

Rapport patiëntenenquête Mondhygiënepraktijk De Ronde Venen - maart 2023



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?

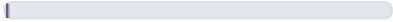
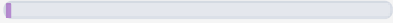
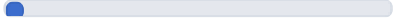
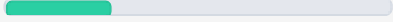
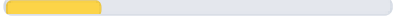
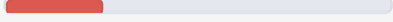
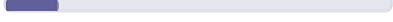
Waarde	Percentage	Responses
1	0.8%	1
7	7.8%	10
8	31.0%	40
9	27.9%	36
10	31.8%	41
n.v.t.	0.8%	1

Totaal: 129

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.8
Totaal Respons	128

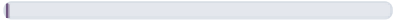
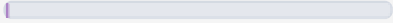
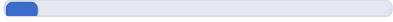
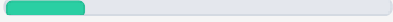
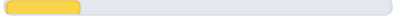
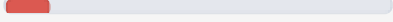
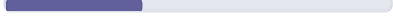
2. Hoe tevreden bent u over de telefonische bereikbaarheid van de praktijk tijdens de dagelijkse openingstijden?

Waarde	Percentage	Responses
1	0.8% 	1
6	1.6% 	2
7	4.7% 	6
8	27.9% 	36
9	24.8% 	32
10	26.4% 	34
n.v.t.	14.0% 	18
		Totaal: 129

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.7
Totaal Respons	111

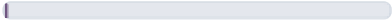
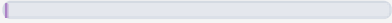
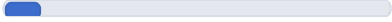
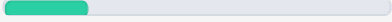
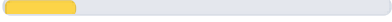
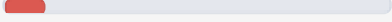
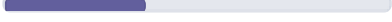
3. Hoe tevreden bent u over de informatieverstrekking op onze website?

Waarde	Percentage	Responses
1	0.8% 	1
6	0.8% 	1
7	9.3% 	12
8	20.9% 	27
9	20.2% 	26
10	11.6% 	15
n.v.t.	36.4% 	47
		Totaal: 129

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.4
Totaal Respons	82

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

Waarde	Percentage	Responses
1	0.8% 	1
6	0.8% 	1
7	10.1% 	13
8	21.7% 	28
9	18.6% 	24
10	10.9% 	14
n.v.t.	37.2% 	48
		Totaal: 129

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.4
Totaal Respons	81

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

ResponsID Respons

2	Nog nooit de website bekeken
3	Geen problemen of vragen
10	Voor mij is de bereikbaarheid prima.
11	Tevreden

ResponsID Respons

13	Ik kijk nooit op de website
16	Nog nooit op de website (hoeven)kijken:-)
17	Goed bereikbaar
28	I'm herb nog noontime buiten Minnesota afspraken contact Gerhard met de praktijk
33	Ik heb nog noon gebruik gemaakt van de website, eigenlijk omdat ik altijd de informatie krijg van de werknemers ter plaatse. Verder Ben ik zeer tevreden.
38	Nooit probleem om afspraak te verzetten of zo
40	Kijk nooit op website
41	Maak geen gebruik van vragen 2&3&4
47	Helemaal prima
52	Het enige waar ik gebruik van maak is de telefoon.
58	Ik merk dat als ik de praktijk bel dat ik vaak het antwoordapparaat krijg. Ook wanneer ik mijn telefoonnummer achterlaat word ik niet altijd teruggebeld.
61	Heb hier geen problemen mee Voor mij oke
63	Een avond in de week later open zou top zijn. Ik moet nu altijd vrij vragen wat opzich geen probleem is maar als het na werk zou kunnen zou dat top zijn.
67	Bereikbaarheid is goed
69	Goed
84	Ik bel nooit
94	I
95	Ik kom al zo lang in de praktijk en ben echt heel tevreden. De nvt regels zijn ook niet echt voor mij van toepassing
102	De site kan wel wat meer van nu zijn. Verder kijk ik daar zelf nooit op, omdat ik een afspraak per telefoon maak.
104	Ik kom niet op de Website daarom kan ik niet de vragen beantwoorden. Ik ben wel tevreden met de service en behandeling van de Mondhygiënepraktijk De Ronde Venen.
120	Geen opmerkingen

ResponsID Respons

125	Zeer goed, en heel vriendelijk.
126	Geen, ik ben tevreden met de huidige situatie

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

Waarde	Percentage	Responses
1	0.8%	1
7	5.4%	7
8	31.8%	41
9	24.0%	31
10	37.2%	48
n.v.t.	0.8%	1

Totaal: 129

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.9
Totaal Respons	128

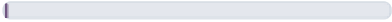
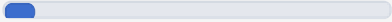
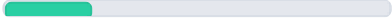
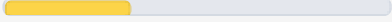
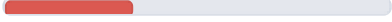
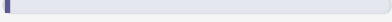
7. Hoe tevreden bent u over de mogelijkheid om te kiezen voor een bepaalde afspraakdatum en tijdstip?

Waarde	Percentage	Responses
1	0.8%	1
7	5.4%	7
8	23.3%	30
9	29.5%	38
10	41.1%	53
		Totaal: 129

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.0
Totaal Respons	129

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

Waarde	Percentage	Responses
1	0.8% 	1
7	7.8% 	10
8	22.5% 	29
9	32.6% 	42
10	34.1% 	44
n.v.t.	2.3% 	3

Totaal: 129

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.9
Totaal Respons	126

9. Graag uw opmerkingen en wensen over afspraken maken:

ResponsID	Respons
3	Gaat probleemloos
10	Soms is afspraak verzetten lastig, maar over t algemeen prima.
17	Goed
28	Allies near wens, goed overleg mogelijk
41	Ik maak ver van te voren een afspraak
43	Uitstekende herinnering aan de afspraak via email en eventueel ook via sticker
47	Kan altijd op de mijn aangegeven tijd terecht
61	Alles loopt naar wens
94	Het is vaak vol als je. Wil verzetten
95	De reguliere afspraken zijn voor mij van toepassing. Hierover geen opmerking
98	Prima

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

Waarde	Percentage	Responses
1	0.8%	1
7	7.8%	10
8	19.4%	25
9	32.6%	42
10	39.5%	51

Totaal: 129

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.0
Totaal Respons	129

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

Waarde	Percentage	Responses
1	0.8%	1
4	0.8%	1
7	12.4%	16
8	28.7%	37
9	32.6%	42
10	24.0%	31
n.v.t.	0.8%	1

Totaal: 129

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.6
Totaal Respons	128

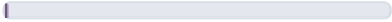
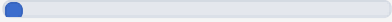
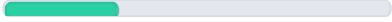
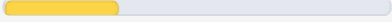
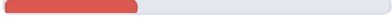
12. Hoe tevreden bent u over de hygiëne/netheid in de praktijk?

Waarde	Percentage	Responses
1	0.8%	1
7	4.7%	6
8	20.2%	26
9	37.2%	48
10	37.2%	48
		Totaal: 129

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.0
Totaal Respons	129

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

Waarde	Percentage	Responses
1	0.8% 	1
7	4.7% 	6
8	29.5% 	38
9	30.2% 	39
10	34.9% 	45
		Totaal: 129

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.9
Totaal Respons	129

14. Graag uw opmerkingen en wensen over de praktijk:

ResponsID Respons

28	Korte wacht tijmen, prestige rudimentary wachtruimte met lees voer, Ziegler's er allemaal ordelijk en school uit
47	Helemaal goed.Zeer netjes en schoon
61	Geen opmerking hierover
95	Geen opmerkingen

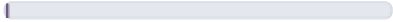
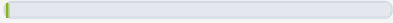
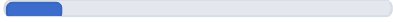
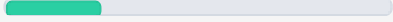
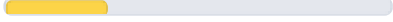
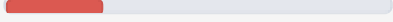
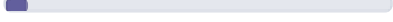
15. Hoe tevreden bent u over de uitleg van de mondhygiënist over de behandeling en waarom de behandeling plaats zal moeten vinden?

Waarde	Percentage	Responses
1	0.8%	1
7	4.7%	6
8	22.5%	29
9	31.0%	40
10	41.1%	53
		Totaal: 129

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.0
Totaal Respons	129

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

Waarde	Percentage	Responses
1	0.8% 	1
3	0.8% 	1
7	14.7% 	19
8	24.8% 	32
9	27.1% 	35
10	25.6% 	33
n.v.t.	6.2% 	8
		Totaal: 129

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.6
Totaal Respons	121

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

Waarde	Percentage	Responses
1	0.8% 	1
7	4.7% 	6
8	18.6% 	24
9	30.2% 	39
10	45.0% 	58
n.v.t.	0.8% 	1

Totaal: 129

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.1
Totaal Respons	128

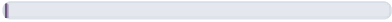
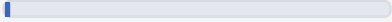
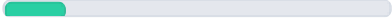
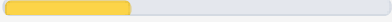
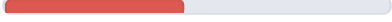
18. Hoe tevreden bent u over de hygiëne tijdens de behandeling door de mondhygiënist?

Waarde	Percentage	Responses
1	0.8%	1
7	3.1%	4
8	20.2%	26
9	31.0%	40
10	45.0%	58
		Totaal: 129

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.1
Totaal Respons	129

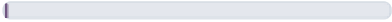
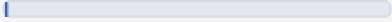
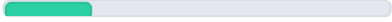
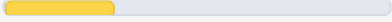
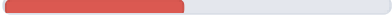
19. Hoe tevreden bent u over de persoonlijke aandacht voor u tijdens de behandeling door de mondhygiënist?

Waarde	Percentage	Responses
1	0.8% 	1
7	2.3% 	3
8	16.3% 	21
9	33.3% 	43
10	47.3% 	61
		Totaal: 129

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.2
Totaal Respons	129

20. De wijze waarop de mondhygiënist met u omgaat?

Waarde	Percentage	Responses
1	0.8% 	1
7	0.8% 	1
8	22.5% 	29
9	28.7% 	37
10	47.3% 	61
		Totaal: 129

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.2
Totaal Respons	129

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

Waarde	Percentage	Responses
1	0.8%	1
7	3.1%	4
8	15.5%	20
9	15.5%	20
10	24.8%	32
n.v.t.	40.3%	52

Totaal: 129

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.9
Totaal Respons	77

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

Waarde	Percentage	Responses
1	0.8%	1
7	3.1%	4
8	16.3%	21
9	35.7%	46
10	44.2%	57
		Totaal: 129

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.2
Totaal Respons	129

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

ResponsID Respons

17	Geen
28	Geen klachten duidelijke uitleg Gerrit blijft stabile Mede door Haaretz overleg met de Tandarts.
47	Zeer vriendelijk en goede uitleg
61	Ik heb met de gang van zaken hoe het loopt in deze praktijk geen opmerkingen in negatieve zin
69	Heel tevreden
74	Geeft ook complimenten als het vooruit gaat
81	Bij nieuwe patiënten wordt geen aandacht besteed aan kosten

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

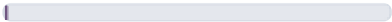
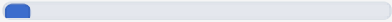
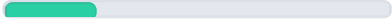
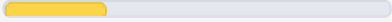
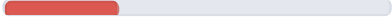
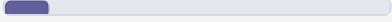
Waarde	Percentage	Responses
1	0.8%	1
4	0.8%	1
7	12.4%	16
8	22.5%	29
9	27.1%	35
10	20.2%	26
n.v.t.	16.3%	21

Totaal: 129

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.6
Totaal Respons	108

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

Waarde	Percentage	Responses
1	0.8% 	1
7	7.0% 	9
8	24.0% 	31
9	27.1% 	35
10	29.5% 	38
n.v.t.	11.6% 	15

Totaal: 129

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.8
Totaal Respons	114

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

ResponsID	Respons
17	Geen
28	Goat automatisch
43	Vergoeding rechtstreeks via verzekering
47	Betaal alleen mijn eigen risico.De rekening word gelijk doorgestuurd naar de verzekering dus dat is makkelijk
54	Gaat allemaal via de zorgverzekering
81	Ik weet niet hoeveel en wanneer ik ga betalen
91	Gaan via verzekering
102	Meer duidelijkheid over aantal minuten dat de behandeling duurt.
104	De afgelopen rekeningen was soms moeilijk te begrijpen door de facturen van mijn zorgverzekeraar. Heb ik het door de Mondhygiëne baliemedewerker die uitleggen goed te begrijpen. En het is nu wel duidelijk.
109	Nota gaat rechtstreeks naar zorgverzekering

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

Waarde	Percentage	Responses
1	1.6%	2
7	2.3%	3
8	26.4%	34
9	33.3%	43
10	36.4%	47

Totaal: 129

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.9
Totaal Respons	129

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

120	Ga zo door
123	Monique is al heel veel jaren onze Mondhygieniste. Een echte topper met super veel ervaring. Mijn man heeft gezondheidsproblemen en zij vangt hem zo op goed op. Dit wordt door ons zeer gewaardeerd. Wij zijn haar heel dankbaar voor de goede begeleiding.