

‘Media te bepalend voor reputatie ziekenhuis’

25 maart 2009

De meeste bestuurders van ziekenhuizen vinden dat de reputatie van de gezondheidszorg te veel wordt bepaald door de media, de politiek en de Inspectie voor de Gezondheidszorg.



Dat blijkt uit een onderzoek van Bureau Hofkes Reputatiemanagement en Zorgvisie onder alle ziekenhuisbestuurders in ons land. Aan het onderzoek heeft een derde van de bestuurders meegedaan. Als de bestuurders een top-5 samenstellen van groepen met de meeste invloed op de reputatie staan de media bovenaan met een weging van 85 procent, gevolgd door politiek en inspectie (81 procent). De bestuurders vinden dat niet wenselijk. Zij zijn van mening dat de reputatie van de gezondheidszorg allereerst bepaald zou moeten worden door de patiënten en **de medisch specialisten**. Daarna volgen de inspectie, het verpleegkundig personeel en de eerstelijns zorgaanbieders

Raad van toezicht

Opvallend is dat de directies de raad van toezicht niet belangrijk vinden als het gaat om **de reputatie** van de zorg en die van de eigen instelling. De Raad voor de Volksgezondheid & Zorg heeft net geadviseerd de raden van toezicht meer invloed te geven op het kwaliteitsbeleid. Meer dan de helft van de bestuurders (54 procent) vindt dat een goede kwaliteit van zorg automatisch zorgt voor een goede reputatie van het eigen ziekenhuis. En die kwaliteit wordt volgens hen voornamelijk bepaald door het niveau van de medisch specialisten en klantvriendelijk verpleegkundig personeel.

Huisartsen

Korte wachttijden en transparantie zijn van minder belang. Daarnaast zijn de externe doorverwijzers, zoals de huisartsen, belangrijk voor de kwaliteit en de beleving daarvan. Van de ondervraagde bestuurders geeft 65 procent aan dat het ziekenhuis een goede tot zeer goede reputatie heeft. Slechts 4 procent van de ziekenhuisbestuurders kent de eigen instellingen een slechte reputatie toe.

'Verkeerd spoor'

Onderzoeker Mildred Hofkes constateert dat bestuurders meer invloed op de reputatie hebben dan ze zelf denken. “Maar ze zitten op een verkeerd spoor. Ze zoeken het vooral in contacten met de media en de buitenwereld. De nadruk zou moeten liggen op **de interne organisatie**. De reputatie wordt gemaakt binnen het ziekenhuis door de specialisten en de verpleegkundigen die contact hebben met de patiënt. Als die kiezen voor een bepaald ziekenhuis gaan ze af op hun persoonlijke ervaringen en de adviezen van de huisarts.” Het volledige onderzoek verschijnt eind april in Zorgvisie. (Zorgvisie - Eric Bassant)

Bron: <http://www.zorgvisie.nl/nieuws/nieuwsoverzicht/nieuwsartikel/Media-te-bepalend-voor-reputatie-ziekenhuis.htm>