


Samenvatting

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 september 2023 tot en met 31 augustus 2024 hebben 565 patiënten hun mening gegeven.

Dit zijn de resultaten van de kernvragen:

Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor	Haaglanden Clinics kaakchirurgie
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	8,3
Bejegening door de arts	8,9
Behandeling	8,7
Nazorg	8,0
Totaalindruk van de kliniek	8,7
Net Promotor Score	58 (67-9)
Uitgevoerd door	 BOSGRA ONDERZOEK

De rapportcijfers variëren van een 8,0 tot een 8,9 waarbij het rapportcijfer voor de bejegening het hoogst scoort.

De belangrijkste positieve punten in dit onderzoek zijn de deskundigheid en de uitleg van de zorgverleners, de bejegening, de begeleiding/verzorging door het verpleegkundig/assisterend personeel, het schoon werken, de aandacht voor veiligheid, het goed luisteren en de goede samenwerking tussen de zorgverleners in de kliniek.

De Net Promotor Score, ofwel de mate waarin de patiënten Haaglanden Clinics aanbevelen aan vrienden/familie, bedraagt 58, waarvan 67% promotors en 9% criticasters. Dit is een bovengemiddelde score en 6 punten hoger dan de landelijke Benchmark KliniekenMonitor. Ten opzichte van het vorige onderzoek is er sprake van een stijging van 3 punten.

Enkele quotes uit het onderzoek:

“De operatie en voorbehandelingen werden goed toegelicht. Ik had ook mogelijkheid om vragen te stellen. Tijdens de operatie en behandeling werd steeds alles wat ging gebeuren verteld. Dat stelde enorm gerust. Ik heb laats nog reclame gemaakt, tegen iemand met angst.”

“De nazorg was heel goed, ben een aantal keer teruggekomen. Ook naar me geluisterd en wat ze zelf niet dachten dat het was, wel doen wat ik dacht dat het was. En wat ik dacht bleek het te zijn.”

“Een compliment naar de arts en de assistentes: ik ben ontzettend goed geholpen en ontzorgd in al mijn vragen en spanningen die ik had.”

“Ik ben, vanwege een trauma, erg gespannen bij behandeling in de mond. Bij Haaglanden Clinics kan ik dit goed bespreekbaar maken. Men luistert, denkt mee, werkt kalm en toont begrip. Erg fijn.”

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.