

Rapport patiëntenmonitor TopOrtho Maastricht

september t/m december 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 Maastricht
Uitgevoerd door:	Roozeboom consulting b.v.
Periode:	januari 2018
Respons (aantal personen):	54

Score vs. Spiegelinformatie

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

TopOrtho Maastricht patiëntenmonitor

Hoe tevreden bent u over de dagelijkse openingstijden?

Waarde	Percentage	Aantal	Statistieken	
1	0.0%	0	Totaal Respons	54
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.4
3	0.0%	0	Laagste waarde	5.0
4	0.0%	0	Hoogste waarde	10.0
5	1.9%	1		
6	1.9%	1		
7	14.8%	8		
8	37.0%	20		
9	25.9%	14		
10	18.5%	10		
n.v.t.	0.0%	0		
		Totaal	54	

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	54
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.5
3	1.9%	1	Laagste waarde	3.0
4	0.0%	0	Hoogste waarde	10.0
5	0.0%	0		
6	5.6%	3		
7	11.1%	6		
8	25.9%	14		
9	29.6%	16		
10	25.9%	14		
n.v.t.	0.0%	0		
		Totaal	54	

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	54
2	0.0%	0	Gemiddelde	7.9
3	1.9%	1	Laagste waarde	3.0
4	1.9%	1	Hoogste waarde	10.0
5	1.9%	1		
6	7.4%	4		
7	11.1%	6		
8	24.1%	13		
9	18.5%	10		
10	9.3%	5		
n.v.t.	24.1%	13		
		Totaal	54	

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

Aantal	Respons
2	geen opmerkingen

Hoe tevreden bent u over de manier waarop u aan de telefoon te woord wordt gestaan?

Waarde	Percentage	Aantal	Statistieken
1	0.0%	0	Totaal Respons 54
2	1.9%	1	Gemiddelde 8.6
3	0.0%	0	Laagste waarde 2.0
4	0.0%	0	Hoogste waarde 10.0
5	0.0%	0	
6	1.9%	1	
7	14.8%	8	
8	20.4%	11	
9	25.9%	14	
10	31.5%	17	
n.v.t.	3.7%	2	
Totaal		54	

Hoe tevreden bent u over de manier waarop u aan de balie te woord wordt gestaan?

Waarde	Percentage	Aantal	Statistieken
1	0.0%	0	Totaal Respons 54
2	1.9%	1	Gemiddelde 8.7
3	0.0%	0	Laagste waarde 2.0
4	0.0%	0	Hoogste waarde 10.0
5	0.0%	0	
6	1.9%	1	
7	5.6%	3	
8	29.6%	16	
9	29.6%	16	
10	31.5%	17	
n.v.t.	0.0%	0	
Totaal		54	

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	54
2	1.9%	1	Gemiddelde	7.9
3	0.0%	0	Laagste waarde	2.0
4	0.0%	0	Hoogste waarde	10.0
5	1.9%	1		
6	11.1%	6		
7	22.2%	12		
8	25.9%	14		
9	25.9%	14		
10	11.1%	6		
n.v.t.	0.0%	0		
		Totaal	54	

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

Waarde	Percentage	Aantal	Statistieken	
1	0.0%	0	Totaal Respons	54
2	0.0%	0	Gemiddelde	7.9
3	1.9%	1	Laagste waarde	3.0
4	1.9%	1	Hoogste waarde	10.0
5	3.7%	2		
6	3.7%	2		
7	18.5%	10		
8	18.5%	10		
9	22.2%	12		
10	11.1%	6		
n.v.t.	18.5%	10		
		Totaal	54	

Graag uw opmerkingen en wensen over afspraken maken:

Aantal	Respons

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	54
2	1.9%	1	Gemiddelde	7.2
3	0.0%	0	Laagste waarde	2.0
4	5.6%	3	Hoogste waarde	10.0
5	7.4%	4		
6	14.8%	8		
7	27.8%	15		
8	16.7%	9		
9	18.5%	10		
10	7.4%	4		
n.v.t.	0.0%	0		
		Totaal	54	

Hoe tevreden bent u over de voorzieningen in de wachtkamer?

Waarde	Percentage	Aantal	Statistieken	
1	0.0%	0	Totaal Respons	54
2	0.0%	0	Gemiddelde	7.8
3	1.9%	1	Laagste waarde	3.0
4	0.0%	0	Hoogste waarde	10.0
5	5.6%	3		
6	5.6%	3		
7	29.6%	16		
8	22.2%	12		
9	16.7%	9		
10	14.8%	8		
n.v.t.	3.7%	2		
		Totaal	54	

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	1.9%	1
5	1.9%	1
6	0.0%	0
7	7.4%	4
8	18.5%	10
9	38.9%	21
10	31.5%	17
n.v.t.	0.0%	0
Totaal		54

Statistieken

Totaal Respons	54
Gemiddelde	8.8
Laagste waarde	4.0
Hoogste waarde	10.0

Hoe tevreden bent u over de privacy in de praktijk?

Waarde	Percentage	Aantal
1	1.9%	1
2	1.9%	1
3	0.0%	0
4	1.9%	1
5	3.7%	2
6	11.1%	6
7	20.4%	11
8	9.3%	5
9	29.6%	16
10	18.5%	10
n.v.t.	1.9%	1
Totaal		54

Statistieken

Totaal Respons	54
Gemiddelde	7.8
Laagste waarde	1.0
Hoogste waarde	10.0

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

Waarde	Percentage	Aantal	Statistieken	
1	0.0%	0	Totaal Respons	54
2	1.9%	1	Gemiddelde	8.4
3	0.0%	0	Laagste waarde	2.0
4	0.0%	0	Hoogste waarde	10.0
5	0.0%	0		
6	3.7%	2		
7	9.3%	5		
8	33.3%	18		
9	31.5%	17		
10	18.5%	10		
n.v.t.	1.9%	1		
		Totaal	54	

Graag uw opmerkingen en wensen over de praktijk:

Aantal	Respons

Hoe tevreden bent u over de duidelijkheid van het behandelplan?

Waarde	Percentage	Aantal	Statistieken	
1	1.9%	1	Totaal Respons	54
2	0.0%	0	Gemiddelde	7.5
3	3.7%	2	Laagste waarde	1.0
4	1.9%	1	Hoogste waarde	10.0
5	0.0%	0		
6	9.3%	5		
7	31.5%	17		
8	24.1%	13		
9	16.7%	9		
10	9.3%	5		
n.v.t.	1.9%	1		
		Totaal	54	

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

Waarde	Percentage	Aantal	Statistieken	
1	1.9%	1	Totaal Respons	54
2	0.0%	0	Gemiddelde	7.7
3	1.9%	1	Laagste waarde	1.0
4	0.0%	0	Hoogste waarde	10.0
5	5.6%	3		
6	9.3%	5		
7	14.8%	8		
8	35.2%	19		
9	20.4%	11		
10	11.1%	6		
n.v.t.	0.0%	0		
		Totaal	54	

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

Waarde	Percentage	Aantal	Statistieken	
1	0.0%	0	Totaal Respons	54
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.1
3	1.9%	1	Laagste waarde	3.0
4	0.0%	0	Hoogste waarde	10.0
5	0.0%	0		
6	3.7%	2		
7	20.4%	11		
8	37.0%	20		
9	20.4%	11		
10	14.8%	8		
n.v.t.	1.9%	1		
		Totaal	54	

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

Waarde	Percentage	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	1.9%	1
4	1.9%	1
5	1.9%	1
6	5.6%	3
7	24.1%	13
8	20.4%	11
9	22.2%	12
10	22.2%	12
n.v.t.	0.0%	0
Totaal		54

Statistieken

Totaal Respons	54
Gemiddelde	8.1
Laagste waarde	3.0
Hoogste waarde	10.0

Hoe tevreden bent u over het resultaat van de behandeling?

Waarde	Percentage	Aantal
1	0.0%	0
2	1.9%	1
3	0.0%	0
4	1.9%	1
5	1.9%	1
6	0.0%	0
7	5.6%	3
8	14.8%	8
9	40.7%	22
10	29.6%	16
n.v.t.	3.7%	2
Totaal		54

Statistieken

Totaal Respons	54
Gemiddelde	8.7
Laagste waarde	2.0
Hoogste waarde	10.0

Graag uw opmerkingen en wensen over de behandeling:

Aantal	Respons