

Rapport patiëntenenquête Orthodontiepraktijk Wilhelminapark - december 2023



Inleiding

Doel van het onderzoek

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

Spiegelinformatie gemiddelde cijfers orthodontisten over 2022

GEM 2022

Toegankelijkheid van de praktijk

Hoe tevreden bent u over:

De bereikbaarheid (telefonisch/internet) van de praktijk tijdens de dagelijkse openingstijden	8,1
De bereikbaarheid van een dienstdoende orthodontist buiten de dagelijkse openingstijden	7,2

Afspraken maken

Hoe tevreden bent u over:

De bejegening door onze medewerk(st)er aan de balie	8,2
De mogelijkheid om te kiezen voor een bepaalde afspraakdatum en tijdstip	7,0
De termijn waarop u terecht kunt voor pijnklachten	7,8

De praktijk

Hoe tevreden bent u over:

De wachttijd bij een bezoek voor een controle of behandeling	7,7
De voorzieningen in de wachtkamer	7,8
De hygiëne/netheid in de praktijk	8,3
De privacy in de praktijk	7,2
De samenwerking tussen de orthodontist en de medewerker(s)	8,1

De behandeling

Hoe tevreden bent u over:

De duidelijkheid van het behandelplan	7,2
De uitleg van de orthodontist tijdens de behandeling	7,5
De uitleg van de assistent tijdens de behandeling	7,8
De persoonlijke aandacht tijdens de behandeling	8,2
Het resultaat van de behandeling	8,1

Response Counts

Completion Rate:

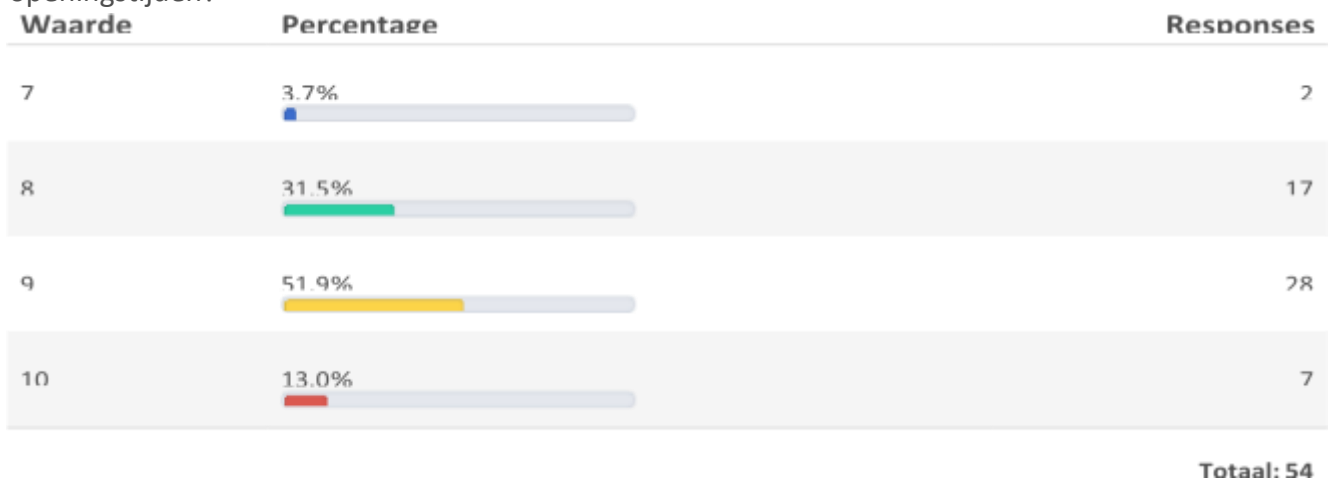
100%

Complete

54

Totaal: 54

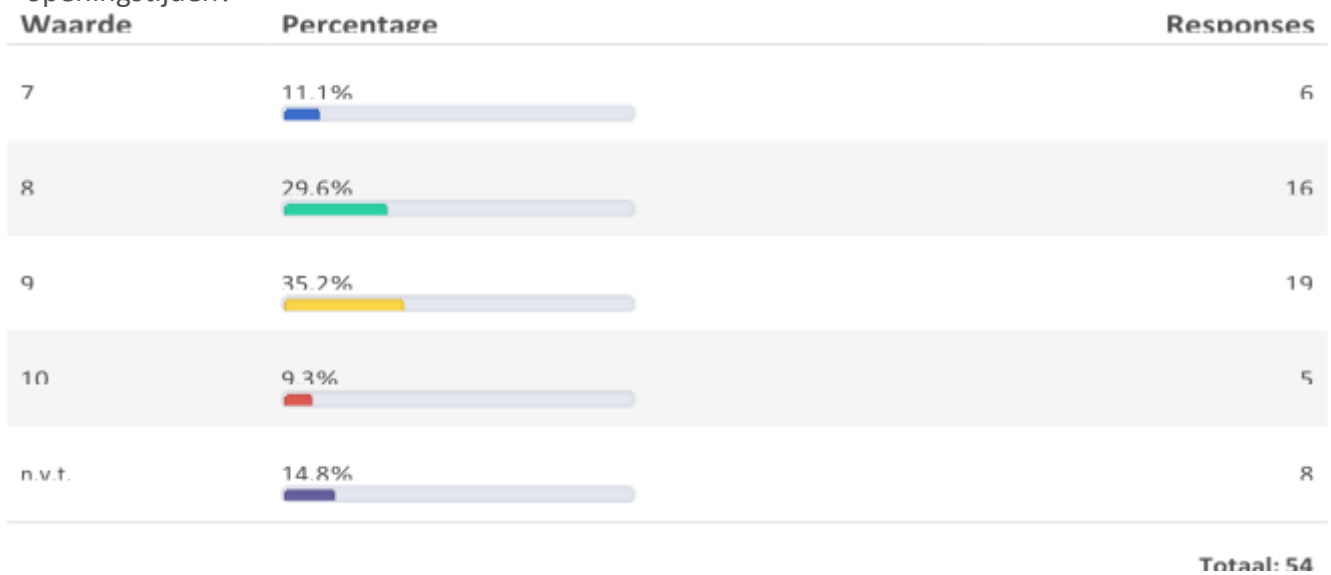
1. Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid (telefonisch/ internet) van de praktijk tijdens de dagelijkse openingstijden?



Statistieken

Laagste waarde	7
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	8.7
Totaal Respons	54

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



Statistieken

Laagste waarde	7
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	8.5
Totaal Respons	46

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

ResponsID Respons

8 Buiten openingstijden nog nooit de ortho nodig gehad

17 Nog nooit ortho buiten openingstijden nodig gehad. Op website staan duidelijke instructies.

24 Ik kan altijd bellen, er word snel opgenomen

27 Praktijk goed bereikbaar, jammer dat er geen parkeerplaatsen bij de praktijk zijn

28 We hebben een keer in het weekend gebeld en werden heel goed geholpen.

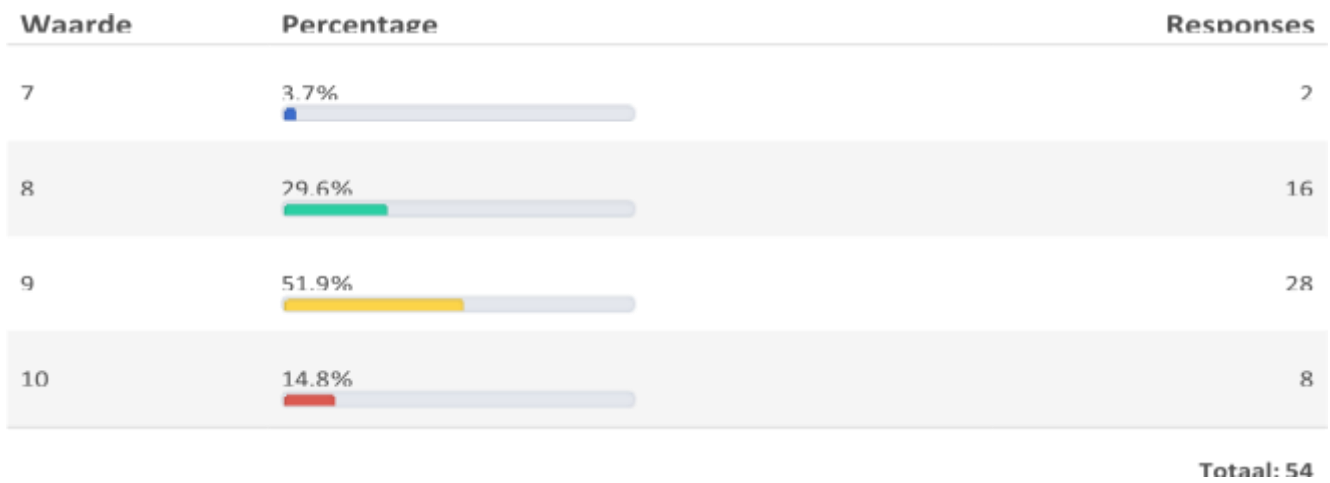
30 Misschien op iets meer ogenblikken bereikbaar...

44 Nette praktijk parkeren moeilijk

58 Mijn vader belde altijd dus zelf weet ik er niet heel veel van maar volgens mij was de praktijk altijd goed bereikbaar.

59 Hele aardige receptie/balie medewerkster.

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



Statistieken

Laagste waarde	7
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	8.8
Totaal Respons	54

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

Statistieken

Waarde	Percentage	Responses
3	3.7%	2
5	1.9%	1
6	1.9%	1
7	18.5%	10
8	40.7%	22
9	29.6%	16
10	3.7%	2
		Totaal: 54

3

Laagste waarde

Gemiddelde

7.9

Totaal Respons

54

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

Waarde	Percentage	Responses
6	7.4%	4
7	16.7%	9
8	14.8%	8
9	40.7%	22
10	16.7%	9
n.v.t.	3.7%	2

Totaal: 54

Statistieken

Laagste waarde	6
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	8.4
Totaal Respons	52

7. Graag uw opmerkingen en wensen over afspraken maken:

ResponsID **Respons**

8 Ze denken goed mee, maar afspraken lukken niet altijd na schooltijd

22 De mensen aan de balie vragen goed aan je over wanneer je kan

24

Personeel is aardig. Als ik een afspraak wil maken kan dit meestal pas over 6-8 weken soms zelf langer. Als ik pijnklachten heb kan ik wel meestal gelijk komen.

27 Ik zou wensen dat de praktijk ook op zaterdag open is

28 We kunnen snel terecht en worden ook aan de telefoon goed geholpen

30 Geen

48 Soms zit tussen de afspraken teveel tijd

49

De mogelijkheid om na schooltijd te plannen, zit gauw vol. Bij annuleren afspraak controle is er op kort termijn nauwelijks ruimte

Statistieken

58

Het afspraken maken ging goed maar als je bijvoorbeeld een keer ziek was duurde het altijd echt lang totdat je weer terecht kon komen.

59

Afspraak maken gaat nu via een computer, wat iets minder fijn is, maar wel alle opties laat zien.

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

Waarde	Percentage	Responses
5	7.4%	4
7	16.7%	9
8	38.9%	21
9	29.6%	16
10	7.4%	4
		Totaal: 54
Hoogste waarde		10
Gemiddelde		8.1
Totaal Respons		54

9. Hoe tevreden bent u over de voorzieningen in de wachtkamer?

Laagste waarde			
Waarde	Percentage		Responses
5	1.9%		1
6	1.9%		1
7	20.4%		11
8	24.1%		13
9	24.1%		13
10	25.9%		14
n.v.t.	1.9%		1

Totaal: 54

Statistieken

Laagste waarde	5
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	8.5
Totaal Respons	53

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

Waarde	Percentage		Responses
7	7.4%		4
8	14.8%		8
9	31.5%		17
10	46.3%		25

Totaal: 54

Statistieken

Statistieken

Laagste waarde	7
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	9.2
Totaal Respons	54

11. Hoe tevreden bent u over de privacy in de praktijk?

Waarde	Percentage	Responses
6	3.7%	2
7	20.4%	11
8	31.5%	17
9	27.8%	15
10	14.8%	8
n.v.t.	1.9%	1
		Totaal: 54

	6
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	8.3
Totaal Respons	53

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

Laagste waarde			
Waarde	Percentage		Responses
5	1.9%		1
7	9.3%		5
8	29.6%		16
9	38.9%		21
10	20.4%		11
			Totaal: 54

Statistieken

Laagste waarde	5
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	8.6
Totaal Respons	54

13. Graag uw opmerkingen en wensen over de praktijk:

ResponsID **Respons**

8	Prettige sfeer
17	Lekkere koffie in wachtkamer en mooie tijdschriften. Ziet er verzorgd uit.
28	Het zou ook handig zijn om vrijdag terecht te kunnen
30	Het duurt wel vaak een kwartier voordat je aan de beurt bent...
44	Ik snap de uitleg niet

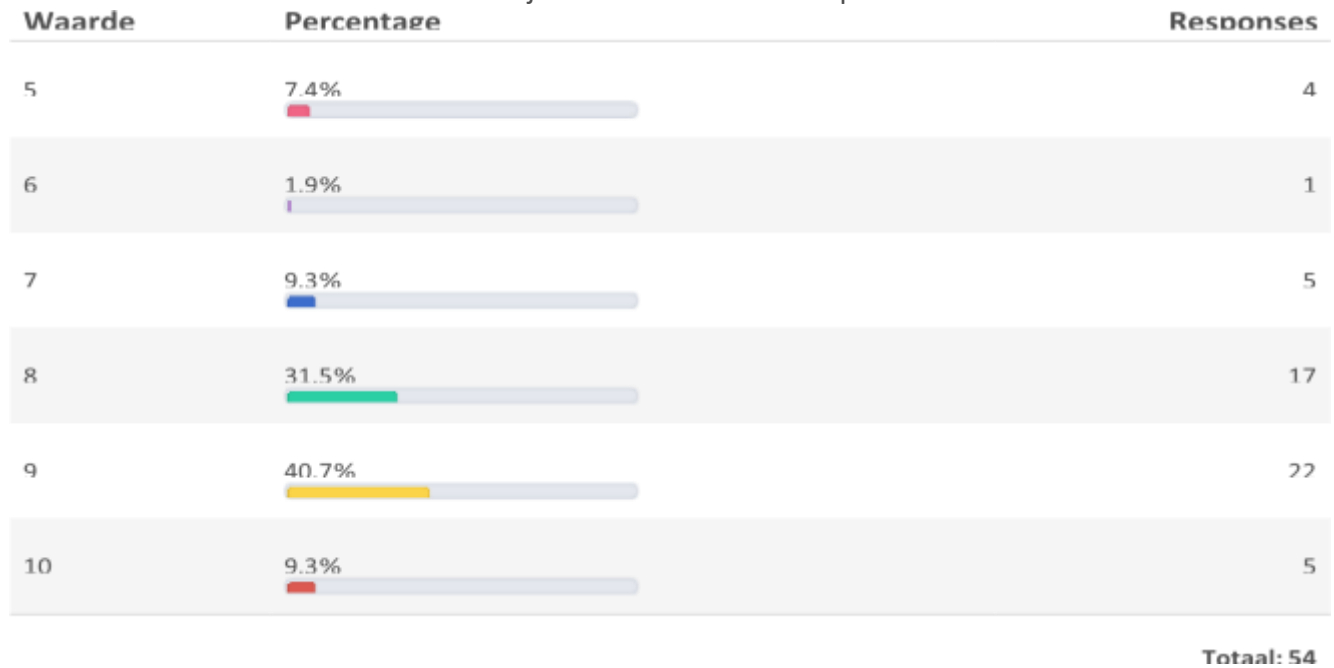
Statistieken

49 Praktijk ziet er netjes en verzorgd uit

59

Iets gezelliger mag wel. Een nadeel dat de kerstmuziek al draait in November. Voor de rest is de muziek super door het jaar heen.

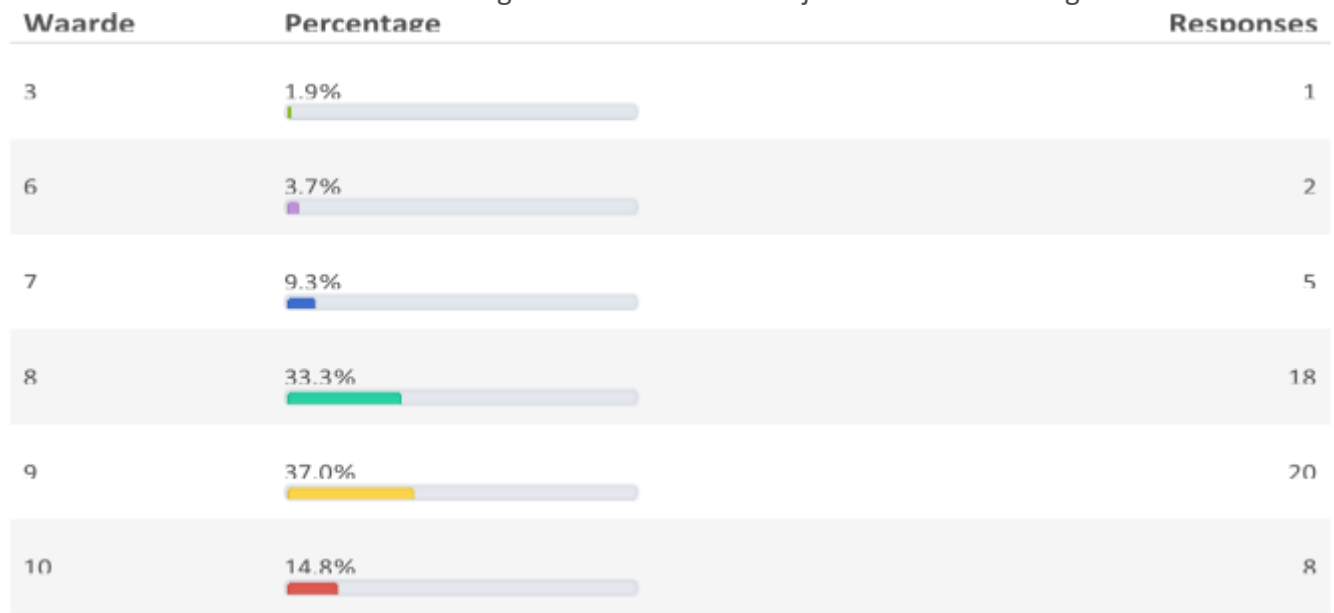
14. Hoe tevreden bent u over de duidelijkheid van het behandelplan?



Statistieken

Laagste waarde	5
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	8.2
Totaal Respons	54

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



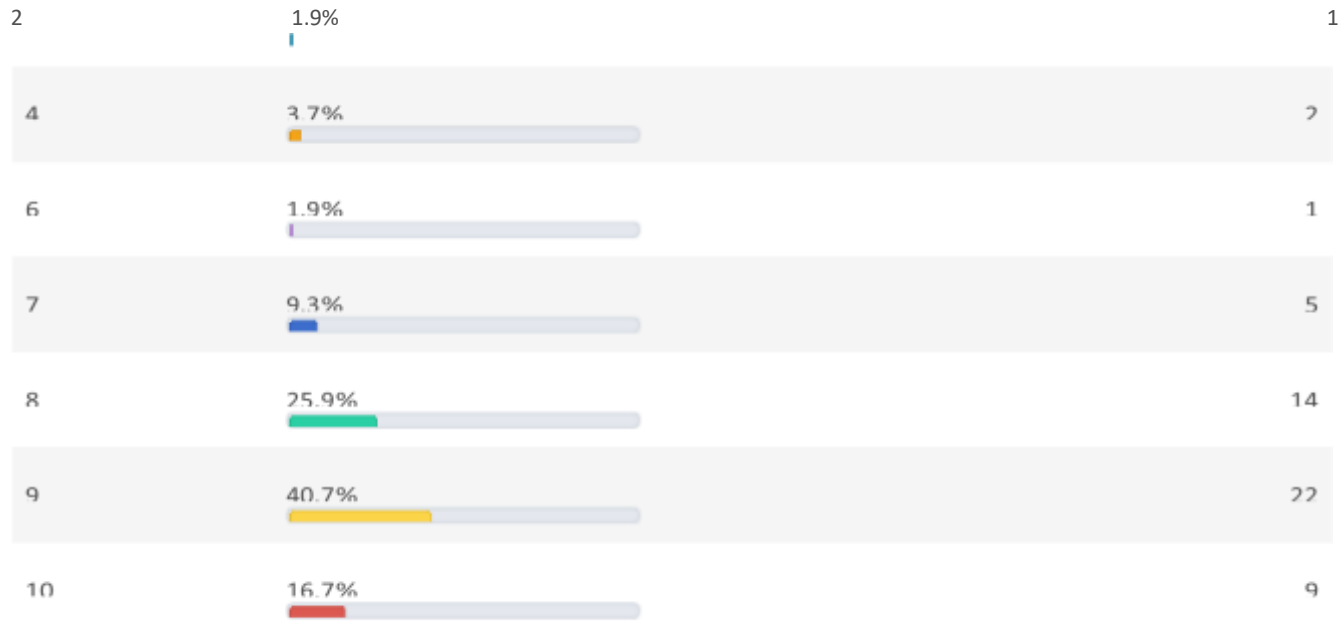
Totaal: 54

Statistieken

Laagste waarde	3
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	8.4
Totaal Respons	54

Waarde	Percentage	Responses
--------	------------	-----------

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



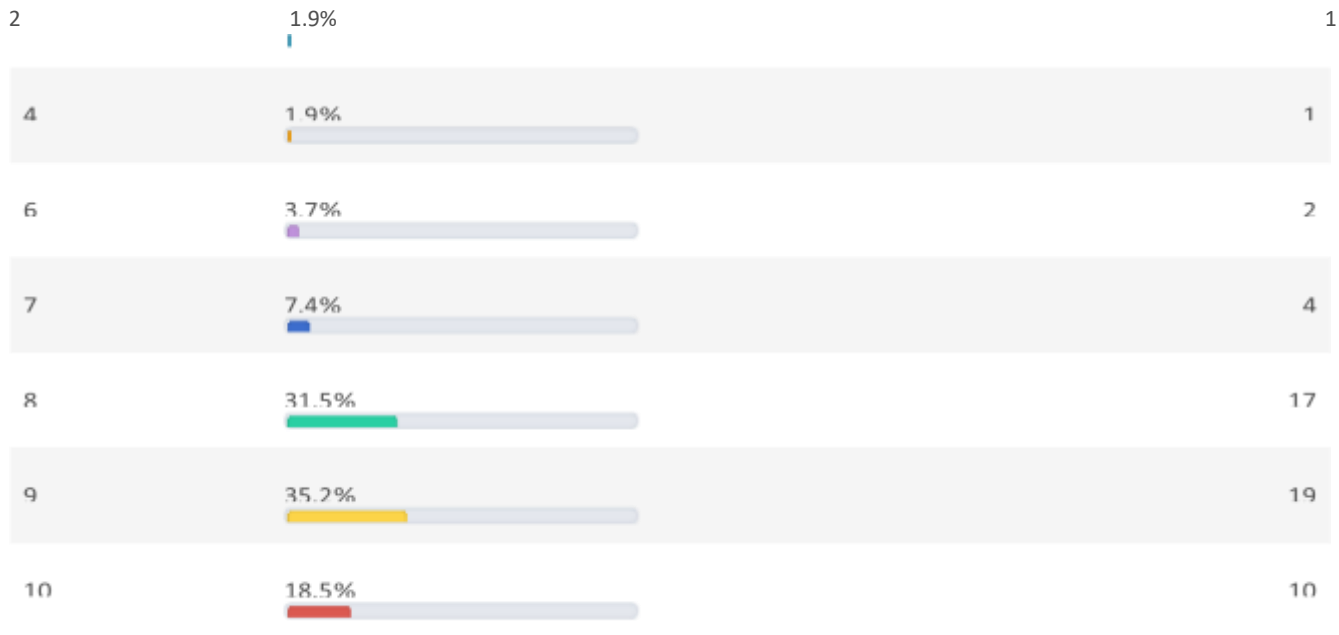
Totaal: 54

Statistieken

Laagste waarde	2
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	8.4

Totaal Respons	54
----------------	----

17. Hoe tevreden bent u over de persoonlijke aandacht tijdens de behandeling?



Totaal: 54

Statistieken

Laagste waarde	2
Hoogste waarde	10

Waarde	Percentage	Responses
--------	------------	-----------

Gemiddelde		8.4
Totaal Respons		54

18. Hoe tevreden bent u over het resultaat van de behandeling?

7	5.6%	3
8	24.1%	13
9	44.4%	24
10	20.4%	11
n.v.t.	5.6%	3

Totaal: 54

Statistieken

Laagste waarde	7
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	8.8
Totaal Respons	51

Waarde

Percentage

Responses

19. Graag uw opmerkingen en wensen over de behandeling:

ResponsID**Respons**

8

Behandelplanbespreking heel prettig, 2 opties besproken en ook meegekregen op papier zodat ik thuis rustig kon nadenken over mijn keuze, fijn dat ik een keuze kreeg

17

Nog niet klaar, maar tevreden over het resultaat tot nu toe

24

Het is voor mij niet altijd duidelijk wat er gebeurt in mijn mond en wat er gaat gebeuren. Als ik het vraag wordt dit wel goed uitgelegd

27

Iedereen is heel aardig

28

Ik heb geen wensen

30

Mijn tanden staan nu al veel rechter

43

Ik mis de uitleg

58

Het behandelplan was is de grote lijnen wel duidelijk maar meestal wist ik niet precies wat de assistent nou eigenlijk deed. Het resultaat is top maar ik heb het gevoel dat ze ook sneller tot dat eindresultaat hadden kunnen komen.

Waarde	Percentage	Responses
3	3.7%	2
7	3.7%	2
8	29.6%	16
9	37.0%	20
10	25.9%	14
		Totaal: 54

59 Het duurt wel lang, maar het resultaat is heel goed.

20. Hoe waarschijnlijk is het dat u onze praktijk zou aanbevelen aan familie, vrienden of bekenden?

Statistieken

Laagste waarde	3
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	8.7
Totaal Respons	54

21. 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.

ResponsID	Respons
-----------	---------

25 Make the questions in english asap aub

