


Haaglanden Clinics 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 Haaglanden Clinics 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 juni 2021 tot en met 31 mei 2022 hebben 76 patiënten hun mening gegeven t.b.v. de specialisatie slaapgeneeskunde.

Dit zijn de resultaten van de kernvragen:

| Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor | Haaglanden Clinics slaapgeneeskunde |
|--|-------------------------------------|
| Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling | 8,2 |
| Bejegening door de arts | 8,2 |
| Behandeling | 7,7 |
| Nazorg | 8,2 |
| Totaalindruk van de kliniek | 8,1 |
| Net Promotor Score | 35 (52-17) |
| Uitgevoerd door  BOSGRA ONDERZOEK | |

De rapportcijfers variëren van een 7,7 tot een 8,2, waarbij het rapportcijfer voor de bejegening en totaalindruk het hoogst scoren. Ten opzichte van het vorige onderzoek is er sprake van een sterk positieve tendens, waarbij de nazorg en de informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling het meest opvallen.

De belangrijkste positieve punten in dit onderzoek zijn de korte termijn voor een afspraak, de duidelijke informatie over de werking van de medicijnen, de begrijpelijke uitleg van de zorgverleners, het goed luisteren en de deskundigheid van de zorgverleners en de ontvangst bij binnenkomst van de kliniek.

De respons op het patiëntervaringsonderzoek voor Haaglanden Clinics is 17%, een gemiddeld percentage.

De Net Promotor Score, ofwel de mate waarin de patiënten Haaglanden Clinics aanbevelen aan vrienden/familie, bedraagt 35, waarvan 52% promotors en 17% criticasters. Ten opzichte van het vorige onderzoek is er sprake van een stijging van 27 punten.

Enkele quotes uit het onderzoek:

“Alles wordt goed opgepakt en besproken. Je wordt serieus genomen. Al met al prettige ervaring.”

“Enorm vriendelijke en behulpzame artsen en verpleegkundigen.”

“Zeer professionele benadering en behandeling.”

“Het ziet er prachtig, schoon en georganiseerd uit.”

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.