

Patiëntenenquête voor patiënten die circa anderhalf jaar in behandeling zijn

Wat is je leeftijd? Ik ben jaar

Sinds wanneer ben je onder behandeling? Sinds

	Geheel mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Ik weet 't niet	Gedeeltelijk mee oneens	Geheel mee oneens
1. Ik ben tevreden met het tot nu toe verkregen resultaat.	35	10	5		
2. De orthodontist en het personeel gaan op een goede manier (vriendelijk, respectvol, etc.) met mij om.	46	3		1	
3. Ik ben voldoende over de behandeling geïnformeerd.	34	16			
4. Als er iets stuk of los in mijn mond is gegaan, krijg ik snel een nieuwe afspraak.	21	10	17	2	
5. De instructies over hoe ik met de beugel en/of apparatuur om moet gaan, zijn makkelijk op te volgen.	37	11	1	1	
6. De praktijk is telefonisch goed bereikbaar.	28	7	15		
7. Als ik een vraag heb, kan ik die stellen.	48	1	1		
8. De praktijk was de eerste keer makkelijk te vinden.	37	12		1	
9. Tijdens de afspraken voel ik mij op mijn gemak.	34	14	1	1	
10. Er is voldoende contact met de orthodontist zelf.	30	18	2		
11. Ik hoef niet te lang in de wachtkamer te zitten.	21	26		3	
12. Er zijn voldoende voorzieningen (stoelen, tijdschriften, etc.) in de wachtkamer aanwezig.	42	8			
13. Wanneer ik eenmaal in de behandelstoel zit, word ik snel genoeg geholpen.	43	7			
14. Als ik pijn heb, wordt daar voldoende aandacht aan besteed.	27	11	10	2	
15. Er wordt mij voldoende uitgelegd waarom de orthodontist/assistente iets op een bepaalde manier doet.	31	17	2		
16. Bij de behandeling is voldoende rekening met mijn wensen/behoefte gehouden.	29	10	10	1	

Vervolg patiëntenenquête

3 x 2^e blad niet ingevuld

	Geheel mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Ik weet 't niet	Gedeeltelijk mee oneens	Geheel mee oneens
17. Ik heb vertrouwen in de vakkundigheid van de orthodontist en het personeel.	44	3			
18. De instrumenten (mondlepels, tangen etc.) worden goed schoongemaakt.	25	1	21		
19. Het is voor mij geen probleem, dat ik door verschillende personen word behandeld.	35	12			
20. Ik zou mijn vrienden deze praktijk aanraden.	40	4	3		
21. Ik heb de indruk, dat het team goed samenwerkt.	36	8	3		
22. De praktijk ziet er leuk uit.	29	15	3		

Hierbij werd onder andere gevraagd of ze de pluspunten van de praktijk wilde aangeven en eventuele verbeterpunten. Hieronder leest u de antwoorden.

De pluspunten

- Ik vind het niet erg om naar de ortho te gaan, en ik denk dat dat maar goed is! Verder vind ik het een fijne praktijk.
- Je voelt je betrokken bij het proces en dat komt mede door het personeel en de uitelg en manier van omgang met mij en met elkaar. Ook is de praktijk vrij flexibel in afspraken maken naar wens!
- Makkelijk parkeren, vriendelijk, als een lopende band geordend.
- Leuke mensen.
- Leuke wachtkamer!!!
- Ik word meestal snel geholpen.
- Op de schaal van 1 tot 10, een 8.
- Ze hebben hier leuke tijdschriften.
- De ortho is heel erg goed en zijn allemaal heel erg aardig.
- Je wordt snel geholpen en alles wordt goed uitgevoerd.
- Je hoeft nooit lang te wachten, veel leuke tijdschriften.
- Dicht bij mijn school, aardig personeel.
- Iedereen is heel aardig en in de wachtkamer zijn leuke tijdschriften.
- Aardige mensen.
- !! avondopeningen!!
- Vriendelijk personeel.
- Het is dichtbij mijn huis, leuke wachtruimte, snel geholpen.
- Het is dicht bij mijn school en dicht bij het bijgebouw, ik kan mijn tanden hier poetsen, goede service, ik hoef geen tandenborstel en tandpasta mee te nemen.
- Flexibel in uren voor afspraken (de ene week ochtend, de andere week avond) goede bereikbaarheid.
- Veel tijdschriften , aardige medewerkers.
- Het personeel is heel aardig, mijn tanden zien er steeds beter uit.
- Vriendelijkheid en zorgzaam.
- Leuk ingericht, aardig personeel.
- Je hoeft niet lang in de wachtkamer te zitten, vriendelijke personen, je mag alles vragen er wordt uitgelegd waarom ze iets op een bepaalde manier doen.
- Dat de tandenborstel hier ligt zodat je het niet zelf hoeft mee te nemen.
- Goeie materiaal, leuke tafel, leuke tijdschriften, aardige mensen.
- Vriendelijk.
- Als je ergens last van hebt kan je vaak die dag nog langskomen.
- Iedereen is heel aardig en werkt goed samen. Ze proberen alles zo goed mogelijk uit te leggen.
- Je wordt goed en snel geholpen, je weet wat er gebeurt, het ziet er leuk uit.
- Tijdens de behandeling wordt er veel tegen je gepraat, in de wachtkamer heb je altijd wel iets te doen.
- Veel boekjes en tijdschriften in de wachtkamer.
- Voor mij is het makkelijk te bereiken en het wachten duurt meestal niet al te lang.
- Aardige mensen, het is netjes schoon.
- Je kan altijd bellen als er iets is en wordt dan snel geholpen.
- Het ziet er gezellig uit, er zijn altijd wel tijdschriften om te lezen, het personeel is aardig.
- Het ziet er gezellig uit en modern uit en de assistentes zijn ook aardig.
- Aardige mensen/personeel werken samen en gaan goed met je om.

De verbeteringen

- Als het plan voor de behandeling besloten wordt moeten beide partijen dit misschien vastleggen om zeker te zijn dat ze het zelfde bedoelen. En niet alleen de orthodontist maar ook die klant moet hier misschien meer aandacht aan geven.
- Ik zou graag wat meer tijdschriften willen zien.
- TV met uitleg van de beugel.
- Misschien een herinneringsemail een voor de afspraak?
- Leuke meidenbladen voor pubers in de wachtkamer.
- Muziek op de achtergrond want dat is ontspannend.
- Water en thee neerzetten in de wachtruimte.
- Meer stoelen in de wachtkamer.
- Meer kleur en meer uitleg bij de behandeling en het plan voor je beugel.
- Iets minder ruw met mijn mond omgaan.
- Iets meer fiets standplaatsen.
- Meer recente tijdschriften.
- De afspraken sneller.
- De wachtkamer kan wat meer kleur gebruiken.
- Als ik vraag hoe lang ik mijn beugel nog moet dan is er een assistente die zegt: weet ik niet.
- Zachter met tangetjes omgaan.