

Samenvatting

Spectrum Oogziekenhuis, voorheen Spectrum Oogzorg, wil graag weten hoe haar patiënten de kwaliteit van zorg ervaren. Dit wordt gemeten met het patiëntervaringsonderzoek KliniekMonitor gecombineerd met de PREM MSZ (Medisch Specialistische Zorg), uitgevoerd door het onafhankelijk onderzoeksbureau Bosgra Onderzoek. Door middel van dit onderzoek krijgt Spectrum Oogziekenhuis 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 1 september 2023 tot en met 31 juli 2024 hebben 217 patiënten hun mening gegeven.

Dit zijn de resultaten van de kernvragen:

Patiëntervaringsonderzoek KliniekMonitor	Spectrum Oogziekenhuis
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	8,8
Bejegening door de behandelaar	9,1
Behandeling	9,1
Nazorg	8,9
Totaalindruk van de kliniek	9,0
Net Promotor Score	71 (74-2)

De rapportcijfers variëren van een 8,8 tot een 9,1, waarbij de bejegening en behandeling het hoogst scoren.

De belangrijkste positieve punten in dit onderzoek zijn het vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners, het goed luisteren, de goede samenwerking tussen de zorgverleners onderling, de goede begeleiding/verzorging door het verpleegkundig personeel, de informatieverstrekking voorafgaand aan de behandeling, de bejegening, behandeling en de nazorg.

Er is slechts één verbeterpunt te noemen: het naar tevredenheid oplossen van klachten.

De Net Promotor Score, ofwel de mate waarin de patiënten Spectrum Oogzorg aanbevelen aan vrienden/familie, bedraagt 71, waarvan 74% promotors en 2% criticasters, en scoort daarmee gelijk aan het vorige onderzoek en 10 punten boven de landelijke Benchmark KliniekMonitor.

KliniekMonitor patiënt ervaringsonderzoek

Enkele quotes uit het onderzoek:

- ✓ “De kliniek is aan te bevelen, goede behandeling en geen lange wachttijden.”
- ✓ “Een super goede organisatie waar menig ziekenhuis een voorbeeld aan kan nemen, en alleen maar vriendelijke medewerkers.”
- ✓ “Ik ben uiterst tevreden over het eindresultaat van de staaroperatie. Ook het ontbreken van een lange wachttijd is prettig. De behandeling is uitstekend geweest.”

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).