

**Centrum voor Bijzondere Tandheelkunde Zuid-Limburg,
locatie Maastricht UMC+**

Verslag patiënt tevredenheidsmeting 2016

Patiënttevredenheidsonderzoek 2016 CBT Maastricht UMC+.

Inleiding.

In de maanden mei t/m juli 2016 zijn door het CBT MUMC+ enquêtes uitgedeeld onder patiënten in het kader van een tevredenheidsonderzoek. Van 157 patiënten is respons ontvangen. Het CBT heeft patiënten de mogelijkheid geboden de vragenlijst digitaal in te vullen via het nieuw ontwikkelde patiënten portaal van het CBT (cbt-mumc.digitalepoli.nl). 23 patiënten van de 157 hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt.

De volgende onderdelen van het proces zijn gemeten:

Proces voorafgaande aan het bezoek

1. Ontvangst op de afdeling
2. Verblijf op de afdeling
3. Bejegening en behandeling door de tandarts
4. Bejegening en behandeling door de mondhygiëniste
5. Informatievoorziening
6. De behandeling
7. Een aantal algemene zaken
8. Een rapportcijfer

De meting werd uitgevoerd middels het kunnen aankruisen van een score van 1 tot 4. Hierbij werd de volgende beleving gescoord:

- 1: Nee helemaal niet tevreden
- 2: Een beetje tevreden
- 3: Grotendeels tevreden
- 4: Helemaal tevreden

Daarnaast kon code 5: NVT, aangekruist worden. Bij enkele vragen was de score anders (ja of nee, en een score van 1 – 10 bij het rapportcijfer).

Aangezien de totale score van het onderzoek heel hoog was (vaak 98+ tevredenheid) zullen alleen die punten extra aandacht krijgen die duidelijk lager scoorden dan 98% tevredenheid.

Scores van de verschillende onderdelen

Proces voorafgaande aan het bezoek.

Een ruime meerderheid van de respondenten is tevreden over de vriendelijkheid aan de telefoon bij het maken van een afspraak. Op een enkeling na konden alle patiënten snel terecht voor een afspraak of voor behandeling. Hierbij werd vervolgens voldoende rekening gehouden met persoonlijke wensen. Indien eventuele problemen rond behandeling, afspraak of betaling aan de orde waren werden deze volgens de patiënten goed opgelost.

Ontvangst op de afdeling.

Op een enkeling na gaven patiënten aan vriendelijk ontvangen te zijn. Ook over de privacy tijdens ontvangst was men tevreden. Slechts een derde deel van de patiënten had een mening over speelmaterialen voor kinderen. Hierover was de grote meerderheid tevreden. Tien procent van de respondenten was iets minder tevreden over de isolatie van geluiden. 95% van de respondenten

hoefde niet langer dan 30 minuten te wachten in de wachtkamer. Als men al langer moest wachten werd men daarover in 1/3 van de gevallen niet geïnformeerd. Dit punt verdient zeker aandacht.

Verblijf op de afdeling.

De tevredenheid over de inrichting, de hygiëne en de privacy op de afdeling is hoog. Een 18 tal patiënten zijn hierover iets minder tevreden (score 3).

Patiënten uitten ook grote tevredenheid over behandelstoel en behandelapparatuur. De sfeer (o.a. ondersteund door muziek) werd eveneens zeer positief gewaardeerd.

Bejegening en behandeling door de tandarts.

Patiënten waren zeer tevreden over bejegening en invoelbaarheid van de tandarts, hetgeen zich onder andere uitte door het voldoende tijd nemen en de inspanning om zo weinig mogelijk pijn te doen. Zeven respondenten gaven aan dat de tandarts weinig nadruk legde op goed onderhoud van het gebit. Respondenten waren wel heel tevreden over informatie en voorlichting ten aanzien van de toestand van hun gebit.

Betrokkenheid bij en uitleg over de toe te passen behandeling waren goed. Op de vraag of de tandarts alleen interesse toonde voor het gebit werd door een kleine 80% met tevredenheid gescoord. Ruim 20% heeft dat niet zo ervaren. De vraag is of deze lagere score mogelijk veroorzaakt wordt door de formulering van de vraag. De tandarts werd als bekwaam beoordeeld door de respondenten.

Bejegening en behandeling door de mondhygiëniste.

Respondenten waren zeer tevreden over de mondhygiënistes. De genomen tijd, de invoelbaarheid, persoonlijke aandacht en uitleg scoorden hoog. Ook over de inspanning die de mondhygiënistes deden om de pijn te minimaliseren waren patiënten zeer tevreden.

Informatievoorziening.

De informatievoorziening over verzorging van het gebit, en over behandelmogelijkheden wordt als goed ervaren. Informatie over de behandeling zelf en de gevolgen is ook in orde. Informatie over terugkeer naar de eigen praktijken over de vergoeding van de behandeling kunnen beter, tevredenheid betreffende informatie over rekening en betaalmogelijkheden is aanzienlijk lager en verdient serieus aandacht (73% tevreden).

De behandeling.

Patiënten waren zeer tevreden over hygiëne, vakkundigheid en de mogelijkheden mee te beslissen over de behandeling. (zie ook eerder). Ook behandelverloop en resultaten inclusief nazorg werden zeer positief gescoord. Hierbij zal verder gekeken moeten worden of dit onderwerp aandacht verdient. Administratie van gegevens scoorde een fractie lager (95%). Ook hier dient even gekeken te worden of verdere verbetering noodzakelijk is.

De omgang met eventuele begeleiders van de patiënten was goed.

Omgang met kinderen en gehandicapten scoorde een fractie lager echter was de respons op deze vragen ook erg laag (ongeveer 10%). Deze lage score wordt veroorzaakt door het feit dat deze specifieke onderdelen van het behandelpakket niet in Maastricht uitgevoerd worden.

Algemene zaken.

Het ziekenhuis bleek zowel telefonisch als fysiek (openbaar vervoer of eigen vervoer) goed bereikbaar. Toegankelijkheid voor rolstoelen werd als goed gescoord.

Rapportcijfer

Respondenten hebben een rapportcijfer kunnen aangeven voor drie onderwerpen. De score hiervan zag als volgt uit:

Bejegening.

Ruim 96% scoorde een '8' of hoger. 24,4% van het totaal scoorde een '10'

Organisatie van de afdeling.

94,2% scoort een '8' of hoger, 20,5% scoort een '10'

Wijze waarop u tandheelkundig bent behandeld.

Hierbij scoort 96,1% van de patiënten '8' of hoger. 28,6% scoort hierbij een '10'!

Als laatste konden de patiënten aangeven in hoeverre zij de afdeling zouden aanbevelen aan familie en vrienden. 151 van de 157 beantwoorden deze vraag. Van hen gaf 99,3% aan dit te zullen doen. Slechts 0,7% (een respondent) gaf aan dit niet te zullen doen.

Samenvatting.

Samengevat kan gesteld worden dat dit onderzoek grote tevredenheid aantoont op de bevroegde onderwerpen. Een beperkt aantal onderwerpen scoorde een fractie lager. Hier kan gekeken worden welke eventuele verbeteringen nog aan te brengen zijn. Aangezien de score ruim voldoende is verdienen deze verbeteringen geen hoge prioriteit.

Een viertal onderwerpen waar wel naar gekeken moet worden zijn de onderdelen

1. informatie over de redenen dat men moet wachten in de wachtkamer;
2. informatie over terugkeer naar eigen praktijk;
3. informatie over kosten en vergoedingen;
4. informatie over rekeningen, nota's en betaalmogelijkheden.

Punt 1 zal met de polikliniek medewerkers verder uitgewerkt worden, de punten 2, 3 en 4 zullen o.a. via de patiënten portal opgepakt worden.

Bijlage: grafieken van de verschillende onderdelen