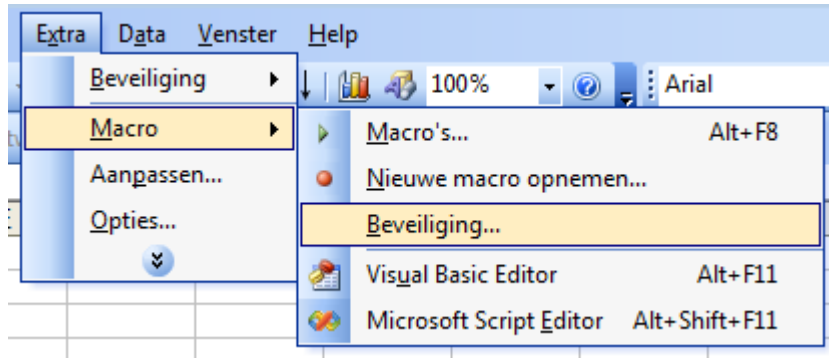


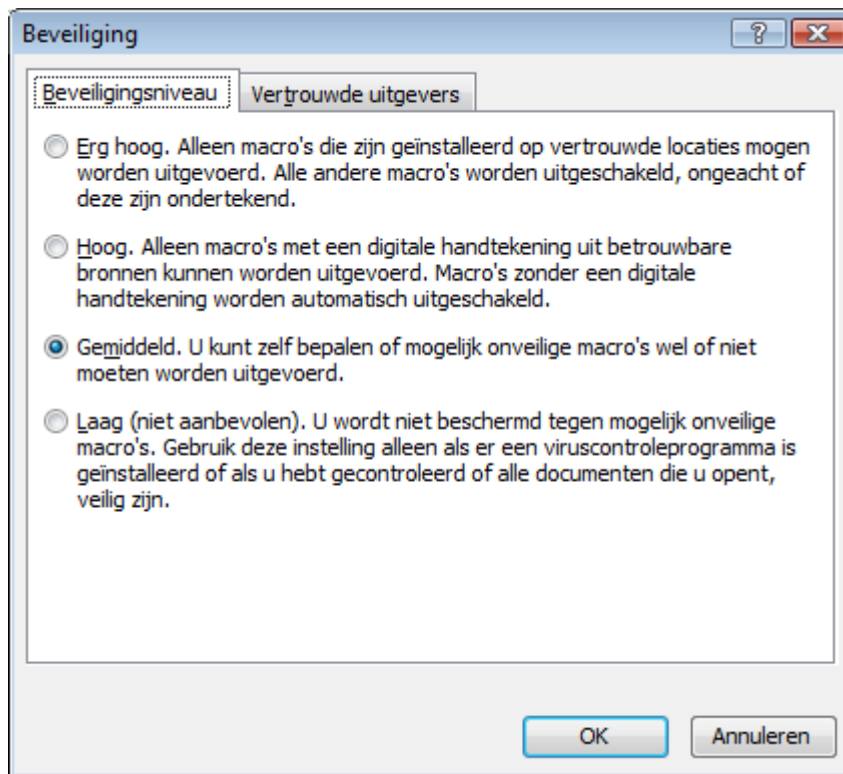
Stappenplan PatiëntenEnquête KNO

Vorbereiding Excel versies eerder dan versie 2007:

1. Start Excel.
2. Ga naar de menu-optie *Extra - Macro's - Beveiliging*.



3. Kies voor Beveiligingsniveau *Gemiddeld*.

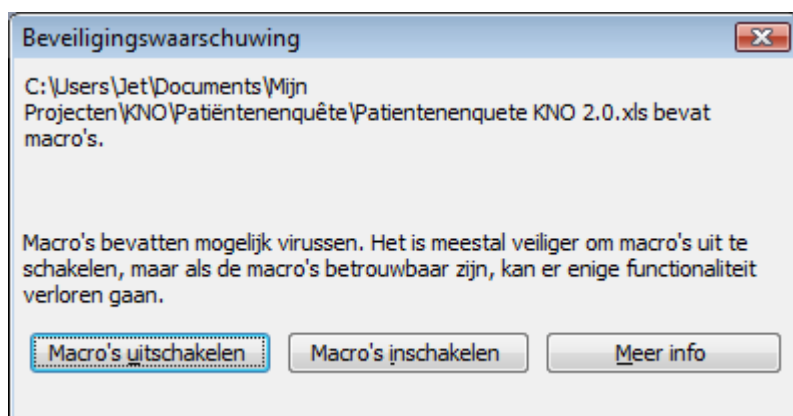


4. Sluit Excel af.

Opstarten Excel versies eerder dan versie 2007:

1. Start Excel.
2. Open het bestand *Patiëntenenquête KNO xxx.xls* (waar *xxx* staat voor het versienummer).

3. Kies bij het verschijnen van het volgende scherm voor *Macro's inschakelen*.

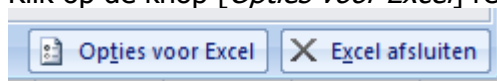


Vorbereiding gebruikers Excel 2007:

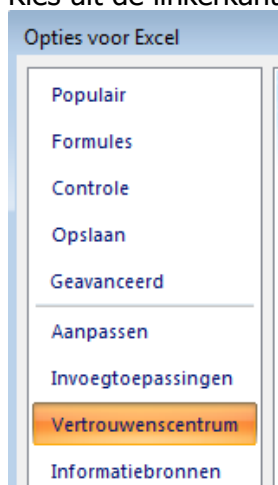
1. Start Excel.
2. Klik op de ronde **Office-knop** linksbovenin.



3. Klik op de knop [*Opties voor Excel*] rechtsonderin het scherm.



4. Kies uit de linkerkant van het scherm **Vertrouwenscentrum**.



5. Klik op [*Instellingen voor het vertrouwenscentrum*].
6. Kies uit de linkerkant van het scherm **Instellingen voor macro's**.

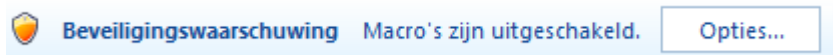


En kies bij de instellingen voor macro's voor: *Alle macro's uitschakelen: met melding*.

7. Klik 2x op [OK].
8. Sluit Excel af.

Opstarten gebruikers Excel 2007:

1. Start Excel.
2. Open het bestand *Patiëntenenquête KNO xxx.xls* (waar *xxx* staat voor het versienummer).
3. Na het openen verschijnt onder het zogenaamde Lint (de werkbalk):



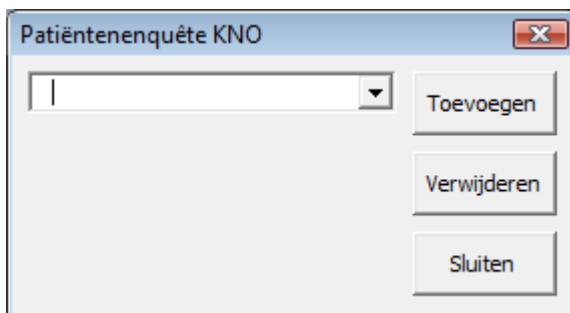
Klik op [**Opties...**] en kies voor **Deze inhoud inschakelen** en vervolgens op [**OK**].

4. Klik bovenaan in het lint de tab *Invoegtoepassingen* aan.

Beheer artsen

Volg eventueel eerst de stappen voor het opstarten van het programma.

1. Kies de menuoptie *Programma – Beheer – Beheer artsen*.



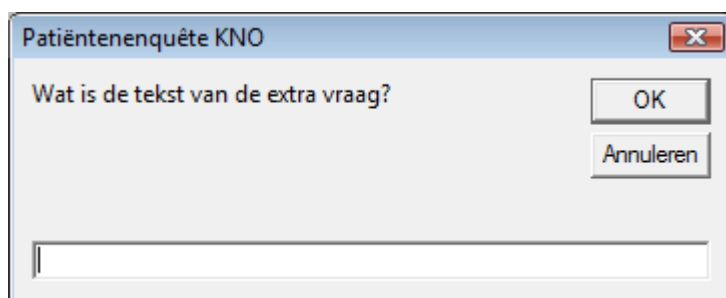
2. Typ de naam van arts in het invulvak en klik op [Toevoegen].

Na het toevoegen van een arts verschijnt deze automatisch in de keuzelijst bovenaan de enquête.

Toevoegen van extra vragen

Volg eventueel eerst de stappen voor het opstarten van het programma.

1. Kies de menuoptie *Programma – Beheer – Toevoegen extra vragen*.



2. Typ de tekst van de extra vraag in het invulvak en klik op [OK].

Na het toevoegen van een nieuwe vraag verschijnt deze onderaan de enquête onder het kopje "Extra vragen vanuit de maatschap". U kunt maximaal 3 extra vragen toevoegen.

Het invullen van een enquête

Volg eventueel eerst de stappen voor het opstarten van het programma.

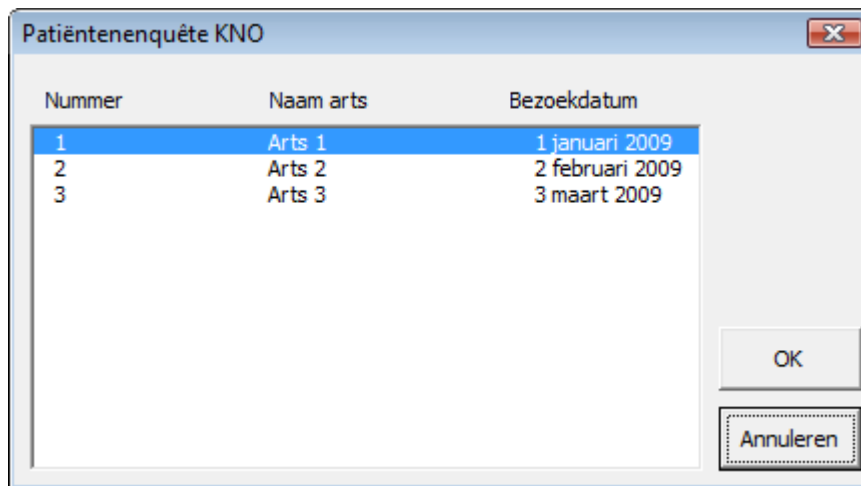
1. Vervolgens verschijnt de enquête.
Vul achter *Nummer* het nummer van de enquête in. Dit is een uniek nummer.
De naam van de *arts* kiest u uit de keuzelijst. Mocht de betreffende arts niet in de keuzelijst staan kijk dan bij **Beheer artsen** voor het toevoegen van een arts.
Vul bij *bezoekdatum*, de datum in de volgorde dag – maand – jaar in.
2. Vul de enquête verder in door met behulp van de [tab]-toets, de [Enter]-toets of de muis de verschillende (groene) invoervelden af te lopen.
3. Geef na de laatste invoer een [Enter] en sla de enquête op met behulp van de menu-optie *Invoer – Enquête opslaan*. U kunt de enquête ook altijd tussentijds opslaan. Het is dan wel noodzakelijk dat het nummer, de arts en de bezoekdatum zijn ingevuld.
4. Via de menu-optie *Invoer – Nieuwe Enquête* kunt u een nieuwe (lege) enquête opvragen.

Sluit het programma af met de menu-optie *Programma – Afsluiten*.

Het wijzigen van een enquête

Volg eventueel eerst de stappen voor het opstarten van het programma.

1. Vervolgens verschijnt de enquête. Om een eerder opgeslagen enquête te wijzigen of verder af te maken kiest u de menu-optie *Invoer – Enquête wijzigen*.
2. Uit het keuzescherf kiest u vervolgens het nummer van de enquête die u wilt opvragen en klik op [OK].



3. Wijzig de enquête of vul de enquête verder in door met behulp van de [tab]-toets, de [Enter]-toets of de muis de verschillende (groene) invoervelden af te lopen.
4. Geef na de laatste invoer een [Enter] en sla de enquête op met behulp van de menu-optie *Invoer – Enquête opslaan*.

Het bekijken en afdrukken van de uitvoer

Volg eventueel eerst de stappen voor het opstarten van het programma.

De uitvoer is verdeeld in de gemiddelde scores van de maatschap en de gemiddelde scores van een arts t.o.v. het gemiddelde de maatschap. Daarnaast is het mogelijk de eventueel gemaakte opmerkingen te bekijken en af te drukken.

Gemiddelde scores maatschap

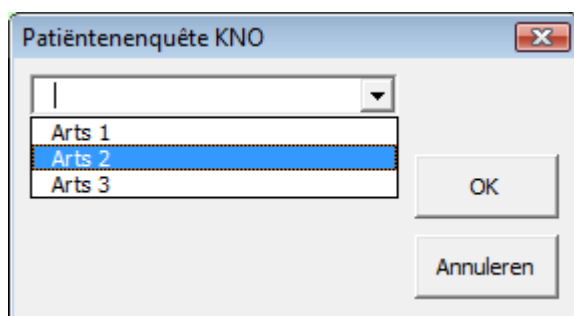
1. Kies de menu-optie *Uitvoer – Gemiddelde scores maatschap* voor het **bekijken** van de grafiek.

of

1. Kies de menu-optie *Afdrukken – Gemiddelde scores maatschap* voor het **afdrukken** van de grafiek.

Gemiddelde scores arts t.o.v. het gemiddelde van de maatschap

1. Kies de menu-optie *Uitvoer – Gemiddelde scores arts* voor het **bekijken** van de grafiek.
2. Uit het keuzescherf kiest u de naam van de arts van wie u de gemiddelde scores wilt bekijken t.o.v. het gemiddelde van de maatschap en klik op [OK].



of

1. Kies de menu-optie *Afdrukken – Gemiddelde scores arts* voor het **afdrukken** van de grafiek.
2. Uit het keuzeschermbekijkt u de naam van de arts van wie u de gemiddelde scores wilt afdrukken t.o.v. het gemiddelde van de maatschap en klik op [OK].

Opmerkingen van de maatschap

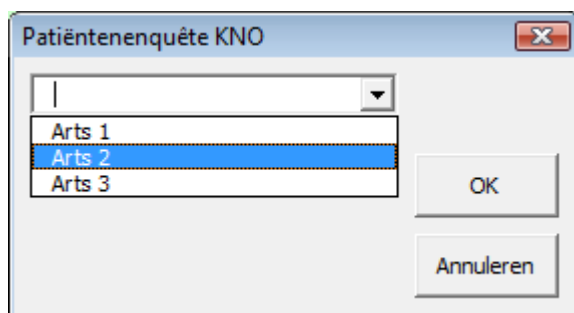
1. Kies de menu-optie *Uitvoer – Opmerkingen maatschap* voor het **bekijken** van de opmerkingen.

of

1. Kies de menu-optie *Afdrukken – Opmerkingen arts* voor het **afdrukken** van de opmerkingen.

Opmerkingen van een arts

1. Kies de menu-optie *Uitvoer – Opmerkingen arts* voor het **bekijken** van de opmerkingen.
2. Uit het keuzeschermbekijkt u de naam van de arts van wie u de opmerkingen wilt bekijken en klik op [OK].



of

1. Kies de menu-optie *Afdrukken – Opmerkingen arts* voor het **afdrukken** van de opmerkingen.
2. Uit het keuzeschermbekijkt u de naam van de arts van wie u de opmerkingen wilt afdrukken en klik op [OK].

Het afdrukken van een vragenlijst

Tenslotte is het mogelijk een vragenlijst af te drukken. Volg eventueel eerst de stappen voor *Het wijzigen van een vragenlijst* om de betreffende vragenlijst op te vragen.

1. Kies de menu-optie *Afdrukken – Patiëntenenquête*.

De op dat moment actieve enquête wordt vervolgens afgedrukt.



Patiëntenonderzoek

Instructie voor het secretariaat

De patiëntenvragenlijst is bedoeld om de mening van patiënten te inventariseren over de zorg die zij op uw polikliniek ontvangen.

Om een betrouwbare indruk te krijgen van de mening van patiënten is het belangrijk om onderstaand protocol strikt te volgen.

Stap 1

- Per specialist moeten 30 patiënten een vragenlijst invullen. Kopieer daartoe allereerst het benodigde aantal patiëntenenquêtes. De enquête is bijgevoegd.

Stap 2

- Plan wanneer u de vragenlijsten wilt afnemen. Houdt daarbij rekening met het volgende:
 - plan niet alle 30 patiënten per specialist tijdens één spreekuur maar verdeel de enquêtes *over minstens drie spreekuren op verschillende dagen*. Op deze wijze wordt voorkomen dat de uitslag te veel beïnvloed wordt doordat een specialist bijvoorbeeld een "slechte dag" heeft.
 - het is belangrijk dat bij de selectie van patiënten die een vragenlijst invullen er geen sprake is van willekeur. Neem elk spreekuur tien *achtereenvolgende* patiënten, bijvoorbeeld de eerste 10 of de laatste 10. Bedenk dus vooraf volgens welk systeem u patiënten gaat selecteren. De specialist hoort *niet te weten* welke patiënten aan dit onderzoek meedoen.

Stap 3

- Laat de patiënten volgens uw eigen plan en planning de vragenlijsten invullen.
 - Vraag of de patiënt de vragenlijst wil invullen als hij/zij de spreekkamer uit komt (dus na het bezoek aan de specialist).
 - Vraag of de patiënt de lijst ter plekke wil invullen. Benadruk dat het invullen 2 minuten tijd kost en dat het een anonieme vragenlijst is.
 - Zorg ervoor dat patiënten het ingevulde formulier anoniem ergens kunnen deponeren. Dat kan in een 'bus' of een 'schoenendoos'. De kans is dan het grootst dat patiënten eerlijk hun mening geven.

Stap 4

- Verwerk alle vragenlijsten. Het eenvoudigste is om de gegevens van alle vragenlijsten in te voeren in het hiervoor beschikbare Excel bestand. Als alle vragenlijsten zijn ingevoerd kunnen de resultaten (gemiddelde scores en specifieke opmerkingen van patiënten) uitgedraaid worden per specialist, en ook voor de hele maatschap. Geef deze resultaten aan de maatschap, die ze verder gaat bespreken.

heel hartelijk dank voor uw medewerking

Betreft: Patiëntenonderzoek

Geachte heer / mevrouw,

Onlangs bezocht u onze polikliniek voor keel-, neus- en oorheelkunde. Wij willen graag uw mening vernemen over de kwaliteit van onze polikliniek. Met uw mening kunnen wij onze zorg beter aanpassen aan uw wensen.

Wij zouden het daarom zeer op prijs stellen als u een aantal vragen zou willen beantwoorden. De informatie die u geeft wordt vertrouwelijk behandeld. Wij vragen niet naar uw naam.

Wij willen uw mening weten over een onderdeel van de zorg of over het optreden van de zorgverlener (dokter of polikliniek medewerkster) met de cijfers 1 t/m 4.

De cijfers hebben de volgende betekenis:

- 1 = slecht
- 2 = onvoldoende
- 3 = voldoende
- 4 = goed

De vragen 16 tot en met 18 kunt u met ja of nee beantwoorden.

In het vak "opmerkingen" kunt u een toelichting geven op uw score als u wilt.

Wij danken u heel hartelijk voor uw medewerking.

De KNO-artsen