

Het patiënttevredenheidsonderzoek

Onderzoek naar tevredenheid van patiënten

Uw mening over onze zorg telt. Daarom doet Kempenhaeghe een patiënttevredenheidsonderzoek. Daarvoor bevragen we elke maand volwassen, nieuwe patiënten van het Centrum voor Slaapgeneeskunde en het Academisch Centrum voor Epileptologie middels een digitale vragenlijst. 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.

Doelgroep

Elke maand ontvangen nieuwe patiënten per e-mail een uitnodiging om een vragenlijst in te vullen. In de e-mail die patiënten ontvangen staat een link die leidt naar de vragenlijst. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer vijf minuten.

Vertrouwelijk

De antwoorden op de vragenlijsten worden strikt vertrouwelijk verzameld door Opinionmeter. Uw zorgverlener en uw zorgverzekeraar zien niet of u de vragenlijst wel of niet heeft ingevuld.

Toestemming

Om een uitnodiging voor het patiënttevredenheidsonderzoek te kunnen ontvangen moet u toestemming geven. U kunt uw keuze kenbaar maken bij uw aanmelding bij Kempenhaeghe. Wilt u in aanmerking komen voor het ontvangen van een uitnodiging om mee te doen aan het patiënttevredenheidsonderzoek? Maakt u dit dan kenbaar bij het secretariaat van de polikliniek.

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.

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 vertrouwelijk verwerkt. Zowel managers en zorgverleners van 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?

De gegevens worden in opdracht van Kempenhaeghe door Opinionmeter verzameld. De gegevens wordt vervolgens teruggekoppeld aan Kempenhaeghe. Kempenhaeghe verwerkt de gegevens vervolgens in rapportages. De patiëntgegevens komen nooit bij managers, zorgverleners of zorgverzekeraar terecht.

5. 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.

6. Wat heb ik als patiënt aan het onderzoek?

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

7. Hoe kan ik deelnemen?

Nieuwe patiënten ontvangen automatisch per e-mail een uitnodiging voor deelname aan het onderzoek. Dit gebeurt alleen wanneer u hiervoor toestemming heeft gegeven. 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

8. 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.

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

Als u niet mee wilt doen aan het onderzoek kunt u de ontvangen e-mail negeren. Wanneer u ook in de toekomst niet deel wilt nemen aan een patiënttevredenheidsonderzoek kunt u dit doorgeven aan de medewerkers van de polikliniek waar u onder behandeling bent. Het Centrum voor Slaapgeneeskunde is bereikbaar op : (040) 227 94 00. Het academisch Centrum voor Epileptologie is bereikbaar op: (040) 227 97 77.