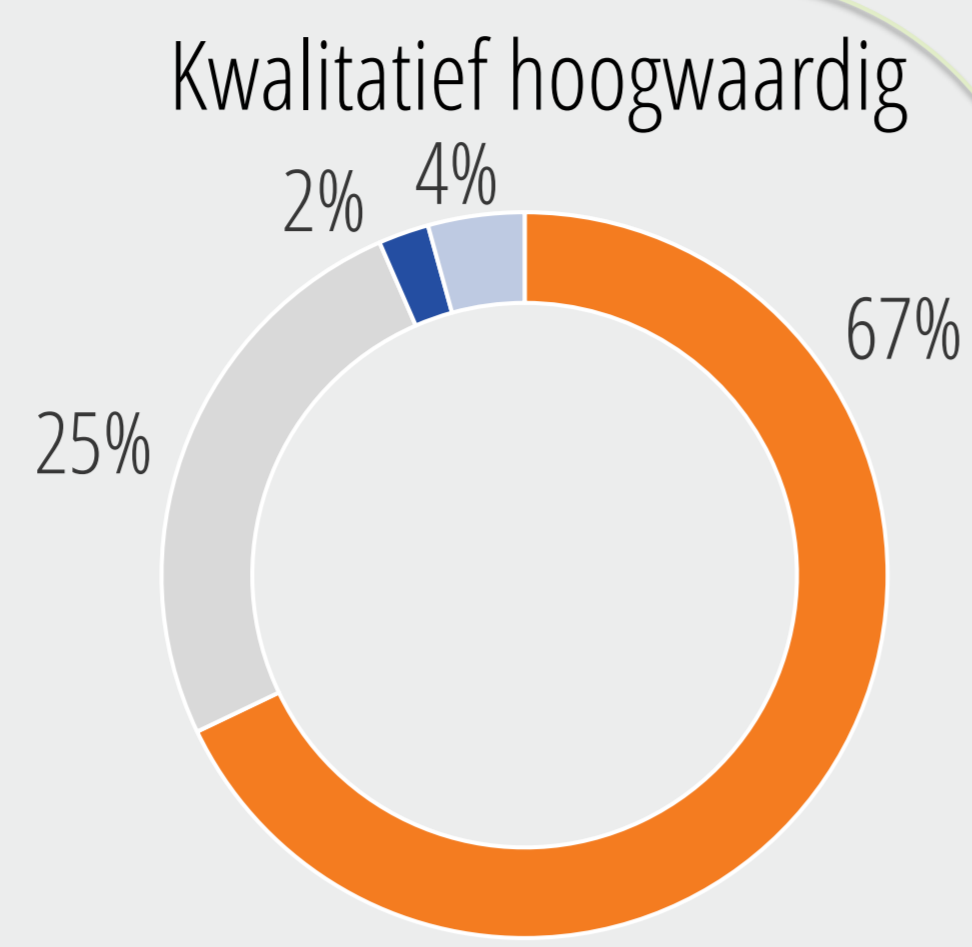
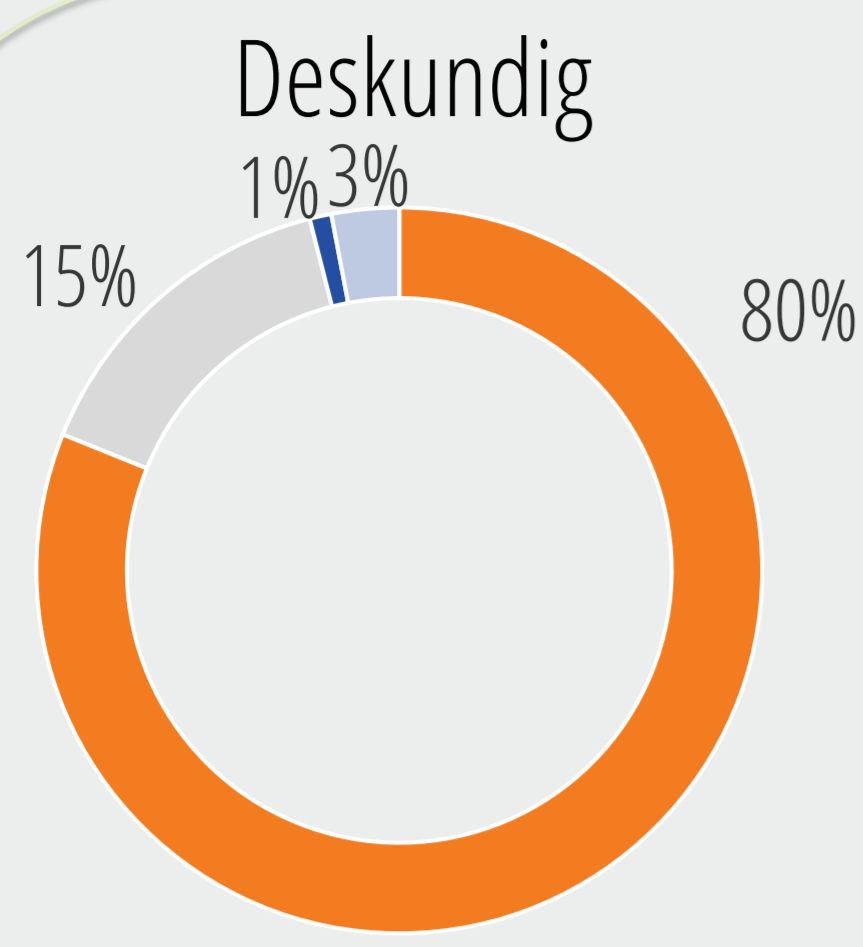


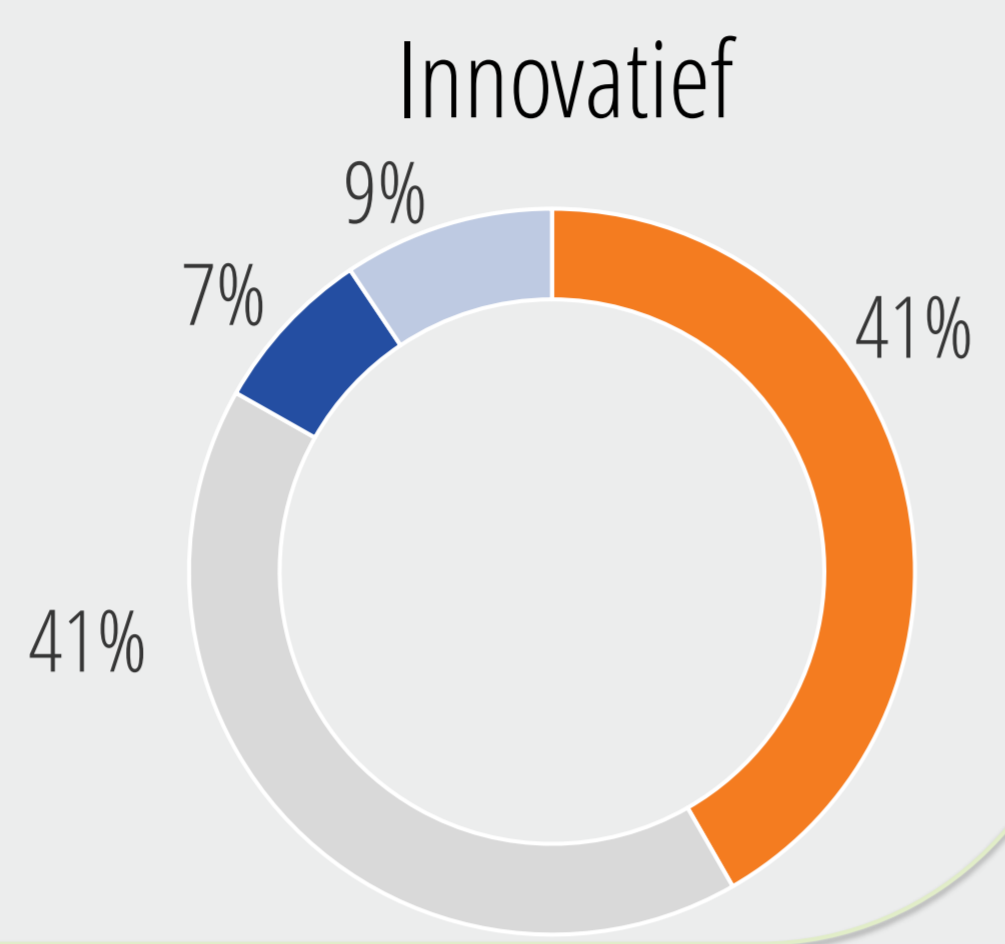
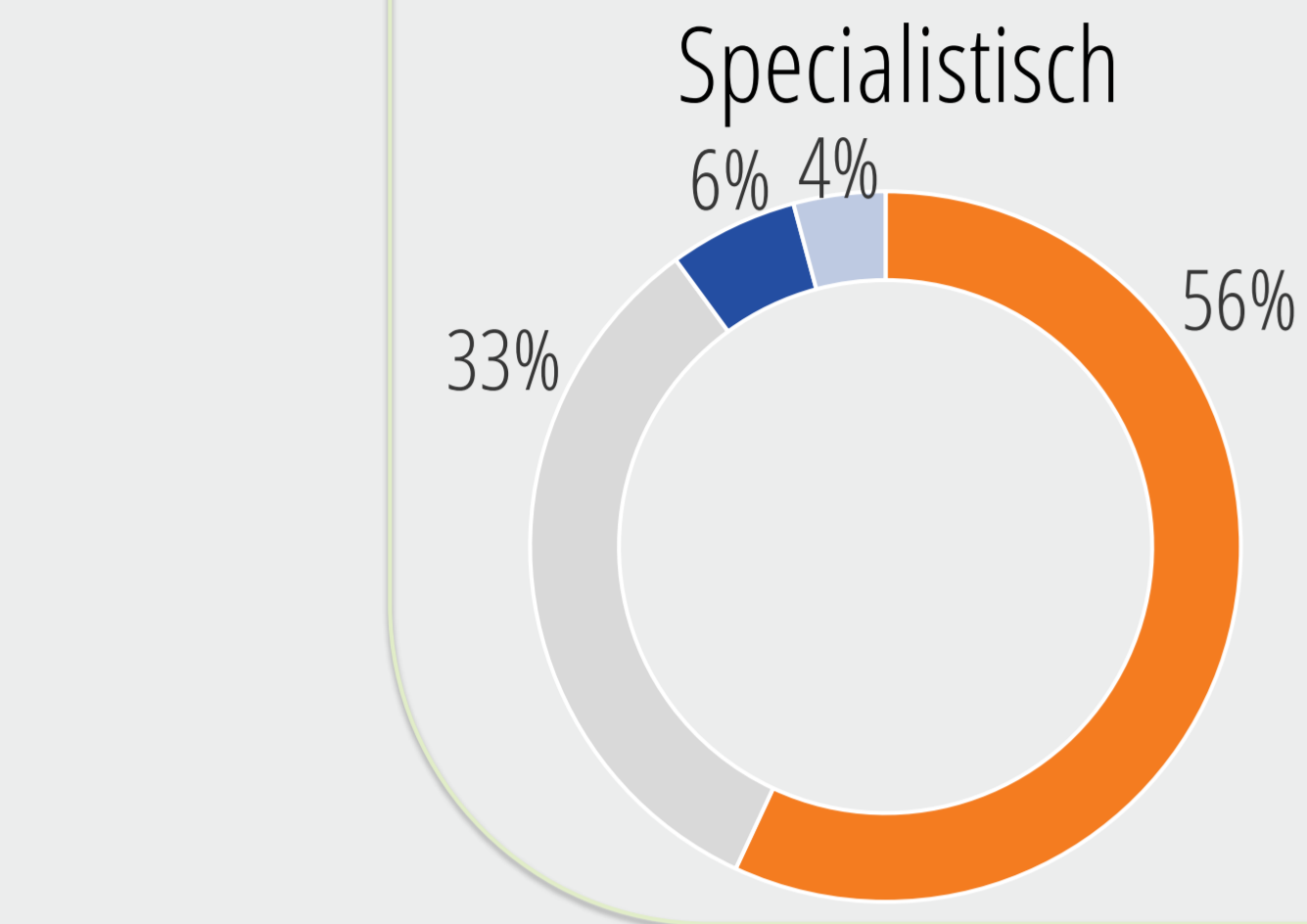
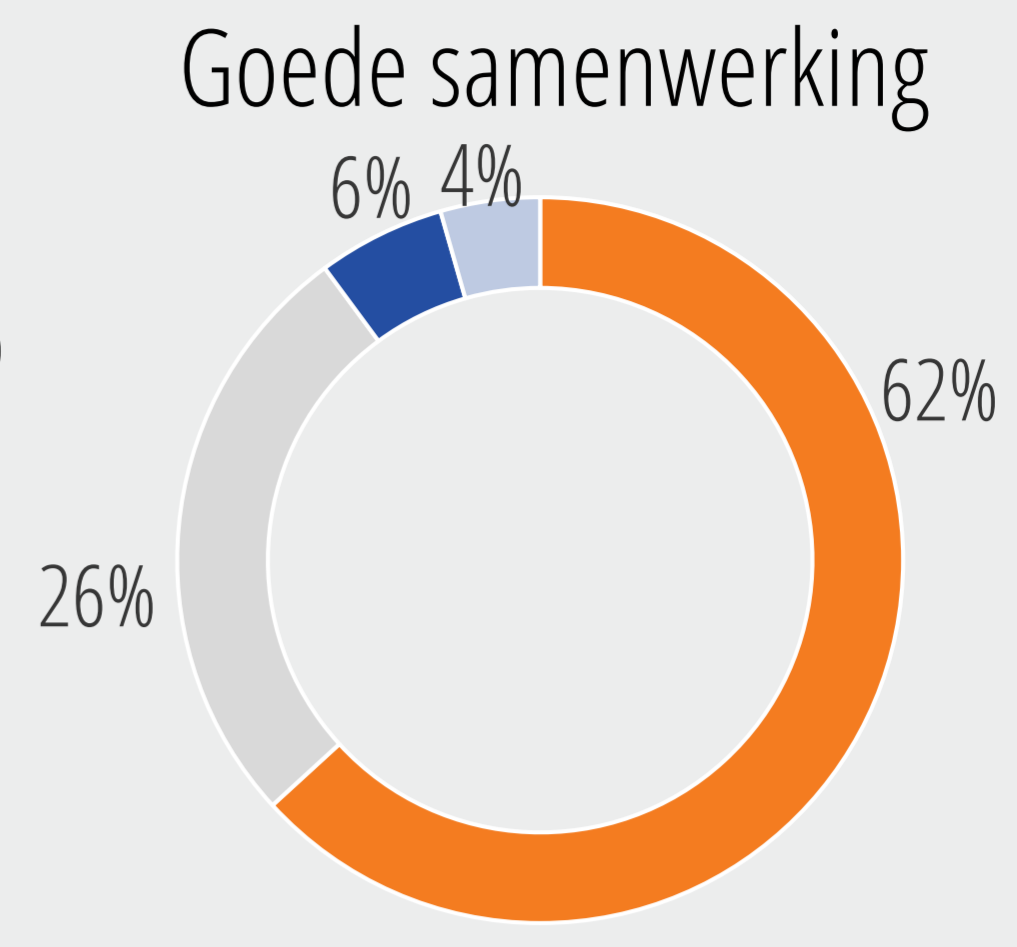
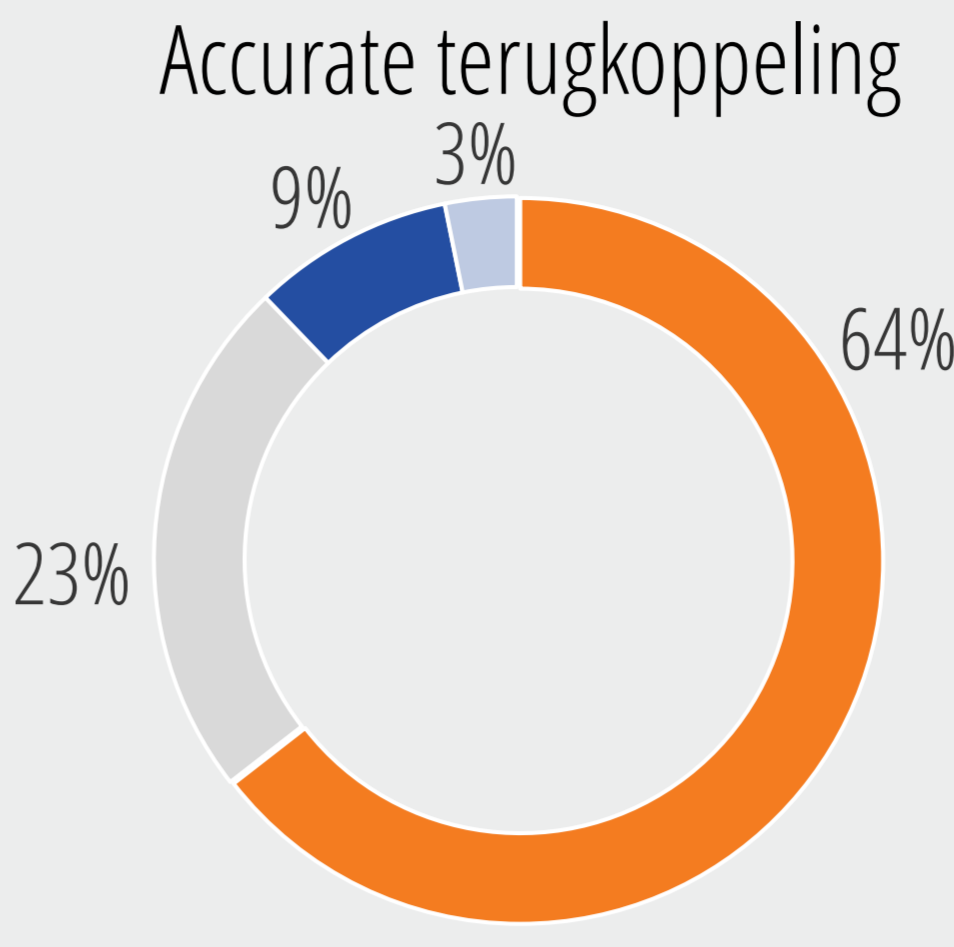
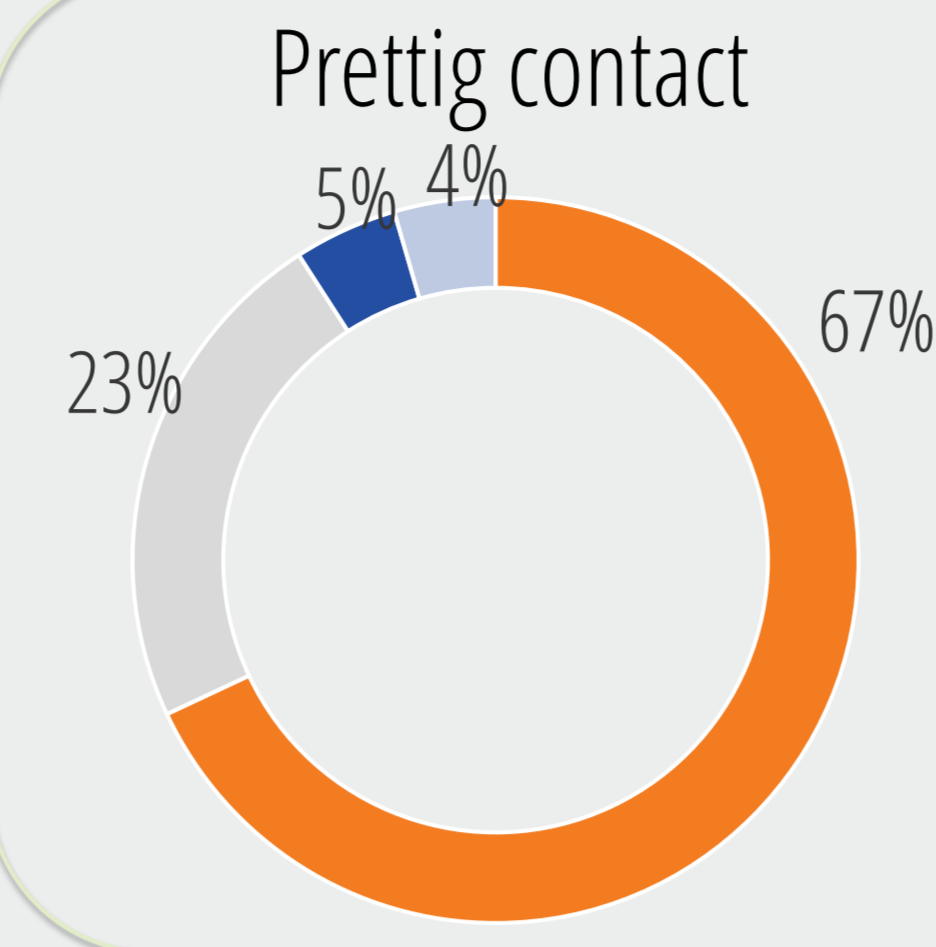
Highlights uit het onderzoek *Nationale Ziekenhuis Imago Benchmark verwijzers 2018*

Het imago van Nederlandse ziekenhuizen onder huisartsen

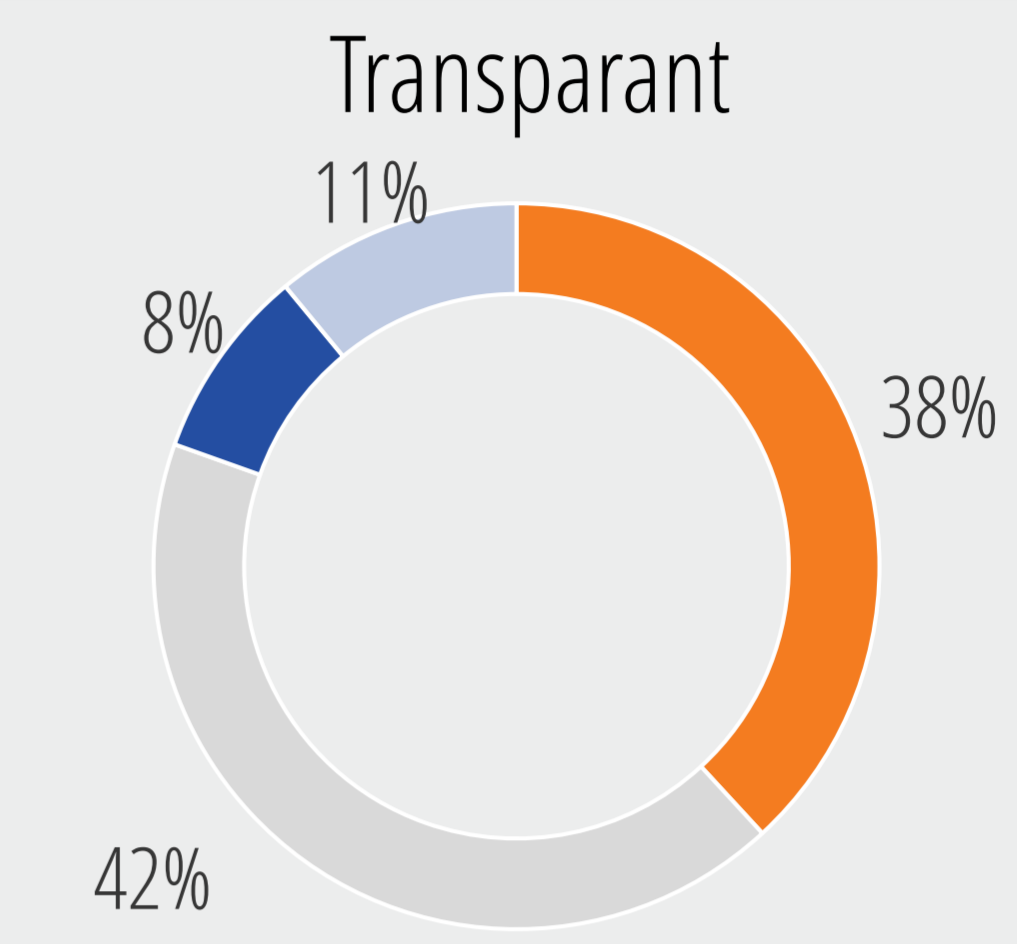
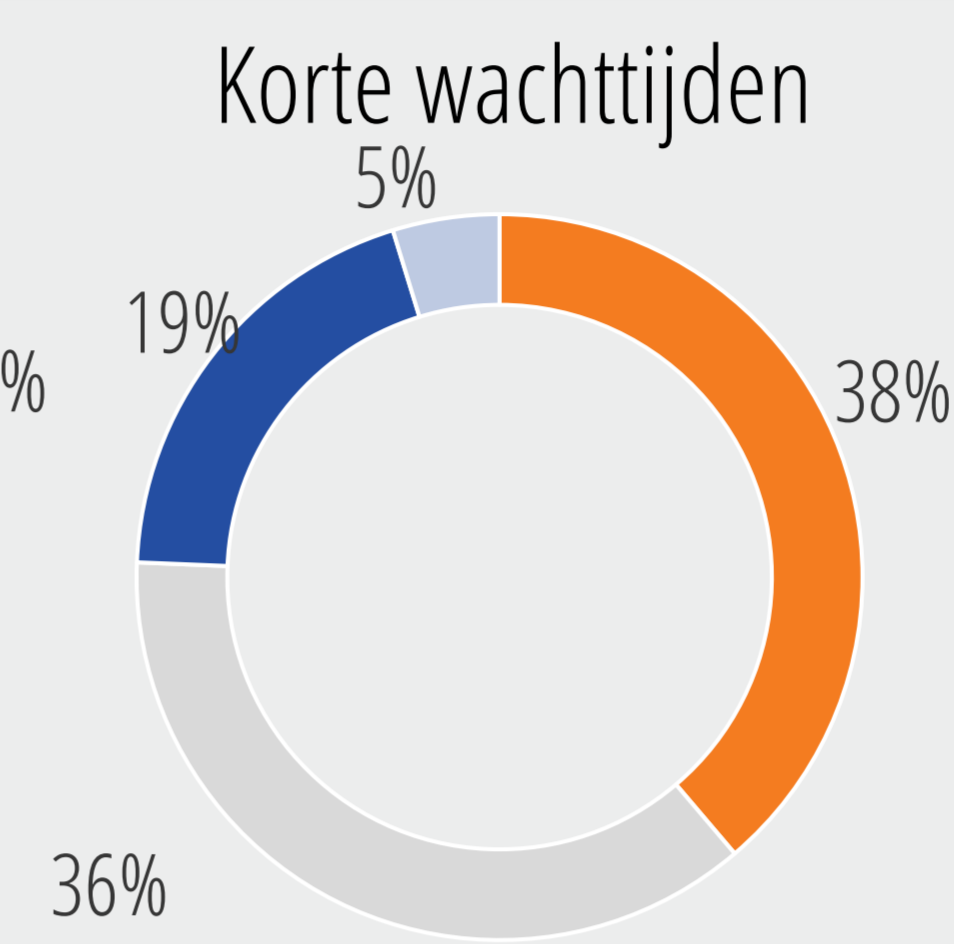
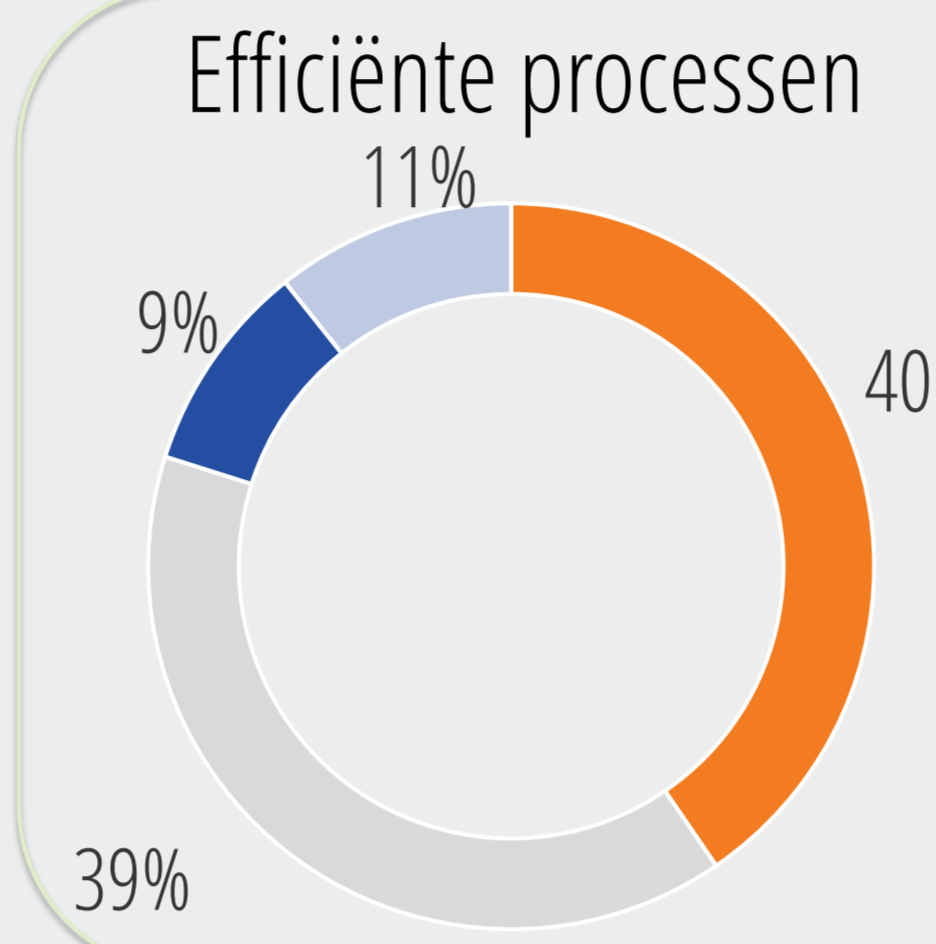
Kwaliteit



Samenwerking



Efficiency



Nederlandse ziekenhuizen hebben een goed imago onder huisartsen. Ze staan vooral bekend als **deskundig** en **kwalitatief hoogwaardig**. Ook op het gebied van samenwerking is het oordeel van de huisartsen overwegend positief. Mogelijke verbeteringen in het imago liggen op het vlak van efficiënte processen, wachttijden, transparantie en innovatie.

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

- (Helemaal) van toepassing
- (Helemaal) niet van toepassing
- Neutraal
- Weet niet

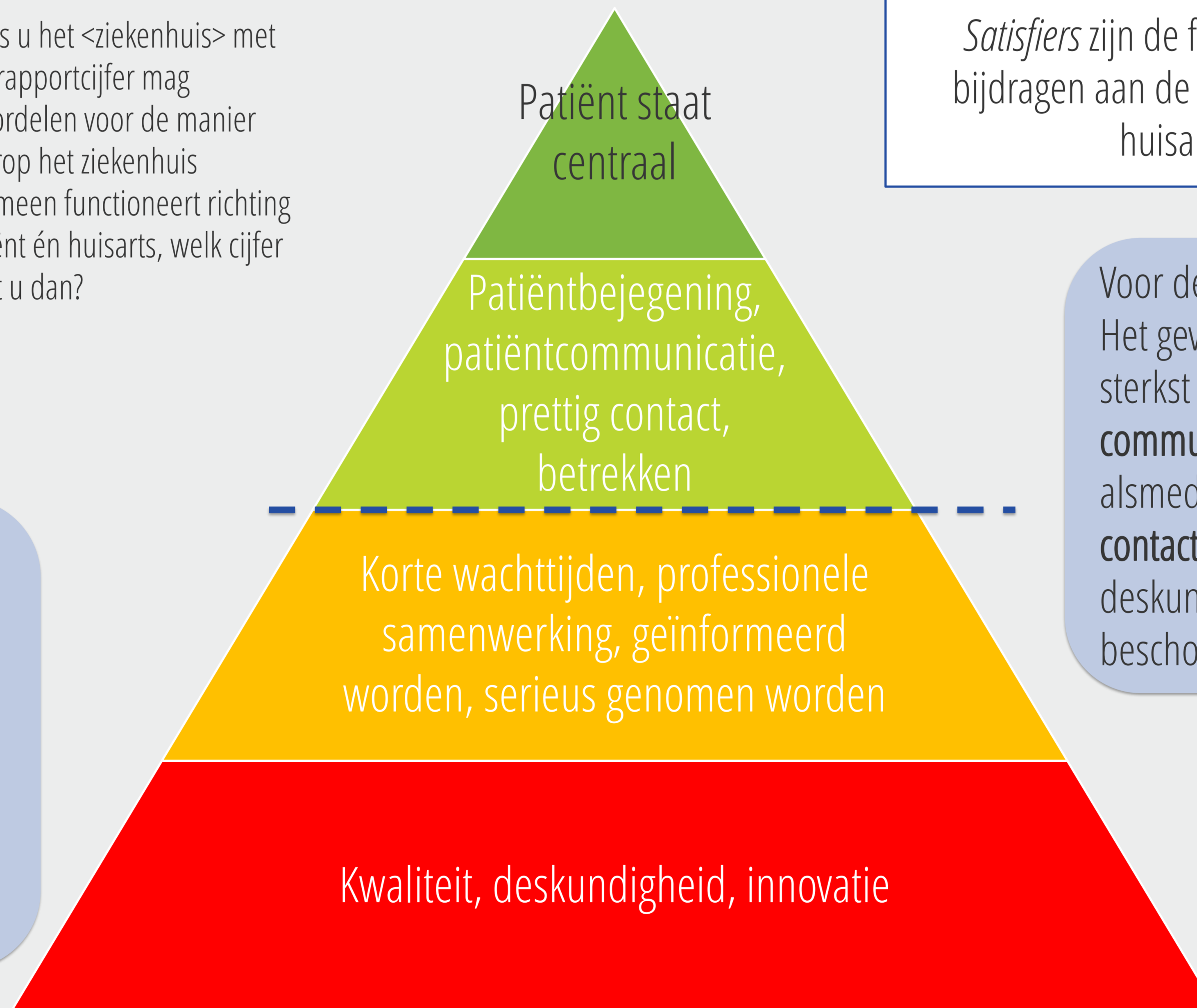
Tevredenheid

Wat bepaalt de tevredenheid van huisartsen?

7,4

Q: Als u het <ziekenhuis> met een rapportcijfer mag beoordelen voor de manier waarop het ziekenhuis algemeen functioneert richting patiënt én huisarts, welk cijfer geeft u dan?

Het gemiddelde **rapportcijfer** komt uit op een **7,4**. Dit wordt vooral bepaald door de mate waarin het ziekenhuis de **patiënt centraal** stelt. Ook de mate waarin de huisarts **betrokken** wordt, is relatief sterk bepalend voor de tevredenheid van de huisartsen.



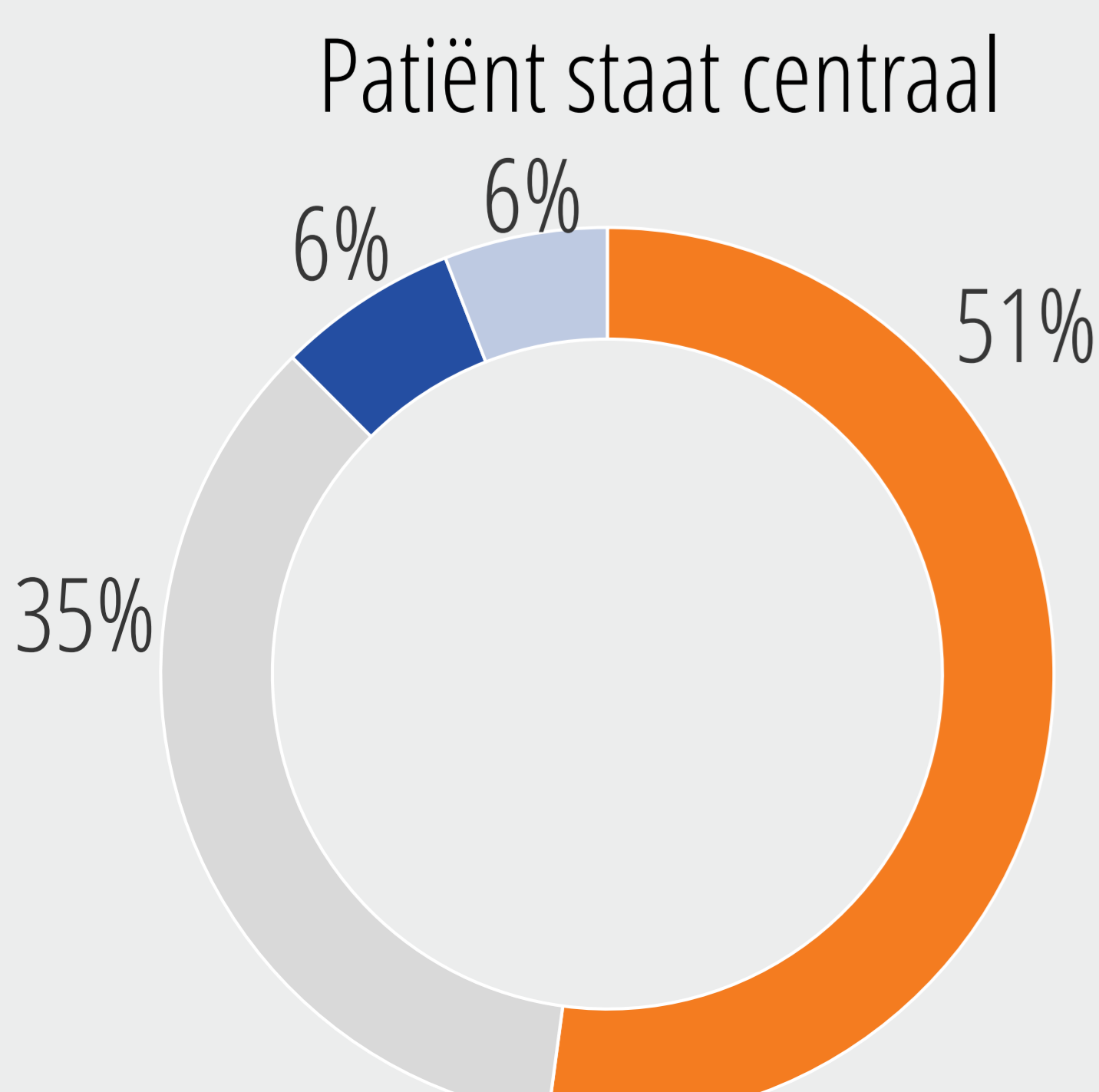
Satisfiers zijn de factoren die sterk bijdragen aan de tevredenheid van huisartsen.

Voor de huisarts staat de **patiënt** op **nummer één**. Het gevoel dat de patiënt centraal staat draagt het sterkst bij aan tevredenheid. De **bejegening** van en **communicatie** met patiënten door het ziekenhuis, alsmede het **betrekken** van de huisarts en **prettig contact** zijn eveneens erg belangrijk. Kwaliteit en deskundigheid worden als vanzelfsprekend beschouwd.

Dissatisfiers zijn zo verbonden met de beleving, dat je er alleen negatief op kunt scoren. Als deze basis op orde is, dan zijn de huisartsen hooguit tevreden.

Centraal stellen van de patiënt

Informatie



Gemiddeld genomen vindt de helft van de huisartsen dat ziekenhuizen de **patiënt centraal** stellen. Ruim een derde antwoordt hierop neutraal. Er is dus nog veel ruimte voor verbetering, waardoor uiteindelijk ook de tevredenheid vergroot zal worden.

De cijfers komen uit de Nationale ziekenhuis Imago Benchmark Verwijzers van de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen, de Landelijke Huisartsen Vereniging en Newcom Research & Consultancy. In dit onderzoek zijn landelijk 1.672 huisartsen ondervraagd met betrekking tot de ziekenhuizen waar ze vaak naar verwijzen. Weten hoe het imago van uw ziekenhuis ervoor staat? Meer informatie is te vinden op www.nvz-ziekenhuizen.nl/over-de-branche/nationale-ziekenhuis-imago-benchmark.