SAMR SMARTAGENT MARKETRESPONSE

Het meest patiëntvriendelijke ziekenhuis 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 ziekenhuis 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 ziekenhuizen zo hoog scoort in de sector. Wat doen zij goed en wat kunnen andere ziekenhuizen hiervan leren?

De spelregels:

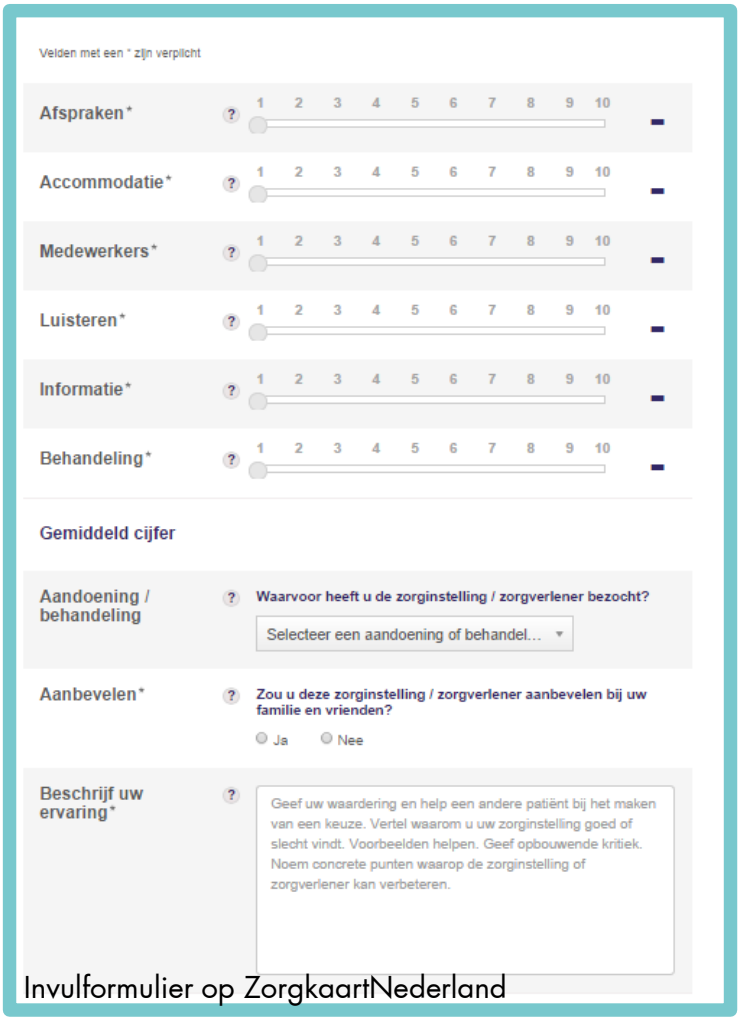
- Alle ziekenhuizen in Nederland en vermeld op ZorgkaartNederland.nl dingen mee naar de prijs.
- Er zijn drie factoren die meewegen in de ranking:
    - De rapportcijfers over de 6 criteria die op ZorgkaartNederland.nl worden uitgevraagd (afspraken, accommodatie, medewerkers, luisteren, informatie, behandeling)
    - Hoe vaak het ziekenhuis wordt aanbevolen aan anderen.
    - Het aantal waarderingen op ZorgkaartNederland.nl.
- Zowel waarderingen over specialisten als waarderingen over de locaties zelf tellen mee. Voor ziekenhuizen tellen de waarderingen vanaf 15 november 2014 tot en met 15 november 2015 mee.
- Een ziekenhuis moet in deze periode minimaal 100 waarderingen hebben behaald op ZorgkaartNederland.nl.
- Voor ziekenhuizen geldt dat er minimaal 5 beroepsgroepen gewaardeerd zijn.

1	**Deventer Ziekenhuis (DZ)**
2	Ziekenhuis St Jansdal
3	SJG Weert - St. Jans Gasthuis Weert
4	Spaarne Gasthuis
5	Slingeland Ziekenhuis
6	Máxima Medisch Centrum (MMC)
7	Rijnstate Arnhem
8	Meander Medisch Centrum
9	OLVG
10	Streekziekenhuis Koningin Beatrix (SKB)

Ranking meest patiëntvriendelijke ziekenhuis

Duiding

Hoe kan de ranking van het meest patiëntvriendelijke ziekenhuis 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 ziekenhuizen:

- 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 weer. Daarna volgt een beschrijving van de analyses.

Conclusie

Op basis van de cijfers op ZorgkaartNederland zijn 10 ziekenhuizen genomineerd voor meest patiëntvriendelijke ziekenhuis. De scores van de top-3 ziekenhuizen liggen dicht bij elkaar.

De analyses op de open toelichting laten zien dat er een aantal onderwerpen zijn die samenhangen met hoge scores. Deze onderwerpen worden bij elk van de ziekenhuizen uit de top-drie veel genoemd.
Uiteraard is het in de eerste instantie belangrijk dat de behandeling voorspoedig verloopt. De top-drie onderscheidt zich echter vooral in het personeel en de informatievoorziening. Vooral de deskundigheid en het vriendelijke personeel maken dat patiënten hoge waarderingen geven. Ook een duidelijke uitleg wordt door patiënten zeer gewaardeerd. Het geeft ze vertrouwen in de arts en in de behandeling.

Andere factoren die meespelen, hebben vooral te maken met de juiste timing. Patiënten willen snel geholpen worden, dus geen lange wachttijden. Maar het is wel belangrijk dat de arts voldoende tijd neemt en goed luistert naar de patiënt.

"kortom het beste ziekenhuis dat ik als 80 jarige ervaringsdeskundige heb bezocht"

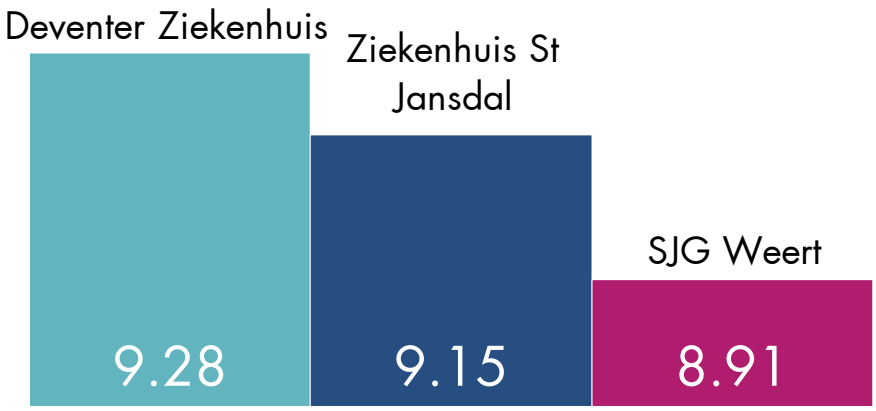
Resultaten

SAMR
SMARTAGENT
MARKETRESPONSE

Top-3 ziekenhuizen

Onderstaande grafiek toont de meest patiëntvriendelijke ziekenhuis score van de top-drie ziekenhuizen. 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 2014 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 ziekenhuizen zijn.



Positieve associaties Ziekenhuizen

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 ziekenhuizen 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

De drie wordclouds van deze ziekenhuizen lijken sterk op elkaar. Dit betekent dat gemeenschappelijke positieve associaties bij elk van de drie ziekenhuizen terugkomen.

Veel hoge waarderingen hangen samen met een duidelijke uitleg. Patiënten hebben behoefte aan een duidelijke uitleg van tevoren. Daarnaast is de arts heel bepalend voor een hoge score. Als de arts vriendelijk is en deskundig, worden ook veel hoge scores toegekend.

Specifiek voor Deventer Ziekenhuis:

Patiënten hebben veel vertrouwen in de artsen van het Deventer Ziekenhuis. Er wordt goed naar de patiënt geluisterd en dat stelt ze op hun gemak. Opvallend is het grote aantal waarderingen waarin wordt aangegeven dat het personeel erg vriendelijk is.

Positieve associaties Ziekenhuizen

Specifiek voor Ziekenhuis St Jansdal:

Bij dit ziekenhuis wordt nog meer dan bij de andere ziekenhuizen gesproken over de informatievoorziening. Patiënten zijn zeer tevreden over de uitleg die ze krijgen van het personeel.

Specifiek voor SJG Weert:

Naast de positieve associaties die voor de top-3 zijn genoemd valt bij SJG Weert op dat artsen de tijd nemen en patiënten op hun gemak stellen. Dat gaat niet ten koste van de snelheid van de behandeling, want juist de snelle behandeling wordt ook gewaardeerd.

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 ziekenhuizen, is de kans groot dat het om positieve onderwerpen gaat waarmee het ziekenhuis zich positief onderscheidt.

Op de volgende pagina's is voor de top-3 aangegeven wat kenmerkende woorden zijn voor het betreffende ziekenhuis. 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 ziekenhuizen veel worden genoemd, en bij andere ziekenhuizen dus minder, zijn

- Personeel, vakkundig en vriendelijk
- Verzorging en begeleiding
- Een goed verlopen behandeling
- Een goede voorlichting
- Aandacht en een luisterend oor
- Een snelle behandeling en korte wachttijden

Vergelijkingsanalyse

Deventer Ziekenhuis:

"duidelijke uitleg, goede opvang, en goede verzorging"

"goede uitleg en uitermate vriendelijk personeel"

"alles verliep vlot, maar er was wel tijd genoeg, er was aandacht"

"goede voorlichting, keuze mogelijheden bij behandeling, korte wachttijd, goede nazorg en geen overbodige bezoeken"

"bij elk specialisme wordt er goed geluisterd en speelt tijd geen rol"

"ik heb als oudere patient vorig jaar op meerdere afdelingen behandeling ondergaan maar ik ben op alle bezochte afdelingen buitengewoon goed behandeld"

"de behandeling als verpleging en verzorging was 100% gewoon perfect zeer tevreden over alles"

"zeer vriendelijke arts, neemt de tijd voor de patiënt, legt de mri scan duidelijk uit"

Vergelijkingsanalyse

Ziekenhuis St Jansdal:

"een uitstekend ziekenhuis met heel vriendelijke, zorgzame en deskundige medewerkers"

"zorgzame en meelevende arts, luisterend oor, en echte aandacht voor zijn patiënt"

"verpleging heel aardig en vriendelijk, nemen echt de tijd voor je"

"de gehele verzorging zowel voor, tijdens als na operatie was erg prettig"

"verzorging optimaal, eten prima, verzorgd, personeel erg goed"

"de opvang, voorlichting en omgang met personeel en artsen is heel persoonlijk en geeft je het gevoel dat er naar je geluisterd wordt"

"prettige werksfeer onderling, kundige artsen, schoon, gezellig en kleinschalig ziekenhuis"

"een snelle vlotte behandeling met goede uitleg, prettige kundige verpleging, kortom het was prima"

Vergelijkingsanalyse

Ziekenhuis SJG Weert:

"goede antwoorden en duidelijke uitleg"

"personeel deskundig, een luisterend oor en bekwaam"

"zeer goed ervaren, behulpzaam, vriendelijk en recht to the point"

"duidelijke uitleg over alles, zeer vriendelijke verpleging, zorgzaam en je op je gemak gesteld"

"zeer goede behandeling en goede informatie vooraf en na de operatie"

"duidelijke tekst en uitleg, korte lijnen, prima planning, korte wachttijden"

"ook verdere controles verlopen volledig naar wens"

"duidelijke en snelle diagnose en vakkundige behandeling van ons zoontje van 2 jaar"

"zowel de vriendelijkheid van het personeel en hun behulpzaamheid als de deskundig heid van de specialisten is uitstekend"

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!