

# Rapport patiëntenenquête Orthodontiepraktijk Wilhelminapark

November 2018

## Inleiding

In dit rapport worden de resultaten beschreven van de patiëntenenquête die is afgenomen door Roozeboom consulting.

### Doel van het onderzoek

Het meten van de tevredenheid van de patiënten zodat uw praktijk, indien nodig, verbeteringen kan doorvoeren op het gebied van kwaliteitsmanagement.

### Doelgroep

De doelgroep is de patiëntenpopulatie in uw mondzorgpraktijk.

### Onderzoeksmethode

Uw praktijk heeft een keuze gemaakt uit één van de volgende onderzoeksmethodes.

#### **1. Verstrekken van kaartjes aan patiënten.**

Roozeboom consulting heeft kaartjes verstrekt aan uw praktijk met een unieke inlogcode. Uw patiënten zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek door persoonlijk een kaartje te overhandigen. Patiënten hebben de vragenlijst via de site [www.ktozorg.nl](http://www.ktozorg.nl) beantwoord.

#### **2. Verzenden van een e-mail aan patiënten.**

Roozeboom consulting heeft voor dit onderzoek een emailbestand ontvangen van uw praktijk van patiënten die recent een afspraak hebben gehad. Deze patiënten hebben via de mail een uitnodiging ontvangen om mee te doen aan het onderzoek. In de mail staat een link waarmee de enquête opgestart wordt en een link voor patiënten die zich voor dit onderzoek willen uitschrijven.

#### **3. Ipad in de wachtkamer.**

Van Roozeboom consulting heeft u een link naar het onderzoek ontvangen. U heeft de link geplaatst op een ipad volgens de gebruiksaanwijzing. De ipad is verstrekt aan wachtende patiënten met het verzoek de vragenlijst in te vullen.

De enquête is anoniem. De unieke inlogcode is niet gekoppeld aan persoonlijke gegevens van de patiënt. Roozeboom consulting heeft na de sluitingsdatum en het behalen van de minimale respons de antwoorden verwerkt in dit eindrapport.

### Verwerking van de gegevens

In dit rapport wordt per vraag gescoord op een 10 puntsschaal, waarbij tevens inzichtelijk wordt gemaakt 'hoe' het cijfer is opgebouwd. Tevens worden per onderwerp de op- en aanmerkingen van patiënten gerapporteerd. Wij adviseren u de resultaten van het onderzoek te bespreken met uw medewerkers. Op basis hiervan kunnen verbeteracties ondernomen worden. Het betreffende plan van aanpak en de conclusies kunnen worden opgenomen in het kwaliteitsjaarverslag. Het verbeterplan kan samen met de "managementsamenvatting" (de gemiddelde behaalde cijfers per onderwerp) gecommuniceerd worden met uw patiënten.

## Managementsamenvatting

### Gegevens rapport

Patiëntenenquête:	Orthodontiepraktijk Wilhelminapark
Uitgevoerd door:	Roozeboom consulting b.v.
Periode:	November 2018
Respons (aantal personen):	50

### Score vs. Spiegelinformatie

Hoe tevreden bent u over:	Uw score	AVG 2017
<b>Toegankelijkheid van de praktijk</b>	<b>8,8</b>	<b>7,9</b>
De bereikbaarheid (telefonisch/internet) van de praktijk tijdens de dagelijkse openingstijden	8,9	8,0
De bereikbaarheid van een dienstdoende orthodontist buiten de dagelijkse openingstijden	8,7	7,8
<b>Afspraken maken</b>	<b>8,7</b>	<b>8,1</b>
De bejegening door onze medewerk(st)er aan de balie	9,0	8,5
De mogelijkheid om te kiezen voor een bepaalde afspraakdatum en tijdstip	8,2	7,8
De termijn waarop u terecht kunt voor pijnklachten	8,8	8,1
<b>De praktijk</b>	<b>8,8</b>	<b>8,2</b>
De wachttijd bij een bezoek voor een controle of behandeling	8,1	8,3
De voorzieningen in de wachtkamer	8,8	8,6
De hygiëne/netheid in de praktijk	9,4	8,7
De privacy in de praktijk	8,5	7,2
De samenwerking tussen de orthodontist en de medewerker(s)	9,2	8,2
<b>De behandeling</b>	<b>8,9</b>	<b>8,0</b>
De duidelijkheid van het behandelplan	8,8	7,7
De uitleg van de orthodontist tijdens de behandeling	8,9	7,9
De uitleg van de assistent tijdens de behandeling	8,9	8,1
De persoonlijke aandacht tijdens de behandeling	9,0	8,1
Het resultaat van de behandeling	9,0	8,2

## Orthodontiepraktijk Wilhelminapark

Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid (telefonisch/ internet) van de praktijk tijdens de dagelijkse openingstijden?

Waarde	Percentage	Aantal	Statistieken	
1	0.0%	0	Totaal Respons	50
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.9
3	0.0%	0	Laagste waarde	6.0
4	0.0%	0	Hoogste waarde	10.0
5	0.0%	0		
6	2.0%	1		
7	4.0%	2		
8	28.0%	14		
9	34.0%	17		
10	32.0%	16		
n.v.t.	0.0%	0		
		Totaal	50	

Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid van een dienstdoende orthodontist buiten de dagelijkse openingstijden?

Waarde	Percentage	Aantal	Statistieken	
1	2.0%	1	Totaal Respons	50
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.7
3	0.0%	0	Laagste waarde	1.0
4	0.0%	0	Hoogste waarde	10.0
5	0.0%	0		
6	2.0%	1		
7	4.0%	2		
8	16.0%	8		
9	32.0%	16		
10	20.0%	10		
n.v.t.	24.0%	12		
		Totaal	50	

Graag uw opmerkingen en wensen over de bereikbaarheid van de praktijk:

Aantal	Respons
1	Altijd parkeerplek voor de deur, maar jammer dat het betaald parkeren is
1	De bereikbaarheid is zeer goed.
1	Geen ervaring mee want nooit geprobeerd
1	Nooit gebruik hoeven maken vd dienstdoende orthodontist
1	Website is heel duidelijk. Telefonisch ook goed tijdens de aangegeven tijden.
1	Goed bereikbaar en vriendelijke medewerkers aan de telefoon. Goede parkeerplaatsen voor fietsen. Ik mis gratis parkeerplaatsen voor auto.
1	De praktijk is goed bereikbaar, het zou alleen soms ook handig zijn als je op vrijdag naar het pijnspreekuur zou kunnen komen
1	Goede telefonische bereikbaarheid overdag, weinig wachttijd. Ook in vakantie spoedinloopspreekuur
1	Ik heb de orthodontist nog nooit niet kunnen bereiken. Erg tevreden. (En altijd attent natuurlijk)

Hoe tevreden bent u over de bejegening door onze medewerk(st)er aan de balie?

Waarde	Percentage	Aantal	Statistieken
1	0.0%	0	Totaal Respons 50
2	0.0%	0	Gemiddelde 9.0
3	0.0%	0	Laagste waarde 7.0
4	0.0%	0	Hoogste waarde 10.0
5	0.0%	0	
6	0.0%	0	
7	6.0%	3	
8	20.0%	10	
9	38.0%	19	
10	36.0%	18	
n.v.t.	0.0%	0	
Totaal		50	

### Hoe tevreden bent u over de mogelijkheid om te kiezen voor een bepaalde afspraakdatum en tijdstip?

Waarde	Percentage	Aantal	Statistieken	
1	0.0%	0	Totaal Respons	50
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.2
3	2.0%	1	Laagste waarde	3.0
4	0.0%	0	Hoogste waarde	10.0
5	0.0%	0		
6	8.0%	4		
7	10.0%	5		
8	32.0%	16		
9	40.0%	20		
10	8.0%	4		
n.v.t.	0.0%	0		
		Totaal	50	

### Hoe tevreden bent u over de termijn waarop u terecht kunt voor pijnklachten?

Waarde	Percentage	Aantal	Statistieken	
1	0.0%	0	Totaal Respons	50
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.8
3	0.0%	0	Laagste waarde	6.0
4	0.0%	0	Hoogste waarde	10.0
5	0.0%	0		
6	2.0%	1		
7	4.0%	2		
8	32.0%	16		
9	26.0%	13		
10	24.0%	12		
n.v.t.	12.0%	6		
		Totaal	50	

Graag uw opmerkingen en wensen over afspraken maken:

Aantal	Respons
1	Afspraken op avonden of weekend zou fijn zijn
1	De mensen aan de balie zijn altijd vrolijk
1	Fijn dat er 's ochtends vroeg inloop voor pijnklachten is.
1	Ik kan altijd terecht.
1	Pijnklacht kan ik in de praktijk dagelijks om 8.00 meteen terecht zonder afspraak, heel fijn.
1	Wellicht kan het in de toekomst via whatsapp
1	Tijd is moeilijk. Bijna altijd onder schooltijd en dat vindt school niet fijn. We hebben reistijd van 3 kwartier. Dagreizen is prima.
1	Bewondering voor jullie aanpak, ook fijn dat je bij het maken van een nieuwe afspraak nooit hoeft te wachten en een gezellig gesprekje hebt.
1	Prettig dat er 8 uur s ochtends inloop voor pijnklachten is. Afspraken maken thuis per internet zou verbetering zijn. Dames achter de balie zijn heel aardig.

Hoe tevreden bent u over de wachttijd bij een bezoek voor een controle of behandeling?

Waarde	Percentage	Aantal	Statistieken
1	2.0%	1	Totaal Respons 50
2	0.0%	0	Gemiddelde 8.1
3	0.0%	0	Laagste waarde 1.0
4	2.0%	1	Hoogste waarde 10.0
5	0.0%	0	
6	12.0%	6	
7	8.0%	4	
8	36.0%	18	
9	20.0%	10	
10	20.0%	10	
n.v.t.	0.0%	0	
Totaal		50	

### Hoe tevreden bent u over de voorzieningen in de wachtkamer?

Waarde	Percentage	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	2.0%	1
7	2.0%	1
8	34.0%	17
9	34.0%	17
10	28.0%	14
n.v.t.	0.0%	0
Totaal		50

#### Statistieken

Totaal Respons	50
Gemiddelde	8.8
Laagste waarde	6.0
Hoogste waarde	10.0

### Hoe tevreden bent u over de hygiëne/netheid in de praktijk?

Waarde	Percentage	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	0.0%	0
7	0.0%	0
8	12.0%	6
9	40.0%	20
10	48.0%	24
n.v.t.	0.0%	0
Totaal		50

#### Statistieken

Totaal Respons	50
Gemiddelde	9.4
Laagste waarde	8.0
Hoogste waarde	10.0



### Hoe tevreden bent u over de privacy in de praktijk?

Waarde	Percentage	Aantal	Statistieken	
1	0.0%	0	Totaal Respons	50
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.5
3	0.0%	0	Laagste waarde	6.0
4	0.0%	0	Hoogste waarde	10.0
5	0.0%	0		
6	4.0%	2		
7	12.0%	6		
8	28.0%	14		
9	44.0%	22		
10	12.0%	6		
n.v.t.	0.0%	0		
		Totaal	50	

### Hoe tevreden bent u over de samenwerking tussen de orthodontist en de medewerker(s)?

Waarde	Percentage	Aantal	Statistieken	
1	0.0%	0	Totaal Respons	50
2	0.0%	0	Gemiddelde	9.2
3	0.0%	0	Laagste waarde	7.0
4	0.0%	0	Hoogste waarde	10.0
5	0.0%	0		
6	0.0%	0		
7	2.0%	1		
8	18.0%	9		
9	40.0%	20		
10	38.0%	19		
n.v.t.	2.0%	1		
		Totaal	50	

## Graag uw opmerkingen en wensen over de praktijk:

Aantal	Respons
1	Bijna nooit hoeven wachten voor afspraken. Heerlijke koffie aanwezig in wachtkamer.
1	Prettige en professionele sfeer
1	Ik zou wel graag de mogelijkheid om iets te drinken in de wachtkamer dat niet thee of koffie is, met name chocolademelk of misschien wat ranja. Sudoku's zijn ook altijd leuk.
1	De Donald Duckjes zijn heel erg leuk Het lijkt me ook leuk dat je op de computer een tandenspel kan spelen bijv.
1	Privacy is er niet echt met de doorzichtige tussenschotten, maar er worden ook geen heel spannende zaken gedaan.
1	Bij binnenkomst ziet alles er keurig uit, koffie/thee en blaadjes om te lezen aanwezig. Consult in aparte kamer. Vriendelijke sfeer op de werkvloer.
1	Wat een prettige en uiterst professionele sfeer. Mijn dochter zat in een andere praktijk, deze praktijk is een verademing.

## Hoe tevreden bent u over de duidelijkheid van het behandelplan?

Waarde	Percentage	Aantal	Statistieken
1	0.0%	0	Totaal Respons 50
2	0.0%	0	Gemiddelde 8.8
3	0.0%	0	Laagste waarde 7.0
4	0.0%	0	Hoogste waarde 10.0
5	0.0%	0	
6	0.0%	0	
7	10.0%	5	
8	26.0%	13	
9	36.0%	18	
10	28.0%	14	
n.v.t.	0.0%	0	
Totaal		50	

Hoe tevreden bent u over de uitleg van de orthodontist tijdens de behandeling?

Waarde	Percentage	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	0.0%	0
7	4.0%	2
8	26.0%	13
9	42.0%	21
10	28.0%	14
n.v.t.	0.0%	0
Totaal		50

Statistieken

Totaal Respons	50
Gemiddelde	8.9
Laagste waarde	7.0
Hoogste waarde	10.0

Hoe tevreden bent u over de uitleg van de assistent tijdens de behandeling?

Waarde	Percentage	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	0.0%	0
7	2.0%	1
8	30.0%	15
9	46.0%	23
10	20.0%	10
n.v.t.	2.0%	1
Totaal		50

Statistieken

Totaal Respons	50
Gemiddelde	8.9
Laagste waarde	7.0
Hoogste waarde	10.0

### Hoe tevreden bent u over de persoonlijke aandacht tijdens de behandeling?

Waarde	Percentage	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	0.0%	0
7	2.0%	1
8	26.0%	13
9	44.0%	22
10	28.0%	14
n.v.t.	0.0%	0
Totaal		50

#### Statistieken

Totaal Respons	50
Gemiddelde	9.0
Laagste waarde	7.0
Hoogste waarde	10.0

### Hoe tevreden bent u over het resultaat van de behandeling?

Waarde	Percentage	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	0.0%	0
7	4.0%	2
8	20.0%	10
9	44.0%	22
10	26.0%	13
n.v.t.	6.0%	3
Totaal		50

#### Statistieken

Totaal Respons	50
Gemiddelde	9.0
Laagste waarde	7.0
Hoogste waarde	10.0

Graag uw opmerkingen en wensen over de behandeling:

Aantal	Respons
1	Behandeling nog niet klaar, maar ik ben vol vertrouwen op goede afloop.
1	Erg prettig.
1	Ik heb nu mooiste tanden van het gezin.
1	Uitleg is zeer duidelijk. Wordt duidelijk gezegd wat er gebeurt. Zie duidelijk veranderingen.
1	Ik vond het fijn dat het tandsteen goed werd weggehaald en dat ze het plan goed hebben uitgelegd. En dat de assistentes heel aardig zijn.
1	Resultaat weet ik nog niet, nog niet klaar, maar ziet er veel belovend uit tot nu toe. Orthodontist en assistentes leggen alles goed uit en nemen de tijd ervoor.

Hartelijk dank voor het invullen van de patiëntenenquête. Zoals eerder gemeld is het onderzoek anoniem. Indien u bepaalde aspecten met de orthodontist persoonlijk wilt bespreken, dan kunt u in onderstaand venster uw naam en telefoonnummer achterlaten. De orthodontist zal dan contact met u opnemen. Indien u nog vragen of opmerkingen heeft over onderwerpen die in de vragenlijst niet aan de orde zijn geweest, dan kunt u deze in onderstaand venster alsnog vermelden. Wilt u van bovenstaande opties geen gebruik maken, dan kunt u de enquête versturen.

Aantal	Respons
1	Ik kom hier graag en zou jullie aanprijzen