

# Tevredenheidsenquête cardiale revalidatie

## 1 DOELGROEP

In de zomer van 2012 werden 162 patiënten van het cardiale revalidatie programma gevraagd om deel te nemen aan een tevredenheidsenquête.

88% van de patiënten (=142 personen) vulden deze (anonieme) enquête in.

FIGUUR 1: REVALIDATIEZAAL



## 2 ALGEMENE TEVREDENHEID

Om een idee te krijgen van de tevredenheid van het revalidatieprogramma in zijn geheel werden 2 vragen gesteld:

- Zou u dit programma aanraden bij vrienden of familieleden?
- Hoe tevreden bent u in het geheel over uw deelname aan het revalidatieprogramma?

De laatste vraag werd gemeten op een 10-punten schaal: van 0 "kon niet slechter" tot 10: "kon niet beter". De scores werden omgezet in 3 categorieën: (8-10) tevreden, (6-7) neutraal en (0-5) ontevreden.

FIGUUR 2: ALGEMENE TEVREDENHEID

Cardiale revalidatie - Algemene tevredenheid -	
Zou u de revalidatie aanraden?	Ja: 99%
Hoe tevreden bent u in het algemeen over de revalidatie?	
Tevreden	89%
Neutraal	8%
Onte tevreden	3%



### 3 TEVREDENHEID PER DISCIPLINE

Er wordt in de enquête gepeild naar de tevredenheid over de verschillende betrokken disciplines: arts, kinesitherapie, sociale dienst, psycholoog, diëtist en secretariaat.

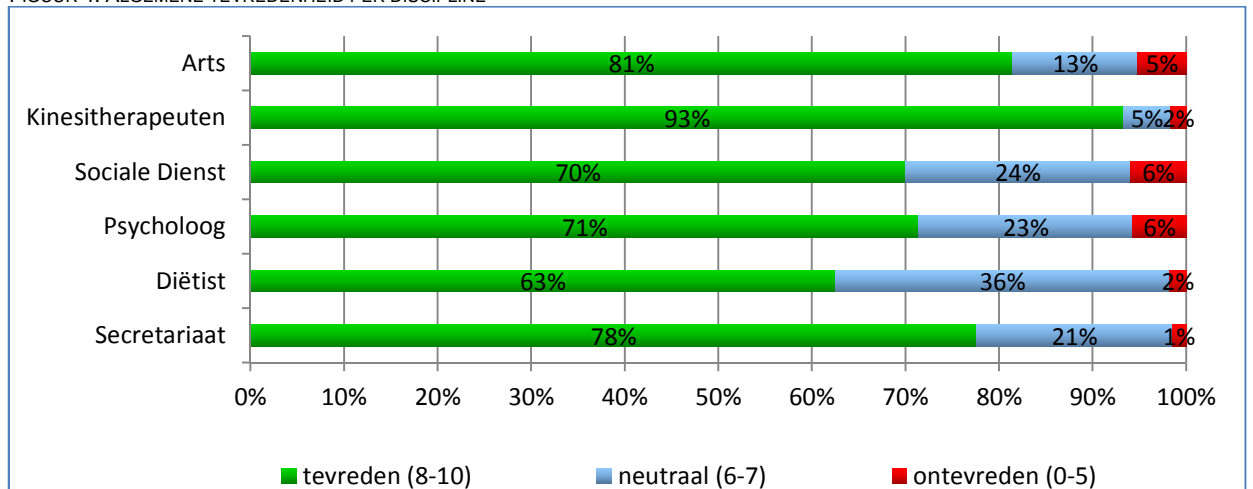
FIGUUR 3: MULTIDISCIPLINAIR TEAM CARDIALE REVALIDATIE



Ook hier werd de tevredenheid gemeten op een 10 punten schaal van: 0 "kon niet slechter" tot 10: "kon niet beter".

In figuur 4 werden de scores omgezet in 3 categorieën: (8-10) tevreden, (6-7) neutraal en (0-5) ontevreden. Op de figuur kan je aflezen hoeveel procent van de patiënten een score in één van deze 3 categorieën gaf. Bijvoorbeeld: 81% van de patiënten die de vragenlijst invulde is tevreden over de arts.

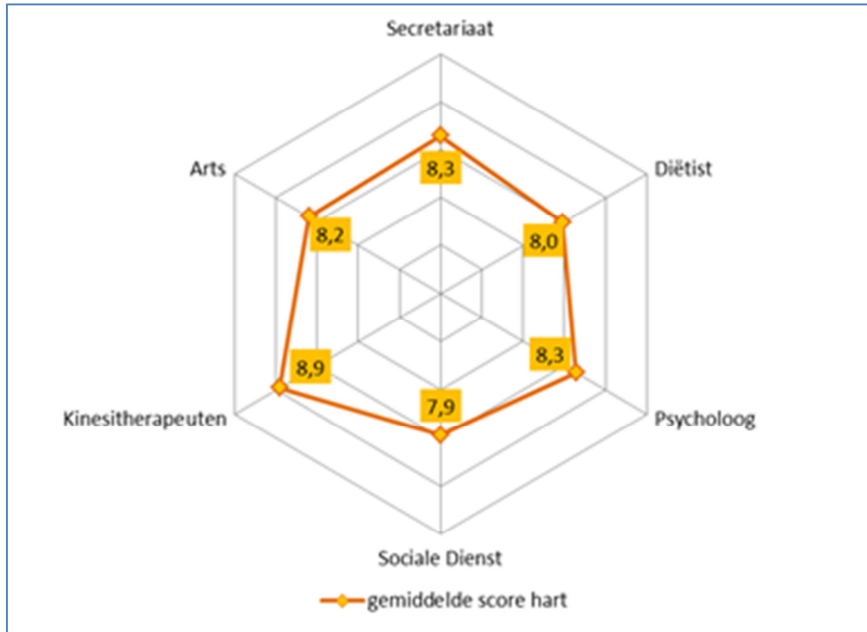
FIGUUR 4: ALGEMENE TEVREDENHEID PER DISCIPLINE



De tevredenheid, gemeten op een schaal van 0 (kon niet slechter) tot 10 (kon niet beter) kan ook worden weergegeven door het gemiddelde te berekenen. Voor deze gemiddelde score worden alle scores opgeteld en gedeeld door het aantal patiënten dat de enquête invulde. Figuur 5 lees je dan als volgt: de gemiddelde score voor algemene tevredenheid over de arts bij het cardiaal revalidatie programma is 8,2. Een gemiddelde score van 8 wordt vertaald als “zeer tevreden”. Hoe verder de score van het middelpunt van de spinnenweb af ligt, hoe groter de tevredenheid

De gemiddelde score voor de verschillende disciplines schommelt van 8.9 naar 7.9.

FIGUUR 5: ALGEMENE TEVREDENHEID PER DISCIPLINE, GEMIDDELDE SCORE



9: UITERMATE TEVREDEN, 8: ZEER TEVREDEN EN 7: TEVREDEN

## 4 TEVREDENHEID PER ONDERDEEL



In figuur 6 en 7 willen we achterhalen hoe deze score is samengesteld. Waarom scoort de arts een 8?

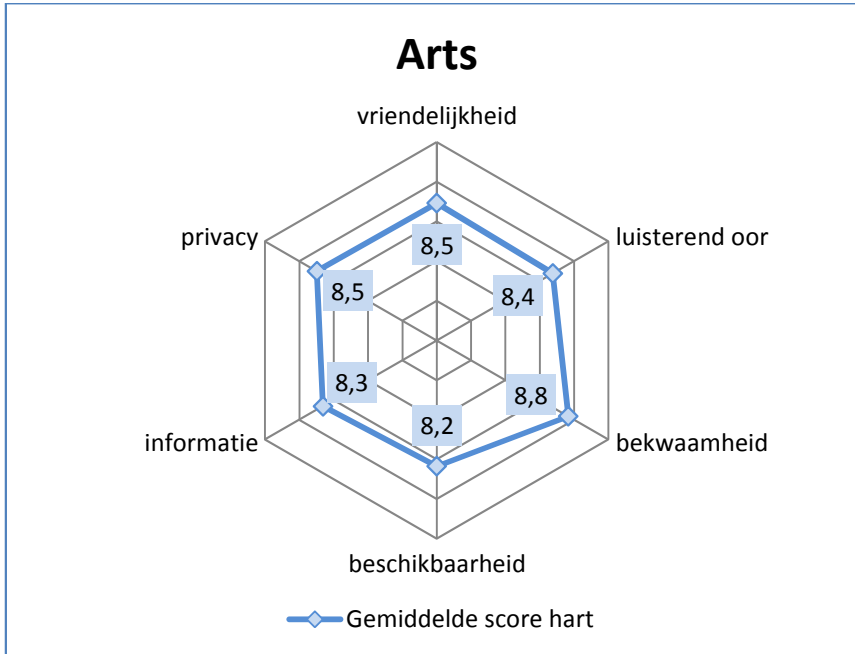
Daarom werd per disciplin gevraagd naar de tevredenheid voor volgende onderdelen:

- vriendelijkheid,
- privacy,
- informatie,
- beschikbaarheid,
- luisterend oor en
- bekwaamheid.

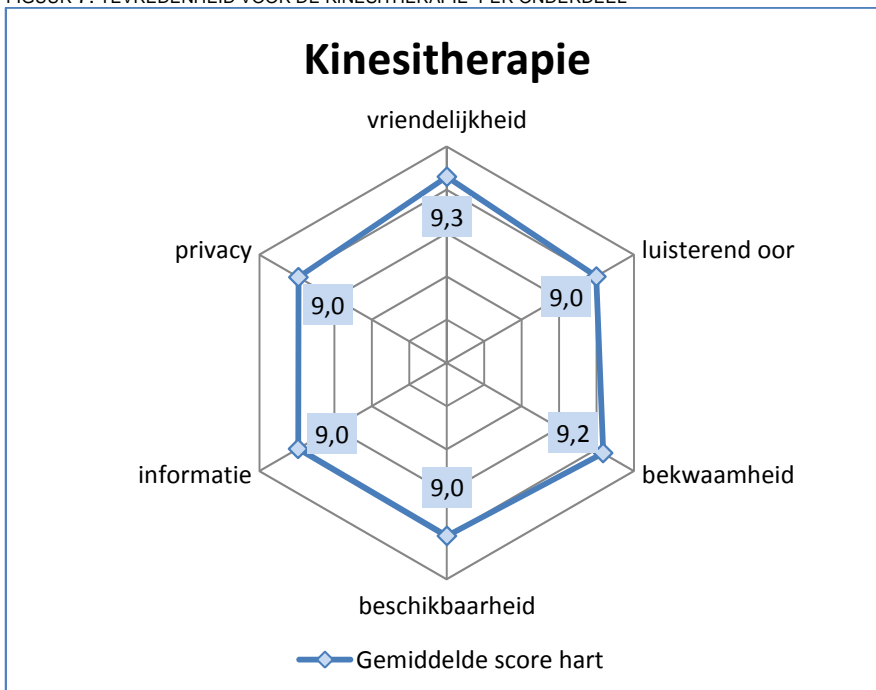


In figuur 6 tonen we de tevredenheidsaspecten van de cardioloog. In figuur 7 deze van de kinesitherapeut.

FIGUUR 6: TEVREDENHEID VOOR DE CARDIOLOOG PER ONDERDEEL.



FIGUUR 7: TEVREDENHEID VOOR DE KINESITHERAPIE PER ONDERDEEL.



## 5 BEOORDELING VAN HET REVALIDATIEPROGRAMMA

In de enquête werd ook gepeild naar de invulling van het revalidatieprogramma.

Hiervoor werden volgende onderdelen bevroegd:

- In welke mate bent u tevreden over de ontvangen informatie over uw revalidatie programma
- In welke mate zijn de verschillende onderdelen op elkaar afgestemd?
- In welke mate voldoet het resultaat van de behandeling aan uw verwachtingen?
- In welke mate voelt u zich veilig tijdens het revalidatieprogramma?

FIGUUR 8: TEVREDENHEID INVULLING REVALIDATIEPROGRAMMA

<b>Cardiale revalidatie – Invulling revalidatieprogramma-</b>	
<b>Informatie</b>	9/10
<b>Afstemming</b>	9/10
<b>Resultaat</b>	9/10
<b>Veiligheid</b>	9/10

## 6 OPEN SUGGESTIES OM DE REVALIDATIE TE VERBETEREN

De deelnemers werd ook de mogelijkheid geboden om suggesties te doen ter verbetering van het revalidatieprogramma. Het grootste gedeelte van de suggesties gegeven door de deelnemers betroffen aanpassingen van de infrastructuur.

48 personen (33%) formuleerde suggesties over de infrastructuur. Met name:

- Meer douches
- Meer kleedkamers en kastjes
- Een grotere oefenzaal

De verhuis naar de nieuwbouw tijdens de paasvakantie 2015, opent perspectieven om tegemoet te komen aan deze vragen.

