



## Polykliniek - Tevredenheisenquête

θ na meer dan 2 pogingen θ ik weet het niet

- Hoeveel tijd was er ongeveer nodig om een gepast antwoord te bekomen? \_\_\_\_\_ minuten.
- Vondt u deze tijd redelijk ? θ ja θ nee

- Zo u de afspraak nam aan het loket van de dienst

- hoeveel tijd was er ongeveer nodig? \_\_\_\_\_ minuten
- Vondt u deze tijd redelijk ? θ ja θ nee

- In het geval de kliniek deze afspraak zou veranderd hebben

Werd u op tijd verwittigd ? θ ja θ nee θ niet van toepassing

- Ogenblik van de raadpleging :

- Op welke dag gebeurde de raadpleging ?

θ Maandag θ Dinsdag θ Woensdag θ Donderdag θ Vrijdag θ Zaterdag

- Op welke uur van de dag vond deze plaats (bv : 14u30) : \_\_\_\_\_ u \_\_\_\_\_

- Was het moment van deze raadpleging gepast voor u? θ ja θ nee

Zo niet, op welk moment had u deze afspraak gewild? Dag :..... uur :.....

- Wat was ongeveer de tijd tussen het nemen van de afspraak en de dag van de raadpleging?

θ de dag zelf θ minder dan een week θ van 1 tot 2 weken θ van 2 tot 3 weken  
θ van 3 tot 4 weken θ van 1 tot 2 maand θ meer dan 2 maand

- is dit een redelijk termijn ? θ ja θ nee

- Wanneer kwam u aan op de afspraak : θ te vroeg θ op tijd θ te laat

Hieronder geven we u een reeks voorstellen i.v.m. verschillende aspecten van een raadpleging. In functie van deze consultatie vragen wij u om; voor ieder voorstel, het cijfer te omcirkelen dat het best aansluit bij uw waardering op een schaal van 1 tot 5 (van 1 zeer onvoldoende) tot 5 (zeer goed). Zo u niet geconfronteerd werd met een bepaald aspect, kruis u de letters NVT aan.

<u>BIJ HET NEMEN VAN DE AFSpraak</u>	Zeer Zeer Onvoldoende goed Λ	K	ϑ	Niet van toepassing		
- Vlotheid bij het nemen van de afspraak	1	2	3	4	5	NVT
- Planning van het uur van het onderzoek	1	2	3	4	5	NVT
- Hoffelijkheid van het personeel	1	2	3	4	5	NVT
- Beschikbaarheid van het personeel	1	2	3	4	5	NVT
- Discretie van het personeel	1	2	3	4	5	NVT
- Uitleg over het onderzoek en de eventuele voorbereiding	1	2	3	4	5	NVT
- Uitleg over het administratief aspect (SIS-kaart, aanvragen het onderzoek,...)	1	2	3	4	5	NVT
- Uitleg over de financiële modaliteiten (tarief, supplement honorarium,...)	1	2	3	4	5	NVT
<u>VÓÓR DE AFSpraak</u>	Zeer Zeer Onvoldoende Λ	K	goed ϑ	Niet van toepassing		
- Toegang tot het ziekenhuis (toegangswegen, parking,...)	1	2	3	4	5	NC
- Toegang tot de inschrijving op de consultatie (signalisatie, inlichtingen)	1	2	3	4	5	NC
- Toegang tot de consultatie (signalisatie, inlichtingen)	1	2	3	4	5	NC

## Polykliniek - Tevredenheisenquête

- Comfort in de wachtzaal	1	2	3	4	5	NC
- Beschikbaarheid van stoelen in de wachtzaal	1	2	3	4	5	NC
- Beschikbaar sanitair	1	2	3	4	5	NC
- Uitzicht en decoratie van de lokalen	1	2	3	4	5	NC
- Onderhoud en reinheid van de lokalen	1	2	3	4	5	NC
- Beschikbare automaten	1	2	3	4	5	NC
- Mogelijkheid tot bezigheid tijdens het wachten	1	2	3	4	5	NC
- Wachtijd voor de consultatie	1	2	3	4	5	NC
- Info i.v.m eventuele wachttijden	1	2	3	4	5	NC
- Hoffelijkheid van het onthaalpersoneel van de raadpleging	1	2	3	4	5	NC
- Discretie van het onthaalpersoneel van de raadpleging	1	2	3	4	5	NC

- Schatting van de wachttijd tussen het afgesproken uur en het begin van de consultatie:						
$\theta$ geen wachttijd	$\theta$ minder dan 15 min	$\theta$ tussen 15 en 30 min	$\theta$ tussen 30 min en 1 u			
$\theta$ tussen 1 u en 2 u	$\theta$ meer dan 2 u	$\theta$ ik ben weggegaan zonder consultatie na .....	min			
- Zo er vertraging was, werd u geïnformeerd ? $\theta$ Ja $\theta$ Nee						
- Vindt u dit een redelijk tijd ? $\theta$ Ja $\theta$ Nee						

<u>TIJDENS DE CONSULTATIE</u>	Zeer Zeer Onvoldoende $\Lambda$	K	goed $\theta$	5	Niet van toepassing	
- Identificatie van de geneesheer of zorgverstreker (badge, voorstelling)	1	2	3	4	5	NC
- Hoffelijkheid van de geneesheer of zorgverstreker	1	2	3	4	5	NC
- Beschikbaarheid van de geneesheer om uw vragen te beantwoorden	1	2	3	4	5	NC
- Klarheid en precisie van de uitleg door geneesheer :						
- i.v.m. uw gezondheid	1	2	3	4	5	NC
- i.v.m. met bijkomende onderzoeken	1	2	3	4	5	NC
- Tijd die de geneesheer besteedt aan uw situatie	1	2	3	4	5	NC
- Uitleg wat betreft het bekomen van de resultaten	1	2	3	4	5	NC
- Kiesheid en vertrouwelijkheid	1	2	3	4	5	NC
- Begrip voor uw pijnprobleem	1	2	3	4	5	NC
- Netheid en uitzicht van het consultatielokaal	1	2	3	4	5	NC
- Aandacht voor uw comfort	1	2	3	4	5	NC
- Perceptie van de medische kwaliteit van de consultatie	1	2	3	4	5	NC
<u>TIJDENS DE CONSULTATIE</u>	Zeer Zeer Onvoldoende $\Lambda$	K	goed $\theta$	5	Niet van toepassing	
<u>Indien een verpleegkundige prestatie werd uitgevoerd (bloedafname, inspuiting, verband, ...)</u>						
- Wachttijd vóór het uitvoeren van de zorg	1	2	3	4	5	NC
- Identificatie van het personeel (badge, voorstelling)	1	2	3	4	5	NC
- Hoffelijkheid van het personeel	1	2	3	4	5	NC
	1	2	3	4	5	

## Polykliniek - Tevredenheisenquête

- Klare en precieze informatie i.v.m. de zorgen	1	2	3	4	5	NC
- Bezeidheid van het personeel om vragen te beantwoorden	1	2	3	4	5	NC
- Begrip van de pijn	1	2	3	4	5	NC
- Perceptie van de kwaliteit van de uitgevoerde zorgen						NC
<b><u>Ingeval bijkomende onderzoeken werden uitgevoerd tijdens deze raadpleging</u></b>						
- Coördinatie van de onderzoeken	1	2	3	4	5	NC
- Wachtijd vóór het uitvoeren van de zorgen	1	2	3	4	5	NC
- Hoffelijkheid van het personeel	1	2	3	4	5	NC
- Informatie over de aard en het verloop van onderzoeken	1	2	3	4	5	NC
- Begrip van de pijn	1	2	3	4	5	NC
<b><u>Na de consultatie</u></b>						
- Duidelijke administratieve instructies voor het vertrek	1	2	3	4	5	NC
- Een nieuwe afspraak nemen is gemakkelijk	1	2	3	4	5	NC
- Betalingsmodaliteiten van de consultatie	1	2	3	4	5	NC

- Globaal gezien, in welke mate bent u **tevreden over deze consultatie** ?  
 Zeer ontevreden     Redelijk ontevreden     Neutraal     Redelijk tevreden     Zeer tevreden
- **Zou u deze consultatie aanbevelen** aan een kennis (familielid of vrien(in))?  
 Zeker niet     Waarschijnlijk niet     Neutraal     Waarschijnlijk     Zeker
- Zo u in de toekomst moet consulteren voor een andere specialiteit, of gehospitaliseerd worden, **kiest u dan terug voor Sint-Jan ziekenhuis?**  
 Zeker niet     Waarschijnlijk niet     Neutraal     Waarschijnlijk     Zeker

- Opmerkingen en/of suggesties :

-----  
 -----  
 -----  
 -----

- Indien u wenst kan u uw persoonlijke gegevens hieronder invullen:

Naam : \_\_\_\_\_ Voornaam :

Adres : \_\_\_\_\_ Gemeente: \_\_\_\_\_

-----

Met dank om deze vragenlijst te beantwoorden

© bsm