

Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor & PREM MSZ 2025 Spectrum Oogziekenhuis ZGT

Spectrum Oogziekenhuis ZGT brengt periodiek de ervaringen van patiënten met de kwaliteit van de geleverde zorg in kaart. Hiervoor 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.

Het onderzoek biedt inzicht in de ervaringen van patiënten en vormt een basis voor het gericht verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van de zorg.

In de periode van 1 januari tot en met 31 december 2025 hebben in totaal 540 patiënten deelgenomen aan het onderzoek. Van hen hebben 477 patiënten de vragenlijst volledig ingevuld en 63 patiënten de vragenlijst gedeeltelijk ingevuld. Dit betekent dat 88,3% van de respondenten de vragenlijst volledig heeft ingevuld.

Dit zijn de resultaten van de kernvragen:

Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor	Spectrum Oogziekenhuis ZGT
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	8,1
Bejegening door de behandelaar	8,5
Behandeling	8,5
Nazorg	8,0
Totaalindruk van de kliniek	8,3
Net Promotor Score	39 (50 – 11)
Uitgevoerd door  BOSGRA ONDERZOEK	

De rapportcijfers variëren van een 8,0 tot een 8,5, waarbij de bejegening door de behandelaar en de behandeling het hoogst scoren (beide een 8,5) en de nazorg het laagst (8,0).

De belangrijkste positieve punten in dit onderzoek zijn de begeleiding en verzorging door het verpleegkundig personeel (8,8, het hoogste rapportcijfer in dit onderzoek), het gevoel tijdens de operatie veilig en in goede handen te zijn (8,7), de begrijpelijke uitleg en het vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners (beide een 8,7), het schoon werken door de medewerkers (8,7) en de zorg rondom de operatie (8,6). Eenmaal in de kliniek verloopt het traject vlot: 77,8% van

de patiënten wordt altijd of meestal binnen 15 minuten na de afgesproken tijd door de arts geholpen. 61,7% van de respondenten geeft een compliment, vooral over de vriendelijkheid en deskundigheid van de medewerkers, de duidelijke uitleg en de vlotte afhandeling in de kliniek.

De belangrijkste verbeterpunten betreffen de telefonische bereikbaarheid van de kliniek (7,2, het laagste rapportcijfer in dit onderzoek) en het maken en nakomen van afspraken, de nazorg en opvolging na de behandeling (8,0, het laagst scorende kernonderdeel) en de wachttijd tot de afspraak (52,9% van de patiënten kon pas na meer dan één maand terecht en 22,5% vindt de termijn niet acceptabel). Alle vijf kernvragen scoren onder de landelijke Benchmark KliniekenMonitor.

De respons op het patiëntervaringsonderzoek voor Spectrum Oogziekenhuis ZGT is 27,8%, een bovengemiddeld percentage.

De Net Promotor Score, ofwel de mate waarin de patiënten Spectrum Oogziekenhuis ZGT aanbevelen aan vrienden/familie, bedraagt 39, waarvan 49,8% promotors (score 9-10) en 11,3% criticasters (score 0-6). Omdat dit de eerste aparte meting voor Spectrum Oogziekenhuis ZGT is, is er geen vergelijking met een vorig onderzoek. De landelijke benchmark bedraagt 57; Spectrum Oogziekenhuis ZGT scoort hiermee 18 punten onder de landelijke Benchmark KliniekenMonitor.

Enkele quotes uit het onderzoek:

- ✓ *"De zorgverleners zijn vriendelijk, luisteren goed, denken mee."*
- ✓ *"Van secretariaat tot optometristen tot en met oogarts, vriendelijk, rustig en voldoende tijd nemen tijdens de afspraken."*
- ✓ *"Het uitleggen over de operatie doen ze heel rustig en duidelijk, zorgverleners zijn top."*
- ✓ *"De communicatie over de afspraken van de zorgverlener met de patient. Je moet er zelf achteraan om afspraken te maken, soms zelfs ook voor de benodigde controles."*

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.



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