

Klantwaardering apotheken lager, ondanks verbetering op begeleiding en privacy

ARGO BV, november 2014

Dr. C.P. van Linschoten en drs. P. Moorer

Vraagstelling

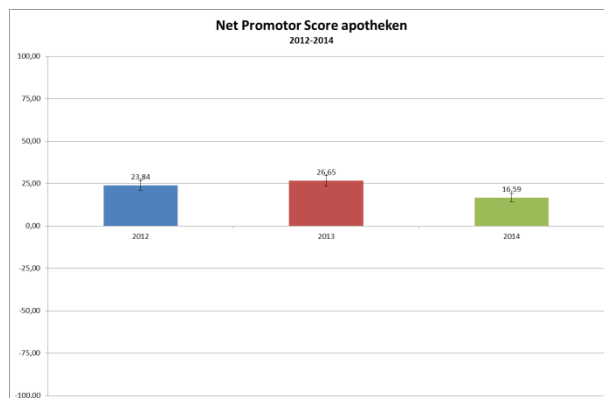
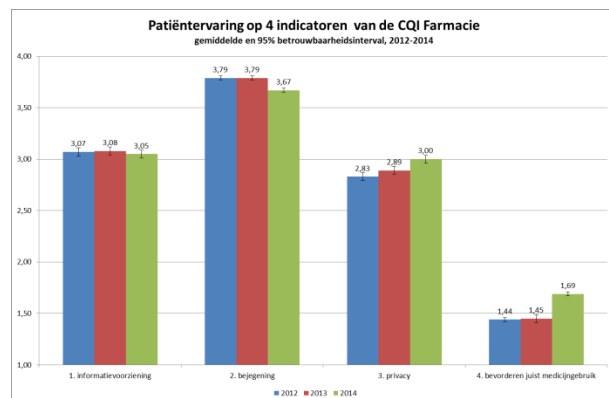
Wat vinden patiënten van de apotheek op 4 belangrijke indicatoren op het gebied van de patiëntervaring? En wat is de ontwikkeling in de algemene klantwaardering tussen 2012 en 2014?

Aanpak

ARGO heeft een analyse uitgevoerd op de CQI-gegevens van meer dan 60.000 klanten bij ruim 900 apotheken. Er werden schaalscores op 4 indicatoren berekend conform de richtlijnen van het Zorginstituut en de ontwikkelrapportage CQI Farmacie (Van Linschoten e.a., 2011). Rond de gemiddelden werd het 95% betrouwbaarheidsinterval berekend. De indicatorscores hebben een bereik van 1-4. De Net Promotor Score is berekend door het percentage 'tegenstanders' in mindering te brengen op het percentage 'promotors'. De NPS heeft een bereik van -100 tot +100.

Resultaten

De uitkomsten zijn hieronder gepresenteerd in twee grafieken. In vergelijking met voorgaande jaren ervaren patiënten in 2014 meer begeleiding bij het medicijngebruik en betere privacy. De bejegening in de apotheek wordt echter lager gewaardeerd. De informatievoorziening door de apotheek blijft volgens patiënten op hetzelfde peil. Ondanks de verbetering van privacy en begeleiding neemt de waardering voor de apotheek af. In 2014 was de gemiddelde Net Promotor Score 16,6. Dit is een significante verslechtering ten opzichte van 2013, toen de gemiddelde NPS 26,5 bedroeg.



Conclusie

Apotheken zijn in de periode 2012-2014 verbeterd in privacy en begeleiding. Dit lijkt ten koste te zijn gegaan van bejegening, en juist het laatste aspect weegt zwaarder in de algemene klantwaardering voor de apotheek. De gemiddelde NPS is tussen 2013 en 2014 sterk gedaald.

Haal meer uit uw CQI-meting met ARGO.

In ons volgende factsheet presenteren we een analyse van de determinanten van de NPS.

Meer informatie over de dienstverlening van ARGO? Neem contact op met Ilse Kok, ARGO, 050 – 363 7464 of info@argo-onderzoek.nl