

Rapportage patiëntenenquête Mondhygiënistenpraktijk Doorn

juni 2015

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

Patiëntenquête:	Mondhygiënistenpraktijk Doorn
Uitgevoerd door:	Roozeboom consulting b.v.
Periode:	juni 2015

Responscijfers

Respons (aantal personen):	360
----------------------------	-----

Gemiddelde cijfers per onderwerp

Bereikbaarheid van de praktijk:	8,2
Afspraken maken:	8,4
De praktijk:	8,4
De zorgverlening door de mondhygiënist	8,7
Rekeningen en betalingen	8,1

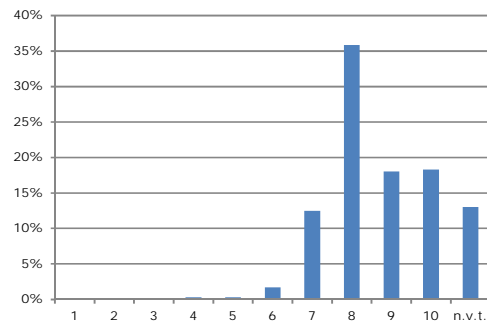
Gemiddeld cijfer voor de praktijk:	8,4
------------------------------------	-----

Net Promotor Score:	8,6
---------------------	-----

Bereikbaarheid van de praktijk

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

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	1	0,3%
5	1	0,3%
6	6	1,7%
7	45	12,5%
8	129	35,8%
9	65	18,1%
10	66	18,3%
n.v.t.	47	13,1%



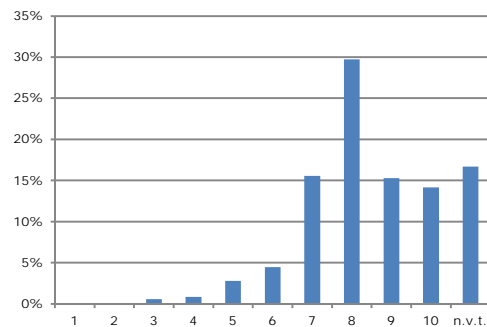
Totaal:

360	100,0%
-----	--------

Gemiddeld cijfer: 8,4

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

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	2	0,6%
4	3	0,8%
5	10	2,8%
6	16	4,4%
7	56	15,6%
8	107	29,7%
9	55	15,3%
10	51	14,2%
n.v.t.	60	16,7%



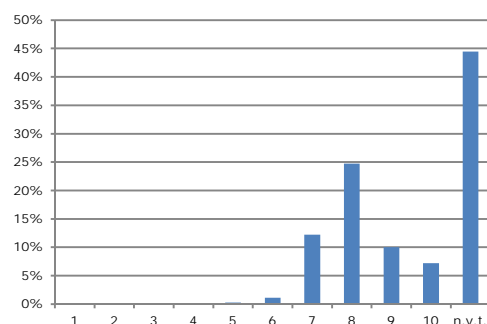
Totaal:

360	100,0%
-----	--------

Gemiddeld cijfer: 8,1

Hoe tevreden bent u over de informatieverstrekking op onze website?

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	1	0,3%
6	4	1,1%
7	44	12,2%
8	89	24,7%
9	36	10,0%
10	26	7,2%
n.v.t.	160	44,4%



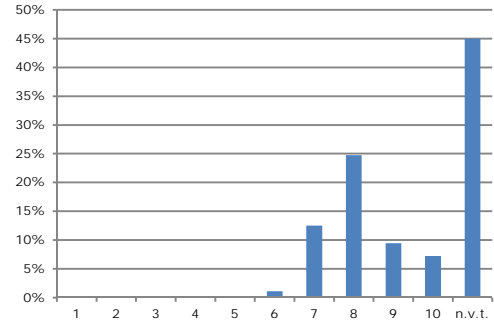
Totaal:

360	100,0%
-----	--------

Gemiddeld cijfer: 8,2

Hoe tevreden bent u over de gebruikersvriendelijkheid van onze website?

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	1,1%
7	45	12,5%
8	89	24,7%
9	34	9,4%
10	26	7,2%
n.v.t.	162	45,0%



Totaal:	360	100,0%
---------	-----	--------

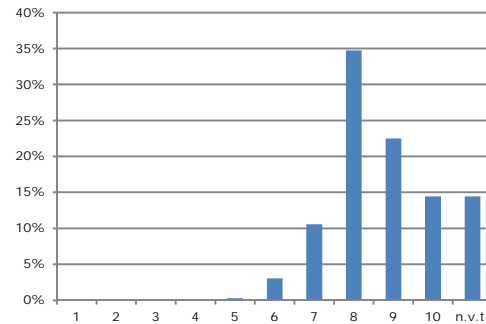
Gemiddeld cijfer: 8,2

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	1	0,3%
6	11	3,1%
7	38	10,6%
8	125	34,7%
9	81	22,5%
10	52	14,4%
n.v.t.	52	14,4%



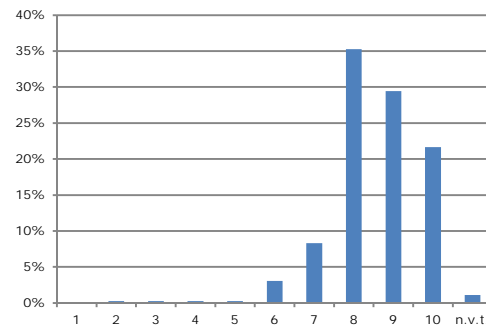
Totaal:

360	100,0%
-----	--------

Gemiddeld cijfer: 8,4

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

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	0	0,0%
2	1	0,3%
3	1	0,3%
4	1	0,3%
5	1	0,3%
6	11	3,1%
7	30	8,3%
8	127	35,3%
9	106	29,4%
10	78	21,7%
n.v.t.	4	1,1%



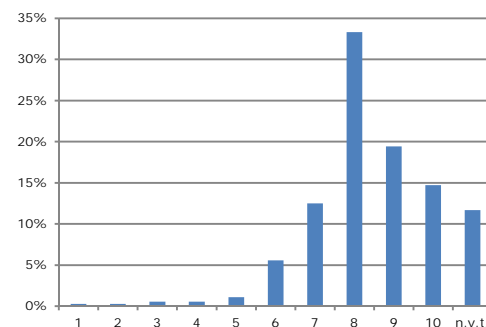
Totaal:

360	100,0%
-----	--------

Gemiddeld cijfer: 8,5

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

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	1	0,3%
2	1	0,3%
3	2	0,6%
4	2	0,6%
5	4	1,1%
6	20	5,6%
7	45	12,5%
8	120	33,3%
9	70	19,4%
10	53	14,7%
n.v.t.	42	11,7%



Totaal:

360	100,0%
-----	--------

Gemiddeld cijfer: 8,2

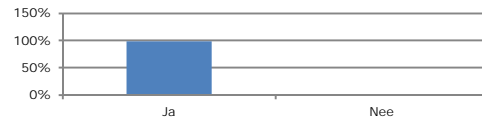
Gemiddelde score voor dit onderwerp 8,4

De praktijk

Kent u de naam en de functie van uw behandelaar?

Antwoord:	Respondenten:	Percentage:
Ja	354	98,3%
Nee	6	1,7%

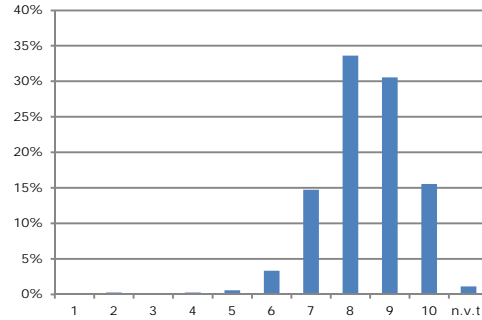
Totaal:	360	100,0%
---------	-----	--------



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

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	0	0,0%
2	1	0,3%
3	0	0,0%
4	1	0,3%
5	2	0,6%
6	12	3,3%
7	53	14,7%
8	121	33,6%
9	110	30,6%
10	56	15,6%
n.v.t.	4	1,1%

Totaal:	360	100,0%
---------	-----	--------

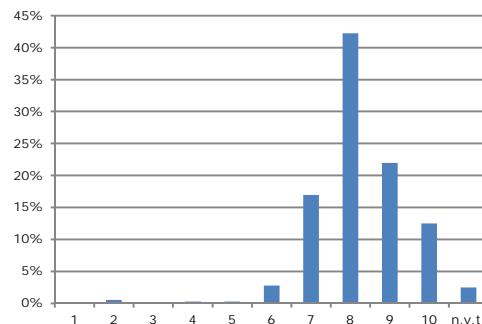


Gemiddeld cijfer: 8,4

Hoe tevreden bent u over de voorzieningen in de wachtkamer?

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	0	0,0%
2	2	0,6%
3	0	0,0%
4	1	0,3%
5	1	0,3%
6	10	2,8%
7	61	16,9%
8	152	42,2%
9	79	21,9%
10	45	12,5%
n.v.t.	9	2,5%

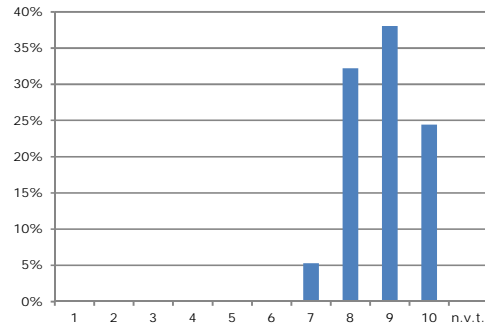
Totaal:	360	100,0%
---------	-----	--------



Gemiddeld cijfer: 8,2

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	19	5,3%
8	116	32,2%
9	137	38,1%
10	88	24,4%
n.v.t.	0	0,0%



Totaal:

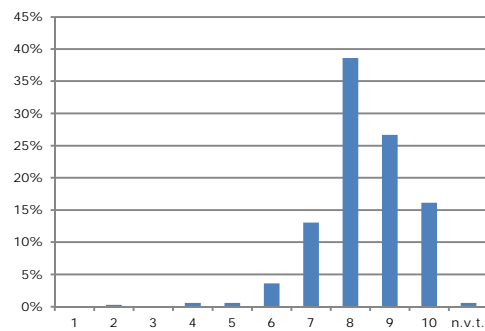
360

100,0%

Gemiddeld cijfer: 8,8

Hoe tevreden bent u over de privacy in de praktijk?

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	0	0,0%
2	1	0,3%
3	0	0,0%
4	2	0,6%
5	2	0,6%
6	13	3,6%
7	47	13,1%
8	139	38,6%
9	96	26,7%
10	58	16,1%
n.v.t.	2	0,6%



Totaal:

360

100,0%

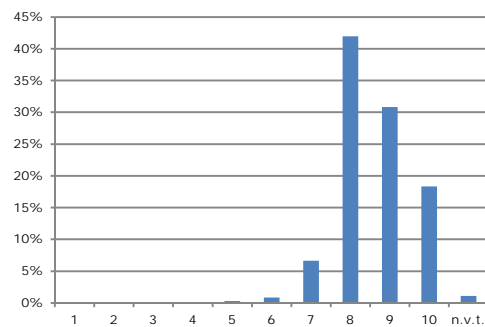
Gemiddeld cijfer: 8,3

Gemiddelde score voor dit onderwerp 8,4

De zorgverlening door de mondhygiënist

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

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	1	0,3%
6	3	0,8%
7	24	6,7%
8	151	41,9%
9	111	30,8%
10	66	18,3%
n.v.t.	4	1,1%



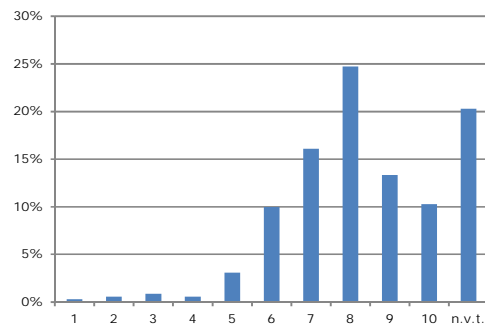
Totaal:

360	100,0%
-----	--------

Gemiddeld cijfer: 8,6

Hoe tevreden bent u over de informatieverstrekking over de kosten van de behandeling?

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	1	0,3%
2	2	0,6%
3	3	0,8%
4	2	0,6%
5	11	3,1%
6	36	10,0%
7	58	16,1%
8	89	24,7%
9	48	13,3%
10	37	10,3%
n.v.t.	73	20,3%



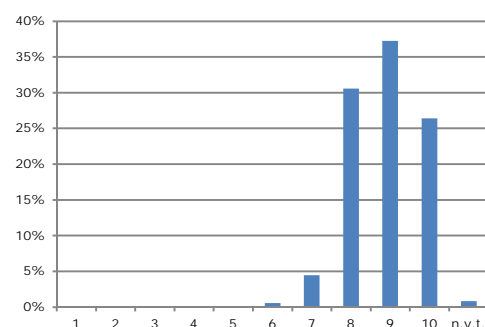
Totaal:

360	100,0%
-----	--------

Gemiddeld cijfer: 7,7

Hoe tevreden bent u over de vakkundigheid van de mondhygiënist?

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	0,6%
7	16	4,4%
8	110	30,6%
9	134	37,2%
10	95	26,4%
n.v.t.	3	0,8%



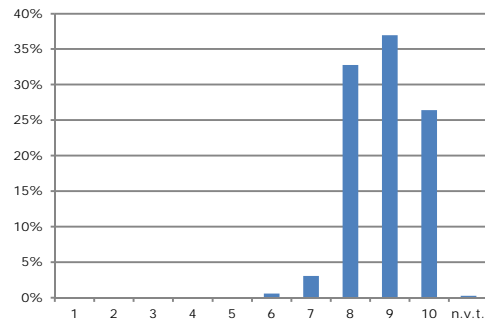
Totaal:

360	100,0%
-----	--------

Gemiddeld cijfer: 8,9

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

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	0,6%
7	11	3,1%
8	118	32,8%
9	133	36,9%
10	95	26,4%
n.v.t.	1	0,3%

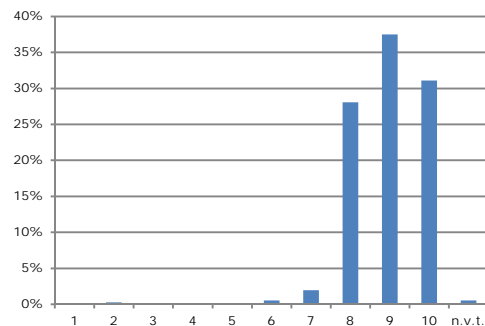


Totaal:	360	100,0%
---------	-----	--------

Gemiddeld cijfer: 8,9

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

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	0	0,0%
2	1	0,3%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	0	0,0%
6	2	0,6%
7	7	1,9%
8	101	28,1%
9	135	37,5%
10	112	31,1%
n.v.t.	2	0,6%

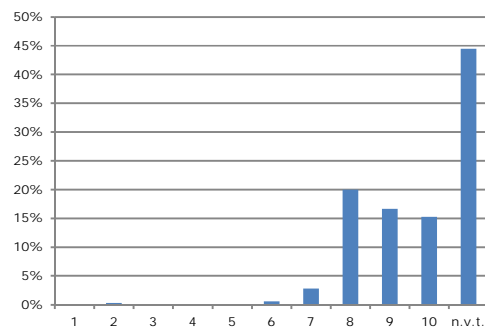


Totaal:	360	100,0%
---------	-----	--------

Gemiddeld cijfer: 9,0

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

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	0	0,0%
2	1	0,3%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	0	0,0%
6	2	0,6%
7	10	2,8%
8	72	20,0%
9	60	16,7%
10	55	15,3%
n.v.t.	160	44,4%

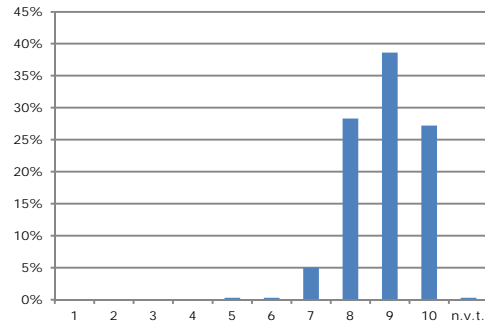


Totaal:	360	100,0%
---------	-----	--------

Gemiddeld cijfer: 8,8

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

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	1	0,3%
6	1	0,3%
7	18	5,0%
8	102	28,3%
9	139	38,6%
10	98	27,2%
n.v.t.	1	0,3%



Totaal:

360	100,0%
-----	--------

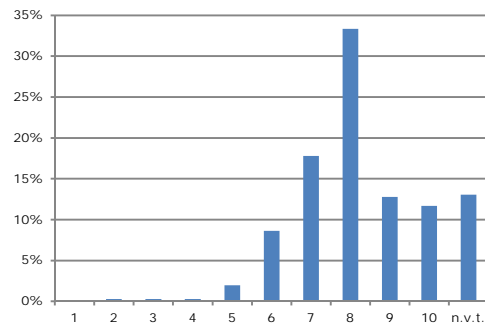
Gemiddeld cijfer: 8,9

Gemiddelde score voor dit onderwerp 8,7

Rekeningen en betalingen

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

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	0	0,0%
2	1	0,3%
3	1	0,3%
4	1	0,3%
5	7	1,9%
6	31	8,6%
7	64	17,8%
8	120	33,3%
9	46	12,8%
10	42	11,7%
n.v.t.	47	13,1%



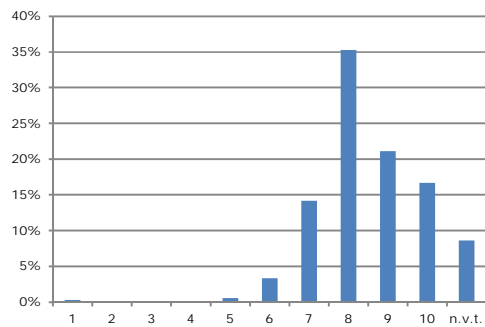
Totaal:

360	100,0%
-----	--------

Gemiddeld cijfer: 7,9

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

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	1	0,3%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	2	0,6%
6	12	3,3%
7	51	14,2%
8	127	35,3%
9	76	21,1%
10	60	16,7%
n.v.t.	31	8,6%



Totaal:

360	100,0%
-----	--------

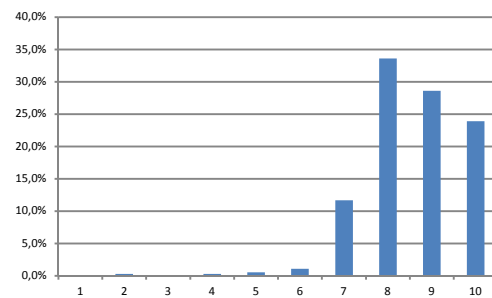
Gemiddeld cijfer: 8,3

Gemiddelde score voor dit onderwerp 8,1

Net Promotor Score

Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 1 tot 10) dat u onze praktijk zou aanbevelen bij familie, vrienden en bekenden?

Waardering:	Respondenten:	Percentage:
1	0	0,0%
2	1	0,3%
3	0	0,0%
4	1	0,3%
5	2	0,6%
6	4	1,1%
7	42	11,7%
8	121	33,6%
9	103	28,6%
10	86	23,9%



Totaal:

360

100,0%

Gemiddeld cijfer: 8,6

Cijfer Net Promotor Score: 8,6