

Samenvatting KliniekenMonitor 2024

Oog en 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 Oog en 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 2023 t/m 26 november 2024 hebben 437 patiënten hun mening gegeven.

Dit zijn de resultaten van de kernvragen:

Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor	Oog en Welzijn
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	8,5
Bejegening door de behandelaar	8,6
Behandeling	8,5
Nazorg	8,5
Totaalindruk van de kliniek	8,8
Net Promotor Score	63 (65-3)
Uitgevoerd door  BOSGRA ONDERZOEK	

De rapportcijfers variëren van een 8,5 tot een 8,8, 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 het vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners, de termijn voor een afspraak, het schoon werken, de manier waarop men te woord wordt gestaan aan de telefoon, de bereikbaarheid van de kliniek via auto/OV, de vriendelijkheid van de assistenten, de telefonische bereikbaarheid van de kliniek, de ontvangst bij binnenkomst in de kliniek, het goed luisteren door de zorgverleners, de begrijpelijke uitleg door de zorgverleners en de goede samenwerking tussen de zorgverleners in de kliniek.

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, de vooraf verstrekte informatie over de nazorg, de behandeling en de bejegening door de behandelaar.

De respons op het patiëntervaringsonderzoek voor Oog en Welzijn is 23%, een gemiddeld percentage.

De Net Promotor Score, ofwel de mate waarin de patiënten Oog en Welzijn aanbevelen aan vrienden/familie, bedraagt 63, waarvan 65% promotors en 3% criticasters. Dat is 3 punten hoger dan in het vorige onderzoek en 2 punten boven de landelijke Benchmark KliniekenMonitor. De patiënten zijn dus zeer tevreden.

Enkele quotes uit het onderzoek:

“Als organisatie zeer benaderbaar, op korte termijn zijn afspraken te maken voor de zorg, vriendelijk en deskundig personeel op elk niveau.”

“De mensen bij de balie en de mensen die het vooronderzoek deden waren vriendelijk, benaderbaar, gaven tijdens het vooronderzoek duidelijke instructies en uitleg en stonden open voor vragen.”

“Een soort van wonderbaarlijke bijna genezing! Was in eerste instantie gezegd niets aan te doen Maar toch een redelijk goed herstel!”

“Het is prachtig (logistiek technisch) op elkaar afgesteld. Het contact met de behandelende functionaris is zeer goed en begrijpelijk. Er wordt voldoende tijd gegund aan de patiënt. Alles wordt verteld en uitgelegd. Zeker in vergelijking met de behandeling in het ziekenhuis. Ik adviseer een ieder (zeker uit de omgeving) deze kliniek te bezoeken.”

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.