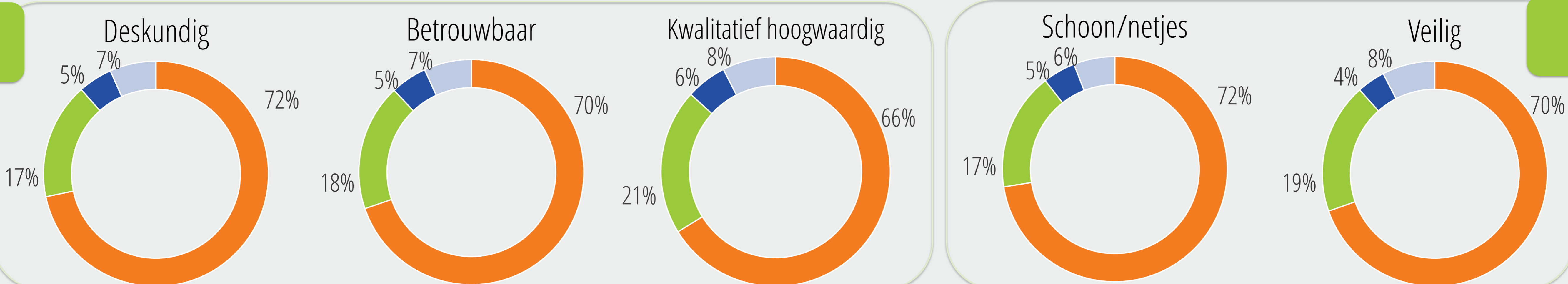


Highlights uit het onderzoek *Nationale Ziekenhuis Imago Benchmark 2019*

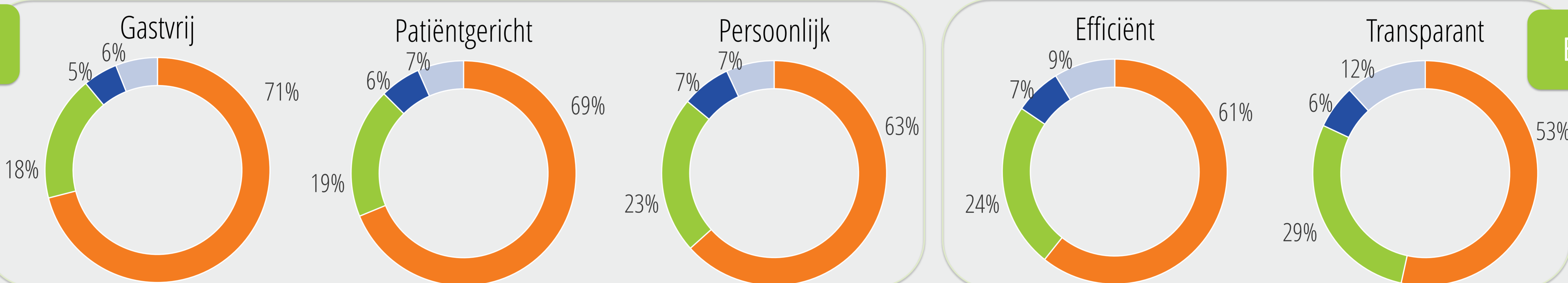
Het imago van Nederlandse ziekenhuizen

Kwaliteit



Faciliteit

Persoonlijk



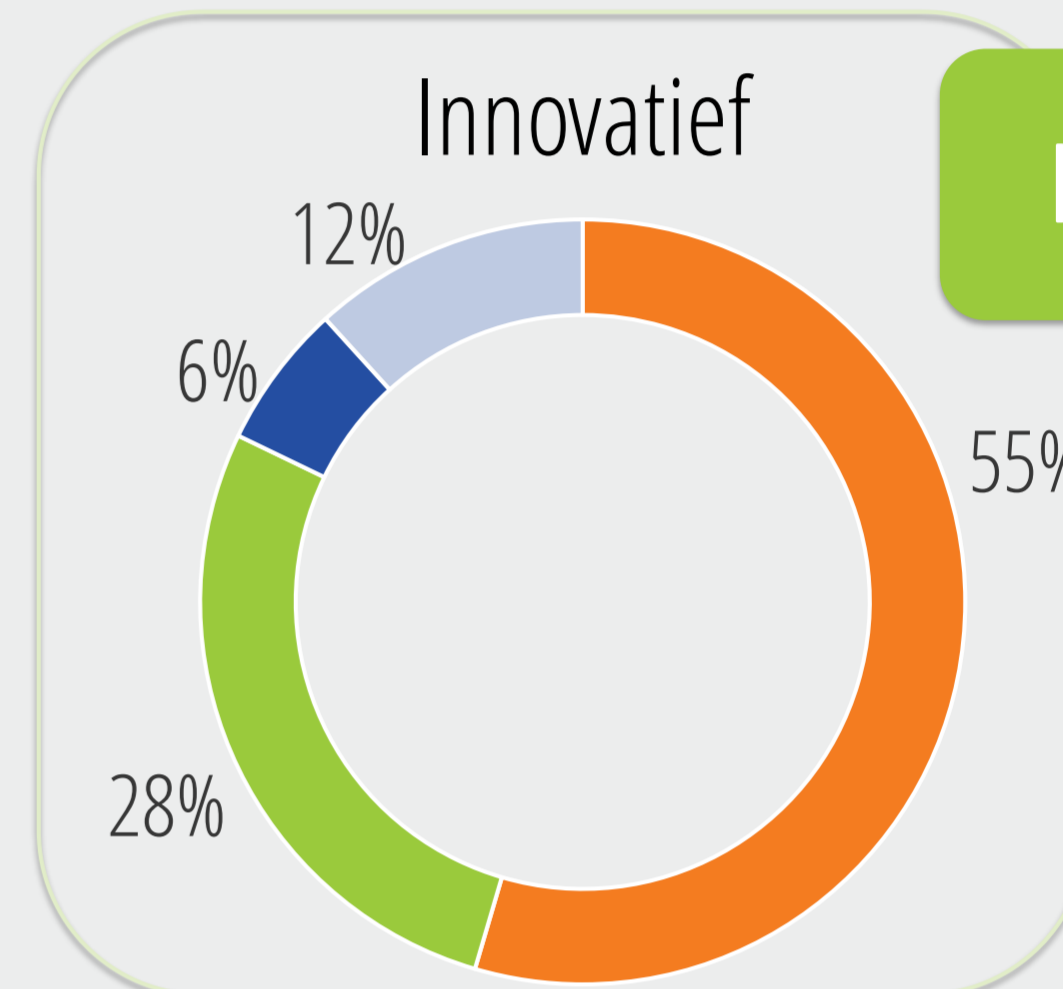
Efficiency

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



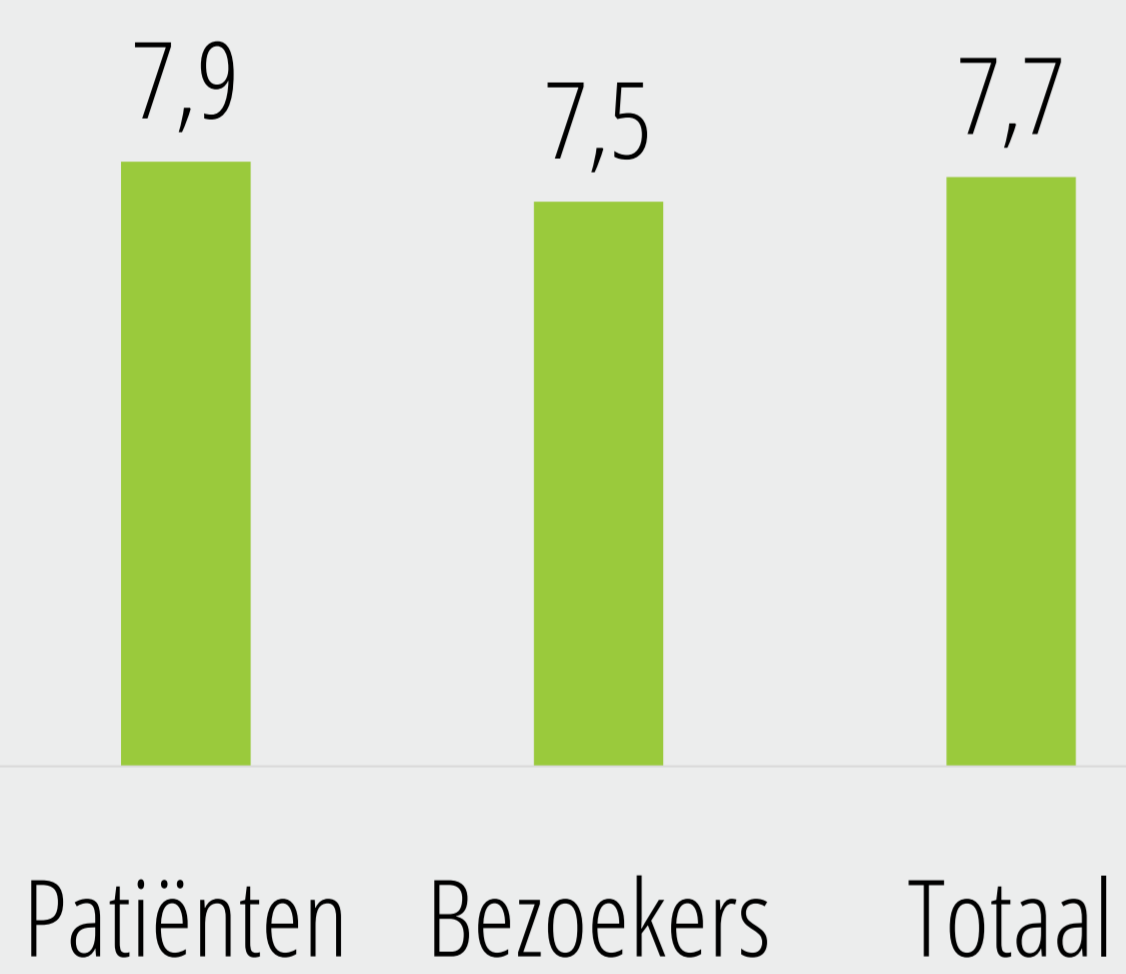
Q: In hoeverre vindt u onderstaande kenmerken van toepassing op uw ziekenhuis?

Innovatief



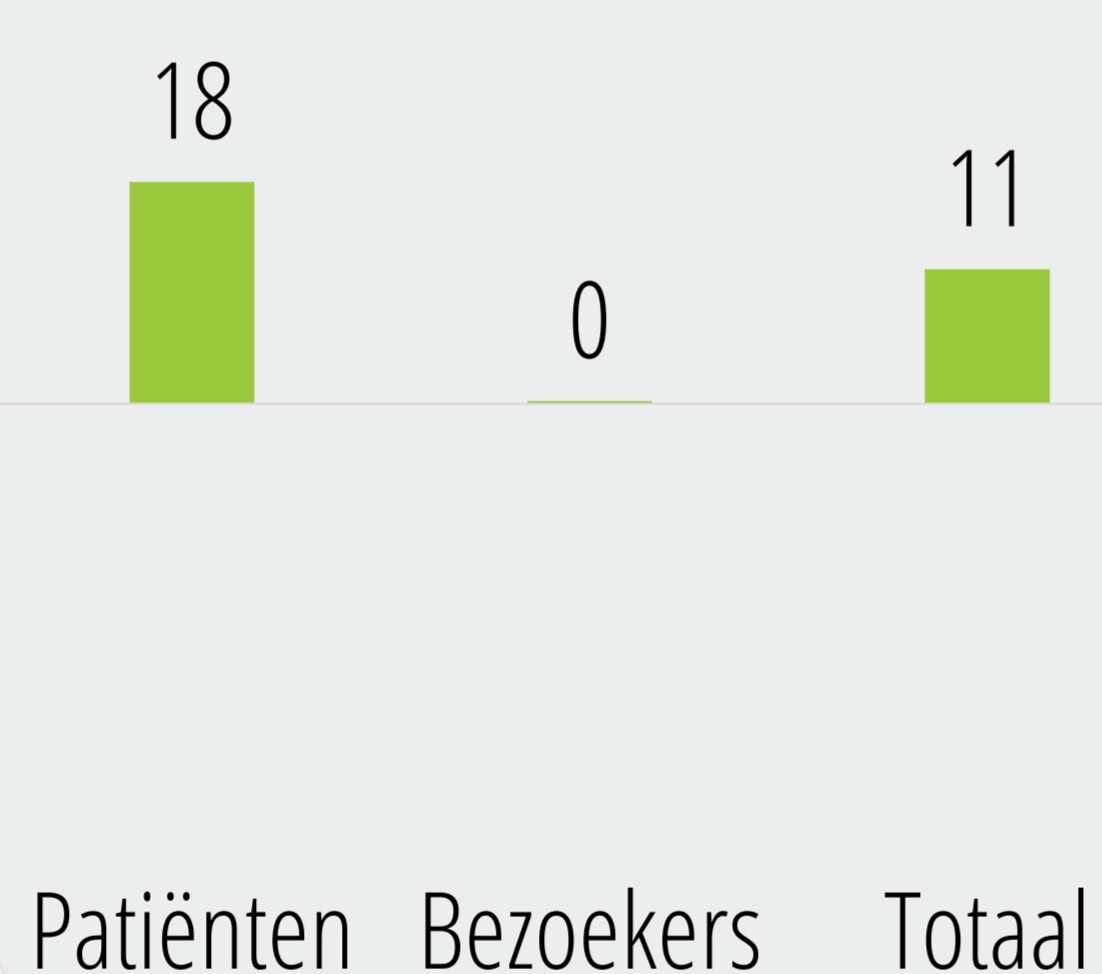
Rapportcijfer en NPS

Rapportcijfer



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

NPS*



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

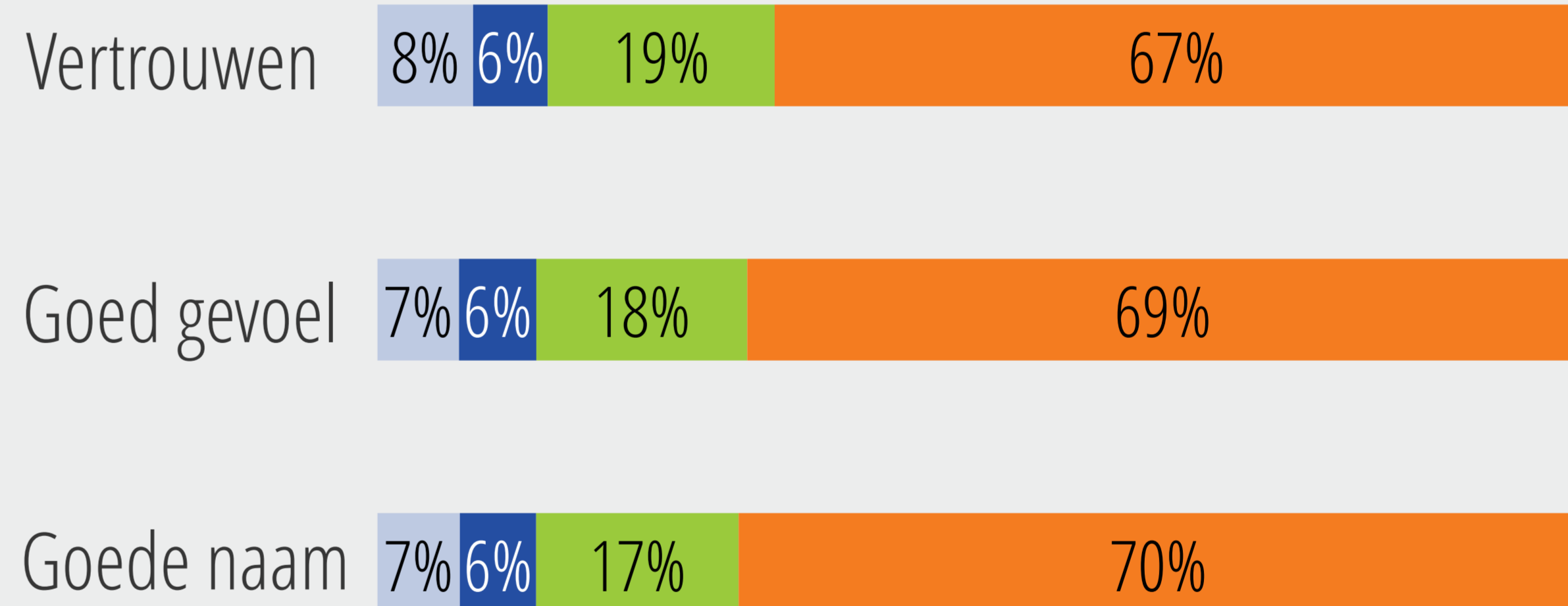
*De NPS (Net Promotor Score) is een indicator voor de aanbevelingsbereidheid van zorgconsumenten.

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 ('promoters') en met 100 vermenigvuldigd.

Het gemiddelde **rapportcijfer** komt uit op een **7,7**. Onder patiënten is het rapportcijfer hoger dan onder bezoekers.

De **NPS** is gemiddeld **11**, maar verschilt behoorlijk tussen patiënten en bezoekers. In de laatstgenoemde groep is de NPS 0.

Reputatiestellingen



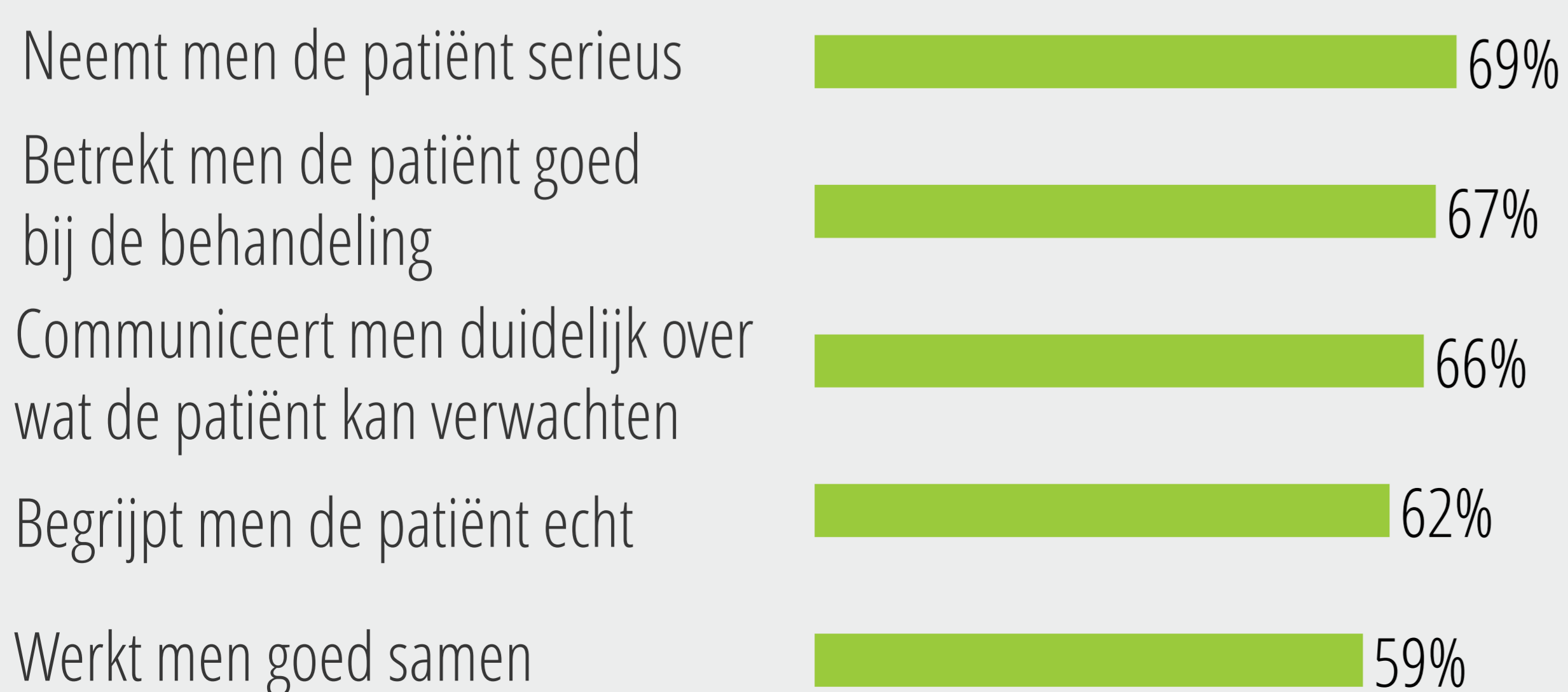
Q: In hoeverre bent u het oneens dan wel eens met de volgende stellingen over uw ziekenhuis?



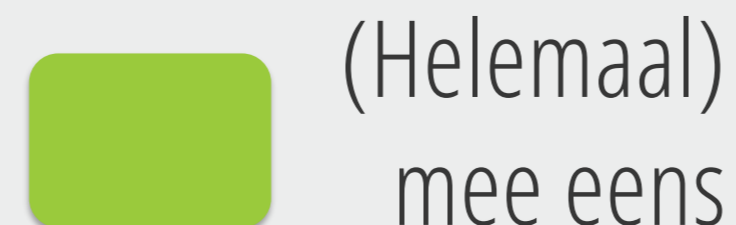
Ook de **reputatie** van de Nederlandse ziekenhuizen is **goed** te noemen. Gemiddeld geeft tweederde van de ondervraagden aan een goed gevoel bij en/of vertrouwen in het ziekenhuis dat ze bezocht hebben te hebben.

Omgang met de patiënt

In dit ziekenhuis...



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



Informatie

De cijfers komen uit de Nationale ziekenhuis Imago Benchmark van de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen en Newcom. In dit onderzoek zijn 16.004 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://nvz-ziekenhuizen.nl/nationale-ziekenhuis-imago-benchmark>.