



Meten van patiënttevredenheid in de tandartspraktijk

Josef Bruers

Praktijkorganisatie Anno Nu
12 december 2015

MO

Medisch Ondernemen

Het platform voor eerstelijns zorgprofessionals

Programma

- *Waarom patiënttevredenheid meten?*
- *Veel gebruikt middel: de patiëntenenquête*
- *Meer soorten metingen*
- *Hoe om te gaan met gegevens over patiënttevredenheid?*



Waarom meten patiënttevredenheid

Maatschappij vraagt om informatie/garanties bij levering van producten en diensten

- *van alle tijden (gilden)*
- *gaandeweg taak van overheid: toezicht en inspectie*
- *tegenwoordig behoefte vooral ook bij cliënten/patiënten*



Waarom meten patiënttevredenheid

*Aandacht hiervoor komt vanuit verschillende
'maatschappelijke' hoeken*

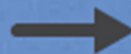


stichtingmiletus

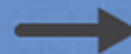
SAMEN DE ZORG BETER MAKEN



PATIËNT



FEEDBACK



HOGERE
PATIËNT-
TEVREDENHEID

Waarom meten patiënttevredenheid

Algemene kwaliteitseisen vanuit patiëntenperspectief (Nederkorn en Delnoij, 2008)

- 1 Toegankelijke zorg (bereikbaar, tijdig beschikbaar)*
- 2 Goede communicatie en informatie (begrijpelijk, aansluitend bij behoeften)*
- 3 Respectvolle bejegening (aandacht, zich gehoord en begrepen voelen)*
- 4 Regie bij de patiënt (zelfstandigheid, meebeslissen over zorg)*
- 5 Deskundige medewerkers*
- 6 Adequate organisatie van zorg (conform wensen en behoeften)*
- 7 Continuïteit van zorg (goede samenwerking tussen zorgverleners)*
- 8 Effectieve en veilige zorg (betere gezondheid / kwaliteit van leven)*
- 9 Inzicht in kosten van zorg en vergoedingen*

Waarom meten patiënttevredenheid

Niet alle patiënten vinden elk kwaliteitsaspect even belangrijk!

Situatie en aandoening laten samenhang zien met belang dat men hecht aan soort kwaliteitsaspecten.

<i>Patiënten die op verdenking van borstkanker naar het ziekenhuis zijn verwezen</i>	<i>Patiënten die een staaroperatie hebben ondergaan</i>
<i>1 Na verwijzing snel een afspraak in het ziekenhuis krijgen</i>	<i>1 Door oogarts uitleg krijgen over risico's van een operatie</i>
<i>2 Huisarts moet snel doorverwijzen</i>	<i>2 Uitleg krijgen over wat te doen in noodgeval na operatie</i>
<i>3 Snel de uitslag van de onderzoeken krijgen</i>	<i>3 Operatie volledig vergoed krijgen door zorgverzekeraar</i>

Waarom meten patiënttevredenheid

Niet alle patiënten vinden elk kwaliteitsaspect even belangrijk!

Ook binnen de mondzorg.

Denk bij de tandarts aan de verwachtingen van:

- *Angstpatiënten*
- *Ouders die met hun kind komen*
- *Patiënt met pijnklacht*
- *Patiënt met zorgvraag rond esthetiek*



Waarom meten patiënttevredenheid

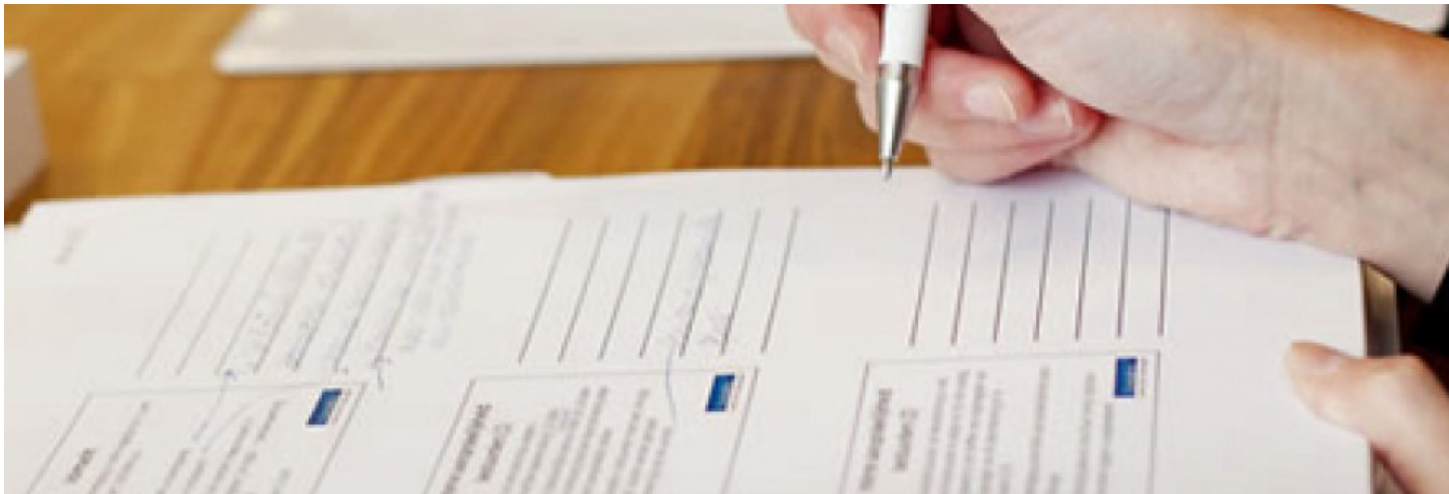
Informatie over patiënttevredenheid ook voor zorgverlener waardevol

- *zicht op hoe verleende zorg wordt ervaren*
- *zicht op bedrijfsmatige aspecten van praktijkvoering*



De patiëntenenquête

Het bevragen van vele patiënten met steeds dezelfde vragen over hun ervaringen met de wijze waarop zorg is verleend.



De patiëntenenquête



De patiëntenenquête

Een aantal vragen aan de hand waarvan 'chronologisch' de balans wordt opgemaakt van laatste bezoek:

- 1 Afspraak en bereikbaarheid
- 2 Ontvangst
- 3 Behandelruimte
- 4 Bejegening
- 5 Informatievoorziening
- 6 Zorgvuldigheid/vakkundigheid behandeling
- 7 Algemeen oordeel

De patiëntenenquête

Enkele voorbeelden op basis van de antwoorden over 2014 van de ruim 18.400 patiënten uit ongeveer 150 tandartspraktijken.

De patiëntenenquête

<i>rapportcijfer</i>	<i>algemene beoordeling</i>		
	<i>organisatie</i>	<i>klantvriendelijkheid</i>	<i>behandeling</i>
A 1 tot en met 6	5,1%	3,6%	2,8%
B 7 of 8	48,1%	44,5%	41,6%
C 9 of 10	46,8%	51,9%	55,6%
D gemiddelde	8,4	8,5	8,6
E C-A (netto positief)	41,7%	48,3%	52,8%
F C/A (relatief positief)	9,2%	14,4%	19,9%
<i>aantal patiënten</i>	17.957	18.369	18.244

De patiëntenenquête

	<i>informatievoorziening</i>		
<i>rapportcijfer</i>	<i>tarieven</i>	<i>betalingswijze</i>	<i>rekening</i>
A 1 tot en met 6	30,8%	22,8%	26,9%
B 7 of 8	48,0%	48,3%	47,4%
C 9 of 10	21,2%	28,9%	25,7%
D gemiddelde	7,1	7,5	7,3
E C-A (netto positief)	-9,6%	6,1%	-1,2%
F C/A (relatief positief)	0,7%	1,3%	1,0%
<i>aantal patiënten</i>	14.610	12.881	13.264

Meer soorten metingen



'Al ruim 44.000 patiënten hebben hun tandartspraktijk beoordeeld'

INDEPENDER



De beste tandarts
is jouw
én mijn zorg

'Met de reviews van jou en vele anderen helpen we elkaar'



Bas
Expert zorgverzekeringen

Op dit moment zijn er binnen ZorgkaartNederland 8.517 tandartsen in Nederland bekend. Het gemiddelde cijfer van alle tandartsen in Nederland is een 8.7. De tandartsen zijn verdeeld over 4463 tandartspraktijken, 70 orthodontie-praktijken en 102 overige instellingen.

Resultaten Independer

In augustus 2015 het 'Independer' bestand van beoordeelde tandartspraktijken 'gedownload': 43.728 beoordelingen van in totaal 7.521 praktijken.



Resultaten Independer

Enkele resultaten:

- *In 44% van de gevallen gaat het om slechts één beoordeling per praktijk*
- *Slechts 4 praktijken met meer dan 100 beoordelingen*
- *Maximaal aantal beoordelingen per praktijk: 162*

Nader bekeken: 1.364 praktijken (18%) met 10 of meer beoordelingen

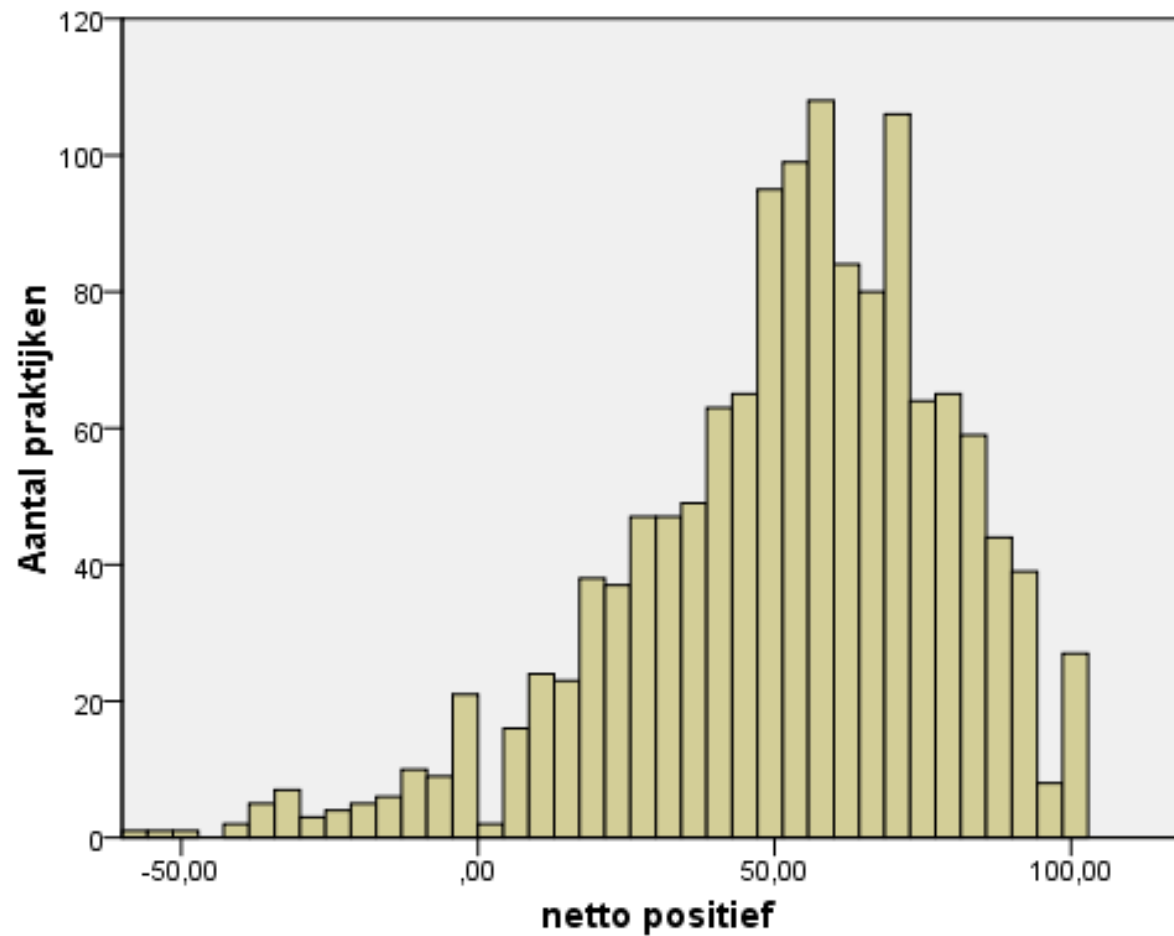


Resultaten Independer



<i>rapportcijfer</i>	<i>algemene beoordeling praktijk</i>		
	<i>gemiddelde</i>	<i>minimum</i>	<i>maximum</i>
A 1 tot en met 6	8,7%	0,0%	71,4%
B 7 of 8	30,2%	0,0%	81,8%
C 9 of 10	61,1%	0,0%	100,0%
D gemiddelde	8,4	1,2	10,0
E C-A (netto positief)	52,4%	-60,0%	100,0%
F C/A (relatief positief)	42,3%	0,0%	100,0%
<i>aantal patiënten</i>	27.636		
<i>aantal praktijken</i>	1.364		

Resultaten Independer



Resultaten Independer

Commentaar bij rapportcijfer 5 of lager:

'Ronduit chagrijnige assistentes. Facturen die niet kloppen. Communicatie is slecht. Tandarts zelf is vriendelijk maar heeft geen idee wat er zich beneden afspeelt.'

'Na de overname van de praktijk ben ik zeer ontevreden. Als cliënt werd je niet op de hoogte gesteld van de overname, tijdens een controle afspraak kom je daar achter, en daarna ben je een nummer in hun praktijk, voorheen werd alles met mij besproken, nu wordt ik doorverwezen naar een kaakchirurg zonder aanwijsbare reden. Wij gaan dan ook op zoek naar een andere tandarts.'

'Balie-assistentes en receptionistes arrogant en zeer onprofessioneel!'

Resultaten Independer

Commentaar bij 6, 7 of 8:

'Door het gebruik van de 2 ruimtes wordt je als patiënt wel snel geholpen, maar geeft ook een wat onpersoonlijk-nummertjes gevoel, alsof alles heel snel moet. Terwijl dat in principe wel mee valt tijdens de behandeling wordt er wel tijd voor je genomen. De praktijk is verder heel netjes ingericht, heel modern.'

'Het valt me wel op dat de wachttijden langer oplopen als je zit te wachten in de wachtruimte. Het is me nu al 2 keer gebeurd dat het bijna 20 tot 25 minuten duurde voordat ik aan de buurt was. Voorheen was niet zo. Het kan natuurlijk net toeval geweest zijn.'

'Het resultaat is goed. Maar van te voren zijn er veel ondeskundige fouten gemaakt. Bijvoorbeeld het verkeerd om plaatsen van een gedeelte van de beugel, foute afdrukken, dingen vergeten, enz. De assistentes zijn vriendelijk. Ik ben vaak op controle gekomen voor 'niks'. Je moet ook vaak lang wachten voordat je aan de beurt bent.'

Meer soorten metingen

‘PROM’ en ‘PREM’

- Patient Reported Outcome Measure (PROM)
- Patient Reported Experience Measure (PREM)

Patient-Reported Outcome Measures



FDA, CBER, CDER, CBRH

FATIGUE

1 How OFTEN do you have fatigue

- Never
- Rarely
- Occasionally
- Frequently
- Almost constantly

2 What was the WORST SEVERITY of

3 How much did Fatigue INTERFERE

PROMs & PREMs FOR THE AMBULANCE SERVICE

The importance of qualitative methods for generating patient reported outcome measures and patient reported experience measures for pre-hospital and emergency care of stroke and heart attack.

Area	Description	Rating
Service quality	How well the service meets patient needs.	5
Staffing	The number and skill mix of staff.	4
Facilities	The quality and availability of facilities.	3
Transport	The speed and reliability of transport.	4
Communication	The clarity and frequency of communication.	4



Meer soorten metingen

Ook meer kwalitatieve gegevens zijn te benutten

- *patiënten aanspreken in de praktijk*
- *patiënten uitnodigen voor groepsgesprek*



Omgaan met patiënttevredenheid

Wie heeft ervaringen met meten van patiënttevredenheid?

- *meten*
- *interpreteren uitkomsten*
- *veranderingen doorvoeren*

**Gebruikers
ervaringen**



Omgaan met patiënttevredenheid

- *Bepaal eerst je vraag met betrekking tot patiënttevredenheid*
- *Kies afhankelijk van vraag voor een methode van gegevensverzameling*
- *Besteed aandacht aan de interpretatie van de gegevens*
- *Maak plan van aanpak (beredeneerd niets doen is ook een 'plan')*



Omgaan met patiënttevredenheid

Potentiële vragen:

- *Hoe ervaren patiënten de zorgverlening in mijn praktijk (inrichting, bejegening, zorg e.d.)*
- *Hoe 'scoort' de praktijk ten opzichte van collega-praktijken*
- *Hoe ervaart een specifieke doelgroep patiënten de aan hen verleende zorg*

Omgaan met patiënttevredenheid

Methodiek en aanpak:

- *Hoe ervaren patiënten de zorgverlening in mijn praktijk (inrichting, bejegening, zorg e.d.)*
Methode: patiëntenenquête, mogelijke verdieping via groepsinterview
- *Hoe 'scoort' de praktijk ten opzichte van collega-praktijken*
Methode: patiëntenenquête, stimuleren plaatsen beoordeling op sites
- *Hoe ervaart een specifieke doelgroep patiënten de aan hen verleende zorg*
Methode: gerichte benadering van patiënten vanuit praktijk (bijv. via webenquête of telefonische enquête)

Tot slot

Patiënttevredenheid betreft informatie over patiënten.

Aanvullend daarop is binnen de praktijk vaak al veel informatie beschikbaar die bedrijfsmatig interessant is. Met name binnen patiëntendossier!



Tot slot

Voorbeelden van gegevens in patiëntendossier met betrekking tot bedrijfsvoering:

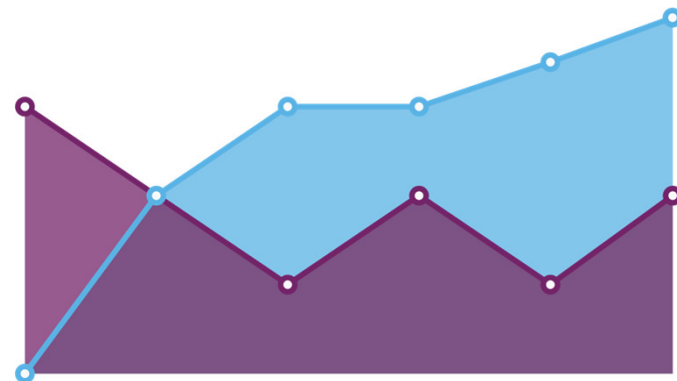
- *patiëntenstromen per week/maand*
- *aantal 'no show' patiënten*
- *omzet naar soort patiënten (jong-oud / regulier-niet regulier e.a.)*
- *omzet naar soort behandeling (diagnostiek-preventie-curatie)*



Tot slot

Voorbeelden van gegevens in patiëntendossier met betrekking tot verleende zorg:

- *leeftijdsverdeling patiëntenpopulatie*
- *wel / geen bezoek van patiënten in een jaar*
- *verdeling DPSI-scores volwassen patiënten (> 17 jaar) per jaar*
- *aantal / soort behandelingen per patiëntengroep*



A BETTER PRACTICE

Ten metrics all dentists should monitor

Roger P. Levin, DDS

Q I KNOW I SHOULD BE TRACKING PRACTICE PERFORMANCE NUMBERS, BUT WHICH ONES?

A As dentists adjust to the business challenges in the new dental economy, many of them recognize the value of monitoring key metrics. However, to avoid information overload, they must be selective about which numbers to begin tracking initially. With experience, practice owners will eventually be able to review dozens of performance parameters regularly as well as others periodically. Depending on its circumstances, each office will have different informational needs, but the following top 10 metrics will provide essential diagnostic input for all dentists.

PRODUCTION

Providing high-quality clinical care remains the top priority for dental practices, but the office will not be able to provide that care without maintaining a certain level of production. Dentists and office managers must calculate a minimum annual production goal and measure the practice's progress toward that goal. The yearly total should be broken down to quarterly, monthly, weekly, and daily production targets so that shortfalls or downward trends can be detected in a timely fashion, allowing for natural fluctuations. By keeping a close watch on production, the practice can manage cash accumulation and

accounts payable—as well as plan expenditures—more effectively.

COLLECTIONS

In almost every dental office, there is a differential between what the practice produces and what it collects. The objective is to keep that gap to a minimum. If the collection rate falls below the practice's target, this may suggest the need for improved patient payment options or for a new collection system, including more effective scripting.

OVERHEAD

Based on their spending history, practices should establish a limit for the proportion of revenue that goes toward operating expenses. If this goal is not being met, the dentist and staff should determine why and take corrective measures. Reducing waste may be sufficient in some cases, whereas more fundamental changes may be necessary in others.

PROFITABILITY

Even though a dental practice is not profit driven, the dentist must still ensure that the office's profitability is sufficient for covering operating expenses. What may seem to be an adequate amount of production will not necessarily lead to achieving the practice's profitability target. Nor can dentists assume that production minus overhead will give a reliable reading on the level of profit; the collection rate must also be taken into account. To simplify the analysis of spending, some dentists categorize their own compensation as part of the practice's profit rather than including it as overhead.

ACCOUNTS RECEIVABLE

This figure includes any money owed to the practice, labeled as to when it is due or how far past due it may be. The status of receivables should be updated weekly, totaling the amounts owed in 30, 60, and more than 90 days. Tracking these numbers will alert the practice to increases in overdue accounts and enable them to take appropriate action.

CASE ACCEPTANCE

It is imperative that patients understand why treatment is being recommended and why it is necessary from an oral health standpoint. The practice's case acceptance rate indicates what proportion of treatment presented is actually accepted by the patient. There will always be patients who decline recommended clinical care, but a high or growing rate of case rejection could be a warning sign for the dentist. For example, it may indicate a need for more effective case presentation or better financing options.

AVERAGE PRODUCTION PER PATIENT

In addition to tracking total practice production, most dentists will also benefit from analyzing production on a per-patient basis. Such an analysis may lead to the conclusion that the practice needs to see more patients. It can help determine if new technology being considered will prove to be cost-effective. Or it could provide insight about fee-for-service versus insurance patients and about which dental insurance plans to accept.

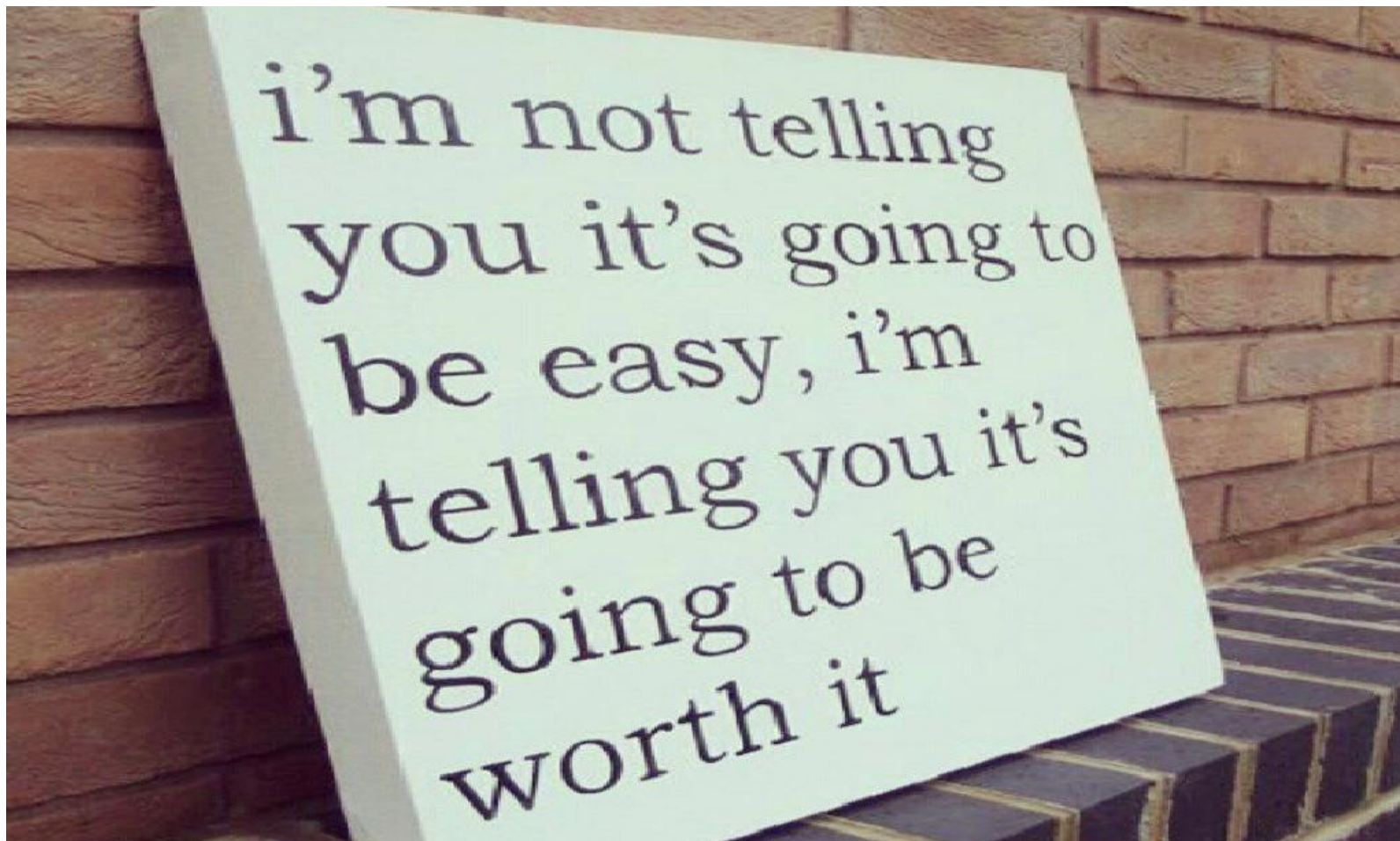
Tot slot



Conclusie

- ***Gegevens over patiënttevredenheid zijn nuttig!***
Kunnen veel vertellen over meer of minder 'blinde vlekken' in praktijkvoering.
- ***Denk vooraf na over welke vragen belangrijk zijn!***
Wat wil je te weten komen van/over je patiënten.
- ***Gebruik en deel de verzamelde informatie!***
Kijk ook verder binnen de praktijk naar bruikbare informatie over patiënten.

Conclusie



knmt

verbindt

Dank voor uw aandacht!

Voor eventuele vragen of nadere informatie:

knmt

j.bruers@knmt.nl

ACTA

j.bruers@acta.nl



dreamstime.com