


Samenvatting

Kliniek Lange VoorhouT 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 Kliniek Lange VoorhouT 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 2021 hebben 535 patiënten hun mening gegeven.

Dit zijn de resultaten van de kernvragen:

Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor	Kliniek Lange VoorhouT
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	8,1
Bejegening door de behandelaar	8,3
Behandeling	8,3
Nazorg	7,9
Totaalindruk van de kliniek	8,2
Net Promotor Score	48 (63-15)
Uitgevoerd door  BOSGRA ONDERZOEK	

De rapportcijfers variëren van een 7,9 tot een 8,3, waarbij het rapportcijfer voor de bejegening door de behandelaar en de behandeling het hoogst scoren. Ten opzichte van het vorige onderzoek is er sprake van een dalende trend.

De belangrijkste positieve punten in dit onderzoek zijn de vriendelijkheid, de samenwerking, de adequate behandeling, de korte wachttijd, de snelheid van handelen en de duidelijke aanpak.

De belangrijkste verbeterpunten zijn de ontvangst, de behandeling, de bejegening, de nazorg, de telefonische hulp, de bereikbaarheid, de communicatie, de afstemming tussen verschillende zorgverleners en de administratieve handelingen.

De respons op het patiëntervaringsonderzoek voor Kliniek Lange VoorhouT is 27%; een bovengemiddeld percentage.