


Samenvatting

Oog & Welzijn wil graag weten hoe haar patiënten de kwaliteit van zorg ervaren. Dit wordt gemeten met het patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor, uitgevoerd door het onafhankelijk onderzoeksbureau Bosgra Onderzoek. Door middel van dit onderzoek krijgt 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 2019 hebben 123 patiënten hun mening gegeven. Dat is ruim voldoende om deze resultaten te gebruiken voor kwaliteitsverbetering.

Dit zijn de resultaten van de kernvragen:

| Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor | Oog & Welzijn |
|--|--|
| Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling | 7,8 |
| Bejegening door de behandelaar | 7,9 |
| Behandeling | 8,2 |
| Nazorg | 8,1 |
| Totaalindruk van de kliniek | 8,7 |
| Net Promotor Score | 58 (64-6) |
| Uitgevoerd door |  BOSGRA ONDERZOEK |

De rapportcijfers variëren van een 7,8 tot een 8,7, waarbij het rapportcijfer voor de totaalindruk het hoogst scoort. Er is sprake van een dalende trend ten opzichte van het vorige onderzoek. Ten opzichte van het onderzoek van twee jaar geleden zijn de resultaten van de kernvragen gemiddeld hoger.

De belangrijkste positieve punten in dit onderzoek zijn de totaalindruk, de mate waarin men de Oog & Welzijn aanbeveelt aan vrienden en familie, de bereikbaarheid en parkeergelegenheid, de telefonische hulp, de hygiëne in de kliniek en de medische deskundigheid van de arts.

De belangrijkste verbeterpunten zijn de bejegening door de behandelaar, de informatieverstrekking voorafgaand aan de behandeling, de behandeling en de nazorg.

De respons op het patiëntervaringsonderzoek voor Oog & Welzijn is 25%, een gemiddeld percentage, en 3% lager dan in het vorige onderzoek.

De Net Promotor Score bedraagt 58, waarvan 64% promotors en 6% criticasters. Dat is 1 punt hoger dan in het vorige onderzoek en 20 punten boven de landelijke Benchmark Klinieken. Een dergelijk hoge Net Promotor Score betekent dat patiënten Oog & Welzijn graag aanbevelen bij vrienden/familie.

Enkele quotes uit het onderzoek:

“Mijn meest positieve ervaring met Oog & Welzijn is dat ik de dag van contact direct voor onderzoek terecht kon in de kliniek. Zeer plezierig als een patient ongerust is over een situatie. Tevens het vooronderzoek door de assistent als zeer prettig, deskundig en professioneel ervaren.”

“Mijn meest positieve ervaring met Oog & Welzijn is de deskundigheid van alle betrokken assistenten en de arts’.

Uit het onderzoek van 2019 blijkt dat er verbeterpunten zijn op het gebied van voorlichting en informatie over de behandeling. Hier gaan we in dit jaar zeker mee aan het werk.

Oog en Welzijn waardeert het eindoordeel van onze patiënten (8,7) zeer.

De Net Promotor Score van 58 is zelfs de beste van Nederland bij zelfstandige klinieken!! Namelijk 20 punten hoger dan gemiddeld. Daar zijn we dankbaar voor en u kunt ervan op aan dat we er alles aan doen om dat zo te houden!