

# Patiënten tevredenheid



De “Patiënten tevredenheidsstudie” geeft ons een idee van wat de patiënt (en zijn of haar familie) vindt van de Cliniques universitaires Saint-Luc. Deze feedback is erg belangrijk voor ons om de algemene kwaliteit van de zorg te verbeteren.

Daarom doen we doorlopend een patiënten enquête “Klassieke ziekenhuisopname” en nemen we deel aan een “Benchmark” onderzoek (27 klinieken van het Waals Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest) waardoor we onze resultaten kunnen vergelijken met andere ziekenhuizen.

Alle aspecten van de kwaliteit van de geleverde zorg worden beoordeeld: de vriendelijkheid en vaardigheden van ons personeel, het eten en de netheid van de kamer. U kunt tijdens elk verblijf hieraan deelnemen, op papier of elektronisch.

Last Modified: 13/03/2018 15:34



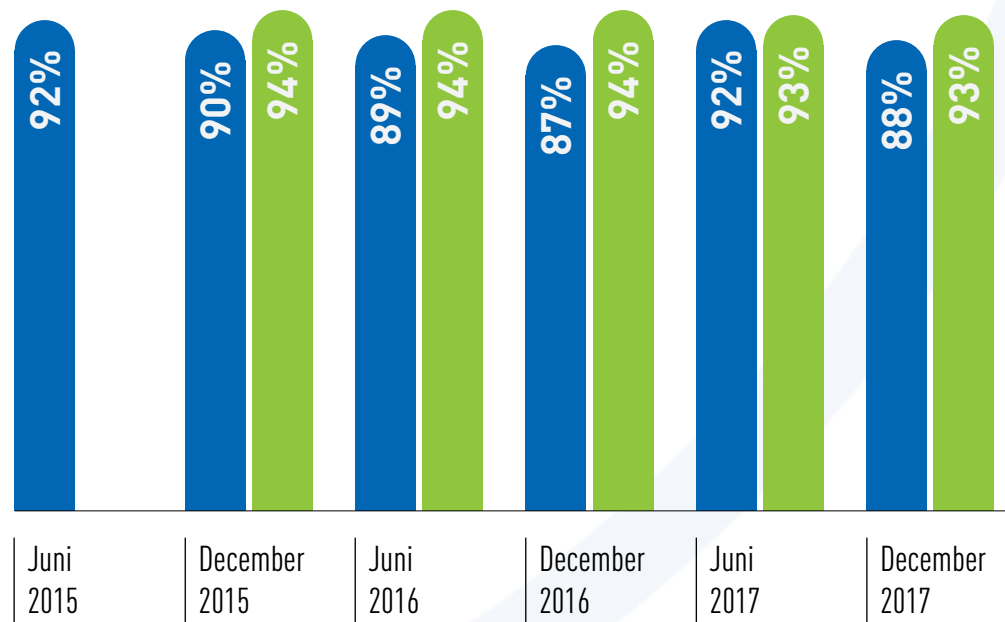
# Resultaten

## Algemene tevredenheid over het ziekenhuisverblijf

De patiënten die hebben deelgenomen aan deze tevredenheidsenquête gaven ons een absoluut tevredenheidsgraad van 88%. Deze score is iets lager dan het gemiddelde van de ziekenhuizen die deelnamen aan de Benchmark-studie.

De ervaring van gehospitaliseerde patiënten is over het algemeen zeer positief en blijft stabiel van semester tot semester.

## In het algemeen, hoe tevreden bent U over dit ziekenhuisverblijf?



Last Modified 13/03/2018 15:34

\*absolute tevredenheidsgraad = We nemen de "top 2" (tevreden en zeer tevreden), we verwijderen de "bottom 2" (zeer ontevreden en ontevreden), dit geeft de Delta van diegenen die zich duidelijk gepositioneerd hebben.

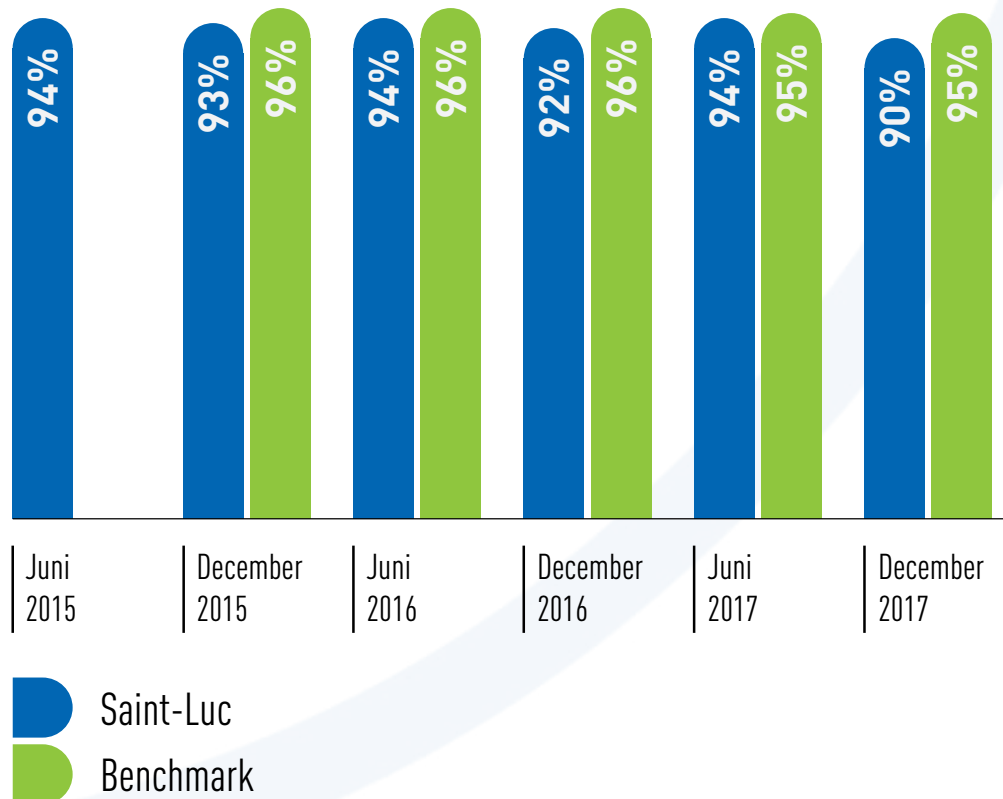


# Resultaten

## Kwaliteit van de afdeling

De patiënten die hebben deelgenomen aan deze tevredenheidsenquête gaven ons een absoluut tevredenheidsgraad van 90%. Deze score is vergelijkbaar met het gemiddelde van de ziekenhuizen die deelnamen aan de Benchmark-studie.

In het algemeen, hoe evalueert U de kwaliteit van de afdeling waar U verbleef tijdens deze ziekenhuisopname ?



Last Modified 13/03/2018 15:34

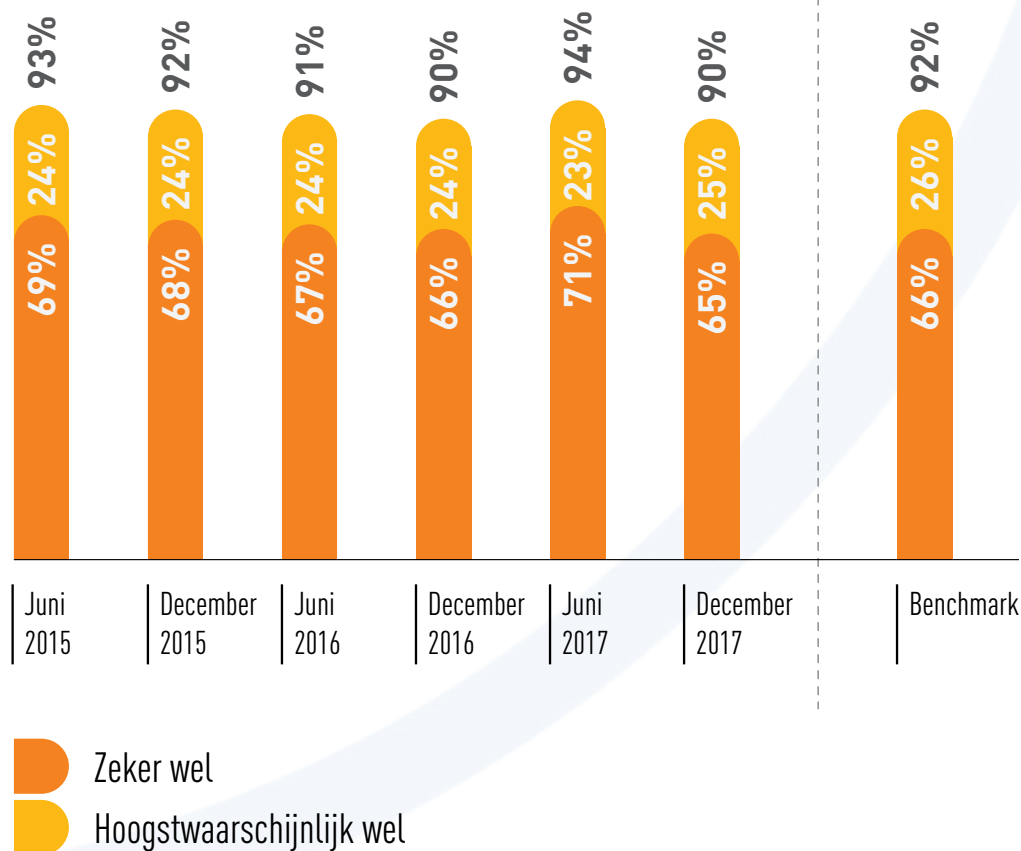


# Resultaten

Zou U voor een volgende opname of medische onderzoeken terug komen naar Saint-Luc?

90% van de patiënten zou Saint-Luc kiezen als ze opnieuw zouden moeten opgenomen worden of om een medisch onderzoek te ondergaan (zeker wel 65%, hoogstwaarschijnlijk wel 25%). Dit percentage is vergelijkbaar met het gemiddelde van de ziekenhuizen die deelnamen aan de Benchmark-studie.

**Zou U voor een volgende opname of medische onderzoeken terug komen naar Saint-Luc?**



Last Modified 13/03/2018 15:34



# Resultaten

Saint-Luc geeft een absoluut tevredenheidsgraad (= We nemen de “top 2” (tevreden en zeer tevreden), we verwijderen de “bottom 2” (zeer ontevreden en ontevreden), dit geeft de Delta van diegenen die zich duidelijk gepositioneerd hebben). We hebben voor deze aanpak gekozen omdat we er de voorkeur aan geven de lat hoog te leggen. Uitstekende kwaliteit maakt deel uit van ons strategisch plan.

## De 3 hoogste scores

In 2017 scoort Saint-Luc het beste voor:

|   |      |
|---|------|
| <i>De kwaliteit van de verpleging</i>               | 90%* |
| <i>De kwaliteit van de medische zorgen</i>          | 88%* |
| <i>De hoffelijkheid van het ziekenhuispersoneel</i> | 88%* |

## De 3 laagste scores

Patiënten stellen ons voor om de volgende punten te verbeteren:

|  |      |
|--|------|
| <i>Ik heb voldoende informatie gekregen van de arts i.v.m. de medische kosten</i>                | 29%* |
| <i>De maaltijden (kwaliteit, hoeveelheid, temperatuur, respecteren van de gemaakte keuze...)</i> | 44%* |
| <i>Ik werd geïnformeerd over de vertragingen (afspraak met dokter, onderzoeken)</i>              | 49%* |

→ We proberen deze punten zoveel mogelijk te corrigeren

\*absolute tevredenheidsgraad



# Resultaten

## Responspercentage verhogen

De participatiegraad bedraagt momenteel ~ 5%. We zouden dit percentage graag verhogen. De resultaten zullen inderdaad representatiever zijn bij een groter aantal deelnemers. U kunt tijdens elk verblijf deelnemen, op papier of elektronisch.

## Tot slot

We willen onze patiënten en personeel bedanken voor hun medewerking aan de enquêtes.

Natuurlijk kunnen we dit positieve resultaat niet bereiken zonder de dagelijkse inspanningen van honderden werknemers die ons **strategisch plan** in de praktijk brengen.

Heel erg bedankt hiervoor.

