

SPOEDGEVALLENDIENST

Tevredenheidsenquête



Mevrouw, Juffrouw, Mijnheer,

Door omstandigheden werd u opgenomen op onze spoedgevallendienst. Het is essentieel voor ons uw mening te kennen over uw verblijf op deze dienst, dit met de bedoeling om de kwaliteit van ons onthaal te verbeteren. Wij zouden u dus zeer dankbaar zijn als u aan deze enquête wil meewerken.

Bent u familie of kennis van de patiënt, dan kan ook u deze vragenlijst invullen. Uw opinie is waardevol voor ons. Gelieve de eerste vraag van dit document aandachtig in te vullen.

Deze vragenlijst is anoniem, het is dus onnodig om uw naam kenbaar te maken, behalve zo u het zelf wil. U stopt het document in de hierbij gevoegde omslag en geeft deze af aan de verpleegkundige of op het secretariaat van de spoedgevallendienst. Wij danken u voor uw hulp en wensen u een spoedig herstel.

Dr. P. Gérard
Algemeen Directeur

Deze vragenlijst is ingevuld door de patiënt
 familie of kennis
 beide

Leeftijd van de patiënt : ____ jaar Geslacht: vrouwelijk Postcode van de patiënt
 mannelijk

Welk gezondheidsprobleem was oorzaak van uw komst naar de spoedgevallen :

Betreft het een ongeval ? Ja Neen

Zo ja, welk type ongeval ? Zo neen, welk was het probleem ?

<input type="checkbox"/> weg - vervoer	<input type="checkbox"/> pijn	<input type="checkbox"/> bloeding
<input type="checkbox"/> werk	<input type="checkbox"/> koorts	<input type="checkbox"/> vage pijn of last
<input type="checkbox"/> thuis	<input type="checkbox"/> ongemak	<input type="checkbox"/> angst
<input type="checkbox"/> sport - ontspanning	<input type="checkbox"/> braken/diarree	<input type="checkbox"/> agressie
<input type="checkbox"/> school		
<input type="checkbox"/> andere :.....	<input type="checkbox"/> andere :.....	

Is dit de eerste keer dat u op onze spoedgevallendienst komt ? Ja Neen

U kwam naar de spoedgevallen op vraag van uw huisarts
 op eigen initiatief

buiten uw wil om

$\theta < 1u$	$\theta < 1u30$	$\theta < 2u$	θ meer dan $2u$
---------------	-----------------	---------------	------------------------

In de spoedgevallen zaal	Erg ontevreden Λ	K	Erg tevreden Θ	NVT		
Identificatie van het personeel (badge, voorstelling)	1	2	3	4	5	NVT
Onthaal en hoffelijkheid van het personeel : - verpleegkundig - medisch	1	2	3	4	5	NVT
Informatie i.v.m. de gang van zaken	1	2	3	4	5	NVT
Vlugge behandeling van uw pijn	1	2	3	4	5	NVT
Vlugge reactie van het personeel bij problemen	1	2	3	4	5	NVT
Kwaliteit van de medische opvang	1	2	3	4	5	NVT
Geduld van het personeel tegenover u	1	2	3	4	5	NVT
Duidelijkheid wat betreft de medische informatie	1	2	3	4	5	NVT
Kwaliteit van de verpleekundige opvang	1	2	3	4	5	NVT
Tactvolle omgang	1	2	3	4	5	NVT
Aandacht voor uw comfort	1	2	3	4	5	NVT
Respect uw intimiteit en uw schaamtegevoel	1	2	3	4	5	NVT
Gevoel van veiligheid binnen de spoedgevallendienst	1	2	3	4	5	NVT
Respect van de vertrouwelijkheid van uw gegevens	1	2	3	4	5	NVT
Uitzicht en decoratie van de dienst	1	2	3	4	5	NVT
Informatie aan begeleide personen	1	2	3	4	5	NVT
Informatie bij verlengde wachttijd	1	2	3	4	5	NVT
Schatting van de totale wachttijd in de spoedgevallenzaal vóór het onderzoek van de dokter : $\theta < 15$ min $\theta < 30$ min $\theta < 1u$ $\theta < 1u30$ $\theta < 2u$ θ meer dan $2u$						
Schatting van de totale tijd van uw verblijf op de spoedgevallen : $\theta < 30$ min $\theta < 1u$ $\theta < 2u$ $\theta < 4u$ $\theta < 6u$ θ meer dan $6u$						
In geval van hospitalisatie ope en verpleegeehheid, schatting van de totale tijd vóór de installatie op de kamer : $\theta < 1u$ $\theta < 2u$ $\theta < 4hu$ $\theta < 6u$ $\theta < 12u$ θ meer dan $12u$						
Zo u onderzoeken moest ondergaan buiten de spoedgevallendienst (radio, scanner...):	Erg ontevreden Λ	K	Erg tevreden Θ	NVT		
Hoffelijkheid van het personeel tijdens het onderzoek	1	2	3	4	5	NVT
Informatie i.v.m. de aard van het onderzoek	1	2	3	4	5	NVT
Informatie i.v.m. het verloop van het onderzoek	1	2	3	4	5	NVT

Tactvolle behandeling tijdens het onderzoek	1	2	3	4	5	NVT
Respect voor uw intimiteit en uw schaamtegevoel	1	2	3	4	5	NVT
Geduld van het personeel tijdens het onderzoek	1	2	3	4	5	NVT
Aandacht voor uw comfort tijdens het onderzoek	1	2	3	4	5	NVT
Veiligheidsgevoel tijdens het onderzoek (voorzorgsmaatregelen, opvang, ...)	1	2	3	4	5	NVT
Informatie bij laattijdig uitvoeren van het onderzoek	1	2	3	4	5	NVT

Moest u gehospitaliseerd worden na uw verblijf op de spoedgevallendienst ? Ja Neen

Zo Ja (hospitalisatie op de eenheid) : hebt u de geneesheer-specialist, nodig voor uw probleem, ontmoet binnen de 24u na uw hospitalisatie? Ja Neen

Zo Neen : vindt u dat, op het einde van uw verblijf :

	Helemaal niet akkoord		Volledig akkoord			NVT
	Λ	K	ϑ			
De te volgen richtlijnen (behandeling, ...) voldoende duidelijk waren	1	2	3	4	5	NVT
De pijn voldoende werd verminderd	1	2	3	4	5	NVT
De opvolging via een afspraak op de raadpleging werd voorgesteld indien nodig	1	2	3	4	5	NVT
De eventuele documenten (voorschriften, attesten) werden overhandigd	1	2	3	4	5	NVT

