

Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor & PREM MSZ 2025-2026 Spectrum Oogziekenhuis

Spectrum Oogziekenhuis hecht veel waarde aan de ervaringen van haar patiënten en wil inzicht krijgen in de wijze waarop zij de kwaliteit van de zorg ervaren. Om deze ervaringen systematisch in kaart te brengen, wordt gebruikgemaakt van het patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor, gecombineerd met de PREM MSZ (Patiënt Reported Experience Measure Medisch Specialistische Zorg). Het onderzoek wordt uitgevoerd door het onafhankelijke onderzoeksbureau Bosgra Onderzoek.

De resultaten bieden Spectrum Oogziekenhuis inzicht in de ervaringen van patiënten en vormen een basis voor het gericht verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van de zorg.

In de onderzoeksperiode van 1 augustus 2025 tot en met 31 juli 2026 hebben in totaal 141 patiënten deelgenomen aan het onderzoek. Van hen hebben 139 patiënten de vragenlijst volledig ingevuld en 2 patiënten de vragenlijst gedeeltelijk ingevuld. Dit betekent dat 98,6% van de respondenten de vragenlijst volledig heeft afgerond.

Dit zijn de resultaten van de kernvragen:

Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor	Spectrum Oogziekenhuis
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	8,7
Bejegening door de behandelaar	8,9
Behandeling	9,0
Nazorg	8,6
Totaalindruk van de kliniek	8,9
Net Promotor Score	69 (71 – 2)
Uitgevoerd door  BOSGRA ONDERZOEK	

De rapportcijfers variëren van een 8,6 tot een 9,0, waarbij de behandeling het hoogst scoort (9,0) en de nazorg het laagst (8,6).

De belangrijkste positieve punten in dit onderzoek zijn het vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners (9,2, het hoogste rapportcijfer in dit onderzoek), de ontvangst bij binnenkomst en de goede samenwerking tussen de zorgverleners (beide een 9,1), en de behandeling, de begeleiding door het verpleegkundig personeel, de begrijpelijke uitleg en het schoon werken door

de medewerkers (alle een 9,0). Alle kernvragen scoren op of boven de landelijke Benchmark KliniekenMonitor en alle PREM-vragen scoren gelijk aan of hoger dan in het vorige onderzoek. De wachttijd voor een afspraak is duidelijk korter geworden: 58,7% van de patiënten kon binnen twee weken terecht (vorig onderzoek 29,4%). 80,1% van de respondenten geeft een compliment (vorig onderzoek 73,2%), vooral over de vriendelijkheid en deskundigheid van de medewerkers, de duidelijke uitleg en de rustige, geruststellende benadering.

De belangrijkste verbeterpunten betreffen de nazorg en opvolging na de operatie (8,6, het laagst scorende kernonderdeel; het beloofde telefonische contact na de operatie en een nacontrole blijven volgens patiënten uit), de informatie en communicatie rondom de operatie (consistente informatie vooraf en achteraf, uitleg over de oogdruppels en realistische verwachtingen over het resultaat) en de telefonische bereikbaarheid (8,6). Daarnaast is geen van de kenbaar gemaakte klachten volgens de patiënten naar tevredenheid opgelost.

Doordat de patiënten via het EPD van de kliniek zijn uitgenodigd, is het responspercentage niet bekend. Het aantal respondenten (141) is lager dan in het vorige onderzoek (447).

De Net Promotor Score, ofwel de mate waarin de patiënten Spectrum Oogziekenhuis aanbevelen aan vrienden/familie, bedraagt 69, waarvan 71,2% promotors (score 9-10) en 2,3% criticasters (score 0-6). Ten opzichte van het vorige onderzoek is de NPS gestegen van 63,3 naar 68,9. De landelijke benchmark bedraagt 57; Spectrum Oogziekenhuis scoort hiermee 12 punten boven de landelijke Benchmark KliniekenMonitor en is daarmee bovengemiddeld.

Enkele quotes uit het onderzoek:

- ✓ *"Persoonlijke benadering, je hebt niet het idee dat je een nummer bent. Vriendelijk, toegewijd."*
- ✓ *"De duidelijkheid waarmee alles werd verteld en het geduld bij het beantwoorden van vragen."*
- ✓ *"Het is mij honderd procent meegevallen. Ze stellen mij op mijn gemak. Er straalt rust van deze kliniek uit. Nogmaals dank."*
- ✓ *"Er staat in de folder dat je na de operatie gebeld wordt over hoe het gaat. Dit is niet gebeurd. In mijn geval niet erg want alles was oké maar toch is zo'n telefoontje wel belangrijk."*



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.