

Consultaties cardiologie scoren hoog op tevredenheid!

In 2020 werd onderzoek gedaan naar de tevredenheid bij 459 patiënten over consultaties bij de dienst cardiologie. Het Hartcentrum van het A.S.Z. en zijn partners AZ Sint-Blasius en het AZ Oudenaarde, in associatie met het UZ Brussel, blijven de kwaliteit van zorg optimaliseren. Het hartcentrum is gespecialiseerd in verschillende behandelingen, zoals PCI (Percutane Coronaire Interventie, een behandeling waarbij een vernauwing van een of meer kransslagaders met behulp van een ballonkatheter wordt verbreed of opengerekt) en TAVI (Transcatheter Aortic Valve Implantation, aortaklepvervanging met behulp van een katheter).

Absolute klantentevredenheid is een van onze belangrijkste doelstellingen binnen het A.S.Z. en dat kan u ook terugzien in onderstaand onderzoek.

Bereikbaarheid

De bereikbaarheid van het A.S.Z. is zeer goed, zo liet meer dan 90% van de ondervraagde patiënten weten dat zij het hartcentrum zeer vlot konden bereiken en zich zeer vlot konden inschrijven aan de ingang. Over de telefonische bereikbaarheid was 70% tevreden. Vele patiënten bellen de dag van vandaag nog naar het A.S.Z. wanneer zij een consultatie willen maken, waardoor de lijnen vaak bezet zijn. Maar een afspraak maken kan ook zeer gemakkelijk via de app of website van mynexuzhealth. Niet alleen kan u via mynexuzhealth een afspraak maken bij de cardioloog, maar u krijgt ook inzage in uw medische dossier.

Wachttijden

Ongeveer 70% van de bevroegde patiënten vond de wachttijden goed tot zeer goed, maar door de huidige coronamaatregelen zijn de wachttijden in de wachtzaal soms langer dan gewoonlijk. Zo moet er na elke patiënt goed ontsmet worden vooraleer men een nieuwe patiënt kan behandelen.

Wanneer de klachten van patiënten verergeren is ongeveer 50% van de ondervraagde patiënten bereid om opnieuw naar het ziekenhuis te gaan. Ook dit is een nadeel van de huidige coronapandemie waarin we ons momenteel bevinden. We willen hierbij benadrukken dat uw zorg en veiligheid bij ons prioritair zijn, we doen er alles aan om uw bezoek aan het ziekenhuis zo veilig mogelijk te maken. En dat blijkt ook uit ons onderzoek, want ongeveer 80% van de ondervraagde patiënten voelt zich veilig op de consultatie.

Behulpzaamheid

Het personeel in het A.S.Z. scoort zeer goed. Meer dan 95% van de ondervraagde patiënten geeft aan dat de behulpzaamheid en vriendelijkheid van het personeel goed tot zeer goed is. Vriendelijkheid en respect is dan ook een van onze belangrijkste waarden binnen het A.S.Z.. Maar ook een open communicatie naar onze patiënten toe is belangrijk, en dat zien we terug in de resultaten. Meer dan 90% vond de gegeven informatie (door verpleegkundigen, baliemedewerkers, ...) voldoende en duidelijk, en meer dan 80% vond ook dat zij voldoende uitleg kregen bij hun cardioloog.

Ook werd er tijdens de consultaties van de cardioloog voldoende tijd genomen voor elke patiënt, ongeveer 90% gaf dit een score van goed tot zeer goed en van alle ondervraagde patiënten was ook 92% tevreden van hun cardioloog.



Kostprijs

De kostprijs voor de consultatie vond 80% van de ondervraagde patiënten billijk. En 59% vond dat zij goed geïnformeerd waren over de kostprijs. Onze cardiologen proberen hier dan ook zo veel mogelijk informatie te geven, zodat de patiënt een duidelijk beeld heeft van wat het ongeveer zal kosten indien hij/zij wordt opgenomen. Hierbij overlopen ze enkele checklists die helpen om de prijs te bepalen, zoals het verschil in kostprijs tussen een eenpersoonskamer of een tweepersoonskamer. Sinds februari 2021 krijgt elke patiënt bij een geplande opname deze checklist mee.

We kunnen met zekerheid zeggen dat de algemene tevredenheid over de consultaties cardiologie goed zijn. De cardiologen en de rest van het personeel in het A.S.Z. doen er dan ook alles aan om dit te blijven optimaliseren.