


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 2022 hebben 448 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	8,5
Nazorg	8,0
Totaalindruk van de kliniek	8,4
Net Promotor Score	51 (62-11)
Uitgevoerd door  BOSGRA ONDERZOEK	

De rapportcijfers variëren van een 8,0 tot een 8,5, 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 stijgende trend.

De belangrijkste positieve punten in dit onderzoek zijn de uitleg van de zorgverlener, het vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverlener, de samenwerking tussen de zorgverleners, de informatieverstrekking en de uitleg van de zorgverlener.

De belangrijkste verbeterpunten zijn het effect van de behandeling, de telefonische bereikbaarheid, informatie over de nazorg en de nazorg.

De respons op het patiëntervaringsonderzoek voor Kliniek Lange VoorhouT is 31%; 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:

“De assistent artsen/neurologen waren erg prettig. Een luisterend oor en een persoonlijke aanpak/begeleiding.”

“De kliniek werkt snel als het op diagnose en behandelingen aan gaat. De eigen MRI mogelijkheid en de samenwerking met de kliniek in Keulen is klasse. De samenwerking met de verzekeraar is uitstekend. Ik ben echt goed en snel geholpen aan mijn hernia.”

“De zorgverleners waar ik mee te maken had, namen de klachten serieus. er werd in deze kliniek eindelijk naar me geluisterd en gekeken naar een oplossing.”

“Fijne samenwerking, altijd de tijd nemen voor de patiënt en er is weinig afstand tussen zorgverlener en patiënt. Heel fijn is dat.”

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.