

## Analyse antwoorden patiëntenenquête

### 1. Samenvatting en conclusies keuze-antwoorden

1= slecht, 2 = redelijk, 3 = goed, 4 = uitstekend

|                                                                                |      |      |
|--------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Wat vindt u van de bereikbaarheid van onze kliniek?                            | 2,96 | Goed |
| Wat vindt u van het maken van afspraken?                                       | 2,96 | Goed |
| Wat vindt u van de wachtruimte?                                                | 2,81 | Goed |
| Wat vindt u van de behandelruimte?                                             | 3,10 | Goed |
| Wat vindt u van de behandeling door de tandarts?                               | 3,46 | Goed |
| Wat vindt u van de ondersteuning door de tandartsassistente?                   | 3,42 | Goed |
| Bent u onder behandeling (geweest) van een van onze psychologen?               | 13%  |      |
| Wat vond u van de behandeling?                                                 | 3,07 | Goed |
| Bent u onder behandeling (geweest) van een mondhygiëniste/preventieassistente? | 36%  |      |
| Wat vond u van de behandeling?                                                 | 3,41 | Goed |
| Bent u onder behandeling (geweest) van een van onze fysiotherapeuten?          | 6%   |      |
| Wat vond u van de behandeling?                                                 | 3,13 | Goed |
| Bent u onder behandeling (geweest) van de anesthesioloog?                      | 12%  |      |
| Wat vond u van de behandeling van de anesthesioloog?                           | 3,28 | Goed |
| En wat vond u van de behandeling door de anesthesiemedewerker?                 | 3,29 | Goed |
| Wat vindt u van de nazorg die SBT verleent na de behandeling?                  | 3,04 | Goed |
| Wat vindt u van de informatieverstrekking?                                     | 2,94 | Goed |
| Wat vindt u van onze website?                                                  | 2,97 | Goed |
| Algemeen oordeel over ons centrum                                              | 3,29 | Goed |

Ik geef SBT het volgende eindcijfer: (7,96 =) **8**

Alle antwoorden komen – afgerond – neer op ‘goed’. Geen grote uitschieters naar beneden of boven. Het hoogst scoort de behandeling door de tandarts met een 3,46 tussen goed en uitstekend in. Laagste score betreft de wachtruimte. Bereikbaarheid en het maken van afspraken krijgen beiden ook lager dan een 3 en Informatieverstrekking en website halen ook net niet genoeg om ‘goed’ te scoren.

Dit komt overeen met de tendens van de open antwoorden.

### 2. Analyse open antwoorden

In **totaal 432** open antwoorden, waarvan **255 negatief**, **129 positief** en **56 neutraal**

Opvallend is dat de meeste negatieve opmerkingen (78) gaan over het proces, met name over de wachttijd (24) het maken van afspraken (20).

Meteen daarna volgt de inrichting (41), met name over het gebrek aan invalidenvoorziening (13); er is te weinig ruimte in gang/behandelkamer en toiletten voor rolstoelen. 9 opmerkingen gaan over de wachtkamer (het is er niet gezellig, er is geen wifi en de bladen zijn oud), 5 gaan over de open ruimte met de opleidingsstoelen (vooral angstpatiënten blijkt uit de antwoorden) en 3 over gebrek aan privacy tijdens de behandeling.

Over de behandelingen zijn 24 negatieve opmerkingen gemaakt, waarvan drie over behandeling van een psycholoog, de rest is verdeeld over meerder onderwerpen

Ook op gebied van communicatie valt er nog wat te verbeteren: ook 24 negatieve opmerkingen, waarvan 6 over de behandeling zelf en 6 over de financiën.

Volgens verwachting levert ook het parkeren 24 negatieve opmerkingen op, waarvan 5 over de invalidenvoorziening. De rest (19) betreft beschikbaarheid van plekken en kosten.

Er zijn 21 kanttekeningen geplaatst bij de houding van diverse medewerkers (van balie tot tandartsen).

En 14 negatieve ervaringen genoteerd op financiële vlak (met name hoge(re) kosten (dan verwacht)).

5 mensen klagen over de behandeling i.c.m. houding van medewerkers, waarvan 2 specifiek de tandarts noemen.

Ten slotte 4 negatieve opmerkingen over de bereikbaarheid en 3 over de hygiëne van de toiletten.

### **Onder de neutrale en negatieve opmerkingen zit een aantal tips:**

1. Poliklinisch spreekuur houden in streekziekenhuizen zou een uitkomst zijn voor de slechte bereikbaarheid van SBT
2. Meer bekendheid naar de buitenwereld zou goed zijn, vooral ook naar tandartsen toe, daar weet men er weinig van.
3. Graag bij narcose (ook van hooguit ½ uur) doorgeven schone kleding mee te nemen i.v.m. laten lopen van urine.
4. Vrouwen adviseren om maandverband in te leggen tijdens een behandeling onder narcose. Het heeft mij geholpen bij het beetje urineverlies.
5. De behandelkosten hebben altijd het kenmerk "complex". Ook als ze heel simpel zijn.
6. Ik ben zeer tevreden over SBT, dit temeer mijn casuïstiek lastig kan zijn en behandeling daarom veel tijd en geduld kan vragen. Jammer is wel de vaak lange wachttijd, maar indien échte nood probeert mijn behandelaar het wel voor elkaar te krijgen z.s.m. een gaatje te vinden en er tijd voor te nemen. In de behandelruimte is een afleiding op het plafond niet heel verkeerd, vooral als een behandeling lang duurt of helaas lastig/ vervelend is. Of het hygiëne-technisch mogelijk is weet ik niet.
7. Tandartsen zouden terugkerende trainingen moeten krijgen van de psychologen. In geval van "bijzondere" kinderen en angsten ook kennis hieromtrent hebben. Verder is iedereen zeer vriendelijk, geduldig en efficiënt.
8. Laat voor kwaliteitscontroles af en toe de gesprekken opnemen (met weliswaar mededeling hiervan aan medewerker), zodat zij geen dergelijk 'machtsmisbruik' meer vertonen.
9. Het zou heel fijn zijn als jullie documentatie hadden over waar je zoal terecht kunt na het behandeltraject. Welke reguliere tandartsen zijn gespecialiseerd in angstklachten, welke staan goed bekend, welke hebben hun praktijk erop ingericht? Per toeval hoorde ik van een kennisje over een tandartspraktijk met tv-schermen op het plafond, wat zeer fijn is ter afleiding van de angst. Misschien kunnen jullie dit soort informatie verzamelen en ergens online in kaart brengen? Een online beoordelingsoverzicht stimuleert tandartsen ook om hoog te willen scoren, of brengt ze op ideeën over het verbeteren van de klantvriendelijkheid.
10. Gratis parkeren voor patienten of korting.
11. Als je niet bekend ben met SBT en het ACTA-opleidingscentrum dan heb je de indruk dat je terecht komt in een van die eilanden met tandartsstoelen en dat stelt niet gerust. Mogelijk nieuwe (eerste bezoek) patienten even ophalen beneden en begeleiden met uitleg naar boven?
12. Het zou fijn zijn als er rond 18.00 mogelijkheden zijn voor behandeling.
13. Er is teveel aandacht voor angst voor de tandarts en niet voor mensen met puur alleen reflux-neigingen. Dit wordt voornamelijk ingegeven door de verzekeraars en het zou wenselijk zijn als de experts van SBT dit konden bepalen.

14. Er is tot mijn verbazing geen mogelijkheid om ergens je tanden te poetsen, fonteintje in de WC veel te klein dus dat deed ik maar openbaar bij de behandelstoelen waar de opleidingen plaatsvinden.
15. De ruimtes zijn nogal medisch en niet verrassend. Behandelruimtes hebben ook geen daglicht. Is niet zo erg voor de patiënt, maar voor het welzijn van de medewerkers zou het goed zijn gebruik te maken van daglichtsystemen, zoals bv van DecodayLight ([decodaylight.com](http://decodaylight.com)). Zij hebben ook plafondsysteem die extra interessant zijn voor kinderen. Door de bijzondere afbeeldingen zijn de kinderen rustig en afgeleid van de behandeling.
16. Men zou de herinnering voor een afspraak niet zo kort van te voren moeten geven, maar een langere tijd. (Dus bijv. niet 1 week, maar 2 weken.)

#### **Ook over de enquête zelf:**

1. Ik krijg deze enquête nu na heel wat jaren, dus op een vrij laat moment, misschien handiger om te wat dichterbij na het afsluiten van de behandeling te versturen.
2. Suggesties: mogelijk kunt u bij een (eventueel) volgend onderzoek de volgende vragen invoegen  
1. wie vult de enquête in, de patiënt zelf of een vertegenwoordiger van de patiënt?  
2. wiens bevindingen zijn het, die van de patiënt of die van de vertegenwoordiger van de patiënt?  
3. heeft de patiënt een behandeling ondergaan of was uitsluitend sprake van reguliere controles? Dan kunnen de vragen die over de behandeling gaan worden uitgesloten wanneer deze niet is ondergaan.
3. Nergens kun je matig als voorkeur geven. Op sommige onderdelen wilde ik dat doen. Slecht of redelijk is dan geen van beide van toepassing.

### **3. Analyse respondenten:**

58 % van de respondenten is vrouw en 42% man.

De leeftijdscategorieën zijn: 27% - Ouder dan 65, 20% - 56-65 jaar, 20% - 46-55 jaar, 17% - 36-45 jaar, 9% - 26-35 jaar, 7% - 18-25 jaar

Het hoogst behaalde diploma van de respondenten is: 36% - Hoger onderwijs, 33% - Middelbare school, 16% - Universitair onderwijs, 10% - Geen, 4% - Lagere school

70% bezoekt SBT 2 maal per jaar of vaker, 17% minder dan 1 maal per 2 jaar, 10% 1 maal per jaar en 3% 1 maal per 2 jaar

De respondenten zijn als volgt verdeeld over de afdelingen:

- 29% - Weet niet
- 19% - Volledige gebitsprothesen
- 17% - Angstbegeleiding volwassenen
- 14% - Ernstige medische problematiek
- 10% - Angstbegeleiding kinderen
- 7% - Kaakgewrichtsproblemen (TemporoMandibulaire Disfunctie: TMD)
- 5% - Angstbegeleiding kind
- 4% - MaxilloFaciale prothetiek (MFP)

Het aantal mannen en vrouwen onder de respondenten is vrijwel gelijk. Het overgrote deel is ouder van 46, een derde is jonger dan 45. Iets meer dan de helft is hoger opgeleid. Bijna driekwart komt meer dan 2x per jaar bij SBT. Ruim een kwart weet niet op welke afdeling ze behandeld worden.