


Samenvatting

De Braam Kliniek 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 de Braam Kliniek 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 januari tot en met 31 december 2024 hebben 550 patiënten hun mening gegeven. De rapportcijfers variëren van een 8,8 tot een 9,3 waarbij de totaalindruk van de kliniek en de bejegening door de behandelaar het hoogst scoren. De Net Promotor Score, ofwel de mate waarin de patiënten de kliniek aanbevelen aan familie en vrienden, bedraagt 83, waarvan 84% promotors en 1% criticasters. Dat is een uitstekende score.

Dit zijn de resultaten van de kernvragen:

Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor	Braam Kliniek
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	9,1
Bejegening door de behandelaar	9,3
Behandeling	9,2
Nazorg	8,8
Totaalindruk van de kliniek	9,3
Net Promotor Score	83 (84 – 1)
uitgevoerd door	 BOSGRA ONDERZOEK

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.