



B O S G R A
O N D E R Z O E K

Onderzoeksverantwoording

Patiëntervaringsonderzoek
KliniekenMonitor 2018/2019

Oogheelkunde Rijswijk

Drs. J.S. Bosgra

Hardegarijp, november 2019



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Samenvatting	3
Opzet patiëntervaringsonderzoek.....	4
Landelijke Benchmark KliniekenMonitor	5
Informatie over KliniekenMonitor.....	6
Net Promotor Score in de zorg: de ultieme vraag	7
Toelichting resultaten KliniekenMonitor	7
PREM MSZ.....	8
Informatie Bosgra Onderzoek	9

Inleiding


Voor u ligt de onderzoeksverantwoording van het patiëntervaringsonderzoek van Oogheelkunde Rijswijk. Deze onderzoeksverantwoording toont de belangrijkste resultaten van het onderzoek, de onderzoeksopzet en een vergelijking met de landelijke Benchmark KliniekenMonitor.

Samenvatting

Oogheelkunde Rijswijk 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 Oogheelkunde Rijswijk 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 oktober 2018 tot en met 30 september 2019 hebben 464 patiënten hun mening gegeven. De rapportcijfers variëren van een 7,6 tot een 8,2 waarbij de bejegening en totaalindruk het hoogst scoren. de Net Promotor Score, ofwel de mate waarin men de kliniek aanbeveelt aan familie/vrienden, bedraagt 40, waarvan 50% promotors en 10% criticasters.

Dit zijn de belangrijkste resultaten:

Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor	Oogheelkunde Rijswijk 2018-2019
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	7,6
Bejegening door de behandelaar	8,2
Behandeling	8,1
Nazorg	7,8
Totaalindruk van de kliniek	8,2
Net Promotor Score	40 (50-10)
Uitgevoerd door  BOSGRA ONDERZOEK	

Bosgra Onderzoek is een ISO 20252:2012 gecertificeerd onafhankelijk onderzoeksbureau en houdt zich aan de normen voor ISO 20252:2012, 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 voor de Gezondheidszorg en Zorginstituut Nederland.

De KliniekenMonitor en de PREM zijn eenduidige en wetenschappelijk verantwoorde onderzoeken die voldoen aan alle eisen van de Inspectie van de Gezondheidszorg en die voldoen aan alle eisen die een certificering zoals het ZKN Keurmerk, ISO 9001:2015, JCI en HKZ aan een zorginstelling stellen. De kliniek kan de resultaten vergelijken met de landelijke Benchmark KliniekenMonitor.

Opzet patiëntervaringsonderzoek

In het onderstaande schema vindt u een overzicht van de opzet van het onderzoek:

Opzet Patiëntervaringsonderzoek	
Periode behandelde patiënten	26 april 2016 t/m 26 april 2017
Periode veldwerk	11 mei t/m 25 juli 2017
Totaal aantal patiënten	12097
Aantal uitgenodigde patiënten	1897
Respons - aantal	464
Respons - percentage	24%
Betrouwbaarheidspercentage	97,2%
Steekproefmarge	4,5%

Van alle patiënten is een a-selecte steekproef van 1898 e-mailadressen getrokken. Hiervan hebben 1897 een uitnodiging per e-mail ontvangen voor het patiëntervaringsonderzoek. Volledige en gedeeltelijk ingevulde vragenlijsten zijn meegenomen in de resultaten.

De respons is met 24% enigszins ondergemiddeld. Het betrouwbaarheidspercentage ligt met 97,2% ruim boven de norm van minimaal 95% die als ideaal wordt beschouwd in de wetenschap.

De steekproefmarge ligt met 4,5% onder de 5% en valt daarmee binnen de wetenschappelijke normen. Het onderzoek voldoet daarmee ruimschoots aan de hoge wetenschappelijke eisen voor representativiteit. Dit betekent dat de uitkomsten een correcte weergave zijn van de mening van alle patiënten.

Het onderzoek is volgens de normen voor ISO 20252:2012, marktonderzoek (MOA Gedragscode voor Onderzoek en Statistiek, ESOMAR) en informatiebeveiliging in de zorg (NEN 7510) uitgevoerd.

Landelijke Benchmark KliniekenMonitor

Onderdeel	Oogheelkunde Rijswijk 2018-2019	Landelijke Benchmark KliniekenMonitor Juni 2019	Landelijke Benchmark Klinieken KliniekenMonitor Oogheelkunde Juni 2019
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	7,6	8,3	8,1
Bejegening door de behandelaar	8,2	8,6	8,5
Behandeling	8,1	8,5	8,5
Nazorg	7,8	8,2	8,3
Totaalindruk van de kliniek	8,2	8,5	8,4
Net Promotor Score	40 (50-10)	38 (43 - 5)	29 (36-7)

Ten opzichte van de landelijke Benchmark KliniekenMonitor scoren alle rapportcijfers 0,3 tot 0,7 punt lager. De Net Promotor Score bedraagt 40, waarvan 50% promotors en 10% criticasters, en komt daarmee 2 punten hoger uit dan de landelijke Benchmark KliniekenMonitor.

De benchmark is gebaseerd op een groot aantal patiënten van klinieken die recentelijk hebben deelgenomen aan de KliniekenMonitor uitgevoerd door Bosgra Onderzoek.

De meest recente Benchmark Klinieken is altijd hier te vinden:

<http://www.bosgraonderzoek.nl/benchmark>

Het doel van de KliniekenMonitor is het op een uniforme en wetenschappelijk verantwoorde wijze uitvoeren van patiëntervaringsonderzoek bij klinieken. Deze uniforme methodologie maakt het mogelijk om een landelijke benchmark te maken.

Met deze Benchmark KliniekenMonitor kunnen klinieken zich onderling vergelijken zodat direct duidelijk is waar klinieken zich relatief het meest kunnen verbeteren.

De Benchmark KliniekenMonitor geeft verder een beeld van de relatieve waarde van de resultaten van het onderzoek voor klinieken zelf en voor auditors, patiëntenorganisaties, zorgverzekeraars en instanties zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg. De Benchmark KliniekenMonitor is een initiatief van het onafhankelijk onderzoeksbureau Bosgra Onderzoek. Meer informatie www.bosgraonderzoek.nl.

Informatie over KliniekenMonitor

Inleiding

Met de KliniekenMonitor van Bosgra Onderzoek kunt u zich met andere klinieken vergelijken in de Benchmark KliniekenMonitor. Bovendien krijgt u via geavanceerde en grafische rapportages, bijvoorbeeld per behandeling/arts/vestiging uitgebreide en realtime informatie van uw patiënten, waarmee u de kwaliteit van uw kliniek nog verder kunt verbeteren.

De KliniekenMonitor voldoet aan de eisen van de Inspectie van de Gezondheidszorg die zij in de vragenlijst Basisset prestatie-indicatoren particuliere klinieken heeft neergelegd.

Dataverwerking

De KliniekenMonitor maakt gebruik van geavanceerde onderzoekssoftware. Deze software wordt door universiteiten en onderzoeksbureaus wereldwijd met veel succes gebruikt. De online software zorgt ervoor dat de patiënt een persoonlijke e-mailuitnodiging krijgt, zodat exact te monitoren is wie de enquête heeft ingevuld. Het patiëntervaringsonderzoek is niet toegankelijk zonder persoonlijke uitnodiging.

De software zorgt voor een accurate verwerking van de data, zodat er automatisch en realtime een rapport met de resultaten gegenereerd kan worden. Dit zorgt voor een correcte verwerking zonder menselijke interventie.

Bosgra Onderzoek houdt toezicht op de correcte dataverwerking en kan ingrijpen waar nodig en zorgt ervoor dat persoonlijk identificeerbare gegevens niet opgenomen worden in de rapportages, behalve indien hiervoor door de respondent expliciet toestemming is gegeven. Indien er in de open antwoorden door de respondent zelf identificeerbare gegevens zijn ingevuld (zoals een naam), dan worden die geanonimiseerd. In externe rapportages worden de open antwoorden verwijderd en Bosgra Onderzoek geeft altijd duidelijk aan in hoeverre een onderzoek anoniem is in zowel de uitnodiging als in het onderzoek.

De kliniek heeft dankzij de onderzoekssoftware realtime inzicht in de patiëntervaringen en kan zodoende continu bijsturen in de kwaliteit van zorg. Bij schriftelijke enquêtes worden de gegevens ingevoerd in de online software. Deze gegevens worden vervolgens op exact dezelfde wijze verwerkt als de online enquêtes.



Methodologie van onderzoek: steekproefomvang en representativiteit

De vragen van de KliniekenMonitor zijn objectief en bevatten alle deelgebieden die een patiënt bij een behandeling ervaart, de gehele "patient journey". Er zijn vijf kernvragen waarmee benchmarking tussen de klinieken mogelijk is. Er wordt een 10-puntsschaal gebruikt zodat vergelijking in de tijd en tussen verschillende klinieken statistisch goed mogelijk is. Bovendien is er daardoor geen neutrale categorie, zodat patiënten moeten kiezen.

De KliniekenMonitor is een systematisch onderzoek waarvoor bij voorkeur elke patiënt van de kliniek wordt uitgenodigd.

Continu, maandelijks, per kwartaal of jaarlijks kunnen patiënten worden uitgenodigd om mee te doen aan het patiëntervaringsonderzoek. Deze uitnodiging kan zowel via e-mail als schriftelijk worden gedaan.

Bij de bepaling van de steekproefgrootte wordt een minimale betrouwbaarheid van 95% gehanteerd en een maximale nauwkeurigheidsmarge van 5%. Om een representatieve en aselechte steekproef te garanderen worden de patiënten geselecteerd volgens de methode die in het Handboek CQI-metingen is weergegeven.

Net Promotor Score in de zorg: de ultieme vraag

De Net Promotor Score (NPS) meet de loyaliteit van klanten/patiënten met één eenvoudig cijfer en is ontwikkeld door managementconsultant Fred Reichheld (Bain & Company), die er het boek *The Ultimate Question* (2006) over schreef. De ultieme vraag is volgens hem: In welke mate zou u ons aanbevelen aan vrienden/familie? Het gaat er dus om of patiënten een goede ervaring hebben gehad en dat vertellen aan vrienden en collega's.

Het antwoord wordt gemeten op een schaal van 0 tot 10. Klanten die u graag aanbevelen scoren een 9 of 10. Patiënten die een 6 of lager scoren noemen we criticasters. Er tussenin zitten de passief tevredenen. Het idee hierachter is dat patiënten die een 7 of 8 scoren u niet zullen aanbevelen, passief zijn. Dat gebeurt pas bij een score van 9 of hoger. Patiënten die een 6 of lager scoren zullen u negatief aanbevelen bij hun vrienden en familie. Om de NPS-score te berekenen trekt u de criticasters (0 t/m 6) af van de promotors (9,10).

De score kan uiteenlopen van -100 tot +100. Organisaties die onder nul scoren zullen problemen hebben om winstgevend te blijven omdat de bestaande patiënten weglopen en er weinig nieuwe patiënten bij komen door mond-tot-mondreclame.

Toelichting resultaten KliniekenMonitor

De resultaten van de KliniekenMonitor zijn automatisch verwerkt door de onderzoekssoftware.

Per vraag vindt u een grafische weergave van de antwoorden, met daaronder een tabel met daarin de aantallen en percentages van de verschillende antwoorden.

In de tabel 'Statistieken' wordt per vraag het totaal aantal gegeven antwoorden vermeld, het gemiddelde rapportcijfer, de standaarddeviatie en het minimum en maximum van de gemeten waarden.

Hoe kleiner de standaarddeviatie is, hoe meer de antwoorden dicht bij elkaar liggen. Is de standaarddeviatie '0', dan hebben alle respondenten hetzelfde antwoord gegeven.

PREM MSZ

PREM staat voor Patient Reported Experience Measures. PREM MSZ (Medisch Specialistische Zorg) is een nieuw tevredenheidsonderzoek opgezet voor externe benchmarking door de zorgverzekeraars. PREM MSZ is niet bedoeld ter vervanging van een compleet tevredenheidsonderzoek, maar als een extra onderzoek om landelijk ziekenhuizen en klinieken op een beperkt aantal punten te vergelijken. Een belangrijk voordeel voor klinieken aangezien zij uit onze ervaring gemiddeld significant hoger scoren dan ziekenhuizen. De PREM MSZ vragenlijst bevat 15 vragen. Dit is dus een verkort tevredenheidsonderzoek waarbij o.a. niet de ervaring per zorgverlener, locatie, de behandeling, nazorg en de totaalindruk wordt gemeten. De PREM resultaten missen daarmee een belangrijk deel van de "patient journey", dat nodig is als basis voor interne kwaliteitsverbetering. Daarom combineren we deze met de KliniekenMonitor (voorheen het ZKN Klanttevredenheidsonderzoek), zodat u complete stuurinformatie krijgt voor interne kwaliteitsverbetering.

Antwoordschalen en resultaten PREM MSZ

De meeste PREM vragen bevatten een vijfpunts likert antwoordschaal: Nee, helemaal niet (score 1) tot Ja, helemaal (score 5). Resultaten hiervan worden weergegeven als een gemiddelde onder de vijf (bijv. 4,0), waarbij een hoog cijfer positief is. De vraag over de gezondheidstoestand als gevolg van de behandeling bevat een zevenpunts likert antwoordschaal: heel veel beter (score 1) tot heel veel slechter (score 7). Resultaten hiervan worden weergegeven als een gemiddelde onder de zeven (bijv. 2,5) waarbij een hoog cijfer negatief is. De Net Promotor Score wordt berekend door het percentage criticasters (rapportcijfer 0 t/m 6) af te trekken van percentage promotors (9,10). Het resultaat wordt weergegeven als een cijfer uit tussen -100 en +100, bijvoorbeeld 45 (geen percentage). De Net Promotor Score vraag (uit de PREM MSZ) die nu gebruikt wordt verschilt enigszins van de in het verleden gebruikte Net Promotor Score vraag van de KliniekenMonitor. Resultaten kunnen daardoor afwijken van vorige onderzoeken.

PREM MSZ verplicht door ZKN

In de [nieuwste toetsingscriteria van het ZKN Keurmerk](#) van januari 2017 staat dat de kliniek minimaal jaarlijks onderzoek uitvoert naar patiëntervaringen met de PREM (norm 28c). Dit nieuwe criterium geldt voor het eerst bij de audit in 2018. Zorgverzekeraars stellen het meten met de PREM vragenlijst wellicht verplicht in hun inkoopvoorwaarden vanaf 2018.

Eisen voor meten PREM MSZ

Bosgra Onderzoek is sinds eind 2015 betrokken bij de ontwikkeling van de PREM MSZ en wij hebben onze organisatie daar intern op aangepast. [Bosgra Onderzoek is ISO-20252 gecertificeerd](#), waarmee we volledig voldoen aan de eisen vanuit Zorginstituut Nederland en Zorgverzekeraars Nederland. Zij stellen het verplicht om PREM onderzoek door een gecertificeerd onderzoeksbureau uit te laten voeren zodat resultaten gebruikt kunnen worden voor externe verantwoording.

Informatie Bosgra Onderzoek

Bosgra Onderzoek

Bosgra Onderzoek is een ISO 20252:2012 gecertificeerd onafhankelijk onderzoeksbureau en is sinds 2009 gespecialiseerd in zorgonderzoek. We bieden een compleet palet aan van tevredenheidsonderzoek, PROMs, PREMs tot medewerkersonderzoek. Door het transparant maken van kwaliteit van zorg leveren we een bijdrage aan de kwaliteitsverbetering van zorginstellingen. We doen dit voor klinieken, ggz-instellingen en ziekenhuizen. We werken hierbij samen met o.a. ZKN, Zorgverzekeraars Nederland, ZorgkaartNederland.nl, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Zorginstituut Nederland. Bosgra Onderzoek is lid van de Markt Onderzoeks Associatie (MOA) en houdt zich aan de normen voor ISO 20252:2012, marktonderzoek (MOA Gedragscode voor Onderzoek en Statistiek, ESOMAR) en informatiebeveiliging in de zorg (NEN 7510).



Contactinformatie

Uw onderzoeksleider:

Johannes Bosgra

T 0511 700 200

M 06 231 232 50

F 084 753 69 65

j.bosgra@bosgraonderzoek.nl

www.bosgraonderzoek.nl

Rijksstraatweg 139

9254 DD Hardegarijp

IBAN NL20INGB0656766581

KvK 01134158

BTW NL110073241B01