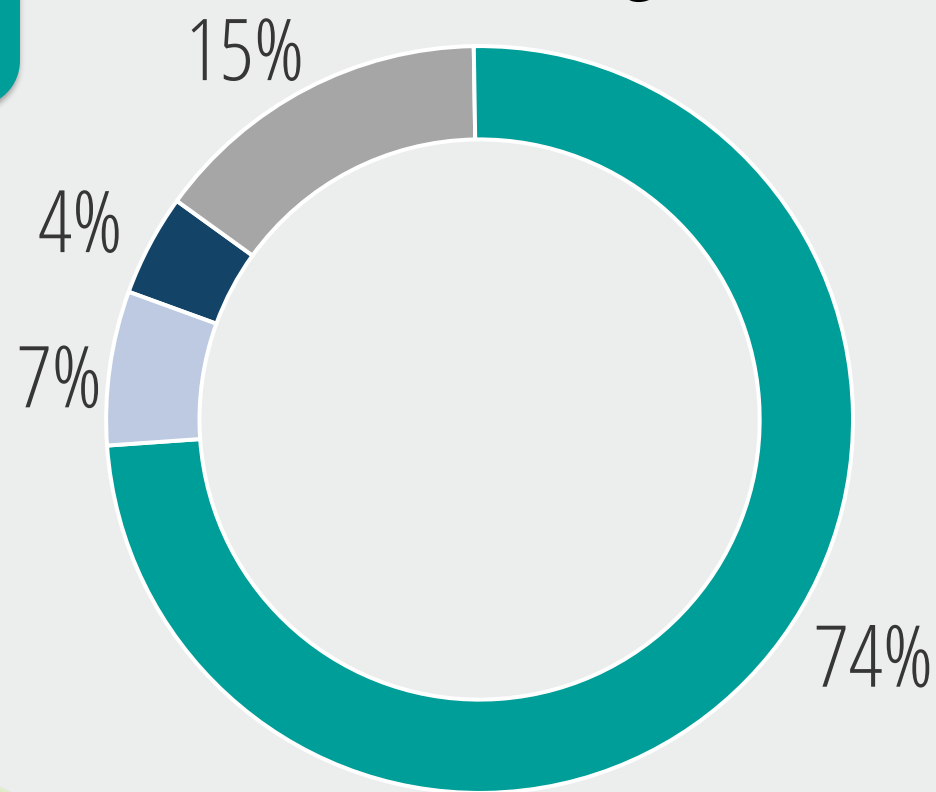


Highlights uit het onderzoek *Nationale Ziekenhuis Imago Benchmark 2023*

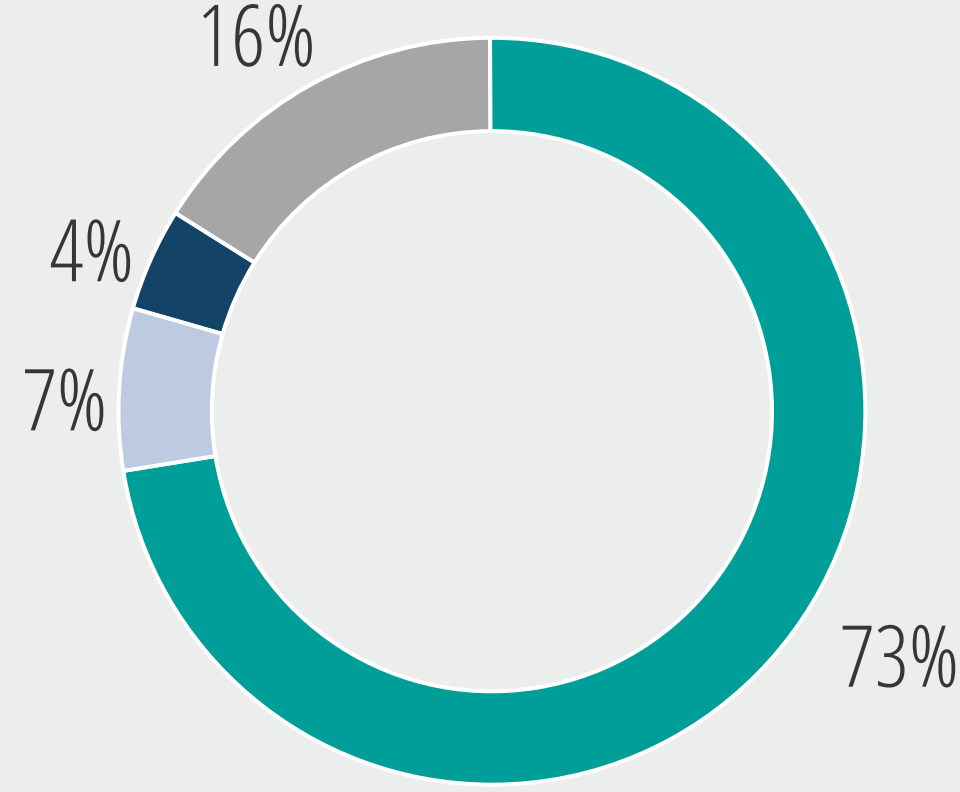
Het imago van Nederlandse ziekenhuizen

Kwaliteit

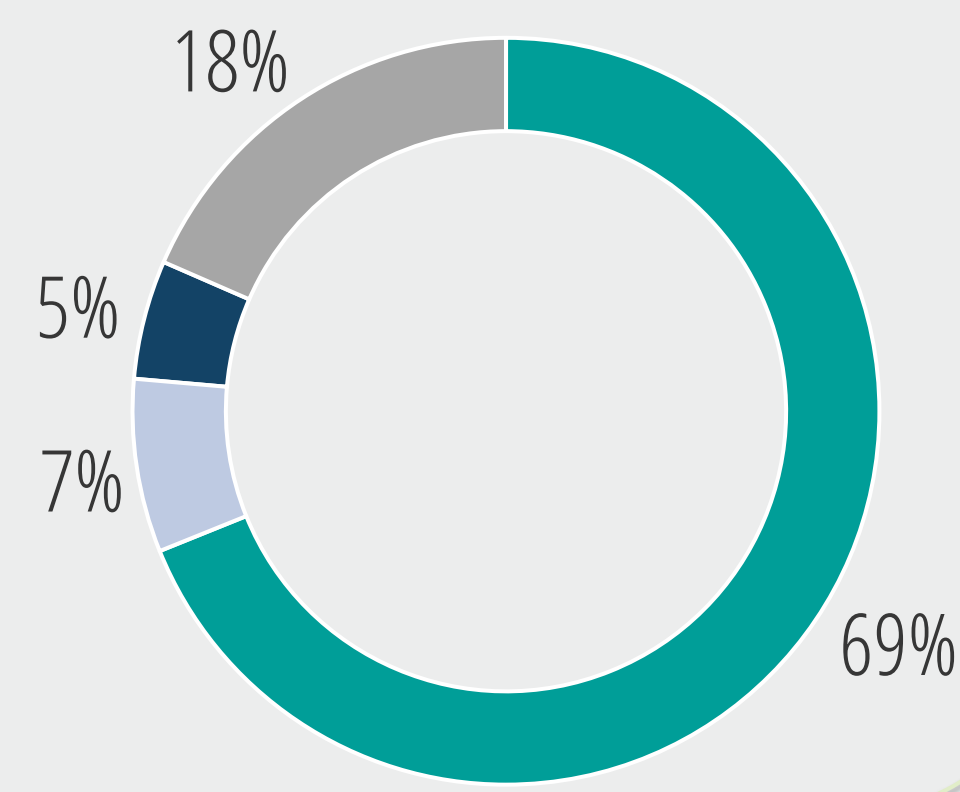
Deskundig



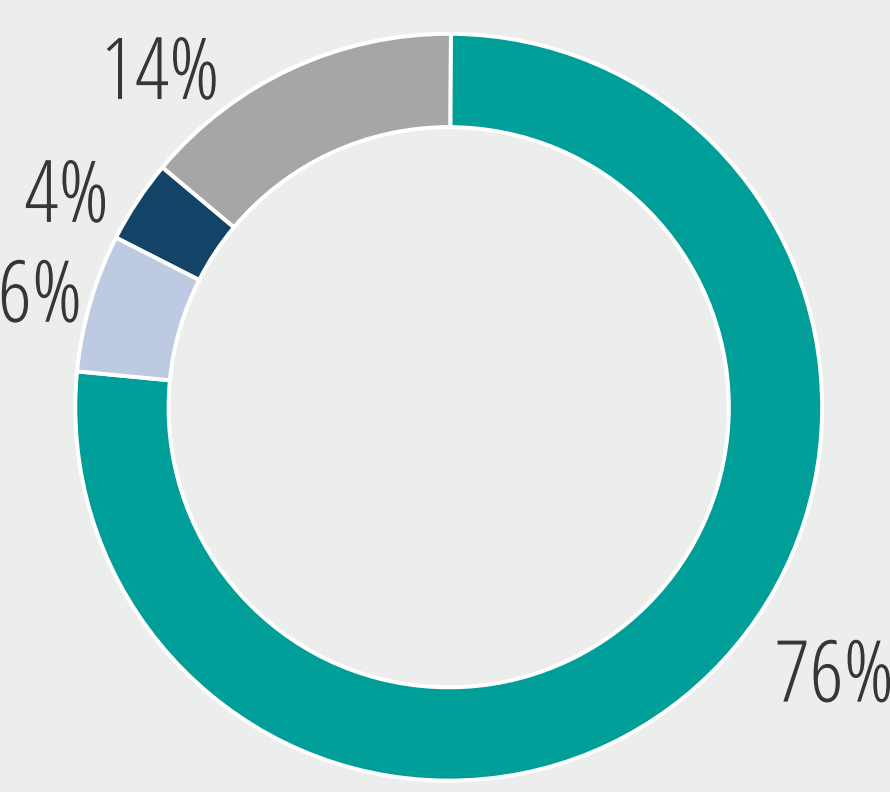
Betrouwbaar



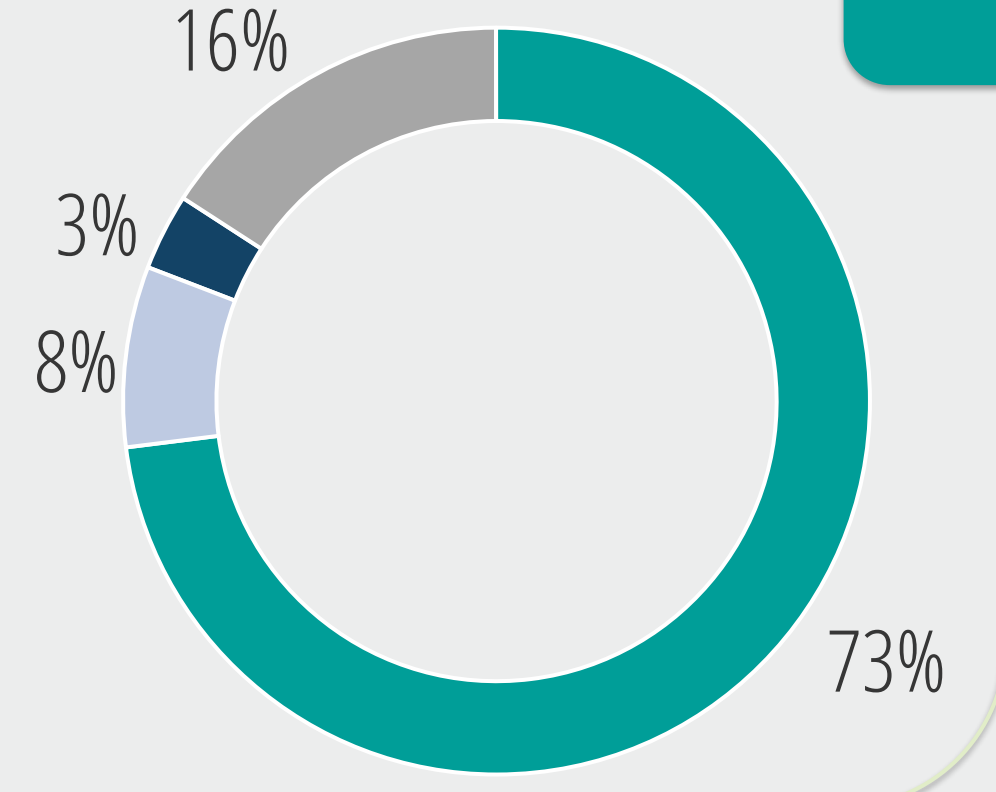
Kwalitatief hoogwaardig



Schoon / netjes



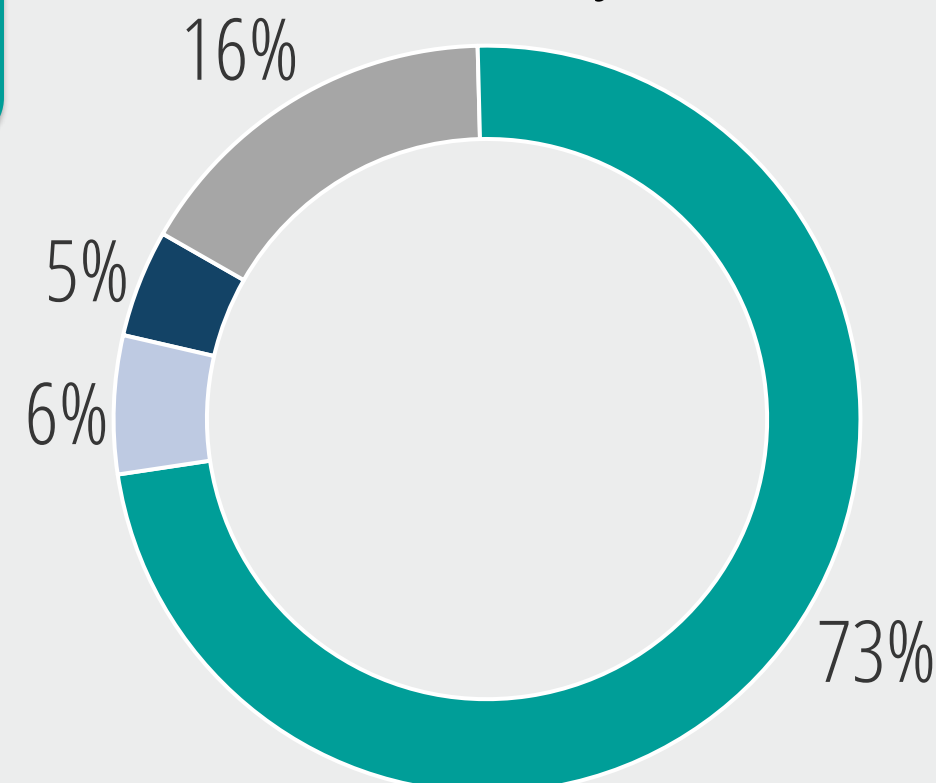
Veilig



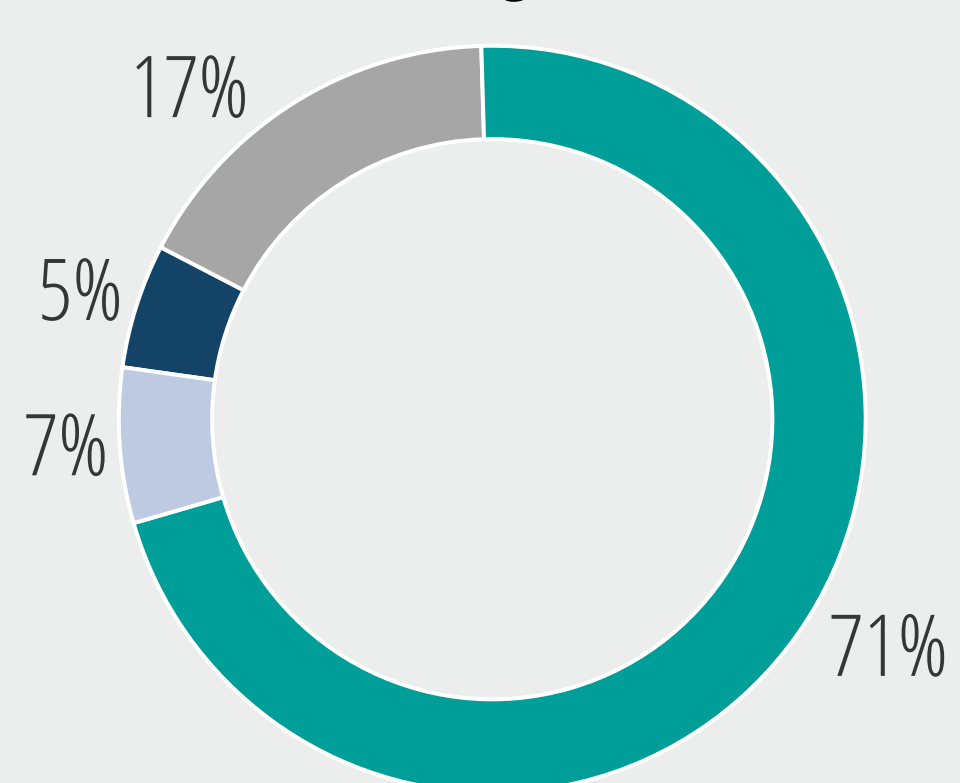
Facilitair

Persoonlijk

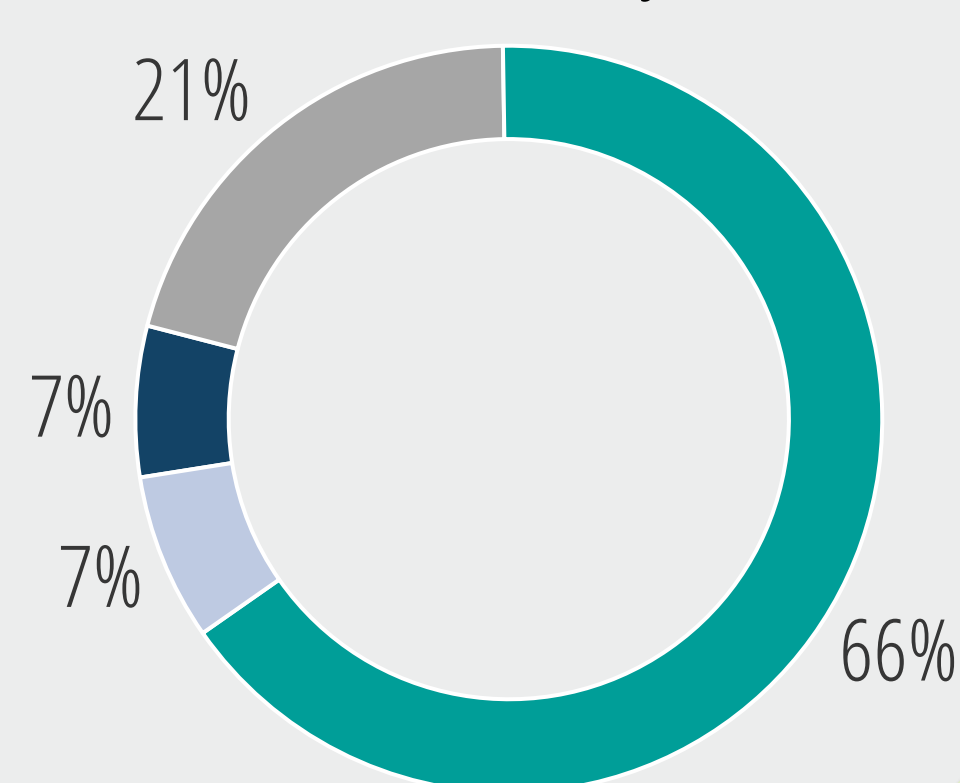
Gastvrij



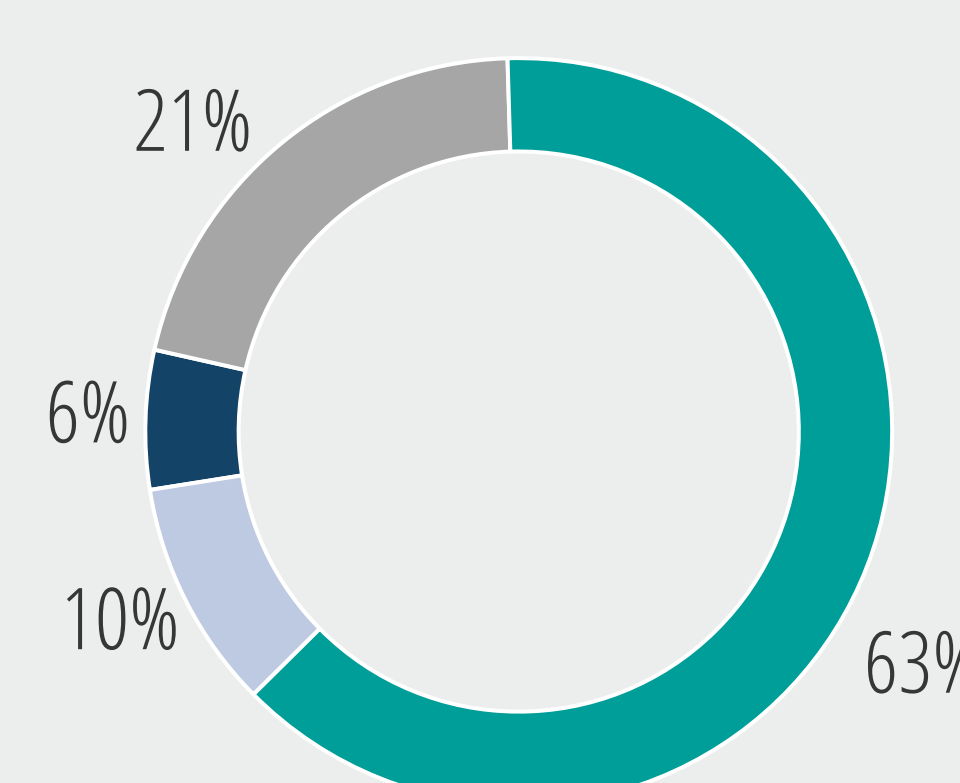
Patiëntgericht



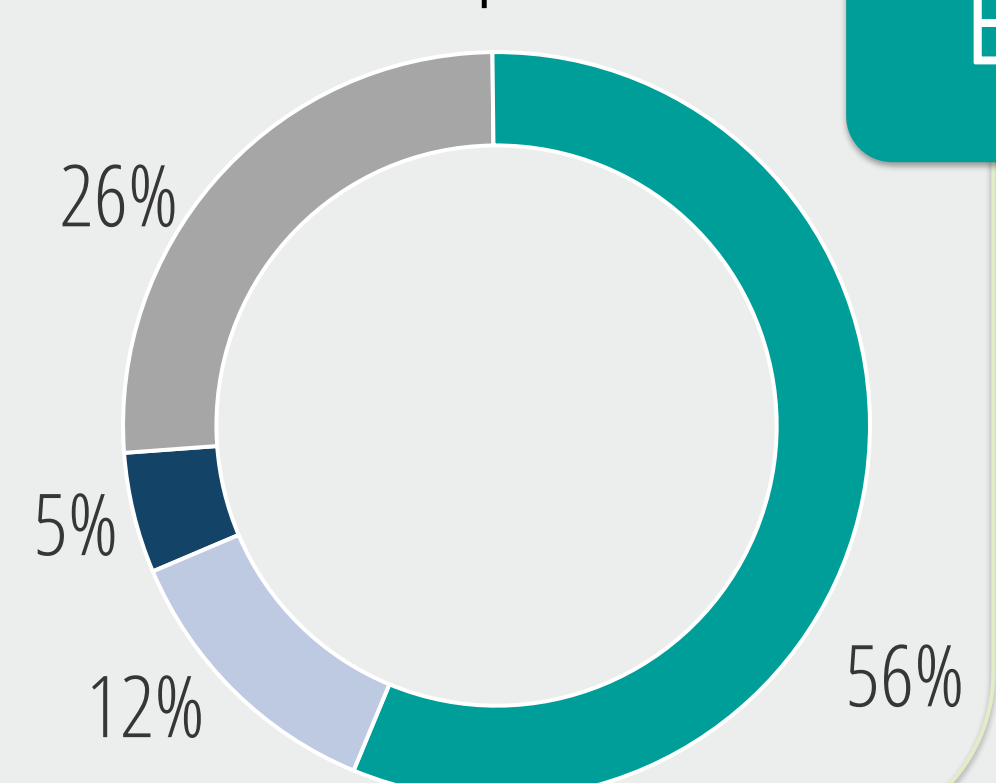
Persoonlijk



Efficiënt

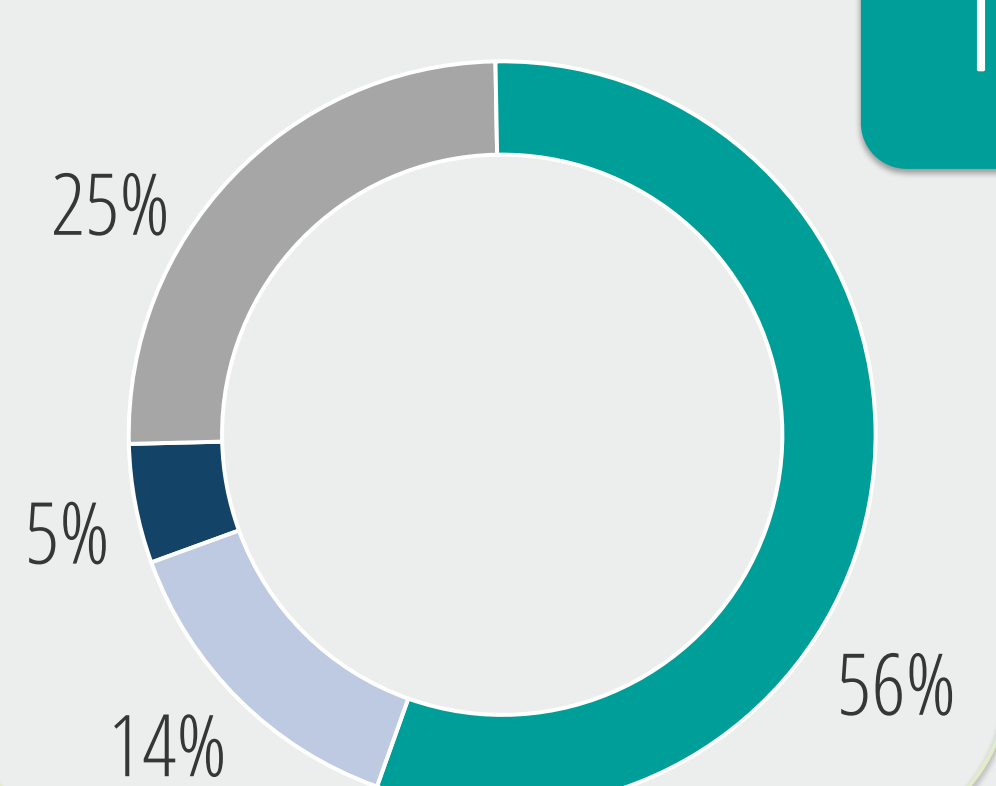


Transparant



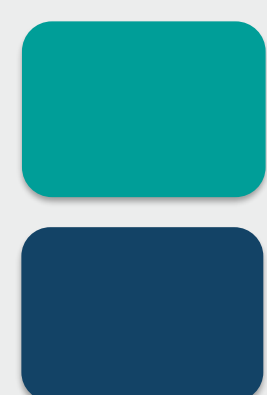
Efficiency

Innovatief



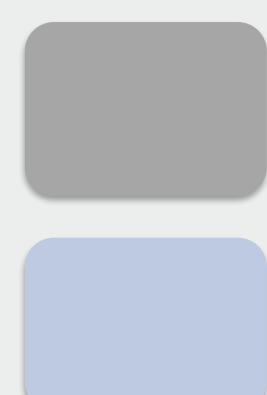
Innovatief

Nederlandse ziekenhuizen hebben een sterk imago. Ze staan vooral bekend als **schoon, deskundig** en **gastvrij**. Ook op facilitair gebied is het oordeel van de ondervraagden positief. Mogelijke verbeteringen in het imago liggen op het vlak van efficiency, transparantie en innovatie.



(Helemaal) van toepassing

(Helemaal) niet van toepassing



Neutraal

Weet niet

Q: In hoeverre vindt u onderstaande kenmerken van toepassing op uw ziekenhuis?

Rapportcijfer en NPS

Rapportcijfer

7,9

Totaal

NPS*

17

Patiënten & bezoekers

Q: Als u uw ziekenhuis met een algemeen rapportcijfer mag beoordelen, welk cijfer geeft u dan?

Het gemiddelde **rapportcijfer** van de Nederlandse ziekenhuizen komt uit op een **7,9**. Vragen we alleen **patiënten** dan geven zij een **8,0**.

De **NPS** is gemiddeld **17**, maar verschilt tussen patiënten en bezoekers. In de eerstgenoemde groep is de NPS **20**.

Q: Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 0 tot 10) dat u uw ziekenhuis aanbeveelt bij vrienden of familie?

*De NPS (Net Promotor Score) is een indicator voor de aanbevelingsbereidheid van zorgconsumenten.

De NPS wordt als volgt berekend: het percentage dat het ziekenhuis een 1 t/m 6 geeft ('detractors') wordt afgetrokken van het percentage dat een 9 of 10 geeft ('promotors') en met 100 vermenigvuldigd.

Rapportcijfer - Digitale zorg

7,5

Alleen digitale zorg

7,9

Reguliere zorg.
Geen digitale zorg

Q: Als u uw ziekenhuis met een algemeen rapportcijfer mag beoordelen, welk cijfer geeft u dan?

Hier is onderscheid gemaakt tussen patiënten die **volledig digitale zorg** hebben ontvangen en patiënten die **volledig reguliere zorg** hebben ontvangen. De **tevredenheid** van **digitale zorg** blijft **licht achter**.

Reputatiestellingen

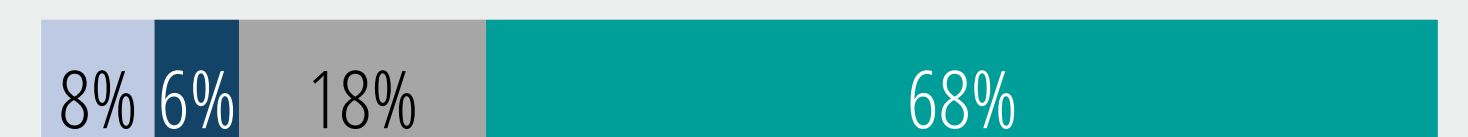
Vertrouwen



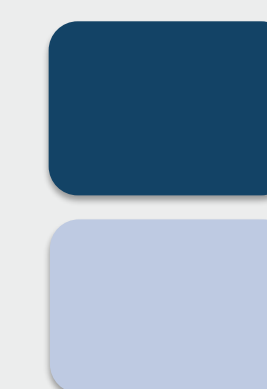
Goed gevoel



Goede naam

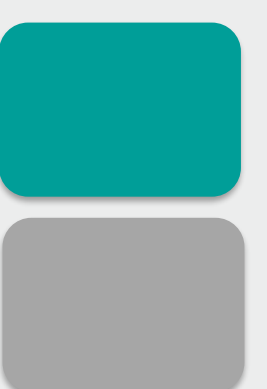


Q: In hoeverre bent u het oneens dan wel eens met de volgende stellingen over uw ziekenhuis?



(Helemaal) mee oneens

Weet niet



(Helemaal) mee eens

Neutraal

Ook de **reputatie** van de Nederlandse ziekenhuizen is **goed** te noemen. Gemiddeld geeft 7 op de 10 van de ondervraagden aan een goed gevoel bij en/of vertrouwen in het ziekenhuis dat ze bezocht hebben te hebben.

Omgang met de patiënt

In dit ziekenhuis...

Neemt men de patiënt serieus 70%

Betrekt men de patiënt goed bij de behandeling 68%

Communiqueert men duidelijk over wat de patiënt kan verwachten 67%

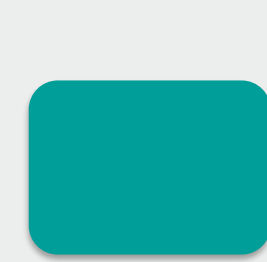
Voelt de patiënt zich gehoord en gezien 65%

Heeft de patiënt inspraak en beslist hij/zij samen met de arts over de behandeling 63%

Begrijpt men de patiënt echt 62%

Werkt men goed samen 59%

Q: In hoeverre bent u het oneens dan wel eens met de volgende stellingen over uw ziekenhuis?



(Helemaal) mee eens

Informatie

De cijfers komen uit de Nationale ziekenhuis Imago Benchmark van de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen en Newcom. In dit onderzoek zijn 20.741 mensen ondervraagd met betrekking tot de ziekenhuizen die ze meer dan van naam kennen, veelal als patiënt of bezoeker. Weten hoe het imago van uw ziekenhuis ervoor staat? Meer informatie is te vinden op <https://www.newcom.nl/hoe-staat-je-ziekenhuis-ervoor-in-2023/>



NEWCOM
RESEARCH & CONSULTANCY



Nederlandse
Vereniging van
Ziekenhuizen