

## Klanttevredenheidsonderzoek

Psoriasis Dagbehandelingscentrum Midden-Nederland heeft PROMs metingen laten uitvoeren door het onafhankelijk bureau Bosgra Onderzoek. Patiënt Reported Outcome Measures (PROMs) zijn korte, op het specialisme afgestemde, gestandaardiseerde vragenlijsten. Door middel van dit onderzoek krijgt Psoriasis Dagbehandelingscentrum Midden-Nederland meer inzicht in de door de patiënt ervaren medische effectiviteit van behandelingen. Deze inzichten kunnen gebruikt worden om de kwaliteit en veiligheid van de behandelingen nog verder te verbeteren.

Psoriasis Dagbehandelingscentrum Midden-Nederland wil graag weten hoe haar patiënten de kwaliteit van zorg ervaren. Dit wordt gemeten met het patiëntervaringsonderzoek Klinieken Monitor gecombineerd met de PREM MSZ (Medisch Specialistische Zorg), ook uitgevoerd door het onafhankelijk onderzoeksbureau Bosgra Onderzoek. Door middel van dit onderzoek krijgt Psoriasis Dagbehandelingscentrum Midden-Nederland 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 2019 hebben 59 patiënten hun mening gegeven. De rapportcijfers variëren van een 8,2 tot een 8,8 waarbij de behandeling en totaalindruk het hoogst scoren. De patiënten zijn dus zeer tevreden. Dit blijkt ook uit de Net Promotor Score: deze ligt op 88. Dit is een uitzonderlijk hoge score. Een dergelijk hoge Net Promotor Score betekent dat patiënten Psoriasis Dagbehandelingscentrum Midden-Nederland zeer graag aanbevelen bij vrienden/familie.

Dit zijn de resultaten van de kernvragen:

Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor	Psoriasis Dagbehandelingscentrum Midden-Nederland
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	8,2
Bejegening door de behandelaar	8,5
Behandeling	8,8
Totaalindruk van de kliniek	8,8
Net Promotor Score	88 (88-0)
uitgevoerd door	 BOSGRA ONDERZOEK

Patiëntervaringsonderzoek Klinieken Monitor Psoriasis Dagbehandelingscentrum