

Patiënten kaakchirurgie en mondheeskunde meest loyaal

(ex-)Patiënten die binnen het specialisme kaakchirurgie/mondheeskunde onder behandeling zijn geweest zijn een stuk loyaler dan (ex-)patiënten die binnen het specialisme neurologie zijn behandeld. Ook (ex-)patiënten die binnen de specialismen plastische chirurgie en oncologie een behandeling hebben ondergaan zijn loyaal aan de instelling waar zij waren opgenomen.

Via de Net Promotor Score (NPS) is in het onderzoek de klantloyaliteit gemeten. De NPS wordt verkregen door de 'ultieme vraag' te stellen, in dit geval: 'Hoe waarschijnlijk is het dat u dit ziekenhuis/deze kliniek bij een vriend of collega zult aanbevelen?'. Hoe hoger het percentage op de NPS, hoe hoger de klantloyaliteit.

Uit veertienduizend waarnemingen van eind juli 2007 tot en met eind februari 2008 blijkt dat vooral de specialismen kaakchirurgie/mondheeskunde, plastische chirurgie en oncologie heel hoog scoren. Kaakchirurgie/mondheeskunde scoort het hoogst met een NPS van 12 procent, plastische chirurgie en oncologie scoren beiden een NPS van 10 procent. Neurologie scoort het laagst met een NPS van -23 procent. De totale NPS voor alle specialismen samen is -5 procent.

