

# Patiëntervaringsmonitor 2019

## Polikliniek



gemiddeld cijfer voor  
bezoek polikliniek  
(45% geeft een 9 of 10)

# 8,3

10.264  
patiënten hebben hun  
ervaringen gedeeld



94%  
is verteld **wat te doen**  
na de afspraak



# 92%

geeft aan dat er **ge-  
noeg tijd** is om met de  
arts of andere zorg-  
verlener te praten



92%  
heeft **vertrouwen**  
in de arts



10%  
vindt het niet prettig  
dat andere patiënten  
het **gesprek bij de balie**  
kunnen horen

# 31%

is niet verteld wat de  
**bijwerkingen** zijn van  
de nieuwe medicatie



# 34%

wil graag weten  
hoe lang ze moeten  
**wachten**



### Verbeteracties 2020

- Informatie over wachttijden via aanmeldzuil en beeldscherm in de wachtkamer
- Slimme Info: informatie over medicatie duidelijk en laagdrempelig beschikbaar (mondeling, op papier, digitaal, via app e.a.)
- Verbeteren privacy aan de balies

## Kliniek



gemiddeld cijfer voor  
de opname (55%  
geeft een 9 of 10)

# 8,0

1894  
patiënten hebben hun  
ervaringen gedeeld



89%  
geeft aan dat de artsen  
en verpleegkundigen al-  
les hebben gedaan om  
de **pijn laag** te houden

# 88%

geeft aan dat de  
artsen het **dossier**  
**goed gelezen** hebben



88%  
voelt zich **altijd veilig**  
in het ziekenhuis

# 23%

vindt het niet prettig  
dat anderen het **gesprek**  
**met de arts of verpleeg-  
kundige kunnen horen**



40%  
is niet verteld wat de **bijwerkin-  
gen** zijn van de  
nieuwe medicatie

# 46%

geeft aan dat **verpleeg-  
kundigen niet genoeg**  
**tijd** hebben om voor  
hem/haar te zorgen



### Verbeteracties 2020

- Pilot de ideale verpleegafdeling met meer tijd voor de patiënt
- Slimme Info: informatie over medicatie duidelijk en laagdrempelig beschikbaar (mondeling, op papier, digitaal, via app e.a.)
- Verbeteren privacy op meer-persoonskamers