

Bijlage 6. Belangenlijst

Tabel 6a					
vraag	label	gemiddelde	proportie allergrootste belang	proportie negatieve ervaring	verbeter score
6.	... u de polikliniek overdag tussen 9.00 uur en 17.00 uur telefonisch kunt bereiken?	3,43	49%	2%	0,08
7.	... de wachttijd tussen het maken van de afspraak en het plaatsvinden van de afspraak op de polikliniek geen probleem voor u is?	3,05	33%	3%	0,09
8.	... u op de polikliniek terecht kunt op een door u gewenst moment?	3,08	31%	11%	0,34
9.	... dat het mogelijk was om meerdere afspraken in het ziekenhuis op één dag te plannen?	3,22	44%	19%	0,60
10.	... het ziekenhuis goed bereikbaar is met het vervoermiddel dat u doorgaans gebruikt?	3,34	43%	5%	0,18
11.	... het geen probleem is om van de parkeerplaats van het ziekenhuis naar de polikliniek te komen?	3,05	34%	3%	0,08
12.	... de polikliniek makkelijk te vinden is in het ziekenhuis?	3,24	36%	7%	0,22
13.	... u zich welkom voelt op de polikliniek?	3,23	36%	7%	0,23
14.	... de baliedewerker behulpzaam is?	3,35	40%	2%	0,06
15.	... de baliedewerker u dingen op een begrijpelijke manier uitlegt?	3,39	46%	6%	0,19
16.	... de baliedewerker persoonlijke aandacht voor u heeft?	3,16	33%	13%	0,41
17.	... de balie van de polikliniek voldoende privacy biedt?	3,27	40%	21%	0,69
18.	... u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd geholpen wordt?	3,14	36%	32%	1,00
19.	... u in de wachtruimte op de hoogte gehouden wordt van de wachttijd (bijv. over de duur en de reden van de wachttijd)?	3,11	34%	71%	2,21
20.	... er voldoende zitplaatsen zijn in de wachtruimte van de polikliniek?	3,17	30%	2%	0,08
21.	... er in de polikliniek voldoende voorzieningen zijn (bijv. tijdschriften, iets te drinken, speelgoed, brochures)?	2,68	15%	22%	0,58
22.	... de polikliniek schoon en hygiënisch is?	3,56	61%	2%	0,09
23.	... de behandelruimte van de polikliniek voldoende privacy biedt (bijv. bij het omkleden, gesprekken, tijdens de behandelingen, vertrouwelijk omgaan met gegevens)?	3,61	64%	3%	0,11
25.	... de arts persoonlijke aandacht voor uw heeft?	3,77	78%	6%	0,24
26.	... de arts u serieus neemt?	3,84	84%	4%	0,16
27.	... de arts aandachtig naar u luistert?	3,80	81%	5%	0,20
28.	... de arts genoeg tijd voor u heeft?	3,77	77%	7%	0,25
29.	... u zich op uw gemak voelt bij de arts?	3,70	72%	7%	0,27
30.	... de arts deskundig is?	3,91	91%	3%	0,11
31.	... de arts u vooraf vertelt waarom de behandeling of het onderzoek nodig is?	3,66	68%	5%	0,19
32.	... de arts u vooraf vertelt wat de behandeling of het onderzoek precies inhoudt?	3,68	70%	7%	0,24
33.	... de arts u vooraf vertelt wat het te verwachten resultaat van de behandeling of het onderzoek is?	3,61	67%	13%	0,45
34.	... de arts u op een begrijpelijke manier over de eventuele bijwerkingen of gevolgen van de behandeling of het onderzoek vertelt?	3,72	74%	13%	0,46
35.	... de arts u dingen op een begrijpelijke manier uitlegt?	3,69	71%	5%	0,18
36.	... u de mogelijkheid krijgt om aan de arts al uw vragen te stellen?	3,76	77%	7%	0,24
37.	... de informatie die u krijgt van de arts afgestemd is op uw persoonlijke situatie?	3,68	69%	6%	0,23
38.	... deze andere zorgverlener persoonlijke aandacht voor u heeft?	3,42	49%	6%	0,21
39.	... deze andere zorgverlener u serieus neemt?	3,54	58%	4%	0,15
40.	... deze andere zorgverlener aandachtig naar u luistert?	3,53	57%	6%	0,21
41.	... deze andere zorgverlener genoeg tijd voor u heeft?	3,51	55%	7%	0,23
42.	... u zich op uw gemak voelt bij deze andere zorgverlener?	3,49	54%	7%	0,23
43.	... deze andere zorgverlener deskundig is?	3,68	71%	4%	0,16
44.	... deze andere zorgverlener u vooraf vertelt waarom de behandeling of het onderzoek nodig is?	3,39	50%	11%	0,38
45.	... deze andere zorgverlener u vooraf vertelt wat de behandeling of het onderzoek precies inhoudt?	3,45	52%	9%	0,32
46.	... deze andere zorgverlener u vooraf vertelt wat het te verwachten resultaat van de behandeling of het onderzoek is?	3,34	49%	23%	0,77
47.	... deze andere zorgverlener u op een begrijpelijke manier over de eventuele bijwerkingen of gevolgen van de behandeling of het onderzoek vertelt?	3,46	55%	20%	0,68
48.	... deze andere zorgverlener u dingen op een begrijpelijke manier uitlegt?	3,49	56%	9%	0,31
49.	... u de mogelijkheid krijgt om aan deze andere zorgverlener al uw vragen te stellen?	3,48	56%	12%	0,4
50.	... de informatie die u krijgt van de ze andere zorgverlener afgestemd is op uw persoonlijke situatie?	3,47	54%	13%	0,44
51.	... u weet waar u naartoe moet bellen voor de uitslag van het onderzoek?	3,57	60%	8%	0,27
52.	... u informatie krijgt over u rechten als patiënt (bijv. een second opinion of inzage van uw patiëntendossier)?	3,28	45%	83%	2,71

53.	... de verschillende zorgverleners in de polikliniek u geen tegenstrijdige informatie geven?	3,74	77%	9%	0,34
54.	... de behandelingen van de verschillende zorgverleners op elkaar aansluiten?	3,72	74%	8%	0,28
55.	... de verwijzing naar andere zorgverleners in het ziekenhuis op een soepele manier verloopt?	3,63	65%	8%	0,28
56.	... u kunt meebeslissen over de behandeling van uw gezondheidsklachten?	3,47	56%	21%	0,73
57.	... uw begeleider (partner/familielid/mantelzorger) voldoende bij het gesprek wordt betrokken?	3,27	47%	11%	0,35
59.	... u van de zorgverleners op de polikliniek informatie krijgt over de werking van uw medicijnen?	3,49	56%	25%	0,86
60.	... u van de zorgverleners op de polikliniek informatie krijgt over de (eventuele) bijwerkingen van uw medicijnen?	3,52	59%	48%	1,69
61.	... u van de zorgverleners in de polikliniek informatie krijgt over hoe u de medicijnen moet gebruiken in combinatie met andere medicijnen die u al gebruikt?	3,53	61%	37%	1,32
62.	... u na afloop van het bezoek aan de polikliniek voldoende informatie krijgt over uw ziekte/aandoening?	3,61	63%	11%	0,39
63.	... u verteld wordt met wie u contact moet opnemen als zich na het bezoek aan de polikliniek problemen zouden voordoen?	3,67	70%	30%	1,11
64.	... de adviezen van de arts helpen om uw dagelijks functioneren te verbeteren?	3,57	61%	20%	0,73
65.	... u na afloop van de behandeling/het onderzoek in de polikliniek voldoende advies krijgt over waar u aanvullende informatie kunt vinden (bijv. patiëntenvereniging, website)?	3,16	36%	61%	1,93
67.	... u de mogelijkheid wordt geboden om per e-mail een afspraak te maken of vragen te stellen?	2,86	30%	88%	2,51

* vraag 66 is niet gesteld in belangvragenlijst

Tabel 6b – Gemiddelde belangscore per aspect

Aspect	gemiddelde	aantal items
Bereikbaarheid	3,20	7
Ontvangst	3,23	7
Inrichting	3,25	4
Bejegening Arts	3,80	6
Communicatie Arts	3,68	7
Bejegening andere zorgverlener	3,53	6
Communicatie andere zorgverlener	3,44	7
Informatie algemeen	3,43	2
Samenwerking	3,70	3
Inspraak	3,37	2
Nazorg	3,43	9

Tabel 6c – Top 10 met hoogste verbeterscores

items	% negatieve ervaring	verbeter* score
52. Heeft u informatie gekregen over uw rechten als patiënt (bijv. een second opinion of inzage van uw patiëntendossier)?	83%	2,71
67. Werd u de mogelijkheid geboden om per e-mail een afspraak te maken of vragen te stellen?	88%	2,51
19. Werd u in de wachtruimte op de hoogte gehouden van de wachttijd (bijv. over de duur en de reden van de wachttijd)?	71%	2,21
65. Kreeg u na afloop van de behandeling/het onderzoek in de polikliniek voldoende advies over waar u aanvullende informatie kunt vinden (bijv. patiëntenvereniging, website)?	61%	1,93
60. Heeft u van de zorgverleners op de polikliniek informatie gekregen over de (eventuele) bijwerkingen van uw medicijnen?	48%	1,69
61. Heeft u van de zorgverleners in de polikliniek informatie gekregen over hoe u de medicijnen moet gebruiken in combinatie met andere medicijnen die u al gebruikt?	37%	1,32
63. Is u verteld met wie u contact moest opnemen als zich na het bezoek aan de polikliniek problemen zouden voordoen?	30%	1,11
18. Werd u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd geholpen?	32%	1,00
59. Heeft u van de zorgverleners op de polikliniek informatie gekregen over de werking van uw medicijnen?	25%	0,86
46. Vertelde deze andere zorgverlener u vooraf wat het te verwachten resultaat zou zijn van de behandeling of het onderzoek?	23%	0,77
* verbeterscore is percentage negatieve ervaring * belangscore		