

Franciscus Gasthuis & Vlietland kiest voor FeedbackRadar

Rotterdam - 06-10-2019 – Franciscus Gasthuis & Vlietland verlengt de samenwerking met CEO Lab, de makers van FeedbackRadar, met drie jaar. FeedbackRadar brengt patiëntervaringen dagelijks in beeld en is de basis voor een continu verbeterproces in het hele ziekenhuis.

Het afgelopen jaar hebben meer dan 10.000 patiënten hun ervaringen met het ziekenhuis gedeeld. Ongeveer twee derde van de feedback betreft complimenten. Een derde bestaat uit tips en verbeterpunten. De bereidheid van patiënten om deel te nemen ligt enorm hoog, de response is meer dan 45%.

Esther Reenders, mede-eigenaar van CEO Lab, is erg blij met het verlengen van de samenwerking. *"Het is geweldig om te zien hoe Franciscus met een heldere visie op het verbeteren vanuit feedback van hun patiënten aan de slag is gegaan. Binnen een relatief korte periode hebben zij de verschillende functionaliteiten van FeedbackRadar bij alle afdelingen geïmplementeerd. Ondanks de hectiek die het Corona virus met zich meebrengt, blijft de feedback van patiënten binnenstromen. Dit levert dagelijkse waardevolle inzichten op. De vele complimenten van patiënten zorgen voor een positieve energie, die de medewerkers juist nu zo goed kunnen gebruiken!"*

Monique Kappert, manager Kwaliteit & Innovatie *"Wij hebben gekozen voor samenwerking met CEO Lab omdat FeedbackRadar onze teams direct inzicht geeft in de ervaringen van patiënten. Door elke dag te weten wat patiënten van de dienstverlening vinden, kunnen wij onze zorg continue verbeteren. Dit past bij onze belofte om een hoge waarde van zorg te bieden en ons streven om de zorg rondom de principes van waarde gedreven zorg te organiseren."*

-----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

Franciscus Gasthuis & Vlietland afdeling Marketing & Communicatie via communicatie@franciscus.nl of 010 – 893 4110

Over Franciscus Gasthuis & Vlietland

Franciscus Gasthuis & Vlietland staat voor top zorg, dicht bij huis. Ontstaan uit het Sint Franciscus Gasthuis en Vlietland Ziekenhuis, waardoor wij met ruim 4.600 medewerkers en 328 artsen graag voor u klaarstaan. Toen, nu én in de toekomst.

Al meer dan 100 jaar bieden wij zorg voor en door mensen. Daarbij neemt u de centrale plaats in. In kwaliteit en service willen wij uw verwachtingen overtreffen. Dat doen wij op een plek waar u zich thuis voelt, waar mensen werken die u zich thuis laten voelen, die naar u luisteren, met u meeleven en uw verdriet, onzekerheid en blijdschap begrijpen. Wij zijn, in dat opzicht, eerder een ziekenhuis dan een ziekenhuis. En dat geldt ook voor de mensen die bij ons werken.

Over CEO Lab

CEO Lab, de maker van FeedbackRadar, staat voor 'Customer Experience Optimisation, loyalty and behaviour'. En met 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