

Uitkomsten Patiëntervaringsonderzoek 2019

Oogcentrum Noordholland wil graag weten hoe haar patiënten de kwaliteit van zorg ervaren. Dit wordt gemeten met het patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor gecombineerd met de PREM MSZ (Medisch Specialistische Zorg), uitgevoerd door het onafhankelijk onderzoeksbureau Bosgra Onderzoek. Door middel van dit onderzoek krijgt Oogcentrum Noordholland meer inzicht in de ervaringen van haar patiënten. Deze inzichten worden gebruikt om de kwaliteit en veiligheid van zorg waar mogelijk verder te verbeteren.

Voor het onderzoek van 16 augustus 2018 t/m 7 augustus 2019 hebben 451 patiënten hun mening gegeven.

Dit zijn de resultaten van de kernvragen:

Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor	Oogcentrum Noordholland 2018/2019	Oogcentrum Noordholland 2017/2018	Landelijke Benchmark KliniekenMonitor Juni 2019	Landelijke Benchmark KliniekenMonitor Oogheekunde Juni 2019
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	8,3	8,2	8,3	8,1
Bejegening door de behandelaar	8,6	8,5	8,6	8,5
Behandeling	8,6	8,4	8,5	8,5
Nazorg	8,5	8,5	8,2	8,3
Totaalindruk van de kliniek	8,7	8,7	8,5	8,4
Net Promotor Score	60 (63-4)	54 (60-6)	38 (43-5)	29 (36-7)

De rapportcijfers variëren van een 8,3 tot een 8,7 waarbij het rapportcijfer voor de totaalindruk het hoogst scoort.

Analyse van de resultaten

PREM-vragen

De PREM-vragen zijn met een vijfpunts likert schaal beoordeeld, waarbij een 5 de hoogste waardering is en een 1 het laagst.

Het schoon werken in de kliniek scoort het hoogst, gevolgd door het vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners en daarna de goede samenwerking tussen de zorgverleners onderling en de aandacht voor veiligheid. Ook het op elkaar aansluiten van de verschillende afspraken en het luisteren scoren bovengemiddeld.

De laagste score gaat naar het samen met de zorgverleners bepalen welke zorg of behandeling men krijgt, gevolgd door de informatieverstrekking van de zorg in de kliniek. Ook de adviezen hoe om te gaan met de ziekte of klachten in de thuissituatie scoren relatief laag.

Deze onderdelen worden als verbeterpunt aangemerkt.

De respondenten vinden het vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners een van de belangrijkste punten gevolgd door de informatie over de zorg in de kliniek en de informatie over de voor- en nadelen van de behandeling of operatie. Het eerste punt scoort relatief hoog, maar de informatie over de zorg in de kliniek relatief laag en is dus een belangrijk verbeterpunt. De informatie over de voor- en nadelen scoort gemiddeld.

De vraag over de gezondheid als gevolg van de behandeling scoort gemiddeld; deze krijgt een

2,7 op een 7-punts likertschaal, waarbij een 1 de hoogste waardering is en een 7 het laagst.

Informatieverstrekking

De voorlichting over de resultaten, alternatieven en risico's van de behandeling scoort een 8,3 en komt daarmee 0,1 punt hoger uit dan in het vorige onderzoek. Ten opzichte van de overige cijfers in het onderzoek scoort dit onderdeel relatief laag.

De informatieverstrekking voorafgaand aan de behandeling krijgt in dit onderzoek een 8,3 en scoort daarmee 0,1 punt hoger dan in het vorige onderzoek en gelijk aan de landelijke Benchmark KliniekenMonitor. Ten opzichte van de overige onderdelen in dit onderzoek scoort dit onderdeel relatief laag.

Bejegening

De bejegening krijgt een 8,6 als rapportcijfer. Dit is 0,1 punt hoger dan in het vorige onderzoek en gelijk aan de landelijke Benchmark KliniekenMonitor.

Behandeling

Het uiteindelijke resultaat van de behandeling scoort met een 8,2 gelijk aan het vorige onderzoek. Ten opzichte van de overige cijfers in dit onderzoek is dit een relatief lage score en een verbeterpunt. Het rapportcijfer voor de behandeling is een 8,6 en scoort daarmee 0,2 punt hoger dan in het vorige onderzoek en ook 0,1 punt hoger dan de landelijke Benchmark KliniekenMonitor.

Nazorg

Het rapportcijfer voor de nazorg scoort een 8,5. Dat is gelijk aan het vorige onderzoek en 0,3 punt hoger dan de landelijke Benchmark KliniekenMonitor.

Opmerkingen

2% van de patiënten heeft tijdens de behandeling in de kliniek te maken gehad met een onveilige situatie of incident. Dit betrof situaties op medisch of organisatorisch gebied of hadden te maken met medicatie of nazorg.

Het percentage klachten naar aanleiding van de behandeling bedraagt 5%, een gemiddelde score. Ten opzichte van het vorige onderzoek is het percentage klachten 1% hoger. Deze klachten betreffen het resultaat van de behandeling, bejegening, lange wachttijden, of zijn organisatorisch, administratief of medisch van aard.

De kliniek

De respondenten kiezen het vaakst voor Oogcentrum Noordholland vanwege de reisafstand,

de deskundigheid van artsen en de korte wachttijd.

De huisarts is verreweg de grootste verwijzer, gevolgd door aanbevelingen van familie en vrienden. De bereikbaarheid en parkeergelegenheid worden met een 8,7 relatief hoog beoordeeld in dit onderzoek en scoren daarmee 0,1 punt lager dan in het vorige onderzoek.

De wijze waarop de respondenten telefonisch te woord wordt gestaan krijgt met een 8,8 een relatief hoge waardering en scoort daarmee gelijk aan het vorige onderzoek.

De totaalindruk krijgt met een 8,7 een relatief hoge score. Hiermee scoort de totaalindruk gelijk aan het vorige onderzoek en 0,2 hoger dan de landelijke Benchmark KliniekenMonitor.

Afsluiting

Bij de open vraag 'Waarover zou u de kliniek een compliment willen geven' worden het vaakst

genoemd: de persoonlijke aandacht, vriendelijkheid, goede bejegening, de tijdigheid van de afspraken, de deskundigheid, de goede ontvangst, de goede behandeling, en grote mate van zorgvuldigheid.