


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 1 januari tot en met 31 december 2023 hebben 553 patiënten hun mening gegeven.

Dit zijn de resultaten van de kernvragen:

Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor	Kliniek Lange VoorhouT
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	8,2
Bejegening door de behandelaar	8,5
Behandeling	8,6
Nazorg	8,0
Totaalindruk van de kliniek	8,5
Net Promotor Score	50 (61-11)
Uitgevoerd door	 BOSGRA ONDERZOEK

De rapportcijfers variëren van een 8,0 tot een 8,6, waarbij het rapportcijfer voor de behandeling het hoogst scoort. Ten opzichte van het vorige onderzoek is er sprake van een licht stijgende trend.

De belangrijkste positieve punten in dit onderzoek zijn het vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverlener, de tijd die de ars neemt voor de patiënt, het schoon werken, de behandeling, het goed luisteren, de uitleg van de zorgverleners en het vertellen van de voor- en nadelen van de behandeling.

De belangrijkste verbeterpunten zijn de bereikbaarheid per e-mail, de adviezen van de zorgverleners hoe thuis om te gaan met de ziekte of klachten en de nazorg.

De respons op het patiëntervaringsonderzoek voor Kliniek Lange VoorhouT is 29%; een bovengemiddeld percentage.

De Net Promotor Score, ofwel de mate waarin de patiënten Kliniek Lange Voorhout aanbevelen aan vrienden/familie, bedraagt 51, waarvan 62% promotors en 11% criticasters, en scoort daarmee gelijk aan de landelijke Benchmark KliniekenMonitor.

Enkele quotes uit het onderzoek:

“Dankzij de kliniek zijn we achter mijn diagnose gekomen die ik anders nooit geweten had omdat het ziekenhuis mij eerst niet serieus nam.”

“De arts is duidelijk en geeft goede uitleg. Ook geeft hij belangrijk advies over hoe je als patiënt om kunt gaan met klachten. Je wordt zeer goed voorbereid op een behandeling. De patiënt wordt gehoord en gezien. Heel fijn.”

“De eerste die echt naar mij luisterde. Heb daadwerkelijk mijn leven weer terug!”

“Een luisterend oor en daadwerkelijk oplossend vermogen, waar reguliere medische zorg in het ziekenhuis het al jaren volledig liet afweten. Kliniek Lange Voorhout gaf mij het lichtpuntje waar ik bijna had opgegeven.”

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 9001:2019, JCI en HKZ aan een zorginstelling stellen. De kliniek kan de resultaten vergelijken met de landelijke Benchmark KliniekenMonitor.