

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.	42	10			
2. De orthodontist en het personeel gaan op een goede manier (vriendelijk, respectvol, etc.) met mij om.	48	4			
3. Ik ben voldoende over de behandeling geïnformeerd.	36	11	1	4	
4. Als er iets stuk of los in mijn mond is gegaan, krijg ik snel een nieuwe afspraak.	32	14	5		1
5. De instructies over hoe ik met de beugel en/of apparatuur om moet gaan, zijn makkelijk op te volgen.	42	8	1	1	
6. De praktijk is telefonisch goed bereikbaar.	32	12	6	2	
7. Als ik een vraag heb, kan ik die stellen.	47	3		2	
8. De praktijk was de eerste keer makkelijk te vinden.	34	8	7	3	
9. Tijdens de afspraken voel ik mij op mijn gemak.	37	13	1		1
10. Er is voldoende contact met de orthodontist zelf.	37	13	1	1	
11. Ik hoef niet te lang in de wachtkamer te zitten.	18	26	3	4	1
12. Er zijn voldoende voorzieningen (stoelen, tijdschriften, etc.) in de wachtkamer aanwezig.	30	18	1	3	
13. Wanneer ik eenmaal in de behandelstoel zit, word ik snel genoeg geholpen.	46	2	1	3	
14. Als ik pijn heb, wordt daar voldoende aandacht aan besteed.	31	12	6	2	1
15. Er wordt mij voldoende uitgelegd waarom de orthodontist/assistente iets op een bepaalde manier doet.	22	19	3	8	
16. Bij de behandeling is voldoende rekening met mijn wensen/behoefte gehouden.	25	20	6	1	

Vervolg patiëntenenquête

	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.	43	5	1	1	
18. De instrumenten (mondlepels, tangen etc.) worden goed schoongemaakt.	30	5	15		
19. Het is voor mij geen probleem, dat ik door verschillende personen word behandeld.	35	9	2	3	1
20. Ik zou mijn vrienden deze praktijk aanraden.	35	11	1	2	1
21. Ik heb de indruk, dat het team goed samenwerkt.	37	7	6		
22. De praktijk ziet er leuk uit.	31	17		2	

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

Pluspunten:

Ziet er goed uit/ gezellig
Aardig /goed personeel
Goed geholpen
Zowel 's morgens als 's avonds open
Ook per mail bereikbaar
Duidelijkheid/goede antwoorden op je vragen
Afspraakherinnering per sms
Comfortabele wachtruimte
Snel geholpen
Klachten worden snel behandeld
Er wordt vakkundig met je omgegaan/professioneel
Met respect geholpen
Er wordt geluisterd naar je problemen
Dicht bij school/ fijne locatie
Veel aandacht
Je kan altijd terecht als er iets is
Personeel laat je op je gemak voelen
Personeel lijkt verstand te hebben van wat ze doen
Klein, het voelt dan alsof ze je echt kennen
Goede adviezen
Mooi/goed resultaat
Leggen alles goed uit
Het is gewoon een goede orthodontist die aan alle eisen voldoet

Verbeterpunten

Meer informatie waarom iets gedaan wordt
Grotere wachtkamer
Niet altijd goede communicatie tussen ortho en ass, ass weet of doet niet precies wat ze moet doen.
Het bellen voor afspraken
Geen werk geluiden in de wachtkamer
Als ik een afspraak afzeg omdat ik niet kan kan ik soms pas weer een maand later.
Als je op de bank in de wachtkamer zit kan de administratie je niet goed zien
Wachten op een volgende afspraak mag korter, vaak kan je pas een maand later terecht
Soms komt sms van afspraak herinnering niet door
Sommige assistentes doen soms iets verkeerd (bijv. een draadje teveel in mijn tandvlees of in mijn lip knijpen met een tang) dat is erg pijnlijk
Wachttijden, soms loopt de afspraak 30 min uit, ik vind dat te lang
Elke afspraak vragen waar je pijn hebt etc.
Minder koud water gebruiken bij het mond spoelen
wachttijden
De wachtruimte gezelliger maken

Toelichting

Ik ben erg tevreden over hoe alles nu loopt

Prettig bedrijf

Normaal reageren op fouten van de patiënt