

# PATIENT TEVREDENHEID MONITOR (PTM)©

## SUCCESSVOLLE ZORGINSTELLINGEN HEBBEN TEVREDEN PATIËNTEN

Tevreden patiënten:

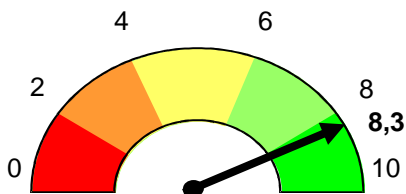
- zijn ambassadeurs van uw zorginstelling
- zullen opnieuw voor uw zorginstelling kiezen
- versterken het imago van een zorginstelling
- stimuleren medewerkers tot grotere inzet.

Het meten en managen van patiënt tevredenheid is noodzakelijk om kwaliteit te waarborgen.

Het dashboard geeft de algehele tevredenheid van uw patiënten aan gebaseerd op aspecten die voor uw patiënten van belang zijn.

Het toont het huidige niveau van tevredenheid en vormt het uitgangspunt voor verbeterprioriteiten.

Een voorbeeld:

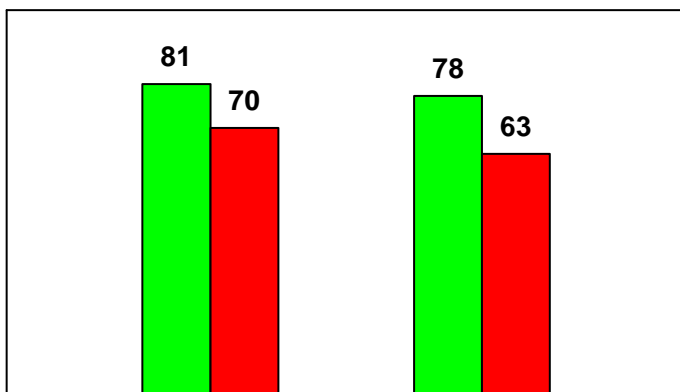


Algehele tevredenheid patiënten 8,3

Benchmarken is een standaard onderdeel van het onderzoek naar patiënt tevredenheid. Wij maken een vergelijking van uw prestaties met prestaties van andere zorginstellingen en met andere afdelingen binnen uw eigen organisatie.

Een voorbeeld:

% kiezen voor uw instelling      % aanbevelen



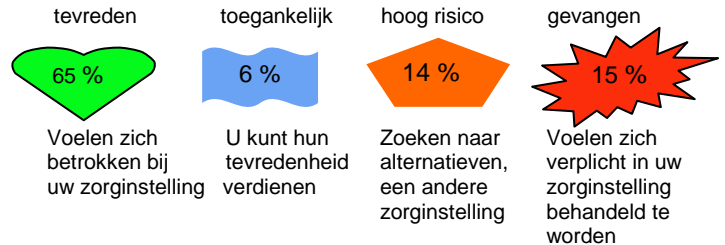
■ Uw patiënten

■ Benchmark patiënten

## WETEN WAT BELANGRIJK IS

De PTM geeft concrete informatie over het implementeren van verbeterprogramma's die de hoogste impact hebben op patiënt tevredenheid.

Patiënten zijn bijvoorbeeld onder te verdelen in de volgende groepen:



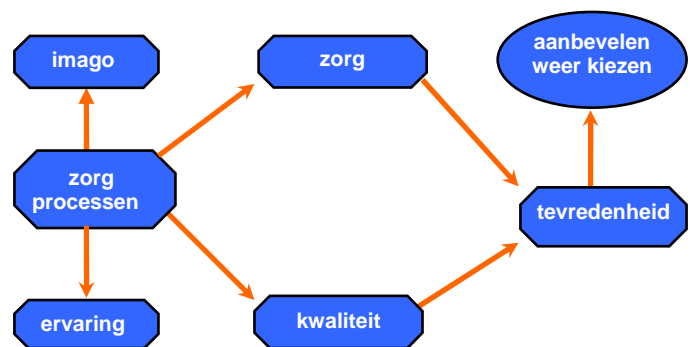
Per zorgproces wordt bepaald wat de invloed is van het proces op de kwaliteit. Hierbij wordt de procesgang van een zorginstelling gevolgd. Het oordeel van patiënten over zorgprocessen is gebaseerd op concrete ervaringen. Van belang is daarnaast het imago en de verwachting die de patiënt heeft van uw zorginstelling.

Gebaseerd op de zorgprocessen wordt een relatie gelegd tussen kwaliteitsbeleving en de zorg.

De tevredenheid van patiënten wordt uitgedrukt in:

- aanbevelen van uw zorginstelling
- (eventueel) weer kiezen voor uw zorginstelling.

In onderstaand model wordt een en ander schematisch weergegeven:



## De rapportage:

De PTM rapportage bevat:

- een wetenschappelijk ontwikkelde vragenlijst
- verbeterprioriteiten per onderscheiden zorgproces
- tabellen per vraag uitgesplitst naar afdeling of vestiging
- alle antwoorden op open vragen
- prestatie analyse per onderscheiden zorgproces
- belangrijkheid analyse per zorgproces
- actiegerichte aanbevelingen per zorgproces
- (interne) benchmark informatie



# VEEL GESTELDE VRAGEN

**Vraag:** *Waarom zou ik een patiënt tevredenheid onderzoek laten uitvoeren?*

Antwoord: De Patiënt Tevredenheid Monitor identificeert de meest significante behoeften en waarderingen van patiënten die bijdragen aan een verhoging van hun tevredenheid. Grotere tevredenheid van patiënten leidt tot een hoger rendement voor een organisatie en geven patiënten het gevoel dat zij gewaardeerd en serieus genomen worden.

**Vraag:** *Kunnen wij zelf onderzoek naar de tevredenheid van patiënten uitvoeren?*

Antwoord: Zowel de anonimiteit, onafhankelijkheid en de objectiviteit worden gewaarborgd indien derden het onderzoek uitvoeren.

**Vraag:** *Past dit onderzoek binnen het gehanteerde Instituut Nederlandse Kwaliteit model (INK)?*

Antwoord: Ja, het INK model is een model dat gebruikt kan worden voor het besturen van processen en prestaties. Daarnaast kan het gebruikt worden als diagnose model. Eén van de negen aandachtsgebieden van het model betreft de waardering door klanten (patiënten).

**Vraag:** *Wat maakt de Patiënt Tevredenheid Monitor uniek?*

Antwoord: Met de resultaten van de monitor kunt u concrete verbeterprioriteiten definiëren die leiden tot een hogere patiënt tevredenheid.

**Vraag:** *Welke zorgprocessen worden onderzocht?*

Antwoord: De vragenlijst is toegesneden op de procesgang van een zorginstelling. Naast enkele algemene vragen over aanbevelen, imago en benchmark kunnen de volgende (poli-) klinische processen worden onderzocht: afspraak maken, ontvangst bij (poli-) kliniek, wachtruimte, consult, verpleegkundige zorg, opname, comfort kamer, contact met arts en verpleegkundigen. De te onderzoeken zorgprocessen kunnen variëren per organisatie.

**Vraag:** *Kan elke patiënt aan het onderzoek meedoen?*

Antwoord: Ja, zowel poliklinische als klinische patiënten. Gekozen kan worden voor een bepaald specialisme of een bepaalde vestiging. Voor statistische doeleinden geldt echter wel een ondergrens van 75 patiënten.

**Vraag:** *Hoeveel vragen bevat de vragenlijst?*

Antwoord: Circa 50 - 60 vragen, ondermeer afhankelijk van specifieke kenmerken van een zorginstelling. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 15 minuten.

**Vraag:** *Hoe wordt de vragenlijst afgenomen?*

Antwoord: De meeste gebruikte vorm is een schriftelijke vragenlijst. Ook kan de vragenlijst via Internet worden ingevuld of telefonisch worden afgenomen.

**Vraag:** *Wordt de anonimiteit van de patiënten gewaarborgd?*

Antwoord: Absoluut, de antwoorden zijn niet te herleiden naar individuele patiënten. Rapportage per afdeling of specialisme vindt pas plaats als minimaal 10 personen de vragenlijst hebben ingevuld.

**Vraag:** *Hoe worden de resultaten gerapporteerd?*

Antwoord: Er wordt altijd een presentatie gegeven van alle resultaten. Van deze presentatie worden hand-outs verstrekt.

**Vraag:** *Hoe lang duurt een patiënt tevredenheid onderzoek?*

Antwoord: Vanaf opdrachtverlening tot de eindpresentatie dient u te rekenen op 6 weken.

**Vraag:** *Wat is het belangrijkste bij een onderzoek naar de tevredenheid van patiënten?*

Antwoord: Het ontwikkelen van een visie over integrale kwaliteitszorg door de zorginstelling en communicatie naar uw medewerkers en de patiënten bij het inzetten van verbetertrajecten.

**MEER INFORMATIE:** QUALITY & MARKETING ADVIES

Drs. Hans H. Muis  
Dr. Dirk Bakkerlaan 75  
2061 EV BLOEMENDAAL  
Tel: 06 513 66 995  
Email: H.Muis@qmadvies.nl

