

Patiënttevredenheidsonderzoek

Onderzoek in opdracht van Flexdokters

Datum 29 november 2022

Auteur Renske Kok

Versie 1.0

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Inleiding.....	4
Methodiek.....	5
Resultaten	6
Patiënttevredenheid	6
Net Promotor Score (NPS)	6
Open vragen.....	8
Conclusie.....	9

Samenvatting

De coöperatie Flexdokters ondersteunt huisartsen om de zorg op een andere manier te leveren dan in traditionele praktijken. Zij geloven dat deze andere werkwijze, in combinatie met onderlinge samenwerking binnen de coöperatie en innovaties uit het living lab, huisartsen beter in staat stelt om de beste zorg voor hun patiënten te leveren.

In dit onderzoek is bekeken in hoeverre patiënten ingeschreven bij Flexdokters praktijken tevreden zijn met de zorg.

Uit het patiënttevredenheidsonderzoek blijkt dat patiënten ingeschreven bij Flexdokters praktijken zeer tevreden zijn met de huisartspraktijken. Zij geven gemiddeld een 9,0 als rapportcijfer. Ook geven patiënten aan dat ze de praktijk aanbevelen aan vrienden en bekenden.

Patiënten waarderen het directe, snelle contact met de huisarts en dat de huisarts de tijd voor hen neemt. Verbeterpunten zijn er volgens patiënten op het gebied van de app/website en enkele punten voor specifieke praktijken.

Inleiding

De coöperatie Flexdokters ondersteunt huisartsen om de zorg op een andere manier te leveren dan in traditionele praktijken. Zij geloven dat dit, in combinatie met samenwerking en innovaties binnen de coöperatie, de huisartsen beter in staat stelt om de beste zorg voor hun patiënten te leveren. Ook verwachten zij dat patiënten tevredener zijn dan gemiddeld door bijvoorbeeld de snellere beschikbaarheid van de huisarts zonder tussenkomst van een assistente.

Om deze verwachtingen te staven zijn er in 2022 twee onderzoeken uitgevoerd: het huisartsenonderzoek en het patiënttevredenheidsonderzoek. Deze rapportage beschrijft het patiënttevredenheidsonderzoek.

In dit onderzoek is bekeken in hoeverre patiënten ingeschreven bij Flexdokters praktijken tevreden zijn met de zorg. Er is gekozen voor een korte vragenlijst om de patiënten zo min mogelijk te belasten.

Methodiek

Het patiënttevredenheidsonderzoek is een online vragenlijst onder de patiënten ingeschreven bij Flexdokters praktijkhouders. Patiënten die in het afgelopen jaar contact hebben gehad met de praktijk zijn uitgenodigd voor het onderzoek.

Het onderzoek is mei 2022 uitgezet. Er zijn 1012 patiënten aangeschreven waarvan 170 de vragenlijst hebben ingevuld (17% response). Patiënten hebben naast de initiële uitnodiging een reminder ontvangen.

Het onderzoek is beperkt in opzet gehouden om de patiënt zo min mogelijk te belasten. In de vragenlijst zijn de volgende items opgenomen:

- Tevredenheid met de huisartsenpraktijk (1-10)
- NPS. De vraagstelling is in lijn met de methodiek van de Net Promotor Score (NPS).¹
- Open vragen naar positieve en verbeterpunten.

Deelname aan het onderzoek was anoniem en de resultaten waren op geen manier terug te herleiden naar het individu.

¹ Reichheld, Frederick F. (December 2003). One Number You Need to Grow. Harvard Business Review.

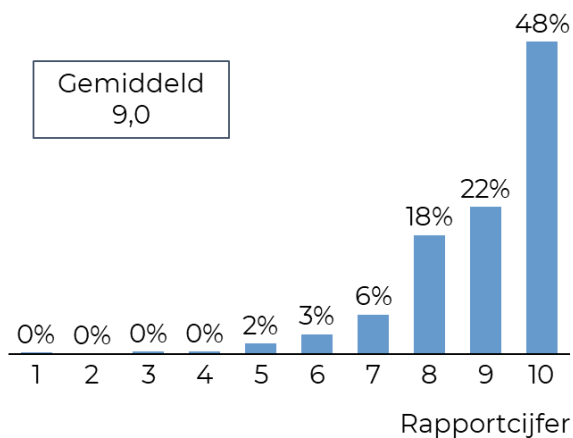
Resultaten

De resultaten zijn per onderzoeksvraag inzichtelijk gemaakt.

Patiënttevredenheid

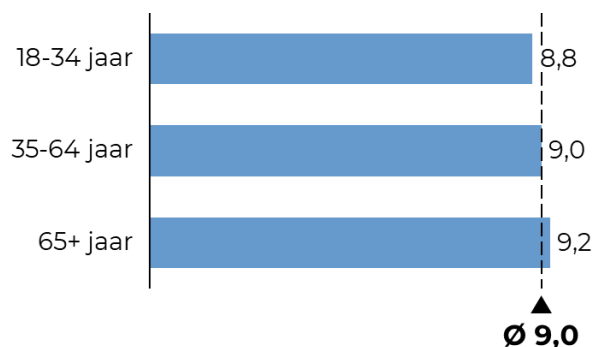
Patiënten geven de Flexdokters praktijken gemiddeld een 9,0 als rapportcijfer. Landelijk krijgen huisartsen gemiddeld een 8,4 van hun patiënten².

Figuur 1 Rapportcijfer van de Flexdokters praktijken



Oudere patiënten (65+) zijn het meest positief over hun huisartsenpraktijk: zij geven gemiddeld een 9,2

Figuur 2 Rapportcijfer van respondenten per leeftijdscategorie



Er is geen samenhang gevonden tussen tevredenheid over de huisartsenpraktijk en het geslacht en/of het aantal keren dat de patiënten in het afgelopen jaar met hun huisarts contact hebben gehad.

Net Promotor Score (NPS)

Patiënttevredenheid wordt beïnvloed door verwachtingen. Als de verwachtingen laag zijn, dan kan de tevredenheid (onterecht) hoog zijn, of andersom. Met de Net Promotor Score (NPS) wordt gevraagd of iemand aan anderen zou adviseren om zich al dan niet bij deze praktijk in te schrijven.

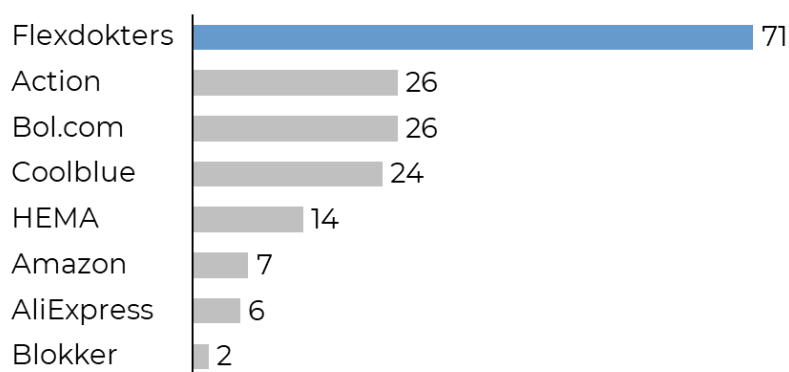
² <https://www.zorgkaartnederland.nl/huisarts> geraadpleegd op 25 november 2022

Hierdoor kan een beeld van de relatie en loyaliteit van de patiënt tot de huisartsenpraktijk verkregen worden die minder beïnvloed wordt door verwachtingen.

De respondenten werd gevraagd aan te geven op een schaal van 1-10: “Hoe waarschijnlijk is het dat u de huisartsenpraktijk zou aanbevelen aan bekenden in uw omgeving die van plan zijn van huisarts te wisselen?”. De respondenten worden op basis van hun response ingedeeld in criticasters (een score van 6 of lager) , passief tevreden (een score van 7 of 8) en promotors (een score van 9 of 10). De NPS score wordt berekend door het % promotors -/- het % criticasters.

De NPS score van Flexdokters praktijken is 71 (op een schaal van -100 tot 100). Een NPS score groter dan 0 betekent dat de organisatie een positieve reputatie heeft. Een score hoger dan 50 wordt als excellent gezien.³

Figuur 3 Net Promoter Score Flexdokters praktijken i.r.t. de meest klantvriendelijkste winkels van 2018⁴

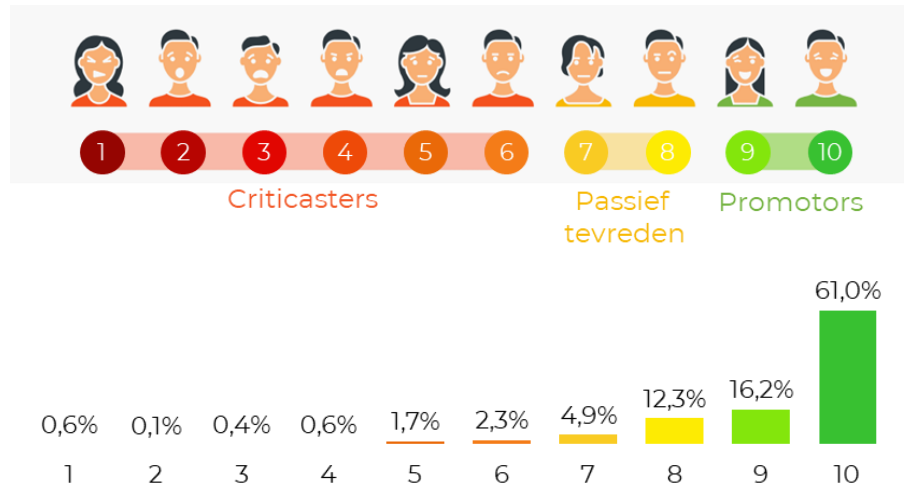


³ Kohli, R., & Gupta, A. (2022). A Cross-Sectional Study to Assess Quality of Care and Patient Satisfaction Using Theranow Telerehabilitation Program Post-THR and TKR Surgeries. *Journal of Scientific Research in Medical and Biological Sciences*, 3(2), 28-33.

⁴ <https://retailtrends.nl/news/53758/action-en-bol-com-hebben-hoogste-klanttevredenheid> geraadpleegd op 25 november 2022

Meer dan de driekwart van de patiënten zijn promotors en 6% van de patiënten criticasters.

Figuur 4 Categorisering van antwoorden op NPS vraag en frequentie van praktijkhouders van Flexdokters



Onder marktonderzoekers is bekend dat in de nuchtere Europese landen minder vaak een 9 of 10 gegeven wordt dan bijvoorbeeld in de VS (waar de NPS methodiek is ontwikkeld).⁵ Zij opteren voor het opnemen van responses met een 8 als promotors en 6 als neutraal tevreden. Dit zou een NPS van 86 opleveren.

Open vragen

Patiënten waarden het meeste:

- De snelle beschikbaarheid van de huisarts
- Het directe contact met de huisarts zonder tussenkomst van een assistente
- Dat de huisarts goed luistert, doorvraagt en de tijd neemt.

De genoemde verbeterpunten waren over het algemeen praktijk specifiek, zoals:

- Patiënten ervaren bij een praktijk te vaak verschillende huisartsen. Dit is bekend. Met behulp van Flexdokters houdt de regio-organisatie in Drenthe een praktijk zonder praktijkhouder draaiende tot er een praktijkhouder gevonden is. De zorg wordt tot die tijd opgevangen door verschillende (vaste) waarnemers.
- Patiënten van twee praktijken gaven aan dat de wachtruimte klein was en bij een gehorig.
- Bij een praktijk gaven patiënten aan dat de huisarts te weinig beschikbaar was.
- Wensen en ideeën voor de app en de website.

De praktijkhouders hebben terugkoppeling van het patiënttevredenheidonderzoek gekregen, waarin hun praktijk vergeleken is met andere Flexdokters praktijken. Ook hebben zij de reacties op de open vragen geanonimiseerd ontvangen.

⁵ <https://www.checkmarket.com/blog/nps-eu/> geraadpleegd op 25 november 2022

Conclusie

De resultaten van dit patiënttevredenheidsonderzoek laten zien dat patiënten van Flexdokters praktijken erg tevreden zijn. Gemiddeld worden de praktijken met een 9,0 gewaardeerd. Resultaten van landelijke onderzoeken zijn niet beschikbaar, maar het cijfer op Zorgkaart Nederland (8,4) geeft het beeld dat de patiënttevredenheid hoger is dan landelijk.

Op basis van de NPS is het imago van de praktijken als excellent te classificeren.

Uit de kwalitatieve reacties van patiënten kwam naar voren dat patiënten het snelle, directe contact met de huisarts waarderen. Ze ervaren dat de huisartsen goed luisteren en de tijd nemen. De genoemde verbeterpunten waren over het algemeen praktijk specifiek en divers van aard.

Bronnen

Kohli, R., & Gupta, A. (2022). A Cross-Sectional Study to Assess Quality of Care and Patient Satisfaction Using Theranow Telerehabilitation Program Post-THR and TKR Surgeries. *Journal of Scientific Research in Medical and Biological Sciences*, 3(2), 28-33.

Reichheld, Frederick F. (December 2003). One Number You Need to Grow. *Harvard Business Review*.

<https://www.zorgkaartnederland.nl/huisarts> geraadpleegd op 25 november 2022

<https://retailtrends.nl/news/53758/action-en-bol-com-hebben-hoogste-klanttevredenheid>
geraadpleegd op 25 november 2022

<https://www.checkmarket.com/blog/nps-eu/> geraadpleegd op 25 november 2022