


## Samenvatting

Haaglanden Clinics slaapgeneeskunde 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 slaapgeneeskunde 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 2023 tot en met 31 mei 2024 hebben 49 patiënten hun mening gegeven.

Dit zijn de resultaten van de kernvragen:

Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor	Haaglanden Clinics slaapgeneeskunde
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	8,0
Bejegening door de behandelaar	8,9
Behandeling	8,5
Nazorg	8,1
Totaalindruk van de kliniek	8,4
Net Promotor Score	48 (60-13)
Uitgevoerd door  BOSGRA ONDERZOEK	

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

De belangrijkste positieve punten in dit onderzoek zijn de begrijpelijke uitleg van de zorgverleners, de termijn voor een afspraak, de bejegening door de arts, het luisteren naar de inbreng van de patiënt door de arts en het schoon werken.

De belangrijkste verbeterpunten zijn de informatieverstrekking voorafgaand aan de behandeling, de vooraf verstrekte informatie over de nazorg, de nazorg samen met de patiënt bepalen welke zorg of behandeling de patiënt krijgt en het effect van de behandeling.

De respons op het patiëntervaringsonderzoek voor Haaglanden Clinics slaapgeneeskunde is 16%, een enigszins ondergemiddeld percentage.

De Net Promotor Score, ofwel de mate waarin de patiënten Haaglanden Clinics slaapgeneeskunde aanbevelen aan vrienden/familie, bedraagt 48, waarvan 60% promotors en 13% criticasters, en scoort daarmee 13 punten hoger dan het vorige onderzoek en 13 punten onder de landelijke Benchmark KliniekenMonitor.

Enkele quotes uit het onderzoek:

“Ik wil graag een compliment geven over de persoonlijke aandacht die ik kreeg. Verder ben ik erg blij met de kleinschaligheid van de kliniek.”

“Ze luisteren heel goed naar je probleem.”

“Ben zeer tevreden Deskundig, toegankelijk en zeer patiënt vriendelijk.”

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