

Het patiënttevredenheidsonderzoek

Onderzoek naar tevredenheid van patiënten

Uw mening over onze zorg telt. Daarom start Kempenhaeghe een pilot met een nieuw patiënttevredenheidsonderzoek. Daarvoor vragen we elke maand aan een groep nieuwe patiënten om tien minuten tijd te nemen om een digitale vragenlijst in te vullen. Zo beschikken we steeds over actuele informatie over ervaringen en meningen van onze patiënten. We zien wat we goed doen en belangrijker nog: daarvan leren we en weten we op welke punten we verder kunnen verbeteren. Zo werken we continu aan de kwaliteit van onze zorg.

Steekproef

Elke maand ontvangt nieuwe patiënten per e-mail een uitnodiging om een vragenlijst in te vullen. Wij doen deze selectie zelf en verstrekken hiervoor geen gegevens aan derden. In de e-mail die patiënten ontvangen staat een link die leidt naar de vragenlijst. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer tien minuten.

Garantie anonimiteit

De antwoorden op de vragenlijsten worden strikt vertrouwelijk verzameld door Opinionmeter. Kempenhaeghe en uw zorgverzekeraar zien niet of u de vragenlijst wel of niet heeft ingevuld. Ook kunnen zij niet achterhalen welke antwoorden u heeft gegeven.

Vrijwillig

Kempenhaeghe waardeert het zeer als patiënten bereid zijn om mee te werken aan het tevredenheidsonderzoek. Maar deelname is altijd vrijwillig. Het wel of niet meedoen heeft geen gevolg voor de zorg die u krijgt of voor uw verzekering.

Wilt u uitgesloten worden van ontvangst van een uitnodiging om mee te doen aan het patiënttevredenheidsonderzoek? Maakt u dit dan kenbaar bij het secretariaat van de polikliniek.

Veel gestelde vragen over het patiënttevredenheidsonderzoek

1. Wat houdt het patiënttevredenheidsonderzoek in?

Kempenhaeghe hecht veel waarde aan de mening en ervaring van patiënten. We willen graag weten wat patiënten belangrijk vinden. Ons streven is de kwaliteit van onze zorg steeds verder te verbeteren. Patiënten kunnen ons van belangrijke verbeterinformatie voorzien.

2. Welke patiënten worden benaderd?

We benaderen nieuwe, volwassen patiënten die de poliklinieken van het Centrum voor Slaapgeneeskunde of Academisch Centrum voor Epileptologie hebben bezocht. De nieuwe patiënten van het Centrum voor Slaapgeneeskunde worden drie maanden na de eerste poliafspraak benaderd. De nieuwe patiënten van het Academisch Centrum voor Epileptologie worden zes maanden na de eerste poliafspraak benaderd.

3. Wat voor consequenties heeft deelname aan het onderzoek?

Door deel te nemen aan het onderzoek helpt u Kempenhaeghe om de zorg steeds verder te verbeteren. Meedoen is geheel vrijwillig. Uw antwoorden op het onderzoek worden volledig anoniem verwerkt. Zowel Kempenhaeghe als de zorgverzekeraar krijgen geen inzicht in welke antwoorden u heeft gegeven. Het invullen van de vragenlijst heeft absoluut geen gevolgen voor uw behandeling of zorgverzekering.

4. Is het onderzoek anoniem? Ja, het onderzoek is anoniem.

De gegevens worden in opdracht van Kempenhaeghe door Opinionmeter verzameld. Kempenhaeghe en uw zorgverzekeraar weten niet of u de vragenlijst wel of niet heeft ingevuld. Ook kunnen zij niet achterhalen welke antwoorden u heeft gegeven.

5. Hoe worden patiënten op de hoogte gesteld van de resultaten?

De resultaten van het onderzoek worden bekendgemaakt op de website van Kempenhaeghe. De korte rapportage wordt regelmatig geactualiseerd.

6. Wat wordt er met de resultaten van het onderzoek gedaan?

De resultaten worden gebruikt om de zorg en dienstverlening in Kempenhaeghe te verbeteren. Tevens worden de resultaten gebruikt als verantwoording naar externe partijen zoals Inspectie voor de Gezondheidszorg, patiëntenverenigingen en zorgverzekeraars.

7. Wat heb ik als patiënt aan het onderzoek?

De resultaten van het onderzoek worden gebruikt om de patiëntenzorg en service in Kempenhaeghe te verbeteren.

8. Hoe kan ik deelnemen?

U kunt zich niet aanmelden om aan het onderzoek mee te doen. Nieuwe patiënten ontvangen automatisch per e-mail een uitnodiging voor deelname aan het onderzoek. Het onderzoek is digitaal: de vragenlijst staat op een beveiligde website. In de e-mail vindt u een link waarmee u op die website kunt bereiken.

Heeft u een klacht of een ervaring die u met Kempenhaeghe wilt delen, dan kunt u contact opnemen met onze klachtenfunctionaris via telefoonnummer T (040) 227 91 93 of via e-mail klachtenfunctionaris@kempenhaeghe.nl

9. Waar kan ik terecht met vragen over het invullen van de vragenlijst?

Indien u problemen heeft bij openen van de vragenlijst of het invullen, kunt u tijdens kantooruren contact opnemen met de polikliniek van het Centrum voor Slaapgeneeskunde T (040) 227 94 00 of Academisch Centrum voor Epileptologie T (040) 227 97 77. Zij kunnen u doorverbinden met iemand die u verder kan helpen.

Dit geldt alleen voor vragen over het invullen van de vragenlijst. Heeft u inhoudelijke vragen over uw gezondheid of over uw bezoek aan Kempenhaeghe? Neemt u dan contact op met het secretariaat van uw behandelend arts.

10. Ik wil niet meedoen aan het onderzoek. Wat moet ik dan doen?

Als u niet mee wilt doen aan het onderzoek hoeft u niets te doen. U kunt de ontvangen e-mail dan negeren.