


Samenvatting

Visus Oogkliniek 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 Visus Oogkliniek 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 30 november 2022 hebben 305 patiënten hun mening gegeven.

Dit zijn de resultaten van de kernvragen:

Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor	Visus Oogkliniek
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	8,6
Bejegening door de behandelaar	8,6
Behandeling	8,7
Nazorg	8,1
Totaalindruk van de kliniek	8,7
Net Promotor Score	58 (64-6)
Uitgevoerd door	 BOSGRA ONDERZOEK

De rapportcijfers variëren van een 8,1 tot een 8,7, waarbij het rapportcijfer voor de behandeling het hoogst scoort.

De belangrijkste positieve punten in dit onderzoek zijn de behandeling, de informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling, de Net Promotor Score, het vertrouwen in de deskundigheid, de samenwerking tussen de zorgverleners, de aandacht voor veiligheid, het schoon werken en de totaalindruk.

De belangrijkste verbeterpunten zijn de nacontrole, de nazorg, de informatie over de nazorg en het naar tevredenheid oplossen van klachten.

De respons op het patiëntervaringsonderzoek voor Visus Oogkliniek is 16%, een gemiddeld percentage.

De Net Promotor Score, ofwel de mate waarin de patiënten Visus Oogkliniek aanbevelen aan vrienden/familie, bedraagt 58, waarvan 64% promotors en 6% criticasters. Hiermee scoort de Net Promotor Score 7 punten boven de landelijke Benchmark KliniekenMonitor.

Enkele quotes uit het onderzoek:

“Bij de kleinste afwijking van herstel werd er opgeroepen tot controle om verdere problemen uit te sluiten. Het compliment betreft uitstekende nazorg!”

“De begeleiding tussen de behandelingen door was erg fijn. De medewerkers zijn er vriendelijk.”

“De gehele klantervaring was goed! Ieder contactmoment was fijn en voelde mij gehoord. Zelfs wanneer ik aangaf het spannend te vinden namen zij extra tijd voor mij om mij gerust te stellen.”

“De rustige sfeer was heel fijn als je wat zenuwachtig bent. Heel fijn geholpen en alle medewerkers waren vriendelijk en kundig.”

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