

ZIEKENHUISZORG

een analyse van de waarderingen op ZorgkaartNederland



Nederlandse ziekenhuizen doen het hartstikke goed. Ondanks dat veel zorgprofessionals wel verhalen van ontevreden patiënten kennen, is de gemiddelde Nederlandse patiënt heel tevreden over de geleverde zorg. De positieve patiëntervaringen op ZorgkaartNederland liegen er niet om: de zorg in Nederlandse ziekenhuizen wordt met een 8,6 gemiddeld erg positief gewaardeerd.

VOORAL POSITIEVE MENINGEN OVER DESKUNDIGHEID

Dit gemiddelde cijfer is gebaseerd op de 210.342 anonieme waarderingen van patiënten op ZorgkaartNederland. Hiervoor hebben patiënten hun mening gedeeld over een aantal punten: de mate waarin de arts luistert, de gegeven uitleg, de deskundigheid van de arts, het benoemen van voor- en nadelen, samen beslissen, de samenwerking en de algehele behandeling.



HOE MEER WAARDERINGEN, HOE BETROUWBAARDER HET TOTAALBEELD

Hoe meer waarderingen er online staan, hoe betrouwbaarder het beeld van de kwaliteit van zorgverlening. Dat geldt ook voor uw organisatie. Het loont dus om actief waarderingen te verzamelen. Zo krijgt u zelf een beeld van de patiënttevredenheid en kunt u aan toekomstige patiënten een helder beeld geven van de zorg van uw ziekenhuis.

Maakt u daarnaast gebruik van geverifieerde waarderingen? Dan weet u zeker dat een waarderingen van één van uw patiënten afkomstig is.



Daarbij zijn patiënten vooral positief over de deskundigheid van de arts (een 9,0). Ook de uitleg van de arts werd heel positief gewaardeerd met een 9,0. De toelichting over voor- en nadelen en de mate van samenwerking deden daar met beide een 8,8 niet voor onder.

LUISTEREND OOR EN VOLDOENDE TIJD VOOR PATIËNT

Bij de ziekenhuizen met de hoogste waarderingen waren patiënten onder meer positief over de duidelijke uitleg, het luisterende oor van de arts en de kundigheid en vriendelijkheid van artsen. Bij deze ziekenhuizen voelen veel patiënten zich serieus genomen. Ze geven ook aan dat de tijd werd genomen voor hun vragen.

Een van de patiënten benoemt specifiek dat de ontspannen sfeer voor hem of haar fijn en belangrijk was. Deze persoon vertelt daarover (uiteraard anoniem, zoals bij alle waarderingen op ZorgkaartNederland):

Wat mij vooral opviel was de ontspannen sfeer in de behandelkamer, ik heb me geen moment angstig gevoeld, integendeel ik kon mezelf heel makkelijk overgeven aan de behandelingen die ik heb gehad, ook de verpleegafdeling geef ik een groot compliment.

Het aantal genoemde verbeterpunten is beperkt] Wat wel duidelijk naar voren komt? Bij de ziekenhuizen met een iets lagere (maar nog steeds overwegend positieve) gemiddelde waardering voelden sommige patiënten zich niet serieus genomen of hadden ze het idee dat er niet naar hen geluisterd werd. Ook geven sommige patiënten bij deze ziekenhuizen aan dat de arts gemaakte afspraken niet nakwam.





OMGAAN MET MINDER POSITIEVE WAARDERINGEN

Uiteraard zijn er ook individuele patiënten die door omstandigheden een mindere ervaring met een ziekenhuis hebben gehad. Dat is bijvoorbeeld bij deze patiënt het geval:

Er wordt niet geluisterd en je wordt totaal niet serieus genomen. En dit na 5 weken heel erg ziek zijn en met de dag achteruit gaan. De arts gaf letterlijk aan dat ze haar tijd aan ons zat te verdoen. Afspraken worden totaal niet nagekomen. De een zegt dit de ander zegt dat. Ik ga er nooit meer heen.

Een minder positieve waardering hoeft niet direct een reden tot zorg te zijn. Integendeel, zo'n patiëntervaring kan juist aanleiding voor een goed gesprek zijn. ZorgkaartNederland biedt dan ook de mogelijkheid om op de website te reageren op een waardering én om een contactverzoek in te dienen bij de inzender ervan. Zo kunnen zorginstellingen, ondanks dat de waarderingen anoniem op de site staan, in contact komen met de persoon zelf.

HOE KRIJGT U MEER WAARDERINGEN?

Wilt u ook gebruikmaken van de voordelen van ZorgkaartNederland door actief waarderingen van patiënten te verzamelen? Wij helpen u daar graag bij met onze marketingtools. Zo bieden we handige flyers, folders en widgets als promotiemateriaal.

Daarnaast kan het helpen om een bel- of interviewteam in te zetten. Laat hen ook aanstippen dat ZorgkaartNederland een onafhankelijk en veilig platform is. Reviews zijn altijd anoniem.



HOE MEER WAARDERINGEN, HOE BETROUWBAARDER (EN POSITIEVER)

Nu is een minder lovende waardering krijgen nooit fijn. We horen vaak terug van zorginstellingen dat dit hun voornaamste reden is om cliënten die mogelijk ontevreden zijn niet te benaderen voor het delen van hun ervaring op ZorgkaartNederland. Wat als zij zich online kritisch uitlaten?

Een analyse van de ruim 1 miljoen waarderingen op ZorgkaartNederland laat echter zien dat het merendeel van de waarderingen positief is. Titia Lekkerkerk, manager bij ZorgkaartNederland, benadrukt dat het vooral helpt om veel ervaringen te verzamelen:

"Zodra u begint flink meer reviews te verzamelen, neemt statistisch gezien de impact van een uitschieter af, zowel naar boven of naar beneden. Eén 3 tussen negen goede cijfers geeft nog steeds een nette voldoende als gemiddelde.

We adviseren dan ook om een meetbureau of belteam in te schakelen. De opbrengst daarvan is een groot aantal geverifieerde waarderingen, waarbij iedereen aan de groene vinkjes kan zien dat ze echt van patiënten komen."

WAAROM WAARDERINGEN VERZAMELEN?

Vanwaar al die moeite voor een waardering? Om meerdere redenen. Zo zijn positieve ervaringen een mooie opsteker voor het zorgpersoneel. Ook kunnen positieve woorden van anderen een nieuwe patiënt over de streep trekken om juist naar uw ziekenhuis te gaan.

En de minder positieve waarderingen? De toelichtingen daarbij bieden de mogelijkheid om met een ontevreden patiënt in gesprek te gaan. Soms valt er nog wat van te leren. Misschien komen er punten naar voren die u anders over het hoofd had gezien.



Bovendien kunt u via een contactverzoek of door een openbare reactie te plaatsen, kenbaar maken dat u dit graag met de patiënt bespreekt.

Daarnaast bieden waarderingen transparantie, juist doordat ZorgkaartNederland onafhankelijk is en de mogelijkheid biedt om zorgaanbieders te vergelijken. Dat beaamt ook Inge van Tienen, marketeer bij het Canisius Wilhelmina Ziekenhuis in Nijmegen en gebruiker van ZorgkaartNederland:

"We vinden het belangrijk om transparant te zijn over onze zorg. ZorgkaartNederland past daarbij, omdat de reviews goed weergeven hoe we het doen. Het is voor patiënten een betrouwbare bron. "



MAAK KANS OP EEN PLEK IN DE TOP 2021

Wist u dat ZorgkaartNederland op 7 december de ZorgkaartNederland Top 2021 vaststelt? We zetten dan de 10 best gewaardeerde ziekenhuizen in het zonnetje. Alle waarderingen die tussen 1 januari en 1 november worden geplaatst, tellen hiervoor mee.

Wilt u kans maken op een plek in de Top 2021? Vraag uw patiënten om hun ervaringen te delen op ZorgkaartNederland. Lees ook onze tips om meer waarderingen te verzamelen.