

Vragenlijst patiënten tevredenheid

Naar aanleiding van de voorjaarsvergadering (5-4-2007) is een uniforme, gevalideerde vragenlijst samengesteld, waarmee patiënten tevredenheid kan worden getoetst op de poliklinieken plastische chirurgie. Deze vragenlijst kan zowel elektronisch (via internet, aanvragen via www.patiëntenmening.nl), als op papier worden ingezet (electronische verwerking mogelijk, aanvragen via www.patiëntenmening.nl).

Hiernaast is het ook mogelijk andere vragen toe te voegen.

Geadviseerd wordt de vragenlijst zo kort en bondig mogelijk te houden, zodat de doorlooptijd per patiënt kort blijft en de interesse van de patiënt blijft vastgehouden.

Polikliniek/ afdeling

1. Zijn de verpleegkundigen/ polikliniekmedewerkers vriendelijk?
2. Hoe beoordeelt u de wachttijd tussen bellen en polikliniekbezoek?
3. Komen de polikliniekmedewerkers deskundig over?
4. Wat vindt u van de informatievoorziening door de polikliniekmedewerkers?
5. Wat vindt u van de wachttijd in de wachtkamer?
6. Vindt u de afdeling schoon?

Arts

7. Bent u tevreden over uw behandeling of behandelvoorstel?
8. Neemt de arts de tijd voor u?
9. Luistert de arts naar uw inbreng?
10. Komt de arts deskundig over?
11. Heeft de arts u, in begrijpelijke taal, geïnformeerd over uw aandoening of de behandeling?

Eventueel toe te voegen: algemeen/ demografie

1. Wat is uw geslacht? Man / vrouw
2. Wat is uw leeftijd? Jonger dan 20 / 20-39 jaar / 40-54 jaar / 55-59 jaar / 60 jaar en ouder
3. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding? - lagere school /- middelbare school /- mbo /- vwo /- hbo /- wo /- geen
4. Wat is uw moedertaal? Nederlands / anders
5. Bij welk arts / specialisme heeft u een bezoek gebracht?
6. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen? Slecht / matig / goed / zeer goed / uitstekend

Antwoord categorieën:

10 puntsschaal, waarbij

1=zeer slecht; 2=slecht; 3=zeer onvoldoende; 4=onvoldoende; 5=bijna voldoende; 6=voldoende; 7=ruim voldoende; 8=goed; 9=zeer goed; 10=uitmuntend