

Persoonlijke aandacht en gastvrijheid

Rapportage vragenlijst patiëntenpanel

Afgenomen in februari 2018

Tussen 1 en 19 februari 2018 hebben 74 panelleden een vragenlijst over persoonlijke aandacht en gastvrijheid ingevuld. Wij hebben hier veel waardevolle inzichten en een aantal praktische tips uit kunnen halen. Hieronder is een samenvatting van de resultaten te lezen.

Belangrijke inzichten

- De sfeer in beide ziekenhuizen wordt als vriendelijk ervaren. Dit heeft een sterk verband met de rapportcijfers die de panelleden gaven voor 'persoonlijke aandacht'.
- Tevredenheid over persoonlijke aandacht wordt ook sterk beïnvloed door het tonen van inlevingsvermogen. Veel van de panelleden zien dit als verbeterpunt.
- 96% van de patiënten voelt zich over het algemeen (meer dan) welkom op onze locaties. In Den Helder is dit zelfs 100%. Dit heeft een sterk verband met de rapportcijfers die de panelleden gaven voor 'persoonlijke aandacht'.
- De eerste indruk van locatie Den Helder is 'vriendelijk en gezellig'. In Alkmaar is behoefte aan verandering. Hier is de indruk 'druk en oud'.
- 35% van de panelleden geeft aan dat zorgverleners altijd genoeg tijd voor ze hebben.

Tips

- Stoelen in de wachtkamers comfortabeler maken
- Assortiment tijdschriften aanpassen aan doelgroep
- Openingstijden en bezoektijden verruimen
- schoonmaak van toiletten in openbare ruimtes verbeteren
- Versbeleving van het eten verbeteren
- Prijsstelling in het restaurant aanpassen
- Stopcontacten aan bed toevoegen voor het opladen van telefoons.

Meer informatie

Wilt u graag het complete rapport inzien of heeft u vragen naar aanleiding van bovenstaande uitkomsten? Stuur dan een e-mail naar S.Derkx@nwz.nl.