

Rapport patiëntenenquête Mondhygiënepraktijk De Ronde Venen - Januari 2021



Roozeboom
consulting

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.

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

Waarde	Percentage	Responses
7	7.1%	8
8	30.1%	34
9	21.2%	24
10	38.1%	43
n.v.t.	3.5%	4
		Totaal: 113

Statistieken

Laagste cijfer	7
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.9
Totaal Respons	109

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

Waarde	Percentage	Responses
7	4.4%	5
8	32.7%	37
9	23.0%	26
10	29.2%	33
n.v.t.	10.6%	12
		Totaal: 113

Statistieken

Laagste cijfer	7
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.9
Totaal Respons	101

3. Hoe tevreden bent u over de informatieverstrekking op onze website?

Waarde	Percentage	Responses
7	5.4%	6
8	33.9%	38
9	21.4%	24
10	20.5%	23
n.v.t.	18.8%	21

Totaal: 112

Statistieken

Laagste cijfer	7
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.7
Totaal Respons	91

4. Hoe tevreden bent u over de gebruikersvriendelijkheid van onze website?

Waarde		Percentage	Responses
1		0.9%	1
7		6.3%	7
8		35.1%	39
9		17.1%	19
10		18.9%	21
n.v.t.		21.6%	24
			Totaal: 111

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.5
Totaal Respons	87

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

ResponsID Respons

8	Goed
11	Ik kom al jaren in de praktijk tijdens de halfjaarlijkse controles; ik kijk nooit op de website, dus geen oordeel.
12	Snelle reactie
13	Tevreden
24	Ruime lichte praktijk, behulpzaam, hygiënisch, goed bereikbaar, parkeerruimte vlakbij.
25	Huidige website oogt wat "ouderwets" qua layout en vormgeving, oogt niet heel professioneel.





ResponsID Respons

29	Jammer dat jullie niet avonds behandelen
33	Geen opmerking prima service en vriendelijke mensen
34	goed bereikbaar en prima parkeerfaciliteiten
35	Top bereikbaar
39	Wat mij betreft kan het niet beter.
44	Nooit op uw website geweest.
51	geen
55	Ik moet bekennen dat ik nog nooit de website heb geraadpleegd (was ook niet nodig) of telefonisch contact heb hoeven zoeken. Gewoon 2x per jaar een afspraak. Erg tevreden daarover
61	De openingstijden van de praktijk zouden duidelijkere op de website kunnen.
66	De praktijk is goed bereikbaar, de website heb ik nog nooit geraadpleegd.
67	Sorry website nog niet gebruikt
78	Helaas zit de praktijk boven. Hoewel er ook een lift aanwezig is
80	Geen oom.
83	alleen een beetje lastig dat de toegangsdeur nu niet automatisch open gaat. Moet eerst van mijn scootmobiel af om de knop in te drukken. een beetje lastig. Maar er zijn ergere dingen.
91	Zeer tevreden en vriendelijk
98	Ga zo door
99	Bredere openingstijden: de mogelijkheid om 1 a 2 avonden in de week ook een afspraak te kunnen maken
101	De enige opmerking die ik heb dat ik zeer tevreden ben 😊
103	De praktijk is heel goed bereikbaar
108	Voor mij prima bereikbaar met eigen vervoer
109	Goed bereikbaar. Aardige medewerkers.

ResponsID Respons

115	Geen opmerkingen prima bereikbaar
119	n.v.t. want ik bel nooit en kijk nooit op de website
120	-
121	Geen

6. Hoe tevreden bent u over de wijze waarop onze medewerk(st)er aan de balie met u omgaat?


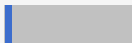



Waarde		Percentage	Responses
7		1.8%	2
8		24.3%	27
9		38.7%	43
10		35.1%	39

Totaal: 111

Statistieken

Laagste cijfer	7
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.1
Totaal Respons	111


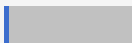




7. Hoe tevreden bent u over de mogelijkheid om te kiezen voor een bepaalde afspraakdatum en tijdstip?

Waarde		Percentage	Responses
6		0.9%	1
7		6.3%	7
8		21.6%	24
9		36.0%	40
10		35.1%	39
			Totaal: 111

Statistieken

Laagste cijfer	6
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.0
Totaal Respons	111

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

Waarde		Percentage	Responses
5		0.9%	1
7		3.6%	4
8		28.8%	32
9		34.2%	38
10		30.6%	34
n.v.t.		1.8%	2
			Totaal: 111

Statistieken

Laagste cijfer	5
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.9
Totaal Respons	109

9. Graag uw opmerkingen en wensen over afspraken maken:

ResponsID Respons

3	Ik kan alleen op vrijdag en merk dat op korte termijn daar soms geen plek voor is
8	Goed
11	Geen enkel probleem om afspraken te maken of te veranderen.
24	Afspraak op tijdstip dat voor mij haalbaar is naast fulltime werken altijd io mogelijk
33	Nooit een probleem
34	Maak altijd 2 afspraken vooruit. Nooit problemen mee
35	Naar alle tevredenheid.
51	geen
55	Afspraken altijd duidelijk, tijdstip naar wens.
61	Indien het op korte termijn niet mogelijk is, kan je altijd aangeven dat ze je moeten bellen als er een plekje vrij komt. Erg klant vriendelijk!
66	Ik word altijd vakkundig en vriendelijk geholpen.
83	geen opmerkingen.
97	Gaat tot op heden heel goed.
98	Nog nooit zo'n goede behandeling gehad
101	Prima
103	Ik ben heel dik tevreden
108	Geen problemen
115	Alles prima zeer tevreden
120	-
121	Ga zo door

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

Waarde		Percentage	Responses
6		0.9%	1
7		2.7%	3
8		24.3%	27
9		39.6%	44
10		31.5%	35
n.v.t.		0.9%	1
			Totaal: 111

Statistieken

Laagste cijfer	6
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.0
Totaal Respons	110

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

Waarde		Percentage	Responses
6		0.9%	1
7		11.7%	13
8		31.5%	35
9		27.0%	30
10		26.1%	29
n.v.t.		2.7%	3
			Totaal: 111

Statistieken

Laagste cijfer	6
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.7
Totaal Respons	108


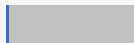




12. Hoe tevreden bent u over de hygiëne/netheid in de praktijk?

Waarde	Percentage	Responses
7	2.7%	3
8	16.2%	18
9	44.1%	49
10	36.9%	41
		Totaal: 111

Statistieken

Laagste cijfer	7
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.2
Totaal Respons	111

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

Waarde		Percentage	Responses
6		1.8%	2
7		1.8%	2
8		29.7%	33
9		34.2%	38
10		30.6%	34
n.v.t.		1.8%	2

Totaal: 111

Statistieken

Laagste cijfer	6
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.9
Totaal Respons	109

14. Graag uw opmerkingen en wensen over de praktijk:

ResponsID Respons

8	Goed
17	N.v.t. bij 2e vraag, geen tijdschriften ivm corona virus.
23	mevrouw Abdel Alim Hassan werkt zeer netjes/hygiënisch
24	Weinig privacy in wachtkamer maar voor mij niet relevant.
34	Vriendelijke ontvangst en alles is superschoon
35	Keurig en netjes.
39	Er wordt overal aan gedacht voor klein en groot en het is altijd netjes, en nu in coronatijd extra aandacht voor hygiëne. Top.
51	geen
55	Geen wachttijden, altijd vlot aan de beurt. Schone, nette wachtkamer.
66	De praktijk is schoon en netjes. De wachtkamer is een open ruimte dus ik weet niet of privacy gewaarborgd kan worden?
80	Prima!
83	alles goed.
97	Heel verzorgd
101	Prima !
103	Geweldig
108	Meestal weinig wachtenden na en voor mij
120	-
121	Geen

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

Waarde		Percentage	Responses
7		0.9%	1
8		23.6%	26
9		35.5%	39
10		39.1%	43
n.v.t.		0.9%	1
			Totaal: 110

Statistieken

Laagste cijfer	7
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.1
Totaal Respons	109

16. De informatieverstrekking over de kosten van de behandeling door de mondhygiënist?

Waarde		Percentage	Responses
5		0.9%	1
6		2.7%	3
7		9.1%	10
8		30.0%	33
9		20.9%	23
10		24.5%	27
n.v.t.		11.8%	13
			Totaal: 110

Statistieken

Laagste cijfer	5
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.6
Totaal Respons	97

17. Hoe tevreden bent u over de vakkundigheid van de mondhygiënist?





Waarde		Percentage	Responses
8		15.5%	17
9		39.1%	43
10		44.5%	49
n.v.t.		0.9%	1

Totaal: 110

Statistieken

Laagste cijfer	8
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.3
Totaal Respons	109

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





Waarde		Percentage	Responses
8		13.6%	15
9		36.4%	40
10		49.1%	54
n.v.t.		0.9%	1

Totaal: 110

Statistieken

Laagste cijfer	8
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.4
Totaal Respons	109

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

Waarde		Percentage	Responses
8		19.1%	21
9		34.5%	38
10		45.5%	50
n.v.t.		0.9%	1

Totaal: 110

Statistieken

Laagste cijfer	8
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.3
Totaal Respons	109

20. De wijze waarop de mondhygiënist met u omgaat?

Waarde		Percentage	Responses
8		17.3%	19
9		35.5%	39
10		46.4%	51
n.v.t.		0.9%	1

Totaal: 110

Statistieken

Laagste cijfer	8
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.3
Totaal Respons	109

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

Waarde		Percentage	Responses
8		15.5%	17
9		13.6%	15
10		25.5%	28
n.v.t.		45.5%	50

Totaal: 110

Statistieken

Laagste cijfer	8
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.2
Totaal Respons	60

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

Waarde		Percentage	Responses
8		18.2%	20
9		39.1%	43
10		42.7%	47

Totaal: 110

Statistieken


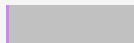





Laagste cijfer	8
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.2
Totaal Respons	110

23. Graag uw opmerkingen en wensen over de zorgverlening door de mondhygiënist:

ResponsID Respons

8	Goed
21	Agnes is een topper
23	Abdel Alim Hassan is voor zover ik het kan inschatten een vakkundig mondhygienist die stipt is qua afspraken en helder communiceert
24	Kom al heel lang bij Monique en ook nu ik in Haarlem woon blijf ik in deze praktijk komen omdat ik zeer tevreden ben.
34	Ken haar al jaren en er is niets op haar aan te merken. Is altijd geïnteresseerd
39	Prima.
51	geen
55	Al heel lang kom ik bij Monique. Ben zeer tevreden. Voelt inmiddels vertrouwd, vakkundig en duidelijke behandeling
61	Erg vriendelijk en heldere uitleg,
66	Ik ben zeer tevreden.
78	Ooit met dochter doorgestuurd naar kindertandarts omdat het hier niet ging qua angst. Ze denken heel goed met je mee
80	Geen oom.
97	Geen opmerkingen, gaat prima
101	Prima !!
103	Ik vind het super goed
108	Helemaal tevreden
120	-
121	Geen


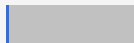




24. Hoe tevreden bent u over de specificatie van de kosten van de behandeling?

Waarde		Percentage	Responses
3		0.9%	1
6		1.9%	2
7		6.5%	7
8		38.0%	41
9		17.6%	19
10		24.1%	26
n.v.t.		11.1%	12
			Totaal: 108

Statistieken

Laagste cijfer	3
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.6
Totaal Respons	96

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

Waarde		Percentage	Responses
3		0.9%	1
7		2.8%	3
8		35.2%	38
9		27.8%	30
10		25.0%	27
n.v.t.		8.3%	9
			Totaal: 108

Statistieken


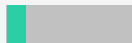


Laagste cijfer	3
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.8
Totaal Respons	99

26. Graag uw opmerkingen en wensen over rekeningen en betalingen:

ResponsID Respons

8	Goed
11	Alle manieren zijn mogelijk.
23	Kosten zijn altijd hetzelfde geen verrassingen en per pin betalen is ook altijd handig
24	Soms wat onduidelijkheid ivm regels ziektekostenverzekering.
34	Alles gaat via de ziektekostenverzekering
36	Liever via qr code of online factuur want dat is voor online betalen eenvoudiger
51	geen
55	Duidelijk
66	Ik heb alleen te maken met de (kleine) eigen bijdrage en die vind ik verrassend laag.
68	gaat via zorgverzekeraar
72	graag ook een overzicht van de rekening niet alleen naar de verzekering maar ook graag een copie naar patient
97	Geen opmerkingen
101	Goed !!
103	Heel goed
106	Rekeningen gaan direct naar de verzekeringsmaatschappij
108	Prima
120	-
121	Rechtstreekse afhandeling met verzekering

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

Waarde		Percentage	Responses
7		2.8%	3
8		15.9%	17
9		39.3%	42
10		42.1%	45

Totaal: 107

Statistieken

Laagste cijfer	7
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.2
Totaal Respons	107

28. Hartelijk dank voor het invullen van de patiëntenenquête. Zoals eerder gemeld is het onderzoek anoniem. Indien u bepaalde aspecten met de mondhygiënist persoonlijk wilt bespreken, dan kunt u in onderstaand venster uw naam en telefoonnummer achterlaten. De mondhygiënist 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

8	Alles is goed
36	Nvt
47	De gene die de kinderen behandeld mag iets minder kinderlijk praten biet alle kinderen houden hiervan
103	Dames jullie doen heeeeel goed je bedt,ga zo door

