

## Uitkomsten Patiëntervaringsonderzoek 2021

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 8 augustus 2020 t/m 21 juli 2021 hebben 595 patiënten hun mening Gegeven. Dit zijn de resultaten van de kernvragen:

Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor	2020/2021	2019/2020	2018/2019	2017/2018	Landelijke Benchmark Klinieken Monitor Juli 2021	Landelijke Benchmark KliniekenMonitor Oogheelkunde Juli 2021
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	8,3	8,2	8,3	8,2	8,2	8,3
Bejegening door de behandelaar	8,5	8,6	8,6	8,5	8,6	8,6
Behandeling	8,5	8,4	8,6	8,4	8,5	8,7
Nazorg	8,5	8,4	8,5	8,5	8,2	8,4
Totaalindruk van de kliniek	8,8	8,7	8,7	8,7	8,6	8,6
Net Promotor Score	53 (59-7)	61 (66-5)	60 (63-4)	54 (60-6)	50 (58-8)	55 (62-7)

De rapportcijfers variëren van een 8,3 tot een 8,8 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, 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 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 en de adviezen hoe om te gaan met de ziekte of klachten in de thuissituatie. Deze onderdelen worden als

verbeterpunt aangemerkt. Ten opzichte van het vorige onderzoek zijn de scores van de PREM-vragen gelijk gebleven. Het vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners en de aandacht voor veiligheid worden 0,1 punt lager gewaardeerd. De respondenten vinden het vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners het belangrijkste, gevolgd door de informatie over de zorg in de kliniek en de informatie over de voor- en nadelen van de behandeling of operatie. Ook het goed luisteren wordt belangrijk gevonden. Deze onderdelen scoren gemiddeld tot hoog, met uitzondering van de informatie over de zorg in de kliniek die relatief laag scoort en dus een belangrijk verbeterpunt is. De vraag over de gezondheid als gevolg van de behandeling scoort gemiddeld en scoort gelijk aan het vorige onderzoek met een 2,8 op een 7-punts likertschaal, waarbij een 1 de hoogste waardering is en een 7 het laagst.

### Voorafgaand aan de behandeling

De ontvangst bij de balie wordt in dit onderzoek met een 8,5 beoordeeld. Dat is een relatief hoge waardering en 0,1 lager dan in het vorige onderzoek.

### Informatieverstrekking

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 0,1 punt hoger dan de landelijke Benchmark KliniekenMonitor.

De voorlichting over de resultaten, alternatieven en risico's van de behandeling krijgt net als in het vorige onderzoek een 8,2.

### Bejegening

De bejegening krijgt een 8,5 als rapportcijfer en scoort hiermee 0,1 lager dan in het vorige onderzoek en ook 0,1 punt lager dan de landelijke Benchmark KliniekenMonitor.

Dit is een relatief hoge score in dit onderzoek, maar wordt gezien de lagere score t.o.v. zowel het vorige onderzoek als de benchmark als aandachtspunt aangemerkt.

### Behandeling

Het uiteindelijke resultaat van de behandeling scoort met een 8,3 duidelijk hoger dan de 8,1 in het vorige onderzoek. Het rapportcijfer voor de behandeling is een 8,5 en scoort daarmee 0,1 punt hoger dan in het vorige onderzoek en scoort gelijk aan de landelijke Benchmark KliniekenMonitor.

### Nazorg

Het rapportcijfer voor de nazorg scoort een 8,5. Dat is 0,1 punt hoger dan in 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. Deze situaties hadden met name te maken met communicatie en omgaan met onverwachte situaties. Het percentage klachten naar aanleiding van de behandeling bedraagt 6%, een gemiddeld percentage en 1% meer dan in het vorige onderzoek. Deze klachten betreffen de wachttijd, het op elkaar aansluiten van afspraken, het niet nakomen van afspraken, bejegening, communicatie, te weinig aandacht voor allergieën, nazorg, resultaat van de behandeling, omgaan met pijnklachten en het

ontbreken/nodig hebben van begeleider in coronatijd, luisteren, parkeren, of zijn medisch van aard.

### De kliniek

De respondenten kiezen het vaakst voor Oogcentrum Noordholland vanwege de deskundigheid van artsen, gevolgd door de korte wachttijd en de afstand tot huis. Ook het advies van de huisarts wordt 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. De telefonische bereikbaarheid scoort met een 8,6 relatief hoog en komt daarmee 0,1 punt hoger uit dan in het vorige onderzoek. De wijze waarop de respondenten telefonisch te woord worden gestaan krijgt met een 8,6 een relatief hoge waardering en scoort daarmee 0,1 punt hoger dan in het vorige onderzoek. De totaalindruk wordt met een 8,8 beoordeeld. Dit is een relatief hoge score en 0,1 punt hoger dan in 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, de goede uitleg, deskundigheid, tijdigheid van de afspraken, mooie, schone en nette kliniek en mooie wachtruimte, goede bereikbaarheid, goede logistiek, goede behandeling, en grote mate van zorgvuldigheid.