

---

HOE TEVREDEN ZIJN DE PATIËNTEN VAN PRAKTIJK BAKKER & BAKKER?

Dirk Bakker

TANDARTSPRAKTIJK BAKKER & BAKKER | VENNEWAARD 180 1824 KG ALKMAAR

## Inhoud

Inleiding .....	2
Samenvatting.....	3
Resultaten .....	3
Aantal deelnemers .....	3
Algemene tevredenheid.....	4
Bereikbaarheid en service .....	5
Wachttijden in de wachtkamer .....	7
Netheid en hygiëne van de praktijk. ....	8
Ervaring tijdens de behandeling.....	9
Vragen en uitleg .....	11
Conclusies en verbeterpunten .....	15
Bijlage 1 .....	16

# Inleiding

Onlangs hebben wij een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder onze patiënten. In dit rapport vindt u de resultaten. Dit onderzoek geeft ons inzicht in de ervaringen van onze patiënten. Aan de hand van deze resultaten kunnen we gericht verbeteringen gaan doorvoeren in onze praktijkvoering.

Wij hopen dat dit rapport zal bijdragen aan het verhogen van tevredenheid van onze patiënten en werkplezier van onze medewerkers.

Yvonne Bakker, tandarts

Dirk Bakker, tandarts

# Samenvatting

In de periode oktober 2019, november 2019 en februari 2020 hebben alle patiënten die in de eerste twee weken van deze periodes die de praktijk hebben bezocht, een uitnodiging via mail ontvangen om een online enquête in te vullen. De enquête is opgenomen in bijlage 1.

De enquête bestond uit 21 vragen die betrekking hadden op 5 hoofdonderwerpen, daarnaast enkele vragen over de achtergrond van de patiënt.

Er zijn 425 mails verzonden, 241 (57%) patiënten hebben deelgenomen aan het onderzoek. Dat betekent dat het responsepercentage boven de 45% ligt en dat het onderzoek bruikbaar is binnen de populatie van de praktijk.

## Resultaten

### Aantal deelnemers

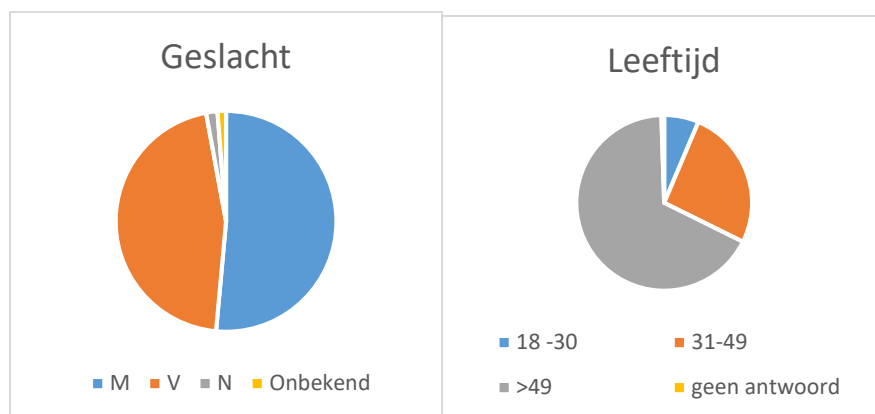
Het onderzoek vond plaats in de periode oktober 2019 en februari 2020. Er zijn 425 mails verstuurd met een uitnodiging voor een online enquête.

Aantal uitnodigingen	425
Aantal ingevulde enquêtes (online)	241

### Achtergrond van de deelnemers

geslacht	Leeftijd				totaal
	18-30	31-49	>49	onbekend	
M	5	31	85	3	124
V	10	30	67	3	110
N			4		4
Onbekend			2	1	3
Totaal	15	61	158	7	241

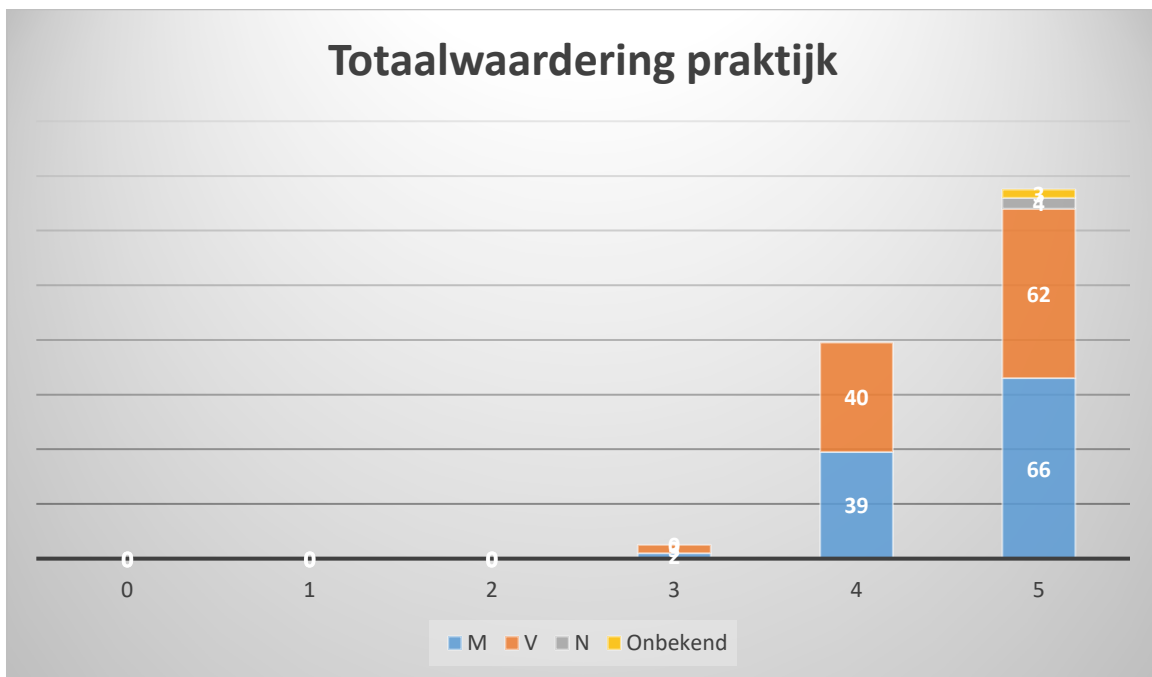
Deze opbouw komt overeen met de leeftijdsopbouw van de praktijk.



# Algemene tevredenheid

De belangrijkste graadmeter voor de algemene tevredenheid is meestal de vraag om met een aanduiding van 0 tot 5 sterren de algemene tevredenheid uit te drukken. Voor de patiënt is dit een oordeel waarin zij/hij zelf de belangen afweegt over de verschillende aspecten.

De gemiddeld waardering van voor de praktijk bedraagt 4,6



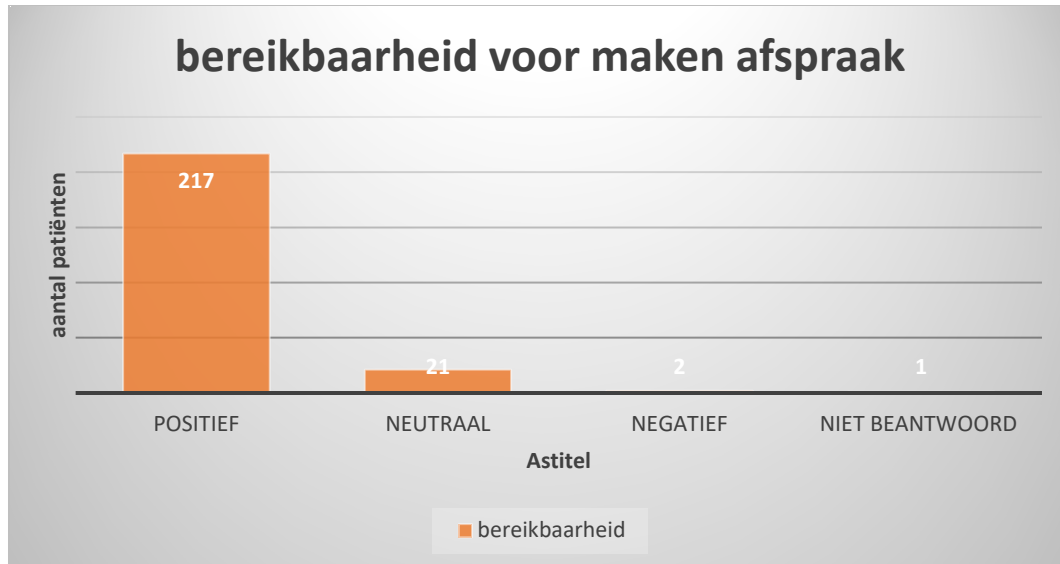
56 % van de patiënten geeft de praktijk de hoogste score van 5 sterren. Hierbij speelt het geslacht van de patiënt geen rol in de beoordeling.

De patiënten is gevraagd om aan te geven of zij de praktijk zouden aanbevelen bij familie of vrienden. Hierbij scoort de praktijk 4,6 uit 5 sterren.

97% van de patiënten zou de praktijk aanbevelen.

## Bereikbaarheid en service

De beleving van de patiënten voor en na de behandeling komt tot uitdrukking in het aspect praktijkvoering. Hieronder vallen o.a. de telefonische bereikbaarheid, de bejegening bij het maken van een afspraak, de wachttijd voor behandeling en in de wachtkamer.



90 % van de patiënten is tevreden over de bereikbaarheid van de praktijk voor het maken van een afspraak.

155 patiënten maken de afspraak via de telefoon, 43 patiënten maken de afspraak via de balie, 37 patiënten maken de afspraak van de web agenda en 6 patiënten maken de afspraak via de mail.

204 patiënten hebben contact gehad met de receptie. Hiervan is 88% vriendelijk geholpen, 8% zakelijk en 4 % gehaast of onvriendelijk.

In de volgende tabel wordt de tijd aangegeven die zit tussen het contact met de receptie en de afspraak.

	Telefoon	Balie	Webagenda	email
<b>1 dag</b>	20	12	4	
<b>1 week</b>	49	6	7	6
<b>2 weken</b>	63	11	19	
<b>Langer dan 2 weken</b>	22	11	7	
<b>Onbekend</b>		3		
<b>Totaal</b>	154	43	37	6

Bij de tandarts zijn 227 afspraken gemaakt, bij de mondhygieniste 14

	<b>Tandarts</b>	<b>Cum percentage</b>	<b>mondhygieniste</b>
<b>1 dag</b>	36	16	2
<b>1 week</b>	63	44	7
<b>2 weken</b>	88	83	4
<b>Langer dan 2 weken</b>	36	100	1
<b>onbekend</b>			

Het merendeel van de patiënten (70%) van de patiënten maakt een afspraak via de telefoon. Hierbij kunnen zijn in 63% van de gevallen binnen 1 week terug voor controle/behandeling. Bijna 90% van de patiënten bij de tandarts worden binnen 2 weken gezien.

# Wachttijden in de wachtkamer

In totaal 240 patiënten hebben de vraag beantwoord hoelang ze gewacht hebben in de wachtkamer.

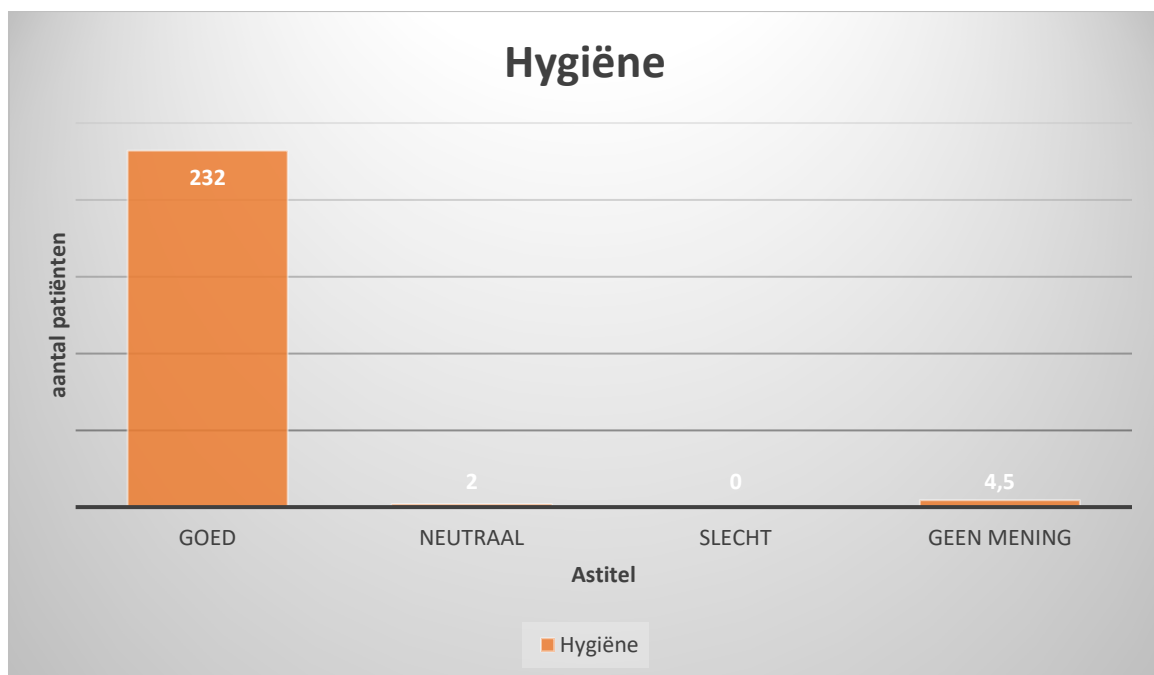
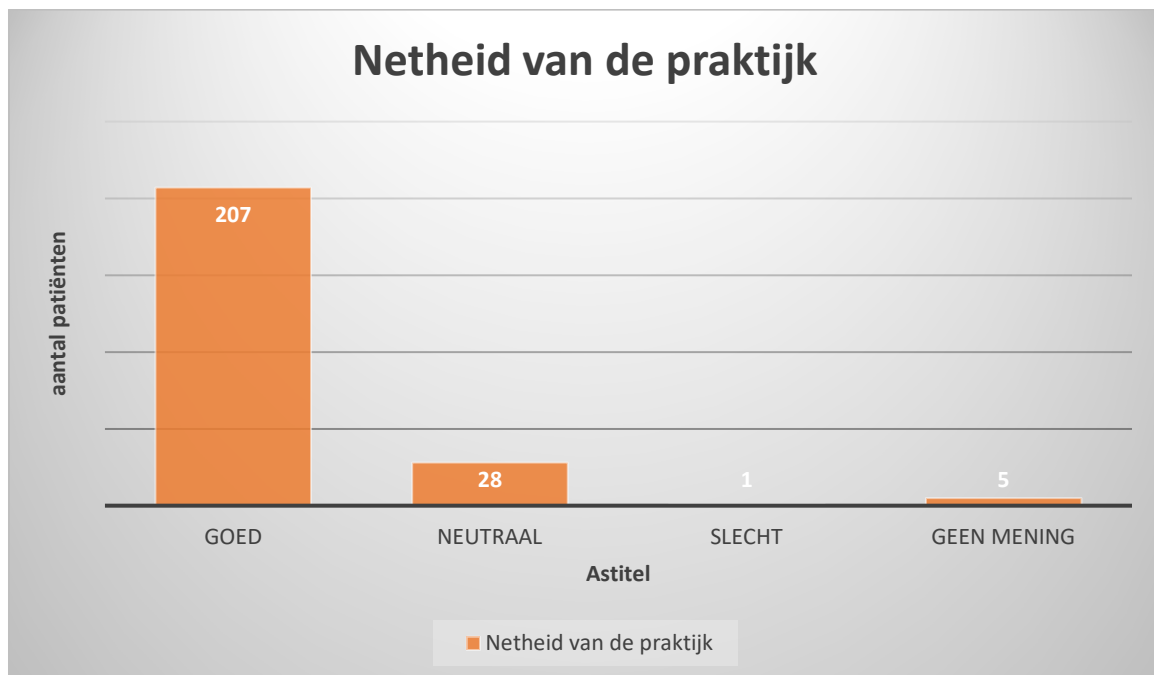


Patiënten worden in 96% van de gevallen binnen 15 minuten geholpen. In extreme situatie moeten patiënten dus maximaal 30 minuten (4%) wachten.



# Netheid en hygiëne van de praktijk.

236 resp 234 patiënten hebben de vragen over netheid en hygiëne van de praktijk beantwoord. In onderstaande tabellen worden de resultaten getoond.



Bij hygiëne is expliciet gevraagd naar gebruik van mondmasker en handschoenen. De netheid van de praktijk kan ook betrekking hebben op de wachtkamer, schilderwerk etc.

# Ervaring tijdens de behandeling.

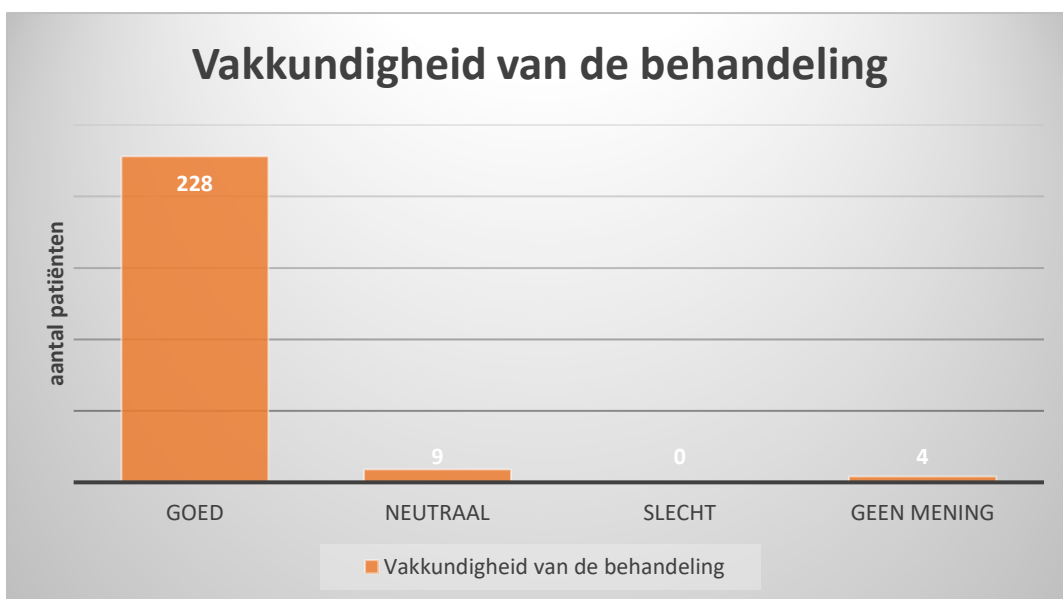
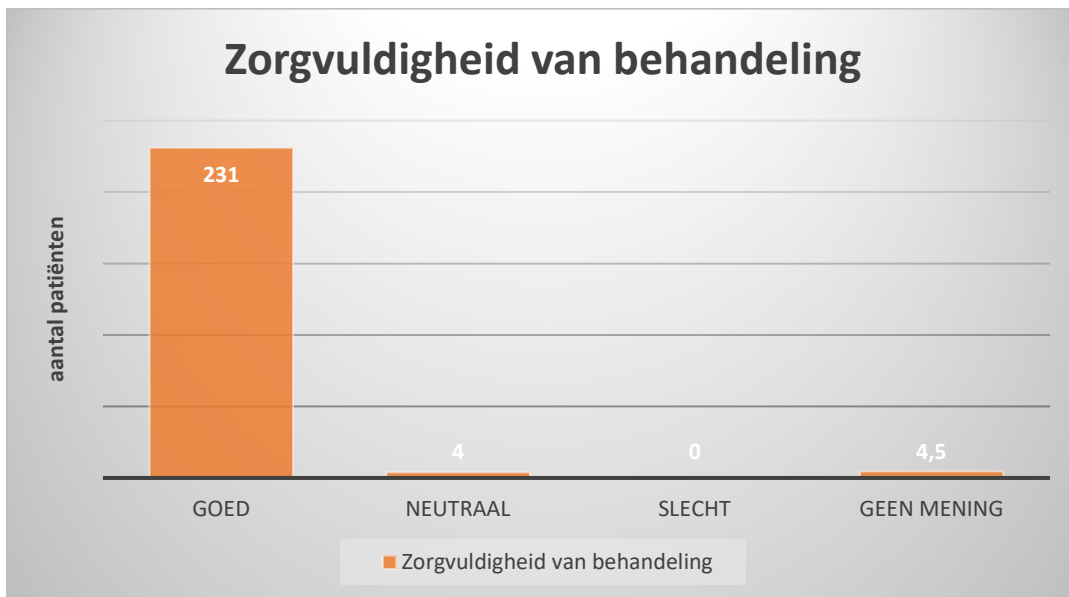
Over de periode tijdens de behandeling zijn 4 vragen gesteld. Hieronder de resultaten. De patiënten zijn zeer tevreden over de behandeling.

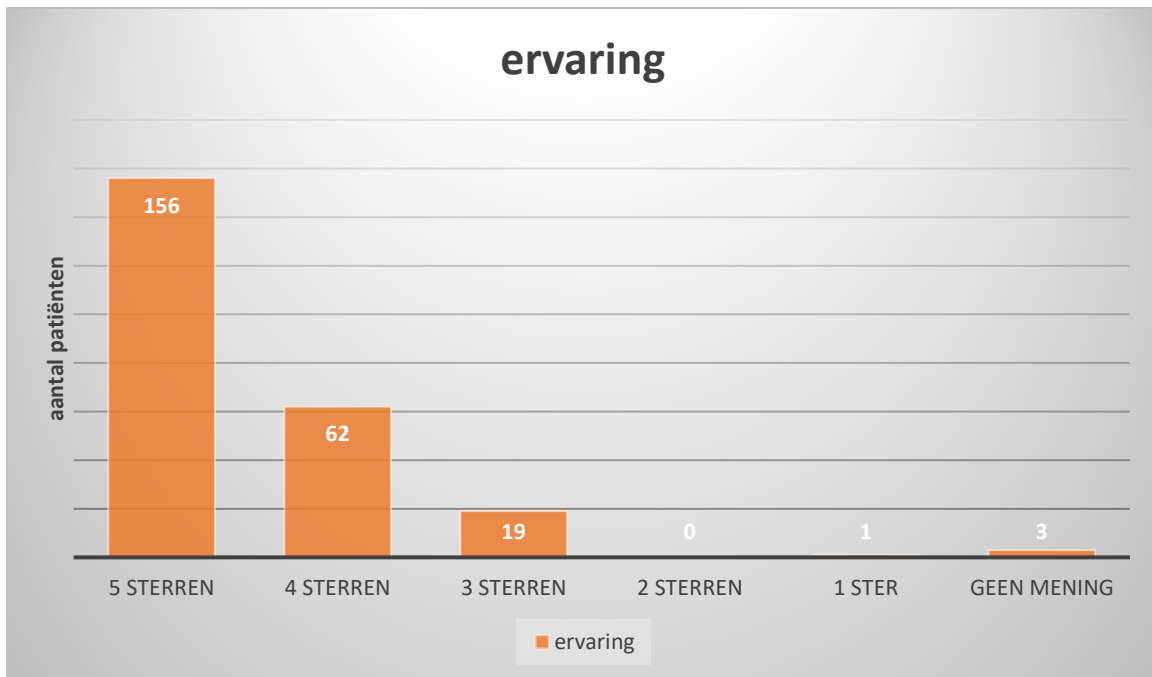
97% van de patiënten is tevreden tot zeer tevreden over de zorgvuldigheid van de behandeling.

91 % van de patiënten heeft de behandeling als prettig ervaren (4,6 uit 5).

95% van de patiënten vindt de vakkundigheid van de zorgprofessionals goed.

86% van de patiënten beoordeelt de patiëntenstoel als comfortabel.



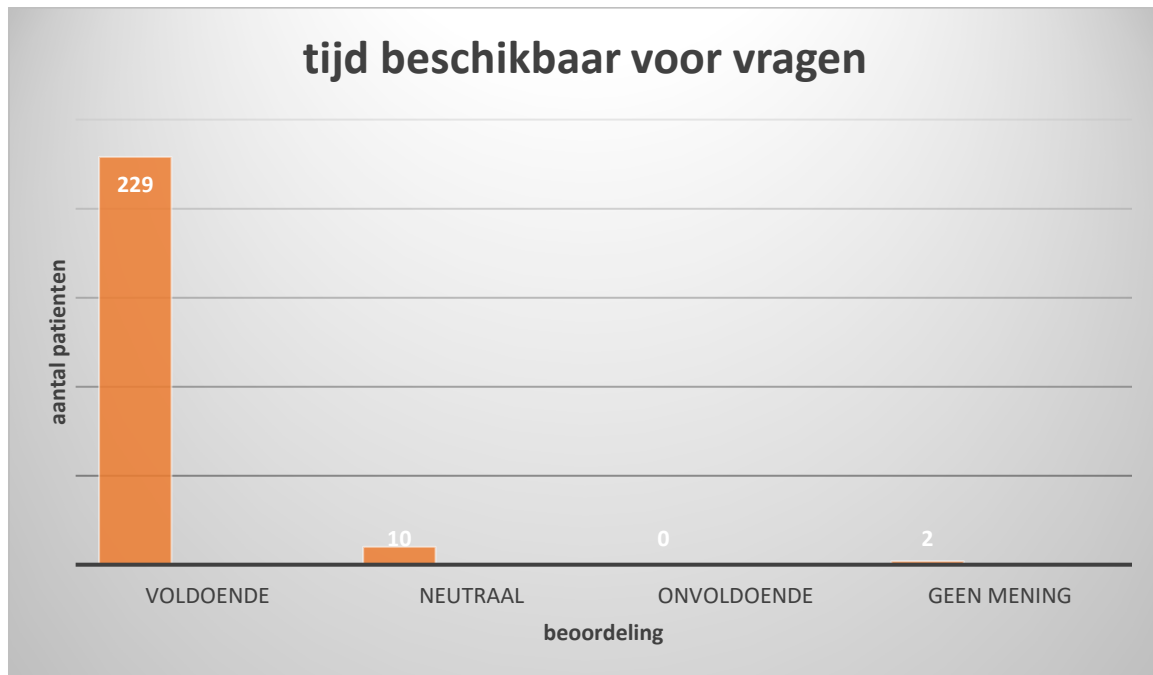


Opvallend is dat slechts 1 patiënt een slechte ervaring heeft, maar dat zich dat in de andere vragen niet herhaald.



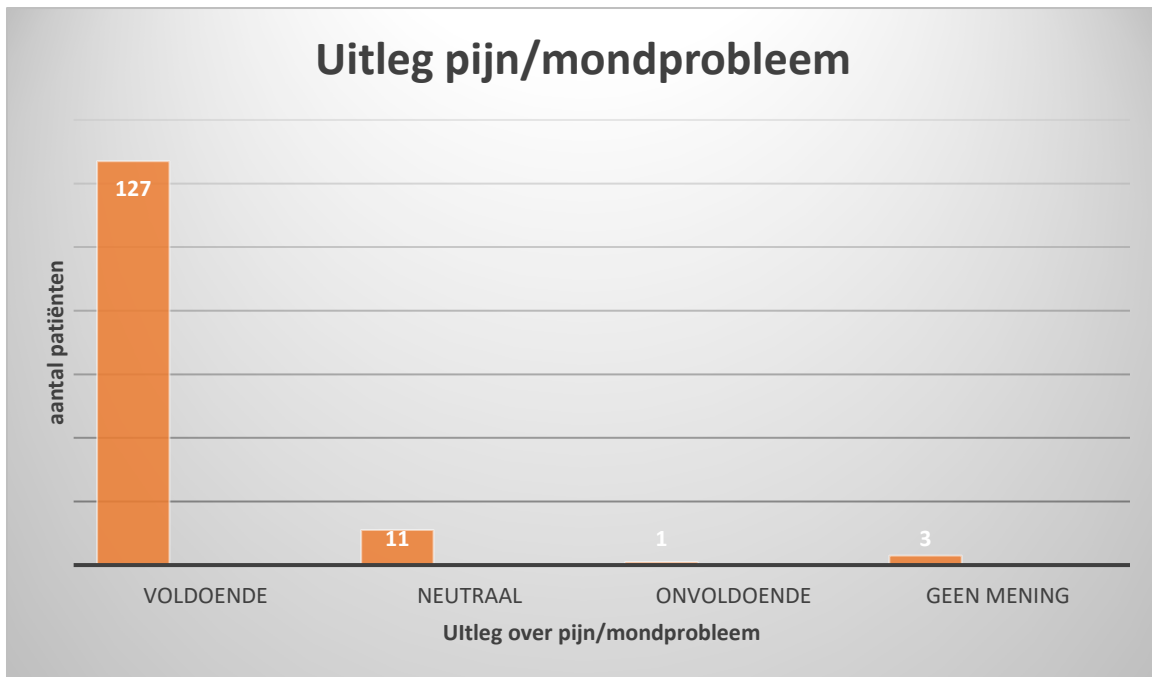
# Vragen en uitleg

Allereerst is aan de patiënten gevraagd of er voldoende tijd is om vragen te stellen over de behandeling.



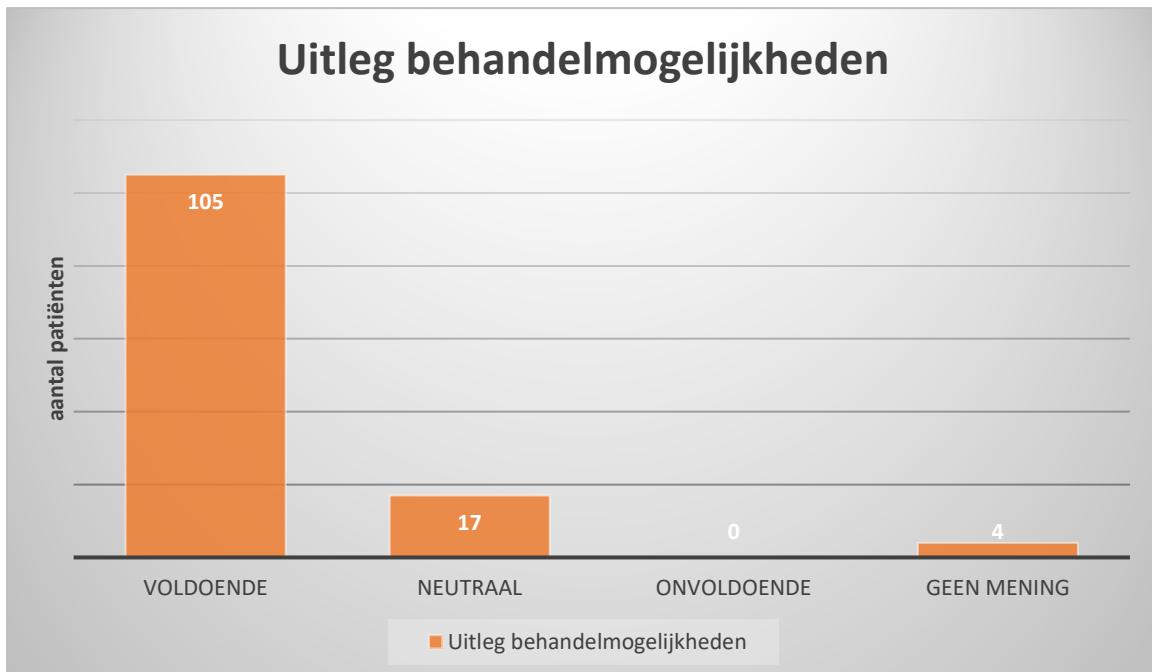
96 % van de patiënten is tevreden over de tijd die er is om vragen te stellen. Geen enkele patient is ontevreden.

Bij 99 patiënten hadden geen klachten of problemen in hun mond. Waarschijnlijk de patiënten die voor een regulier periodiek mondonderzoek kwamen.



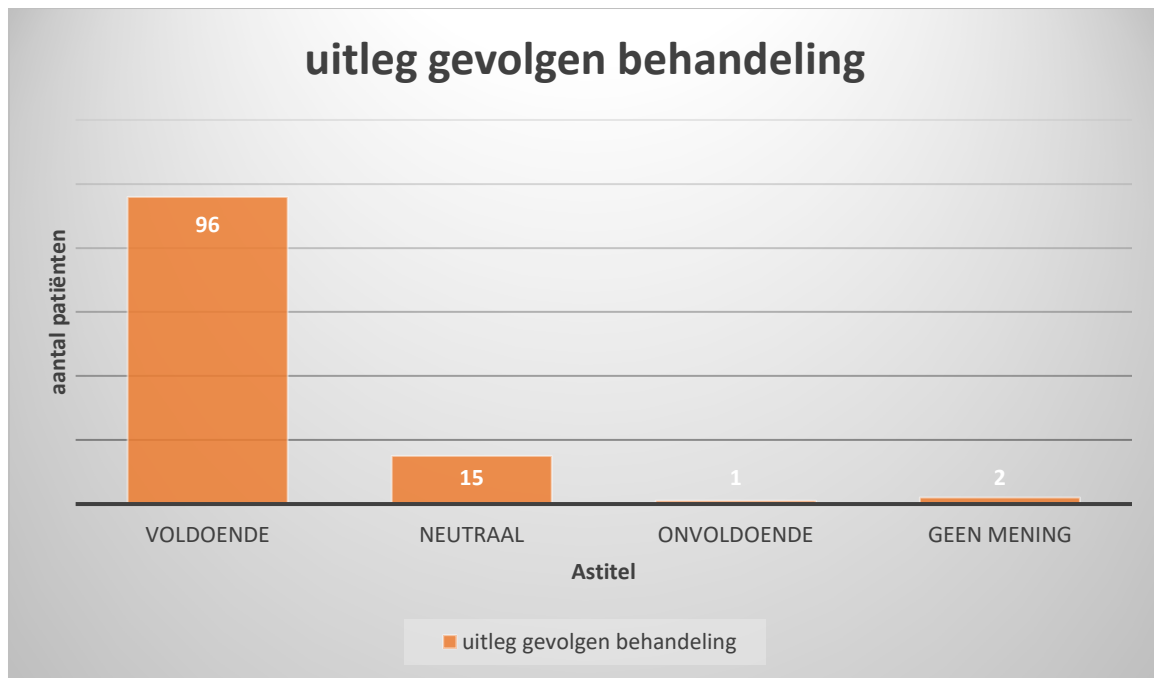
96% van de patiënten is tevreden over de uitleg die zij/hij heeft gekregen over de pijn of mondprobleem

115 patiënten hadden geen verdere behandeling nodig naar het bezoek.



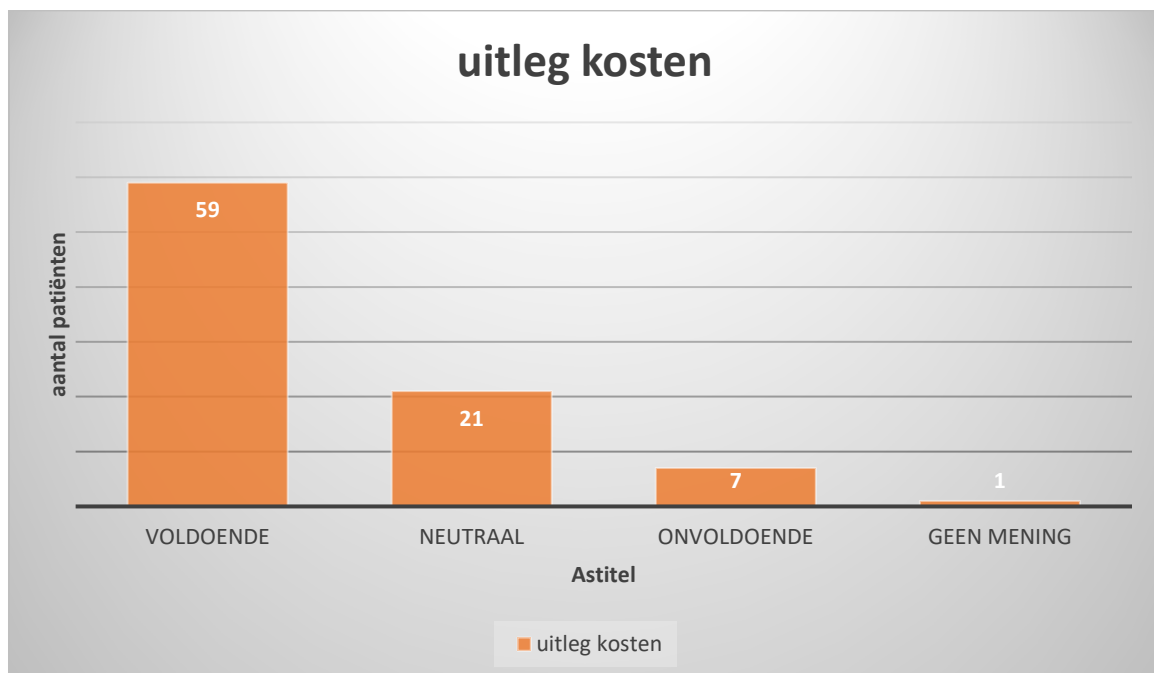
86 % van de patiënten is tevreden over de uitleg over eventuele behandelmogelijkheden. Geen enkele patiënt is hier ontevreden over.

124 patiënten hebben geen vervolgbehandeling nodig gehad.



85 % van de patiënten is tevreden over de uitleg over de gevolgen (nabezwaren, beperkingen, schoonhouden) van een behandeling. 13 % is neutraal over deze uitleg.

153 patiënten hebben geen informatie gekregen over de kosten van een vervolgbehandeling. Dit zijn patiënten die na een periodiek mondonderzoek geen verder behandeling nodig hadden of patiënten waarbij de vervolgbehandeling minder dan €250 kost.



66% van de patiënten is tevreden over de uitleg van de vervolggkosten, 25% is neutraal over de uitleg en 8% vindt de uitleg over de kosten onvoldoende.

1 patiënt heeft de netheid van de praktijk als onvoldoende beoordeeld, deze patiënt heeft op de andere vragen neutraal tot positief geoordeeld.

2 patiënten vinden het comfort van de stoel onvoldoende, beide patiënten hebben de andere vragen positief beoordeeld.

1 patiënt heeft de uitleg over de oorzaak van de pijn onvoldoende beoordeeld. De andere vragen zijn door de patiënt neutraal tot positief beoordeeld.

1 patiënt heeft de uitleg over de gevolgen van de behandeling onvoldoende beoordeeld. Deze patiënt was ook ontevreden over de uitleg van de kosten.

7 patiënten hebben de uitleg over de kosten onvoldoende ervaren. 6 van deze patiënten beoordelen de onder aspecten neutraal tot positief. 1 patiënt is ook ontevreden over de uitleg van de gevolgen van de behandeling.

In totaal hebben 11 patiënten (4% ) één aspect als onvoldoende beoordeeld.

1 patiënt (0,5%) heeft twee aspecten als onvoldoende beoordeeld.

# Conclusies en verbeterpunten

Uit de antwoorden van de patiënten komt een duidelijk beeld naar voren. De patiënten zijn tevreden over de praktijk en beoordelen de praktijk met 4,6 uit 5.

Deze tevredenheid blijkt ook de antwoorden op de overige vragen.

Patiënten zijn tevreden over het maken van een afspraak, over de wachttijd, over de behandeling en de hygiëne van de praktijk. Ook de vraag of de patiënt de praktijk zou aanbevelen wordt met 4,6 uit 5 beantwoord.

Waar nog te verbeteren valt is op de volgende punten:

- Uitleg over verschillende behandelmogelijkheden
- Uitleg over de gevolgen van de behandeling
- Uitleg over de kosten van de vervolgbehandeling



# Bijlage 1

## Patiënten enquête

1) Geslacht

- Vrouw
- Man
- Neutraal

2) Leeftijd

- 18-30
- 31-49
- 49+

3) Welke waardering geeft u de praktijk?

5 puntsschaal

4) Door wie bent u behandeld?

- Mw Yvonne Bakker
- Mw Manizja Basharat
- Hr Dirk Bakker

5) Was de praktijk goed bereikbaar voor het maken van een afspraak?

- Positief
- Neutraal
- Negatief

6) Hoe heeft u de afspraak gemaakt?

- Telefoon
- Email
- Webagenda
- Balie

7) Hoe bent u te woord gestaan?

- Vriendelijk
- Zakelijk
- Onvriendelijk
- Gehaast
- niet van toepassing

8) Hoe snel kon de afspraak worden gemaakt?

- dezelfde dag
- dezelfde week
- binnen twee weken
- na langere periode

9) Bent u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd geholpen?

- ja
- 15-30 minuten wachten
- meer dan 30 minuten gewacht

10) Hoe vindt u de netheid van de praktijk?

- goed
- neutraal
- slecht

11) Hoe vindt u het comfort van de behandelstoel?

- goed
- neutraal
- slecht

12) Hoe ervaart u de vakkundigheid?

- goed
- neutraal
- slecht

13) Hoe ervaart u de hygiëne (handschoenen, mondkapje etc)?

- goed
- neutraal
- slecht

14) Hoe vindt u de tijd die beschikbaar is voor het stellen van vragen?

- voldoende
- neutraal
- onvoldoende

15) Hoe ervaart u de zorgvuldigheid van onderzoek/behandeling?

- voldoende
- neutraal
- onvoldoende

16) Heeft u uitleg gehad over de oorzaak van uw pijn/mondprobleem?

- voldoende
- neutraal
- onvoldoende
- niet van toepassing

17) Heeft u uitleg gehad over (eventuele) verschillende behandelmogelijkheden?

- voldoende
- neutraal
- onvoldoende
- niet van toepassing

18) Heeft u uitleg gehad over (eventuele) gevolgen van de behandeling?

- voldoende
- neutraal
- onvoldoende
- niet van toepassing

19) Heeft u uitleg gehad over de kosten van een vervolgbehandeling?

- voldoende
- neutraal
- onvoldoende
- niet van toepassing

20) Hoe hebt u de tandheelkundige behandeling ervaren?

5 puntsschaal

21) Zou u onze praktijk aanbevelen bij familie en vrienden?

5 puntsschaal