

# Patiënttevredenheid in de huisartsenzorg

Datum: 18 december 2024

## Disclosure belangen spreker

(potentiële) belangenverstrengeling	Geen
Voor bijeenkomst mogelijk relevante relaties met bedrijven	NVT

# Eerste reactie bij horen: Invullen enquête?

- Geen zin in
- Geen tijd voor
- Vervelend
- Ik heb al zoveel mails

# Mijn ervaringen met tevredenheidsmetingen

- In hotels iedere dag een rapport
- Bij Disney was de standaard dat iedereen 100% tevreden van het resort ging
- Voor mij is het normaal om er dagelijks mee bezig te zijn

# Hoe gaat het nu?

- Onvriendelijke vragenlijst door veel te veel stellingen
- Een rapportage waar je eigenlijk nauwelijks wat mee kan

# Het probleem

- Wij vinden het vervelend om de vragenlijst af te nemen
- Patiënten vinden het vervelend om de vragenlijst in te vullen

# Waarom is het belangrijk?

- Als er iemand kan vertellen hoe jouw organisatie het doet, dan zijn het wel de gebruikers.
- Positieve effecten benoemen van tevreden klanten, komen vaker terug, geven meer uit etc.

# Maar wij zijn toch geen commerciële zaak?

- Nee dat klopt, maar toch zou je moeten weten hoe jouw patiënten over je denken.
- Hoe denken ze over de kwaliteit van zorg? Wat vinden ze van het team? Voelen ze zich welkom? Hebben ze het gevoel dat hun privacy veilig is?



# Wat ik heb geleerd van mijn tevredenheidsonderzoeken

- Inzicht
- Een cijferbeoordeling
- Heel veel complimenten voor het team die anders niet gehoord zouden worden

# Hoe dan verzamelen?

- Resultaten onderzoek van Mana Nasori
- Mijn input
- Best practices vanuit andere sectoren zoals hotels en retail.

# Wat kun je dan?

- Inzicht in eigen praktijk
- Vergelijken met andere praktijken
- Leren van andere praktijken

# Hoge responsegraad?

- Vraag alleen wat je wil weten
- Zorg dat de persoon die het invult ziet dat het maar 1 pagina is
- Maak het makkelijk
- Maak het persoonlijk