

Hoe ervaren onze patiënten het AVL?

PREM - Antoni van Leeuwenhoek 2022

N=1907 (ingevulde vragenlijsten)
(89% maligne/ 11% benigne)

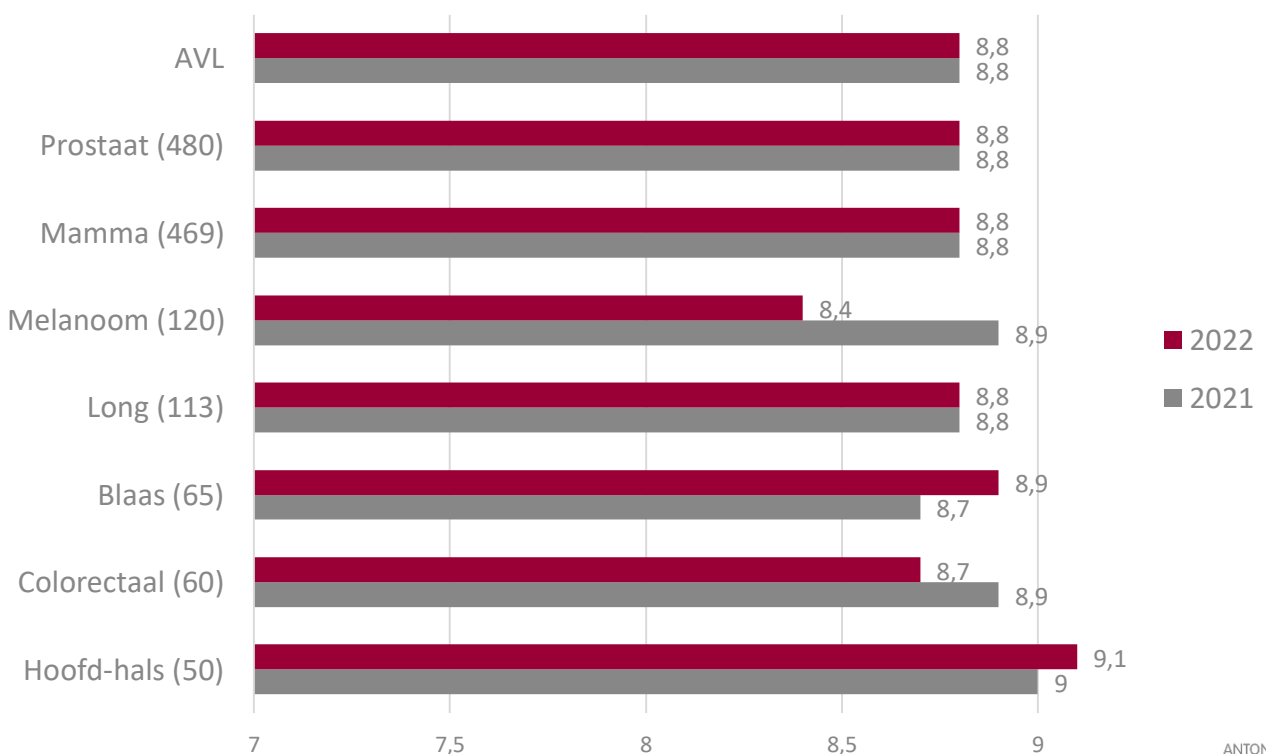


(Zie laatste pagina voor achtergrondinformatie)



**Gemiddeld
rapportcijfer**

Rapportcijfer focusgroepen (N>50)
2022 vs 2021



Hoe ervaren onze patiënten het AVL?

PREM - Antoni van Leeuwenhoek 2022



NPS: 81

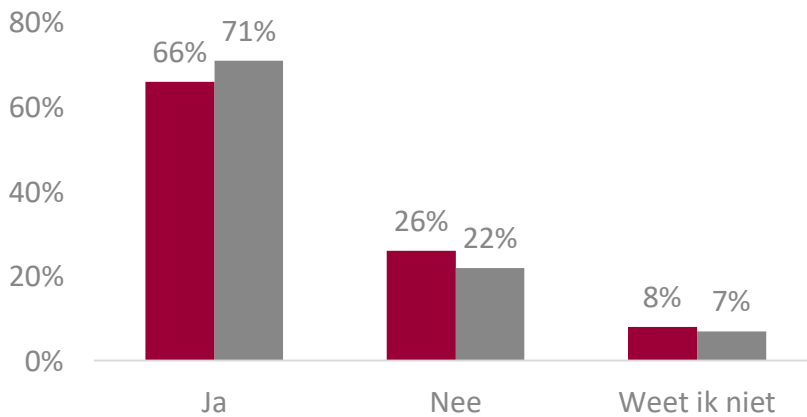
83% promotors
2% criticasters
15% passives

De score is vergelijkbaar met 2021 en is aanzienlijk hoger dan de gemiddelde landelijke NPS voor ziekenhuizen (23).

De NPS (Net Promoter Score) is een indicator voor de aanbevelingsbereidheid. De NPS wordt als volgt berekend: het percentage dat een 1 t/m 6 geeft ('criticasters') wordt afgetrokken van het percentage dat een 9 of 10 geeft ('promotors').

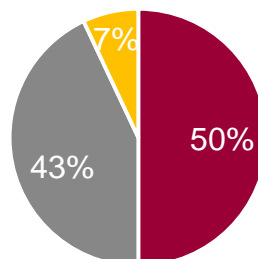
Vast contactpersoon

2022 vs 2021



Functie VCP

(verdeling binnen de 66% die aangeeft VCP te hebben)



■ VS ■ Arts ■ Weet niet

Hoe ervaren onze patiënten het AVL?

PREM - Antoni van Leeuwenhoek 2022



1. Interactie & bejegening (65%)
2. Expertise/ deskundigheid (64%)
3. Sfeer in het ziekenhuis (44%)
4. Onderzoek & behandeling (30%)

“Mensen denken met je mee Nemen de tijd en je bent een mens geen nummer.”

“Aardig personeel, goede apparatuur, schoon en verzorgd en goede uitleg van wat er komen gaat.”

“Vind de sfeer en inrichting heel prettig en rustig, vond het fijn er te zijn, ging nooit met tegenzin naar de bestralingen.”

“Bij onderzoek werd goed en aandachtig geluisterd en nadrukkelijk gezocht naar wat er scheelde. Hierbij zijn weleens door de specialist andere disciplines opgevraagd voor een reactie waardoor de uiteindelijke diagnose kon worden gesteld. Je voelde je serieus genomen. Met andere ziekenhuizen heb ik dat gevoel niet altijd gehad!”



1. (Wacht)tijden en afspraken (17%)
2. Parkeren (12%)
3. Informatievoorziening (11%)
4. Nazorg (8%)

“Er zat zoveel tijd tussen dat de kanker bekend werd en de operatie. Dat moet korter kunnen.”

“Nazorg niet aangeboden. Ik vind de tijd tussen laatste consult en volgende controle lang.”

“Informatie in MijnAVL is niet altijd begrijpelijk. Heldere uitleg in Jip en Janneke taal, zou een verbetering zijn.”

“De parkeerfaciliteit is ok, maar de tarieven zijn veel te hoog. Je komt hier niet om te recreëren maar helaas voor noodzakelijke behandelingen.”

Hoe ervaren onze patiënten het AVL?

PREM - Antoni van Leeuwenhoek 2022

Achtergrondinformatie

- De PREM vragenlijst meet hoe patiënten de zorg en service in het Antoni van Leeuwenhoek ervaren.
- Patiënten worden 1 maand na start behandeling per mail gevraagd deel te nemen aan het onderzoek (indien toestemming tot mailen) en worden maximaal 1 keer in de 9 maanden benaderd.
- Meting vindt continu plaats (wekelijks/ doorlopend).
- Resultaten worden deels door geleverd aan ZorgkaartNederland (als patiënten hier toestemming voor geven).
- Patiënten geven hun feedback anoniem.
- Het kost ongeveer 7 minuten om de vragenlijst in te vullen.
- Gemiddelde respons: 34%



Onderwerpen in de vragenlijst



- Algemeen rapportcijfer en NPS (aanbevelingsvraag)
- Rapportcijfers dienstverlening*
 - Zorgverlener
 - Behandeling
 - Contact
 - Afspraak
- Vast contactpersoon
- Besproken punten rondom effecten behandeling*
- Tevreden en verbeterpunten
- Soort behandeling en type kanker

Zelf aan de slag

- Ga naar: [Antoni van Leeuwenhoek Dashboard : Patiënt Centricity - Tableau @ NKI](#) – voor iedereen inzichtelijk
- Filter o.a. op TWG, Focusgroep, Periode
- Bekijk elk kwartaal de resultaten en lees de positieve en verbeterpunten. Deze geven veel (mooie) inzichten!
- Bespreek het in je team en stel een verbeterplan op.
- Vragen / suggesties: Hendrikje Schoppink (MCF): h.schoppink@nki.nl

*Quote patiënt:
“Goede zorg moet niet alleen van één kant komen, ik wil ook laten horen hoe de ontvanger de zorg ervaart.*

Alleen samen kunnen we de zorg (nog) beter maken”

* Resultaten hiervan zijn te vinden in het Dashboard: [Antoni van Leeuwenhoek Dashboard : Patiënt Centricity - Tableau @ NKI](#)