



Vlaams Indicatoren Project VIP²: Vlaamse Patiënten Peiling

Op initiatief van de Vlaamse Vereniging van Hoofddartsen, Icuuro, Zorgnet Vlaanderen en de Vlaamse overheid, is het Vlaamse VIP²-indicatorenproject opgericht. Samen met andere Vlaamse ziekenhuizen, neemt AZ Turnhout op vrijwillige basis deel aan dit project. In eerste instantie omdat de resultaten van de indicatoren ons inzicht geven in de kwaliteit van onze zorgprocessen en een stimulans zijn om ons kwaliteitsniveau verder te optimaliseren. In tweede instantie omdat we deze resultaten willen delen met de patiënt, die voor kwalitatieve zorg recht heeft op duidelijke en betrouwbare informatie.

Binnen het ziekenhuisbreed domein werd een indicator uitgewerkt rond **patiënttevredenheid**. De resultaten van de patiëntenbevraging geven AZ Turnhout een belangrijk inzicht in hoe de patiënten hun verblijf in ons ziekenhuis ervaren. We volgen de resultaten nauwgezet op en starten waar nodig verbeteracties op om de patiënttevredenheid in AZ Turnhout nog verder te optimaliseren.

Inhoudstabel

Algemene patiënttevredenheid

2

Mate waarin verpleegkundigen vriendelijk en beleefd zijn

Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Mate waarin artsen vriendelijk en beleefd zijn

Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Mate waarin patiënten AZ Turnhout zouden aanbevelen

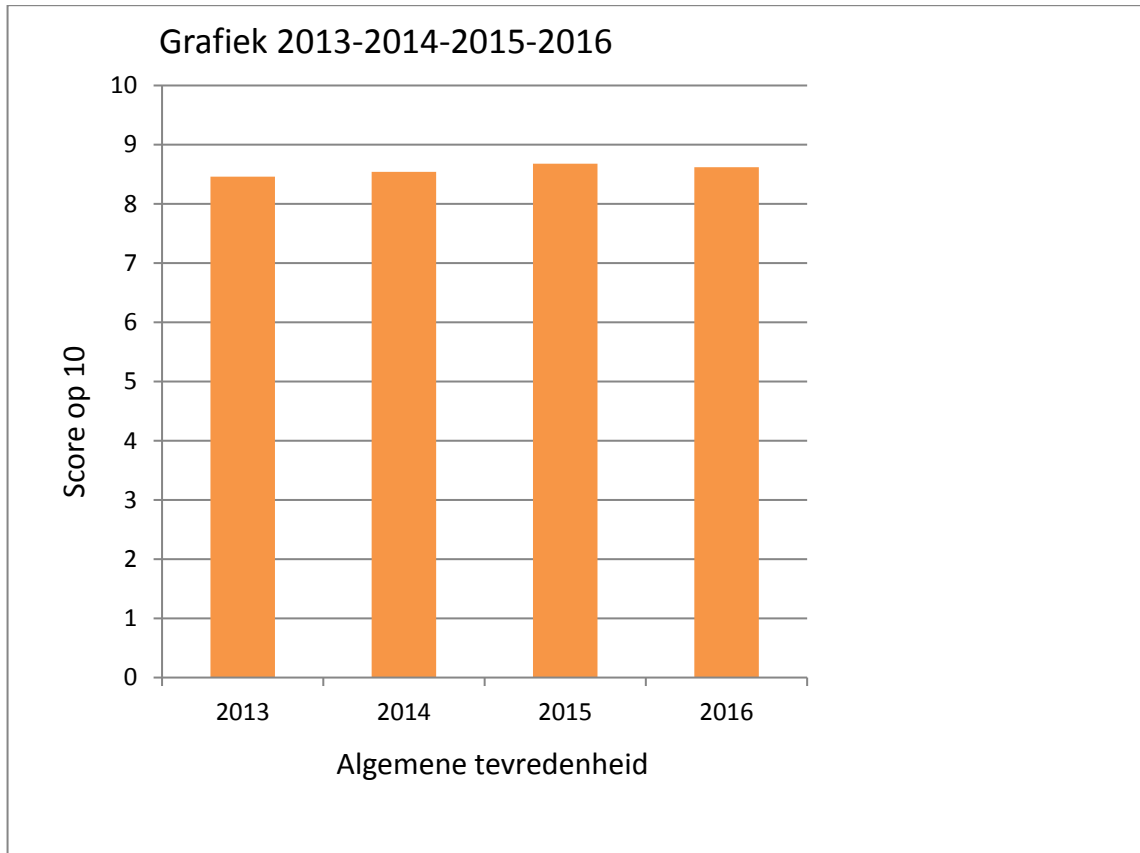
Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Score die patiënten aan AZ Turnhout geven

Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

ALGEMENE PATIËNTTEVREDENHEID

Resultaten AZ Turnhout



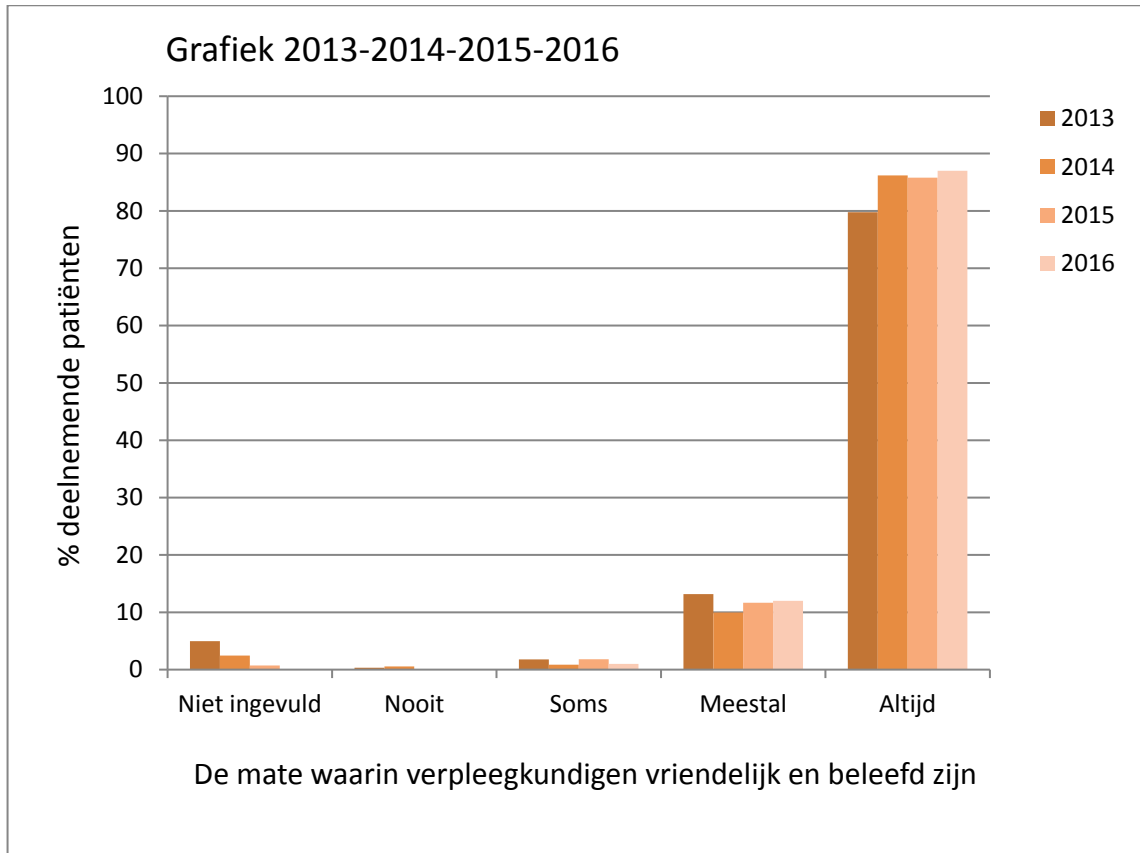
	2013	2014	2015	2016
Algemene tevredenheid	8,5/10	8,5/10	8,7/10	8,6/10

Toelichting

De algemene tevredenheid en aanbeveling van onze patiënten in 2016 is vergelijkbaar met deze van de vorige jaren. De omgang van de artsen en verpleegkundigen met de patiënt én de samenwerking tussen de zorgverleners zijn pluspunten volgens onze patiënten. Ook voor de indentificatiecontrole scoren we hoger dan gemiddeld. Met deze laatste score zijn we bijzonder blij aangezien het een cruciale stap is om veilige zorg te bieden. Informatie over de kostprijs en de betrokkenheid van de patiënt bij het maken van beslissingen is eerder beperkt en stimuleert ons om verbeteracties te ontwikkelen.

MATE WAARIN VERPLEEGKUNDIGEN VRIENDELIJK EN BELEEFD ZIJN

Resultaten AZ Turnhout

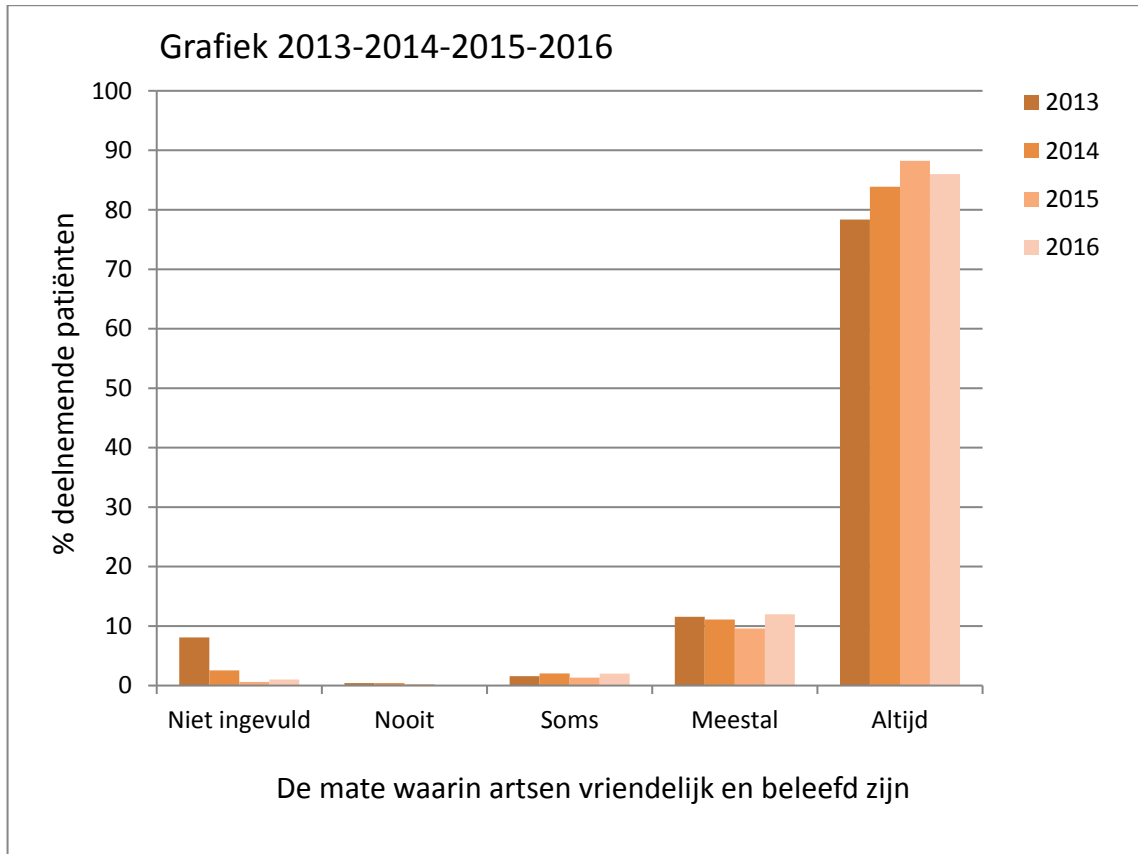


	2013	2014	2015	2016
Niet ingevuld	5%	2%	1%	0%
Nooit	0%	1%	0%	0%
Soms	2%	1%	2%	1%
Meestal	13%	10%	12%	12%
Altijd	80%	86%	86%	87%

Toelichting

MATE WAARIN ARTSEN VRIENDELIJK EN BELEEFD ZIJN

Resultaten AZ Turnhout

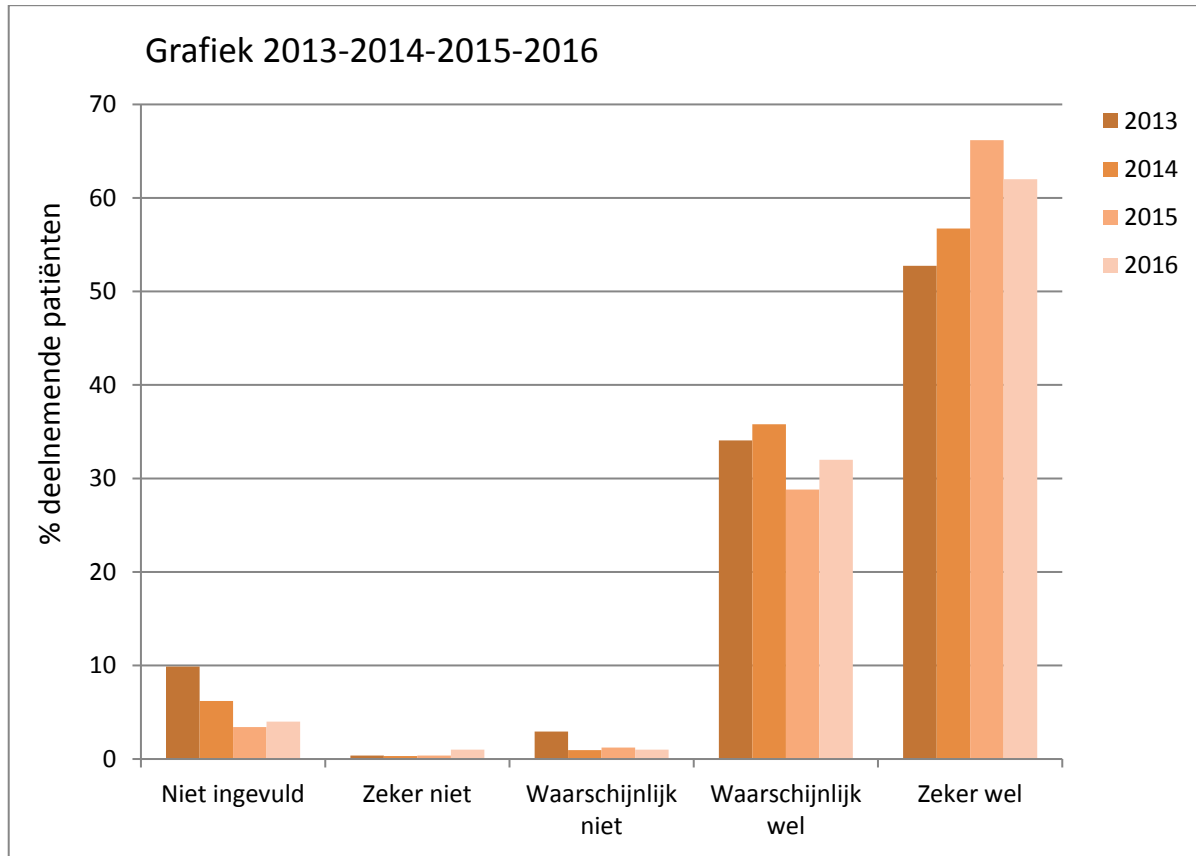


	2013	2014	2015	2016
Niet ingevuld	8%	3%	1%	1%
Nooit	0%	0%	0%	0%
Soms	2%	2%	1%	2%
Meestal	12%	11%	10%	12%
Altijd	78%	84%	88%	86%

Toelichting

MATE WAARIN PATIËNTEN AZ TURNHOUT ZOULDEN AANBEVELEN

Resultaten AZ Turnhout

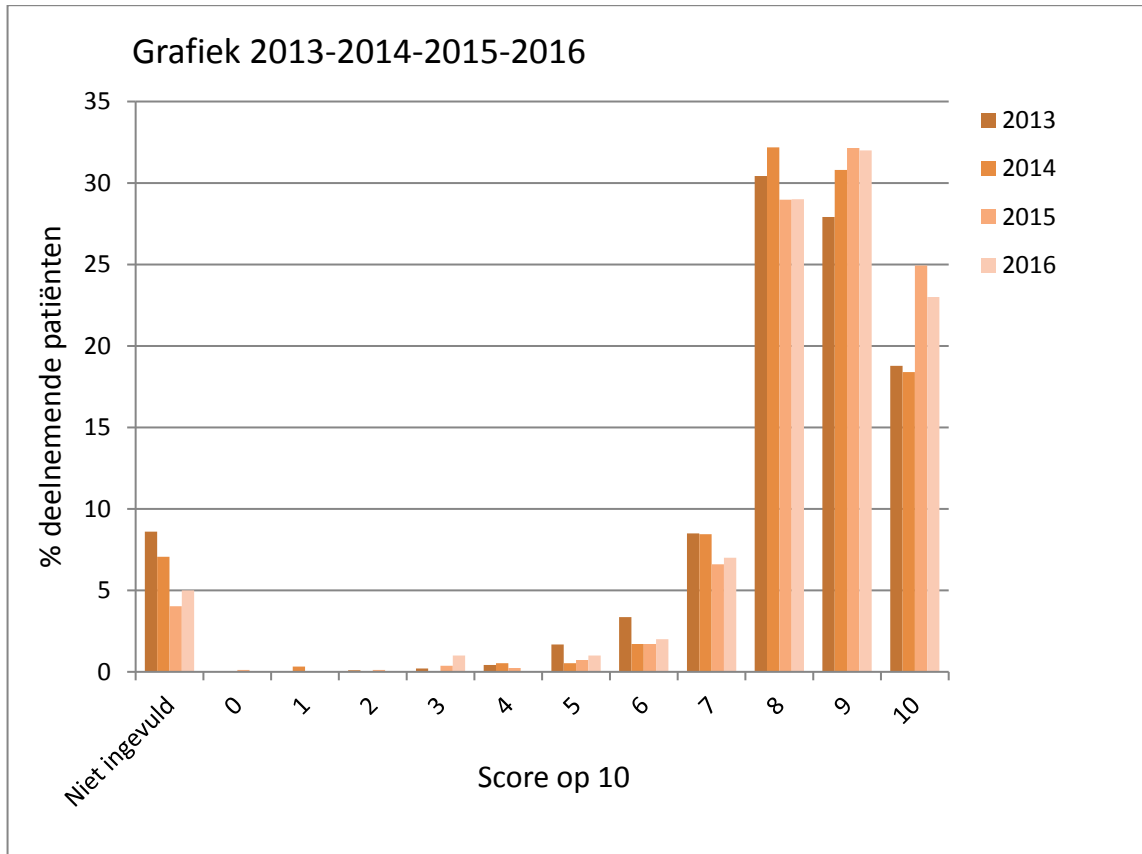


	2013	2014	2015	2016
Niet ingevuld	10%	6%	3%	4%
Zeker niet	0%	0%	0%	1%
Waarschijnlijk niet	3%	1%	1%	1%
Waarschijnlijk wel	34%	36%	29%	32%
Zeker wel	53%	57%	66%	62%

Toelichting

SCORE DIE PATIËNTEN AAN AZ TURNHOUT GEVEN

Resultaten AZ Turnhout



	2013	2014	2015	2016
Niet ingevuld	9%	7%	4%	5%
0	0%	0%	0%	0%
1	0%	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%
3	0%	0%	0%	1%
4	0%	1%	0%	0%
5	2%	1%	1%	1%
6	3%	2%	2%	2%
7	9%	8%	7%	7%
8	30%	32%	29%	29%
9	28%	31%	32%	32%
10	19%	18%	25%	23%

Toelichting