

Het UZA streeft naar de hoogst bereikbare kwaliteit op het vlak van zorg. Het ziekenhuis verbetert dan ook constant zijn dienstverlening. Dat kan onder meer door te peilen naar de tevredenheid van de patiënten.

UZA meet patiëntentevredenheid

‘Naar een excellente

Krijgt u als patiënt voldoende informatie in het UZA? Wordt u vriendelijk behandeld? Is het eten lekker? Met dat soort vragen probeert het UZA te achterhalen hoe tevreden de patiënten zijn over de service in het UZA. ‘We willen ons van de andere ziekenhuizen onderscheiden door de hoge kwaliteit die we aanbieden’, zegt Paul Van Aken, directeur patiëntenzorg. ‘We optimaliseren daarbij niet alleen de feitelijke zorg, we besteden ook aandacht aan de beleving van de patiënt. Dat doen we door enquêtes af te nemen en met patiënten te praten. Op die manier weten we beter waar de pijnpunten zitten en hoe we onze service

kunnen verbeteren. Ik beschouw de patiënten als onze klanten, die we graag tevreden zien terugkeren.’

Transparant

Vier keer per jaar bevaart het UZA de gehospitaliseerde patiënten door middel van een enquête van het Vlaams Patiëntenplatform (VPP). Uit de resultaten van die peilingen blijkt het UZA in 2013 op 22 van de 28 vragen beter te scoren dan het Vlaamse gemiddelde. Paul Van Aken: ‘Al onze resultaten staan zichtbaar voor iedereen op onze website, zowel de hoge als de lage scores. Transparantie is heel belangrijk voor ons.’

‘Per vraag publiceren we bovendien alleen het aantal keren dat

de patiënten het altijd of volledig eens waren met een uitspraak over kwaliteit. Dat maakt de resultaten overzichtelijk. Het helpt ons ook de lat hoog te leggen voor onszelf. Onze service moet niet goed zijn, maar excellent. Wanneer de patiënten grotendeels mee eens of meestal antwoorden, dan weten we dat er nog ruimte is voor verbetering. Een van de punten waar we hoog op scoren, is de vriendelijke behandeling van de patiënten. Daar ben ik heel blij mee, want dat is een van onze prioriteiten. Een werkpunt is dan weer dat medewerkers zich altijd eerst moeten voorstellen aan de patiënten.’

Naast de VPP-vragenlijsten, gericht op de gehospitaliseerde patiënten, houdt het UZA ook

eigen enquêtes. Paul Van Aken: ‘Het is onze bedoeling om al onze afdelingen te optimaliseren, van radiologie over spoed tot de consultaties.’ Tot slot bevaart het ziekenhuis ook het eigen personeel. ‘Tevreden medewerkers maken tevreden patiënten. Een patiënt voelt heel goed aan of de sfeer op een afdeling goed zit of niet.’

Digitale communicatie

Tot nu maakte het ziekenhuis gebruik van papieren enquêtes, maar momenteel loopt een proefproject waarbij de gehospitaliseerde patiënten op één pilotafdeling de vragen kunnen beantwoorden via de tv-toestellen in hun kamer. Paul Van Aken: ‘Via de televisieschermen

Hoogtes en laagtes

Het Vlaams Patiëntenplatform stelde in 2013 een vragenlijst op voor gehospitaliseerde patiënten. In november 2013 gebruikte het UZA die lijst om te peilen naar de tevredenheid over de aangeboden zorg.



Het UZA scoorde het best op de onderstaande drie stellingen.

- Ik voelde me helemaal klaar om naar huis te gaan: 95%.
- Ik kreeg **altijd** informatie over de verdere behandeling na mijn ontslag uit het ziekenhuis: 93,4%.
- De verpleegkundigen waren **altijd** vriendelijk en beleefd tegen mij: 85,7%.



Verbetering is aangewezen op onderstaande vlakken.

- De medewerkers stelden zich **altijd** aan mij voor met naam en functie: 39,4%.
- De medewerkers vertelden me **altijd** wat de mogelijke gevolgen kunnen zijn: 44,9%.
- De medewerkers gaven **altijd** gelijkaardige informatie: 45,8%.

service'

een enquête afnemen is minder arbeidsintensief. Het is ook een stap richting digitale communicatie, iets waar de patiënten zelf om vragen. Het enige nadeel is dat de respondenten de vragen beantwoorden terwijl hun zorgtraject nog niet volledig is afgesloten. Vandaar dat we op de afdeling radiologie een project hebben opgestart waarbij we de enquêtes afnemen per mail, wanneer de patiënten al terug thuis zijn.'

'We hebben onze patiënten tijdens hun bezoek aan onze afdeling naar hun e-mailadres gevraagd en stuurden hen dan achteraf een gepersonaliseerd bericht', legt Filip Deferme, hoofdverpleegkundige radiologie, uit. 'De respons was vrij hoog: 57 %. Dat zou in de toekomst nog kunnen stijgen, wanneer we de kinderziektes van het systeem hebben overwonnen. Via mail hebben we ook de mogelijkheid een reminder te sturen.'

Een digitale bevraging heeft nog een bijkomend voordeel: de mogelijkheid om de enquête te laten uitvoeren door derden. Paul Van Aken: 'Het lijkt mij een goede zaak mochten in de toekomst de enquêtes in alle ziekenhuizen afgenomen worden door een objectieve partij. Dat zou de geloofwaardigheid ervan alleen maar verhogen.' ©

