De belangrijkste waarde drijvers van mondzorg patiënten

Jasper ter Bogt, MHA

**Achtergrond en doelstelling.** De zorgvraag van patiënten in de mondzorg is beïnvloed door de economische crisis en ontwikkelingen in de mondzorg. Er is meer inzicht nodig in wat patiënten belangrijk vinden bij de zorg- en dienstverlening van een tandartspraktijk. Inzicht in deze waarde drijvers kan bijdragen aan een optimalere afstemming van het zorgaanbod op de zorgvraag.

**Methoden.** Literatuuronderzoek in wetenschappelijke artikelen, professionele literatuur en bronnenonderzoek is verricht. Er zijn 16 interviews en een online survey onderzoek afgenomen onder patiënten van 6 tandartspraktijken. Patiënten hebben de mate van belangrijkheid bepaald voor 25 verschillende aspecten van zorg- en dienstverlening van de tandartspraktijk, geselecteerd op basis van literatuur analyse en kwalitatief onderzoek. Patiënten hebben tevens bepaald hoe belangrijk zij mondzorg vinden en hoe dichtbij een tandartspraktijk, volgens hen, gevestigd moet zijn.

**Resultaten.** 1524 patiënten hebben het survey onderzoek ingevuld. Er zijn overeenkomsten en significante verschillen geanalyseerd in de mate van belangrijkheid en in de rangorde van posities van waarde drijvers tussen verschillende patiënten op basis van de vestiging van een tandartspraktijk, het geslacht, de leeftijd, wel of niet aanvullend verzekerd zijn en de hoogst genoten opleiding. De 3 hoogste scores voor de totale steekproef omvang zijn: snelle zorgverlening in geval van pijn; zien dat de tandarts schoon werkt; en de tandarts gaat vertrouwelijk met mijn gegevens om. Volgens 56% van de patiënten mag een tandartspraktijk, indien volledig overeenkomstig met hun verwachtingen, op meer dan 15 minuten reisafstand zijn. 88% van de patiënten vindt een gezond, verzorgd gebit (zeer) belangrijk. De kennis over de gevolgen van een slecht gebit is beperkt.

**Conclusie en Discussie.** Waarde in de mondzorg wordt gecreëerd wanneer de zorgverlening overeenkomstig is met de verwachtingen van de patiënt. Dit onderzoek geeft een inzicht in wat patiënten verwachten en waarderen in de zorg- en dienstverlening van een tandartspraktijk. De 3 hoogste scores voor de totale steekproef omvang zijn: snelle zorgverlening in geval van pijn; zien dat de tandarts schoon werkt; en de tandarts gaat vertrouwelijk met mijn gegevens om. Een optimale afstemming van de zorgverlening op deze verwachtingen is nodig en leidt tot een hogere tevredenheid, klantenbinding, inschrijvingen van nieuwe patiënten en een hogere zorgconsumptie. Verder onderzoek naar wat patiënten specifiek belangrijk vinden bij bepaalde waarde drijvers en wat de verschillen tussen patiënten zijn, is aan te bevelen.