



Tevreden patiënten
zijn trouwer aan
hun therapie



Zou u ons aanbevelen?

Als er één sector is waarin de voorbije decennia een sterke kwaliteitsverbetering gerealiseerd is zonder kostenverhoging, is het de autosector. De veiligheid, het bestuurderscomfort en de betrouwbaarheid van auto's is spectaculair verbeterd. Ik moest onlangs zelfs een "onafhankelijke" tevredenheidsenquête beantwoorden bij een onderhoudsbeurt. Ik diende op een schaal van 'uiterst tevreden' over 'helemaal niet tevreden' mijn mening te geven over hun dienstverlening. De receptioniste verzocht me vriendelijk om op elke vraag 'uiterst tevreden' te antwoorden, want alleen dat is voldoende. Ik ontwaar enige gelijkens met het UZA, maar ook een belangrijk verschil. Ook voor ons is alleen 'uiterst tevreden' voldoende, maar wij beïnvloeden onze patiënten niet in hun antwoorden.

We meten in het UZA patiëntentevredenheid om het zorgaanbod en de manier waarop we dat uitvoeren steeds beter af te stemmen op de behoeften van de patiënten. Hun beleving kunnen we alleen door bevraging achterhalen. Daarbij telt niet alleen het meetbare resultaat. Ook de ervaring van de patiënten over hoe dat resultaat tot stand kwam en de beleving van zijn leefomstandigheden achteraf, zijn belangrijke parameters om de kwaliteit van onze zorg te beoordelen.

De motivatie om steeds betere zorg te leveren, zit er bij ons ingebakken. Daarom vinden we tevredenheid meten ook zo belangrijk. Kwaliteit brengt immers meer kwaliteit voort: tevreden patiënten zijn trouwer aan hun therapie en hervallen dus minder snel of krijgen minder complicaties.

Patiëntentevredenheid staat niet op zich. Internationaal onderzoek heeft aangetoond dat het hebben van enthousiaste, bekwaame medewerkers en patiëntentevredenheid elkaar wederzijds beïnvloeden. Daarom investeren wij sterk in de capaciteiten van onze medewerkers, in het behoud van die medewerkers en het aantrekken van nieuwe talenten. Een hogere patiëntentevredenheid en daardoor ook meer voldoening en trots bij onze medewerkers versterken elkaar tenslotte.

Johnny Van der Straeten
Gedelegeerd bestuurder

