



Rapportage Patiënttevredenheidsonderzoek 2024

Poliklinieken ZMC



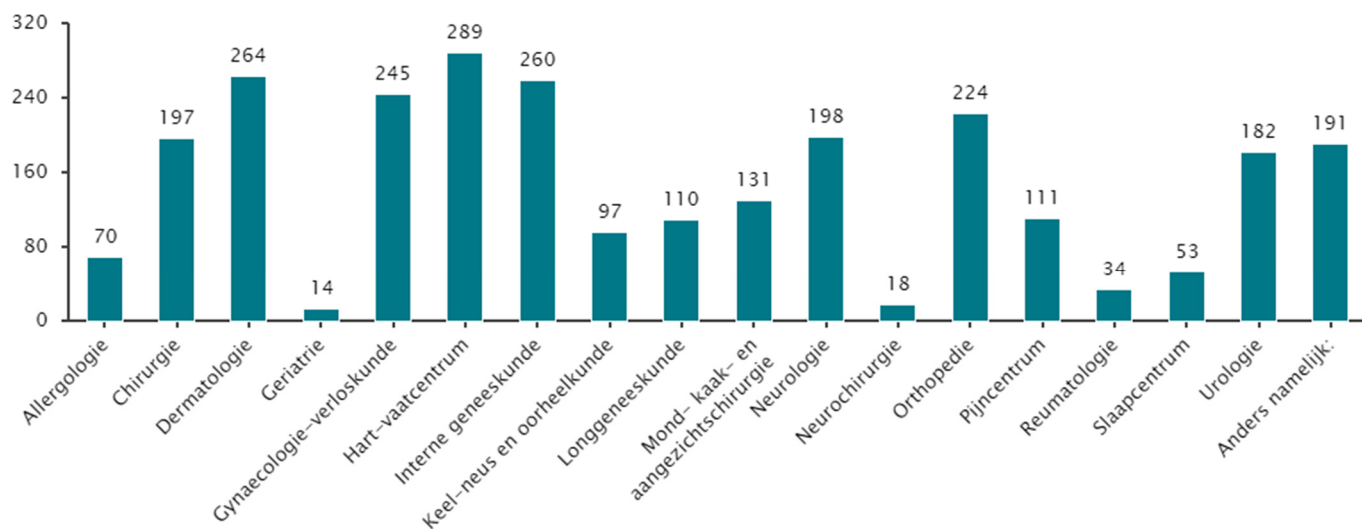
NB: In dit rapport zijn de uitkomsten van het Patiënttevredenheidsonderzoek van de poli Kindergeneeskunde, poli Saendelft en Beeldvormende Technieken niet meegenomen. Voor deze afdelingen zijn separate rapporten gemaakt.

Maaïke Taal – Adviseur kwaliteit & veiligheid
Datum: 3 januari 2025

Overzicht PTO 2024 – Poliklinieken ZMC



Overzicht van aantal respondenten per polikliniek (n = 2688)



- Oncologie (48)
- Darm maag lever (22)
- Radiologie (13)
- Nucleaire geneeskunde
- Mama poli (12)
- Cardiologie (5)
- Meerdere (11)
- Weet ik niet (11)
- Dialyse (4)
- Osteoporose poli (5)
- stoma verpleegkundige
- Onderzoek coloscopie
- Gipskamer
- Nefrologie
- scan
- Kind
- Dagopname
- heelkunde
- Coloscopie
- Gipskamer
- anesthesie

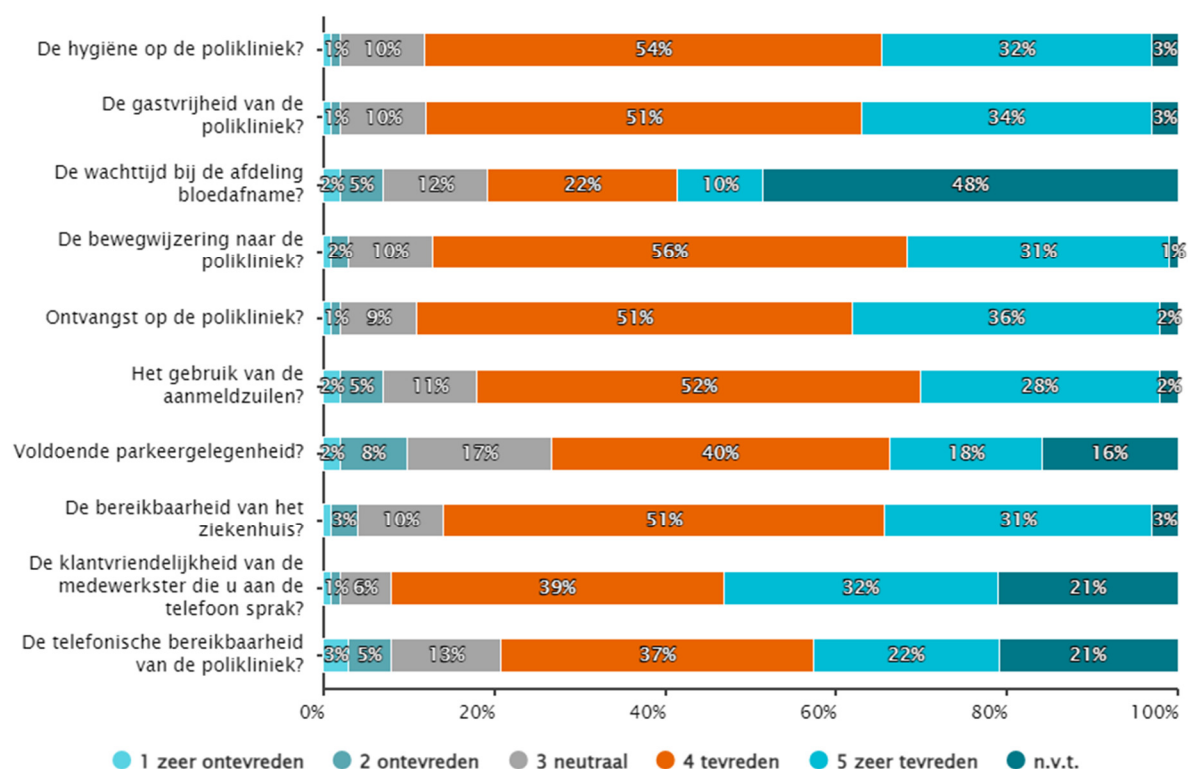
- bloedafnam
- Neurologie
- 1e hulp
- nierfalenpoli
- Hematogie
- revalidatie
- Fertiliteit
- Echo van buik
- Hart en vaatcentrum
- hematologie
- diabeteszorg
- Stomaverleegkundigen
- kaak chirurgie
- Gipskamer
- Bloed prikke
- Spoedeisende hulp
- Pacemakerpoli
- endocrinologie
- Oogkliniek
- Kanker
- heb het zelf gedaan
- Eerste hulp
- Diabetesverpleegkundige
- genderteam
- plastisch chirurg
- Na aan leiding van de scan
- Anesthesie
- wond poli
- Polikliniek
- Dagcentrum Oncologie
- Huisarts
- Kaakchirurgie
- Bloedprikken

- Verpleegkundige botontkalking
- Dokter
- Bloedprikken
- Dexa scan
- Nefrologie
- MRI
- Nefroloog
- Gipskamer
- Borst k
- EHBO

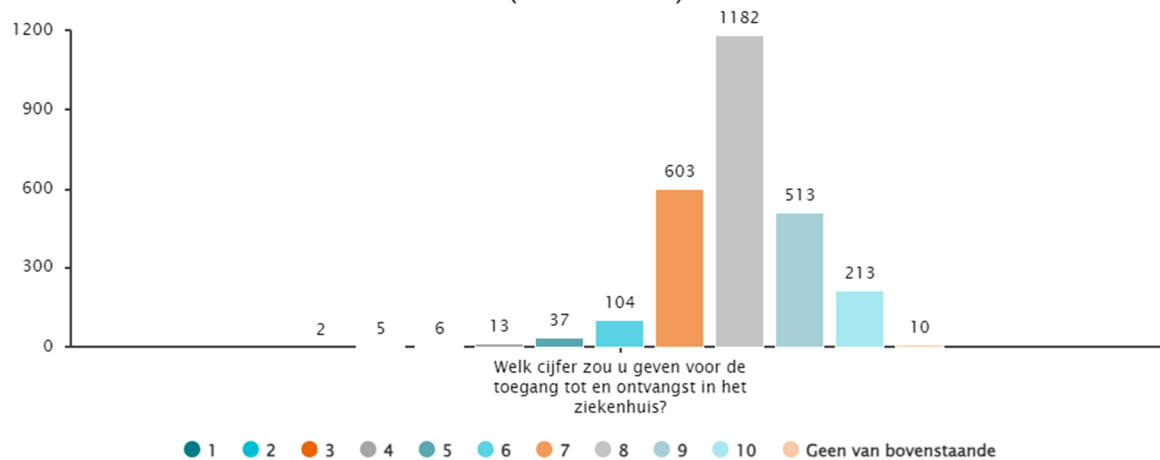
Toegang tot en ontvangst in het ziekenhuis

Hoe tevreden bent u over:

(n=2688)



Cijfer toegang en ontvangst (n = 2688)

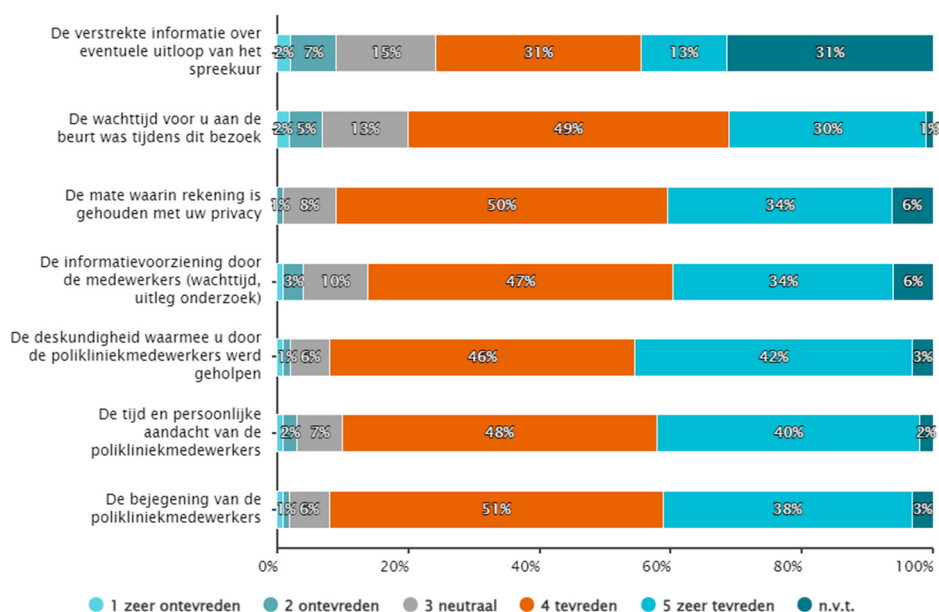


Gemiddelde: 8.0

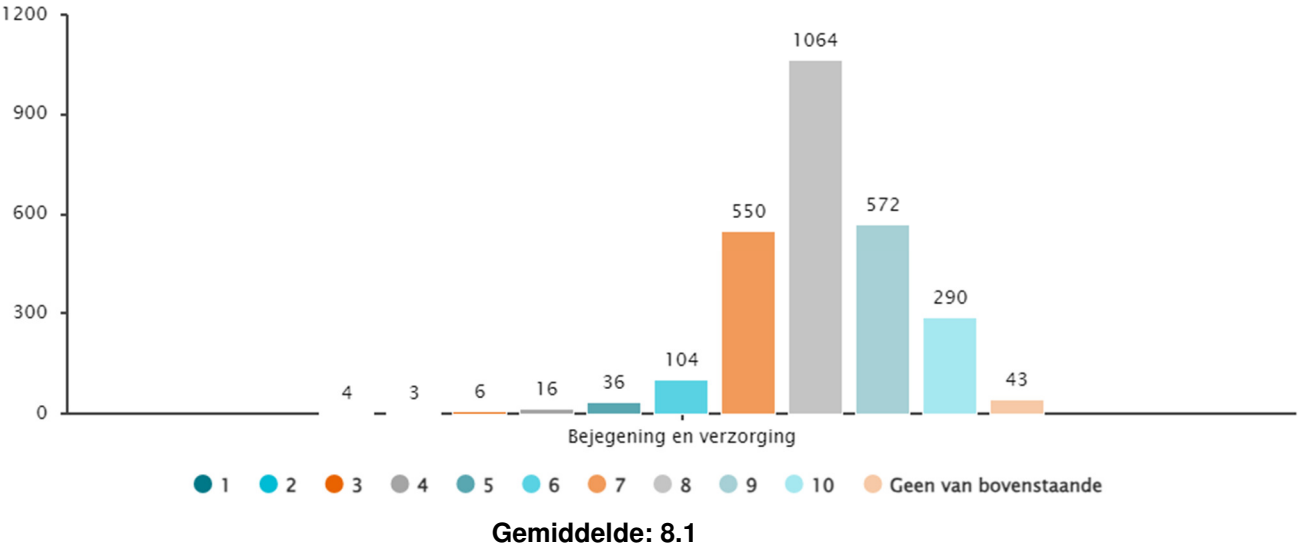
2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
7.9	8.1	8.1	8.3	8.2	8.5	7.9	8.0

Het bezoek aan de polikliniek

Hoe tevreden bent u over: (n=2688)



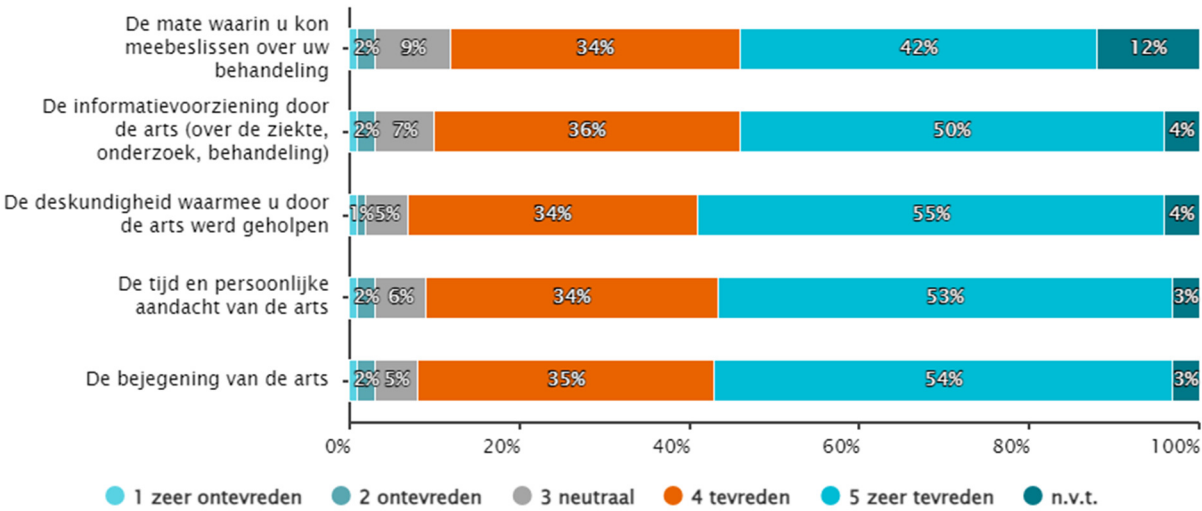
Hoe tevreden bent u over:
Cijfer bejegening en verzorging door
polikliniekmedewerkers
(n = 2688)



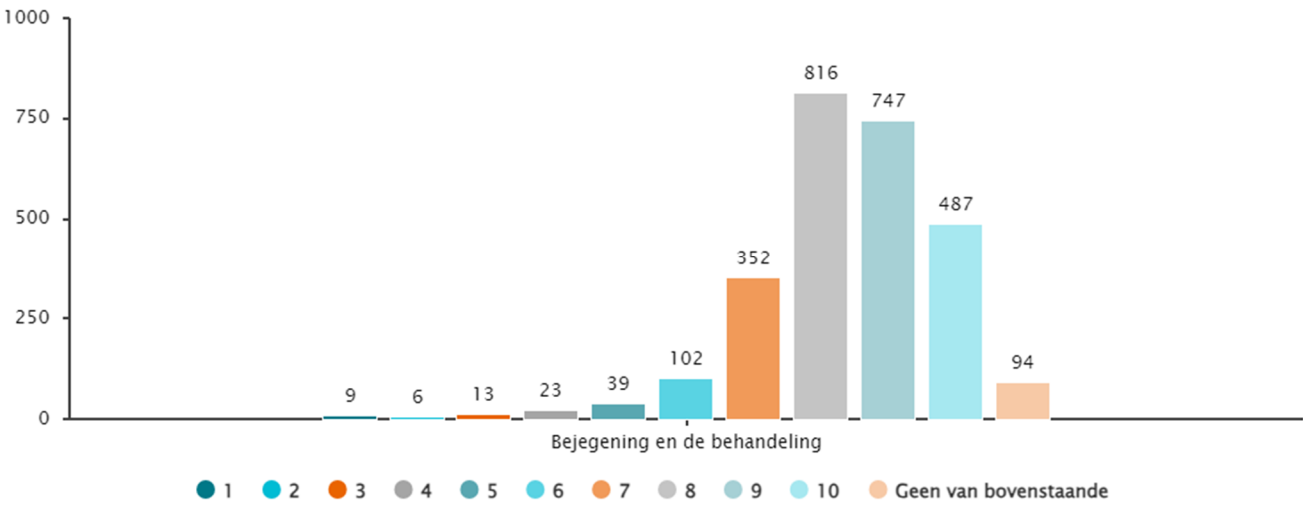
2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
8.2	8.1	8.2	8.4	8.4	8.5	8.0	8.1

Het bezoek aan de arts

Hoe tevreden bent u over:
(n=2688)



Cijfer bejegening en de behandeling arts
(n = 2688)

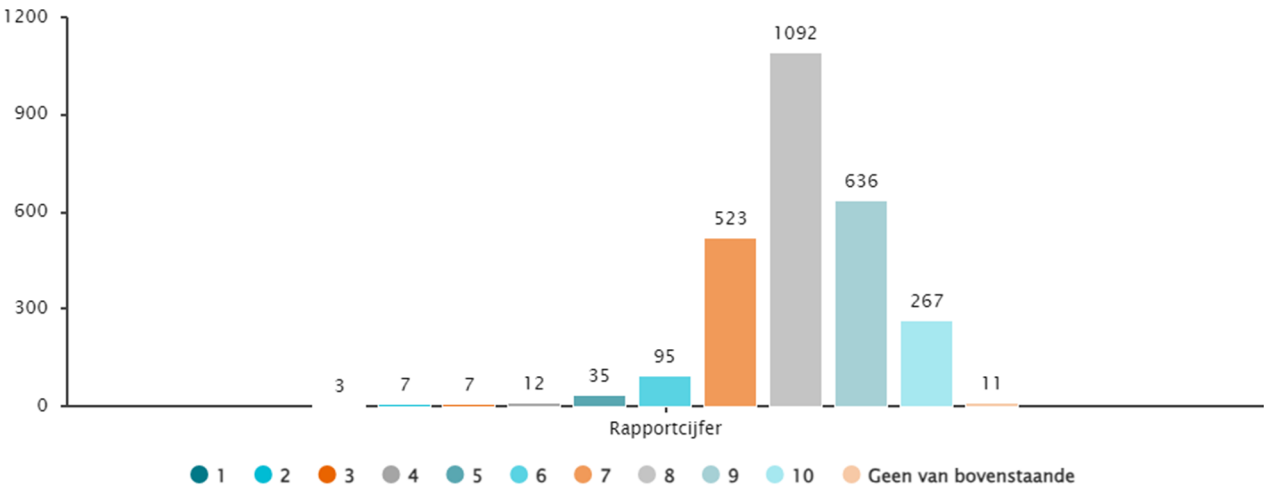


Gemiddelde: 8.3

2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
8.5	8.5	8.5	8.6	8.8	8.7	8.4	8.3

Eindoordeel bezoek aan de polikliniek van het ZMC

(n = 2688)

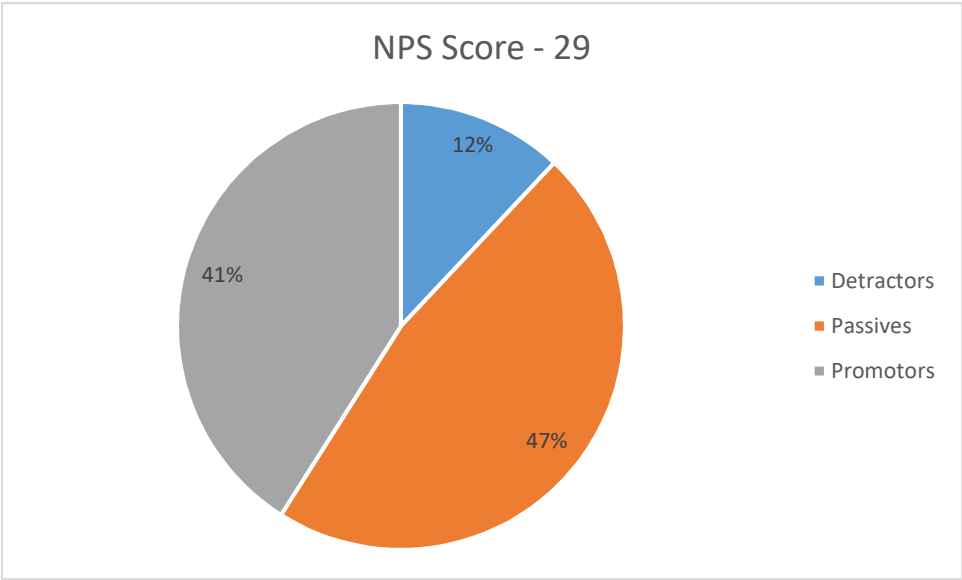


Gemiddelde 8.1

2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
8.2	8.3	8.3	8.5	8.5	8.6	8.1	8.1

Aanbeveling - NPS

Net Promoter Score: 29



2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
35	36	35	48	44	50	22	29

De Net Promoter Score is als volgt berekend:

