

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 2019-2020 hebben 423 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	8,0
Bejegening door de behandelaar	8,2
Behandeling	8,2
Nazorg	8,1
Totaalindruk van de kliniek	8,5
Net Promotor Score	49 (55-6)
Uitgevoerd door	 BOSGRA ONDERZOEK

De rapportcijfers variëren van een 8,0 tot een 8,5, waarbij het rapportcijfer voor de totaalindruk het hoogst scoort. Er is sprake van een opgaande trend ten opzichte van het vorige onderzoek.

De belangrijkste positieve punten in dit onderzoek zijn de medische deskundigheid van de arts, de hygiëne in de kliniek, de bereikbaarheid en parkeergelegenheid, de telefonische bereikbaarheid en de telefonische hulp.

De belangrijkste verbeterpunten de bejegening door de behandelaar, de informatieverstrekking voorafgaand aan de behandeling, de informatie over de nazorg, het resultaat van de behandeling en de behandeling.

De respons op het patiëntervaringsonderzoek voor Oog & Welzijn is 24%, een gemiddeld percentage, en 1% lager dan in het vorige onderzoek.

De Net Promotor Score, ofwel de mate waarin de patiënten Oog & Welzijn aanbevelen aan vrienden/familie, bedraagt 49, waarvan 55% promotors en 6% criticasters. Dat is 9 punten lager dan in het vorige onderzoek en 1 punt onder de landelijke Benchmark Klinieken.

KliniekenMonitor 2020

Enkele quotes uit het onderzoek:

“Mijn meest positieve ervaringen met Oog & Welzijn zijn de aandacht voor patiënt, vriendelijke omgang, goede uitleg van wat er gebeurt en wat er aan de hand is met mijn ogen.”

“Mijn meest positieve ervaring met Oog & Welzijn is de persoonlijke benadering en aandacht in de vorm van bellen op de dag na de staaroperatie.”

“Ik ben er maar 1x geweest, maar ik werd goed ontvangen en hoefde niet lang te wachten tot ik geholpen werd. De arts had zich heel goed voorbereid en zelfs onderzoek gedaan op basis van de reden van mijn komst. Ondanks dat de uitslag slecht nieuws was (dat ik mijn droombaan niet kan doen), ben ik daar toch weg gegaan die dag met een goed gevoel. Als het nodig is, kom ik zeker weer!”

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.

Uit het onderzoek van 2020 blijkt dat er verbeterpunten zijn op het gebied van voorlichting en informatie over de behandeling. Hierin hebben we het afgelopen jaar verbetering laten zien, maar ten opzichte van de ‘benchmark’ met vergelijkbare klinieken scores we nog iets lager (gemiddeld 0,2 punt).

Oog en Welzijn waardeert het eindoordeel van onze patiënten (8,5) zeer.

De Net Promotor Score valt lager uit dan 2019. Mogelijk hebben hier de veranderingen in de werkwijze door de coronacrisis invloed op gehad.