

November 2013

### 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.	39	11	1		
2. De orthodontist en het personeel gaan op een goede manier (vriendelijk, respectvol, etc.) met mij om.	47	4			
3. Ik ben voldoende over de behandeling geïnformeerd.	32	15	3	1	
4. Als er iets stuk of los in mijn mond is gegaan, krijg ik snel een nieuwe afspraak.	23	15	12	1	
5. De instructies over hoe ik met de beugel en/of apparatuur om moet gaan, zijn makkelijk op te volgen.	33	18			
6. De praktijk is telefonisch goed bereikbaar. (1x niet ingevuld)	19	14	16	1	
7. Als ik een vraag heb, kan ik die stellen.	42	9			
8. De praktijk was de eerste keer makkelijk te vinden.	31	10	6	3	1
9. Tijdens de afspraken voel ik mij op mijn gemak.	38	12	1		
10. Er is voldoende contact met de orthodontist zelf.	35	14	2		
11. Ik hoef niet te lang in de wachtkamer te zitten.	15	29	2	3	2
12. Er zijn voldoende voorzieningen (stoelen, tijdschriften, etc.) in de wachtkamer aanwezig.	32	17	2		
13. Wanneer ik eenmaal in de behandelstoel zit, word ik snel genoeg geholpen.	40	10		1	
14. Als ik pijn heb, wordt daar voldoende aandacht aan besteed.	29	15	6		1
15. Er wordt mij voldoende uitgelegd waarom de orthodontist/assistente iets op een bepaalde manier doet.	22	23	4	2	
16. Bij de behandeling is voldoende rekening met mijn wensen/behoefte gehouden.	21	20	9	1	

## Vervolg patiëntenenquête

	<b>Geheel mee eens</b>	<b>Gedeeltelijk mee eens</b>	<b>Ik weet 't niet</b>	<b>Gedeeltelijk mee oneens</b>	<b>Geheel mee oneens</b>
17. Ik heb vertrouwen in de vakkundigheid van de orthodontist en het personeel.	45	6			
18. De instrumenten (mondlepels, tangen etc.) worden goed schoongemaakt.	25	6	20		
19. Het is voor mij geen probleem, dat ik door verschillende personen word behandeld. (1 keer niet ingevuld)	31	17	2	1	
20. Ik zou mijn vrienden deze praktijk aanraden.	35	21	4		
21. Ik heb de indruk, dat het team goed samenwerkt.	38	12	1		
22. De praktijk ziet er leuk uit.	33	14	4		

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

Ik vind dat deze praktijk de volgende pluspunten heeft:

- Vriendelijk en goed personeel
- Aardige orthodontist
- Nette , gezellige praktijk
- Er is een tandarts en orthodontist in dezelfde praktijk
- Heel mooi resultaat van mijn gebit
- Vakkundigheid
- Snel behandeld of geholpen
- Goed en precies gekeken naar de beugel
- Veel lichtinval
- Goede uitleg over wat er gaat gebeuren
- goede kwaliteit , er heeft nog nooit een slotje los gezeten
- Je word snel geholpen, met of zonder probleem
- Makkelijk te vinden
- Leuke locatie
- Dichtbij
- Genoeg ruimte in de wachtkamer
- Veel en leuke tijdschriften
- Goed verzorgt
- Goede uitstraling, je wordt goed geholpen
- Straalt rust uit
- Makkelijk bereikbaar
- Makkelijk afspraak te verzetten
- Je wordt goed ontvangen als je binnenkomt
- Fijne wachtkamer
- Je hoeft niet lang te wachten
- Goed vermaak in de wachtkamer
- Niet te groot
- Eindresultaat is mooi
- Helpen altijd wanneer het nodig is, kortom ik ben erg blij met deze keuze als orthodontist
- Wifi in de wachtkamer
- Herinnering aan je afspraak per email
- Goede sfeer

Naar mijn mening zouden in de praktijk de volgende zaken verbeterd kunnen worden:

- Meer duidelijkheid over wanneer de beugel eruit mag
- Soms moet ik wachten omdat het uitloopt
- Dat als er iets is je niet meteen geholpen kan worden, begrijpelijk, maar wel vervelend
- Vragen of er nog vragen zijn als ze klaar zijn
- Radio in de wachtkamer aan, is zo stil
- Minder lang wachten tussen de orthodontist en de assistente
- Meer naar de wensen van de klant vragen, en daarop gebaseerde lange termijn plannen bespreken.
- Iets betere uitleg over de beugel
- Soms iets met de wensen van de patiënt doen.
- Loopt vaak uit, dus vaak moet je lang wachten
- Een tv in de wachtkamer
- Voorzichtiger
- Soms ben ik later aan de beurt dan afgesproken maar dat is nooit echt een probleem geweest
- Sneller aan de beurt ik moet altijd wachten
- Verkorting van de wachttijd in de wachtkamer
- Meer plaatsen om te zitten als het druk is
- Poetsen voor een afspraak

Toelichting:

- Het is mij niet helemaal duidelijk wat er met mijn tanden gaat gebeuren. Het zou fijn zijn als daar aan het begin van de beugel en bij iedere afspraak (meer) aandacht aan besteedt wordt.
- Vind het nooit erg om heen te gaan
- Goede ortho ik zou zeker aanraden
- Het duurt altijd lang (10 minuten) voordat ik geholpen wordt.
- Ik ben over het algemeen zeer tevreden over deze ortho
- Goede praktijk
- Dat je uit school kunt poetsen voor een afspraak