

Uitkomsten Patiëntervaringsonderzoek 2023

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 19 juli 2022 t/m 10 juli 2023 hebben 548 patiënten hun mening gegeven.

Dit zijn de resultaten van de kernvragen:

Onderdeel	Oogcentrum Noordholland 2022/2023	Oogcentrum Noordholland 2021/2022	Landelijke Benchmark KliniekenMonitor Juli 2023	Landelijke Benchmark Klinieken KliniekenMonitor Oogheelkunde Juli 2023
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	8,4	8,4	8,4	8,4
Bejegening door de behandelaar	8,8	8,7	8,8	8,7
Behandeling	8,8	8,7	8,7	8,6
Nazorg	8,6	8,4	8,4	8,5
Totaalindruk van de kliniek	9,0	9,0	8,8	8,7
Net Promotor Score	67 (70-3)	68 (71-3)	56 (63 – 7)	55 (61 – 6)

De rapportcijfers variëren van een 8,4 tot een 9,0 waarbij het rapportcijfer voor de totaalindruk het hoogst scoort. Ten opzichte van het vorige onderzoek is er sprake van een algemene positieve trend.

De belangrijkste positieve punten in dit onderzoek zijn het vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners, de totaalindruk, het goed luisteren, de goede samenwerking tussen de zorgverleners in de kliniek, de begrijpelijke uitleg door de zorgverleners, de behandeling, de begeleiding/verzorging door het verpleegkundig personeel, de bejegening, de nazorg, het schoon werken, de telefonische bereikbaarheid van de kliniek en de manier waarop men te woord wordt gestaan aan de telefoon, de ontvangst bij binnenkomst en de bereikbaarheid van de kliniek (via auto/OV).

Het belangrijkste verbeterpunt in dit onderzoek zijn de adviezen hoe in de thuissituatie om te gaan met de ziekte of klachten.

De respons op het patiëntervaringsonderzoek voor Oogcentrum Noordholland is 29%, een bovengemiddeld percentage.

De Net Promotor Score, ofwel de mate waarin men de kliniek aanbeveelt aan vrienden en familie, bedraagt 67, waarvan 70% promotors en 3% criticasters. Een bovengemiddelde score. Hiermee scoort de Net Promotor Score 11 punten boven de landelijke Benchmark KliniekenMonitor.

Enkele quotes uit het onderzoek:

“Ik ben goed geholpen en heb vertrouwen gekregen in mijn behandeling. Er is duidelijk gemaakt wat ik wel en niet kan verwachten.”

“Ik ben zeer blij met het feit dat ik zo snel bij het Oogcentrum terecht kon. De rust in het gebouw en het geduld van de medewerkers geven je het gevoel dat je in goede handen bent. En dat je serieus wordt genomen.”

“Vriendelijk geholpen, door zowel de assistenten als de arts. Het onderzoek is zeer efficiënt ingericht, weinig wachttijd en snel weer klaar.”

Bosgra Onderzoek is een ISO 20252:2019 gecertificeerd onafhankelijk onderzoeksbureau en houdt zich aan de normen voor ISO 20252:2019, marktonderzoek (MOA Gedragscode voor Onderzoek en Statistiek, ESOMAR) en informatiebeveiliging in de zorg (NEN 7510). Bosgra Onderzoek werkt onder meer samen met ZKN, Zorgverzekeraars Nederland, ZorgkaartNederland.nl, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en Zorginstituut Nederland.

De KliniekenMonitor en de PREM zijn eenduidige en wetenschappelijk verantwoorde onderzoeken die voldoen aan alle eisen van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en die voldoen aan alle eisen die een certificering zoals het ZKN Keurmerk, ISO 9001, JCI en HKZ aan een zorginstelling stellen. De kliniek kan de resultaten vergelijken met de landelijke Benchmark KliniekenMonitor.