



Roozeboom
consulting

Rapportage patiëntenenquête Mondhygiënistenpraktijk Prinsensingel

september 2015

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 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:	Mondhygiënistenpraktijk Prinsensingel
Uitgevoerd door:	Roozeboom consulting b.v.
Periode:	september 2015

Responscijfers

Respons (aantal personen):	50
----------------------------	----

Gemiddelde cijfers per onderwerp

Bereikbaarheid van de praktijk:	8,8
Afspraken maken:	9,1
De praktijk:	8,9
De zorgverlening door de mondhygiënist	9,0
Rekeningen en betalingen	8,7

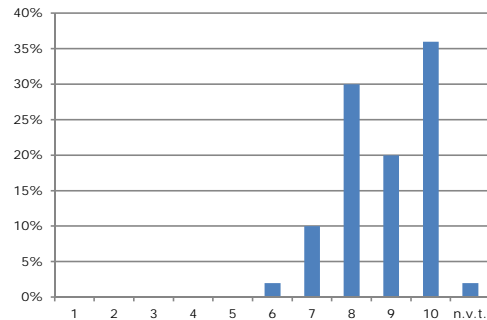
Gemiddeld cijfer voor de praktijk: 8,9

Net Promotor Score: 9,0

Bereikbaarheid van de praktijk

Hoe tevreden bent u over de dagelijkse openingstijden van de praktijk?

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	0	0,0%
6	1	2,0%
7	5	10,0%
8	15	30,0%
9	10	20,0%
10	18	36,0%
n.v.t.	1	2,0%



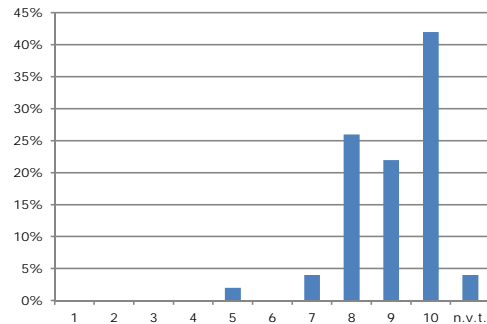
Totaal:

50	100,0%
----	--------

Gemiddeld cijfer: 8,8

Hoe tevreden bent u over de telefonische bereikbaarheid van de praktijk tijdens de dagelijkse openingstijden?

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	1	2,0%
6	0	0,0%
7	2	4,0%
8	13	26,0%
9	11	22,0%
10	21	42,0%
n.v.t.	2	4,0%



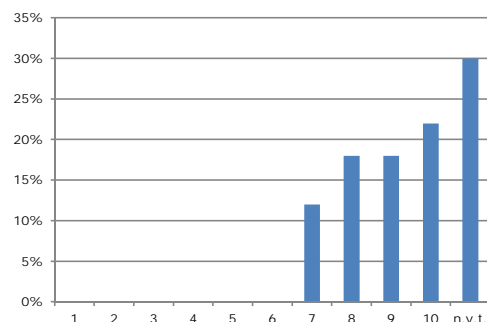
Totaal:

50	100,0%
----	--------

Gemiddeld cijfer: 9,0

Hoe tevreden bent u over de informatieverstrekking op onze website?

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
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	6	12,0%
8	9	18,0%
9	9	18,0%
10	11	22,0%
n.v.t.	15	30,0%



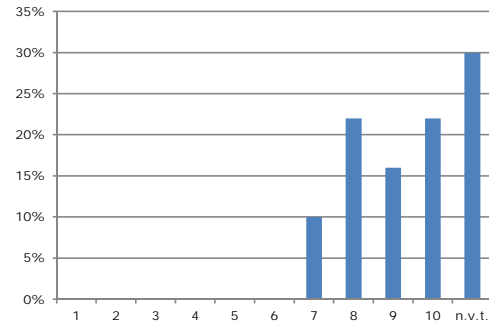
Totaal:

50	100,0%
----	--------

Gemiddeld cijfer: 8,7

Hoe tevreden bent u over de gebruikersvriendelijkheid van onze website?

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
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	5	10,0%
8	11	22,0%
9	8	16,0%
10	11	22,0%
n.v.t.	15	30,0%



Totaal:	50	100,0%
---------	----	--------

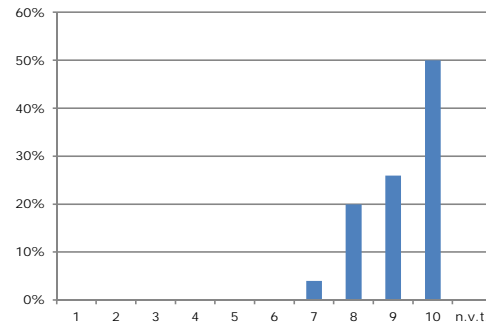
Gemiddeld cijfer: 8,7

Gemiddelde score voor dit onderwerp 8,8

Afspraken maken

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

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
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	4,0%
8	10	20,0%
9	13	26,0%
10	25	50,0%
n.v.t.	0	0,0%



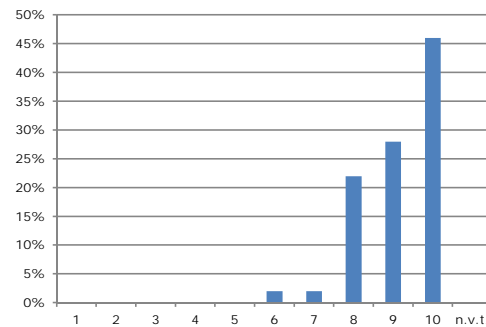
Totaal:

50	100,0%
----	--------

Gemiddeld cijfer: 9,2

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

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	0	0,0%
6	1	2,0%
7	1	2,0%
8	11	22,0%
9	14	28,0%
10	23	46,0%
n.v.t.	0	0,0%



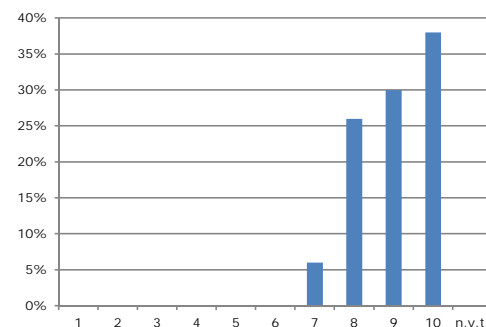
Totaal:

50	100,0%
----	--------

Gemiddeld cijfer: 9,1

Hoe tevreden bent u over de termijn waarop u terecht kunt voor een behandeling?

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
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	3	6,0%
8	13	26,0%
9	15	30,0%
10	19	38,0%
n.v.t.	0	0,0%



Totaal:

50	100,0%
----	--------

Gemiddeld cijfer: 9,0

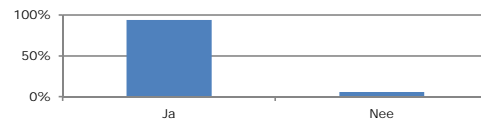
Gemiddelde score voor dit onderwerp 9,1

De praktijk

Kent u de naam en de functie van uw behandelaar?

Antwoord:	Respondenten:	Percentage:
Ja	47	94,0%
Nee	3	6,0%

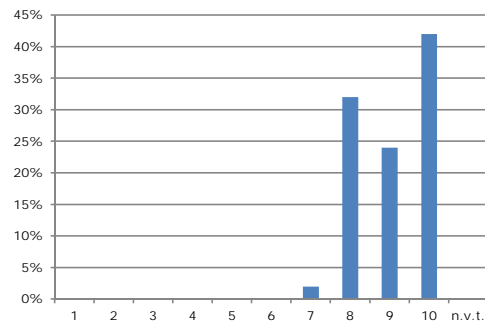
Totaal:	50	100,0%
---------	----	--------



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

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
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	1	2,0%
8	16	32,0%
9	12	24,0%
10	21	42,0%
n.v.t.	0	0,0%

Totaal:	50	100,0%
---------	----	--------

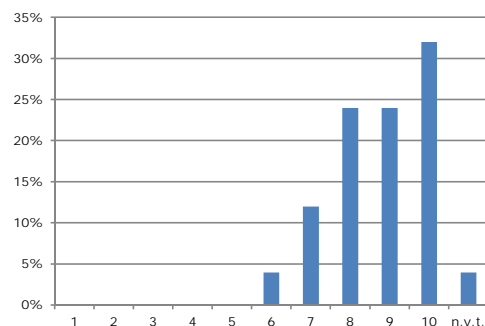


Gemiddeld cijfer: 9,1

Hoe tevreden bent u over de voorzieningen in de wachtkamer?

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	0	0,0%
6	2	4,0%
7	6	12,0%
8	12	24,0%
9	12	24,0%
10	16	32,0%
n.v.t.	2	4,0%

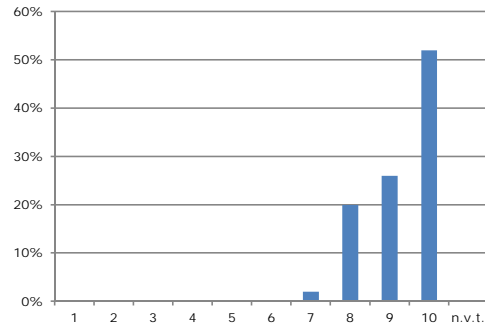
Totaal:	50	100,0%
---------	----	--------



Gemiddeld cijfer: 8,7

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

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
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	1	2,0%
8	10	20,0%
9	13	26,0%
10	26	52,0%
n.v.t.	0	0,0%



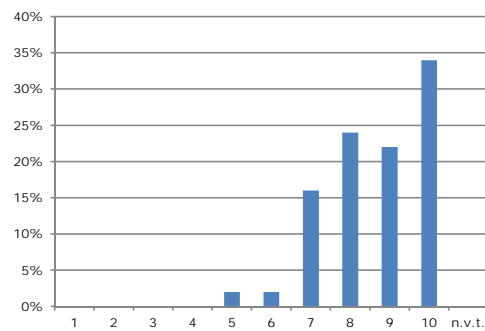
Totaal:

50	100,0%
----	--------

Gemiddeld cijfer: 9,3

Hoe tevreden bent u over de privacy in de praktijk?

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	1	2,0%
6	1	2,0%
7	8	16,0%
8	12	24,0%
9	11	22,0%
10	17	34,0%
n.v.t.	0	0,0%



Totaal:

50	100,0%
----	--------

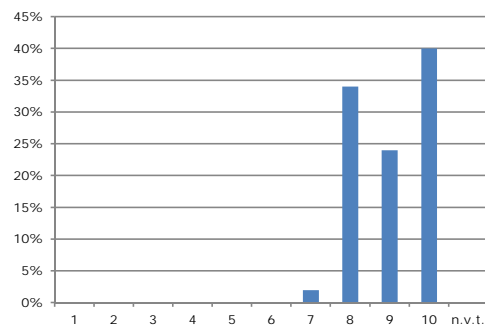
Gemiddeld cijfer: 8,6

Gemiddelde score voor dit onderwerp 8,9

De zorgverlening door de mondhygiënist

Hoe tevreden bent u over de uitleg van de mondhygiënist over de behandeling en waarom de behandeling plaats zal moeten vinden?

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
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	1	2,0%
8	17	34,0%
9	12	24,0%
10	20	40,0%
n.v.t.	0	0,0%



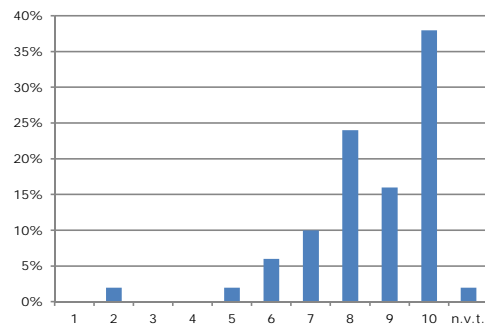
Totaal:

50	100,0%
----	--------

Gemiddeld cijfer: 9,0

Hoe tevreden bent u over de informatieverstrekking over de kosten van de behandeling?

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	0	0,0%
2	1	2,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	1	2,0%
6	3	6,0%
7	5	10,0%
8	12	24,0%
9	8	16,0%
10	19	38,0%
n.v.t.	1	2,0%



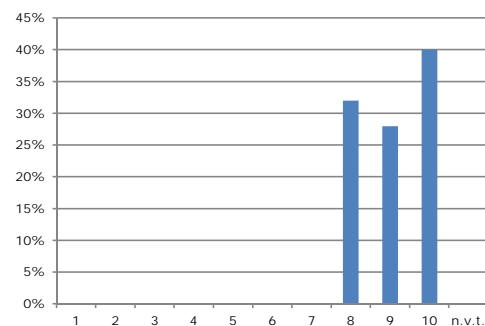
Totaal:

50	100,0%
----	--------

Gemiddeld cijfer: 8,5

Hoe tevreden bent u over de vakkundigheid van de mondhygiënist?

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
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	16	32,0%
9	14	28,0%
10	20	40,0%
n.v.t.	0	0,0%



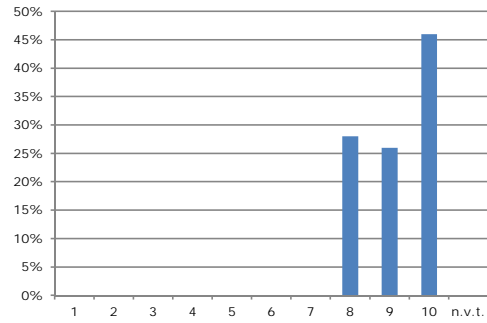
Totaal:

50	100,0%
----	--------

Gemiddeld cijfer: 9,1

Hoe tevreden bent u over de hygiëne tijdens de behandeling door de mondhygiënist?

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
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	14	28,0%
9	13	26,0%
10	23	46,0%
n.v.t.	0	0,0%

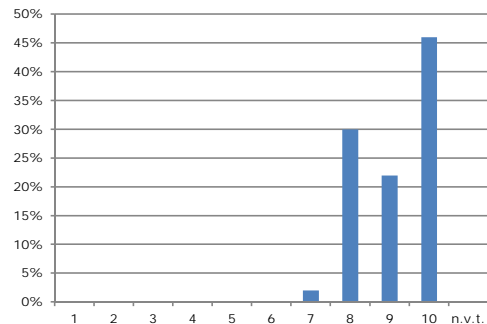


Totaal:	50	100,0%
---------	----	--------

Gemiddeld cijfer: 9,2

Hoe tevreden bent u over de persoonlijke aandacht voor u tijdens de behandeling door de mondhygiënist?

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
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	1	2,0%
8	15	30,0%
9	11	22,0%
10	23	46,0%
n.v.t.	0	0,0%

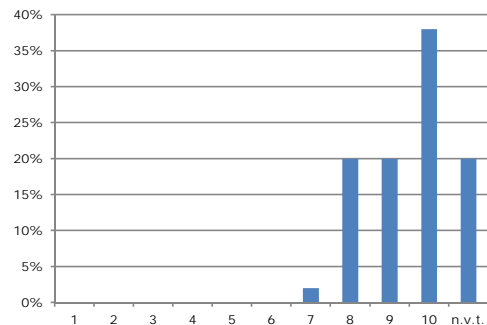


Totaal:	50	100,0%
---------	----	--------

Gemiddeld cijfer: 9,1

Hoe tevreden bent u over het rekening houden met uw eventuele angst voor een behandeling door de mondhygiënist?

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
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	1	2,0%
8	10	20,0%
9	10	20,0%
10	19	38,0%
n.v.t.	10	20,0%

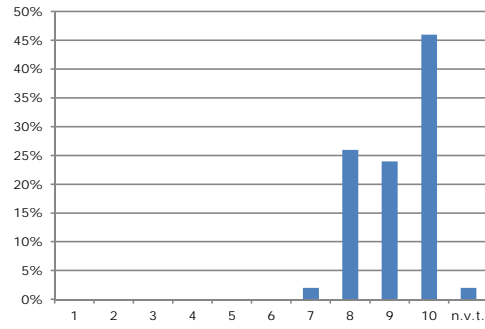


Totaal:	50	100,0%
---------	----	--------

Gemiddeld cijfer: 9,2

Hoe tevreden bent u over het resultaat van de behandeling door de mondhygiënist?

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
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	1	2,0%
8	13	26,0%
9	12	24,0%
10	23	46,0%
n.v.t.	1	2,0%



Totaal:	50	100,0%
---------	----	--------

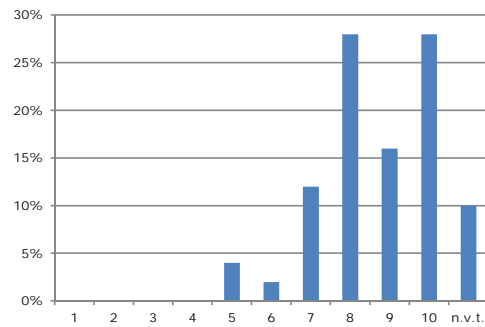
Gemiddeld cijfer: 9,2

Gemiddelde score voor dit onderwerp 9,0

Rekeningen en betalingen

Hoe tevreden bent u over de specificatie van de kosten van de behandeling?

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	2	4,0%
6	1	2,0%
7	6	12,0%
8	14	28,0%
9	8	16,0%
10	14	28,0%
n.v.t.	5	10,0%



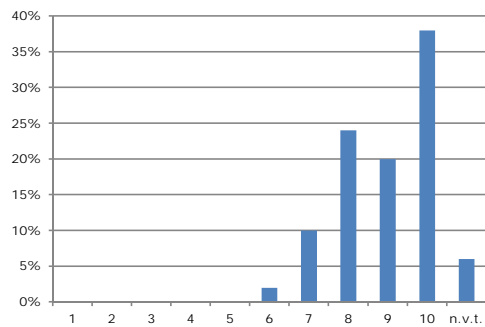
Totaal:

50	100,0%
----	--------

Gemiddeld cijfer: 8,5

Hoe tevreden bent u over de wijze waarop u de betaling kunt voldoen?

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	0	0,0%
6	1	2,0%
7	5	10,0%
8	12	24,0%
9	10	20,0%
10	19	38,0%
n.v.t.	3	6,0%



Totaal:

50	100,0%
----	--------

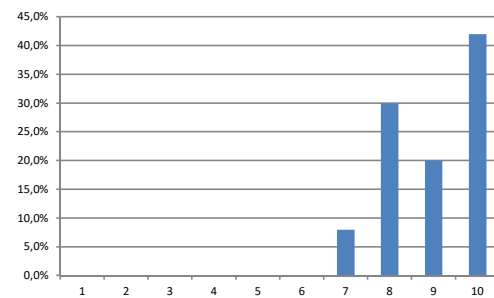
Gemiddeld cijfer: 8,9

Gemiddelde score voor dit onderwerp 8,7

Net Promotor Score

Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 1 tot 10) dat u onze praktijk zou aanbevelen bij familie, vrienden en bekenden?

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
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	8,0%
8	15	30,0%
9	10	20,0%
10	21	42,0%



Totaal:	50	100,0%
---------	----	--------

Gemiddeld cijfer: 9,0

Cijfer Net Promotor Score: 9,0

Opmerkingen per onderwerp

Bereikbaarheid van de praktijk

- > kijk nooit op de website dus daar heb ik dan ook geen mening over
- > Makkelijk bereikbaar zeker met de fiets.
- > Parkeren kan soms lastig zijn
- > Geen speciale wensen.
- > Prima, nog nooit problemen mee ervaren.
- > De eerste afspraak wilde ik telefonisch maken, maar de praktijk was erg slecht telefonisch bereikbaar. Ik heb op het punt gestaan om een en andere praktijk te bellen.
- > Betaald parkeren is in de regel vervelend.
- > kijk niet op de site
- > Bereikbaarheid met fiets is goed, met auto gezien parkeergelegenheid laat te wensen over. Nog nooit gebruik gemaakt van website.
- > maken altijd vroeg een afspraak, i.v.m. eigen werk, kunnen dan voor de deur parkeren. Anders wordt het verder weg, betalen en lopen.
- > Jammer dat er te weinig parkeerplaatsen zijn.
- > goed, ook in de avonden
- > Voor cliënten zou het beter zijn dat de praktijk niet in een gebied lag waar parkeergeld betaald dient te worden.
- > Prima!
- > kom bijna altijd met de fiets.

Afspraken maken

- > Ik word altijd supervriendelijk geholpen en men is altijd oprecht geïnteresseerd.
- > Zeer vriendelijk
- > Flexibel genoeg voor mij.
- > Uiterst persoonlijk en heel flexibel.
- > eerste consulten tijdje moeten wachten
- > Afspraken worden vooruit gepland ideaal
- > geen opmerkingen
- > Een prima praktijk, met name ook het feit dat je in de avonden kunt worden behandeld.
- > altijd goed gegaan

De praktijk

- > Geluid aangrenzende behandelkamer dringt door
- > Stoelen in de wachtkamer staan naast balie. Je kunt alles horen.
- > Er is niet een echte wachtkamer, maar stoelen bij de receptie. Dit voldoet echter prima, want de wachttijd is nihil of helemaal niet!
- > nog nooit gezien of gebruik van gemaakt
- > geen opmerkingen, heerlijk sober
- > Je wacht niet in een wachtkamer maar bij een open balie. Dit roept wel een open sfeer op. In een wachtkamer zit je geïsoleerd.

De zorgverlening door de mondhygiënist

- > Klinkt ongeloofwaardig misschien, maar ik vind het echt allemaal een 10 waard. Men neemt vooral de zenuwen weg. Heel fijn!
- > Er wordt geen informatie verstrekt over de kosten. Pas inzichtelijk bij zorgverzekeraar indien nota daar is ingediend.
- > Gelukkig geen ervaring met andere praktijken. Vergelijken kan ik dus niet.
- > Zeer nette praktijk. Uit ervaring met een erg angstige dochter van 7 weet ik dat de persoonlijke aandacht en het omgaan met angst perfect wordt aangepakt, zodat al na de eerste behandeling de angst nagenoeg was verdwenen.
- > geen opmerkingen
- > geen opmerkingen, gewoon goed werk
- > Geeft antwoord op vragen van de cliënt en legt het in begrijpelijke taal uit.
- > Resultaat nog niet bekend, te vroeg om te oordelen
- > er is met ons nooit over de kosten van welke behandeling dan ook gesproken

Rekeningen en betalingen

- > Ik ontvang geen nota dus ook geen specificatie.
- > Voor mij voldoende duidelijk.
- > geen opmerkingen
- > n.v.t.
- > wij zien geen factuur en krijgen alleen een acceptgiro voor het eventueel te betalen extra kosten welke niet door de verzekering worden gedekt
- > liever niet via Famed, maar rechtstreeks

Overige opmerkingen

- > Ik wil alleen maar benadrukken dat wij als gezin (en blijkbaar ook familie/vrienden die ik de praktijk heb geadviseerd) zeer tevreden zijn!
- > Zeer vakkundig en professioneel geholpen in een goede sfeer.