

## PERSBERICHT

6 september 2010  
nummer PB8010

### **Vlaamse ziekenhuizen moeten beter communiceren** *Brandhome doet onderzoek naar kwaliteitsbeleving ziekenhuiszorg*

**Bevestigen patiënten en bezoekers de goede naam van de Belgische gezondheidszorg en dan met name ziekenhuiszorg? En welke factoren bepalen de tevredenheid over een ziekenhuis? Brandhome wilde daar meer over weten en deed een groot online én kwalitatief onderzoek onder patiënten en bezoekers van Vlaamse ziekenhuizen. Een van de verrassende conclusies is dat kwaliteit van communicatie de meest belangrijke factor is bij de keuze van een ziekenhuis. Daarbij merken de ondervraagden direct op dat er heel wat verbeterd kan worden aan de communicatie. Vooral de communicatie over de kostprijs van de zorg krijgt een dikke onvoldoende.**

#### **Algemene uitkomsten van het onderzoek**

##### *1. Communicatie is belangrijk maar moet beter*

90% van de Vlamingen zegt dat open en duidelijke communicatie van artsen en verplegend personeel uitermate belangrijk is bij de keuze van het ziekenhuis. Communicatie is hiermee het belangrijkste keuzecriterium voor een ziekenhuis. Andere eisen die gesteld worden aan een ziekenhuis zijn: modern (84%) en er moet rekening gehouden worden met persoonlijke wensen en behoeften (82%). Opvallend is dat maar weinig patiënten en bezoekers tevreden zijn over de communicatie. Vooral *organisatorische communicatie*, waaronder communicatie over de kostprijs van de zorg wordt slecht beoordeeld. Volgens 75% van de ondervraagden kan deze communicatie beter.

##### *2. Waardering voor personeel*

Patiënten en bezoekers zijn uitermate tevreden over de vriendelijkheid van het verplegend personeel (62%), van de behandelende arts (59%), van de mensen aan het onthaal (55%) en van de mensen die de telefoon opnemen (54%).

##### *3. Er zijn duidelijke wensen en eisen*

Ondervraagden hebben een duidelijke mening wat beter kan in een ziekenhuis. Het gaat dan met name over faciliteiten. De meest genoemde faciliteiten zijn: draadloos internet (52%), comfortabele stoelen in de kamers (48%), meer levendige kleuren (45%) en betere parkeerfaciliteiten (44%).

#### **Conclusie Brandhome**

Ziekenhuizen hebben van oudsher alleen gecommuniceerd over hun core business: medische zorg. Deze communicatie bestaat vooral uit de informatie tussen arts en

patiënt/familie.

In de afgelopen periode is er meer aandacht gekomen voor de organisatorische communicatie. Dus communicatie over kosten, routing, faciliteiten etc. Maar zoals blijkt uit het onderzoek kan hier nog veel aan verbeterd worden. Immers, patiënten en bezoekers hebben meer én andere verwachtingen dan alleen een goede medische zorg. Ze stellen eisen aan de manier waarop ze benaderd worden, de faciliteiten van het ziekenhuis en de kwaliteit ervan. Voor ziekenhuizen ligt hier een grote opportuniteit om zich positief te onderscheiden.

Vanuit de merkgedachte houdt dat ook in dat ziekenhuizen zich sterker moeten onderscheiden van elkaar. Ziekenhuizen zullen zich meer op het terrein van commerciële communicatie moeten begeven, om hun sterke kanten beter te vermarkten. Op dit moment wordt dat niet nog gedaan. Maar het is essentieel om de tevredenheid te verhogen en patiënten en bezoekers het gevoel te geven dat ze 'waar voor hun geld' krijgen.

### **Onderzoeksopzet**

Er is een online onderzoek gehouden onder 1000 Vlamingen en daarnaast hebben er nog eens 497 patiënten en bezoekers van Vlaamse ziekenhuizen deelgenomen aan een kwalitatief onderzoek. Het onderzoek is gehouden in de maanden juni en juli van dit jaar.

Brandhome is een communicatiebureau dat werkt volgens een unieke en effectieve methodiek om merken te bouwen, de Brandhome method<sup>®</sup>. Het communicatiebureau stelt zich onder andere tot doel om kennis over merken constant te vergroten. Brandhome is gevestigd in Antwerpen.

\* \* \* \* \*

*Noot voor de redactie / Niet voor publicatie:*

Voor meer informatie over dit persbericht kunt u contact opnemen met Machteld Schierbeek, tel. +32 (0)487 60 65 65.