

Wat patiënten van Kies & Go vinden



December 2015

Aanleiding onderzoek

Om de kwaliteit van haar dienstverlening te monitoren en waar mogelijk verder te verbeteren laat Tandartspraktijk Kies & Co periodiek een tevredenheidsonderzoek onder patiënten afnemen. Alle fasen in het contact tussen patiënt en praktijk komen in dit onderzoek aan bod in meerkeuze- en score vragen. Ook is er gevraagd naar tips en tops.

Tandartspraktijk Kies & Co is opgenomen in het Kwaliteitsregister Tandartsen (KRT). Een van de voorwaarden voor een KRT-registratie is een periodiek tevredenheidsonderzoek.

Daarom is dit onderzoek opgesteld volgens de door het KRT opgestelde criteria. Dit onderzoek leidt tot concrete voorstellen ter verbetering aan Kies & Co.

Deelnemers onderzoek

In totaal hebben 459 patiënten in oktober 2015 hun mening gegeven over de dienstverlening van Tandartspraktijk Kies & Co. Van deze respondenten bezocht 27,1% in de voorgaande 12 maanden de praktijk eenmaal, 45,5% deed dit tweemaal en 26,1% driemaal of meer. Ongeveer 21% bezocht de praktijk samen met kinderen.

Bereikbaarheid

8,5

De bereikbaarheid per auto, fiets, openbaar vervoer en online, krijgen een 8,8. Ook de telefonische bereikbaarheid (8,7) wordt goed gewaardeerd. Daarbij spreken de vriendelijkheid en behulpzaamheid van de balie-assistentes aan.

Telefonische bereikbaarheid buiten openingstijden is fijn maar werd met een 7,8 iets minder gewaardeerd. Kies & Co maakt buiten openingstijden, gebruik van het tandarts-bemiddelingsbureau. Deze organisatie verbindt waar nodig door naar de in de avond of het weekend in de regio dienstdoende tandarts.

“Alle medewerkers zijn altijd vriendelijk en behulpzaam. Dat lijkt mij het allerbelangrijkste aspect van bereikbaarheid.”

Hoe beoordeelt u de bereikbaarheid van de praktijk?



Afspraak maken

8,4

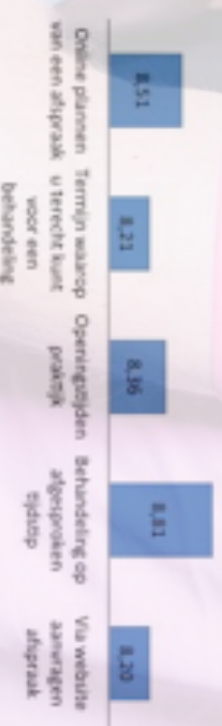
Het online plannen (8,5) of via de website aanvragen van een afspraak (8,2) worden gewaardeerd. Dat afspraken netjes op tijd plaatsvinden bevalt patiënten (8,8) eveneens.

Over de termijn waarop men terecht kan voor een afspraak zijn patiënten positief (8,2). De ruime openingstijden bevallen (8,4) ook.

Uitbreiding met een avondopening wordt als wens aangegeven. Ook zou het een verbetering zijn als een combinatie-afspraak met tandarts en mondhygieniste ook zelf online gemaakt kan worden. Nu is hierbij nog de hulp van de baie-assistente nodig.

“Zeer prettig is de uitnodiging per e-mail voor het maken van een afspraak. Daarna krijg je ook een bevestiging. Ook de herinnering per e-mail kort voor de afspraak is handig.”

Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten rondom een afspraak?



Persoonlijk contact

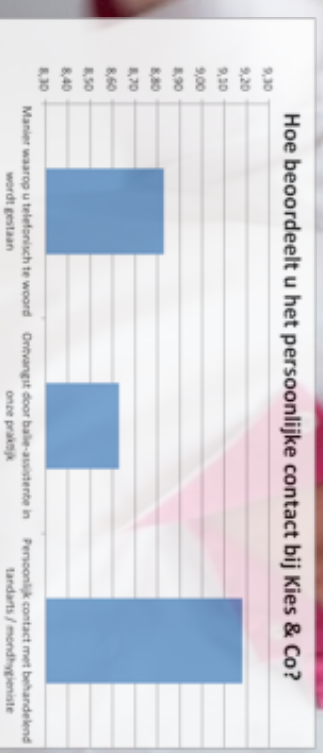
8,9

De persoonlijke aandacht voor de patiënt tijdens het telefonisch contact (8,8) en bij ontvangst (8,6) worden goed gewaardeerd. Het persoonlijk contact met de behandelende tandarts of mondhygiënist wordt zelfs met een 9,2 beloond.

De ontvangstruimte, sfeer en aanwezige literatuur krijgen een 8,3, terwijl dit voor netheid en schoonheid een 8,7 is.

Geadviseerd wordt om in de lectrumkast wat meer tijdschriften voor mannen te bieden.

“Ik vind het heel fijn dat er tijd voor mij wordt genomen. Ik heb altijd dezelfde tandarts. Zij is vriendelijk, heeft aandacht en is geduldig.”



Behandel- ruimten

8,4

Behandeldkamers dienen functioneel en hygiënisch te zijn. Daarnaast is ook comfort voor patiënten en medewerkers belangrijk.

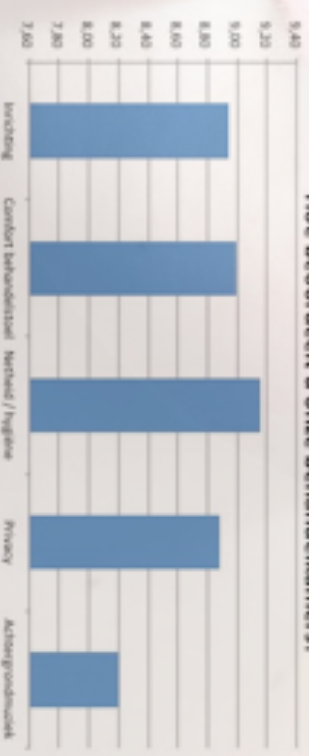
Inrichting, comfort en privacy krijgen een 9. Netheid en hygiëne worden met een 9,1 ook goed gewaardeerd.

De zachte achtergrondmuziek valt patiënten niet zo op. Dit beïnvloed het gemiddelde cijfer voor de praktijkruimten negatief.

Als verbeterpunt wordt genoemd om de matte glasfolie van de behandelruimten verder te verhogen, zodat lange mensen niet kunnen inkijken.

“Ik vind de praktijk in alles zeer vriendelijk en begripvol en tegelijkertijd ook strak en professioneel.”

Hoe beoordeelt u onze behandelkamers?



Tandarts- behandeling

9,1

De persoonlijke aandacht (9,1) van de vaste tandarts, de vakkundigheid (9,2), en zorg om een behandeling pijnloos (9,2) uit te voeren worden allen bijzonder goed gewaardeerd.

Ook de tijd die genomen wordt voor een behandeling en het resultaat daarvan worden met een 9,1 goed beoordeeld. De samenwerking met de assistente (9,0) en de hygiënische omgeving (9,2) komen ook als goed naar voren.

“Top. Heb eindelijk weer het vertrouwen om naar een tandarts te gaan! Het is daarbij fijn dat ik altijd dezelfde tandarts heb.”

Informatie behandeling

8,7

De informatie die voor en tijdens de behandeling wordt gegeven, wordt als zeer fijn (8,9) en heel duidelijk (8,9) ervaren. Ook over de gelegenheid om vragen te beantwoorden (8,8) zijn patiënten tevreden.

Het bespreken van verschillende behandelopties en het verstreken van een begroting bij behandelingen boven de € 150, wordt met een 8,4 gewaardeerd.

Voor het resultaat van de behandeling krijgen de tandartsen van Kies & Co een 8,8.

“Ik weet waar ik aan toe ben. Mijn vaste tandarts neemt mijn klachten serieus, verdiept zich erin, en geeft mij een zeer veilig gevoel.”

Aandacht voor patiënt

9,1

Patiënten voelen zich op hun gemak (9,2) bij Kies & Co en worden op een beleefde / respectvolle wijze (9,2) behandeld.

Er wordt rekening gehouden met eventuele angst (9,1) en er wordt ook goed en met aandacht naar de patiënt geluisterd (9,0).

Ook wordt er bij behandelingen rekening gehouden met specifieke wensen die de patiënt met de tandarts deelt (8,8).

“Hoewel ik altijd gespannen ben als ik naar de tandarts ga, ga ik toch altijd tevreden en met een gevoel van "dat viel mee" weer naar huis.”

Hoe beoordeelt u uw tandarts op de volgende punten



Zorg voor Kinderen

8,6

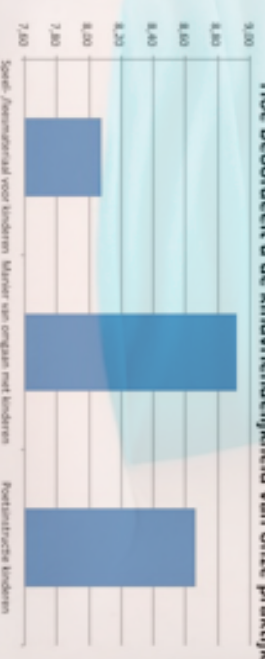
Bij Kies & Co is er veel aandacht om kinderen vanaf jonge leeftijd te laten wennen aan een controle en behandelingen.

De manier van omgaan met kinderen door Kies & Co wordt met een 8,9 beloond en ook over de poetsinstructie is de tevredenheid groot (8,7). Jong geleerd is juist voor wat betreft een goede poetsinstructie heel belangrijk.

De kinderhoek met speel- en leesmateriaal is leuk (8,3) maar mag wel iets uitgebreid worden volgens patiënten. Terwijl andere patiënten juist aangeven dat het wat teveel is en wel een tandartspraktijk moet blijven.

“Samen tanden tellen, wat leuk. De tandarts legt ook uit wat ze gaat doen en laat het voelen op hun handjes, zodat ze weten wat er gaat komen.”

Hoe beoordeelt u de kindvriendelijkheid van onze praktijk?



Kinderen op het gemak?

84%

De benadering van de medewerkers van Kies & Co leidt er toe dat kinderen zich op hun gemak voelen (84%) of zich steeds beter (14%) op hun gemak gaan voelen sinds zij patiënt zijn geworden bij Kies & Co. In 2,3% van de gevallen voelen kinderen zich nog niet helemaal op hun gemak.

Van de ouders geeft 92% aan goed op de hoogte te zijn over mondzorg voor hun kinderen, terwijl 7% bekend dat dit beter kan. 1% geeft aan onvoldoende kennis te hebben.

“Mijn kinderen voelen zich goed op hun gemak. Blij waren zij ook met hun poetsdiploma. De tandarts blijft aan het poetsen ook aandacht besteden.”

Mijn kinderen voelen zich op hun gemak bij Kies & Co:



■ Ja
■ Steeds meer
■ Nee

Bezoek bij de mondhygiënist

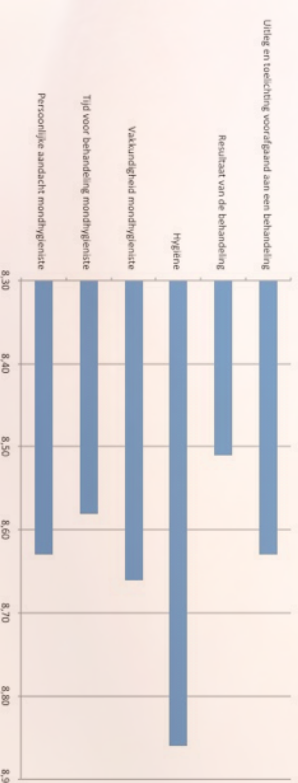
8,7

Ongeveer 42% van de patiënten van Kies & Co bezoekt ook de mondhygiënist bij Kies & Co, om problemen in de mond te verhelpen en de mondgezondheid verder te verbeteren.

De persoonlijke aandacht en de duidelijke toelichting van de behandeling worden met een 8,6 goed gewaardeerd. Ook over het resultaat van de behandeling is men heel tevreden (8,5).

“Duidelijke uitleg en goede praktische tips. Maar na de behandeling ook zo’n lekker schoon gebit. Fijn gevoel hoor.”

Wat vindt u van de volgende aspecten van uw mondhygiëne behandeling?



Eigen mond- gezondheid

De patiënten geven zichzelf een 7,5 voor de huidige gezondheid van hun gebit. De motivatie om de mondgezondheid te verbeteren is hoog (8,1), maar de kennis over wat daarvoor nodig is kan wel beter (7,7).

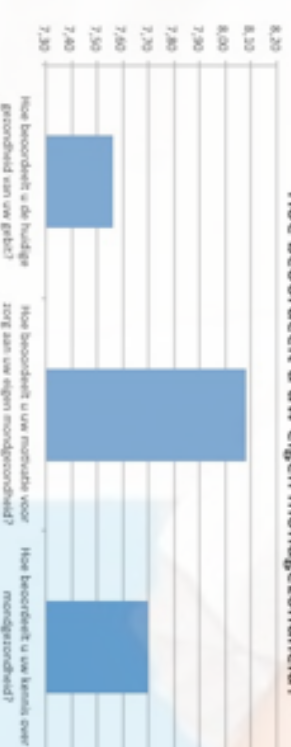
7,6

Ruim 76,6% poetst de tanden 2-keer per dag. 9,4% doet dit zelfs een keer vaker. Voor 14% geldt dat zij te weinig poetsen (1-maal per dag).

Volwassenen wordt geadviseerd 1-2-maal per jaar voor een controle te komen. Voor kinderen is dit 2-3 controles per jaar. Ongeveer 91% van de respondenten bezoekt de praktijk regelmatig voor de periodieke controle-afpraak.

“Er worden door Kies & Co veel communicatiemiddelen ingezet om mij goed te informeren over mondgezondheid.”

Hoe beoordeelt u uw eigen mondgezondheid?



Kennis over mond-

67%

Tweederde (67%) van de respondenten informeert zich actief over mondzorg. Daarbij worden verschillende bronnen gebruikt.

Bijvoorbeeld de nieuwsbrief (Nieuws & Zo) van Kies & Co, de website van Kies & Co, de sociale media van Kies & Co of websites of magazines over mondzorg. Ook de website allesoverhetgebit.nl wordt veel gebruikt

Van de respondenten geeft 10% aan dat als zijn een vraag hebben, zij deze direct aan de tandarts of mondhygiëniste stellen.

“En als ik wat wil weten of mij ergens zorgen over maak dan vraag ik het toch gewoon aan de tandarts.”

Nieuws & Zo

voor een betere mondgezondheid

Resultaat behandeling

Wij vroegen de patiënten ook welke concrete voordelen zij ervaren sinds zij bij Kies & Co behandeld worden.

Op diverse vlakken ervaren patiënten vooruitgang. Als duidelijke verbetering worden een schonere mond, minder bloedend tandvlees, minder klachten, minder angst, een frissere mond en minder gaatjes aangegeven. Ook krijgt men meer discipline bij het poetsen en de periodieke controle-afspraak.

Men ervaart desondanks nog geen lagere, maar ook geen hogere tandartskosten.

“Zelfs de verdoving voorafgaand aan de behandeling heb ik nauwelijks gevoeld.”



Conclusies in 140 karakters

8,5

In oktober 2015 hebben 459 patiënten feedback gegeven op vragen over Kies & Co.

Van de geënquêteerde patiënten bezocht 99% de praktijk minimaal één keer in de voorafgaande 12 maanden voor preventie of een behandeling.

De praktijk is telefonisch (ma-vr) en online (7x24) goed bereikbaar voor het maken van een afspraak met tandarts en/of mondhygiëniste.

De praktijk is goed bereikbaar per auto, OV of fiets. Er is voldoende gratis parkeergelegenheid. De ontvangstruimte is aangenaam en netjes.

Patiënten vinden de behandelkamers modern, netjes, comfortabel en zeer hygiënisch.

De persoonlijke benadering aan de balie en vervolgens door tandarts en/of mondhygiëniste worden als prettig en kalmerend beschouwd.

Patiënten vinden het fijn om een vaste tandarts te hebben, die zelf de tijd neemt voor een pijnloze behandeling. De assistente ondersteunt goed.

Informatie voor en tijdens de behandeling is fijn en duidelijk. Er is tijd om vragen te beantwoorden en behandelopties te bespreken.

Patiënten voelen zich op hun gemak. Er wordt rekening gehouden met angst of specifieke wensen. Er wordt goed geluisterd naar patiënten.

De omgang met kinderen en de poetsinstructie worden hoog gewaardeerd. In de kinderhoek wenst men wat meer speel- en leesmateriaal.

De mondhygiëniste neemt tijd en heeft persoonlijk aandacht. Uitleg en toelichting zijn duidelijk en over het resultaat is men tevreden.

Resultaat behandeling: een schonere mond, minder bloedend tandvlees, minder klachten, minder angst, frissere mond en minder gaatjes.

Gemiddelde waardering door 459 patiënten over alle aspecten van de dienstverlening is een 8,5.

Wensen van patiënten

- Een openstelling in de avond voor controle-afspraken.

A: Dit is in de huidige organisatie en situatie helaas nog niet mogelijk. Het staat wel op de wensenlijst van Kies & Co voor 2016.

- Hoger beplakken van ramen behandelkamer 2 en 3 i.v.m. inkijk door zeer lange personen.

A: In de zomer van 2016 zal een verbouwing plaatsvinden, waarbij dit opgelost wordt.

- Meer mannenlectuur in leeskast.

A: De selectie van de leesmap is aangepast.

- Plannen van tandarts- en tegelijkertijd mondhygieniste afspraak kan niet online maar alleen via de balie-assistente.

A: Kies & Co verwacht in 2016 o.a. deze nieuwe functionaliteit binnen ons informatiesysteem.

- Meer lees- en speelmateriaal in kindelhoek.

A: Dit wil Kies & Co oplossen met een nieuw multimedia-systeem, gelijktijdig met verbouwing.

- Nota per e-mail toesturen.

A: Sinds september 2015 standaard (of per post).

- Ontvangstruimte scheiden van de balie.

A: Wordt beter na verbouwing. Minder overlast.

- Kussentje in de stoel bij lange behandelingen.

A: Is al beschikbaar. Gewoon even vragen.

- Alternatief voor rubber mondring?

A: Helaas niet. Vanuit ARBO belangrijk om mond goed te spreiden zodat tandarts er goed bij kan.

- Informatie in het geval van nieuwe medewerker.

A: Nieuwe medewerker? Dan informatie via nieuwsbrief, website en sociale media.

Copyright



© **Touchpoint Marketing Services**

Niets uit deze publicatie mag zonder toestemming van de in IJsselstein gevestigde Tandartspraktijk Kies & Co gebruikt of vermenigvuldigd worden.