



Jessa meet tevredenheid van patiënt

Het Jessa Ziekenhuis neemt deel aan een patiënttevredenheidsonderzoek dat 2 keer per jaar georganiseerd wordt door een externe partner. Het onderzoek peilt naar de tevredenheid van patiënten over hun verblijf in het ziekenhuis. Aan deze tevredenheidsmeting nemen ook andere ziekenhuizen deel waardoor de diverse ziekenhuizen hun resultaten kunnen vergelijken met de andere deelnemers. Binnen het Jessa Ziekenhuis worden de resultaten van de metingen tot op afdelingsniveau verwerkt en teruggekoppeld naar het management van de dienst. Als zie-

kenhuis vinden we het belangrijk onszelf op regelmatige basis een spiegel voor te houden en verwachten we ook dat de afdelingen hun resultaten analyseren en gerichte verbeteracties inzetten die de tevredenheid van de patiënten verhogen.

2 000 meningen per meetperiode

Per meetperiode geven ongeveer 2 000 patiënten hun mening over het Jessa Ziekenhuis. De score op de vraag "hoe tevreden bent u over uw verblijf in het ziekenhuis" is gedu-

rende de verschillende metingen constant gebleven en ligt net boven het gemiddelde van de benchmark (Jessa: 77%; benchmark: 75%). Vanuit het Jessa Ziekenhuis willen we extra werken aan patiëntvriendelijkheid en hoffelijkheid. Deze cijfers (zie beneden) vinden we dus zeer belangrijk. Op sommige items scoren we hier goed, op andere eerder gemiddeld.

Onthaal op de afdeling

De tevredenheid over het onthaal op de af-

TEVREDENHEID VAN DE PATIENT OVER ZIJN/HAAR **ONTHAAL OP DE AFDELING**

	JESSA	NATIONAAL
Eerste meting 2010	83%	5^{DE} PLAATS van 10 deelnemende Vlaamse ziekenhuizen
Tweede meting 2010	85%	3^{DE} PLAATS van 10 deelnemende Vlaamse ziekenhuizen
Eerste meting 2011	86%	2^{DE} PLAATS van 16 deelnemende Vlaamse ziekenhuizen
Tweede meting 2011	87%	1^E PLAATS van 17 deelnemende ziekenhuizen

TEVREDENHEID VAN DE PATIENT OVER DE **AANDACHT** DIE HET **VERPLEEGKUNDIG PERSONEEL** AAN HEM/HAAR BESTEEDDE

	JESSA	NATIONAAL
Eerste meting 2010	83%	5^{DE} PLAATS van 10 deelnemende ziekenhuizen
Tweede meting 2010	85%	2^{DE} PLAATS van 10 deelnemende ziekenhuizen
Eerste meting 2011	84%	3^{DE} PLAATS van 16 deelnemende ziekenhuizen
Tweede meting 2011	86%	2^{DE} PLAATS van 17 deelnemende ziekenhuizen



deling waar de patiënten zijn opgenomen is sinds de eerste meting 2010 gestegen van 83% naar 87%. Deze stijging is ook waarneembaar in vergelijking met andere deelnemende ziekenhuizen. Het Jessa Ziekenhuis scoort bij de tweede meting van 2011 het beste van de 17 deelnemende ziekenhuizen aan het onderzoek.

Aandacht van verpleegkundigen

De tevredenheid van onze patiënten over de aandacht en tijd die verpleegkundigen aan

hen besteedden is over de verschillende metingen ongeveer gelijk en bij de betere scores van de deelnemende ziekenhuizen.

Aandacht van de arts

De tevredenheid over de aandacht en tijd die de arts aan de patiënten besteedde is sinds de eerste meting 2010 gestegen van 72% naar 76%. Deze stijging is ook waarneembaar in vergelijking met andere deelnemende ziekenhuizen. Het Jessa Ziekenhuis scoorde bij de eerste meting net onder het gemiddelde

van de deelnemende ziekenhuizen, bij de laatste meting schuift het ziekenhuis naar een 6^{de} plaats op 17 deelnemende ziekenhuizen.

Uitleg door arts

De tevredenheid van onze patiënten over de uitleg die ze door de arts over de aandoening, onderzoek en behandeling kregen, is over de verschillende metingen ongeveer gelijk. Ook in vergelijking met de nationale scores, geeft dit een stabiel beeld. We scoren hier eerder gemiddeld.

TEVREDENHEID VAN DE PATIENT OVER DE **AANDACHT** DIE DE **ARTS** AAN HEM/HAAR BESTEEDDE

	JESSA	NATIONAAL
Eerste meting 2010	72%	6^{DE} PLAATS van 10 deelnemende ziekenhuizen
Tweede meting 2010	74%	6^{DE} PLAATS van 10 deelnemende ziekenhuizen
Eerste meting 2011	75%	4^{DE} PLAATS van 16 deelnemende ziekenhuizen
Tweede meting 2011	76%	6^{DE} PLAATS van 17 deelnemende ziekenhuizen

TEVREDENHEID VAN DE PATIENT OVER DE **UITLEG DOOR DE ARTS** OVER DE **AANDOENING**, HET **ONDERZOEK** EN DE **BEHANDELING**

	JESSA	NATIONAAL
Eerste meting 2010	74%	5^{DE} PLAATS van 10 deelnemende Vlaamse ziekenhuizen
Tweede meting 2010	75%	4^{DE} PLAATS van 10 deelnemende Vlaamse ziekenhuizen
Eerste meting 2011	74%	6^{DE} PLAATS van 16 deelnemende Vlaamse ziekenhuizen
Tweede meting 2011	74%	8^{STE} PLAATS van 17 deelnemende ziekenhuizen