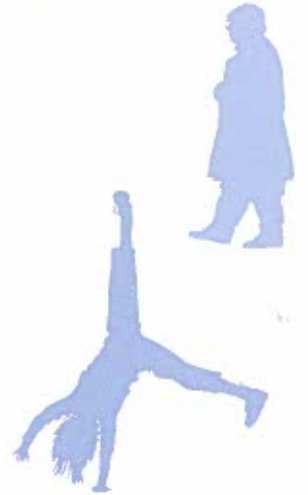




**Kwaliteit van zorg op de spoedeisende hulp  
vanuit patiëntenperspectief**



*Julius Centrum  
voor Gezondheidswetenschappen  
en Eerstelijns Geneeskunde*



Universitair Medisch Centrum  
Utrecht

## **Kwaliteit van zorg op de spoedeisende hulp vanuit patiëntenperspectief**

Drs. Nanne Bos  
Drs. Sylvie Sodoyer  
Dr. Leontien Sturms  
Dr. Henk van Stel  
Prof. dr. Guus Schrijvers

April 2011

UMC Utrecht, divisie Julius Centrum voor Gezondheidswetenschappen en Eerstelijns  
Geneeskunde  
Huispost Str. 6.131, postbus 85500, 3508 GA Utrecht

---

## Inhoudsopgave

Executive summary .....	5
Inleiding.....	7
1. Onderzoeksmethode .....	8
1.1. Design en populatie .....	8
1.2. Meetinstrument .....	8
1.3. Dataverzameling.....	8
1.4. Privacy en informed consent .....	8
1.5. Leeswijzer.....	9
1.5.1. Responsanalyse.....	9
1.5.2. Ervaringsvragen.....	9
1.5.3. Waarderingcijfers .....	9
1.5.4. Domeinscores .....	10
1.5.5. Verbeterinformatie.....	10
2. Resultaten .....	11
2.1. Responsanalyse .....	11
2.2. Kenmerken respondenten.....	12
2.3. Ervaringsvragen.....	13
2.4. Waarderingcijfer.....	19
2.5. Domeinscores.....	19
2.6. Verbeterscores.....	24
Bijlage 1: Domeinen op basis van factoranalyse.....	25
Bijlage 2: Frequentietabellen vraag 3 t/m 77.....	26
Bijlage 3: Verbeterscores .....	40
Referenties.....	41



## Executive summary

Om een beeld van de kwaliteit van zorg op een SEH te krijgen, zijn patiënten van twaalf SEH's gevraagd naar hun ervaringen. Aan achtduizend patiënten die in september 2010 op één van deze SEH's zijn geweest, is een vragenlijst toegestuurd over hun ervaringen met de zorgverlening. Het Julius Centrum voor Gezondheidswetenschappen en Eerstelijns geneeskunde van het UMC Utrecht heeft dit onderzoek naar patiëntenervaringen uitgevoerd, volgens de CQI methodiek. De respondenten, 3583 (47%), bestaan voor 50% uit mannen en voor 50% uit vrouwen. De gemiddelde leeftijd is 54 jaar. 30% bezocht de SEH 's avonds en 8% 's nachts. De respondenten zijn op de SEH als volgt verdeeld over de vijf triage categorieën: 1% rood, 15% oranje, 41% geel, 41% groen en 3% blauw.

Het domein 'Behandeling en attitude zorgverleners' ervaren de patiënten als het meest positieve aspect van de zorgverlening op de SEH. Daarop volgen de ervaringen op de domeinen 'Beleving en omgeving SEH', 'Uitleg geneesmiddelen' en 'Informatieverstrekking van de verpleegkundige'. Het minst positief zijn de patiënten over het domein 'Uitleg bij vertrek van de SEH'.

De patiënten waarderen de zorgverlening op de SEH met een gemiddeld cijfer van 7,8 waarbij gecorrigeerd is voor de gezondheid en leeftijd van de patiënten. 64% van de patiënten heeft de zorg gekregen die zij verwachtten.

De vijf verbeterpunten in de zorgverlening op de SEH zijn:

1. Informatie over volgorde van de hulp
2. Informatie bijwerkingen geneesmiddelen
3. Informatie verpleegkundige over snelheid hulp
4. Informatie van de baliemedewerker
5. Meebeslissen over behandeling

De vijf sterke punten, zogenaamde koesterpunten, in de zorgverlening op de SEH zijn:

1. Vinden SEH binnen het ziekenhuis
2. Bewegwijzering naar SEH
3. Geen tegenstrijdige informatie
4. Serieus genomen door baliemedewerker
5. Vinden parkeerplaats bij SEH

De wachttijd tot de start van de behandeling is voor 62% van de patiënten geen probleem. De totale duur van het bezoek aan de SEH wordt door 73% van de patiënten als geen probleem ervaren.



## Inleiding

In de tweede helft van 2010 is door het Julius Centrum voor Gezondheidswetenschappen en Eerstelijngeneeskunde van het UMC Utrecht een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van zorg op de afdeling spoedeisende hulp (SEH) gemeten vanuit patiëntenperspectief. Twaalf SEH's hebben deelgenomen. Het betreft een vragenlijstonderzoek met de Consumer Quality Index (CQI) SEH. De CQI methodiek is de Nederlandse standaard voor onderzoek naar patiëntenervaringen over de zorg. Dit houdt in dat vanaf de ontwikkeling van de vragenlijst tot en met het weergeven van de resultaten protocollen voor de werkwijze zijn opgesteld. Het Centrum Klantervaringenzorg (CKZ) is verantwoordelijk voor de monitoring van deze processen.<sup>1 2 3</sup>

Het rapport bevat de resultaten van het onderzoek naar patiëntenervaringen op de SEH. De resultaten zijn gebaseerd op de antwoorden van de patiënten die één van de twaalf SEH's bezocht hebben. Concrete verbeterpunten en koesterpunten over de zorgverlening maken deel uit van dit rapport, waardoor inzicht geboden wordt in de kwaliteit.

In het eerste hoofdstuk wordt de onderzoeksmethode beschreven. Daarnaast bevat het hoofdstuk een leeswijzer over het rapport voor de interpretatie van de tabellen en figuren. Hoofdstuk twee geeft de resultaten van het onderzoek weer. De patiëntenervaringen, domeinscores, verbeterscores en koesterpunten van worden weergegeven in tabellen en figuren.

De twaalf deelnemende SEH's aan dit onderzoek zijn in willekeurige volgorde:

Ziekenhuis	Plaats
Rode Kruis Ziekenhuis	Beverwijk
Ropcke-Zweers Ziekenhuis	Hardenberg
Isala Klinieken	Zwolle
St. Elisabeth Ziekenhuis	Tilburg
Medisch Centrum Haaglanden locatie Westeinde	Den Haag
St. Jans Gasthuis Weert	Weert
Medisch Centrum Leeuwarden	Leeuwarden
Deventer Ziekenhuis	Deventer
Academisch Ziekenhuis Maastricht	Maastricht
Waterland Ziekenhuis	Purmerend
Medisch Centrum Haaglanden locatie Antoniushove	Den Haag
Onze Lieve Vrouwe Gasthuis	Amsterdam

## **1. Onderzoeksmethode**

### **1.1. Design en populatie**

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle patiënten die in de periode van 6 september 2010 tot 26 september 2010 zijn behandeld op de SEH. Uitzondering is de onderzoekspopulatie van het Onze Lieve Vrouwe Gasthuis, die bestaat uit de patiënten die van 24 mei tot 13 juni zijn behandeld. Door middel van loting is vanuit deze onderzoekspopulatie een steekproef van zes- tot achthonderd patiënten per SEH getrokken. De patiënten hebben per post een schriftelijke vragenlijst ontvangen. De patiënten waarvan bekend was dat zij waren overleden of patiënten met een buitenlands postadres zijn uitgesloten. Patiënten die in de betreffende periode de SEH meer dan één keer hebben bezocht, kregen één vragenlijst toegestuurd. Aan hen is gevraagd om de ervaringen van het laatste bezoek te gebruiken voor het invullen van de vragenlijst.

### **1.2. Meetinstrument**

Voor dit onderzoek is de vragenlijst Consumer Quality index (CQ-index) SEH versie 4 gebruikt. De CQ-index SEH bestaat uit 78 vragen die verdeeld zijn in negen categorieën te weten: 1. Algemeen; 2. Voor de aankomst op de SEH; 3. Balie SEH; 4. Zorgverleners op de SEH; 5. Pijn; 6. Onderzoek en behandeling; 7. Vertrek van de SEH; 8. Algemeen SEH; 9. Over uzelf. De antwoordcategorieën van de ervaringsvragen zijn, afhankelijk van de soort ervaringsvraag, gemeten op een twee-, drie- of vier puntsschaal. Bij twee vragen over pijn en bij één vraag over de waardering van de SEH wordt naar een cijfer gevraagd op een schaal van één tot en met tien. De laatste vragen bevatten vragen over achtergrondgegevens van de respondent. De data verkregen met dit onderzoek worden gebruikt om de vragenlijst te valideren.

### **1.3. Dataverzameling**

De patiënten zijn aangeschreven in de tweede week na de inclusieperiode. De patiënten hebben per post een vragenlijst met een begeleidende informatiebrief ontvangen. Het overzicht van de verzendingen is als volgt:

Week 0: vragenlijst, informatiebrief en retourenvelop aan alle patiënten.

Week 1: bedankbrief/herinneringsbrief aan alle patiënten.

Week 4: vragenlijst, herinneringsbrief/informatiebrief en retourenvelop aan alle patiënten zonder reactie op de eerste twee benaderingen (nonresponders).

Week 6: bedankbrief/herinneringsbrief aan alle patiënten zonder reactie op de eerste twee benaderingen (nonresponders).

Gedurende de looptijd van het onderzoek is een telefonische helpdesk beschikbaar gesteld voor patiënten met vragen over het onderzoek.

### **1.4. Privacy en informed consent**

Het retourneren van een ingevulde vragenlijst is beschouwd als een informed consent. Een patiënt tussen de 12 en 18 jaar heeft toestemming van de ouder/verzorger in de vorm van een handtekening nodig voor het invullen van de vragenlijst.

Het onderzoeksvoorstel is voorgelegd aan en goedgekeurd door de Medisch Ethische Toetsing Commissie van het UMC Utrecht. Daarnaast is lokale toestemming verkregen voor het uitvoeren van het onderzoek bij de deelnemende ziekenhuizen.

## 1.5. Leeswijzer

De resultaten worden gepresenteerd in hoofdstuk 2. Hieronder worden de analyses, die uitgevoerd zijn om tot de resultaten te komen, toegelicht.

### 1.5.1. Responsanalyse

Om inzicht te geven in de respons van het onderzoek is een stroomdiagram opgenomen (paragraaf 2.1). De kenmerken van de patiënten in de steekproef (alle aangeschreven patiënten) en de kenmerken van de respondenten (alle patiënten die een ingevulde vragenlijst hebben geretourneerd) staan weergegeven in tabellen 2.1 en 2.2. Het betreft de variabelen geslacht, leeftijd, dagdeel van binnenkomst op de SEH en triagecode.

Twee groepen respondenten zijn buiten de analyses gehouden.

1. Respondenten jonger dan 12 jaar; de vragenlijst is ingevuld door de ouders/verzorgers.
2. Respondenten die hebben aangegeven de vragenlijst voor iemand anders ingevuld te hebben.

### 1.5.2. Ervaringsvragen

Elke ervaringsvraag in de vragenlijst bevraagt een kwaliteitsitem van de zorg. De ervaringsvragen zijn weergegeven in gestapelde staafdiagrammen (paragraaf 2.3). De ervaringsvragen hebben verschillende vraagstellingen en antwoordcategorieën. De ervaringsvragen met 4-puntsschaalantwoordcategorieën ('Nee, helemaal niet', 'Een beetje', 'Grotendeels', 'Ja, helemaal') zijn grafisch weergegeven in 3-puntsantwoordcategorieën. De negatieve antwoordcategorieën 'Nee, helemaal niet' en 'Een beetje' zijn samengevoegd. Ervaringsvragen op een 3-puntsschaal, de probleemvragen, hebben de antwoordcategorieën 'Groot probleem', 'Klein probleem' en 'Geen probleem'. De ervaringsvragen op een 2-puntsschaal hebben de antwoordcategorieën 'Nee' en 'Ja'. De scores zijn de frequentieverdelingen van de antwoorden van de respondenten.

### 1.5.3. Waarderingcijfers

Aan de hand van een cijfer tussen de 0 ('heel erg slecht') en de 10 ('uitstekend') hebben patiënten aangegeven hoe zij de zorg op de SEH waarderen (paragraaf 2.4). Het percentage extreem lage cijfers (nul t/m vijf), het percentage met een zes, zeven of acht en het percentage extreem hoge cijfers (negen of tien) is weergegeven.

De gemiddelde cijfers van de SEH's zijn met elkaar vergeleken (laatste kolom tabel 2.3). De cijfers zijn gecorrigeerd voor de variabelen gezondheid en leeftijd van de patiënt. De gemiddelde scores zijn het uitgangspunt voor een indeling in drie groepen:

\*\*\* beter dan het gemiddelde van alle SEH's

\*\* ongeveer hetzelfde als het gemiddelde van alle SEH's

\* slechter dan het gemiddelde voor alle SEH's

Alleen de \*\*\* en de \* SEH's verschillen significant van elkaar. De verantwoording voor het tot stand komen van de verschillen tussen de SEH's is terug te vinden in het handboek CQI metingen<sup>2</sup>.

#### 1.5.4. Domeinscores

Een domein bestaat uit meerdere ervaringsvragen die een gezamenlijk kwaliteitsaspect van de geleverde zorg weergeven (bijlage 1). Op basis van factoranalyse in een eerder onderzoek naar de psychometrische kenmerken van de CQI SEH zijn de domeinen bepaald<sup>4</sup>. De CQI SEH heeft vijf domeinen:

1. Behandeling en attitude zorgverleners
2. Beleving en omgeving SEH
3. Uitleg bij vertrek van de SEH
4. Uitleg over medicatie
5. Informatieverstrekking verpleegkundige

Domeinscores maken de vergelijkbaarheid tussen SEH's inzichtelijker en betrouwbaarder. Om een domeinscore te berekenen worden de antwoorden op de vragen binnen de domeinen vervangen door een score ('Nee, helemaal niet'=1, 'Een beetje'=2, 'Grotendeels'=3, 'Ja, helemaal'=4). Hierdoor hebben respondentgemiddelden en domeinscores een waarde van minimaal één en maximaal vier. Een hogere score is een positiever antwoord en daardoor een betere ervaring. De domeinscore is het gemiddelde van de respondentgemiddelden. Het respondentgemiddelde is het gemiddelde van de scores op alle vragen waaruit een domein is opgebouwd. De domeinscores van de twaalf SEH's zijn weergegeven bij de resultaten (paragraaf 2.5). De gemiddelde scores zijn het uitgangspunt voor een indeling in drie groepen:

\*\*\* beter dan het gemiddelde van alle SEH's

\*\* ongeveer hetzelfde als het gemiddelde van alle SEH's

\* slechter dan het gemiddelde voor alle SEH's

Alleen de \*\*\* en de \* SEH's verschillen significant van elkaar. De verantwoording voor het tot stand komen van de verschillen tussen de SEH's is terug te vinden in het handboek CQI metingen<sup>2</sup>.

De uitkomsten van de domeinscores worden grafisch weergegeven in zogenaamde 'rupsfiguren' (figuren 2.4). In de figuren staan de SEH's gesorteerd op domeinscore met de minder presterende SEH's links in de figuur en de best presterende SEH's rechts in de figuur. De gemiddelde domeinscores, de vergelijkingsintervallen (een spreidingsmaat rond het gemiddelde) en een horizontale lijn die het algemene gemiddelde van de twaalf SEH's weergeeft zijn opgenomen in de figuren. De x-as is het verschil van een SEH met de gemiddelde domeinscore van de twaalf SEH's.

#### 1.5.5. Verbeterinformatie

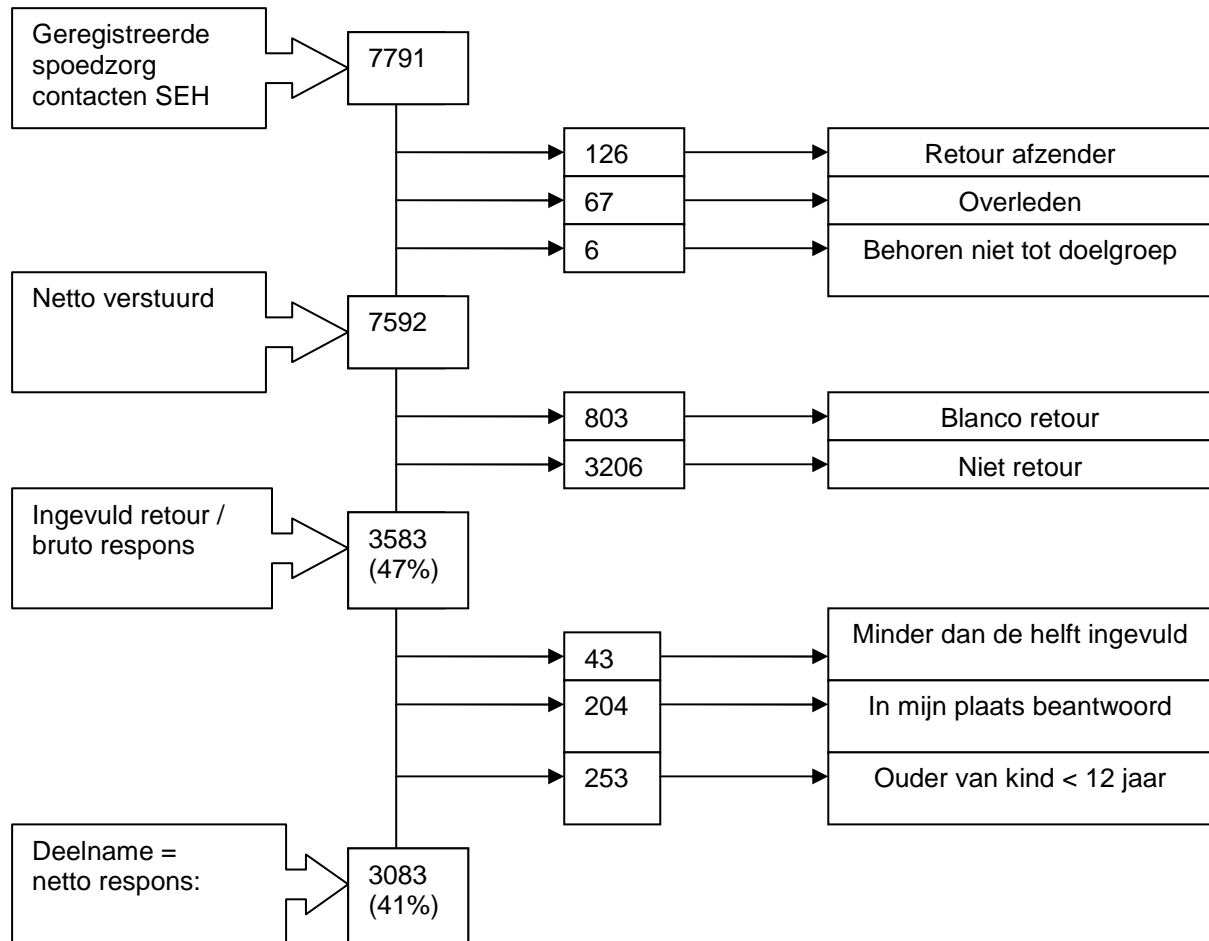
Verbeterpunten worden verkregen door ervaringen en belangen van patiënten te combineren. Iedere ervaringsvraag in de vragenlijst heeft een bijbehorende belangscore, welke is bepaald in eerder onderzoek<sup>4</sup> (paragraaf 2.6). De verbeterscore kan berekend worden door de belangscore te vermenigvuldigen met het percentage negatieve ervaringen op de bijbehorende ervaringsvraag en dit te delen door honderd. De verbeterscores liggen tussen 0 (helemaal geen verbetering nodig) en 4 (100% negatieve ervaring op een door iedereen heel erg belangrijk gevonden punt). Een hoge verbeterscore betekent dat er vanuit patiëntenperspectief veel kwaliteitswinst valt te behalen. Scores vanaf 0,5 komen in aanmerking voor verbetering. De top 10 van de hoogste verbeterscores van alle twaalf SEH's staan weergegeven. Dit zijn de onderwerpen met het grootste verbeterpotentieel. De top 10 van de laagste verbeterscores van alle twaalf SEH geven de koesterpunten weer van spoedeisende zorgverlening.

## 2. Resultaten

### 2.1. Responsanalyse

In het onderstaande stroomdiagram, figuur 2.1 is te zien hoeveel patiënten zijn benaderd en hoeveel patiënten de lijst daadwerkelijk ingevuld en geretourneerd hebben.

Figuur 2.1 Stroomschema respondenten



## 2.2. Kenmerken respondenten

Tabel 2.1 Kenmerken van de steekproef (aangeschreven patiënten)

	Aangeschreven patiënten	
	N	%
<b>Geslacht</b>		
Man	4106	52,7
Vrouw	3685	47,3
<b>Leeftijd</b>		
Gemiddeld	7791	44,2
<b>Tijdvak</b>		
Dag week (8:00-16:59)	3341	43,2
Dag weekend (8:00-16:59)	1178	15,2
Avond (17:00-23:59)	2506	32,4
Nacht (0:00-7.59)	708	9,2
<b>Triagecode</b>		
Rood	44	0,7
Oranje	848	12,6
Geel	2481	37,0
Groen	3072	45,8
Blauw	267	4,0

Tabel 2.2 Kenmerken van de respondenten

	Respondenten	
	N	%
<b>Geslacht</b>		
Man	1495	49,7
Vrouw	1513	50,3
<b>Leeftijd</b>		
Gemiddeld	3008	53,2
<b>Tijdvak</b>		
Dag week (8:00-16:59)	1361	45,6
Dag weekend (8:00-16:59)	502	16,8
Avond (17:00-23:59)	879	29,5
Nacht (0:00-7.59)	242	8,1
<b>Triagecode</b>		
Rood	14	0,5
Oranje	385	15,1
Geel	1048	41,0
Groen	1041	40,8
Blauw	66	2,6

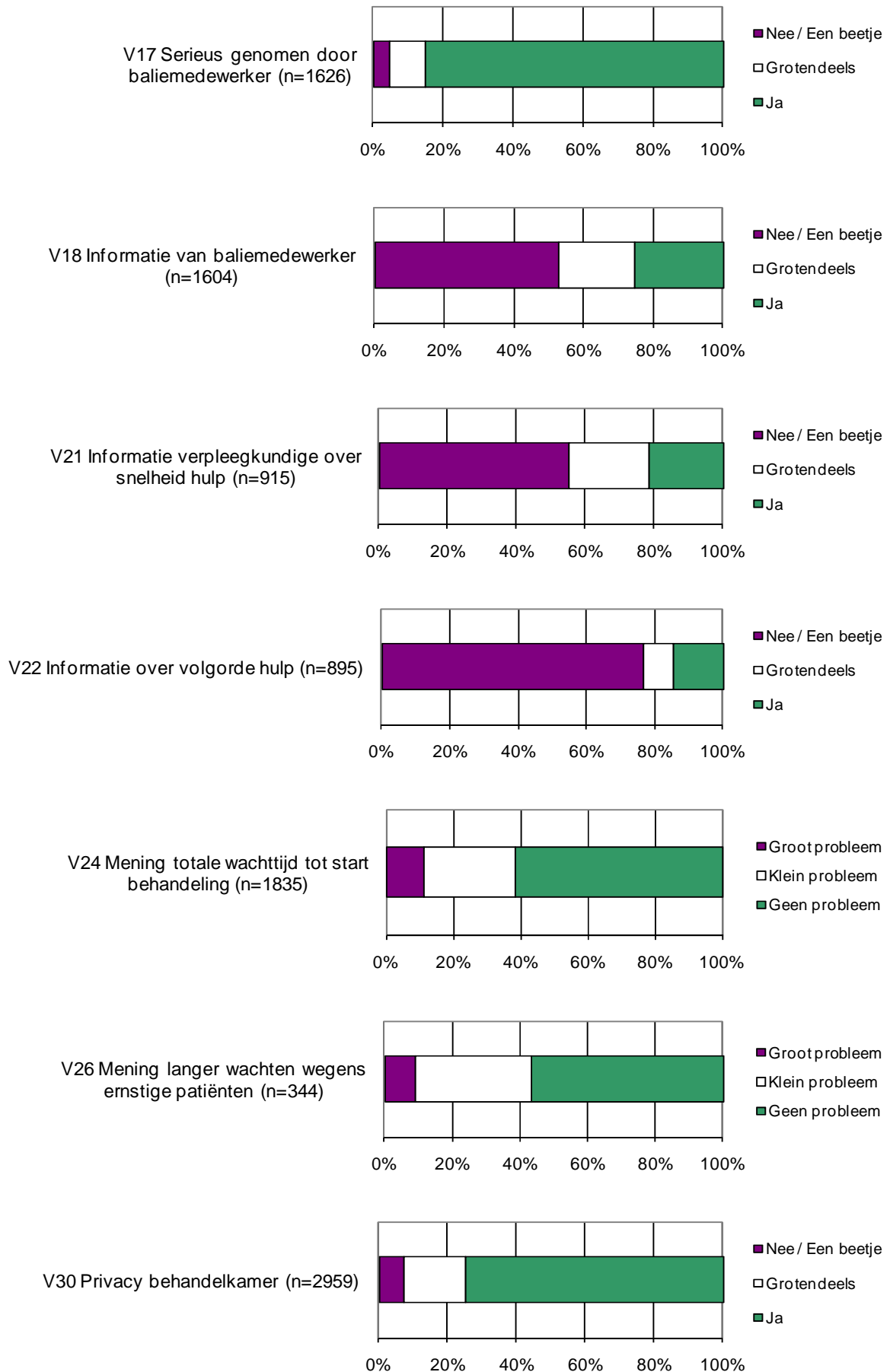
\* exclusief kinderen < 12 jaar en respondenten die aangaven de lijst voor iemand anders ingevuld te hebben

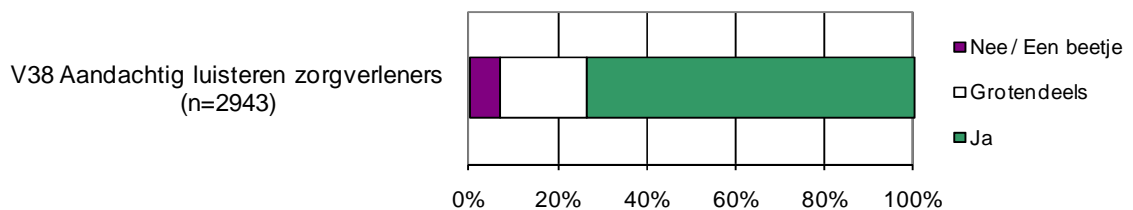
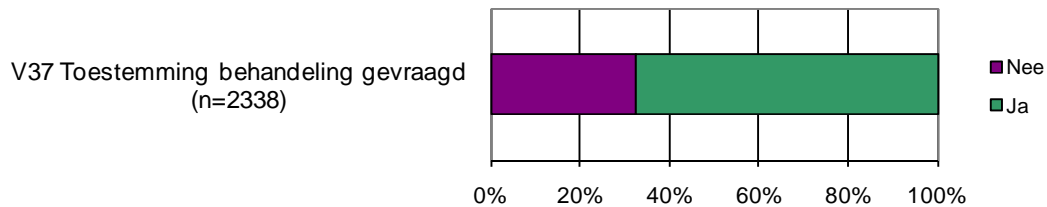
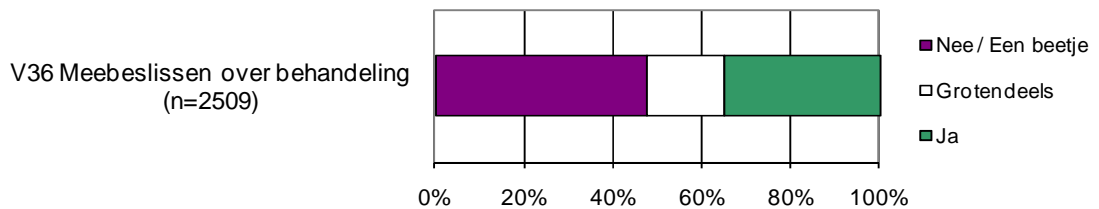
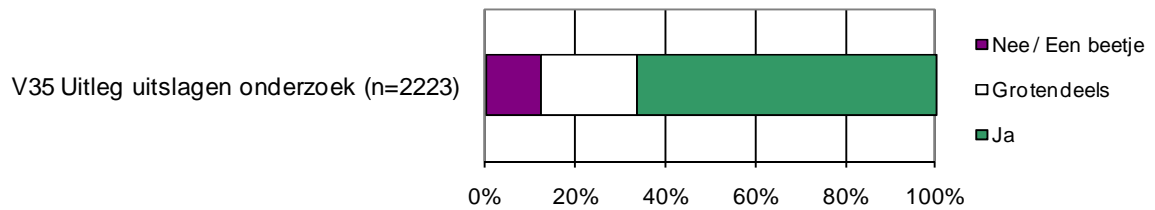
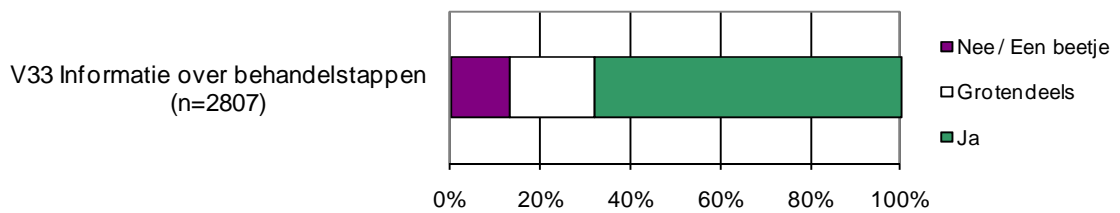
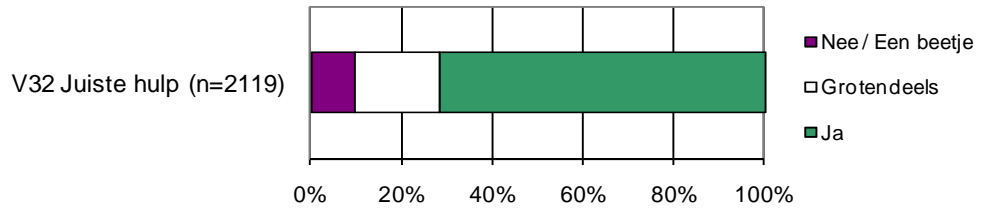
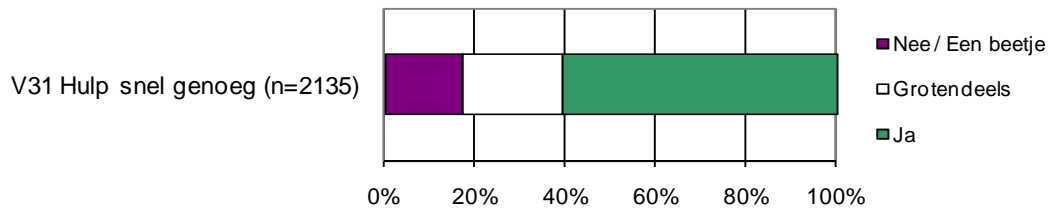
### 2.3. Ervaringsvragen

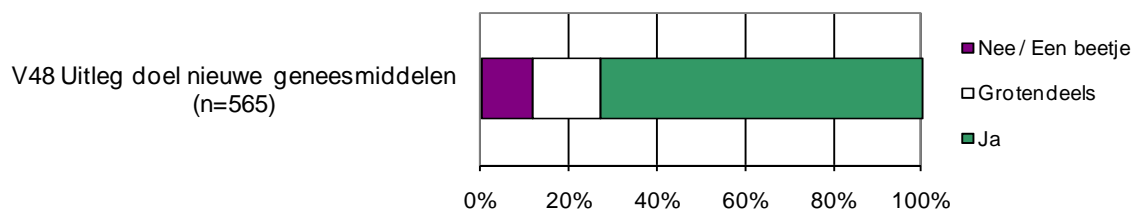
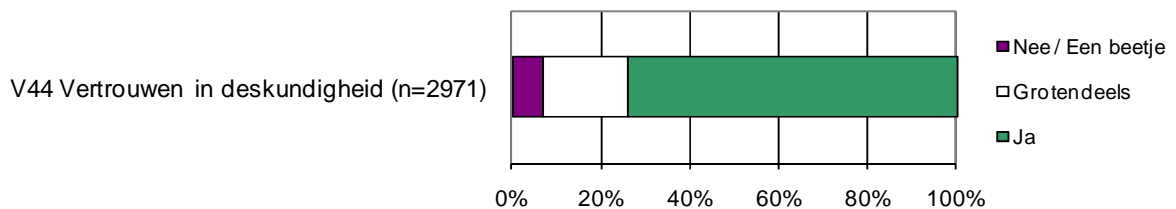
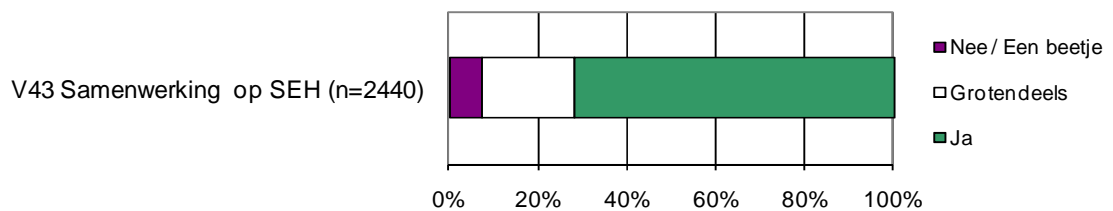
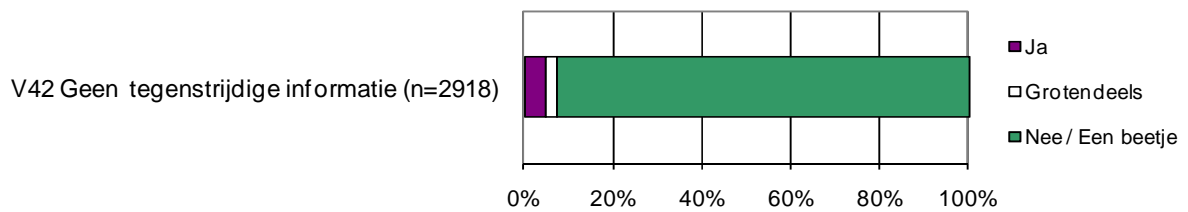
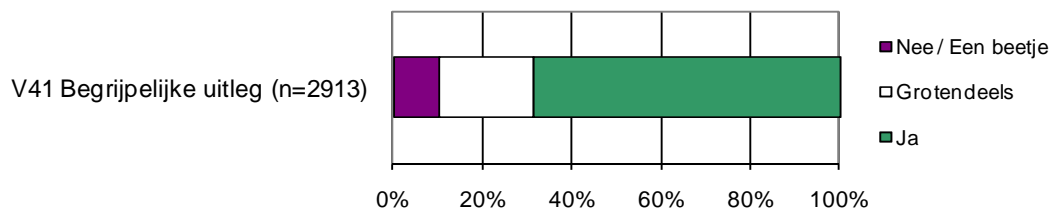
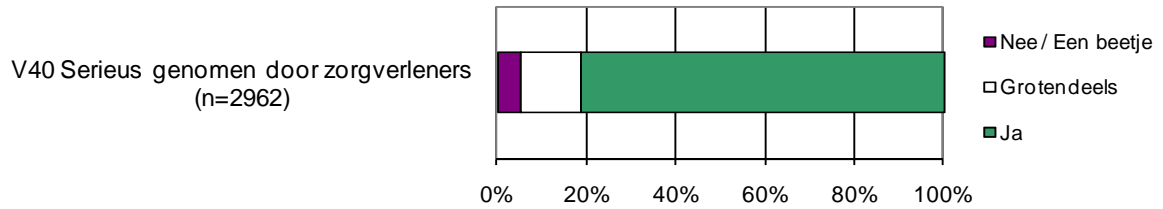
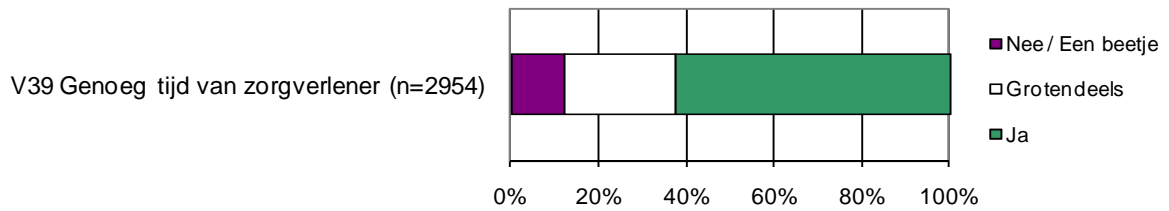
In de figuren 2.2 worden de frequentieverdelingen van de antwoorden van de ervaringsvragen weergegeven. De volgorde van de vragen in de vragenlijst is aangehouden bij de weergave. Een volledig overzicht van de frequentieverdelingen van de antwoorden op alle vragen (3 t/m 77) is in bijlage 2 weergegeven.

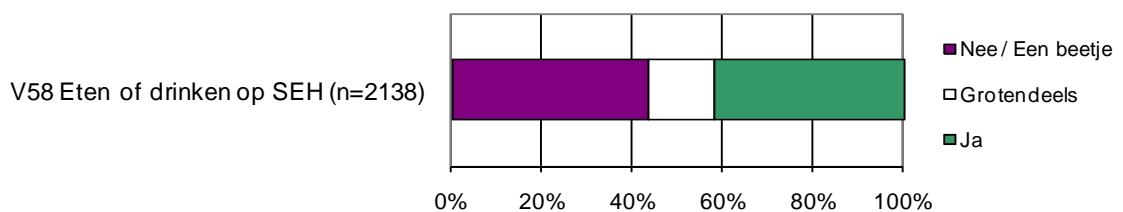
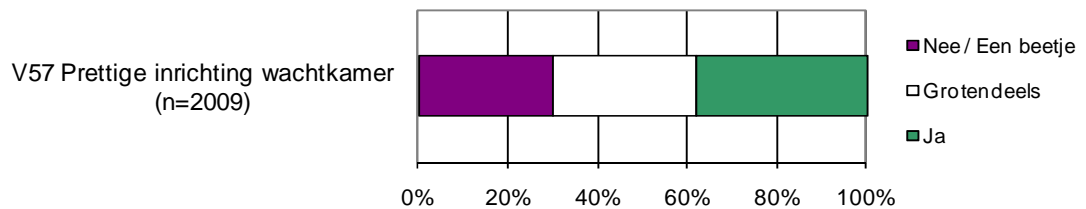
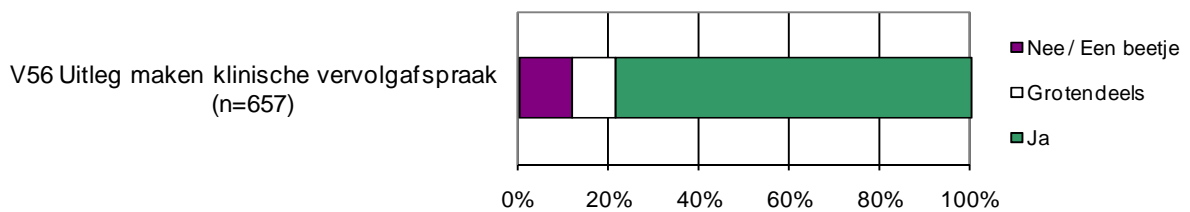
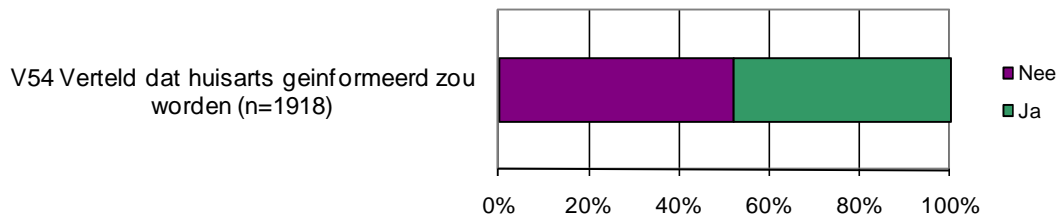
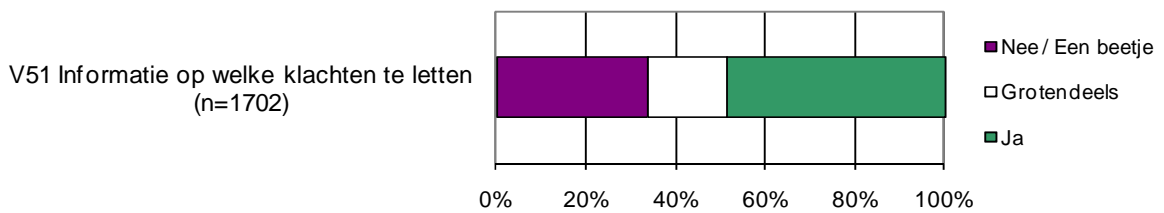
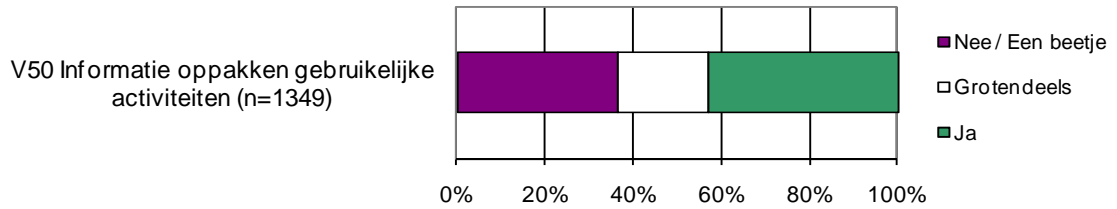
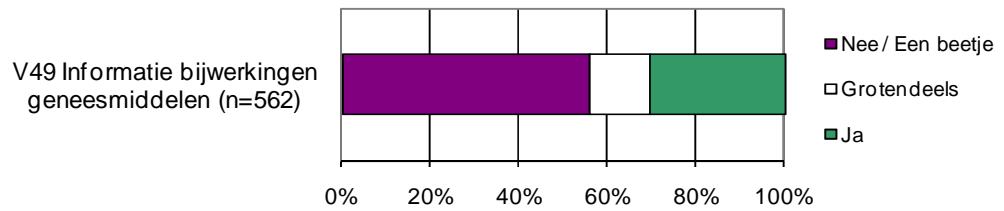
Figuren 2.2 Patiëntenervaringen

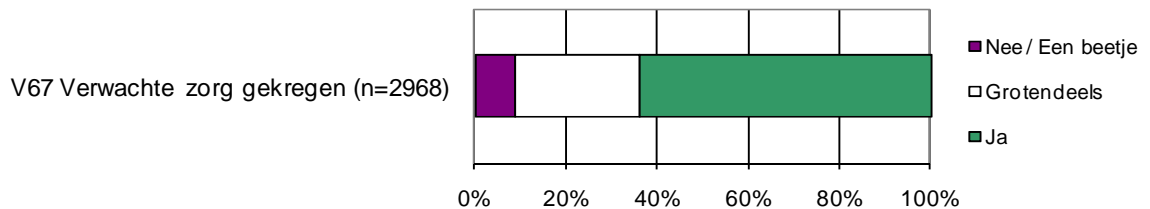
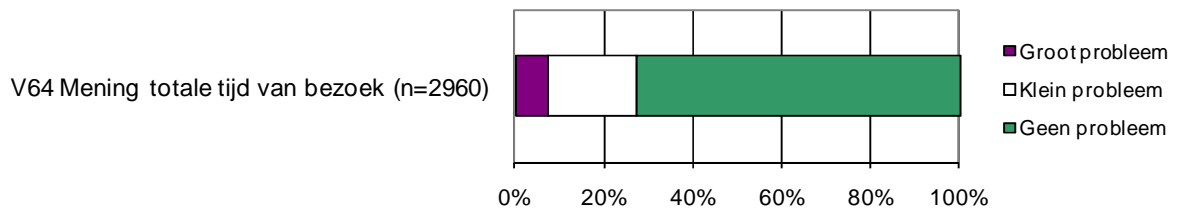
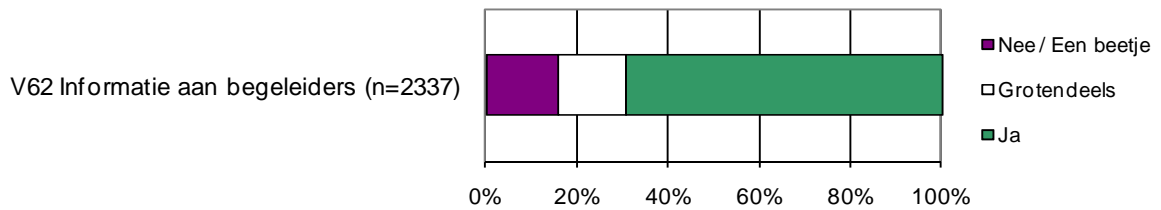
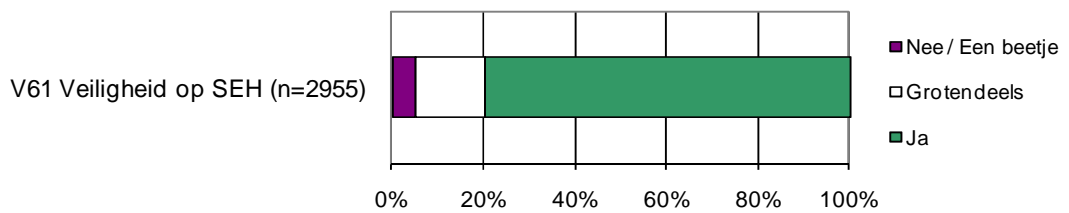
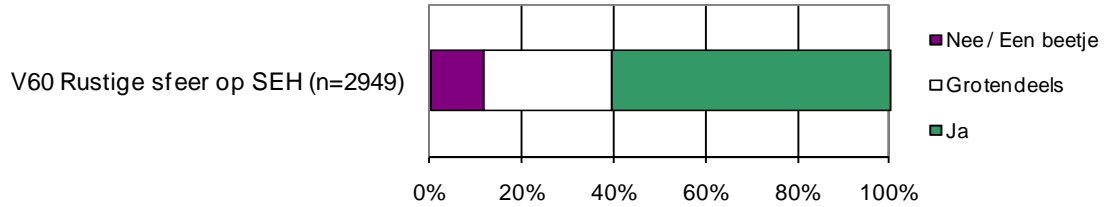
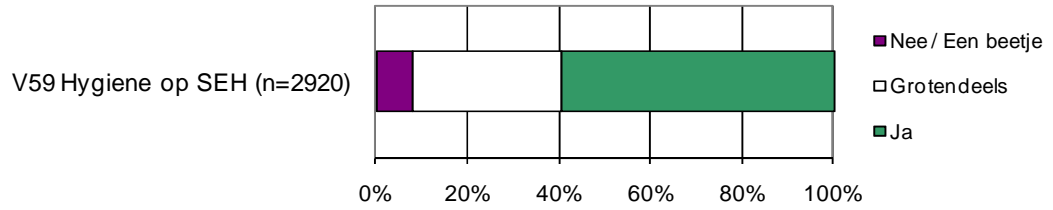






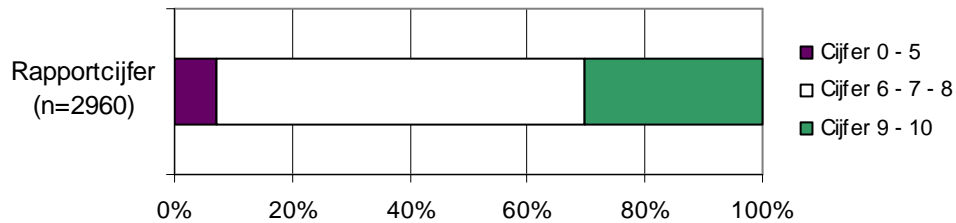






## 2.4. Waarderingcijfer

De onderstaande figuur is een grafische weergave van de waarderingcijfers over de zorgverlening op de SEH.



Figuur 2.3 Waarderingcijfer

## 2.5. Domeinscores

De domeinscores en het waarderingcijfer gecorrigeerd voor leeftijd en gezondheid van de patiënten van de twaalf SEH's zijn weergegeven in onderstaande tabel 2.3. Grafisch zijn de verschillen tussen de SEH duidelijk gemaakt in zogenaamde rupsfiguren (figuren 2.4). De verschillen op het derde domein 'Uitleg bij vertrek van de SEH' en het waarderingcijfer zijn te klein om grafisch weer te geven in een rupsfiguur.

Tabel 2.3 Domeinscores

SEH	Domeinscore					Waardering- Cijfer SEH
	1	2	3	4	5	
B	3,58 **	3,35 **	2,89 **	2,81 **	2,21 **	7,79 **
C	3,46 **	3,25 **	2,86 **	2,96 **	2,03 **	7,59 **
F	3,55 **	3,24 *	2,91 **	2,63 *	2,02 **	7,70 **
G	3,65 ***	3,53 ***	2,90 **	2,95 **	2,10 **	8,18 **
H	3,53 **	3,28 **	2,84 **	2,99 **	2,04 **	7,59 **
J	3,51 *	3,33 **	2,95 **	3,00 **	1,92 *	7,72 **
K	3,56 **	3,31 **	2,90 **	2,96 **	2,01 **	7,72 **
L	3,53 **	3,36 **	2,91 **	2,84 **	2,09 **	7,78 **
M	3,52 **	3,28 **	2,91 **	2,91 **	2,05 **	7,55 **
R	3,64 ***	3,52 ***	2,90 **	2,93 **	2,22 **	8,11 **
S	3,58 **	3,38 **	2,91 **	2,82 **	2,10 **	7,81 **
X	3,63 ***	3,39 **	2,90 **	3,02 **	2,06 **	8,04 **
Aantal SEH's beter/ongeveer hetzelfde/slechter dan gemiddeld						
*	1	1		1	1	
**	8	9		11	11	
***	3	2		0	0	

Domein 1=Behandeling en attitude zorgverleners

Domein 2=Beleving en omgeving SEH

Domein 3=Uitleg bij vertrek van de SEH

Domein 4=Uitleg over medicatie

Domein 5=Informatieverstrekking verpleegkundige

† De domeinscores en het waarderingcijfer is gecorrigeerd voor de variabelen gezondheid en leeftijd van de patiënt.

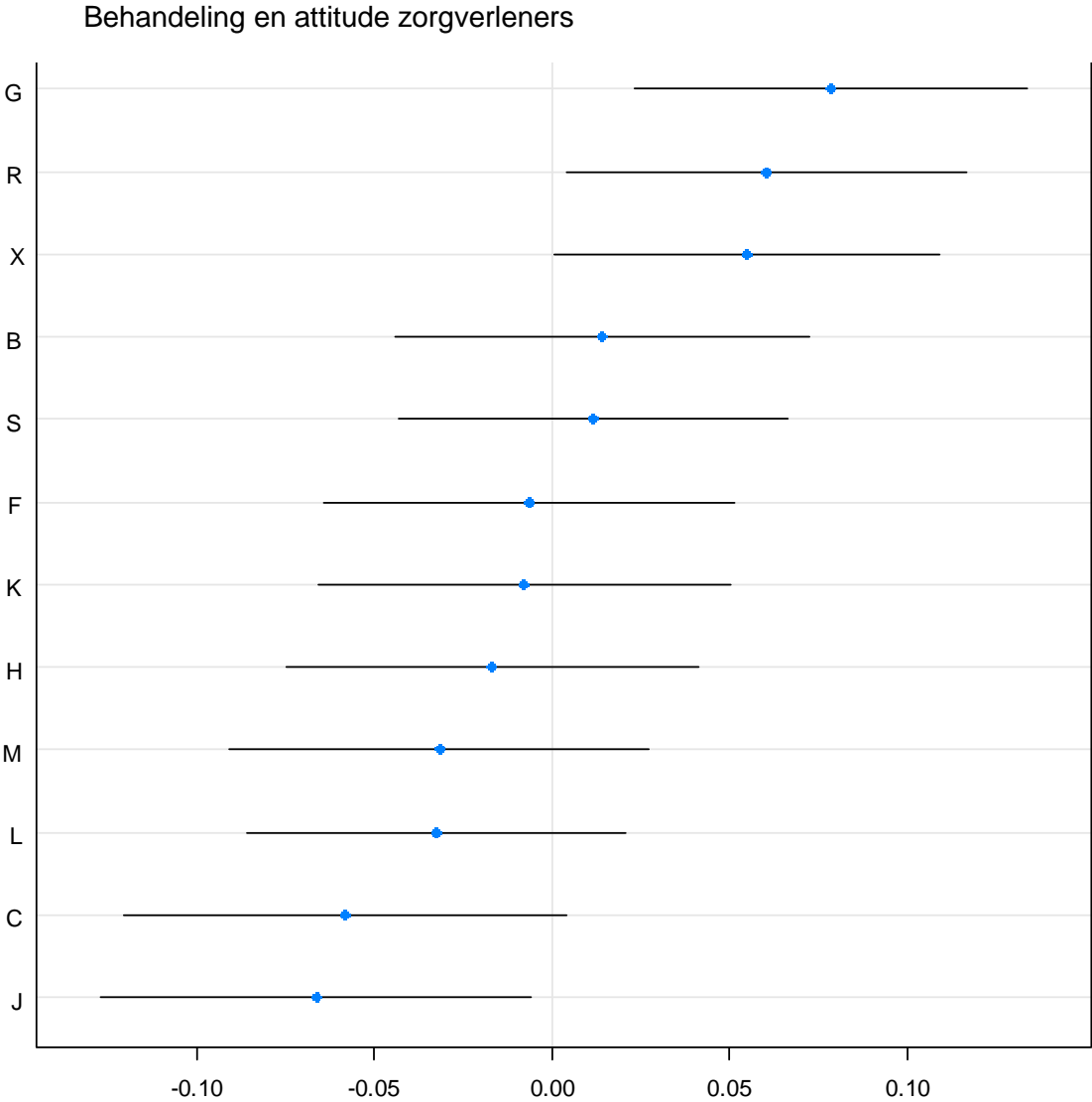
\*\*\* beter dan het gemiddelde van alle SEH's

\*\* ongeveer hetzelfde als het gemiddelde van alle SEH's

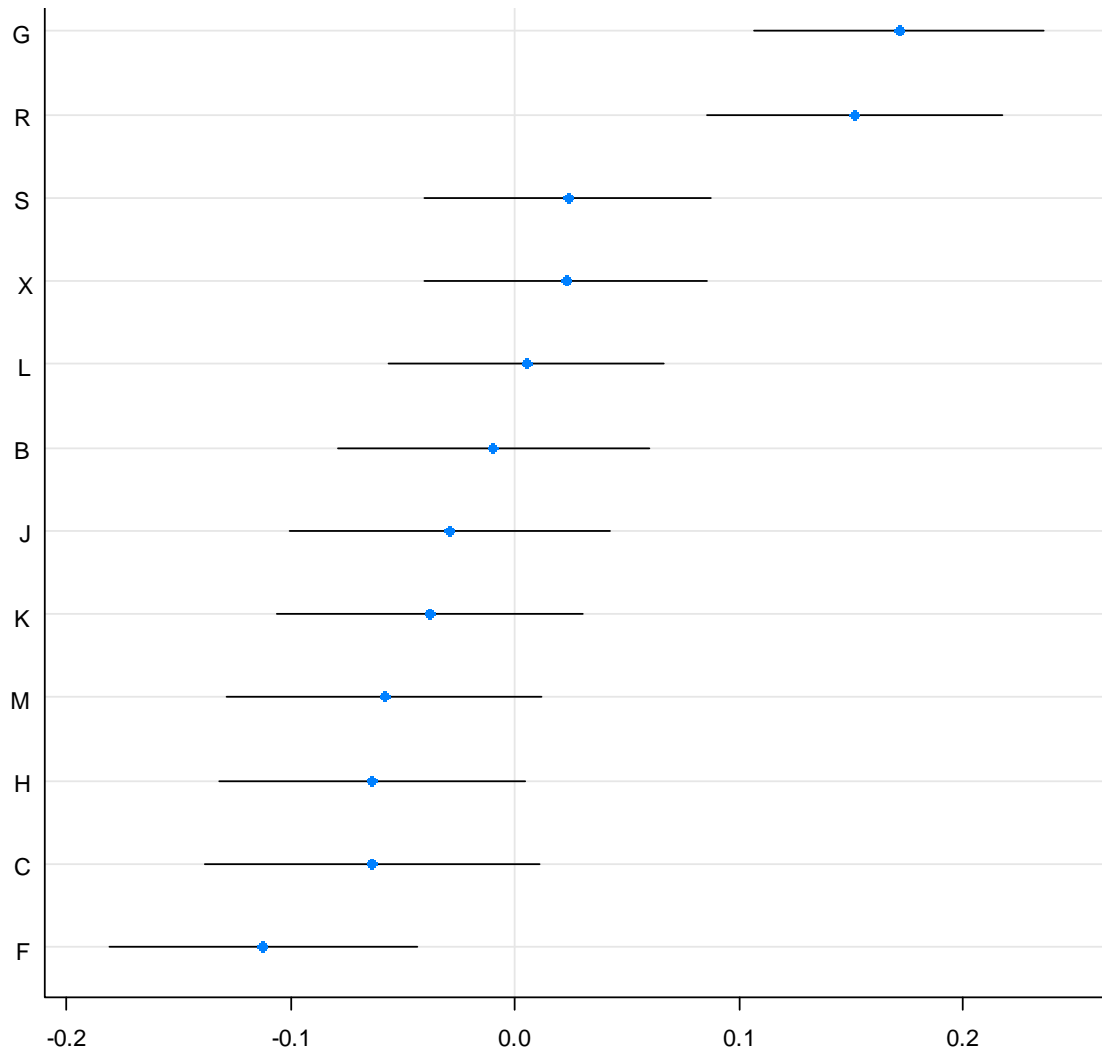
\* slechter dan het gemiddelde voor alle SEH's

Alleen de \*\*\* en de \* SEH's verschillen significant van elkaar.

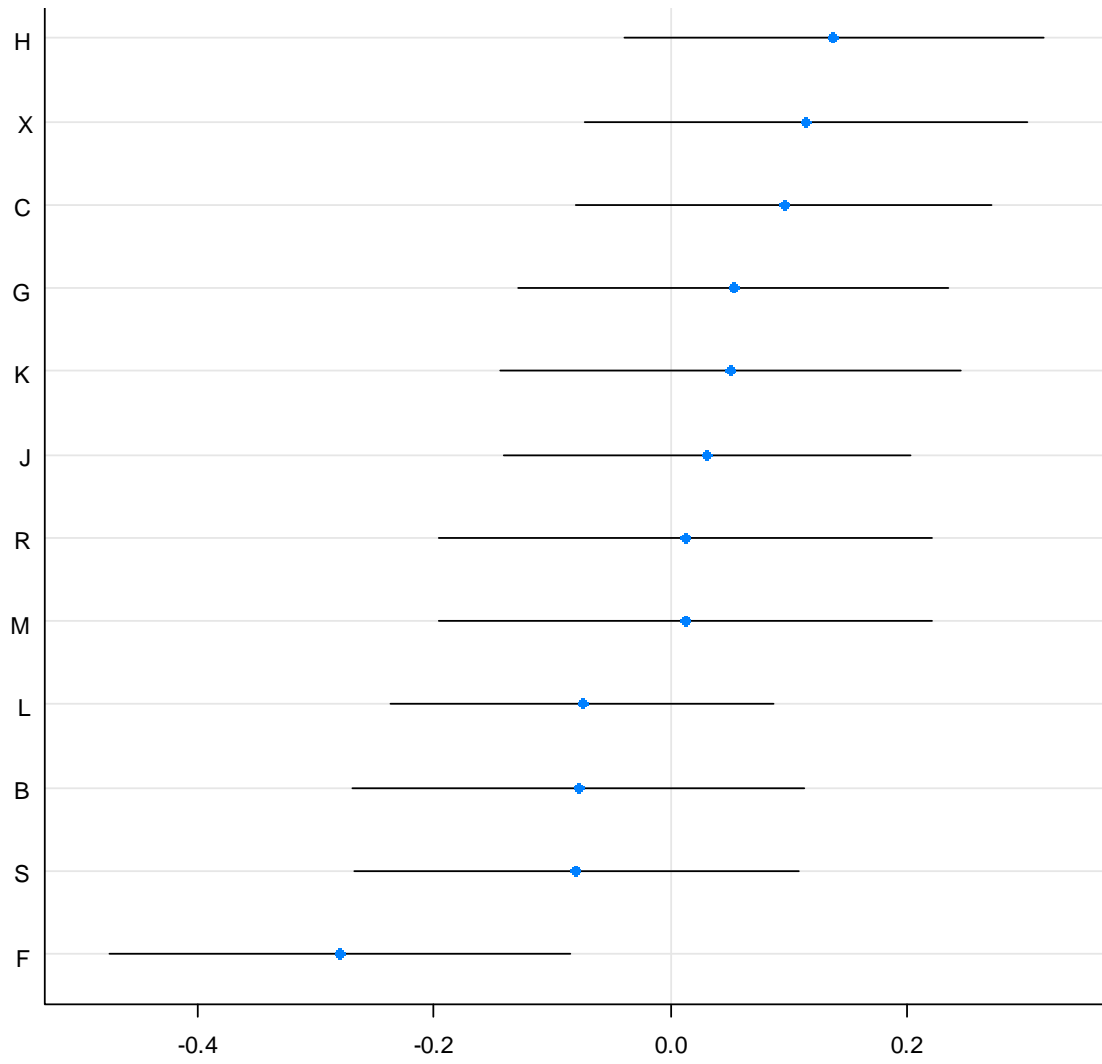
Figuren 2.4 Domeinscores



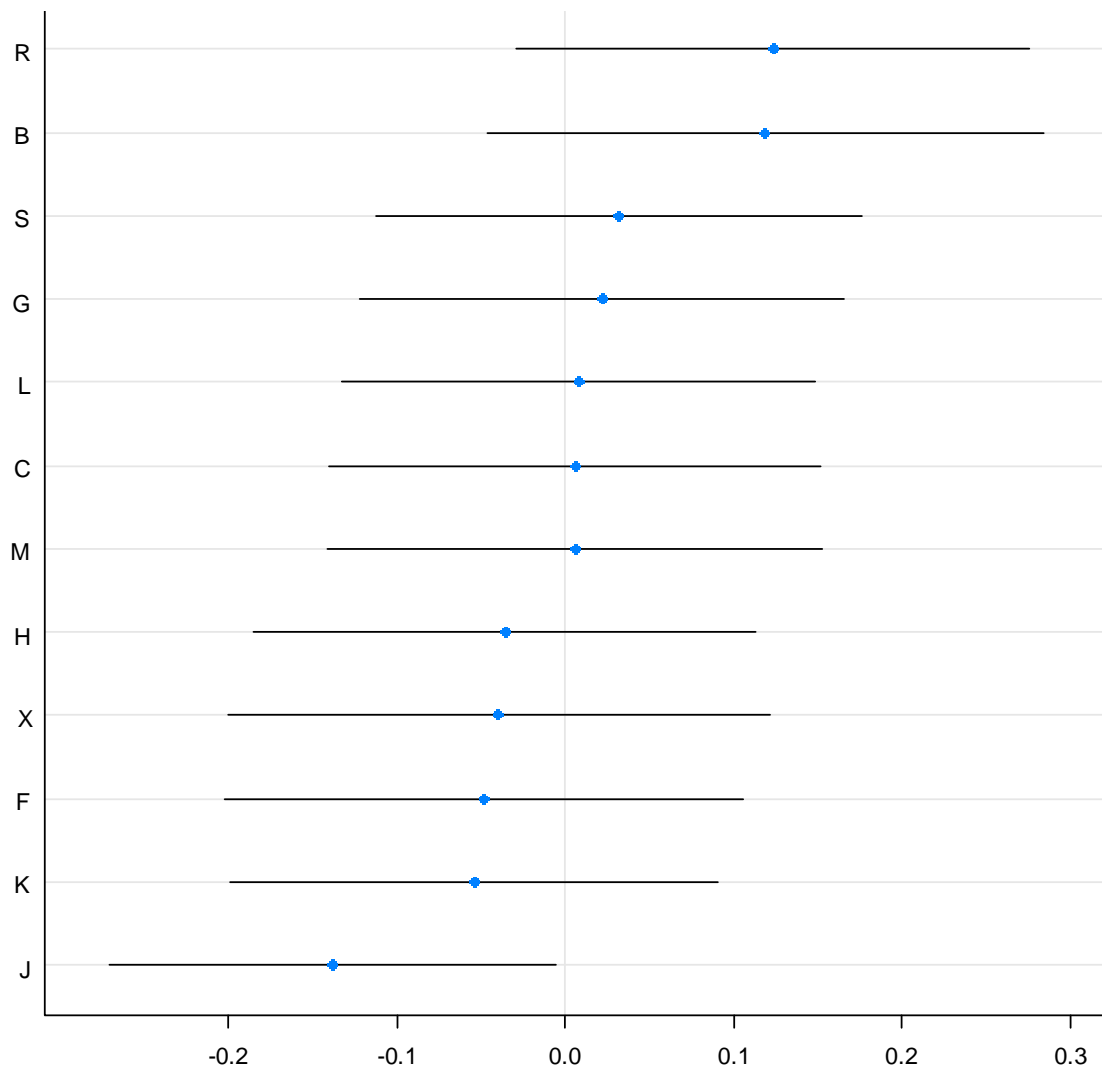
## Beleving en omgeving SEH



## Uitleg genesmiddelen



## Informatieverstrekking verpleegkundige



## 2.6. Verbeterscores

De top 10 van de hoogste verbeterscores en de top 10 van de hoogste koesterpunten staan weergegeven in de tabellen 2.4 en 2.5. Een volledig overzicht van de verbeterscores staat opgenomen in bijlage 3.

Tabel 2.4 Top 10 hoogste verbeterscores

<i>Item in CQI SEH</i>	<i>Belang-score</i>	<i>% negatieve ervaring</i>	<i>Verbeter-score</i>
V22 Informatie over volgorde hulp	2,54	76,5	1,94
V49 Informatie bijwerkingen geneesmiddelen	3,39	56,0	1,90
V21 Informatie verpleegkundige over snelheid hulp	3,28	55,2	1,81
V18 Informatie van baliemedewerker	3,07	52,7	1,62
V36 Meebeslissen over behandeling	3,12	47,6	1,49
V54 Verteld dat huisarts geïnformeerd zou worden	2,85	52,1	1,49
V50 Informatie oppakken gebruikelijke activiteiten	3,30	36,4	1,20
V51 Informatie op welke klachten te letten	3,51	33,7	1,18
V58 Eten of drinken op SEH	2,53	43,7	1,11
V52 Verteld wie contact opnemen bij ongerustheid	3,44	29,7	1,02

Tabel 2.5 Top 10 koesterpunten

<i>Item in CQI SEH</i>	<i>Belang-score</i>	<i>% negatieve ervaring</i>	<i>Verbeter-Score</i>
V14 Vinden SEH binnen ziekenhuis	3,46	0,8	0,03
V12 Bewegwijzering naar SEH	3,36	2,2	0,08
V42 Geen tegenstrijdige informatie	3,57	4,7	0,17
V17 Serieus genomen door baliemedewerker	3,57	4,8	0,17
V13 Vinden parkeerplaats bij SEH	3,52	5,1	0,18
V61 Veiligheid op SEH	3,47	5,3	0,18
V40 Serieus genomen door zorgverleners	3,63	5,4	0,20
V30 Privacy behandelkamer	3,28	7,2	0,24
V38 Aandachtig luisteren zorgverleners	3,53	7,0	0,25
V44 Vertrouwen in deskundigheid	3,66	7,1	0,26

## **Bijlage 1: Domeinen op basis van factoranalyse**

### ***Domein 1: Behandeling en attitude zorgverleners***

Hulp ontvangen die nodig is  
Informatie over behandelstappen  
Begrijpelijke uitleg uitslagen onderzoek  
Luisteren zorgverleners  
Genoeg tijd zorgverleners  
Serieus genomen worden door zorgverleners  
Begrijpelijke uitleg gezondheidsprobleem  
Samenwerking zorgverleners SEH  
Vertrouwen in deskundigheid zorgverleners  
Informatie aan begeleiders  
Verwachte zorg ontvangen

### ***Domein 2: Beleving en omgeving SEH***

Prettige inrichting wachtruimte  
Mogelijkheid eten en drinken  
Hygiëne SEH  
Veiligheid SEH  
Aanbevelen SEH bij familie en vrienden

### ***Domein 3: Uitleg bij vertrek SEH***

Informatie oppakken activiteiten  
Informatie letten op klachten

### ***Domein 4: Uitleg geneesmiddelen***

Uitleg doel nieuwe geneesmiddelen  
Informatie bijwerkingen nieuwe geneesmiddelen

### ***Domein 5: Informatieverstrekking verpleegkundige***

Informatie van verpleegkundige over snelheid hulp  
Informatie van verpleegkundige over volgorde hulp

De domeinen zijn bepaald met behulp van factoranalyse. Niet alle ervaringsvragen maken deel uit van een domein. De factoranalyse, die gebruikt is in de psychometrische fase in de ontwikkeling van de CQI SEH, is het uitgangspunt geweest voor de factoranalyse en staat beschreven in het ontwikkelrapport van de CQI SEH.<sup>4</sup>

## Bijlage 2: Frequentietabellen vraag 3 t/m 77

3 Op welk tijdstip heeft u de SEH bezocht?	aantal	%
Tussen 8:00 - 17:00 uur overdag	1779	60,5%
Tussen 17:00 - 0.00 uur 's avonds	907	30,8%
Tussen 0:00 - 8:00 uur 's nachts	256	8,7%
<b>Totaal</b>	2942	100,0%
Missing	66	

4 Hoe ernstig was volgens u uw gezondheidsprobleem waarvoor u de SEH bezocht?	aantal	%
niet ernstig	760	25,7%
eigenlijk wel ernstig	1206	40,8%
ernstig	824	27,9%
heel erg ernstig	168	5,7%
<b>Totaal</b>	2958	100,0%
Missing	50	

5 Hoe snel moest u volgens uzelf geholpen worden?	aantal	%
geen tijdsdruk	1194	40,5%
dringend	1248	42,3%
spoedeisend	439	14,9%
levensbedreigend	67	2,3%
<b>Totaal</b>	2948	100,0%
Missing	60	

6 Bent u tijdens uw verblijf op de SEH buiten bewustzijn geweest?	aantal	%
Nee	2857	96,0%
Ja	120	4,0%
<b>Totaal</b>	2977	100,0%
Missing	31	

7 Heeft u voor hetzelfde gezondheidsprobleem eerder de SEH bezocht?	aantal	%
Nee	2303	78,0%
Ja	648	22,0%
<b>Totaal</b>	2951	100,0%
Missing	57	

8 Waren de gegevens van uw vorige bezoek aan de SEH beschikbaar?	aantal	%
Nee	65	10,9%
Ja	534	89,1%
<b>Totaal</b>	599	100,0%
Missing	106	

9 Door wie bent u verwezen naar de SEH?	aantal	%
Eigen huisarts	856	29,0%
De huisartsenpost	429	14,5%
Met ambulance naar de SEH gebracht	435	14,7%
Een specialist	268	9,1%
Iemand anders (bv een vriend, familielid, collega)	364	12,3%
Ikzelf	604	20,4%
<b>Totaal</b>	2956	100,0%
Missing	52	

10 Wat was de belangrijkste reden voor u om direct naar de SEH te gaan?	aantal	%
Ernst van gezondheidsprobleem	304	51,7%
Huisarts was niet beschikbaar / telefonisch bereikbaar	35	6,0%
Huisartsenpost van telefonisch niet bereikbaar	80	13,6%
Geen idee waar anders naartoe te gaan	169	28,7%
<b>Totaal</b>	588	100,0%
Missing / anders namelijk	34/34	

11 Hoe bent u naar de SEH van het ziekenhuis gegaan?	aantal	%
Auto	1894	63,6%
Taxi, lopend of fiets	281	9,4%
Openbaar vervoer	75	2,5%
Ambulance	726	24,4%
<b>Totaal</b>	2976	100,0%
Missing	32	

12 Was de bewegwijzering naar de SEH van het ziekenhuis een probleem?	aantal	%
Groot probleem	50	2,2%
Klein probleem	140	6,3%
Geen probleem	2046	91,5%
<b>Totaal</b>	2236	100,0%
Missing	46	

13 Was het een probleem om een parkeerplaats dichtbij de SEH te vinden?	aantal	%
Groot probleem	100	5,1%
Klein probleem	229	11,7%
Geen probleem	1620	83,1%
<b>Totaal</b>	1949	100,0%
Missing / n.v.t.	37/296	

14 Was het een probleem om de SEH in het ziekenhuis te vinden?	aantal	%
Groot probleem	18	0,8%
Klein probleem	91	4,0%
Geen probleem	2139	95,2%
<b>Totaal</b>	2248	100,0%
Missing	34	

15 Schreef een (balie)medewerker op de SEH u in?	aantal	%
Nee	567	28,6%
Ja	1413	71,4%
<b>Totaal</b>	1980	100,0%
Missing	302	

16 Had u genoeg privacy aan de balie toen u vertelde over uw gezondheidsprobleem?	aantal	%
Nee, helemaal niet	124	7,6%
Een beetje	217	13,3%
Grotendeels	347	21,3%
Ja, helemaal	938	57,7%
<b>Totaal</b>	1626	100,0%
Missing	89	

17 Nam de baliemedewerker u serieus?	aantal	%
Nee, helemaal niet	15	0,9%
Een beetje	63	3,9%
Grotendeels	166	10,2%
Ja, helemaal	1382	85,0%
<b>Totaal</b>	1626	100,0%
Missing	89	

18 Gaf de baliemedewerker u informatie over wat u kon verwachten tijdens uw bezoek aan de SEH?	aantal	%
Nee, helemaal niet	514	32,0%
Een beetje	331	20,6%
Grotendeels	354	22,1%
Ja, helemaal	405	25,2%
<b>Totaal</b>	1604	100,0%
Missing	111	

19 Hoelang moest u wachten voordat u voor de eerste keer met een zorgverlener heeft gesproken?	aantal	%
0-10 minuten	985	44,5%
11-30 minuten	784	35,4%
31-60 minuten	293	13,2%
1-2 uur	113	5,1%
2-4 uur	39	1,8%
<b>Totaal</b>	2214	100,0%
Missing / ik weet het niet (meer)	30/38	

20 Is uw gezondheidsprobleem eerst kort beoordeeld door een verpleegkundige en moest u daarna opnieuw wachten in de wachtkamer?	aantal	%
Nee	1311	58,7%
Ja	923	41,3%
<b>Totaal</b>	2234	100,0%
Missing	48	

21 Vertelde deze verpleegkundige u hoe snel u geholpen moest worden aan uw gezondheidsprobleem?	aantal	%
Nee, helemaal niet	331	36,2%
Een beetje	174	19,0%
Grotendeels	214	23,4%
Ja, helemaal	196	21,4%
<b>Totaal</b>	915	100,0%
Missing	56	

22 Vertelde de verpleegkundige u in welke volgorde u en de andere patiënten in de wachtruimte geholpen zouden worden?	aantal	%
Nee, helemaal niet	602	67,3%
Een beetje	83	9,3%
Grotendeels	81	9,1%
Ja, helemaal	129	14,4%
<b>Totaal</b>	895	100,0%
Missing	76	

23 Hoelang moest u deze tweede keer wachten in de wachtruimte voordat uw behandeling begon?	aantal	%
Ik werd direct geholpen	82	9,2%
5-10 minuten	149	16,7%
11-30 minuten	289	32,4%
31-60 minuten	179	20,0%
1-2 uur	109	12,2%
2-4 uur	69	7,7%
langer dan 4 uur	16	1,8%
<b>Totaal</b>	693	100,0%
Missing / weet ik niet meer	60/18	

24 Was de totale wachttijd totdat uw behandeling in de behandelkamer startte een probleem?	aantal	%
Groot probleem	204	11,1%
Klein probleem	502	27,4%
Geen probleem	1129	61,5%
<b>Totaal</b>	1835	100,0%
Missing / weet ik niet meer	44/403	

25 Moest u langer wachten omdat ernstigere patiënten eerder behandeld werden?	aantal	%
Nee	980	74,5%
Ja	336	25,5%
<b>Totaal</b>	1316	100,0%
Missing / weet ik niet meer	67/496	

26 Was het een probleem dat u langer moest wachten omdat ernstigere patiënten eerder behandeld werden?	aantal	%
Groot probleem	32	9,3%
Klein probleem	118	34,3%
Geen probleem	194	56,4%
<b>Totaal</b>	<b>344</b>	<b>100,0%</b>
Missing	59	

27 Kunt u aangeven op een schaal van 0-10 hoeveel pijn u had bij binnenkomst op de SEH?	aantal	%
0	565	19,3%
1	122	4,2%
2	138	4,7%
3	153	5,2%
4	168	5,7%
5	272	9,3%
6	256	8,7%
7	394	13,4%
8	542	18,5%
9	168	5,7%
10	157	5,3%
<b>Totaal</b>	<b>2935</b>	<b>100,0%</b>
Missing	73	

28 Kreeg u pijnverlichtende medicijnen?	aantal	%
Nee, ik had al medicatie gekregen voordat ik op SEH kwam	519	22,1%
Nee, ik vond het niet nodig / geen pijn	670	28,5%
Nee, zorgverleners en ik vonden het niet nodig	463	19,7%
Nee, zorgverleners vond het niet nodig maar ik wel	59	2,5%
Ja	639	27,2%
<b>Totaal</b>	<b>2350</b>	<b>100,0%</b>
Missing / Anders namelijk	147/511	

29 Kunt u aangeven op een schaal van 0-10 hoeveel pijn u had nadat u medicatie gekregen had?	aantal	%
0	125	13,5%
1	36	3,9%
2	69	7,5%
3	89	9,6%
4	89	9,6%
5	137	14,8%
6	122	13,2%
7	116	12,6%
8	81	8,8%
9	27	2,9%
10	33	3,6%
<b>Totaal</b>	<b>924</b>	<b>100,0%</b>
Missing	373	

30 Had u genoeg privacy toen u onderzocht werd in de behandelkamer?	aantal	%
Nee, helemaal niet	61	2,1%
Een beetje	152	5,1%
Grotendeels	533	18,0%
Ja, helemaal	2213	74,8%
<b>Totaal</b>	2959	100,0%
Missing	49	

31 Als u hulp nodig had, kreeg u de hulp dan zo snel als u wilde?	aantal	%
Nee, helemaal niet	151	7,1%
Een beetje	216	10,1%
Grotendeels	476	22,3%
Ja, helemaal	1292	60,5%
<b>Totaal</b>	2135	100,0%
Missing / n.v.t.	63/810	

32 Kreeg u de hulp die u nodig had?	aantal	%
Nee, helemaal niet	73	3,4%
Een beetje	135	6,4%
Grotendeels	396	18,7%
Ja, helemaal	1515	71,5%
<b>Totaal</b>	2119	100,0%
Missing	79	

33 Gaf de zorgverlener u in de behandelkamer informatie over de volgende stappen in uw behandeling?	aantal	%
Nee, helemaal niet	117	4,2%
Een beetje	249	8,9%
Grotendeels	538	19,2%
Ja, helemaal	1903	67,8%
<b>Totaal</b>	2807	100,0%
Missing/ n.v.t.	54/147	

34 Zijn er tijdens uw bezoek aan de SEH onderzoeken gedaan?	aantal	%
Nee	657	22,2%
Ja	2301	77,8%
<b>Totaal</b>	2958	100,0%
Missing	50	

35 Legde een zorgverlener u de uitslagen van de onderzoeken op een begrijpelijke manier uit?	aantal	%
Nee, helemaal niet	109	4,9%
Een beetje	169	7,6%
Grotendeels	472	21,2%
Ja, helemaal	1473	66,3%
<b>Totaal</b>	2223	100,0%
Missing	128	

36 Kon u meebeslissen over uw behandeling?	aantal	%
Nee, helemaal niet	821	32,7%
Een beetje	374	14,9%
Grotendeels	437	17,4%
Ja, helemaal	877	35,0%
<b>Totaal</b>	2509	100,0%
Missing / n.v.t.	134//365	

37 Is aan u toestemming gevraagd voor uw behandeling?	aantal	%
Nee	765	32,7%
Ja	1573	67,3%
<b>Totaal</b>	2338	100,0%
Missing / n.v.t.	125/545	

38 Luisterden de zorgverleners aandachtig naar u?	aantal	%
Nee, helemaal niet	44	1,5%
Een beetje	163	5,5%
Grotendeels	575	19,5%
Ja, helemaal	2161	73,4%
<b>Totaal</b>	2943	100,0%
Missing	65	

39 Hadden de zorgverleners genoeg tijd voor u?	aantal	%
Nee, helemaal niet	103	3,5%
Een beetje	253	8,6%
Grotendeels	756	25,6%
Ja, helemaal	1842	62,4%
<b>Totaal</b>	2954	100,0%
Missing	54	

40 Namen de zorgverleners u serieus?	aantal	%
Nee, helemaal niet	38	1,3%
Een beetje	123	4,2%
Grotendeels	395	13,3%
Ja, helemaal	2406	81,2%
<b>Totaal</b>	2962	100,0%
Missing	46	

41 Legden de zorgverleners uw gezondheidsprobleem op een begrijpelijk manier uit?	aantal	%
Nee, helemaal niet	106	3,6%
Een beetje	192	6,6%
Grotendeels	615	21,1%
Ja, helemaal	2000	68,7%
<b>Totaal</b>	2913	100,0%
Missing	95	

42 Gaven de zorgverleners u tegenstrijdige informatie?	aantal	%
Ja, helemaal	2496	4,7%
Grotendeels	202	2,8%
Een beetje	82	6,9%
Nee, helemaal niet	138	85,5%
<b>Totaal</b>	2918	100,0%
Missing	90	

43 Werkten de zorgverleners op de SEH met elkaar samen?	aantal	%
Nee, helemaal niet	68	2,8%
Een beetje	117	4,8%
Grotendeels	506	20,7%
Ja, helemaal	1749	71,7%
<b>Totaal</b>	2440	100,0%
Missing / weet ik niet meer	46/522	

44 Had u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners op de SEH?	aantal	%
Nee, helemaal niet	63	2,1%
Een beetje	148	5,0%
Grotendeels	565	19,0%
Ja, helemaal	2195	73,9%
<b>Totaal</b>	2971	100,0%
Missing	37	

45 Hoe vaak heeft u op de SEH hetzelfde verhaal moeten vertellen over uw probleem?	aantal	%
0 keer	384	13,0%
1-3 keer	2280	77,1%
meer dan 3 keer	293	9,9%
<b>Totaal</b>	2957	100,0%
Missing	51	

46 Wat gebeurde er aan het eind van uw bezoek aan de SEH?	aantal	%
Ik werd opgenomen in het ziekenhuis	955	35,0%
Ik werd overgeplaatst naar een ander ziekenhuis/verpleegtehuis	45	1,7%
Ik ben naar huis gegaan	1680	61,6%
Ik ben naar vrienden en/of familie gegaan	46	1,7%
<b>Totaal</b>	2726	100,0%
Missing / Anders namelijk	49/233	

47 Schreef de zorgverlener op de SEH u nieuwe geneesmiddelen voor?	aantal	%
Nee	1364	70,3%
Ja	576	29,7%
<b>Totaal</b>	1940	100,0%
Missing	68	

48 Legde de zorgverlener u het doel van de nieuwe geneesmiddelen op een begrijpelijk manier uit?	aantal	%
Nee, helemaal niet	28	5,0%
Een beetje	38	6,7%
Grotendeels	87	15,4%
Ja, helemaal	412	72,9%
<b>Totaal</b>	<b>565</b>	<b>100,0%</b>
Missing	79	

49 Vertelde een zorgverlener u op welke bijwerkingen van de geneesmiddelen u moest letten?	aantal	%
Nee, helemaal niet	264	47,0%
Een beetje	51	9,1%
Grotendeels	76	13,5%
Ja, helemaal	171	30,4%
<b>Totaal</b>	<b>562</b>	<b>100,0%</b>
Missing	82	

50 Vertelde uw zorgverlener u wanneer u weer uw gebruikelijke activiteiten kon oppakken?	aantal	%
Nee, helemaal niet	340	25,2%
Een beetje	151	11,2%
Grotendeels	278	20,6%
Ja, helemaal	580	43,0%
<b>Totaal</b>	<b>1349</b>	<b>100,0%</b>
Missing / n.v.t.	77/582	

51 Vertelde een zorgverlener u op welke klachten en symptomen u moest letten na uw vertrek van de SEH?	aantal	%
Nee, helemaal niet	376	22,1%
Een beetje	198	11,6%
Grotendeels	304	17,9%
Ja, helemaal	824	48,4%
<b>Totaal</b>	<b>1702</b>	<b>100,0%</b>
Missing / n.v.t.	78/228	

52 Vertelde een zorgverlener met wie u contact moest opnemen bij ongerustheid?	aantal	%
Nee	504	29,7%
Ja	1192	70,3%
<b>Totaal</b>	<b>1696</b>	<b>100,0%</b>
Missing / n.v.t.	93/219	

53 Met wie moest u contact opnemen?	aantal	%
Eigen huisarts	424	45,1%
SEH	386	41,1%
Andere afdeling binnen het ziekenhuis	130	13,8%
<b>Totaal</b>	<b>940</b>	<b>100,0%</b>
Missing / Anders namelijk	121/224	

54 Vertelde een zorgverlener u dat uw eigen huisarts geïnformeerd zou worden over uw SEH bezoek?	aantal	%
Nee	1000	52,1%
Ja	918	47,9%
<b>Totaal</b>	<b>1918</b>	<b>100,0%</b>
Missing	90	

55 Moest u een vervolgspraak maken op de polikliniek van het ziekenhuis?	aantal	%
Nee	934	48,3%
Ja	1000	51,7%
<b>Totaal</b>	<b>1934</b>	<b>100,0%</b>
Missing	74	

56 Legde de zorgverlener u uit hoe u deze afspraak moest maken?	aantal	%
Nee, helemaal niet	44	6,7%
Een beetje	34	5,2%
Grotendeels	63	9,6%
Ja, helemaal	516	78,5%
<b>Totaal</b>	<b>657</b>	<b>100,0%</b>
Missing / n.v.t.	89/328	

57 Was de inrichting van de wachtruimte prettig?	aantal	%
Nee, helemaal niet	201	10,0%
Een beetje	404	20,1%
Grotendeels	636	31,7%
Ja, helemaal	768	38,2%
<b>Totaal</b>	<b>2009</b>	<b>100,0%</b>
Missing / n.v.t.	57/942	

58 Als u dit wilde, kon u dan iets eten of drinken op de SEH?	aantal	%
Nee, helemaal niet	510	23,9%
Een beetje	424	19,8%
Grotendeels	312	14,6%
Ja, helemaal	892	41,7%
<b>Totaal</b>	<b>2138</b>	<b>100,0%</b>
Missing / ik weet het niet meer	135/735	

59 Vond u de SEH hygiënisch?	aantal	%
Nee, helemaal niet	55	1,9%
Een beetje	185	6,3%
Grotendeels	940	32,2%
Ja, helemaal	1740	59,6%
<b>Totaal</b>	<b>2920</b>	<b>100,0%</b>
Missing	88	

60 Was de sfeer op de SEH rustig?	aantal	%
Nee, helemaal niet	123	4,2%
Een beetje	221	7,5%
Grotendeels	821	27,8%
Ja, helemaal	1784	60,5%
<b>Totaal</b>	2949	100,0%
Missing	59	

61 Voelde u zich veilig tijdens uw verblijf op de SEH?	aantal	%
Nee, helemaal niet	38	1,3%
Een beetje	118	4,0%
Grotendeels	444	15,0%
Ja, helemaal	2355	79,7%
<b>Totaal</b>	2955	100,0%
Missing	53	

62 Als u begeleid werd door anderen, kregen zij dan informatie over u?	aantal	%
Nee, helemaal niet	193	8,3%
Een beetje	174	7,4%
Grotendeels	351	15,0%
Ja, helemaal	1619	69,3%
<b>Totaal</b>	2337	100,0%
Missing / n.v.t.	73/598	

63 Hoelang heeft uw bezoek aan de SEH in totaal geduurd?	aantal	%
korter dan 1 uur	309	10,4%
1-2 uur	797	26,9%
2-4 uur	1160	39,1%
4-8 uur	481	16,2%
8-12 uur	76	2,6%
langer dan 12 uur	142	4,8%
<b>Totaal</b>	2965	100,0%
Missing	43	

64 Was de totale tijd van uw bezoek aan de SEH een probleem?	aantal	%
Groot probleem	214	7,2%
Klein probleem	591	20,0%
Geen probleem	2155	72,8%
<b>Totaal</b>	2960	100,0%
Missing	48	

65 Zou u de SEH bij uw vrienden en familie aanbevelen?	aantal	%
Beslist niet	93	3,2%
Waarschijnlijk niet	147	5,0%
Waarschijnlijk wel	1034	35,4%
Beslist wel	1649	56,4%
<b>Totaal</b>	2923	100,0%
Missing	85	

66 Welk cijfer geeft u de SEH?	aantal	%
0	19	0,6%
1	12	0,4%
2	19	0,6%
3	28	0,9%
4	51	1,7%
5	84	2,8%
6	178	6,0%
7	597	20,2%
8	1077	36,4%
9	441	14,9%
10	454	15,3%
<b>Totaal</b>	2960	100,0%
Missing	48	

67 Kreeg u de zorg die u verwachtte?	aantal	%
Nee, helemaal niet	100	3,4%
Een beetje	169	5,7%
Grotendeels	799	26,9%
Ja, helemaal	1900	64,0%
<b>Totaal</b>	2968	100,0%
Missing	40	

68 Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?	aantal	%
Uitstekend	313	10,6%
Zeer goed	496	16,8%
Goed	1169	39,5%
Matig	795	26,9%
Slecht	187	6,3%
<b>Totaal</b>	2960	100,0%
Missing	48	

69 Wat is uw leeftijd?	aantal	%
0 t/m 11 jaar	0	0,0%
12 t/m 17 jaar	194	6,5%
18 t/m 24 jaar	188	6,3%
25 t/m 34 jaar	266	8,9%
35 t/m 44 jaar	326	11,0%
45 t/m 54 jaar	500	16,8%
55 t/m 64 jaar	570	19,1%
65 t/m 74 jaar	468	15,7%
75 jaar of ouder	465	15,6%
<b>Totaal</b>	2977	100,0%
Missing	31	

70 Bent u een man of een vrouw?	aantal	%
Man	1475	49,6%
Vrouw	1496	50,4%
<b>Totaal</b>	2971	100,0%
Missing	37	

71 Wat is uw hoogst voltooide opleiding?	aantal	%
geen opleiding	85	3,2%
lager onderwijs	248	9,3%
lager/voorbereidend beroepsonderwijs	500	18,7%
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	521	19,5%
middelbaar beroepsonderwijs	485	18,2%
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	247	9,3%
hoger beroepsonderwijs	412	15,4%
universiteit	172	6,4%
<b>Totaal</b>	2670	100,0%
Missing / Anders namelijk	204/134	

72 Wat is het geboorteland van uzelf?	aantal	%
Nederland	2647	94,4%
Indonesië	32	1,1%
Suriname	48	1,7%
Marokko	23	0,8%
Turkije	25	0,9%
Duitsland	17	0,6%
Nederlandse Antillen	9	0,3%
Aruba	4	0,1%
<b>Totaal</b>	2805	100,0%
Missing / Anders namelijk	63/140	

73 Wat is het geboorteland van uw vader?	aantal	%
Nederland	2549	92,4%
Indonesië	41	1,5%
Suriname	59	2,1%
Marokko	32	1,2%
Turkije	36	1,3%
Duitsland	29	1,1%
Nederlandse Antillen	7	0,3%
Aruba	6	0,2%
<b>Totaal</b>	2759	100,0%
Missing / Anders namelijk	96/153	

74 Wat is het geboorteland van uw moeder?	aantal	%
Nederland	2538	91,9%
Indonesië	45	1,6%
Suriname	54	2,0%
Marokko	32	1,2%
Turkije	34	1,2%
Duitsland	45	1,6%
Nederlandse Antillen	9	0,3%
Aruba	5	0,2%
<b>Totaal</b>	2762	100,0%
Missing / Anders namelijk	96/150	

75 Welke taal spreekt u het meest thuis?	aantal	%
Nederlands	2464	89,0%
Engels	12	0,4%
Fries	75	2,7%
Nederlands dialect	178	6,4%
Indonesisch	1	0,0%
Sranan	3	0,1%
Marokkaans - Arabisch	14	0,5%
Turks	17	0,6%
Duits	2	0,1%
Papiaments	3	0,1%
<b>Totaal</b>	2769	100,0%
Missing / Anders namelijk	99/140	

76 Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?	aantal	%
Nee	2424	87,1%
Ja	360	12,9%
<b>Totaal</b>	2784	100,0%
Missing	224	

77 Hoe heeft die persoon u geholpen?	aantal	%
Vragen voorgelezen	78	48,4%
Mijn antwoorden opgeschreven	60	37,3%
De vragen in mijn plaats beantwoord	0	0,0%
De vragen in mijn taal vertaald	23	14,3%
Ouder of verzorger van een kind jonger dan 12 jaar	0	0,0%
<b>Totaal</b>	161	100,0%
Missing / Anders namelijk	260/163	

### Bijlage 3: Verbeterscores

Tabel Verbeterscores				
<i>Rank</i>	<i>Item in CQI SEH</i>	<i>Belangscore</i>	<i>% negatieve ervaring</i>	<i>Verbeter-Score</i>
1	V22 Informatie over volgorde hulp	2,54	76,5%	1,94
2	V49 Informatie bijwerkingen geneesmiddelen	3,39	56,0%	1,90
3	V21 Informatie verpleegkundige over snelheid hulp	3,28	55,2%	1,81
4	V18 Informatie van baliemedewerker	3,07	52,7%	1,62
5	V36 Meebeslissen over behandeling	3,12	47,6%	1,49
6	V54 Verteld dat huisarts geïnformeerd zou worden	2,85	52,1%	1,49
7	V50 Informatie oppakken gebruikelijke activiteiten	3,30	36,4%	1,20
8	V51 Informatie op welke klachten te letten	3,51	33,7%	1,18
9	V58 Eten of drinken op SEH	2,53	43,7%	1,11
10	V52 Verteld wie contact opnemen bij ongerustheid	3,44	29,7%	1,02
11	V37 Toestemming behandeling gevraagd	3,08	32,7%	1,01
12	V57 Prettige inrichting wachtkamer	2,55	30,1%	0,77
13	V16 Privacy aan balie	3,09	21,0%	0,65
14	V31 Hulp snel genoeg	3,54	17,2%	0,61
15	V62 Informatie aan begeleiders	3,25	15,7%	0,51
16	V35 Uitleg uitslagen onderzoek	3,55	12,5%	0,44
17	V33 Informatie over behandelstappen	3,36	13,0%	0,44
18	V39 Genoeg tijd van zorgverlener	3,34	12,1%	0,40
19	V48 Uitleg doel nieuwe geneesmiddelen	3,41	11,7%	0,40
20	V60 Rustige sfeer op SEH	3,10	11,7%	0,36
21	V32 Juiste hulp	3,64	9,8%	0,36
22	V41 Begrijpelijke uitleg	3,48	10,2%	0,36
23	V56 Uitleg maken klinische vervolgspraak	2,81	11,9%	0,33
24	V67 Verwachte zorg gekregen	3,65	9,1%	0,33
25	V8 Gegevens vorig bezoek beschikbaar	3,04	10,9%	0,33
26	V26 Mening langer wachten wegens ernstige patiënten	3,46	9,3%	0,32
27	V24 Mening totale wachttijd tot start behandeling	2,79	11,1%	0,31
28	V59 Hygiëne op SEH	3,65	8,2%	0,30
29	V43 Samenwerking op SEH	3,57	7,6%	0,27
30	V44 Vertrouwen in deskundigheid	3,66	7,1%	0,26
31	V38 Aandachtig luisteren zorgverleners	3,53	7,0%	0,25
32	V30 Privacy behandelkamer	3,28	7,2%	0,24
33	V40 Serieus genomen door zorgverleners	3,63	5,4%	0,20
34	V61 Veiligheid op SEH	3,47	5,3%	0,18
35	V13 Vinden parkeerplaats bij SEH	3,52	5,1%	0,18
36	V17 Serieus genomen door baliemedewerker	3,57	4,8%	0,17
37	V42 Geen tegenstrijdige informatie	3,57	4,7%	0,17
38	V12 Bewegwijzering naar SEH	3,36	2,2%	0,08
39	V14 Vinden SEH binnen ziekenhuis	3,46	0,8%	0,03

## Referenties

---

<sup>1</sup> Sixma H, Hendriks M, de Boer D, Delnoij D. Handboek CQI Ontwikkeling: richtlijnen en voorschriften voor de ontwikkeling van een CQI meetinstrument. Deel 1: Steekproeftrekking en dataverzameling. Centrum Klantervaringen Zorg, Utrecht, 2009.

<sup>2</sup> Sixma H, Hendriks M, de Boer D, Delnoij D. Handboek CQI metingen: richtlijnen en voorschriften voor metingen met een CQI meetinstrument. Deel 2: Opschoning databestanden en (vergelijkende) analyses. Utrecht, november 2008.

<sup>3</sup> Sixma H, Hendriks M, de Boer D, Delnoij D. Handboek CQI metingen: richtlijnen en voorschriften voor metingen met een CQI meetinstrument. Deel 3: Rapportage. Utrecht, november 2008.

<sup>4</sup> Bos N, Sturms LM, Van Stel HF, Schrijvers AJP. Consumer Quality Index Spoedeisende hulp (CQI SEH). Meetinstrument in ontwikkeling. Julius Centrum voor Gezondheidswetenschappen en Eerstelijns geneeskunde, UMC Utrecht. Mei 2010.

**UMC Utrecht**  
**Julius Centrum**  
voor Gezondheidswetenschappen en  
Eerstelijns Geneeskunde

Bezoekadres:  
Heidelberglaan 100  
3584 CX Utrecht

Postadres:  
Postbus 85500  
3508 GA Utrecht

Tel: 088 75 681 81  
Fax: 088 75 680 99  
juliuscenter@umcutrecht.nl

[www.umcutrecht.nl](http://www.umcutrecht.nl)  
[www.juliuscenter.nl](http://www.juliuscenter.nl)



Universitair Medisch Centrum  
*Utrecht*