


Samenvatting

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 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 2022 t/m 26 november 2023 hebben 438 patiënten hun mening gegeven.

Dit zijn de resultaten van de kernvragen:

Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor	Oog & Welzijn
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	8,5
Bejegening door de behandelaar	8,4
Behandeling	8,5
Nazorg	8,4
Totaalindruk van de kliniek	8,7
Net Promotor Score	60 (66-5)
Uitgevoerd door	 BOSGRA ONDERZOEK

De rapportcijfers variëren van een 8,4 tot een 8,7, 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 ontvangst bij binnenkomst van de kliniek, de vriendelijkheid van de assistent, de korte wachttijd in de wachtkamer, de begeleiding/verzorging door het ondersteunend personeel, het schoon werken, de manier waarop men te woord wordt gestaan aan de telefoon en de bereikbaarheid van de kliniek via auto/OV.

De belangrijkste verbeterpunten zijn het samen met de zorgverleners bepalen welke zorg of behandeling men krijgt, de adviezen van de zorgverleners hoe thuis om te gaan met de ziekte of klachten, het effect van de behandeling, de termijn van de afspraak en de bejegening door de behandelaar.

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

De Net Promotor Score, ofwel de mate waarin de patiënten Oog & Welzijn aanbevelen aan vrienden/familie, bedraagt 60, waarvan 66% promotors en 5% criticasters. Dat is 8 punten hoger dan in het vorige onderzoek en 5 punten boven de landelijke Benchmark Klinieken. De patiënten zijn dus zeer tevreden.

Enkele quotes uit het onderzoek:

“De baliemedewerkers waren zeer vriendelijk en hadden alle tijd, ook telefonisch. Dit gold ook voor het voorbereidend team vlak voor de behandeling. Ondanks de enorme drukte was er voldoende en prettige aandacht voor me. De verstrekte informatie voorafgaand en na afloop van de behandeling was goed te begrijpen en ruim voldoende.”

“Door iedereen ben ik altijd netjes, vriendelijk en correct te woord gestaan!! Ik ben blij dat ik in deze kliniek ben geholpen. Dikke plus!!”

“Ik heb niet altijd goede ervaringen gehad met verschillende oog Klinieken, en bij jullie werd ik erg goed geholpen en werd er goed naar mijn klachten geluisterd.”

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.