


Samenvatting

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 11 juli 2023 t/m 10 juli 2024 hebben 546 patiënten hun mening gegeven.

Dit zijn de resultaten van de kernvragen:

| Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor | Oogcentrum Noordholland |
|--|--|
| Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling | 8,3 |
| Bejegening door de behandelaar | 8,7 |
| Behandeling | 8,6 |
| Nazorg | 8,6 |
| Totaalindruk van de kliniek | 8,9 |
| Net Promotor Score | 65 (69-4) |
| Uitgevoerd door |  BOSGRA ONDERZOEK |

De rapportcijfers variëren van een 8,3 tot een 8,9 waarbij het rapportcijfer voor de totaalindruk het hoogst scoort. Ten opzichte van het vorige onderzoek is er sprake van een licht dalende trend.

De belangrijkste positieve punten in dit onderzoek zijn het vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners, het schoon werken, het goed luisteren, de goede samenwerking tussen de zorgverleners in de kliniek, de nazorg, de begrijpelijke uitleg door de zorgverleners, de ontvangst bij binnenkomst, de manier waarop men te woord wordt gestaan aan de telefoon, de goede bereikbaarheid van de kliniek (via auto/OV), de mate waarin patiënten Oogcentrum Noordholland aanbevelen aan vrienden en familie en de totaalindruk.

De belangrijkste verbeterpunten in dit onderzoek zijn de adviezen hoe in de thuissituatie om te gaan met de ziekte of klachten, de informatie over de werking van de medicijnen en de informatieverstrekking voorafgaand aan de behandeling

De respons op het patiëntervaringsonderzoek voor Oogcentrum Noordholland is 30%, een bovengemiddeld percentage.

De Net Promotor Score, ofwel de mate waarin men de kliniek aanbeveelt aan vrienden en familie, bedraagt 65, waarvan 69% promotors en 4% criticasters. Dat is een bovengemiddelde score.

Enkele quotes uit het onderzoek:

“Ik vind de oogkliniek zeer schoon, hygiënisch, en medewerkers en zorgverleners op elk onderdeel goed op elkaar zijn afgestemd, zodat je precies weet bij binnenkomst waar je aan toe bent.”

“Ik word serieus genomen en de medewerkers zijn deskundig, betrokken en goed bereikbaar.”

“Er is uitgebreid stil gestaan om te vertellen wat men ging doen. De afspraken met mij zijn nagekomen en aansluitend is mij duidelijk gemaakt waar ik nadien op moest letten.”

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.