

Onderzoek onder artsen naar online
beoordelingen en bekendheid

ONLINE REVIEWS OVER DOKTERS



Sparrenheuvel 32, 3708 JE Zeist | (030) 2 270 500 | info@mxi.nl | www.mxi.nl

Versie 1.0 / 25 september 2018
Antoon van Luxemburg, Josephine
Middelburg en Caroline Willems

ICT in perspectief

M&I/Partners/

adviseurs voor management en informatie

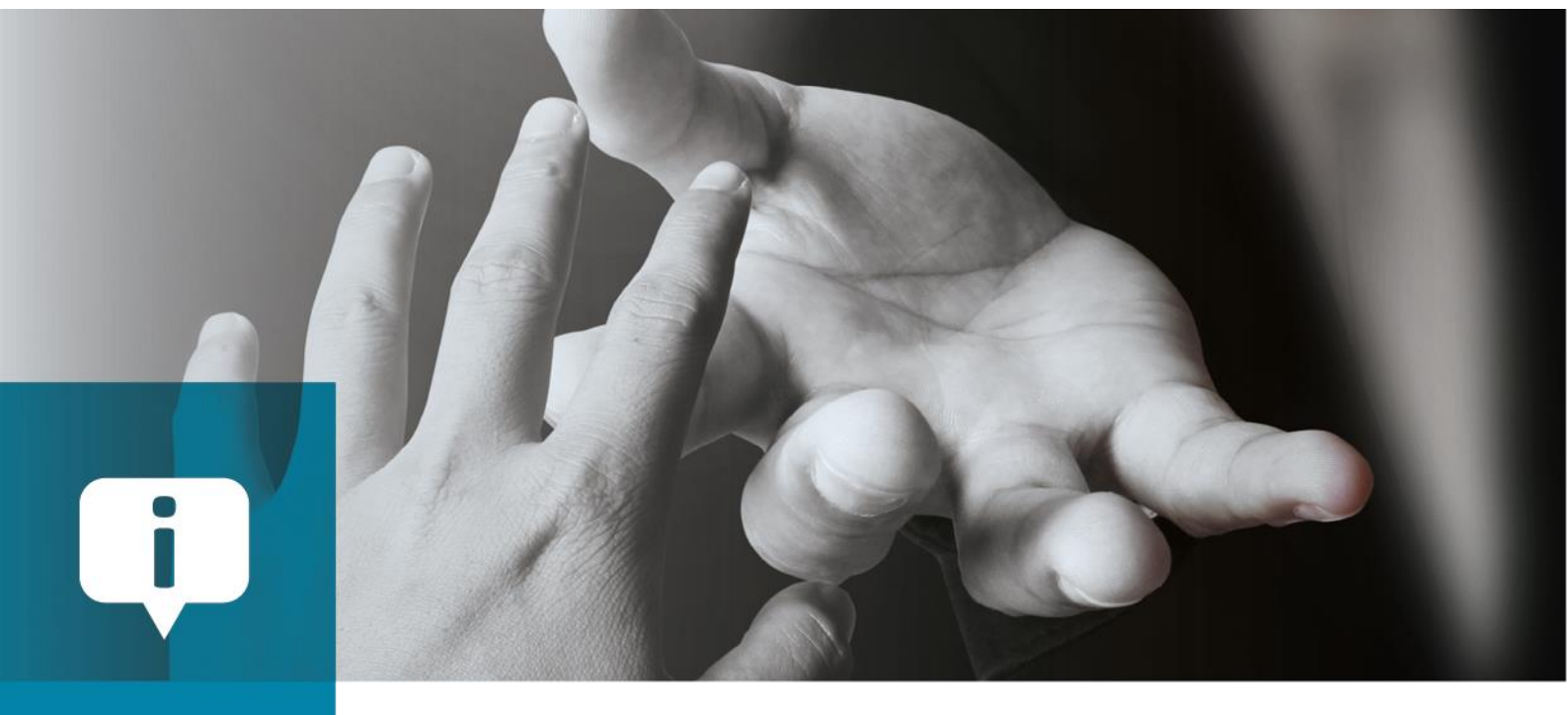
ARTSEN VINDEN PATIENTREVIEWS BEPERKT RELEVANT

Artsen zijn zich bewust van het gebruik van online reviewsites door patiënten. 60 procent denkt dat patiënten dit actief mee laten tellen. De helft van de artsen vind dit een goede ontwikkeling, maar toch is nog maar een kleine groep hier actief mee bezig. Toch geven veel artsen een kritische noot hierop omdat de reviews niet objectief zijn en met name over communicatie gaan in plaats van medische deskundigheid. Toch zien zijn ook dat de online reviews in de toekomst alleen maar groter worden. Hier zou beter op ingesprongen kunnen worden als de reviews gecontroleerd zijn en de verwijzer zou hier een grotere rol in kunnen spelen.



INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	4
2	CONCLUSIES EN RESULTATEN	5
2.1	<i>Bekendheid in cijfers</i>	5
2.2	<i>De Mening van de artsen</i>	6
3	HOE NU VERDER?	8
3.1	<i>Online reviewsites</i>	8
3.2	<i>ziekenhuizen en artsen</i>	9



1 INLEIDING

Dagelijks beoordelen en liken we diensten en producten. Voordat we een restaurant of hotel boeken kijken we eerst even naar de reviews. Hetzelfde geldt als we een nieuw product bestellen of via een sociaal netwerk een nieuwe collega zoeken. Niemand kijkt meer vreemd op dat we na het gebruik of de aankoop een mailtje krijgen of we dit willen beoordelen.

Het is dus niet vreemd dat patiënten zich bij de keuze van een geschikte zorgverlener ook online oriënteren. Uit onderzoek van Multiscope¹ bleek dat patiënten vooraf veelal de online reputatie van de te bezoeken zorginstelling checken. En een review site van zorginstellingen en artsen als zorgkaartnederland.nl kent meer dan een miljoen bezoekers per maand. Ook andere partijen springen hierin. Zij benaderen de doelgroepen nog meer als markt; zo biedt ook Independer reviews van bijvoorbeeld ziekenhuizen en huisartsen. Een partij als Solvo biedt met sites als gezondheidsplein, dokterdokter.nl en ziekenhuis.nl informatie over gezondheid, ontsluit reviews van zorgkaartnederland.nl en geeft dokters de mogelijkheid zich te profileren. Voor dit laatste biedt men ook een 'Pro' pakket. In het 'Pro' pakket kan een arts zich presenteren en is het mogelijk voor klanten online een afspraak bij de arts te maken.

Artsen krijgen dus meer te maken met online bekendheid en beoordelingen via websites. Hoe gaan zij met deze ontwikkelingen om? Zitten ze hier wel op te wachten? En in welke mate worden ze ondersteund door hun instelling in acties om online hun 'reputatie te managen'? Lijkt het een goede manier voor een patiënt om een geschikte arts te vinden?

M&I/Partners onderzocht binnen ziekenhuizen de stand van zaken.

¹ <https://reputatie.management/online-reputatie-zorginstellingen-weegt-mee-keuze-patient/>

2 CONCLUSIES EN RESULTATEN

Uit het onderzoek blijkt dat de meeste artsen zich realiseren dat patiënten gebruik maken van online reviewsites, slechts de helft vindt dit een goede ontwikkeling. Over de beste strategie om de sites in te zetten is men echter nog niet uit. Zo is men verdeeld over de vraag of de reviewsites het juiste effect hebben. Onder andere omdat het op de sites meer over communicatie en omgang dan over medische deskundigheid gaat. Ook blijkt dat bijna de helft de reviews over henzelf niet te lezen.

Een interessante uitkomst is ook dat Artsen In Opleiding voor medisch Specialisme (AIOS) wel het nut inzien van online reviews en online profilatie, maar zich nog niet genoodzaakt voelen om hier iets mee te doen. Zij denken dit wel in een later stadium in hun carrière op te pakken.

Ik weet het eigenlijk niet goed omdat ik nog geen specialist maar AIOS ben

Op de vraag of u voldoende wordt ondersteund door uw instelling bij het managen van uw online bekendheid?



2.1 BEKENDHEID IN CIJFERS

De gemiddelde leeftijd van de respondenten was 36 jaar. Het overgrote deel werkte in een ziekenhuis en een klein aantal in een Zelfstandig Behandel Centrum. De verdeling tussen specialisten en artsen in opleiding was ongeveer gelijk.

Ongeveer 40 procent van de respondenten denkt dat patiënten online reviews niet mee laten tellen in hun keuze voor een arts. Daarentegen denkt 60 procent dat dit wel gebeurt, omdat dit past bij de maatschappelijke trend om te kiezen op basis van online beoordelingen van anderen. De helft van de respondenten vindt het kiezen van artsen op basis van online reviews een goede ontwikkeling, maar de andere helft is het hier niet mee eens omdat het subjectief is en meer over communicatie gaat dan over deskundigheid.

Waarom vinden artsen online reviews belangrijk:

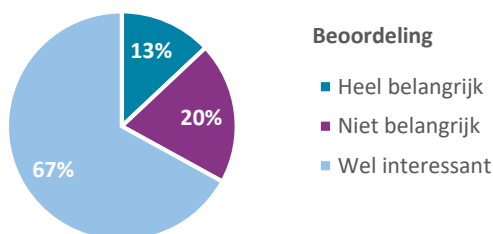
je wilt niet dat slechte reviews over jou geschreven worden, je wilt graag goed beoordeeld worden als arts. Het zegt iets over hoe patiënten mijn functioneren ervaren.



Artsen kennen over het algemeen zorgkaart.nl, maar maken bijna geen gebruik van online mogelijkheden om zich te profileren. Als ze dit al doen is dit via de website van hun instelling. In het onderzoek bleek dat dit doorgaans niet verder gaat dan een naam, functie en specialisatie.

13 procent geeft aan zijn of haar online bekendheid heel belangrijk te vinden, daar tegenover staat 20 procent die het niet belangrijk vindt. 67 procent vindt het wel degelijk interessant, omdat het iets zegt over hoe patiënten mijn functioneren ervaren. Een enkeling reageert op de reviews, maar vrijwel alleen op de negatieve reviews.

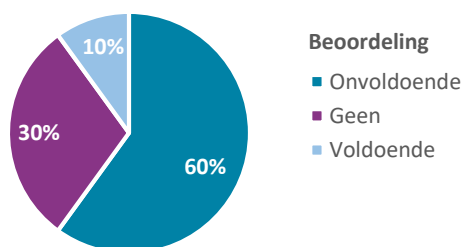
Belang online bekendheid



De meeste artsen voelen zich momenteel nog niet voldoende gesteund door beroepsverenigingen of instellingen in het managen van hun online bekendheid.

60 procent van de artsen geeft aan dat ze hierin nog niet voldoende worden ondersteund door de instelling waar ze werken. 30 procent heeft hier ook geen behoefte aan en 10 procent vindt de huidige ondersteuning voldoende. De ondersteuning vanuit de instelling is nu vooral reactief en enkel op de extremen gericht, terwijl dit ook preventief zou kunnen met het delen van informatie.

Ondersteuningsbehoefte vanuit instelling



De ondervraagde artsen geven aan dat beroepsgroepen zouden kunnen ondersteunen bij het informeren en adviseren van de artsen (of koplopers zouden dit kunnen doen). Beroepsgroepen zouden ook zelf het heft in handen kunnen nemen door goede voorlichting en websites over de artsen in te richten.

2.2 DE MENING VAN DE ARTSEN

Het gebruik van reviewsites lijkt dus steeds belangrijker te worden in de zorg. Artsen vragen zich echter af of patiënten voldoende in staat zijn medisch inhoudelijk een arts te kunnen beoordelen. En wat gebeurt er met beoordelingen met foutieve informatie, die zijn geplaatst op reviewsites? Het zijn veelal bekende zorgen van de arts. Partijen als ZorgKaartNederland proberen hier op in te spelen door bijvoorbeeld oudere waarderingen te verwijderen en een betere balans te creëren tussen historisch perspectief en betrouwbaarheid² [1].

² <https://www.icthealth.nl/nieuws/patientenfederatie-herziet-waarderingssysteem-zorgkaartnederland/>

Daarnaast geven de artsen aan dat bij een beoordeling van de patiënt een ‘persoonlijke klik’ in de behandelkamer meeweegt. Maar moet dit meetellen, want de medisch inhoudelijke expertise van de arts staat toch voorop?

Het lijkt erop dat communicatie en persoonlijke contact een steeds grotere rol speelt, mede door de ontwikkeling in online bekendheid en reviewsites.

30 procent van de gevraagde artsen is van mening dat patiënten niet de beste keuze voor een arts kunnen maken via online-kanalen. Zij zijn van mening dat een doorverwijzing door een (huis)arts de beste keuze is. De (huis)arts is het meest bekend met de patiënt en kan daarbij passende arts met de juiste specialisatie vinden. Daarnaast adviseren enkele artsen een “stemwijzer tool” te maken, die obv persoonlijke voorkeuren en zorgvraag een match vindt. 12 procent zegt dat een patiënt wel via reviewsites een goede arts kan vinden. Het moet dan echter wel gaan om onafhankelijke en gecontroleerde reviews. Nog beter als de reviews zijn aangevuld door collega arts.

Volgens de artsen hebben de reviewsites nog voldoende te doen. Of is het toch aan de artsen om zich zo aardig te presenteren in de behandelkamer en online?



3 HOE NU VERDER?

Genoemde ontwikkelingen staan in de zorg nog in de kinderschoenen. Patiënten weten reeds goed de weg te vinden naar reviewsites en online profielen van artsen. Ziekenhuizen en artsen zijn echter nog zoekende hoe hiermee om te gaan. De traditionele focus op excellente geneeskunde verbreed naar meer aandacht voor communicatiebehoeften van patiënten.

3.1 ONLINE REVIEWSITES

Eind augustus 2018 presenteerde de patiënten federatie haar nieuwe waarderingssysteem van zorgkaartNederland³. Er wordt meer gekeken naar actuele reviews en niet meer vele jaren terug (in de tussentijd kan een arts of instelling natuurlijk van alles veranderd hebben). En wordt er ook beter gekeken naar het aantal beoordelingen, een enkele beoordeling zegt natuurlijk niets over het gehele functioneren van een arts. Pas bij negen waarderingen kan het gezien worden als een objectief beeld, zijn er minder beoordelingen dan wordt het cijfer in een andere kleur getoond dan bij meer beoordelingen.

ZorgkaartNL is een van de grootste online reviewsites voor artsen, maar voor andere online reviewsites zou het ook goed zijn om heel duidelijk aan te geven wanneer van een objectief beeld kan worden gesproken en wanneer iets nog actueel is. Het zou patiënten en artsen helpen als er een landelijke regel wordt afgesproken wanneer iets objectief is en tot hoever in het verleden meetelt. Zo kunnen appels met appels worden vergeleken, ook tussen verschillende sites. Ook creëert het bewustwording bij een patiënt dat zaken tegenwoordig anders kunnen zijn (bijv een

³ <https://www.icthealth.nl/nieuws/patientenfederatie-herziet-waarderingssysteem-zorgkaartnederland/>

beoordeling over een oud gebouw, terwijl in de tussentijd een verbouwing heeft plaatsgevonden). Ook geeft artsen worden op deze manier niet achtervolgd door iets wat niet meer actueel is.

3.2 ZIEKENHUIZEN EN ARTSEN

Voor ziekenhuizen en artsen is er nog werk aan de winkel om de visie die zij hebben te veranderen. De patiënt neemt steeds meer de regie en wil samen met de artsen beslissen, hiervoor is een open en gelijkwaardige relatie nodig. Beide leggen iets op de tafel de arts in medische kennis, de patiënt in wat hij/zij ervaart om samen tot de beste oplossing te komen. Door online reviewsites krijgt een patiënt een idee hoe een arts in zijn/haar omgang wordt ervaren en kan op basis hiervan een keuze maken wat hij/zij denkt dat het beste bij haar past. Een belangrijke kanttekening hierbij is wel dat vanwege wachtlijsten, spoed of specialisaties het niet altijd mogelijk is om artsen zelf te kiezen. En dat ook artsen maar mensen zijn, die net als jij en ik niet op iedereen even goed aansluiten.

3.3 VERANTWOORDING ONDERZOEK

Dit onderzoek is in de periode juli en augustus 2018 uitgevoerd, de data is middels een online enquête opgehaald bij verschillende artsen uit verschillende instellingen.

Mocht u vragen hebben over dit onderzoek of de uitvoering, dan kunt u contact opnemen met Josephine Middelburg, Caroline Willems of Antoon van Luxemburg van M&I/Partners.



■ Josephine.middelburg@mxi.nl

■ 06 – 53 79 75 08



■ caroline.willems@mxi.nl

■ 06 - 22 36 48 23



■ Antoon.van.luxemburg@mxi.nl

■ 06 – 22 80 65 85