SAMR SMARTAGENT MARKETRESPONSE

De meest patiëntvriendelijke kliniek 2015

Rapport

Patiënten federatie NPCF
samen de zorg beter maken

Zorgkaart Nederland
Patiëntenfederatie NPCF

SAMR SMARTAGENT MARKETRESPONSE

Inhoudsopgave

Inleiding

Conclusie

Resultaten

Colofon

In opdracht van:

Patiënten federatie NPCF
samen de zorg beter maken

Willem Brethouwer
Directeur SAMR
033 330 33 90
Willem.brethouwer@samr.nl

Meest patiëntvriendelijk

De prijs voor meest patiëntvriendelijke kliniek is samengesteld op basis van de data van Zorgkaart Nederland. Dit is de grootste review site van de zorg waar patiënten een waardering kunnen achterlaten over een zorginstelling of zorgverlener. Het is daarom een echte publiekprijs. Dit rapport geeft een overzicht van de ranking en laat zien waarom de top 3 klinieken zo hoog scoort in de sector. Wat doen zij goed en wat kunnen andere klinieken hiervan leren?

De spelregels:

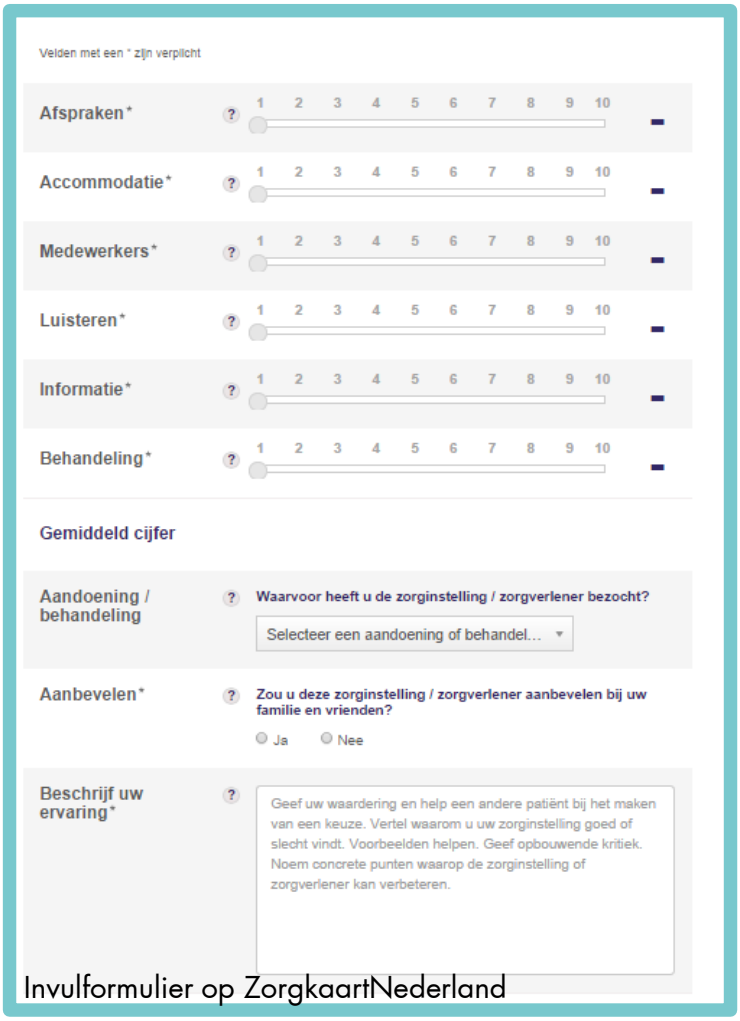
- Alle klinieken in Nederland die vermeld zijn op ZorgkaartNederland.nl, dingen mee naar de prijs.
- Er zijn drie factoren die meewegen in de ranking:
    - De rapportcijfers over de 6 criteria die op ZorgkaartNederland.nl worden uitgevraagd (afspraken, accommodatie, medewerkers, luisteren, informatie, behandeling)
    - Hoe vaak het kliniek wordt aanbevolen aan anderen.
    - Het aantal waarderingen op ZorgkaartNederland.nl.
- Zowel waarderingen over specialisten als waarderingen over de locaties zelf tellen mee. Voor klinieken tellen de waarderingen vanaf 15 november 2013 tot en met 15 november 2015 mee.
- Een kliniek moet in deze periode minimaal 30 waarderingen hebben behaald op ZorgkaartNederland.nl.

1 **Sint Maartenskliniek**
2 DC Klinieken
3 Andros Mannenkliniek
4 Zuidoost Kliniek, polikliniek voor gynaecologie
5 Alexander Monro Ziekenhuis - Borstkankerziekenhuis

Ranking meest patiëntvriendelijke kliniek

Duiding

Hoe kan de ranking van de meest patiëntvriendelijke kliniek worden verklaard aan de hand van de waarderingen op Zorgkaart? Een waardering op Zorgkaart bevat veel informatie over de performance van zorginstellingen. Allereerst worden rapportcijfers gegeven op zes onderdelen. Het gemiddelde hiervan is de totaalscore. Daarnaast geeft de patiënt aan of hij/zij de instelling of zorgverlener zou aanbevelen bij familie of vrienden. Tenslotte volgt een open balk waarin de patiënt zijn/haar ervaring kan beschrijven en kan toelichten waarom hij/zij deze cijfers heeft gegeven. Deze open toelichting geeft de meeste feedback en verschaft de meeste informatie voor het duiden van de ranking.



Invulformulier op ZorgkaartNederland

Er zijn een aantal analyses gedaan op de data van de top-3 klinieken:

- De rapportcijfers zijn geanalyseerd en het percentage patiënten dat wel/niet aanbeveelt.
- Voor elke instelling zijn de positieve associaties gefilterd uit de open toelichting.
- Er is een vergelijkingsanalyse uitgevoerd op de open toelichting voor elk van de instellingen.

De volgende pagina geeft de belangrijkste conclusies. Daarna volgt een beschrijving van de analyses.

Conclusie

Patiënten zijn over het algemeen zeer tevreden over de behandeling in een kliniek. De behandeling is vaak goed en dat resulteert in hoge cijfers voor deze sector op ZorgkaartNederland.

De top-drie onderscheidt zich vooral in de medewerkers die werkzaam zijn bij klinieken. Ze zijn zeer vriendelijk en behulpzaam en geven de patiënten alle aandacht die ze nodig hebben. Een persoonlijke benadering stelt patiënten zeer op hun gemak.

Daarnaast is de uiteraard de behandeling zelf van belang voor een goede beoordeling. Opvallend veel patiënten zijn zeer te spreken over de pijnbestrijding van deze klinieken.

"... en de beste artsen/professoren van nederland zijn aanwezig"

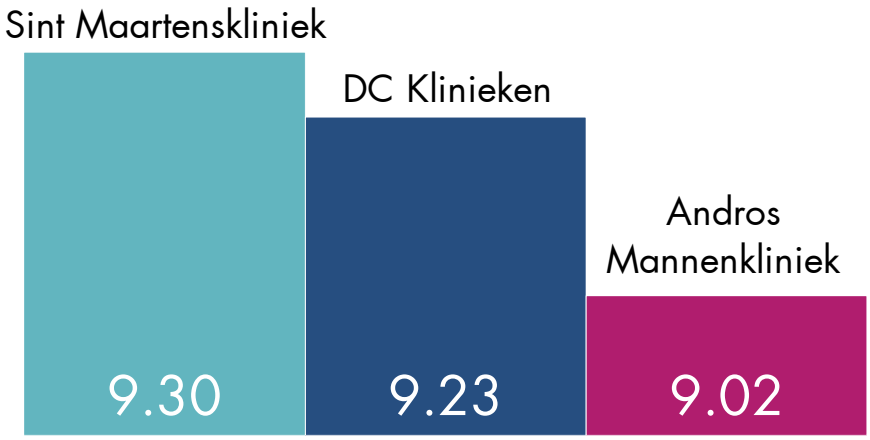
Resultaten

SAMR
SMARTAGENT
MARKETRESPONSE

Top-3 klinieken

Onderstaande grafiek toont de meest patiëntvriendelijke kliniek score van de top-drie klinieken. Deze is berekend op basis van de rapportcijfers over de 6 criteria op ZorgkaartNederland.nl, het percentage aanbevelen en het aantal waarderingen. Hiervoor zijn de waarderingen genomen van 15 november 2013 tot en met 15 november 2015.

Op de volgende pagina's volgt een aantal analyses op de open toelichting om aan te geven waarom dit de beste klinieken zijn.



Positieve associaties klinieken

Hoe werkt het?

Door het verband te leggen tussen woorden (of woordcombinaties) en de totaalscore, kunnen positieve en negatieve associaties worden achterhaald. Voor de top-3 klinieken is een wordcloud gemaakt van de positieve associaties. Hierin staan woorden of woordcombinaties waarvan het gemiddelde totaaloordeel van alle waarderingen waarbij deze woorden en woordcombinaties zijn genoemd, hoger is dan een 9. Hoe vaker een woord wordt genoemd, des te groter het woord in de wordcloud. De kleur heeft overigens geen functie in deze wordclouds.

Meest voorkomende associaties

Er zijn een aantal thema's die bij elk van de drie klinieken naar voren komen. Meest opvallend is dat hoge waarderingen vooral samen gaan met vriendelijke en behulpzaam personeel. Patiënten ervaren dat als zeer prettig. Daarnaast is duidelijke voorlichting belangrijk voor een hoge score bij elk van de klininieken.

Specifiek voor Sint Maartenskliniek:

Patiënten van de Sint Maartenskliniek zijn vooral tevreden met de begeleiding. Het personeel neemt de tijd en er wordt goed naar de patiënt geluisterd. In waarderingen met een hoge score wordt opvallend vaak gesproken over een goede pijnbestrijding.

Positieve associaties klinieken

Specifiek voor DC Klinieken:

Patiënten spreken uitermate positief over de behandeling. Het vriendelijke personeel stelt patiënten op hun gemak. Daarnaast is men erg positief over de snelle hulp die wordt geboden en het feit dat er een mri scanner aanwezig is.

Specifiek voor Andros Mannenkliniek :

Bij Andros Mannenkliniek wordt zeer positief gesproken over de persoonlijke benadering. Als patiënt wordt je niet als een nummer behandeld. Ook zijn er korte wachttijden en neemt het personeel de tijd voor de patiënt.

Vergelijkingsanalyse

Hoe werkt het?

Bij een vergelijkingsanalyse zien we welke onderwerpen opvallend vaak naar voren komen bij de betreffende instelling ten opzichte van de overige zorginstellingen uit de sector. Dit laat dus zien wat er bijzonder is aan deze zorginstelling. Omdat deze analyse is gedaan voor de drie beste klinieken, is de kans groot dat het om positieve onderwerpen gaat waarmee de kliniek zich positief onderscheidt.

Op de volgende pagina's is voor de top-3 aangegeven wat kenmerkende woorden zijn voor het betreffende kliniek. Daarna volgen quotes uit waarin de woorden voorkomen. Dit zijn kenmerkende quotes die vaker naar voren komen bij de betreffende instelling.

Onderwerpen die bij deze drie klinieken veel worden genoemd, en bij andere klinieken dus minder, zijn

- Personeel: vakkundig, vriendelijk en behulpzaam
- De persoonlijke benadering
- Een goed verlopen behandeling
- Korte wachttijden en een snelle behandeling
- Het goede gevoel van een jaarlijkse controle

Vergelijkingsanalyse

Sint Maartenskliniek:

"uitstekende voorbereiding op operatie, vriendelijke en professionele verzorging tijdens opname"

"beide keren is bijzonder goed bevallen, zowel wat operatie, verzorging als nazorg betreft"

"supergoed geholpen, afspraken keurig op tijd, personeel heel vriendelijk en behulpzaam"

"de afspraken waren correct en de vriendelijkheid van het personeel was geweldig, ook de behandelend arts was duidelijk en vriendelijk"

"kan hier veel mee wat ik geleerd heb, afwisselend programma in die 2 weken, personeel vakkundig, ze nemen de tijd voor je"

"heel vriendelijk verplegend personeel en een goede verzorging, indien nodig zou ik weer deze sint maartenskliniek in woerden kiezen"

"de pijn leren begrijpen en kunnen inzien er zonder zorgen mee te kunnen leven"

Vergelijkingsanalyse

DC Klinieken:

"pijnbehandeling,voor de 4e keer geweest en weer heel vriendelijk en goed behandeld"

"ideaal dat mri ook aawezig is en we direct hiervoor terecht konden"

"zeer vriendelijk personeel en zeer duidelijke uitleg over de behandeling"

"zeer snel geholpen, heel vriendelijk, ontspannen personeel, alles werd duidelijk uitgelegd door zowel de verpleegkundigen (die de intake en de voorbereiding op het onderzoek zelf deden) als de arts"

"een coloscopie is niet prettig, maar zelfs zonder verdoving was het onderzoek heel goed te doen"

"geweldige en zeer menselijke doktoren, geduldig, begripvol en behulpzaam"

"bvo screening: relaxt, goede zorg"

"ook de verpleegsters die hem assisteerde waren zeer vriendelijk, ja lief kan ik wel zeggen"

Vergelijkingsanalyse

Andros Mannenkliniek:

"perfect om elk jaar onderzoek automatisch aangereikt te krijgen"

"persoonlijke benadering, wordt goed naar je geluisterd, men geeft waar nodig uitleg, men neemt de tijd voor je"

"een zeer professionele kliniek, met een heel persoonlijke benadering"

"vriendelijk ontvangst, goede info verstrekking en deskundigheid vd artsen en verpleegkundigen"

"helder advies, aangename sfeer, goede uitleg"

"vooral de persoonlijke bejegening heeft mij in het bijzonder getroffen"

"zeer patient vriendelijk maar zeer goed voor jaarlijkse controle,dat geeft een goed gevoel"

"goede begeleiding en duidelijkheid door deskundige artsen"

"rust, tijd, aandacht en deskundigheid in een prettige omgeving met een prima begeleiding"

SAMR
Marktonderzoek wordt marktvinden

Met marktonderzoek is niets mis. En ook niet met data. Sterker nog: wij gebruiken beide. Maar alléén onderzoek levert geen inzicht in welke kansen er in de sterk veranderende markt liggen. Om daar achter te komen moet je verder gaan. Voorbij het onderzoek. Voorbij de data-analyse. Let wel, die gooien we niet weg. We gaan ze anders gebruiken. En vooral, aanvullen.

Dus vaarwel marktonderzoek.
Marktvinden is wat wij doen!