

Samenvatting resultaten Kliniekenmonitor 2022

Oog & Welzijn 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 Kliniek Oog & Welzijn 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 27 november 2021 t/m 26 november 2022 hebben 448 patiënten hun mening gegeven. Dat is voldoende om deze resultaten te gebruiken voor kwaliteitsverbetering.

Dit zijn de resultaten van de kernvragen:

Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor	Oog & Welzijn
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	8,2
Bejegening door de behandelaar	8,3
Behandeling	8,5
Nazorg	8,3
Totaalindruk van de kliniek	8,6
Net Promotor Score	52 (59-6)
Uitgevoerd door	 BOSGRA ONDERZOEK

De rapportcijfers variëren van een 8,2 tot een 8,6, waarbij het rapportcijfer voor de totaalindruk het hoogst scoort. Er is sprake van een positieve trend ten opzichte van het vorige onderzoek.

De belangrijkste positieve punten in dit onderzoek zijn de termijn voor een afspraak, de manier waarop men te woord wordt gestaan aan de telefoon, de vriendelijkheid van de assistent, het schoon werken, de bereikbaarheid (via auto/OV) van de kliniek, de telefonische bereikbaarheid, het vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners en assistenten, de ontvangst bij binnenkomst van de kliniek, de kwaliteit van het vooronderzoek en de begeleiding/verzorging door het ondersteunend personeel.

De belangrijkste verbeterpunten zijn de adviezen van de zorgverleners hoe thuis om te gaan met de ziekte of klachten, het samen met de zorgverleners bepalen welke zorg of behandeling men krijgt, duidelijkheid hoe in geval van spoed 24 uur per dag contact kan worden opgenomen met de kliniek en de bejegening door de behandelaar.

De respons op het patiëntervaringsonderzoek voor Oog & Welzijn is 24%, een gemiddeld percentage.

Samenvatting resultaten Kliniekenmonitor 2022

De Net Promotor Score, ofwel de mate waarin de patiënten Oog & Welzijn aanbevelen aan vrienden/familie, bedraagt 52, waarvan 59% promotors en 6% criticasters. Dat is 3 punten hoger dan in het vorige onderzoek en 1 punt boven de landelijke Benchmark Klinieken.

Enkele quotes uit het onderzoek:

“De oogarts heeft me goed voorgelicht wat er na de operatie kon gebeuren. Ik vond hem zorgzaam overkomen.”

“Een groot compliment over mijn oogarts, hij stuurde mij direct door naar de internist omdat mijn oogklachten niet aan het oog maar met een immuunziekte te maken heeft en dat klopt. Goed en direct doorgepakt, super!!!”

“Ik kon snel terecht en werd goed geholpen! Duidelijke uitleg en prettige behandelaren.”

“Zowel telefonisch, baliemedewerkers en zorgverleners zijn vriendelijk, behulpzaam en zorgzaam. Fantastische personeel!”

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.