vlaamse Patiënten Peiling 2017-2 VIP²

Resultaten bevraging gehospitaliseerde patiënten
25 september - 6 november 2017

Joeri Dejaeger • Kwaliteit & Procesoptimalisatie

07-02-2018

rz **tienen**

iedereen
Vriendelijk Inlevend
Professioneel



RESULTATEN

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen															
Algemene beoordeling															
		Antwoord											Niet ingevuld	Ongeldig	Gemiddeld cijfer
Patiëntengroep	Aantal	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0			
28 - Welk cijfer zou u dit ziekenhuis geven voor deze opname?															
uw ziekenhuis	207	27%			43%			25%						0	8,9

2017/1: 8,7 en 62%

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen																
Algemene beoordeling																
		Antwoord											Niet ingevuld	Ongeldig	Gemiddeld cijfer	
Patiëntengroep	Dienst	Aantal	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0			
28 - Welk cijfer zou u dit ziekenhuis geven voor deze opname?																
uw ziekenhuis	Chirurgisch	114	30%			45%			22%						0	9,0
uw ziekenhuis	Inwendige ziekten	62	27%			32%			31%			5%			0	8,8
uw ziekenhuis	Materniteit	20	25%			60%			15%						0	9,1

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen							
Algemene beoordeling							
		Antwoord					
Patiëntengroep	Aantal	Zeker Wel	Waarschijnlijk Wel	Niet ingevuld	Waarschijnlijk Niet	Zeker Niet	Ongeldig
29 - Zou u dit ziekenhuis aanbevelen aan uw vrienden en familie?							
uw ziekenhuis	207	71%			27%		0

2017/1: 68%

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen								
Algemene beoordeling								
		Antwoord						
Patiëntengroep	Dienst	Aantal	Zeker Wel	Waarschijnlijk Wel	Niet ingevuld	Waarschijnlijk Niet	Zeker Niet	Ongeldig
29 - Zou u dit ziekenhuis aanbevelen aan uw vrienden en familie?								
uw ziekenhuis	Chirurgisch	114	76%			23%		0
uw ziekenhuis	Inwendige ziekten	62	63%			35%		0
uw ziekenhuis	Materniteit	20	85%			10%	5%	0

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen
Vorbereiding op de opname

Patiëntengroep	Aantal	Antwoord			Ongeldig
		Ja	Niet ingevuld	Nee	
2 - Ik kreeg van mijn verwijzende arts vooraf informatie over hoe ik mij moest voorbereiden op deze opname in het ziekenhuis					
uw ziekenhuis	106	98%			0
3 - Ik kreeg van de medewerkers van het ziekenhuis vooraf informatie over hoe ik mij moest voorbereiden op deze opname in het ziekenhuis					
uw ziekenhuis	106	88%		8%	0
4 - Ik kreeg vooraf informatie over de kosten van mijn opname in het ziekenhuis					
uw ziekenhuis	106	55%		42%	0

2017/1: 96%

2017/1: 71%

2017/1: 51%

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen
Vorbereiding op de opname

Patiëntengroep	dienst	Aantal	Antwoord			Ongeldig
			Ja	Niet ingevuld	Nee	
2 - Ik kreeg van mijn verwijzende arts vooraf informatie over hoe ik mij moest voorbereiden op deze opname in het ziekenhuis						
uw ziekenhuis	Andere	22	95%		5%	0
uw ziekenhuis	Chirurgisch	84	99%			0
3 - Ik kreeg van de medewerkers van het ziekenhuis vooraf informatie over hoe ik mij moest voorbereiden op deze opname in het ziekenhuis						
uw ziekenhuis	Andere	22	82%		18%	0
uw ziekenhuis	Chirurgisch	84	89%		5% 6%	0
4 - Ik kreeg vooraf informatie over de kosten van mijn opname in het ziekenhuis						
uw ziekenhuis	Andere	22	64%	5%	32%	0
uw ziekenhuis	Chirurgisch	84	52%		44%	0

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen
 Informatieverstrekking over de aandoening

		Antwoord							
Patiëntengroep	Aantal	Altijd	Meestal	Niet ingevuld	Soms	Nooit	Ongeldig		
5 - De medewerkers informeerden mij over de oorzaken van mijn aandoening									
uw ziekenhuis	207	57%			24%	8%	8%	4%	0
6 - De medewerkers informeerden mij over de mogelijke behandelingswijzen voor mijn aandoening									
uw ziekenhuis	207	61%			21%	7%	7%		0
7 - De medewerkers informeerden mij over de gevolgen van mijn aandoening									
uw ziekenhuis	206	57%			24%	9%	7%		1

2017/1: 53%

2017/1: 58%

2017/1: 58%

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen
 Informatieverstrekking over de aandoening

		Antwoord								
Patiëntengroep	Dienst	Aantal	Altijd	Meestal	Niet ingevuld	Soms	Nooit	Ongeldig		
5 - De medewerkers informeerden mij over de oorzaken van mijn aandoening										
uw ziekenhuis	Chirurgisch	114	56%			25%	6%	8%	4%	0
uw ziekenhuis	Inwendige ziekten	62	55%			24%		11%	6%	0
uw ziekenhuis	Materniteit	20	65%			5%		30%		0
6 - De medewerkers informeerden mij over de mogelijke behandelingswijzen voor mijn aandoening										
uw ziekenhuis	Chirurgisch	114	64%			22%	4%	7%		0
uw ziekenhuis	Inwendige ziekten	62	58%			19%	6%	10%	6%	0
uw ziekenhuis	Materniteit	20	65%			10%		25%		0
7 - De medewerkers informeerden mij over de gevolgen van mijn aandoening										
uw ziekenhuis	Chirurgisch	113	62%			22%	5%	8%		1
uw ziekenhuis	Inwendige ziekten	62	50%			24%	10%	10%	6%	0
uw ziekenhuis	Materniteit	20	55%			20%		25%		0

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen							
Informatieverstrekking over onderzoek, behandeling of verzorging							
Patiëntengroep	Aantal	Antwoord					Ongeldig
		Altijd	Meestal	Niet ingevuld	Soms	Nooit	
8 - De medewerkers vertelden mij voor een onderzoek, behandeling of verzorging wat er precies zou gebeuren							
uw ziekenhuis	207	69%			20%	8%	0
9 - De medewerkers vertelden mij voor een onderzoek, behandeling of verzorging waarom iets nodig was							
uw ziekenhuis	207	64%			23%	7%	0
10 - De medewerkers vertelden mij voor een onderzoek, behandeling of verzorging wat de mogelijke gevolgen kunnen zijn							
uw ziekenhuis	207	56%			28%	6%	0
11 - De medewerkers stimuleerden mij om mee te beslissen over de keuzes van mijn onderzoeken, behandeling of verzorging							
uw ziekenhuis	207	50%		22%	9%	10%	0

2017/1: 63%

2017/1: 60%

2017/1: 55%

2017/1: 43%

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen								
Informatieverstrekking over onderzoek, behandeling of verzorging								
Patiëntengroep	Dienst	Aantal	Antwoord					Ongeldig
			Altijd	Meestal	Niet ingevuld	Soms	Nooit	
8 - De medewerkers vertelden mij voor een onderzoek, behandeling of verzorging wat er precies zou gebeuren								
uw ziekenhuis	Chirurgisch	114	72%			19%	6%	0
uw ziekenhuis	Inwendige ziekten	62	61%			23%	10%	0
uw ziekenhuis	Materniteit	20	85%			5%	10%	0
9 - De medewerkers vertelden mij voor een onderzoek, behandeling of verzorging waarom iets nodig was								
uw ziekenhuis	Chirurgisch	114	68%			21%	6%	0
uw ziekenhuis	Inwendige ziekten	62	60%			24%	8%	0
uw ziekenhuis	Materniteit	20	70%			20%	10%	0
10 - De medewerkers vertelden mij voor een onderzoek, behandeling of verzorging wat de mogelijke gevolgen kunnen zijn								
uw ziekenhuis	Chirurgisch	114	61%			24%	5%	0
uw ziekenhuis	Inwendige ziekten	62	50%			31%	10%	0
uw ziekenhuis	Materniteit	20	55%			25%	20%	0
11 - De medewerkers stimuleerden mij om mee te beslissen over de keuzes van mijn onderzoeken, behandeling of verzorging								
uw ziekenhuis	Chirurgisch	114	57%			20%	5%	0
uw ziekenhuis	Inwendige ziekten	62	39%	19%	19%	13%	10%	0
uw ziekenhuis	Materniteit	20	50%			30%	15%	0

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen

Wijze van omgaan met patiënten en samenwerking tussen zorgverleners

Patiëntengroep	Aantal	Antwoord					Ongeldig
		Altijd	Meestal	Niet ingevuld	Soms	Nooit	
12 - De verpleegkundigen gaven mij begrijpelijke uitleg							
uw ziekenhuis	205	78%				17%	2
13 - De verpleegkundigen waren vriendelijk en beleefd tegen mij							
uw ziekenhuis	206	94%				5%	1
14 - De artsen gaven mij begrijpelijke uitleg							
uw ziekenhuis	206	86%				11%	1
15 - De artsen waren vriendelijk en beleefd tegen mij							
uw ziekenhuis	207	93%				4%	0
16 - De medewerkers gaven gelijkaardige informatie							
uw ziekenhuis	206	76%				19%	1
17 - De medewerkers werkten goed samen							
uw ziekenhuis	207	88%				10%	0
18 - Bij de medewerkers voelde ik mij in veilige handen							
uw ziekenhuis	207	88%				11%	0

2017/1: 71%

2017/1: 90%

2017/1: 79%

2017/1: 88%

2017/1: 68%

2017/1: 78%

2017/1: 82%

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen

Wijze van omgaan met patiënten en samenwerking tussen zorgverleners

Patiëntengroep	Dienst	Aantal	Antwoord					Ongeldig
			Altijd	Meestal	Niet ingevuld	Soms	Nooit	
12 - De verpleegkundigen gaven mij begrijpelijke uitleg								
uw ziekenhuis	Chirurgisch	113	80%			14%		1
uw ziekenhuis	Inwendige ziekten	62	69%			24%		0
uw ziekenhuis	Materniteit	19	84%			16%		1
13 - De verpleegkundigen waren vriendelijk en beleefd tegen mij								
uw ziekenhuis	Chirurgisch	114	94%			5%		0
uw ziekenhuis	Inwendige ziekten	61	95%					1
uw ziekenhuis	Materniteit	20	85%			10%	5%	0
14 - De artsen gaven mij begrijpelijke uitleg								
uw ziekenhuis	Chirurgisch	114	90%			7%		0
uw ziekenhuis	Inwendige ziekten	61	80%			16%		1
uw ziekenhuis	Materniteit	20	80%			20%		0
15 - De artsen waren vriendelijk en beleefd tegen mij								
uw ziekenhuis	Chirurgisch	114	95%					0
uw ziekenhuis	Inwendige ziekten	62	92%			5%		0
uw ziekenhuis	Materniteit	20	95%			5%		0
16 - De medewerkers gaven gelijkaardige informatie								
uw ziekenhuis	Chirurgisch	114	82%			12%	5%	0
uw ziekenhuis	Inwendige ziekten	61	67%			26%		1
uw ziekenhuis	Materniteit	20	75%			25%		0
17 - De medewerkers werkten goed samen								
uw ziekenhuis	Chirurgisch	114	91%			7%		0
uw ziekenhuis	Inwendige ziekten	62	84%			13%		0
uw ziekenhuis	Materniteit	20	85%			15%		0
18 - Bij de medewerkers voelde ik mij in veilige handen								
uw ziekenhuis	Chirurgisch	114	94%			4%		0
uw ziekenhuis	Inwendige ziekten	62	81%			18%		0
uw ziekenhuis	Materniteit	20	80%			20%		0

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen
Privacy

		Antwoord					
Patiëntengroep	Aantal	Altijd	Meestal	Niet ingevuld	Soms	Nooit	Ongeldig
19 - De medewerkers respecteerden mijn privacy tijdens gesprekken							
uw ziekenhuis	207	86%				10%	0
20 - De medewerkers respecteerden mijn privacy tijdens onderzoeken, behandeling en verzorging							
uw ziekenhuis	207	90%				8%	0

2017/1: 83%

2017/1: 86%

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen
Privacy

		Antwoord						
Patiëntengroep	Dienst	Aantal	Altijd	Meestal	Niet ingevuld	Soms	Nooit	Ongeldig
19 - De medewerkers respecteerden mijn privacy tijdens gesprekken								
uw ziekenhuis	Chirurgisch	114	89%				7%	0
uw ziekenhuis	Inwendige ziekten	62	77%				18%	0
uw ziekenhuis	Materniteit	20	100%					0
20 - De medewerkers respecteerden mijn privacy tijdens onderzoeken, behandeling en verzorging								
uw ziekenhuis	Chirurgisch	114	89%				9%	0
uw ziekenhuis	Inwendige ziekten	62	85%				10%	0
uw ziekenhuis	Materniteit	20	100%					0

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen							
Veilige Zorg							
		Antwoord					
Patiëntengroep	Aantal	Altijd	Meestal	Niet ingevuld	Soms	Nooit	Ongeldig
21 - De medewerkers stelden zich aan mij voor met naam en functie							
uw ziekenhuis	206	66%			24%	9%	1
22 - De medewerkers controleerden mijn naam, voornaam, geboortedatum en identificatiebandje bij onderzoeken, behandeling en verzorging							
uw ziekenhuis	207	92%				7%	0

2017/1: 58%

2017/1: 90%

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen								
Veilige Zorg								
		Antwoord						
Patiëntengroep	Dienst	Aantal	Altijd	Meestal	Niet ingevuld	Soms	Nooit	Ongeldig
21 - De medewerkers stelden zich aan mij voor met naam en functie								
uw ziekenhuis	Chirurgisch	114	69%			22%	7%	0
uw ziekenhuis	Inwendige ziekten	61	57%			26%	13%	1
uw ziekenhuis	Materniteit	20	70%			20%	10%	0
22 - De medewerkers controleerden mijn naam, voornaam, geboortedatum en identificatiebandje bij onderzoeken, behandeling en verzorging								
uw ziekenhuis	Chirurgisch	114	94%				6%	0
uw ziekenhuis	Inwendige ziekten	62	90%				8%	0
uw ziekenhuis	Materniteit	20	80%			10%	10%	0

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen							
Pijn							
		Antwoord					
Patiëntengroep	Aantal	Altijd	Meestal	Niet ingevuld	Soms	Nooit	Ongeldig
23 - De medewerkers vroegen voldoende naar mijn pijn							
uw ziekenhuis	207	85%				14%	0
24 - Mijn pijn werd goed onder controle gehouden							
uw ziekenhuis	207	80%				14%	0

2017/1: 85%

2017/1: 80%

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen								
Pijn								
		Antwoord						
Patiëntengroep	Dienst	Aantal	Altijd	Meestal	Niet ingevuld	Soms	Nooit	Ongeldig
23 - De medewerkers vroegen voldoende naar mijn pijn								
uw ziekenhuis	Chirurgisch	114	90%				9%	0
uw ziekenhuis	Inwendige ziekten	62	76%				21%	0
uw ziekenhuis	Materniteit	20	70%				25%	5%
24 - Mijn pijn werd goed onder controle gehouden								
uw ziekenhuis	Chirurgisch	114	85%				11%	0
uw ziekenhuis	Inwendige ziekten	62	68%				23%	6%
uw ziekenhuis	Materniteit	20	80%				15%	5%

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen
Ontslag uit het ziekenhuis

Patiëntengroep	Aantal	Antwoord			Ongeldig
		Ja	Niet ingevuld	Nee	
25 - Ik kon mee beslissen over het moment van mijn ontslag					
uw ziekenhuis	205	82%		15%	2
26 - Ik voelde me klaar om naar huis te gaan					
uw ziekenhuis	207	92%		4%	0
27 - Ik kreeg informatie over de verdere behandeling na mijn ontslag uit het ziekenhuis					
uw ziekenhuis	207	95%		4%	0

2017/1: 65%

2017/1: 96%

2017/1: 92%

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen
Ontslag uit het ziekenhuis

Patiëntengroep	Dienst	Aantal	Antwoord			Ongeldig
			Ja	Niet ingevuld	Nee	
25 - Ik kon mee beslissen over het moment van mijn ontslag						
uw ziekenhuis	Chirurgisch	112	87%		11%	2
uw ziekenhuis	Inwendige ziekten	62	77%	5%	18%	0
uw ziekenhuis	Materniteit	20	90%		10%	0
26 - Ik voelde me klaar om naar huis te gaan						
uw ziekenhuis	Chirurgisch	114	95%			0
uw ziekenhuis	Inwendige ziekten	62	89%		8%	0
uw ziekenhuis	Materniteit	20	95%		5%	0
27 - Ik kreeg informatie over de verdere behandeling na mijn ontslag uit het ziekenhuis						
uw ziekenhuis	Chirurgisch	114	95%		4%	0
uw ziekenhuis	Inwendige ziekten	62	94%		6%	0
uw ziekenhuis	Materniteit	20	100%			0

ALGEMENE CONCLUSIE

- De meeste gehospitaliseerde patiënten waren zeer tevreden over hun ziekenhuisverblijf. 70% van de patiënten scoorden 9 en 10/10. De gemiddelde score bedroeg 8,9/10.
- 71% van de patiënten zou het ziekenhuis zeker aanbevelen, 27% zou het waarschijnlijk aanbevelen.

STERKE PUNTEN

- **Informatie** van **verwijzende arts** (98%) en van **andere medewerkers** (88%) over voorbereiding op opname
- **Vriendelijkheid** en beleefdheid van verpleegkundigen (94%) en artsen (93%)
- **Begrijpelijke uitleg** door de artsen (86%)
- **Samenwerking** door de medewerkers (88%)
- Gevoel in **veilige handen** te zijn (88%)
- **Respect voor privacy** tijdens gesprekken (86%) en tijdens onderzoeken, behandeling of verzorging (90%)

STERKE PUNTEN

- **Controle identiteit** bij onderzoeken, behandeling en verzorging (92%)
- **Pijnbevraging** (85%) en onder controle houden van de pijn (80%)
- **Meebeslissen** over moment van **ontslag** (82%)
- Patiënten voelen zich **klaar om naar huis te gaan** (92%)
- **Informatie** over verdere behandeling **na ontslag** (95%)

VERBETERPUNTEN

- Vooraf **informer**en over de **kosten** van de ziekenhuisopname (55%)
- **Informer**en over de **oorzaken** (57%), **mogelijke behandelingswijzen** (61%) en **gevolgen** (57%) van de aandoening
- **Vertellen** voor een onderzoek, behandeling of verzorging **wat er precies zou gebeuren** (69%), **waarom** iets nodig was (64%) en wat de **mogelijke gevolgen** kunnen zijn (56%)
- **Stimuleren** om mee te **beslissen over keuzes van onderzoek, behandeling of verzorging** (50%)