

Tevredenheidsenquête

Geachte heer/mevrouw,

Gegevens over uw ervaringen tijdens uw verblijf, kunnen ons helpen bij het verbeteren van de zorg- en dienstverlening.

Mogen wij u vragen deze vragenlijst in te vullen (te laten invullen) .

Ingevulde formulieren, onder gesloten omslag ter attentie van de directie, kan u in de desbetreffende brievenbus aan het onthaal of op de verpleegafdeling deponeren.

De enquête kan anoniem ingevuld worden.

Bij klachten, kan u ook steeds contact opnemen met de ombudsvrouw, Lut Van den Putte, op het telefoonnummer (03 210) 60 02 of via e-mail ombudsdienst@revarte.be.

Bedankt voor uw bereidwillige medewerking.
Namens alle medewerkers,

de Directie

VLAAMSE PATIËNTEN PEILING 2.0

IN TE VULLEN DOOR EEN MEDEWERKER VAN HET ZIEKENHUIS

Naam ziekenhuis:			Code vragenlijst:		
Type bed (kenletter):	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	Wijze van afname:	<input type="checkbox"/> Papieren versie	
	<input type="checkbox"/> G	<input type="checkbox"/> M		<input type="checkbox"/> Elektronische versie	
	<input type="checkbox"/> Sp		Ziekenhuisafdeling:		

IN TE VULLEN DOOR DE PATIËNT ZELF



Indien u moeilijkheden heeft bij het invullen, kan u hulp vragen aan familie of vrienden. Om uw antwoorden niet te laten beïnvloeden, mogen ziekenhuismedewerkers u niet helpen.

A. Aard van het ziekenhuisverblijf (kruis één van de mogelijkheden aan)	
1. Was uw ziekenhuisverblijf gepland?	<input type="checkbox"/> Nee , de datum was niet vooraf bepaald. → Ga naar C. 'Informatieverstrekking over de aandoening'.
	<input type="checkbox"/> Ja , de datum was vooraf bepaald. → Ga naar B. 'Vorbereiding op opname'.

B. Vorbereiding op de opname (deze 3 vragen enkel invullen indien uw opname gepland was)		
	Nee	Ja
2. Ik kreeg van mijn verwijzende arts vooraf informatie over hoe ik mij moest voorbereiden op deze opname in het ziekenhuis.		
3. Ik kreeg van de medewerkers van het ziekenhuis vooraf informatie over hoe ik mij moest voorbereiden op deze opname in het ziekenhuis.		
4. Ik kreeg vooraf informatie over de kosten van mijn opname in het ziekenhuis.		

C. Informatieverstrekking over de aandoening (vanaf hier in te vullen door alle patiënten)				
Hieronder gaan een aantal vragen over “de medewerkers”. Hiermee worden <i>alle</i> medewerkers in het ziekenhuis bedoeld, niet alleen het medisch en verpleegkundig personeel, maar ook de kinesitherapeuten, maatschappelijk werkers, poetsdienst, secretariaat, etc.				
	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
5. De medewerkers informeerden mij over de oorzaken van mijn aandoening.				
6. De medewerkers informeerden mij over de mogelijke behandelingswijzen voor mijn aandoening.				
7. De medewerkers informeerden mij over de gevolgen van mijn aandoening.				

D. Informatieverstrekking over onderzoek, behandeling of verzorging				
	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
8. De medewerkers vertelden mij voor een onderzoek, behandeling of verzorging wat er precies zou gebeuren.				
9. De medewerkers vertelden mij voor een onderzoek, behandeling of verzorging waarom iets nodig was.				
10. De medewerkers vertelden mij voor een onderzoek, behandeling of verzorging wat de mogelijke gevolgen kunnen zijn.				
11. De medewerkers spoorden mij aan om mee te beslissen over welk onderzoek, behandeling of verzorging ik kreeg.				
E. Wijze van omgaan met patiënten en samenwerking tussen zorgverleners				
	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
12. De verpleegkundigen gaven mij begrijpelijke uitleg.				
13. De verpleegkundigen waren vriendelijk en beleefd tegen mij.				
14. De artsen gaven mij begrijpelijke uitleg.				
15. De artsen waren vriendelijk en beleefd tegen mij.				
16. De medewerkers gaven gelijkaardige informatie.				
17. De medewerkers werkten goed samen.				
18. Bij de medewerkers voelde ik mij in veilige handen.				
F. Privacy				
	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
19. De medewerkers respecteerden mijn privacy tijdens gesprekken.				
20. De medewerkers respecteerden mijn privacy tijdens onderzoeken, behandeling en verzorging.				
G. Veilige zorg				
	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
21. De medewerkers stelden zich aan mij voor met naam en functie.				
22. De medewerkers controleerden mijn naam, voornaam, geboortedatum en identificatiebandje bij onderzoeken, behandeling en verzorging.				
H. Pijn				
	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
23. De medewerkers vroegen voldoende naar mijn pijn.				
24. Mijn pijn werd goed onder controle gehouden.				
I. Ontslag uit het ziekenhuis				
			Nee	Ja
25. Ik kon mee beslissen over het moment van mijn ontslag.				
26. Ik voelde me klaar om naar huis te gaan.				
27. Ik kreeg informatie over de verdere behandeling na mijn ontslag uit het ziekenhuis (bv. over regels voor levensstijl, rust en werken, het gebruik van medicijnen of hulpmiddelen, controle-afspraken, ...).				

J. Algemene beoordeling										
28. Welk cijfer zou u dit ziekenhuis geven voor deze opname, als 0 gelijk is aan het slechtst mogelijke en 10 gelijk is aan het best mogelijke ziekenhuis?										
<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10

	Zeker niet	Waar- schijnlijk niet	Waar- schijnlijk wel	Zeker wel
29. Zou u dit ziekenhuis aanbevelen aan uw vrienden en familie?				

K. Enkele vragen over uzelf

Geslacht:	<input type="checkbox"/> Vrouw	Woonsituatie:	<input type="checkbox"/> Ik woon alleen
	<input type="checkbox"/> Man		<input type="checkbox"/> Ik woon samen met mijn partner, familie of vrienden
			<input type="checkbox"/> Ik woon in een serviceflat, begeleid wonen, rustoord, ...

Leeftijd:	<input type="checkbox"/> -18 jaar	Provincie:	<input type="checkbox"/> Oost-Vlaanderen	<input type="checkbox"/> Henegouwen
	<input type="checkbox"/> 18 - 24 jaar		<input type="checkbox"/> West-Vlaanderen	<input type="checkbox"/> Namen
	<input type="checkbox"/> 25 - 34 jaar		<input type="checkbox"/> Antwerpen	<input type="checkbox"/> Luik
	<input type="checkbox"/> 35 - 44 jaar		<input type="checkbox"/> Limburg	<input type="checkbox"/> Luxemburg
	<input type="checkbox"/> 45 - 54 jaar		<input type="checkbox"/> Vlaams-Brabant	<input type="checkbox"/> Waals-Brabant
	<input type="checkbox"/> 55 - 64 jaar		<input type="checkbox"/> Brussels Hoofdstedelijk Gewest	<input type="checkbox"/> Buitenland
	<input type="checkbox"/> 65 - 74 jaar			
	<input type="checkbox"/> 75 - 84 jaar			
<input type="checkbox"/> 85+ jaar				

Hoe zou u in het algemeen uw gezondheidstoestand beoordelen?	<input type="checkbox"/> Slecht	<input type="checkbox"/> Redelijk	<input type="checkbox"/> Goed	<input type="checkbox"/> Zeer goed
---	---------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------	------------------------------------

Wat is het hoogste opleidingsniveau dat u voltooid hebt? (opleiding afgerond met diploma of getuigschrift)	<input type="checkbox"/> Lager onderwijs	<input type="checkbox"/> Secundair onderwijs	<input type="checkbox"/> Hoger, niet universitair onderwijs	<input type="checkbox"/> Universitair onderwijs
--	--	--	---	---

	Ja	Neen	
Hebt u de Belgische nationaliteit?		Zo niet, vul hier uw nationaliteit in:	
Bent u in België geboren?		Zo niet, vul hier uw land van herkomst in:	
Welke taal spreekt u meestal thuis?	<input type="checkbox"/> Nederlands	<input type="checkbox"/> Frans	<input type="checkbox"/> Duits
	<input type="checkbox"/> Ander, namelijk:		

L. Hoteldienst					
Ik kreeg dieetvoeding: <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	Zeer tevreden	Tevreden	Matig tevreden	Niet tevreden	Niet van toepassing
Zo ja, hoe tevreden bent u over de informatie die u van de diëtiste kreeg?					
Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de maaltijden?					
Hoe tevreden bent u over de inrichting en uitrusting van de kamer?					
Hoe tevreden bent u over de netheid van ons ziekenhuis?					
Hoe tevreden bent u over de cafetaria?					
N. Zorgkwaliteit					
Hoe tevreden bent u over volgende zorgen en diensten: (*)	Zeer tevreden	Tevreden	Matig tevreden	Niet tevreden	Niet van toepassing
Verpleegkundige zorgen					
Medische zorgen					
Logopedie					
Psychotherapie					
Kinesitherapie					
Ergotherapie					
Sport- & beweging					
Sociale dienst					
Onthaal					
Informatie over medicatie					
Pastorale dienst					
Bibliotheek					
Poetsdienst					
Pedicure					
Kapster					
Administratie					
Ziekenvervoer buiten de instelling					
(*) Gedetailleerde opmerkingen of bevindingen kan u vermelden onder rubriek "M." (zie volgende pagina)					

M. Mijn persoonlijke bevindingen en/of suggesties:

Schrijf hieronder wat er tijdens uw verblijf BIJZONDER GOED IS MEEGEVALLEN.

Omschrijf hierna zo concreet mogelijk wat tijdens uw verblijf ECHT TEGENGEVALLEN is, zodat we de kwaliteit van onze zorg kunnen verbeteren.

Eventuele suggesties: