

Uitkomsten Patiëntervaringsonderzoek 2020

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 9 augustus 2019 t/m 7 augustus 2020 hebben 595 patiënten hun mening gegeven.

Dit zijn de resultaten van de kernvragen:

Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor	2019/2020	2018/2019	2017/2018	Landelijke Benchmark KliniekenMonitor November 2019	Landelijke Benchmark KliniekenMonitor Oogheekunde November 2019
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	8,2	8,3	8,2	8,1	8,2
Bejegening door de behandelaar	8,6	8,6	8,5	8,6	8,5
Behandeling	8,4	8,6	8,4	8,5	8,5
Nazorg	8,4	8,5	8,5	8,3	8,3
Totaalindruk van de kliniek	8,7	8,7	8,7	8,5	8,4
Net Promotor Score	61 (66-5)	60 (63-4)	54 (60-6)	44 (54-10)	40 (47-7)

De rapportcijfers variëren van een 8,23 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 de aandacht voor veiligheid. Ook de goede samenwerking tussen de zorgverleners onderling, het op elkaar aansluiten van de verschillende afspraken en het luisteren scoren relatief hoog.

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 en wordt iets lager beoordeeld dan in het vorige onderzoek; deze krijgt een 2,8 op een 7-punts likertschaal, waarbij een 1 de hoogste waardering is en een 7 het laagst.

Informatieverstrekking

De informatieverstrekking voorafgaand aan de behandeling krijgt in dit onderzoek een 8,2 en scoort daarmee 0,1 punt lager dan in het vorige onderzoek en 0,1 punt hoger dan de landelijke Benchmark KliniekenMonitor. Ten opzichte van de overige onderdelen in dit onderzoek scoort dit onderdeel relatief laag. Ook de voorlichting over de resultaten, alternatieven en risico's van de behandeling krijgen met een 8,2 een relatief lage beoordeling en komt daarmee 0,1 punt lager uit dan in het vorige onderzoek.

Bejegening

De bejegening krijgt een 8,6 als rapportcijfer en scoort hiermee gelijk aan het vorige onderzoek en de landelijke Benchmark KliniekenMonitor. Dit is een relatief hoge score in dit onderzoek. De tijd die de behandelaar voor de patiënt neemt, krijgt ook een 8,6, en dus ook een relatief hoge beoordeling. Ten opzichte van het vorige onderzoek wordt dit onderdeel 0,1 punt hoger gewaardeerd.

Behandeling

Het uiteindelijke resultaat van de behandeling scoort met een 8,1 relatief laag in dit onderzoek en wordt daarom aangemerkt als verbeterpunt. Ten opzichte van het vorige onderzoek scoort dit onderdeel 0,1 punt lager. Het rapportcijfer voor de behandeling is een 8,4 en scoort daarmee 0,2 punt lager dan in het vorige onderzoek en ook 0,1 punt lager dan de landelijke Benchmark KliniekenMonitor. Vanwege deze daling van de tevredenheid op dit onderdeel wordt de behandeling als aandachtspunt aangemerkt.

Nazorg

Het rapportcijfer voor de nazorg scoort een 8,4. Dat is 0,1 punt lager dan in het vorige onderzoek en 0,1 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. Deze situaties hadden met name te maken met verdoving, medicatie of waren medisch van aard. Het percentage klachten naar aanleiding van de behandeling bedraagt 5%, een gemiddelde score. Ten opzichte van het vorige onderzoek is

het percentage gelijk gebleven. Deze klachten betreffen de behandeling, het resultaat van de behandeling, nazorg, bejegening, het vertrouwen, de communicatie, lange wachttijden, financiële afwikkeling, en het nakomen van afspraken.

De kliniek

De respondenten kiezen het vaakst voor Oogcentrum Noordholland vanwege de deskundigheid van artsen, gevolgd door het advies van de huisarts. Ook de reisafstand en de korte wachttijd worden vaak genoemd. 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 gelijk aan het vorige onderzoek.

Ook de wijze waarop de respondenten telefonisch te woord worden gestaan krijgt met een 8,8 een relatief hoge waardering en scoort daarmee 0,1 punt lager dan in 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, betrokkenheid, vriendelijke bejegening, het goede luisteren, de deskundigheid, tijdigheid van de afspraken, de mooie, schone en nette kliniek, goede bereikbaarheid, efficiëntie, goede behandeling, en grote mate van zorgvuldigheid.