

Patiënten positiever over apotheek dan verwacht

Wat vindt de patiënt van de zorg en de dienstverlening in de apotheek? En hoe schatten apothekers het oordeel van hun patiënten in? Dat is wat onderzoeksbureau ARGO onderzocht. De uitkomst: patiënten oordeelden positiever dan apothekers dachten.

Auteurs
**P. Moorer en
dr. C.P. van Linschoten**

Kwaliteitsverbetering vanuit het patiëntenperspectief, dat is het doel van de methode 'Door Cliënten Bekeken' die onderzoeksbureau ARGO in samenwerking met patiëntenfederatie NPCF aanbiedt aan apothekers. Wanneer de resultaten van patiëntervaringsonderzoek worden gepresenteerd, geven apothekers geregeld aan dat de uitkomsten niet verassend zijn. Daarmee vragen ze zich – terecht – af wat de waarde is van onderzoek naar de klanttevredenheid. Want zonder die waarde is klanttevredenheidsonderzoek niet legitiem. Daarom is apothekers gevraagd de onderzoeksuitkomsten te voorspellen. Gegevens zijn verzameld in het kader van het patiëntervaringsonderzoek 'Apotheken door Clienten bekeken', in de periode 2009-2011. De vragenlijst bestond uit 54 vragen.

De apotheker werd voor de start van de dataverzameling uitgenodigd te voorspellen welk percentage klanten de meest positieve antwoordcategorie zouden kiezen. Er zijn gegevens van 293 apotheken beschikbaar.

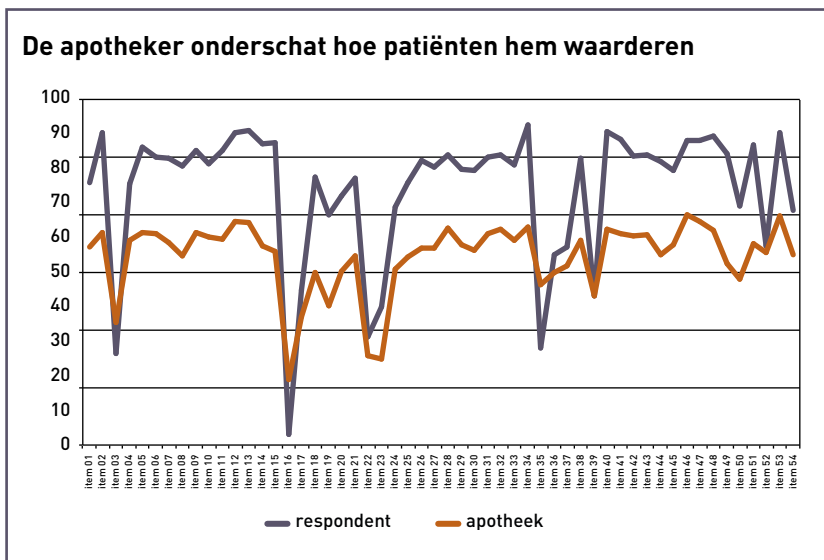
Resultaten

Uit figuur 1 komt in grote lijnen naar voren dat patiënten positiever zijn dan apothekers denken. De blauwe lijn ligt in het algemeen boven de bruine lijn. Op welke items schat de apotheker de patiëntervaring nu meer of minder goed in? Dit is weergegeven in figuur 2. Dit schema bevat – naast een ingekorte beschrijving van de items uit figuur 1 – een samenvattende weergave van de opvallendste uitkomsten.

Met blauw is weergegeven dat de apotheker de patiëntervaring juist heeft voorspeld. Hierbij hebben we een marge van +/-5% gehanteerd. De groen gemarkeerde items zijn de aspecten waar de patiënten beduidend positiever oordelen dan de apotheker verwacht. Hier is als criterium een discrepantie van meer dan 15% gehanteerd. De rood gemarkeerde items zijn de vragen waarop de apotheker geneigd is de situatie rooskleuriger in te schatten dan het patiëntoordeel.

De meest pessimistische inschatting van de patiëntervaring wordt aangetroffen bij de vraag of de apotheek schoon oogt, de samenwerking met de huisarts en of medicijnen meteen worden bijbesteld. De patiënt blijkt dit beduidend positiever te ervaren dan de apotheker denkt. Aan de andere kant zijn patiënten minder tevreden dan verwacht

FIGUUR 1. OP VERREWEG DE MEESTE ITEMS OORDEELT DE PATIËNT (BLAUW) POSITIEVER OVER DE APOTHEKER DAN DE APOTHEKER (ROOD) VERMOEDT. Zie voor verwijzing items figuur 2.



over de beschikbaarheid van zit- en parkeerplaatsen en het voeren van een vertrouwelijk gesprek.

Als samenvattende maat voor de patiënt tevredenheid is het rapportcijfer gevraagd. Ook hieruit blijkt dat de apotheker geneigd is het patiëntoordeel lager in te schatten. Patiënten geven gemiddeld een 8,2 voor hun apotheek, terwijl de apotheker een rapportcijfer 7,6 verwacht te krijgen.

Discussie

293 Apotheken deden mee aan een experiment om de uitkomsten van een klanttevredenheidsonderzoek bij hun patiënten

te voorspellen. Geconcludeerd wordt dat apothekers de uitkomsten van een klanttevredenheidsonderzoek niet goed voorspellen.

Patiënten zijn op de meeste aspecten positiever dan apothekers verwachten. Dit betekent dat de uitkomsten van onderzoek naar de patiëntervaring voor de apotheker nieuws-waarde bevatten. ■

P. Moorer en dr. C.P. van Linschoten zijn verbonden aan onderzoeksbureau ARGO in Groningen.

Zie voor de literatuurreferenties de digitale versie van dit artikel op pw.nl.

PATIËNTEN GEVEN EEN CIJFER 8,2, TERWIJL DE APOTHEKER EEN 7,6 VERWACHT

Groen: onderwerpen waarover patiënten beduidend positiever zijn dan de apotheker denkt

1	openingstijden ruim genoeg	28	bereid om mij advies te geven
2	telefonisch goed bereikbaar	29	bereid om mij te begeleiden
3	voldoende parkeerplaatsen	30	bereid afspraken over medicijngebruik te maken
4	toegankelijk, ook met handicap	31	bereid zijn al mijn vragen te beantwoorden
5	goed te bereiken met het vervoermiddel	32	ziet er professioneel uit
6	werken ze heel nauwkeurig	33	ziet er overzichtelijk uit
7	hebben me heel professioneel benaderd	34	ziet er schoon uit
8	houden rekening met mijn wensen	35	voldoende zitplaatsen
9	staan ze voor mij klaar	36	weekend- en avonddiensten goed geregeld
10	werken klantvriendelijk	37	producten zonder recept zijn betaalbaar
11	doen hun best om te begrijpen wat ik wil	38	biedt een goede service
12	vriendelijk behandeld	39	snel geholpen
13	serieus genomen	40	vertrouwen in de deskundigheid apotheker
14	voldoende persoonlijke aandacht gekregen	41	apotheker doet werk goed
15	voldoende tijd voor mij genomen	42	vertrouwen in de deskundigheid van de assistenten
16	kan gesprek voeren zonder meeluisteren	43	assistenten doen werk goed
17	gaan zorgvuldig om met de privacy	44	zijn ze op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen
18	hebben alle noodzakelijke vragen gesteld	45	verstrekken altijd de goede medicijnen
19	goed geïnformeerd over bijwerkingen	46	zoeken uit of medicijnen bij elkaar passen
20	duidelijke uitleg over de medicijnen gegeven	47	word gewaarschuwd als er iets fout is
21	goede informatie gegeven over gebruik	48	goed met persoonlijke gegevens omgegaan
22	verteld wat als het medicijn niet goed werkt	49	medicijn meteen bijbesteld als het op is
23	nadrukkelijk gevraagd of ik nog vragen had	50	kan medicijnen altijd op tijd krijgen
24	voldoende informatie	51	werkt goed samen met de huisarts
25	begrijpelijke informatie	52	staat bekend als een goede apotheek
26	bereid zijn om met mij te overleggen	53	de volgende keer ga ik weer naar deze apotheek
27	bereid om met mij mee te denken	54	ik zou andere mensen adviseren om naar deze apotheek te gaan

FIGUUR 2. SAMENVATTENDE WEERGAVE VAN DE OPVALLENDSTE UITKOMSTEN. MET BLAUW IS WEERGEGEVEN DAT DE APOTHEKER DE PATIËNTERVARING JUIST HEEFT VOORSPELD. DE GROEN GEMARKEERDE ITEMS ZIJN DE ASPECTEN WAAR DE PATIËNTEN BEDUIDEND POSITIEVER OORDELEN DAN DE APOTHEKER VERWACHT. DE ROOD GEMARKEERDE ITEMS ZIJN DE VRAGEN WAAROP DE APOTHEKER GENEIGD IS DE SITUATIE ROOSKLEURIGER IN TE SCHATTEN DAN HET PATIËNTOORDEEL.

Linschoten C.P. van, en Moorer P (2004)
Valideringsonderzoek meetinstrument
Apotheken door Cliënten Bekeken. ARGO BV,
Groningen