SAMR SMARTAGENT MARKETRESPONSE

De meest patiëntvriendelijke zorgverlener 2015

Rapport

Patiënten federatie NPCF
samen de zorg beter maken

Zorgkaart Nederland
Patiëntenfederatie NPCF

SAMR SMARTAGENT MARKETRESPONSE

Inhoudsopgave

Inleiding

Conclusie

Resultaten

Colofon

In opdracht van:

Patiënten federatie NPCF
samen de zorg beter maken

Willem Brethouwer
Directeur SAMR
033 330 33 90
Willem.brethouwer@samr.nl

Meest patiëntvriendelijk

De prijs voor meest patiëntvriendelijke zorgverlener is samengesteld op basis van de data van Zorgkaart Nederland. Dit is de grootste review site van de zorg waar patiënten een waardering kunnen achterlaten over een zorginstelling of zorgverlener. Het is daarom een echte publieksprijs. Dit rapport geeft een overzicht van de ranking en laat zien waarom de top 3 zorgverleners zo hoog scoort in de sector. Wat doen zij goed en wat kunnen andere zorgverleners hiervan leren?

De spelregels:

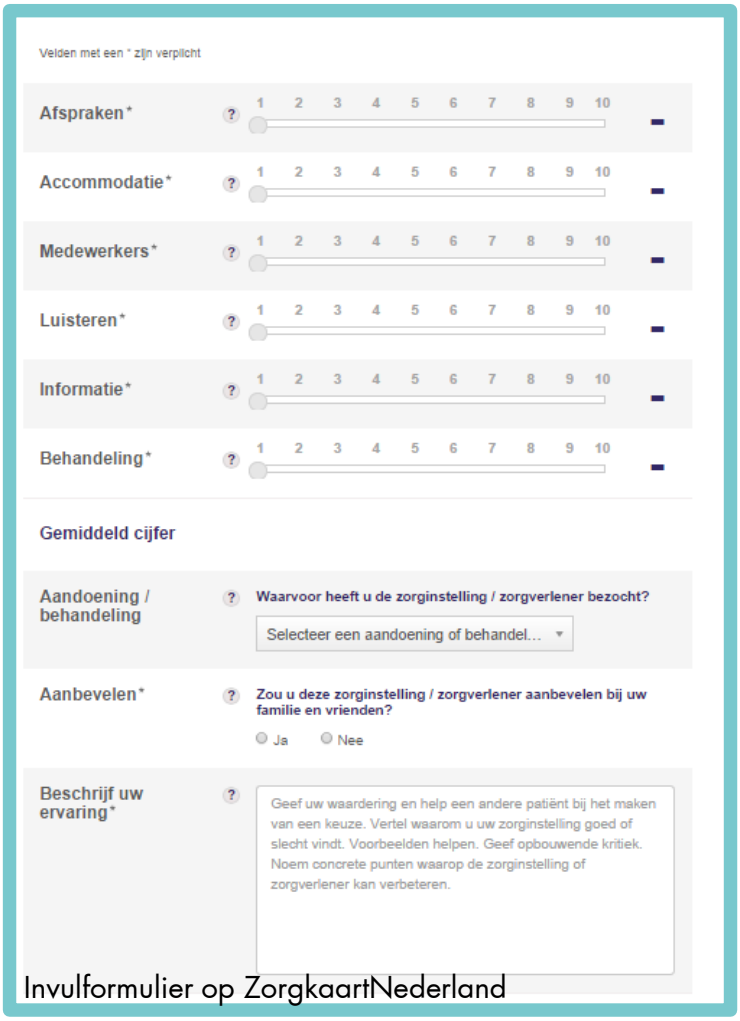
- Alle zorgverleners in Nederland die vermeld zijn op ZorgkaartNederland.nl, dingen mee naar de prijs.
- Er zijn drie factoren die meewegen in de ranking:
    - De rapportcijfers over de 6 criteria die op ZorgkaartNederland.nl worden uitgevraagd (afspraken, accommodatie, medewerkers, luisteren, informatie, behandeling)
    - Hoe vaak het zorgverlener wordt aanbevolen aan anderen.
    - Het aantal waarderingen op ZorgkaartNederland.nl.
- Voor zorgverleners tellen de waarderingen vanaf 15 november 2014 tot en met 15 november 2015 mee.
- Een zorgverlener moet in deze periode minimaal 9 waarderingen hebben behaald op ZorgkaartNederland.nl.

1	L. Hofstra	Cardioloog	Cardiologie Centrum Utrecht
2	R.E.C.M. Mooren	Kaakchirurg	Slingeland Ziekenhuis
3	P.J.G.P. Simons	Neurochirurg	Kliniek Lange VoorhouT
4	H.J. Machiels	Fysiotherapeut	FysioFlorapark
5	E.A. Robertson	Gynaecoloog	Zuidoost Kliniek, polikliniek voor gynaecologie
6	W.H. Polet	Tandarts	Kliniek voor Cosmetische Tandheelkunde
7	H. de Vries	Chirurg	Deventer Ziekenhuis (DZ)
8	A.C.E.M. Brom	Verloskundige	Verloskundige praktijk De Toekomst
9	S.H. Teunisse	Huisarts	Huisartsenpraktijk Coenen/Teunisse
10	D.R.A.J. de Munck	Longarts	Máxima Medisch Centrum, locatie Veldhoven

Ranking meest patiëntvriendelijke zorgverlener

Duiding

Hoe kan de ranking van de meest patiëntvriendelijke zorgverlener worden verklaard aan de hand van de waarderingen op Zorgkaart? Een waardering op Zorgkaart bevat veel informatie over de performance van zorginstellingen. Allereerst worden rapportcijfers gegeven op zes onderdelen. Het gemiddelde hiervan is de totaalscore. Daarnaast geeft de patiënt aan of hij/zij de instelling of zorgverlener zou aanbevelen bij familie of vrienden. Tenslotte volgt een open balk waarin de patiënt zijn/haar ervaring kan beschrijven en kan toelichten waarom hij/zij deze cijfers heeft gegeven. Deze open toelichting geeft de meeste feedback en verschaft de meeste informatie voor het duiden van de ranking.



Invulformulier op ZorgkaartNederland

Er zijn een aantal analyses gedaan op de data van de top-3 zorgverleners:

- Voor elke instelling zijn de positieve associaties gefilterd uit de open toelichting.
- Er is een vergelijkingsanalyse uitgevoerd op de open toelichting voor elk van de instellingen.

De volgende pagina geeft de belangrijkste conclusies. Daarna volgt een beschrijving van de analyses.

Conclusie

Goede zorgverleners worden niet alleen goed beoordeeld vanwege zichzelf als arts, ze dienen ook te beschikken over behulpzame medewerkers. Uiteraard is de behandeling van groot belang. Dit dient efficiënt en pijnloos te gebeuren. Patiënten zijn de arts zeer dankbaar wanneer ze na een operatie of behandeling geen pijn meer hebben. En dat heeft bij de top-drie zorgverleners geresulteert in hoge scores op ZorgkaartNederland.

Daarnaast hangen hoge scores samen met de mate waarin de zorgverlener de patiënt op zijn / haar gemak weet te stellen. Door goed te luisteren en rust uit te stralen, groeit het vertrouwen in de zorgverlener. Daarbij helpt het om steeds duidelijk uit te leggen wat er gaat gebeuren.

Tenslotte is snelheid van belang. Patiënten waarderen het zeer als er korte wachttijden zijn en als de behandeling efficïent verloopt. De top-3 zorgverleners is niet alleen snel en efficiënt, maar weet ook voldoende tijd te nemen voor zijn patiënt.

"angst voor de kaakchirurg is verledentijd"

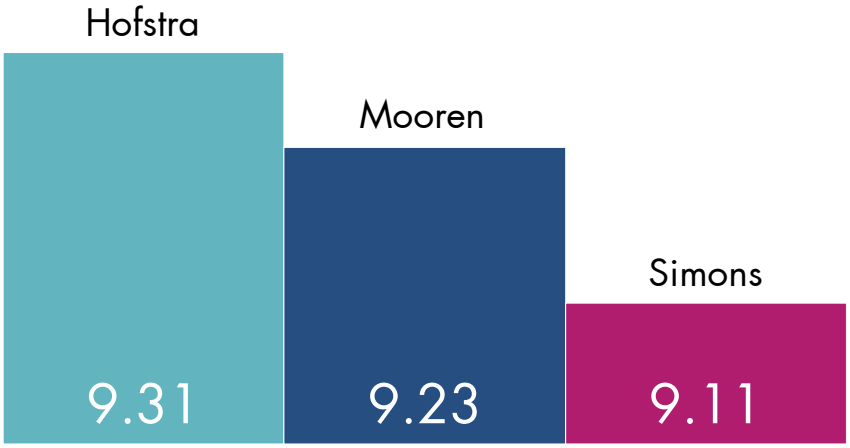
Resultaten

SAMR
SMARTAGENT
MARKETRESPONSE

Top-3 zorgverleners

Onderstaande grafiek toont de meest patiëntvriendelijke zorgverlener score van de top-drie zorgverleners. Deze is berekend op basis van de rapportcijfers over de 6 criteria op ZorgkaartNederland.nl, het percentage aanbevelen en het aantal waarderingen. Hiervoor zijn de waarderingen genomen van 15 november 2014 tot en met 15 november 2015.

Op de volgende pagina's volgt een aantal analyses op de open toelichting van patiënten om aan te geven waarom dit de beste zorgverleners zijn.



SAMR SMARTAGENT MARKETRESPONSE

Positieve associaties zorgverleners

Hoe werkt het?

Door het verband te leggen tussen woorden (of woordcombinaties) en de totaalscore, kunnen positieve en negatieve associaties worden achterhaald. Voor de top-3 zorgverleners is een wordcloud gemaakt van de positieve associaties. Hierin staan woorden of woordcombinaties waarvan het gemiddelde totaaloordeel van alle waarderingen waarbij deze woorden en woordcombinaties zijn genoemd, hoger is dan een 9. Hoe vaker een woord wordt genoemd, des te groter het woord in de wordcloud. De kleur heeft overigens geen functie in deze wordclouds.

Meest voorkomende associaties

Elk van de zorgverleners uit de top-drie heeft een aantal assosciaties waardoor ze hoog scoren op ZorgkaartNederland. Opvallend is dat bij elk het personeel veel wordt genoemd in positieve zin. De arts zelf dient het dus goed te doen, maar ook het team van medewerkers om hem heen.

Specifiek voor L. Hofstra:

De heer Hofstra neemt zijn patiënten serieus. Ze worden goed behandeld door hem en zijn medewerkers en hij luistert goed naar zijn patiënten. Gezondheid en leefwijze adviezen worden als vanzelfsprekend toegevoegd aan de behandeling.

Positieve associaties zorgverleners

Specifiek voor R.E.C.M. Mooren:

De heer Mooren stelt zijn patiënten zeer op hun gemak. Hij is vriendelijk en neemt de tijd om uit te leggen wat er gaat gebeuren. Patiënten ervaren de behandeling daarom als zeer prettig.

Specifiek voor P.J.G.P. Simons :

Patiënten vinden ook de heer Simons een vriendelijke arts. Mensen kunnen over het algemeen snel bij hem terecht en ook de operaties verlopen vlot. Hij helpt mensen van hun pijn af en daardoor behaalt hij hoge scores.

Vergelijkingsanalyse

Hoe werkt het?

Bij een vergelijkingsanalyse zien we welke onderwerpen opvallend vaak naar voren komen bij de betreffende instelling ten opzichte van de overige zorginstellingen uit de sector. Dit laat dus zien wat er bijzonder is aan deze zorginstelling. Omdat deze analyse is gedaan voor de drie beste zorgverleners, is de kans groot dat het om positieve onderwerpen gaat waarmee de zorgverlener zich positief onderscheidt.

Op de volgende pagina's is voor de top-3 aangegeven wat kenmerkende woorden zijn voor het betreffende zorgverlener. Daarna volgen quotes uit waarin de woorden voorkomen. Dit zijn kenmerkende quotes die vaker naar voren komen bij de betreffende zorgverlener.

Bij elk van de zorgverleners uit de top-drie valt op dat patiënten aangeven dat ze goed zijn geholpen. De behandeling was pijnloos en een aantal patiënten geeft aan dat ze na de operatie vrij zijn van pijn. Bij elk van de drie artsen spreken patiënten ook over de medewerkers door wie de artsen worden geassisteerd. Voor een goede score is vriendelijk en behulpzaam personeel dus ook van belang.
Bij de drie artsen wordt opvallend vaak gesproken over een korte doorlooptijd. Mensen hoeven niet lang te wachten en de behandeling verloopt vaak vlugger dan ze zelf hadden gedacht.
Dat geldt met name voor de heer Hofstra. Bij de heer Mooren wordt vooral gesproken over de rust die hij uitstraalt waardoor patiënten zich erg op hun gemak voelen bij deze kaakchirurg. En bij de heer Simons zijn patiënten vooral enthousiast over de efficiënte behandeling en het resultaat van de operatie.

Vergelijkingsanalyse

L. Hofstra:

"snelle afspraak, luisterend oor, goede behandeling en snelle hulpverlening"

"een prima cardioloog in een uitstekend centrum met vriendelijke, ervaren medewerkers"

"zeer proactief, informatief en snel gehandeld heeft mij voor restschade of erger behoed"

"ook tussentijdse vragen worden snel en adequaat beantwoord"

"geen lange wachttijden, geen apart laboratorium bezoek, vriendelijke professionele medewerkers"

"onderzoeken worden goed en efficient gedaan"

"alle medische handelingen inclusief het advies en behandelplan worden in één afspraakdagdeel verricht en besproken"

"geen wachttijd, alle onderzoeken worden achter elkaar afgewerkt, daarna meteen gesprek met de cardioloog, super efficiënt in een prettige omgeving"

Vergelijkingsanalyse

R.E.C.M. Mooren:

"zeer fijne begeleiding en kundige goed uitgelegde behandeling"

"mooren legde alles duidelijk en rustig uit"

"prima behandeling; goede uitleg; zorgvuldig met mij omgegaan; heel tevreden"

"bijzonder vriendelijke arts en personeel"

"helemaal geen pijn tijdens en na de operatie"

"er werd veel tijd voor mij genomen waardoor ik mij op mijn gemak voelde"

"daarnaast is de verdoving mij ook enorm meegevallen, aangezien er 1) goed geprikt wordt en 2) rustig wordt geprikt zodat je aan het gevoel kan wennen"

"geeft goede uitleg wat er gaat gebeuren en stelt je zeer gerust"

Vergelijkingsanalyse

P.J.G.P. Simons:

"hele goede arts en de kliniek in duitsland is ook perfect je wordt er heel vriendelijk en goed geholpen"

"simons in keulen geweldig geholpen, snel, helder duidelijk en geen pijn meer"

"ik gebeld en kon gelijk de volgende week komen voor een intake gesprek en de dag erna werd ik gelijk geopereerd"

"op de afdeling waar je een nacht verblijft heb ik niets dan lof; zeer vriendelijk personeel, grote/mooie/rustige kamer"

"je kunt snel terecht voor een persoonlijk gesprek, je hebt binnen 48 uur een mri met behandeladvies"

"afspraak was zo gemaakt en voordat ik het wist werd ik wakker in een vreemd bed, op een mooie kamer, pijnvrij"

"... en het belangrijkste: snel geholpen en pijnvrij weer naar huis"

"wacht niet met pijnlijke klachten en ga direct naar dr simons"

SAMR
Marktonderzoek wordt marktvinden

Met marktonderzoek is niets mis. En ook niet met data. Sterker nog: wij gebruiken beide. Maar alléén onderzoek levert geen inzicht in welke kansen er in de sterk veranderende markt liggen. Om daar achter te komen moet je verder gaan. Voorbij het onderzoek. Voorbij de data-analyse. Let wel, die gooien we niet weg. We gaan ze anders gebruiken. En vooral, aanvullen.

Dus vaarwel marktonderzoek.
Marktvinden is wat wij doen!