

Patiëntenenquête

Geachte mevrouw/mijnheer,

Wij doen ons best om op een prettige manier goede tandheelkundige zorg te verlenen, rekeninghoudend met de wensen en verwachtingen van onze patiënten. Om na te gaan of dat lukt, worden patiënten verzocht hun mening over ons behandelcentrum te geven, via het invullen van dit enquêteformulier. Wij stellen het bijzonder op prijs als ook u hieraan wilt meewerken.

Op het enquêteformulier staan alle onderdelen van het behandelcentrum beschreven, waarmee u als patiënt te maken kunt krijgen. Het is de bedoeling dat u voor elk onderdeel een rapportcijfer geeft. Wij vragen u het formulier zo duidelijk en eerlijk mogelijk in te vullen. Dit kost u ongeveer tien minuten. U hoeft uw naam niet te vermelden, want het onderzoek is anoniem. Wel wordt naar enkele achtergrondgegevens gevraagd.

Als u het enquêteformulier heeft ingevuld, kunt u het afgeven bij de receptie. Bij voorbaat dank daarvoor.

U wordt verzocht hieronder bij elk onderdeel van ieder vragenblokje in de rechterkolom het rapportcijfer van uw keuze te omcirkelen, waarbij 1 staat voor 'zeer onvoldoende', 6 voor 'voldoende' en 10 voor 'uitstekend'. Bij elk blokje kunt u desgewenst een (aanvullende) opmerking weergeven.

Behandelcentrum

- | | |
|--|-----------------------------|
| - Telefonische bereikbaarheid | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| - Bereikbaarheid met openbaar vervoer | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| - Bereikbaarheid met eigen vervoer | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| - Toegankelijkheid voor rolstoelen | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| - Bereikbaarheid van de (weekend)tandarts bij spoedgevallen | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |

Opmerking:

Receptie

- | | |
|---|-----------------------------|
| - Manier waarop u telefonisch te woord wordt gestaan | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| - Termijn waarop u terecht kunt voor een eerste consult | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| - Termijn waarop u terecht kunt voor een behandeling | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| - Keuzemogelijkheid voor een bepaalde afspraakdatum | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| - Keuzemogelijkheid voor een bepaald afspraaktijdstip | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| - Manier waarop u ontvangen wordt bij een afspraak | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| - Manier waarop (eventuele) problemen rond een behandeling, afspraak of betaling worden opgelost | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |

Opmerking:

Wachtruimte

- | | |
|----------------------------|-----------------------------|
| - Inrichting | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| - Netheid | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| - Zitgelegenheid | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| - Lectuur | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| - Achtergrondmuziek | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |

- Speelmateriaal voor kinderen 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- Isolatie tegen storende geluiden uit de behandelruimte 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- Wachttijden 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Opmerking:

Behandelruimte

- Inrichting 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- Hygiëne 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- Privacy 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- Behandelstoel 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- Behandelapparatuur 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- Achtergrondmuziek 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- Onderlinge werksfeer tussen tandarts en medewerkers(s) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Opmerking:

Behandeling

- Vakkundigheid van de behandelaar(s) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- Hygiëne 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- Behandelverloop 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- Behandelresultaat 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- Nazorg 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- Persoonlijke aandacht 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- Omgang met kinderen 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- Omgang met gehandicapten 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- Administratie van patiëntengegevens 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Opmerking

Informatieverstrekking over...

- de juiste gebitsverzorging 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- de diverse behandelmogelijkheden 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- een toegepaste behandeling 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- de gevolgen van een behandeling 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- de kosten/vergoeding van een behandeling 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- rekeningen/nota's en de wijze waarop u kunt betalen 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- de terugkeer naar de huispraktijk 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Opmerking:

De tandarts

- stelt u op uw gemak 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- overlegt met u over de toe te passen behandeling 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- legt uit waarom hij/zij iets op een bepaalde manier doet 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- interesseert zich alleen voor uw gebit 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- weet precies hoe hij/zij iemands gebit het beste kan behandelen 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- neemt de tijd voor u 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- is invoelend 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- spant zich in om u zo weinig mogelijk pijn te doen 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- dringt er op aan om uw gebit goed te onderhouden 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- vertelt duidelijk hoe de toestand van uw gebit is 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- geeft voorlichting over zaken betreffende het gebit 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Opmerking:

De mondhygiënist..

- stelt u op uw gemak 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- geeft goede voorlichting over mondhygiëne 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- vertelt duidelijk hoe de toestand van uw mond (tandvlees enz.) is 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- legt uit waarom hij/zij iets op een bepaalde manier doet 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- spant zich in om u zo weinig mogelijk pijn te doen 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- is invoelend 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Opmerking:

De psycholoog...

- toont interesse voor uw probleem 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- geeft duidelijke uitleg over uw probleem 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- legt duidelijk uit hoe uw probleem het best kan worden aangepakt 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- neemt de tijd voor u 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- is invoelend 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- stimuleert u om uw probleem goed aan te pakken 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Opmerking:

De fysiotherapeut...

- toont interesse voor uw (spier/gewrichts)probleem 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- geeft goede voorlichting over uw probleem 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- legt uit hoe uw probleem het best kan worden aangepakt 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- neemt de tijd voor u 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- is invoelend 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- weet precies hoe hij/zij u moet behandelen 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Opmerking:

Eindbeoordeling: wat vindt u nu, alles bijeengenomen van...?

- de wijze waarop u als persoon wordt bejegend 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- de wijze waarop het behandelcentrum is georganiseerd 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- de wijze waarop u als patiënt tandheelkundig wordt behandeld 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Opmerking:

Achtergrondgegevens, aankruisen wat van toepassing is

Wat is uw leeftijd?

___ jaar

Bent u?

0 man

0 vrouw

Hoe lang bent u patiënt in dit behandelcentrum?

0 korter dan 2 jaar

0 tussen 2 en 5 jaar

0 tussen 5 en 10 jaar

0 langer dan 10 jaar

Hoe bent u verzekerd tegen ziektekosten?

ziekenfonds

particulier

weet niet

Waarvoor bent u onder behandeling?

MFP: prothesen, implantaten

CMD: kaakgewrichtsproblemen

Angstbegeleiding voor kinderen

Angstbegeleiding voor volwassenen

Behandeling van gehandicapten

Behandeling van ernstige medische problemen

Bent u aanvullend verzekerd voor tandheelkundige hulp?

ja

nee

weet niet

Nogmaals dank voor uw medewerking.