



Roozeboom  
consulting

# Rapportage patiëntenenquête Orthodontistenpraktijk Bredeweg

januari 2016

# 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:	Orthodontistenpraktijk Bredeweg
Uitgevoerd door:	Roozeboom consulting b.v.
Periode:	januari 2016

## Responscijfers

Respons (aantal personen):	72
----------------------------	----

## Gemiddelde cijfers per onderwerp

Toegankelijkheid van de praktijk:	8,2
Afspraken maken:	8,8
De praktijk:	8,5
De behandeling:	8,3

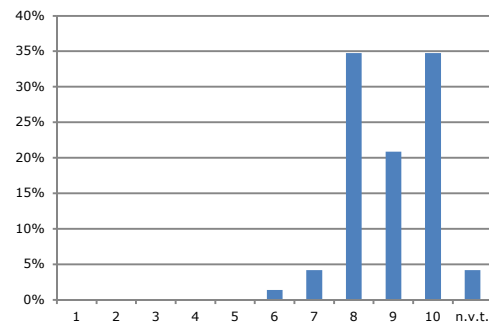
---

Gemiddeld cijfer voor de praktijk:	8,5
------------------------------------	-----

# De toegankelijkheid van de praktijk

Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid (telefonisch/ internet) 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	0	0,0%
6	1	1,4%
7	3	4,2%
8	25	34,7%
9	15	20,8%
10	25	34,7%
n.v.t.	3	4,2%



Totaal: 

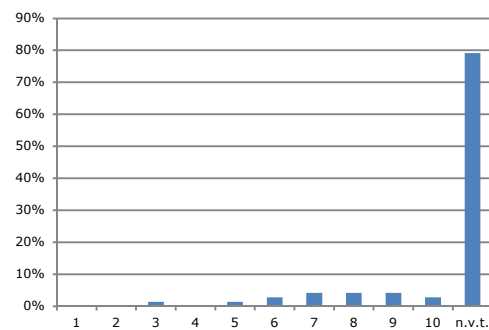
72
----

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

Gemiddeld cijfer: **8,9**

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

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	1	1,4%
4	0	0,0%
5	1	1,4%
6	2	2,8%
7	3	4,2%
8	3	4,2%
9	3	4,2%
10	2	2,8%
n.v.t.	57	79,2%



Totaal: 

72
----

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

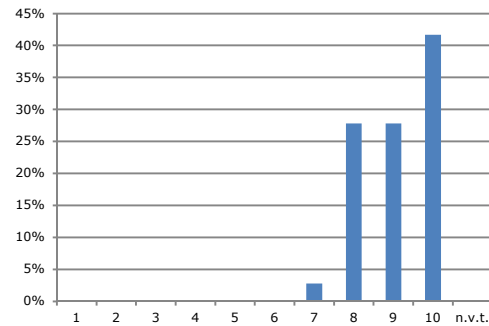
Gemiddeld cijfer: **7,5**

Gemiddelde score voor dit onderwerp **8,2**

# 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	2,8%
8	20	27,8%
9	20	27,8%
10	30	41,7%
n.v.t.	0	0,0%



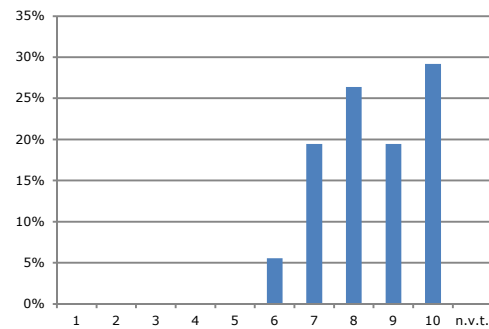
Totaal: 

72	100,0%
----	--------

Gemiddeld cijfer: **9,1**

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	4	5,6%
7	14	19,4%
8	19	26,4%
9	14	19,4%
10	21	29,2%
n.v.t.	0	0,0%



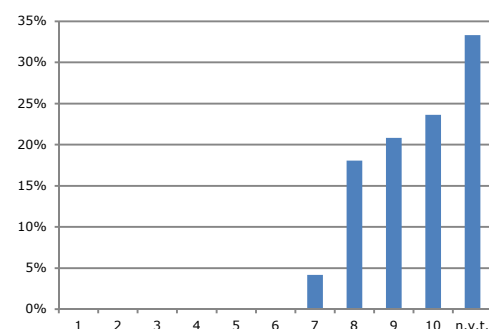
Totaal: 

72	100,0%
----	--------

Gemiddeld cijfer: **8,5**

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

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	4,2%
8	13	18,1%
9	15	20,8%
10	17	23,6%
n.v.t.	24	33,3%



Totaal: 

72	100,0%
----	--------

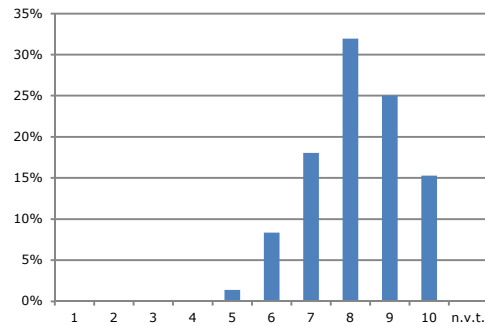
Gemiddeld cijfer: **9,0**

Gemiddelde score voor dit onderwerp **8,8**

# De praktijk

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	1	1,4%
6	6	8,3%
7	13	18,1%
8	23	31,9%
9	18	25,0%
10	11	15,3%
n.v.t.	0	0,0%



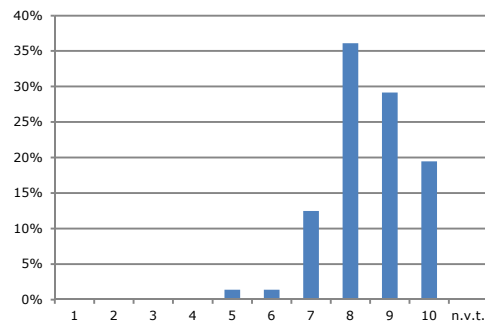
Totaal: 

72	100,0%
----	--------

Gemiddeld cijfer: **8,2**

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	1	1,4%
6	1	1,4%
7	9	12,5%
8	26	36,1%
9	21	29,2%
10	14	19,4%
n.v.t.	0	0,0%



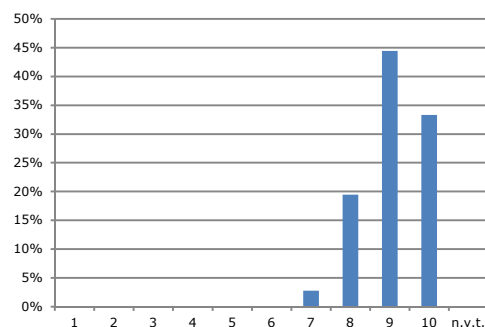
Totaal: 

72	100,0%
----	--------

Gemiddeld cijfer: **8,5**

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	2	2,8%
8	14	19,4%
9	32	44,4%
10	24	33,3%
n.v.t.	0	0,0%



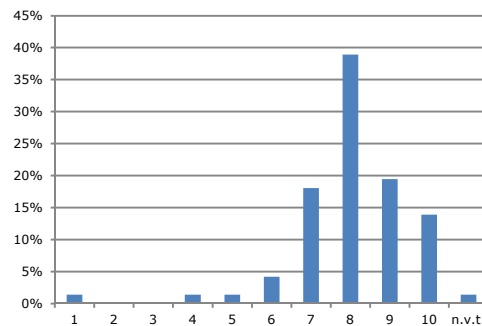
Totaal: 

72	100,0%
----	--------

Gemiddeld cijfer: **9,1**

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

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	1	1,4%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	1	1,4%
5	1	1,4%
6	3	4,2%
7	13	18,1%
8	28	38,9%
9	14	19,4%
10	10	13,9%
n.v.t.	1	1,4%



Totaal: 

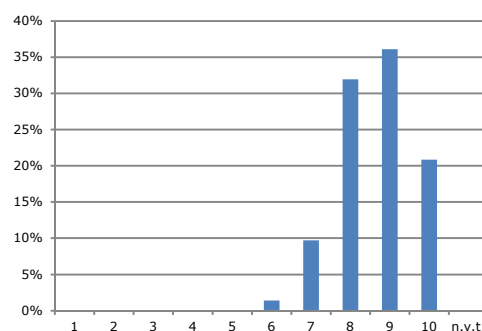
72
----

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

Gemiddeld cijfer: **8,0**

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

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	1,4%
7	7	9,7%
8	23	31,9%
9	26	36,1%
10	15	20,8%
n.v.t.	0	0,0%



Totaal: 

72
----

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

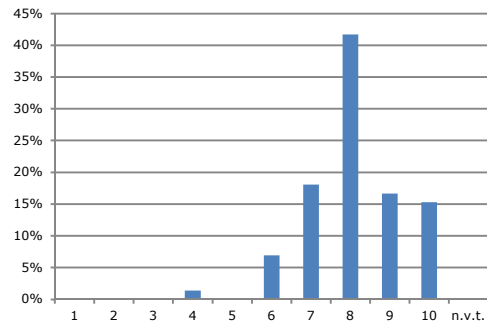
Gemiddeld cijfer: **8,7**

Gemiddelde score voor dit onderwerp **8,5**

# De behandeling

Hoe tevreden bent u over de duidelijkheid van het behandelplan?

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	1	1,4%
5	0	0,0%
6	5	6,9%
7	13	18,1%
8	30	41,7%
9	12	16,7%
10	11	15,3%
n.v.t.	0	0,0%



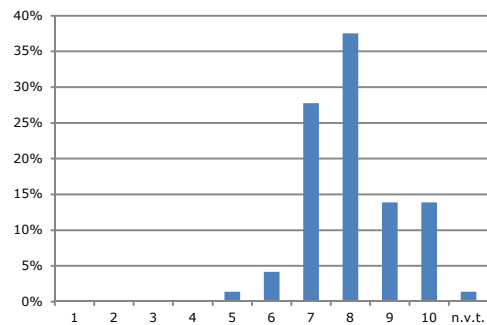
Totaal: 

72	100,0%
----	--------

Gemiddeld cijfer: 8,1

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

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	1	1,4%
6	3	4,2%
7	20	27,8%
8	27	37,5%
9	10	13,9%
10	10	13,9%
n.v.t.	1	1,4%



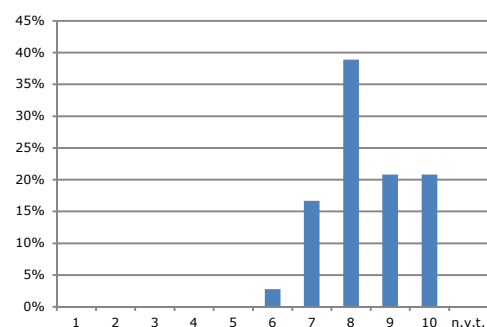
Totaal: 

72	100,0%
----	--------

Gemiddeld cijfer: 8,0

Hoe tevreden bent u over de uitleg van de assistent tijdens de 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	2	2,8%
7	12	16,7%
8	28	38,9%
9	15	20,8%
10	15	20,8%
n.v.t.	0	0,0%



Totaal: 

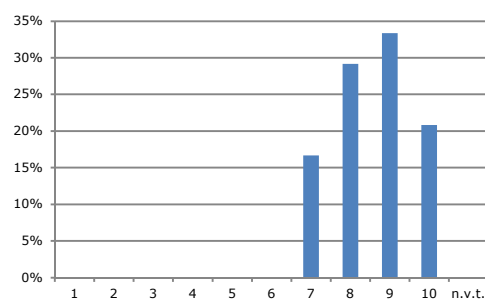
72	100,0%
----	--------

Gemiddeld cijfer: 8,4



### Hoe tevreden bent u over de persoonlijke aandacht tijdens de 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	12	16,7%
8	21	29,2%
9	24	33,3%
10	15	20,8%
n.v.t.	0	0,0%



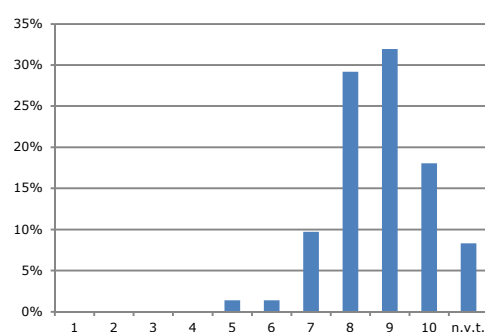
Totaal: 

72	100,0%
----	--------

Gemiddeld cijfer: **8,6**

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

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	1	1,4%
6	1	1,4%
7	7	9,7%
8	21	29,2%
9	23	31,9%
10	13	18,1%
n.v.t.	6	8,3%



Totaal: 

72	100,0%
----	--------

Gemiddeld cijfer: **8,6**

Gemiddelde score voor dit onderwerp **8,3**