

Uitkomsten Patiëntervaringsonderzoek 2022

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 22 juli 2021 t/m 18 juli 2022 hebben 637 patiënten hun mening gegeven. Dat is een respons van 33% van de uitgenodigde patiënten. Dit zijn de resultaten van de kernvragen:

Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor	2021/2022	2020/2021	2019/2020	2018/2019	2017/2018	Landelijke Benchmark Klinieken Monitor Juli 2022	Landelijke Benchmark KliniekenMonitor Oogheelkunde Juli 2022
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	8,4	8,3	8,2	8,3	8,2	8,1	8,3
Bejegening door de behandelaar	8,7	8,5	8,6	8,6	8,5	8,6	8,7
Behandeling	8,7	8,5	8,4	8,6	8,4	8,5	8,7
Nazorg	8,4	8,5	8,4	8,5	8,5	8,3	8,4
Totaalindruk van de kliniek	9,0	8,8	8,7	8,7	8,7	8,6	8,6
Net Promotor Score	68 (71-3)	53 (59-7)	61 (66-5)	60 (63-4)	54 (60-6)	51 (61-10)	54 (62-8)

De rapportcijfers variëren van een 8,4 tot een 9,0 waarbij het rapportcijfer voor de totaalindruk het hoogst scoort.

Ten opzichte van de landelijke Benchmark KliniekenMonitor scoren alle kerncijfers hoger, waarbij bejegening en nazorg 0,1 hoger scoren, de behandeling 0,2 punt hoger uitkomt en de informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling en totaalindruk 0,3 punt hoger scoren. De Net Promotor Score, ofwel de mate waarin men de kliniek aanbeveelt aan vrienden en familie, bedraagt 68, waarvan 71% promotors en 3% criticasters. Hiermee scoort de Net Promotor Score 15 punten hoger dan in het vorige onderzoek en 16 punten boven de landelijke Benchmark KliniekenMonitor.

De belangrijkste positieve punten in dit onderzoek zijn het vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners het belangrijkste, het goed luisteren en de begrijpelijke uitleg door de zorgverleners, de informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling, de behandeling, de bejegening, het schoon werken en de bereikbaarheid van de kliniek (via auto/OV). De belangrijkste verbeterpunten zijn de adviezen hoe in de thuissituatie om te gaan met de ziekte of klachten en de informatie over werking van de medicijnen.

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 binnenkomst van de kliniek scoort met een 8,7 hoger dan de 8,5 in het vorige onderzoek; een duidelijke verbetering.

Informatieverstrekking

De voorlichting over de resultaten, alternatieven en risico's van de behandeling wordt met een 8,5 beoordeeld; een duidelijk hogere score dan de 8,2 in het vorige onderzoek. De informatie over de werking van de medicijnen wordt met een 8,2 beoordeeld. Ten opzichte van de overige scores is dit een relatief lage waardering, waarmee dit punt als verbeterpunt wordt aangemerkt. De adviezen van de zorgverleners hoe thuis om te gaan met de ziekte of klachten scoort een 8,0. Aangezien dit één van de laagste scores in dit onderzoek is, wordt dit onderdeel als verbeterpunt aangemerkt. De informatieverstrekking voorafgaand aan de behandeling krijgt in dit onderzoek een 8,4 en scoort daarmee 0,2 punt hoger dan in het vorige onderzoek en 0,3 punt hoger dan de landelijke Benchmark KliniekenMonitor.

Bejegening

De bejegening door de arts krijgt een 8,7 als rapportcijfer en scoort hiermee 0,2 hoger dan in het vorige onderzoek en 0,1 punt hoger dan de landelijke Benchmark KliniekenMonitor.

Behandeling

De kwaliteit van het consult scoort met een 8,6 duidelijk hoger dan de 8,4 in het vorige onderzoek. De begeleiding/verzorging door het verpleegkundig personeel krijgt een 8,7; een mooie stijging ten opzichte van de 8,4 in het vorige onderzoek. Het rapportcijfer voor de behandeling is een 8,7 en scoort daarmee 0,2 punt hoger dan in het vorige onderzoek en ook 0,2 punt hoger dan de landelijke Benchmark KliniekenMonitor

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. Aangezien dit het enige onderdeel is dat lager scoort, wordt de nazorg als aandachtspunt aangemerkt.

Opmerkingen

2% van de patiënten heeft tijdens de behandeling in de kliniek te maken gehad met een onveilige situatie of incident. Deze situaties hadden te maken met het (trap)lopen zonder begeleiding of waren medisch van aard. Het percentage klachten naar aanleiding van de behandeling bedraagt 3%, een laag percentage en 3% minder dan in het vorige onderzoek. Deze klachten betreffen het vaakst het resultaat van de behandeling.

De kliniek

De huisarts is verreweg de grootste verwijzer naar Oogcentrum Noordholland, gevolgd door aanbevelingen van familie en vrienden. De bereikbaarheid van de kliniek (via auto/OV) krijgt met een 9,0 een relatief hoge beoordeling in dit onderzoek. De patiënten zijn zeer tevreden over de manier waarop ze te woord worden gestaan aan de telefoon en waarderen dit onderdeel met een 8,9; een stijging van 0,2 punt ten opzichte van het vorige onderzoek. Het schoon werken door de medewerkers van de kliniek wordt met een relatief hoge 9,0 gewaardeerd. De totaalindruk krijgt het rapportcijfer 9,0. Dit is een relatief hoge score en 0,2 punt hoger dan in het vorige onderzoek en 0,4 punt hoger dan de landelijke Benchmark KliniekenMonitor. Bij de open vraag 'Waarover zou u de kliniek een compliment willen geven' worden het vaakst genoemd: de persoonlijke aandacht, het goed luisteren, de vriendelijkheid, duidelijke uitleg, deskundigheid, goede en snelle behandeling, goede sfeer, efficiënte werkwijze, goede zorg en het mooie gebouw.