



Roozeboom
consulting

Rapport patiëntenenquête TopOrtho Emmen

januari 2017

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:	TopOrtho Emmen
Uitgevoerd door:	Roozeboom consulting b.v.
Periode:	januari 2017
Respons (aantal personen):	58

Score vs. Spiegelinformatie

Hoe tevreden bent u over:	Uw score	AVG 2015
Toegankelijkheid van de praktijk	8,0	7,8
De bereikbaarheid (telefonisch/internet) van de praktijk tijdens de dagelijkse openingstijden	8,2	8,2
De bereikbaarheid van een dienstdoende orthodontist buiten de dagelijkse openingstijden	7,8	7,4
Afspraken maken	8,3	8,2
De bejegening door onze medewerk(st)er aan de balie	8,1	8,4
De mogelijkheid om te kiezen voor een bepaalde afspraakdatum en tijdstip	8,2	8,0
De termijn waarop u terecht kunt voor pijnklachten	8,5	8,2
De praktijk	8,2	8,0
De wachttijd bij een bezoek voor een controle of behandeling	8,2	7,6
De voorzieningen in de wachtkamer	8,2	7,9
De hygiëne/netheid in de praktijk	8,6	8,7
De privacy in de praktijk	7,8	7,4
De samenwerking tussen de orthodontist en de medewerker(s)	8,4	8,3
De behandeling	8,4	8,1
De duidelijkheid van het behandelplan	8,3	7,7
De uitleg van de orthodontist tijdens de behandeling	8,3	8,1
De uitleg van de assistent tijdens de behandeling	8,4	8,0
De persoonlijke aandacht tijdens de behandeling	8,4	8,1
Het resultaat van de behandeling	8,6	8,5

TopOrtho Emmen

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	58
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.2
3	0.0%	0	Laagste waarde	5.0
4	0.0%	0	Hoogste waarde	10.0
5	1.7%	1		
6	1.7%	1		
7	17.2%	10		
8	44.8%	26		
9	20.7%	12		
10	13.8%	8		
n.v.t.	0.0%	0		
		Totaal	58	

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

Waarde	Percentage	Aantal	Statistieken	
1	0.0%	0	Totaal Respons	58
2	0.0%	0	Gemiddelde	7.8
3	0.0%	0	Laagste waarde	6.0
4	0.0%	0	Hoogste waarde	10.0
5	0.0%	0		
6	5.2%	3		
7	19.0%	11		
8	22.4%	13		
9	8.6%	5		
10	5.2%	3		
n.v.t.	39.7%	23		
		Totaal	58	

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

Aantal	Respons
1	Altijd vriendelijk...erg positief
1	Buitenkantoor uren hebben we de ortho nog niet nodig gehad.
1	Contact buiten openingstijden nog niet nodig gehad
1	Het is top
1	Iemand in het weekend nodig, geen probleem!
1	Jammer dat er op vrijdags geen praktijk meer is
1	Ook vrijdag graag de hele dag bereikbaar
1	Openingstijden website anders vermeld.
1	Parkeren gaat soms moeilijk
1	We worden altijd keurig en deskundig te woord gestaan.

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 58
2	0.0%	0	Gemiddelde 8.1
3	0.0%	0	Laagste waarde 5.0
4	0.0%	0	Hoogste waarde 10.0
5	3.5%	2	
6	8.6%	5	
7	15.5%	9	
8	36.2%	21	
9	20.7%	12	
10	15.5%	9	
n.v.t.	0.0%	0	
		Totaal	58

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	58
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.2
3	0.0%	0	Laagste waarde	4.0
4	1.7%	1	Hoogste waarde	10.0
5	1.7%	1		
6	1.7%	1		
7	20.7%	12		
8	32.8%	19		
9	24.1%	14		
10	15.5%	9		
n.v.t.	1.7%	1		
		Totaal	58	

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

Waarde	Percentage	Aantal	Statistieken	
1	0.0%	0	Totaal Respons	58
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.5
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	15.5%	9		
8	25.9%	15		
9	17.2%	10		
10	20.7%	12		
n.v.t.	20.7%	12		
		Totaal	58	

Graag uw opmerkingen en wensen over afspraken maken:

Aantal	Respons
1	Baliemedewerkster komt nors over en is niet echt vriendelijk
1	Graag op woensdag
1	Vrijdags is geen optie meer: jammer
1	Ik werd door de baliemedewerkster aan gesproken met de achternaam van mijn dochter. In mijn geval ben ik gescheiden van de vader van mijn kinderen, die wel zijn achternaam dragen. Ze zou dit op kunnen lossen door mij aan te spreken als moeder van of registreren op ouder.
1	Wordt netjes en beleefd te woord gestaan wordt duidelijk aangegeven wanneer de controles worden ingepland en wanneer de langere afspraken worden gedaan. Kan ook briefje krijgen voor school ter bevestiging dat de afspraak onder schooltijd plaatsvond

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

Waarde	Percentage	Aantal	Statistieken
1	0.0%	0	Totaal Respons 58
2	0.0%	0	Gemiddelde 8.2
3	0.0%	0	Laagste waarde 6.0
4	0.0%	0	Hoogste waarde 10.0
5	0.0%	0	
6	3.5%	2	
7	20.7%	12	
8	37.9%	22	
9	24.1%	14	
10	13.8%	8	
n.v.t.	0.0%	0	
		Totaal	58

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	1.7%	1
7	22.4%	13
8	46.6%	27
9	17.2%	10
10	12.1%	7
n.v.t.	0.0%	0
Totaal		58

Statistieken

Totaal Respons	58
Gemiddelde	8.2
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	1.7%	1
7	8.6%	5
8	39.7%	23
9	29.3%	17
10	20.7%	12
n.v.t.	0.0%	0
Totaal		58

Statistieken

Totaal Respons	58
Gemiddelde	8.6
Laagste waarde	6.0
Hoogste waarde	10.0

Hoe tevreden bent u over de privacy in de praktijk?

Waarde	Percentage	Aantal	Statistieken	
1	0.0%	0	Totaal Respons	58
2	0.0%	0	Gemiddelde	7.8
3	0.0%	0	Laagste waarde	4.0
4	1.7%	1	Hoogste waarde	10.0
5	3.5%	2		
6	6.9%	4		
7	22.4%	13		
8	36.2%	21		
9	22.4%	13		
10	6.9%	4		
n.v.t.	0.0%	0		
		Totaal	58	

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

Waarde	Percentage	Aantal	Statistieken	
1	0.0%	0	Totaal Respons	58
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.4
3	0.0%	0	Laagste waarde	6.0
4	0.0%	0	Hoogste waarde	10.0
5	0.0%	0		
6	1.7%	1		
7	13.8%	8		
8	43.1%	25		
9	22.4%	13		
10	19.0%	11		
n.v.t.	0.0%	0		
		Totaal	58	

Graag uw opmerkingen en wensen over de praktijk:

Aantal	Respons
1	Bespreken kostenbegroting gebeurt aan de balie. Zou wellicht anders kunnen.
1	De assistent zijn aardig
1	Leuk team
1	Misschien een hèèl klein puntje dat de wachtkamer wat klein is, waardoor deze snel vol zit en er dan geen privacy is omdat er snel iemand te dicht bij je zit. Maar dit is niet echt een probleem omdat er vaak geen wacht tijden zijn en zelfs bij te vroeg aanwezig is er de mogelijkheid eerder aan de beurt te zijn.
1	Privacy is altijd een verbeterpunt bij enquêtes. Ik zou hier de schotten hoger willen hebben en vooral langer. zodat je andere patiënten niet kunt zien.
1	Wordt altijd op tijd geholpen, er is wifí aanwezig en het is een leuk team. Samenwerking verloopt goed. Als de assistente de ortho nodig heeft dan komt hij erbij.
1	Baliemedewerker zit achter een open balie,daardoor kan je alle gesprekken volgen. Persoonlijk vind ik dit niet storend. Het kan wel als storend worden ervaren
1	Ik heb vooral te maken met de orthodontist, Deze werkt op tijd en heeft ook oog voor zijn medewerkers en andere patiënten. vind ik een goede eigenschap
1	Het komt wel eens voor dat als wij op tijd staan er 10 minuten uitgelopen wordt. Dat vind ik niet fijn. Verder is de ruimte tussen de behandelplaatsen niet erg ruim, waardoor je de gesprekken van de anderen kunt volgen.
1	Vind het niet prettig dat tussen de stoelen geen dichte wanden zijn....toch niet echt gevoel van privacy

Hoe tevreden bent u over de duidelijkheid van het behandelplan?

Waarde	Percentage	Aantal	Statistieken
1	0.0%	0	Totaal Respons 58
2	0.0%	0	Gemiddelde 8.3
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	25.9%	15	
8	36.2%	21	
9	22.4%	13	
10	15.5%	9	
n.v.t.	0.0%	0	
Totaal		58	

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	5.2%	3
7	17.2%	10
8	39.7%	23
9	22.4%	13
10	15.5%	9
n.v.t.	0.0%	0
Totaal		58

Statistieken	
Totaal Respons	58
Gemiddelde	8.3
Laagste waarde	6.0
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	5.2%	3
7	12.1%	7
8	37.9%	22
9	22.4%	13
10	17.2%	10
n.v.t.	5.2%	3
Totaal		58

Statistieken	
Totaal Respons	58
Gemiddelde	8.4
Laagste waarde	6.0
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	1.7%	1
7	15.5%	9
8	37.9%	22
9	25.9%	15
10	19.0%	11
n.v.t.	0.0%	0
Totaal		58

Statistieken

Totaal Respons	58
Gemiddelde	8.4
Laagste waarde	6.0
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	1.7%	1
7	8.6%	5
8	34.5%	20
9	15.5%	9
10	22.4%	13
n.v.t.	17.2%	10
Totaal		58

Statistieken

Totaal Respons	58
Gemiddelde	8.6
Laagste waarde	6.0
Hoogste waarde	10.0

Graag uw opmerkingen en wensen over de behandeling:

Aantal	Respons
1	Behandeling is nog niet afgerond
1	Heb wel het idee dat ze het soms wat te druk hebben
1	Ik ben zeer tevreden over de behandeling
1	Ik wil graag pro actief bij ieder consult een verhaaltje over voortgang, bijsturing en vervolg.
1	Met foto's wordt het plan wel duidelijk gemaakt. Soms wel veel info in 1x
1	Soms is de orthodontist moeilijk te verstaan. Hij is een buitenlander
1	ThIs een goeie praktijk
1	Ben nog niet klaar met beugelen, maar ben tevreden met uitleg. Soms is ortho lastig te verstaan, brabbelt een beetje
1	Voor, tijdens en na de behandeling worden we altijd vriendelijk en deskundig geholpen. Wij zijn erg tevreden.
1	Duidelijk uitleg over de beugels en hoe ze er uit zien. Bij het plaatsen van de beugel wordt ook aan de hand van filmpjes uitgelegd hoe met de beugel om te gaan. Er wordt ruim aandacht hieraan gegeven. Tot nu toe heel tevreden met het resultaat

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	Goede ervaring
1	Top praktijk, altijd goede uitleg en vlotte behandeling als er iets stuk is. Duidelijk naar de patiënt toe.
1	Tip: Bij aanmelding wordt een vragenlijst meegestuurd in PDF format, deze is helaas niet online in te vullen. Mogelijk in word format wel. Zo kun je hem ook weer digitaal terugzenden.
1	Nazorg en praktijk zijn erg goed verbeterd/vernieuwd. Inrichting,hygiene en privacy veel beter. Ook wordt er beter op poetsen/verzorging gelet.