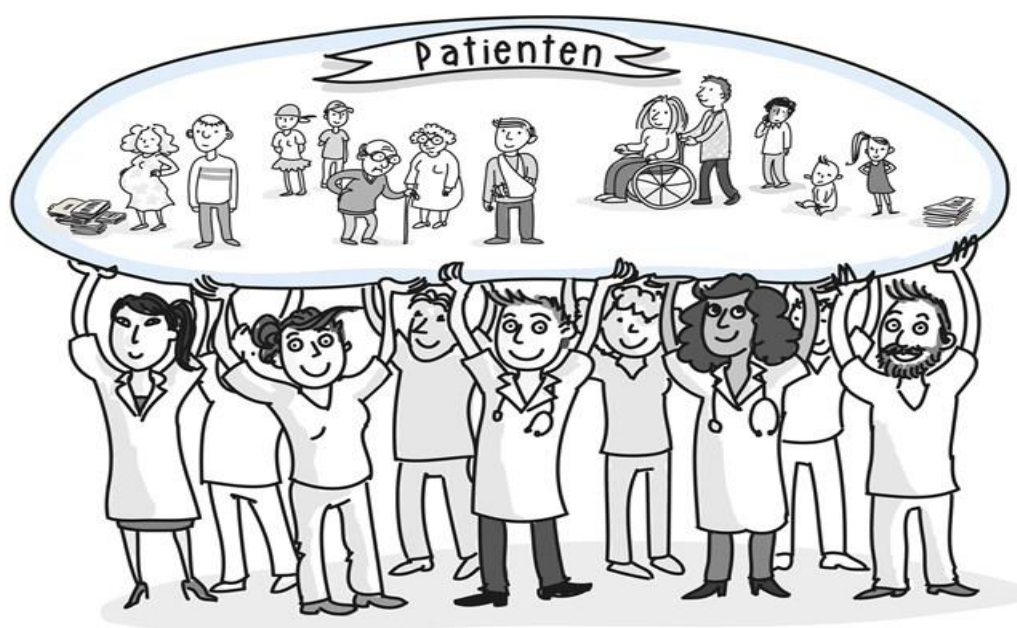


**Rapportage Patiënt Tevredenheid Onderzoek
uitgevoerd door de Cliëntenraad van MC Slotervaart
(periode januari 2018 – april 2018)**



Versie: definitief

Datum: 27 juni 2018

Auteurs: Nel van Mourik

Janny Elands

1. Inleiding

Dit patiënt tevredenheidonderzoek (=PTO) is in 2017 door de Cliëntenraad (=CR) van het MC Slotervaart geïnitieerd. De aanleidingen waren divers. Het belangrijkste is dat de CR wilde en moest weten wat er bij de achterban leeft met als doel de zorgverlening te (laten) verbeteren. Het vorige PTO is 5 jaar geleden door de CR uitgevoerd. Een andere reden was dat noch de CR noch het MC Slotervaart een algemeen structureel patiëntfeedback systeem ontwikkeld hadden. Dit alles heeft ertoe geleid dat, in overleg met de directie en in samenspraak met de afdeling Kwaliteit & Veiligheid (=K&V), dit PTO gedurende de periode januari – april 2018 heeft plaatsgevonden.

De resultaten van dit onderzoek zullen door de afdeling K&V meegenomen worden in een door de afdeling te ontwikkelen permanent patiëntfeedbacksysteem.

2. Doelgroep:

Voor de uitvoer van dit onderzoek hebben we ons gericht op patiënten die de poliklinieken bezoeken en patiënten die in de kliniek verblijven. Wat betreft de patiënten die opgenomen waren hebben we, in overleg met de verpleegkundigen van de betreffende afdeling, de meest aanspreekbare patiënten geïnterviewd.

3. Werkwijze

In september 2017 heeft de werkgroep PTO van de CR een vragenlijst ontwikkeld. De vragenlijst is globaal gehouden en de onderwerpen zijn terug te vinden in het overzicht van onderwerpen (o.a. voeding, veiligheid, gezondheid en hygiëne, geestelijke verzorging) waar de CR een verzwaard adviesrecht over heeft.

Alle leden van de CR hebben vervolgens een aantal “proef” interviews afgenomen om te kijken hoeveel tijd een interview in beslag nam en om te kijken hoe haalbaar de vragenlijst was. Terugkoppeling van de pilot aan CR leden heeft in december 2017 plaatsgevonden en de vragenlijst werd, op onderdelen, aangepast. De afdeling K&V heeft de vragenlijsten ingevoerd in Survey Monkey en ons resultaten gestuurd.

Vervolgens hebben alle CR leden in groepjes van 2, op basis van een indeling naar afdelingen en een richtlijn verhouding poliklinische en klinische patiënten, in totaal 150 patiënten geïnterviewd gedurende de periode januari – maart 2018.

Alle antwoorden op de vragen zijn door de CR leden (interviewers) ingevoerd in Survey Monkey met gebruik making van een iPad. De gegevens zijn door medewerkers van de afdeling K&V verwerkt. De resultaten van de open vraag, vraag 12, is door de werkgroep gebundeld.

4. Algemene indrukken van de interviewers:

Vrijwel niemand heeft geweigerd om aan het onderzoek mee te doen

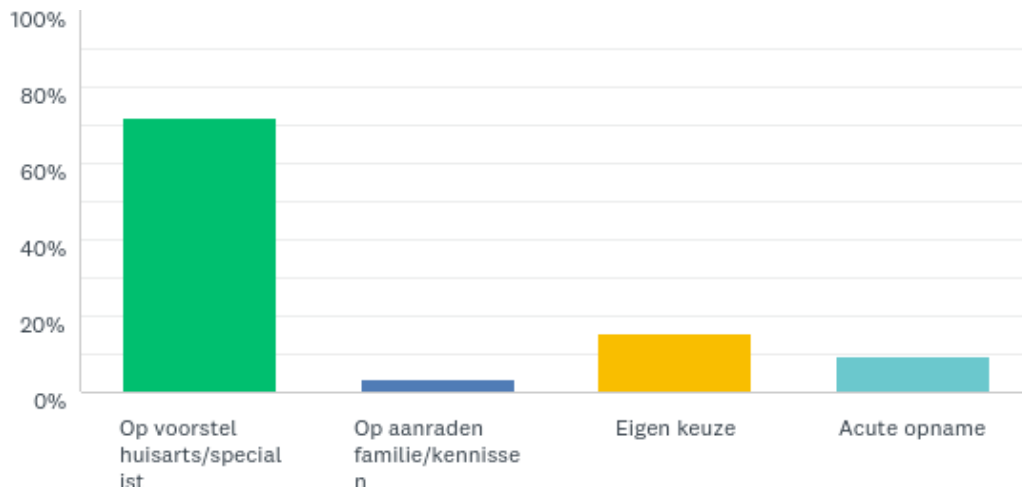
Positief effect voor de CR leden was het kennismaken met de verschillende afdelingen en medewerkers van het ziekenhuis. Medewerkers hebben enthousiast op het PTO gereageerd.

5. Resultaten interviews:

Vraag 1.

Hoe bent u in het MC Slotervaart terecht gekomen?

Beantwoord: 150 Overgeslagen: 0



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
Op voorstel huisarts/specialist	72,00% 108
Op aanraden familie/kennissen	3,33% 5
Eigen keuze	15,33% 23
Acute opname	9,33% 14
TOTAAL	150

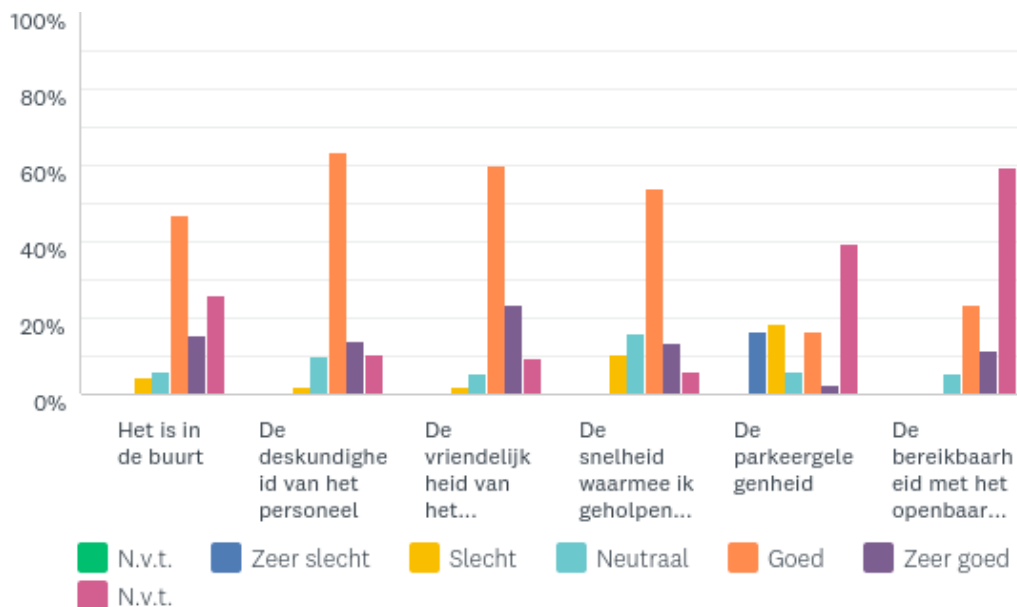
Toelichting vraag:

Het percentage geïnterviewde patiënten wat wordt verwezen door de huisarts / specialist is 72%. Het is wenselijk dit percentage te vergroten.

Vraag 2.

Hoe beoordeelt u de volgende aspecten in uw keuze voor het MC Slotervaart?

Beantwoord: 150 Overgeslagen: 0



Onderstaande tabel geeft de scores weer van geïnterviewden, maar dan zonder de aantallen N.V.T

	ZEER SLECHT	SLECHT	NEUTRAAL	GOED	ZEER GOED	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
Het is in de buurt	0,91% 1	6,36% 7	8,18% 9	63,64% 70	20,91% 23	110	3,97
De deskundigheid van het personeel	0,00% 0	2,24% 3	11,19% 15	70,90% 95	15,67% 21	134	4,00
De vriendelijkheid van het personeel	0,00% 0	2,21% 3	5,88% 8	66,18% 90	25,74% 35	136	4,15
De snelheid waarmee ik geholpen werd	0,00% 0	11,35% 16	17,02% 24	57,45% 81	14,18% 20	141	3,74
De parkeergelegenheid	27,47% 25	30,77% 28	9,89% 9	27,47% 25	4,40% 4	91	2,51
De bereikbaarheid met het openbaar vervoer	0,00% 0	1,64% 1	13,11% 8	57,38% 35	27,87% 17	61	4,11

Toelichting vraag 2.

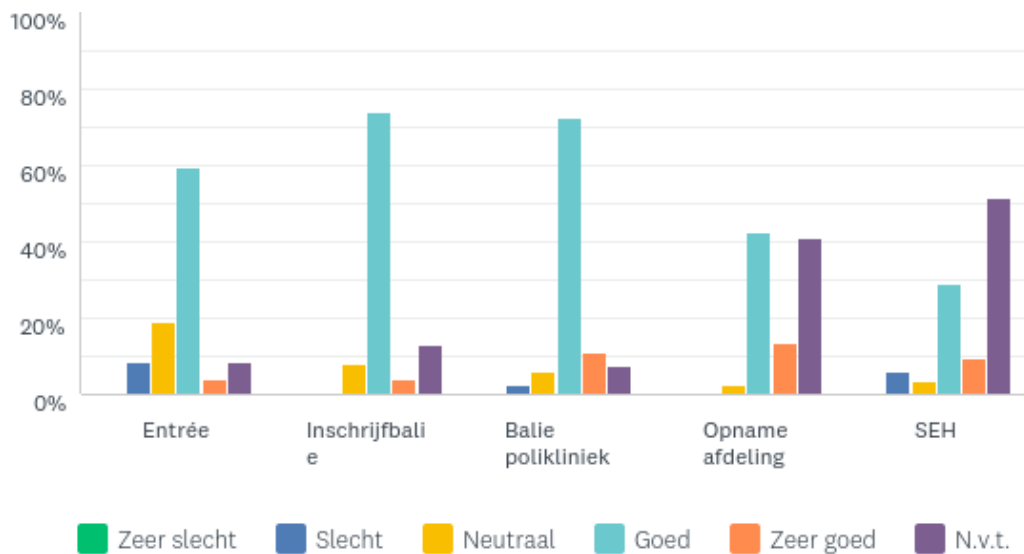
Voor veel geïnterviewden is het belangrijk dat het ziekenhuis in de buurt is en goed te bereiken is met het openbaar vervoer.

Wat betreft de parkeervoorziening heeft meer dan de helft slecht tot zeer slecht gescoord, zie verder vraag 12.

Vraag 3.

Hoe beoordeelt u de ontvangst in het ziekenhuis?

Beantwoord: 149 Overgeslagen: 1



Onderstaande tabel geeft de scores weer van geïnterviewden, maar dan zonder de aantallen N.V.T

	ZEER SLECHT	SLECHT	NEUTRAAL	GOED	ZEER GOED	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
Entrée	0,00% 0	9,56% 13	20,59% 28	65,44% 89	4,41% 6	136	3,65
Inschrijfbalie	0,00% 0	0,78% 1	9,38% 12	85,16% 109	4,69% 6	128	3,94
Balie polikliniek	0,73% 1	2,92% 4	6,57% 9	78,10% 107	11,68% 16	137	3,97
Opname afdeling	0,00% 0	1,14% 1	4,55% 4	71,59% 63	22,73% 20	88	4,16
SEH	1,39% 1	12,50% 9	6,94% 5	59,72% 43	19,44% 14	72	3,83

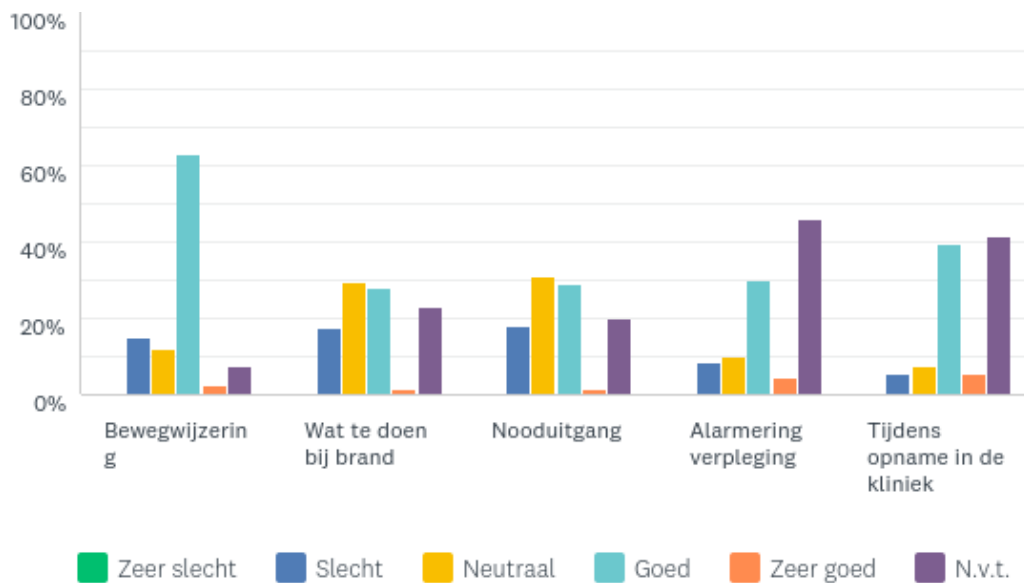
Toelichting vraag 3.

Geïnterviewden zijn tevreden over de ontvangst. Het percentage slecht bij de ontvangst op de SEH heeft betrekking op de wachttijd.

Vraag 4.

Hoe ervaart u de veiligheid in het ziekenhuis?

Beantwoord: 149 Overgeslagen: 1



Onderstaande tabel geeft de scores weer van geïnterviewden, maar dan zonder de aantallen N.V.T

	ZEER SLECHT	SLECHT	NEUTRAAL	GOED	ZEER GOED	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
Bewegwijzing	0,00% 0	15,94% 22	13,04% 18	68,12% 94	2,90% 4	138	3,58
Wat te doen bij brand	0,87% 1	22,61% 26	38,26% 44	36,52% 42	1,74% 2	115	3,16
Nooduitgang	0,84% 1	22,69% 27	38,66% 46	36,13% 43	1,68% 2	119	3,15
Alarmering verpleging	1,23% 1	16,05% 13	18,52% 15	55,56% 45	8,64% 7	81	3,54
Tijdens opname in de kliniek	1,15% 1	9,20% 8	12,64% 11	67,82% 59	9,20% 8	87	3,75

Toelichting vraag 4.

De bewegwijzing is door een aantal geïnterviewden als onvoldoende gescoord, zie vraag 12

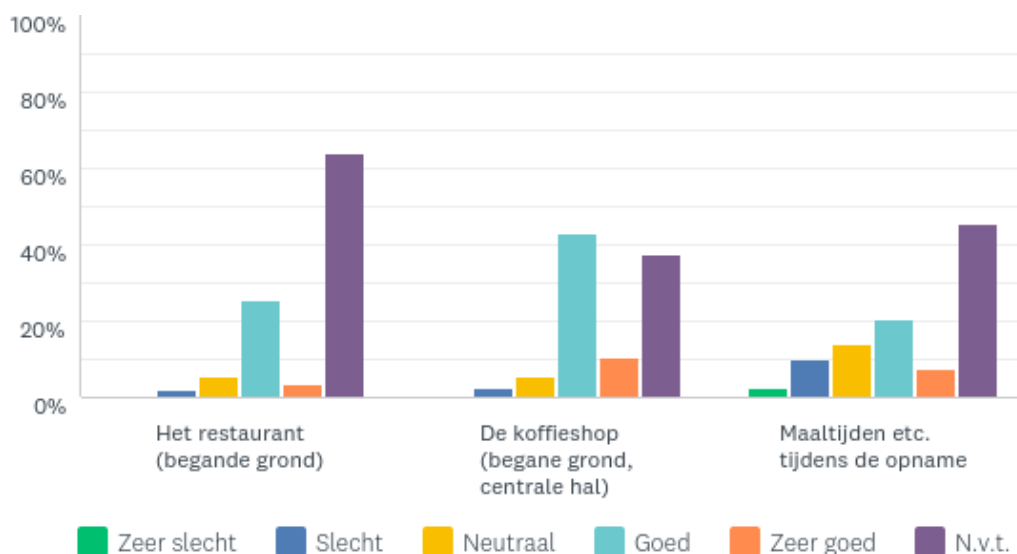
Opvallend is dat een groot percentage geïnterviewden niet weet wat te doen bij brand, ook niet waar de nooduitgang is.

Vraag: in hoeverre worden er ontruimingsoefeningen binnen de kliniek gehouden?

Vraag 5.

Wat vindt u van de maaltijden en andere voorzieningen m.b.t. eten en drinken?

Beantwoord: 150 Overgeslagen: 0



Onderstaande tabel geeft de scores weer van geïnterviewden, maar dan zonder de aantallen N.V.T

	ZEER SLECHT	SLECHT	NEUTRAAL	GOED	ZEER GOED	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
Het restaurant (begane grond)	0,00% 0	5,56% 3	14,81% 8	70,37% 38	9,26% 5	54	3,83
De koffieshop (begane grond, centrale hal)	1,08% 1	4,30% 4	8,60% 8	68,82% 64	17,20% 16	93	3,97
Maaltijden etc. tijdens de opname	4,88% 4	18,29% 15	25,61% 21	37,80% 31	13,41% 11	82	3,37

Toelichting vraag 5:

Restaurant: geïnterviewde patiënten maken weinig gebruik van het restaurant, slechts 54, daarvan vonden 38 het eten goed

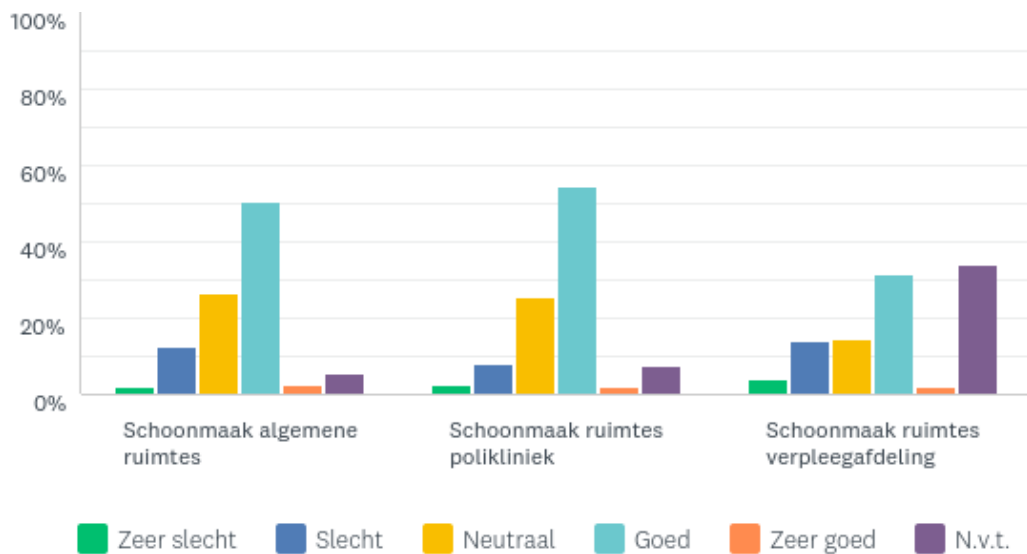
Koffieshop: 93 geïnterviewden maken gebruik van de koffieshop, 80 scoorden goed tot zeer goed. Met name de prijs - kwaliteit verhouding wordt positief beoordeeld.

Maaltijden: 82 geïnterviewden maken gebruik van de maaltijden , 42 scoren goed tot zeer goed en 19 slecht tot zeer slecht.

Vraag 6.

Wat vindt u van de hygiëne?

Beantwoord: 150 Overgeslagen: 0



Onderstaande tabel geeft de scores weer van geïnterviewden, maar dan zonder de aantallen N.V.T

	ZEER SLECHT	SLECHT	NEUTRAAL	GOED	ZEER GOED	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
Schoonmaak algemene ruimtes	2,11% 3	13,38% 19	28,17% 40	53,52% 76	2,82% 4	142	3,42
Schoonmaak ruimtes polikliniek	2,90% 4	8,70% 12	27,54% 38	58,70% 81	2,17% 3	138	3,49
Schoonmaak ruimtes verpleegafdeling	6,06% 6	21,21% 21	22,22% 22	47,47% 47	3,03% 3	99	3,20

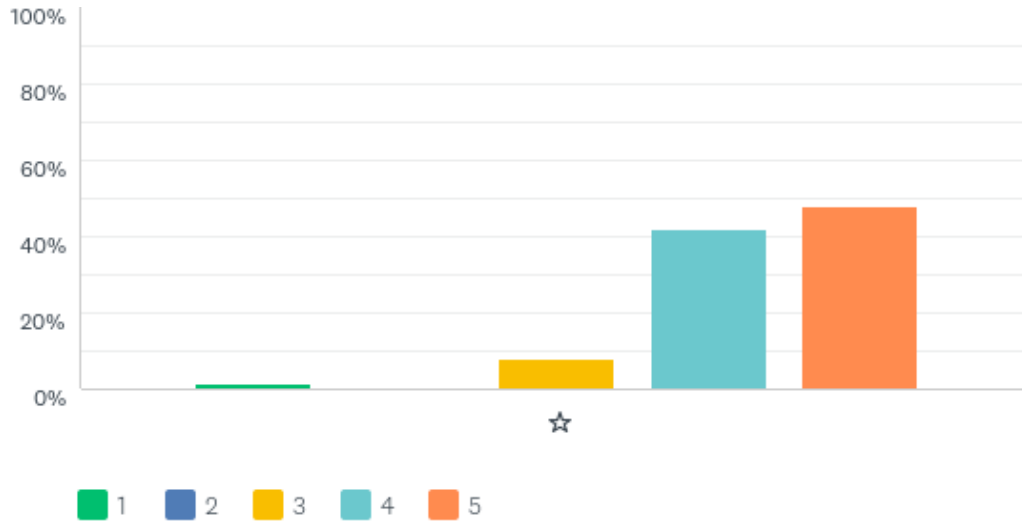
Toelichting vraag 6:

In het overzicht lijkt het alsof het met de hygiëne goed gesteld is, maar in feite hoort een ziekenhuis overwegend goed tot zeer goed te scoren. Er is verschil in de scores voor de poliklinieken, de algemene ruimtes en de kliniek.

Vraag 7.

Hoe beoordeelt u de behandeling door de arts?

Beantwoord: 146 Overgeslagen: 4

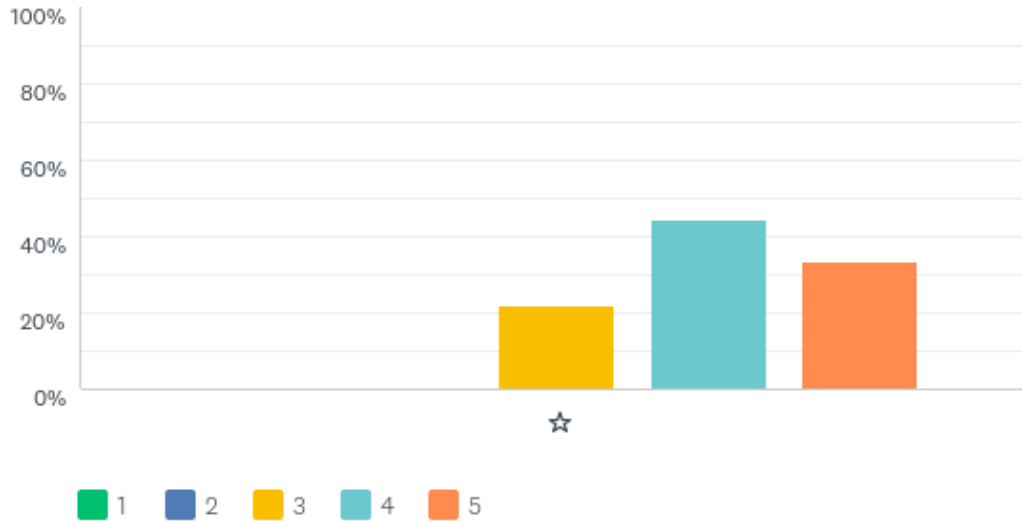


	1	2	3	4	5	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
☆	1,37%	0,68%	8,22%	41,78%	47,95%	146	4,34
	2	1	12	61	70		

Vraag 8.

Hoe beoordeelt u de verpleegkundige zorg?

Beantwoord: 146 Overgeslagen: 4

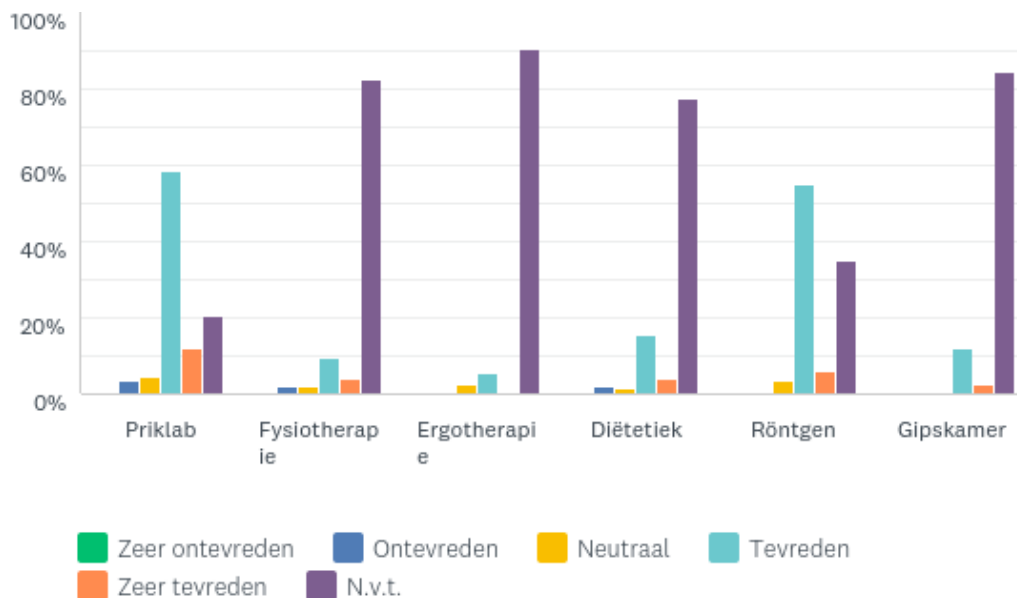


	1	2	3	4	5	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
☆	0,00% 0	0,00% 0	21,92% 32	44,52% 65	33,56% 49	146	4,12

Vraag 9.

Hoe beoordeelt u de bij de behandeling betrokken afdelingen?

Beantwoord: 150 Overgeslagen: 0



Onderstaande tabel geeft de scores van de geïnterviewden weer, maar dan zonder de aantallen N.V.T

	ZEER ONTEVREDEN	ONTEVREDEN	NEUTRAAL	TEVREDEN	ZEER TEVREDEN	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
Priklab	0,84% 1	4,20% 5	5,88% 7	73,95% 88	15,13% 18	119	3,98
Fysiotherapie	0,00% 0	11,54% 3	11,54% 3	53,85% 14	23,08% 6	26	3,88
Ergotherapie	0,00% 0	7,14% 1	28,57% 4	57,14% 8	7,14% 1	14	3,64
Diëtetiek	0,00% 0	8,82% 3	5,88% 2	67,65% 23	17,65% 6	34	3,94
Röntgen	0,00% 0	1,03% 1	5,15% 5	84,54% 82	9,28% 9	97	4,02
Gipskamer	0,00% 0	0,00% 0	4,35% 1	78,26% 18	17,39% 4	23	4,13

Toelichting vraag 9.

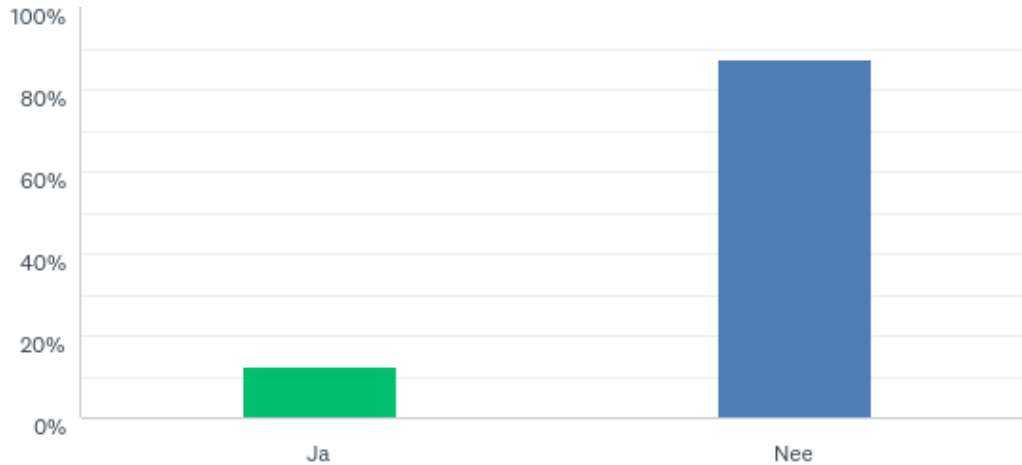
119 geïnterviewden hebben het priklab een score gegeven, daarvan 88 goed. Ook zijn geïnterviewden positief over de röntgenafdeling.

Van de overige afdelingen wordt weinig gebruik gemaakt, dus is de score niet betrouwbaar te noemen.

Vraag 10.

Heeft u behoefte aan een stilteruimte c.q. gebedsruimte in het ziekenhuis?

Beantwoord: 150 Overgeslagen: 0



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Ja	12,67%	19
Nee	87,33%	131
TOTAAL		150

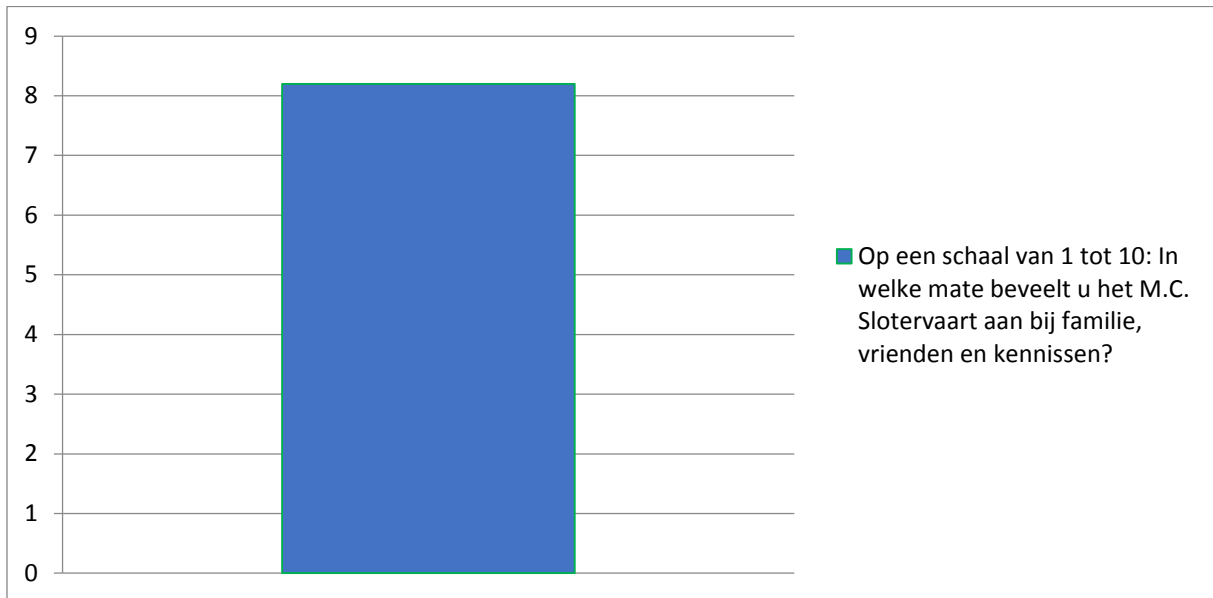
Toelichting vraag 10.

19 geïnterviewden geven aan een stilteruimte belangrijk te vinden, 131 niet. Van de 131 geven sommigen aan dat zij geen behoefte hebben aan een dergelijke ruimte, maar zich kunnen voorstellen dat anderen dat wel hebben.

Vraag 11.

Op een schaal van 1 tot 10: In welke mate beveelt u het MC Slotervaart aan bij familie, vrienden en kennissen?

Beantwoord: 149 Overgeslagen: 1



Toelichting vraag 11.

Gemiddeld hebben de geïnterviewden het ziekenhuis beoordeeld met een 8,2.

Vraag 12.

Indien gewenst, kunt u hieronder nog iets toevoegen wat u niet in bovenstaande vragen kwijt kon.

71 van de 146 ondervraagden hebben deze vraag beantwoord

Parkeren:

- 2 mensen: slecht
- 4 te duur
- 2 parkeren is een probleem
- 1 moet iets aangedaan worden
- 1 hopeloos, te weinig betaalautomaten

Het gebouw:

- 1 oud gebouw, geen eer aan te behalen
- 1 achterstallig onderhoud
- 1 verouderd ziekenhuis
- 1 uitstraling zou beter kunnen
- 1 zeer gedateerd
- 1 entree mag wat vrolijker eruit zien

Bewegwijzering:

- 1 slecht, niet opvallend genoeg
- 1 slecht voor slechtzienden
- 1 slecht

Priklab:

- 1 te vaak verhuisd
- 1 receptie onvriendelijk
- 1 wel drie keer verplaatst
- 2 wachttijden te lang

Schoonmaak:

- 1 zelfde lapje de vloer en daarna het fonteintje
- 1 verschilt per ruimte
- 1 schoonmaken tijdens eten is niet zo handig

Wachttijden:

- 1 oogarts lange wachttijd
- 1 balie slecht bereikbaar per telefoon
- 3 te lange wachttijd S.E.H
- 1 telefonisch afspraakbureau is een ramp, in het weekend niemand te bereiken
- 1 te lange wachtlijst afspraken

Eten en drinken:

- 1 koffiешop heeft ongezonde producten
- 1 liever niet eten tussen de middag
- 1 graag koffie en thee op tafel in de polikliniek
- 1 gratis koffie en thee wordt als heel positief ervaren
- 1 vroeger was het eten beter

Verpleging

- 1 in de nacht niet vriendelijk
- 1 fouten bij medicatie i.v.m. werkdruk
- 3 werkdruk te hoog desondanks doen ze het goed
- 1 uitleg ontbreekt
- 1 uitstekend
- 1 slechte communicatie bij overdracht

Artsen

- 1 wisseling vervelend 2 de arts niet goed geïnformeerd
- 1 overleg tussen verschillende artsen over medicijngebruik ontbreekt
- 1 communicatie tussen artsen goed
- 1 verandering van arts onprettig
- 2 goed
- 1 trek je uit de put als je erin zit

Bezoekers bezoektijden

- 1 niet met de hele familie tegelijk en alleen tijdens bezoeken
- 1 bezoektijden meer variëren
- 1 niet streng genoeg voor aantal en tijd bezoek op verpleegafdelingen

Tevredenheid

- 7 tevreden tot zeer tevreden waarvan 1 zegt: onderzoek krant onzin

Ontevreden:

- 1 slechte ervaring in behandeling moeder. Taalprobleem. Moeder is uit bed gevallen.
- 1 geen twee verschillende ziektes op zaal. Heeft longontsteking opgelopen door iemand anders.
- 1 nazorgcontrole ontbreekt
- 1 bij opname last gehad van onbeschofte medepatiënt
- 1 vanaf 1980 achteruit gegaan
- 1 opname in 1993 was slecht. In 2010 iets verbeterd

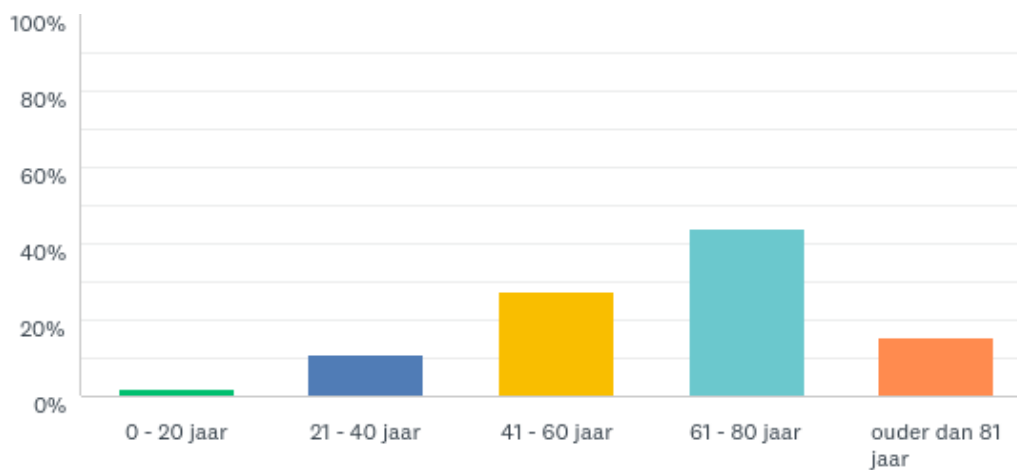
Diversen

- 1 we willen de kinderafdeling terug
- 1 toiletten apart voor patiënten en bezoekers
- 1 deuren moet open kunnen bij brand
- 1 peukenbakken bij de poli ingang moeten weg
- 1 voor ouderen is gastvrouw belangrijk. Die was er vroeger
- 1 kapsalon ontbreekt
- 1 het leuke aan dit ziekenhuis is, is dat het multicultureel is
- 1 fijn ziekenhuis voor gewone mensen

Vraag 13.

In welke leeftijdscategorie valt u?

Beantwoord: 148 Overgeslagen: 2

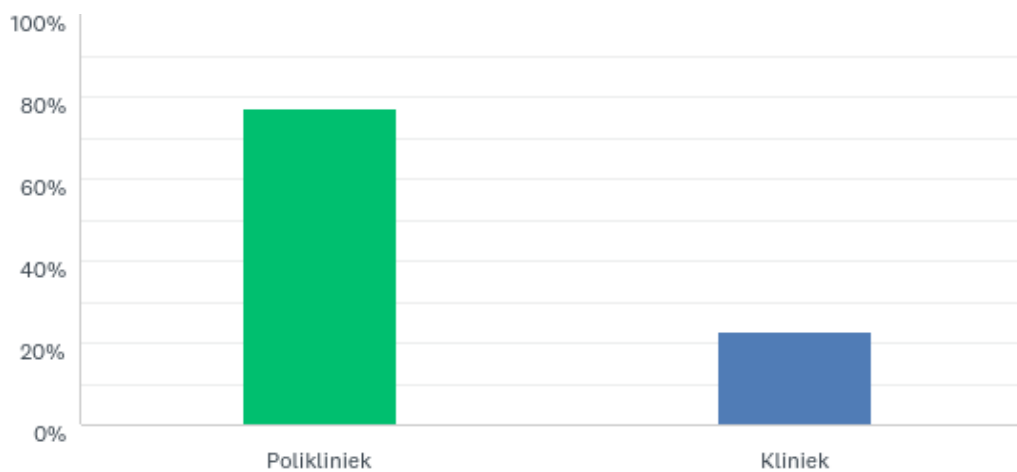


ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
0 - 20 jaar	2,03%	3
21 - 40 jaar	10,81%	16
41 - 60 jaar	27,70%	41
61 - 80 jaar	43,92%	65
ouder dan 81 jaar	15,54%	23
TOTAAL		148

Vraag 14.

Wordt u op de kliniek of op de polikliniek behandeld?

Beantwoord: 149 Overgeslagen: 1

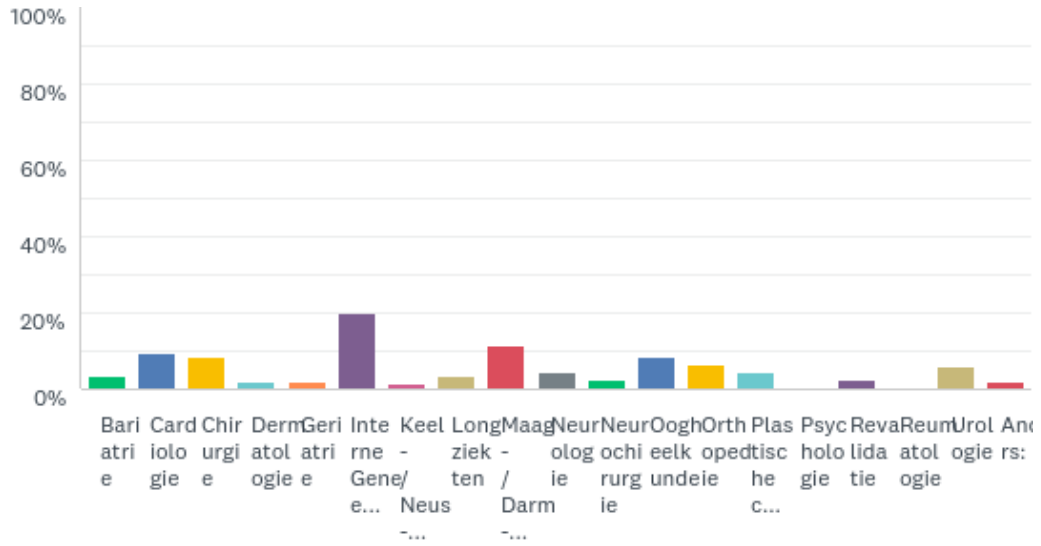


ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
Polikliniek	77,18% 115
Kliniek	22,82% 34
TOTAAL	149

Vraag 15.

Op welke afdeling wordt u behandeld

Beantwoord: 150 Overgeslagen: 0



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Bariatric	3,33%	5
Cardiologie	9,33%	14
Chirurgie	8,67%	13
Dermatologie	2,00%	3
Geriatric	2,00%	3
Interne Geneeskunde	20,00%	30
Keel-/ Neus-/ Oor (KNO)	1,33%	2
Longziekten	3,33%	5
Maag-/ Darm-/ Lever (MDL)	11,33%	17
Neurologie	4,67%	7
Neurochirurgie	2,67%	4
Oogheelkunde	8,67%	13
Orthopedie	6,67%	10
Plastische chirurgie	4,67%	7
Psychologie	0,00%	0
Revalidatie	2,67%	4
Reumatologie	0,67%	1
Urologie	6,00%	9
Anders:	2,00%	3
TOTAAL		150

Toelichting vraag 15.

Alle afdelingen zijn bezocht, op grotere afdelingen zijn meer patiënten geïnterviewd. Overzicht geeft derhalve een goede doorsnede van de geïnterviewde groep.

6. Conclusies:

De algemene conclusie is dat geïnterviewden positief zijn over het ziekenhuis en dat wordt aangegeven met een score van 8,2.

Ook de behandeling door de artsen en de verpleegkundige zorg scoren hoog. Wat in de open vraag 12 naar voren kwam was dat fouten, die door de verpleegkundigen gemaakt worden, volgens geïnterviewden te wijten zijn aan de hoge werkdruk.

Van alle geïnterviewde patiënten is 72% verwezen door de huisarts / specialist. Dit percentage is aan de lage kant.

Duidelijk negatief zijn geïnterviewden over het parkeren. Het is te duur, te ongemakkelijk en er is te weinig capaciteit.

De schoonmaak zou beter moeten scoren. Volgens de tabellen lijken de geïnterviewden tevreden, maar een ziekenhuis hoort zeer goed op dit onderwerp te scoren.

Bij de vraag over veiligheid valt op dat veel geïnterviewden niet weten wat te doen bij brand en niet weten waar de nooduitgang is. Dat verdient aandacht.

In vraag 12 is te zien dat geïnterviewden negatief zijn over het gebouw. Het is te oud, er is duidelijk achterstallig onderhoud.

7. Aanbevelingen:

Op basis van de resultaten van de enquêtes beveelt de CR het volgende aan:

Vraag 1:

- Voer een actief relatiebeheer met verwijzers om de band met het ziekenhuis te verstevigen, zodat het MC Slotervaart hun eerste keus wordt.
Te denken valt aan: snelle telefonische bereikbaar voor verwijzing of collegiaal overleg, goede en snelle terugkoppeling van de in het ziekenhuis verrichtte behandeling, actuele berichtgeving over calamiteiten (met oplossingen, aangepaste polikliniektijden (bv tijdens feestdagen), organisatie ontwikkelingen (geen berichtgeving via de kranten), actuele informatie over wachttijden op zorgdomein etc.

Vraag 2:

- Zorg voor voldoende parkeergelegenheid en verlaag de tarieven.
- Als patiënten te lang moeten wachten bij een poliklinische behandeling, waardoor de parkeerkosten hoog worden, dienen ze te worden gevrijwaard van deze parkeerkosten d.m.v. een gratie uitrijkaart.

Vraag 6:

- Regel een "meldpunt" vuile toiletten en hygiëne van de algemene ruimtes, zowel klinisch als poliklinisch. Dit geldt voor werkdagen, maar vooral klinisch in het weekend.
- Vermeerder het aantal sanitaire voorzieningen, met name klinisch.

Vraag 10:

- De meeste patiënten hebben geen behoefte aan een gebedsruimte voor zichzelf, maar vinden dat er wel een zou moeten zijn voor degenen die daar wel behoefte aan hebben.

Bezoek klinische patiënten:

- Laat verpleegkundigen strenger toezien op het naleven van de regels m.b.t. het aantal en de duur van bezoekers bij klinische patiënten.

Patiënt portaal:

- Er is behoefte bij een groot aantal patiënten (dit is helaas niet opgenomen in de vragenlijst, maar wel nagevraagd, aan digitale informatievoorziening (medicatie-overzicht, lab uitslagen, dossier etc)

Vervolg:

- Zorg ervoor dat de CR nauw betrokken wordt bij de ontwikkeling van een structureel feedbacksysteem voor patiënten door de afdeling K&V