

St. Antonius Ziekenhuis verlengt gebruik FeedbackRadar met 3 jaar

Utrecht, 9 maart 2018 – Het St. Antonius Ziekenhuis in Utrecht en Nieuwegein en CEO Lab, de makers van FeedbackRadar verlengen de samenwerking met 3 jaar. Het St. Antonius ziet in de opgedane ervaringen over de afgelopen drie jaar meer dan voldoende aanleiding om de komende drie jaar verder te gaan met FeedbackRadar. Het instrument dat de patiëntervaring meet, wordt momenteel gebruikt door vijftig teams, en is één van de middelen die het ziekenhuis inzet voor een continu verbeterproces .

Met FeedbackRadar wordt real-time feedback van patiënten verzameld daar waar de patiënt de ervaring beleeft. De informatie die dit oplevert stelt de zorgteams in staat patiëntgericht zelf met verbeterpunten aan de slag te gaan. Sinds 2015 zijn binnen het St. Antonius meer dan 20.000 patiëntervaringen verzameld. Ongeveer twee derde van de feedback kan worden opgevat als complimenten. Een derde als tips en verbeterpunten.

Esther Reenders, medeoprichter van CEO Lab, is erg blij met de verlengde samenwerking. *"De afgelopen drie jaar hebben wij samen met onder andere het St. Antonius Ziekenhuis doorlopend verbeteringen en aanpassingen doorgevoerd in FeedbackRadar en nieuwe toepassing toegevoegd".*

Marc Rouppe van der Voort, Manager Lean en Zorglogistiek in het St. Antonius Ziekenhuis: *"De samenwerking met CEO Lab en het dagelijks werken met de Feedbackradar leidt tot veel enthousiaste reacties van patiënten en medewerkers. Inzicht in wat goed gaat, naast datgene wat beter kan, maakt dat personeel gemotiveerder is. FeedbackRadar stelt een team in staat zelf aan de knoppen te draaien door de patiënten te vragen wat zij als team goed doen en wat beter kan. Zij komen met elkaar tot oplossingen en processen om patiënten een zo fijn mogelijk verblijf in het ziekenhuis te geven. Ik ben telkens weer geïnspireerd als ik zie hoe gemotiveerd de zorgteams met patiënten in gesprek gaan en aan de slag gaan met concrete verbeteracties. Patiënten vinden het fijn dat hun feedback direct wordt opgepakt vanuit de afdeling waar ze zijn geweest. Ze worden gehoord en erkend in hun ervaring. De medewerkers hebben zich verdiept in hun verhaal en doen daar ook echt wat mee. Patiënten, die vaak niet voor één keer in een ziekenhuis komen, weten: in dit ziekenhuis word ik gehoord en serieus genomen."*

-----einde persbericht-----

Noot voor de redactie

Voor meer informatie of een interview neem contact op met:

Esther Reenders, Customer Experience Officer, telefoonnummer 06-51619445, emailadres esther@ceolab.nl

Sandra van Dulmen, sr. communicatieadviseur en woordvoerder, telefoonnummer 088 - 320 84 07, emailadres s.van.dulmen@antoniuziekenhuis.nl

Op maandag 12 maart is CEO Lab aanwezig op het Skipr event "Masterclass Lean Management". Esther Reenders is ook dan beschikbaar voor eventuele vragen of een interview.

Over St. Antonius Ziekenhuis

In 1910 startten vijf ambitieuze artsen en de Zusters der Liefde het St. Antonius. Een unieke combinatie van mensgerichtheid en innovatiedrang heeft geleid tot een topklasse medische organisatie met vestigingen in Midden-Nederland. Naast de algemene zorg is St. Antonius gespecialiseerd in hart & vaat, long en kanker. Anno nu wordt de zorg bij St. Antonius gekenmerkt door een intensieve en open samenwerking met patiënten, die zelf de regie kunnen nemen over de kwaliteit van hun leven. Meer info op www.antoniusziekenhuis.nl

Over CEO Lab

CEO Lab, de maker van FeedbackRadar, staat voor 'Customer Experience Optimisation, loyalty and behaviour'. En met de introductie van FeedbackRadar kunnen we u precies dat bieden. Een tool én een methodiek om continu te werken aan de verbetering van uw zorgverlening, door de verhalen van uw patiënten écht op de radar te zetten én uw organisatie te activeren er daadwerkelijk iets mee te doen. Sinds januari 2018 is CEO Lab ISO27001, ISO9001 en NEN7510 gecertificeerd. Meer info op www.ceolab.nl en www.feedbackradar.nl