

Resultaten Familie Tevredenheidspeiling

PERIODE 01/06/2018 - 01/08/2018



Inleiding

Vragenlijst omvatte volgende thema's:

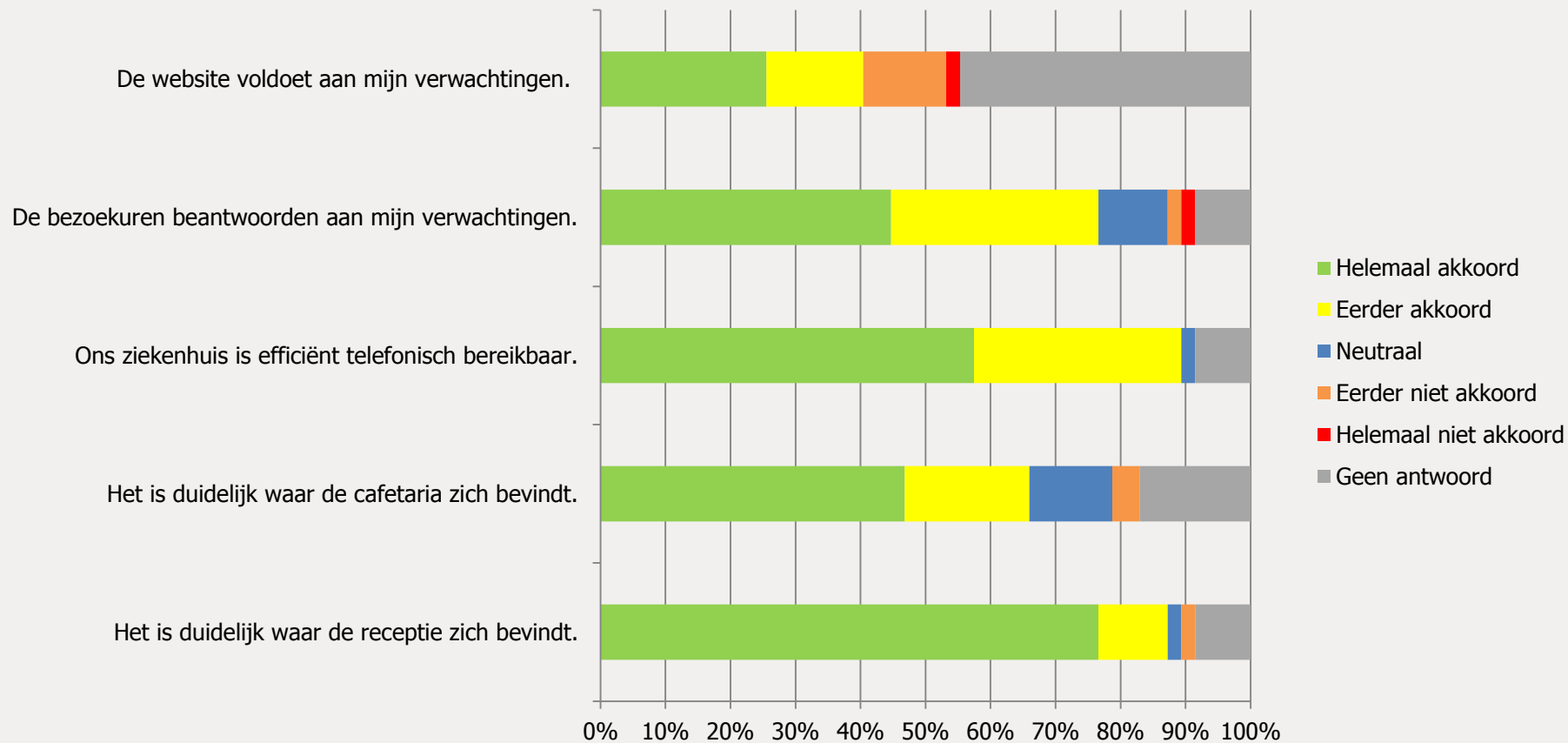
1. Algemene informatie
2. Toegankelijkheid
3. Beschikbaarheid
4. Informatieverstrekking
5. Dienstverlening
6. Bejegening
7. Algemene perceptie

Familieleden werden aangeschreven of telefonisch gecontacteerd.

In totaal werden 130 familieleden gecontacteerd waarvan **47** personen effectief deelnamen.

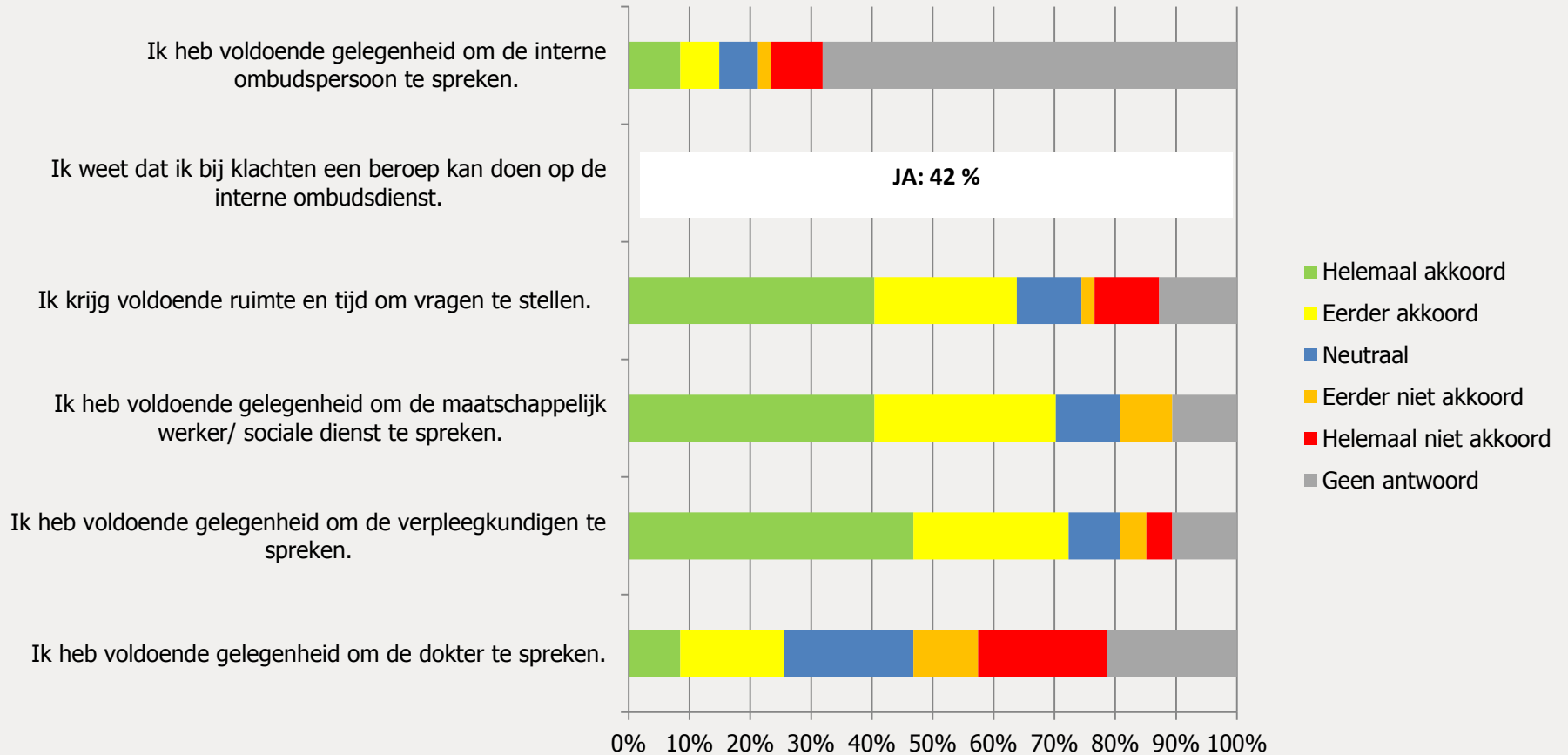


1. Toegankelijkheid



NW ZORG, ONZE ZORG

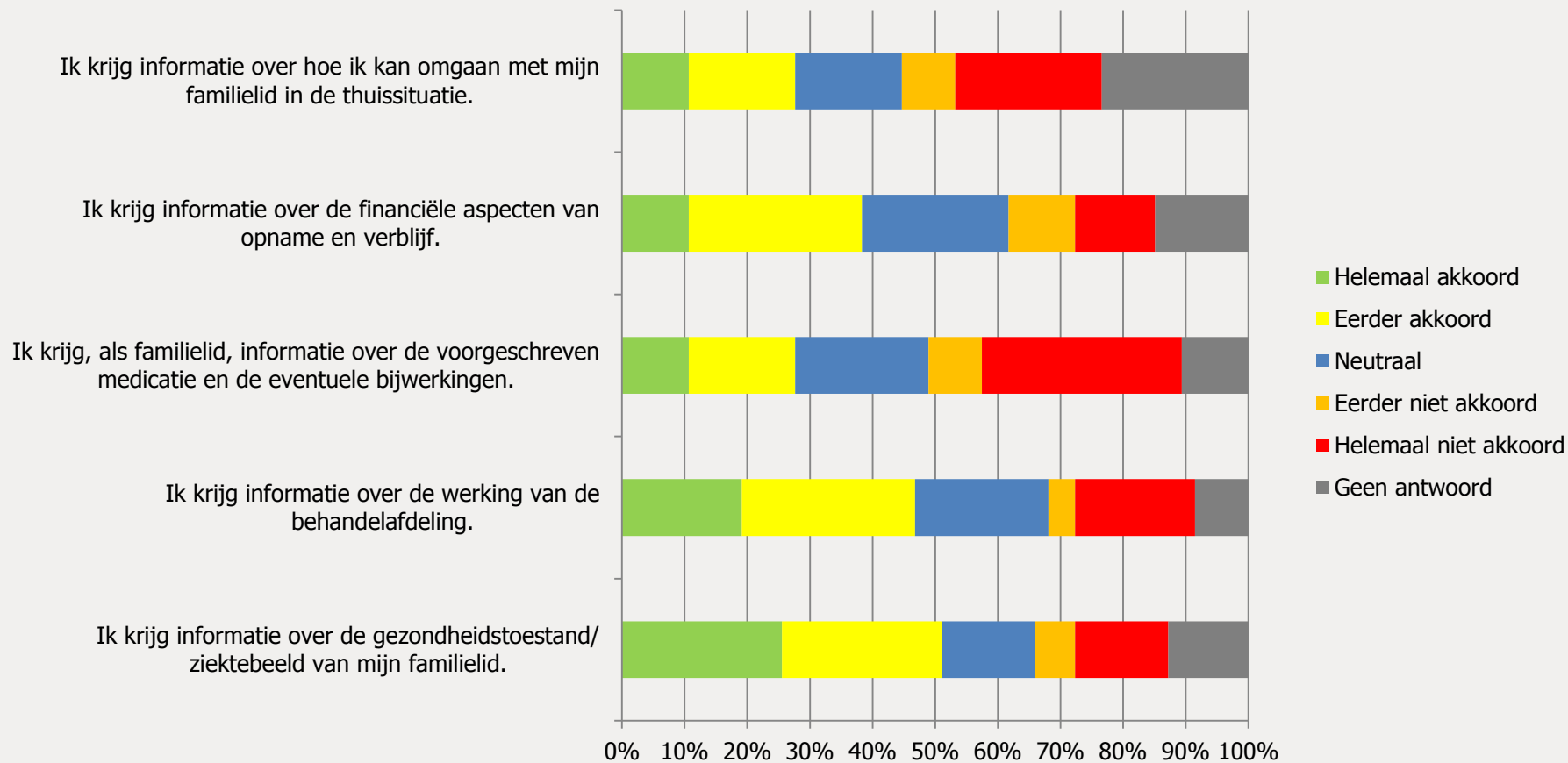
2. Beschikbaarheid



NW ZORG, ONZE ZORG

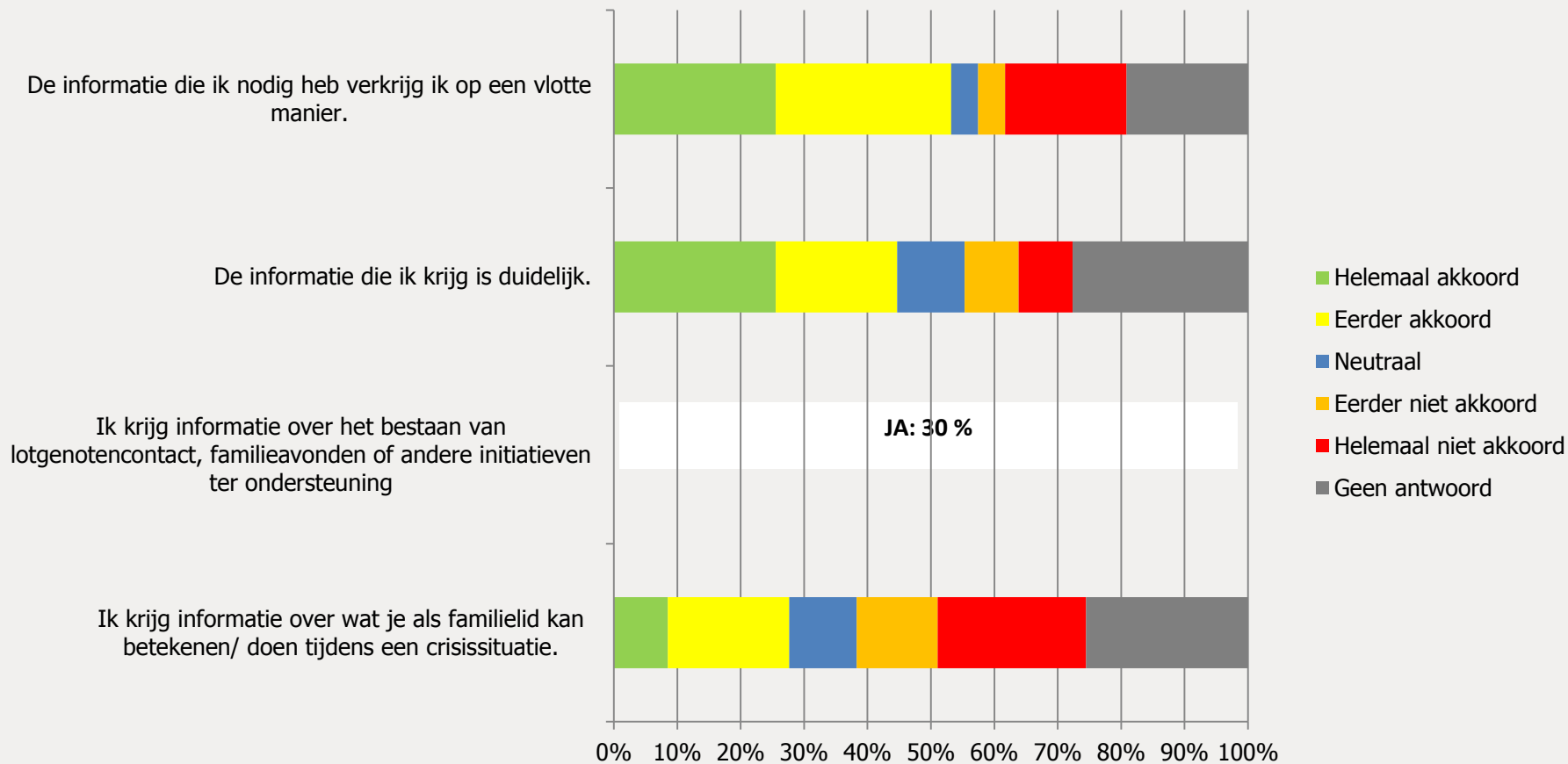


3. Informatie

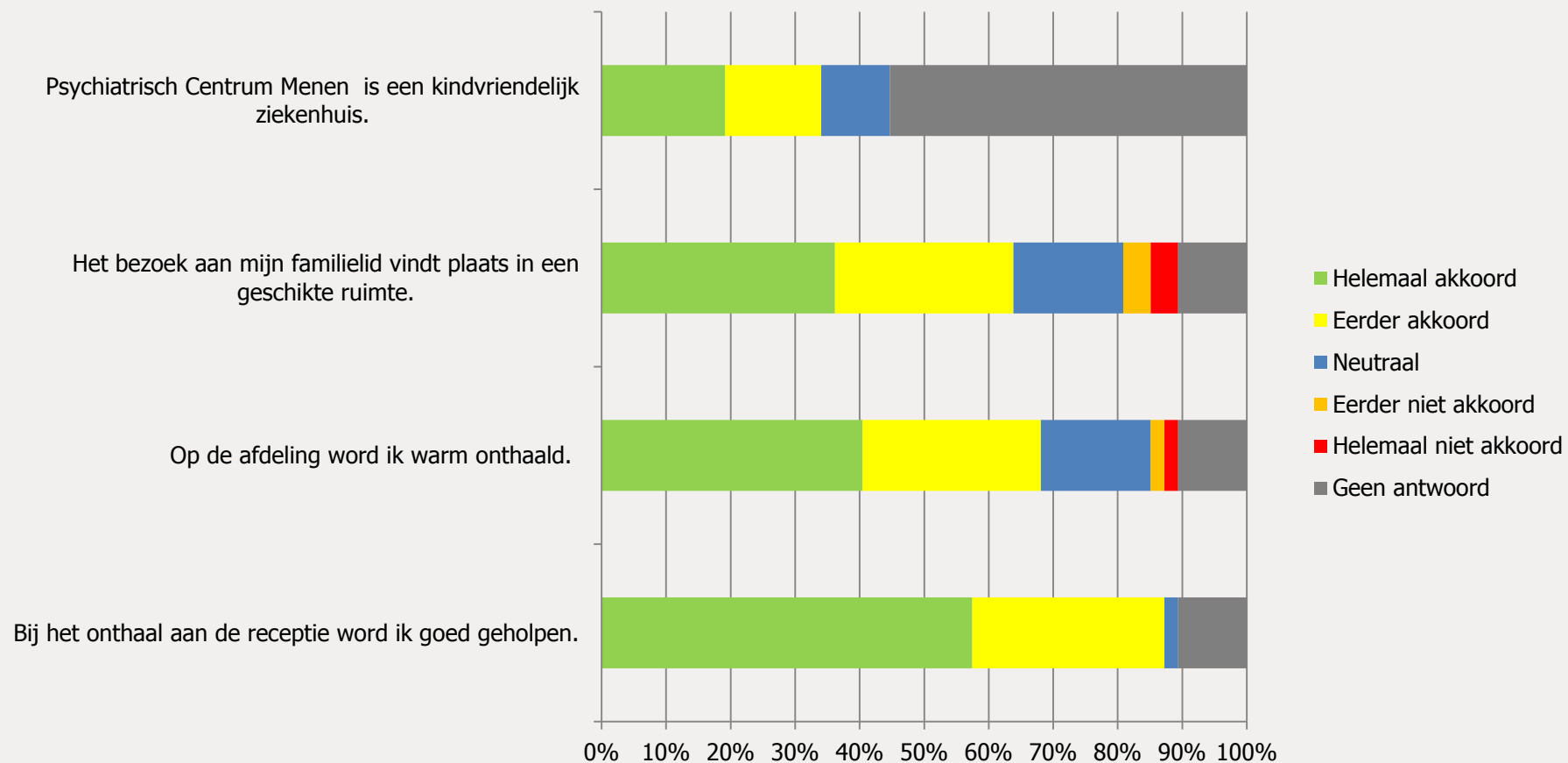


NW ZORG, ONZE ZORG

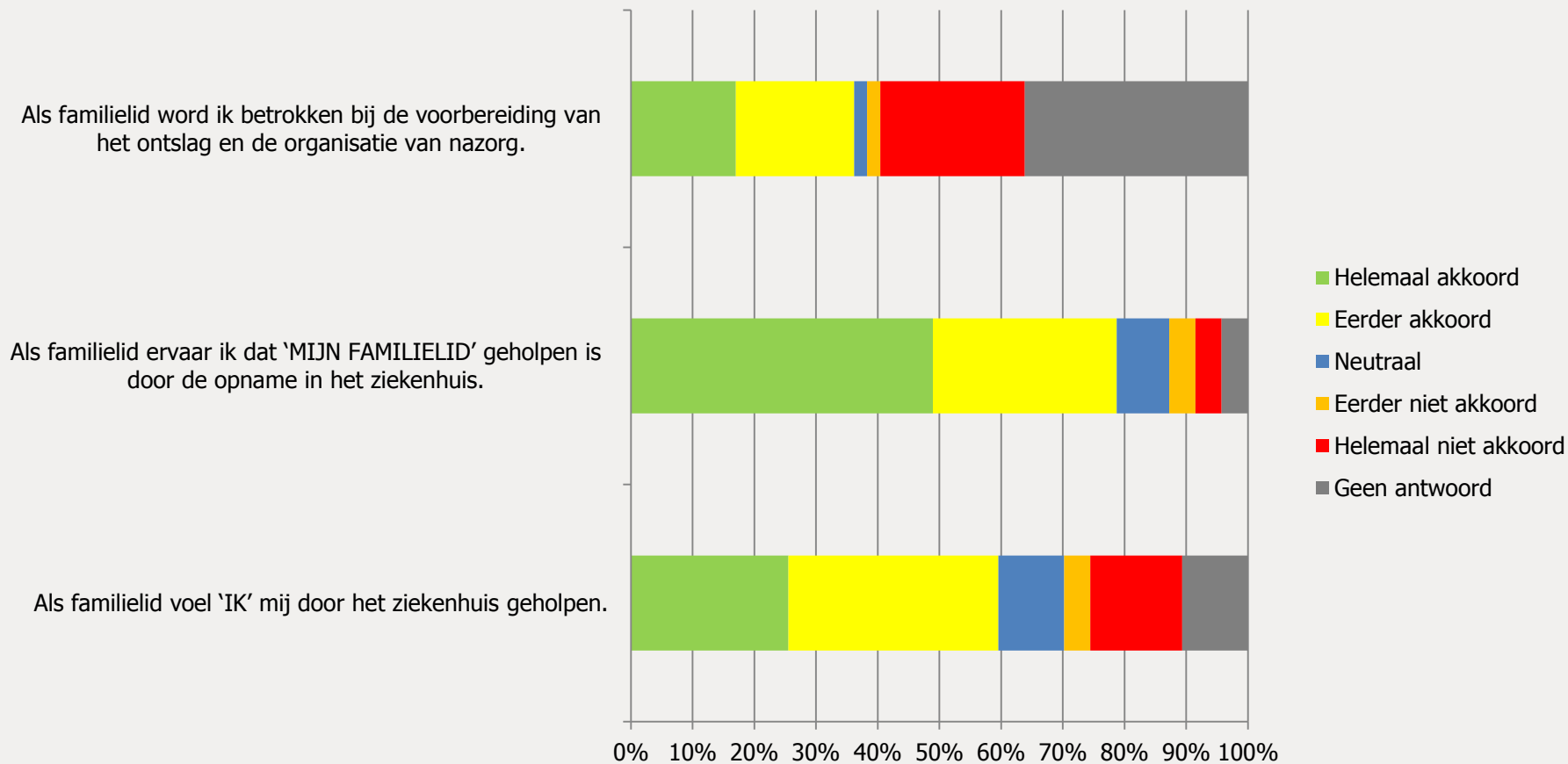
3. Informatie



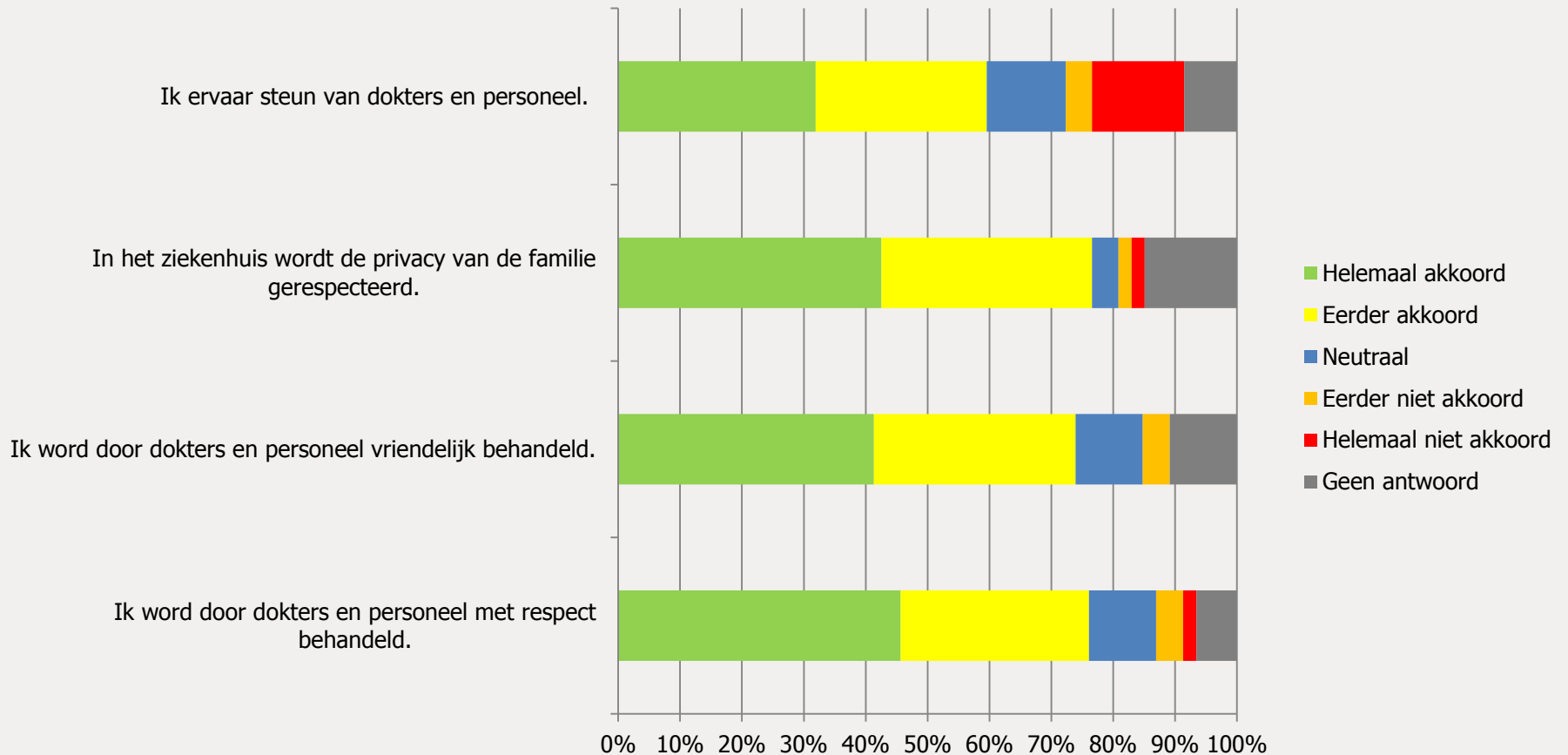
4. Dienstverlening



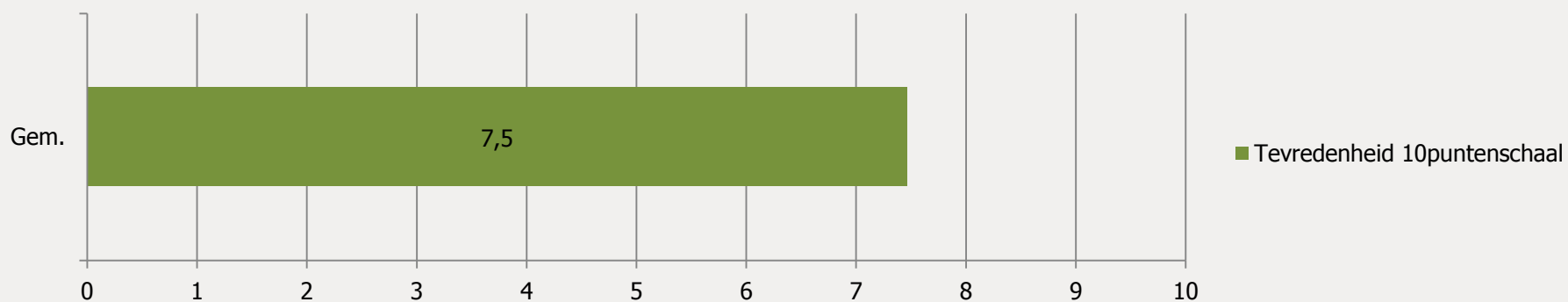
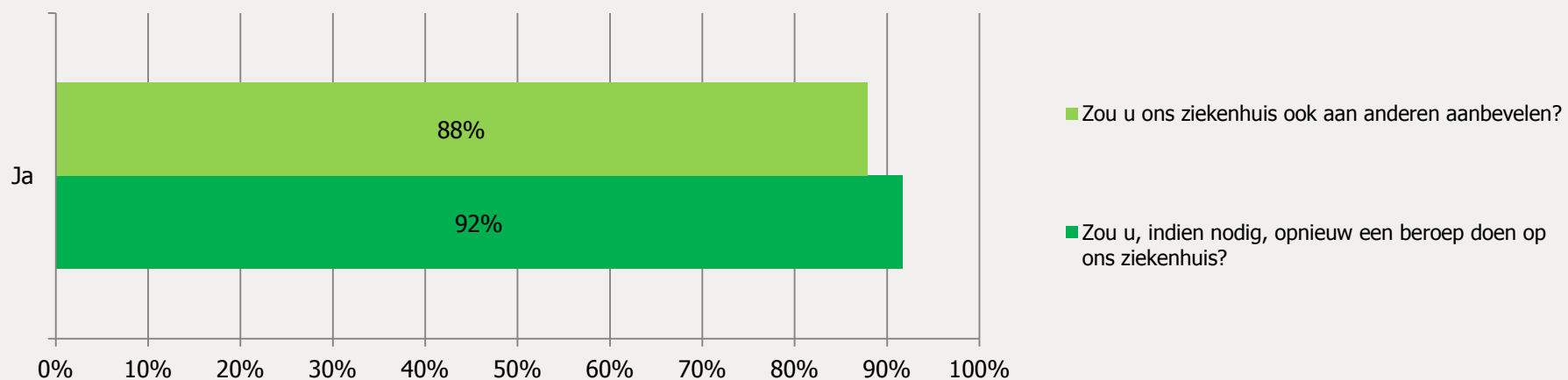
4. Dienstverlening



5. Bejegening



6. Perceptie



NW ZORG, ONZE ZORG

Besluit

Het PCM kreeg een mooi gemiddeld cijfer van **7,5 op 10**. Indien nodig zou **92%** van de familieleden nog **beroep doen** op het PCM en **88%** van de familieleden zou het PCM **aanbevelen** aan anderen.

De **steekproefgrootte** van 47 personen met een doelgroep van 130 familieleden is te laag voor de representativiteit van de resultaten. Maar de steekproefgrootte hoeft niet altijd statistisch significant te zijn om waardevolle informatie te verkrijgen.

Er heerst een **algemene tevredenheid** bij de familieleden van patiënten binnen het PCM.

- Familieleden ervaren het ziekenhuis als **toegankelijk** met een **goede bejegening**. De resultaten tonen aan dat **82%** van de familieleden vindt dat hun familielid **geholpen is door de opname**. Toch is er tendens merkbaar tot nood aan *betere communicatie en betrokkenheid*.

Profiel 100-8801-04-0000-00000001

**INITIATIEF
ZOEKT
NEMER (M/V)**

Loeije



Besluit

Vanuit de resultaten zijn volgende aanbevelingen aangewezen:

- Families kunnen een betekenisvolle rol spelen in het herstelproces van de patiënt. Daarom dat familie zoveel mogelijk bij het herstelproces **betrekken** van essentieel belang is.
- Neem als team zelf **initiatief** om informatie te delen met de familie.
- Betrek familie tijdens het herstelproces en zoek naast de krachten van de patiënt ook de **krachten tot het familie functioneren**.
- Betrek- en luister naar familieleden bij de voorbereiding van het **ontslag en organisatie van nazorg**.
- Organisatorische mogelijkheden zoeken waarbij een **overleg met arts, patiënt en familieleden** kan ingepland worden.

