

Bijlage 4 Gemiddelden ervaringscores en belangsscores

	<i>gemiddeld belang</i>	<i>% neg. ervaring</i>	<i>verbeter</i>
Bejegening verpleegkundigen			
Hoe vaak behandelden verpleegkundigen u met beleefdheid en respect?	3,15	2,9	0,09
Hoe vaak namen verpleegkundigen u serieus?	3,38	3,9	0,13
Hoe vaak luisterden verpleegkundigen met aandacht naar u?	3,32	7,2	0,24
Hoe vaak legden verpleegkundigen u dingen uit op een manier die u kon begrijpen?	3,41	8,9	0,30
Hoe vaak besteedden verpleegkundigen voldoende tijd aan u?	3,24	9	0,29
Hoe vaak kreeg u hulp zo snel als u wilde, wanneer u op de bel drukte?	2,6	5,7	0,15
Hoe vaak vroegen verpleegkundigen u dingen dubbel?	2,43	1,6	0,04
Hoe vaak gaven verpleegkundigen u tegenstrijdige informatie?	3,29	1	0,03
Hoe vaak kwamen verpleegkundigen hun afspraken na?	3,32	4,9	0,16
Had u tijdens uw opname een vast aanspreekpunt waar u met uw vragen terecht kon?	2,96	40	1,18
Hoe vaak kreeg u hulp bij het baden, douchen of wassen zo snel als u wilde?	2,28	16	0,36
Hoe vaak kreeg u hulp bij het naar de WC gaan of het gebruik van een steek/po zo snel als u wilde?	2,68	14,3	0,38
Bejegening artsen/nurse practitioners			
Hoe vaak behandelden artsen en/of nurse practitioners u met beleefdheid en respect?	3,15	3,9	0,12
Hoe vaak namen artsen en/of nurse practitioners u serieus?	3,38	4,4	0,15
Hoe vaak luisterden artsen en/of nurse practitioners met aandacht naar u?	3,32	7	0,23
Hoe vaak legden artsen en/of nurse practitioners u dingen uit op een manier die u begreep?	3,41	9,2	0,31
Hoe vaak besteedden artsen en/of nurse practitioners voldoende tijd aan u?	3,24	13,6	0,44
Hoe vaak vroegen artsen en/of nurse practitioners u dingen dubbel?	2,43	2	0,05
Hoe vaak gaven artsen en/of nurse practitioners u tegenstrijdige informatie?	3,29	1,8	0,06
Hoe vaak kwamen artsen en/of nurse practitioners hun afspraken na?	3,32	4,9	0,16
Liet de arts u meebeslissen in de keuze om te opereren?	3,21	8,4	0,27
Heeft u voor de operatie voldoende gelegenheid gehad om al uw vragen te stellen aan de artsen en/of nurse practitioners?	3,34	5,9	0,20

De omgeving tijdens de ziekenhuisopname

Hoe vaak was de temperatuur in uw kamer aangenaam?	2,85	8,5	0,24
Hoe vaak werden uw kamer en badkamer schoon gehouden?	3,48	8,6	0,30
Hoe vaak was het 's nachts stil in de omgeving van uw kamer?	2,82	12,8	0,36
Hoe vaak had u overlast van (bezoek van) andere patiënten op de kamer?	2,67	4,8	0,13
Hoe vaak had u steun van andere patiënten op de kamer?	2,2	35,6	0,78

Uw ervaring in dit ziekenhuis

Zat u in een programma waardoor u met een groep patiënten werd opgenomen, geopereerd en behandeld (bijvoorbeeld een "joint care" programma)?	1,74	63,4	1,10
Konden alle voorbereidende onderzoeken voor de operatie op één dag plaatsvinden?	3,08	39,9	1,23
Hoe vaak zorgden artsen, nurse practitioners of verpleegkundigen ervoor dat u voldoende privacy had wanneer ze u verzorgden of met u praatten?	3,14	6,8	0,21
Waren de bezoektijden naar uw tevredenheid?	2,6	9,5	0,25
Had u voldoende keuzemogelijkheden van de maaltijden en dranken?	2,8	2,3	0,06
Vond u de maaltijden en dranken goed/lekker?	3,09	8,1	0,25
Hoe vaak heeft u fysiotherapeutische begeleiding gehad in het ziekenhuis? (belang = dagelijks)	3,24	4,6	0,15

Informatie

Werd u, vanaf het moment waarop u wist dat u geopereerd zou worden tot de dag van de operatie, door het ziekenhuis op de hoogte gehouden hoe lang de wachttijd tot de operatie zou zijn?	3,17	22,1	0,70
Hebt u een informatiefolder gekregen waarin beschreven staat wat een heup- of knieoperatie inhoudt?	3,21	6,1	0,20
Hebt u, voordat u werd opgenomen, met iemand van het ziekenhuis de benodigde hulp thuis na de operatie besproken?	2,77	24,8	0,69
Werd u goed geïnformeerd over wat u wel en niet mocht eten en doen de dag van de operatie?	3,24	5,6	0,18
Werd u goed geïnformeerd over behandeling na de operatie, zoals fysiotherapie?	3,4	8,7	0,30
Werd u goed geïnformeerd over het verkrijgen van hulpmiddelen, zoals een opraaptang of krukken?	3,26	9	0,29
Werd u goed geïnformeerd over wat u na de operatie wel en niet mocht doen?	3,49	6,8	0,24
Hebt u, voordat u het ziekenhuis verliet, met iemand van het ziekenhuis gesproken over of u de nodige hulp zou hebben na ontslag uit het ziekenhuis?	3,1	16,1	0,50
Kreeg u, toen u het ziekenhuis verliet, informatie over symptomen of gezondheidsproblemen waar u op moest letten na uw ontslag?	3,44	40,9	1,41

Pijnbestrijding en medicatie

Heeft u voor de opname een (voorlichtings)gesprek gehad met de anesthesist?	3,31	10	0,33
Kon u zelf kiezen voor de verdoving die u voor de operatie kreeg (narcose, ruggenprik met roesje, ruggenprik zonder roesje)?	3,29	14,3	0,47
Kreeg u de verdoving die met u was overlegd?	3,46	6	0,21
Hebt u tijdens uw ziekenhuisopname naar pijnstillers moeten vragen?	3,02	30,4	0,92
Hoe vaak werd uw pijn goed onder controle gehouden tijdens de ziekenhuisopname?	3,32	6,4	0,21
Hoe vaak werd er alles aan gedaan om u met uw pijn te helpen?	3,36	6,8	0,23
Hoe vaak werd verteld waar het nieuwe geneesmiddel voor was?	3,28	25	0,82
Hoe vaak werden u de mogelijke bijwerkingen uitgelegd op een manier die u kon begrijpen?	3,32	45	1,49

Ontslag uit het ziekenhuis

Wist u bij wie u terecht kon met vragen of problemen na ontslag uit het ziekenhuis?	3,29	21,7	0,71
Belde iemand van het ziekenhuis tussen uw ontslag en de eerste nacontrole om te vragen hoe het met u ging?	2,57	78,7	2,02

Zorg voorafgaand aan de ziekenhuisopname

Hoe vaak heeft de huisarts u goede voorlichting gegeven over de verschillende mogelijkheden van behandeling van uw heup- of knieklachten?	3,14	51,3	1,61
Hoe vaak liet de huisarts u meebeslissen over de behandeling of hulp die u kreeg voor uw heup- of knieklachten?	3,05	47,9	1,46
In hoeverre is het een probleem geweest om na een verwijzing zo snel als u wilde een afspraak bij de orthopeed te krijgen voor uw heup- of knieklachten?	3,3	20,5	0,68

Nazorg en revalidatie

Was de zorg die u van de fysiotherapeut kreeg, goed afgestemd op uw persoonlijke situatie?	3,42	4,1	0,14
Was de zorg die u kreeg in de zorginstelling waar u verbleef direct na ontslag uit het ziekenhuis, toegespitst op u als heup- of kniepatiënt?	3,32	11	0,37
Was er in de zorginstelling waar u verbleef direct na ontslag uit het ziekenhuis, een fysiotherapeut aanwezig?	3,32	13	0,43
Kwam bij u thuis of bij de woning waar u verbleef na de operatie de fysiotherapeut langs?	3,3	30,8	1,02
Heeft u voldoende thuishulp gehad?	3,23	7,4	0,24