

Patiënttevredenheidsonderzoek 2018

CBT Rijnmond heeft in 2018 weer een patiënttevredenheidsonderzoek gehouden.

Tussen medio september en medio november zijn patiënten en/of hun begeleiders die CBT Rijnmond bezochten uitgenodigd om een vragenformulier in te vullen. Onderwerpen die aan de orde kwamen waren zowel de zorg als de organisatie bij CBT Rijnmond.

Uiteindelijk zijn 159 ingevulde vragenformulieren ontvangen.

De verkregen gegevens zijn geanalyseerd en hieronder beschreven.

Wanneer de resultaten van dit patiënttevredenheidsonderzoek duidelijk verschillen van die in 2016 wordt dit vermeld.

1. Patiënten

Twee derde van de vragenlijsten werd ingevuld door een ouder of begeleider; dit is passend bij onze doelgroep. CBT Rijnmond behandelt patiënten van alle leeftijden en dat wordt ook weerspiegeld in de leeftijden van de respondenten. Alleen de groep van 61 jaar en ouder is relatief klein (6%).

De meerderheid (65%) van de patiënten is meer dan twee jaar patiënt bij CBT Rijnmond en 30% is zelfs langer dan 5 jaar onder behandeling. Alle patiënten bezoeken CBT Rijnmond minimaal twee keer per jaar.

1. Kwaliteit van de zorg

Het oordeel over alle medewerkers die direct betrokken zijn bij de zorg voor patiënten (tandartsen, tandartsassistenten mondhygiënisten, psychologen, anesthesisten en anesthesiemedewerkers) is goed tot uitstekend in de categorieën uitleg, vakkundigheid, hygiëne en persoonlijke aandacht. De scores zijn nóg beter dan in 2016.

2. Locatie

Het oordeel over de behandelkamers, inrichting, privacy, hygiëne en comfort, is goed tot uitstekend. Het oordeel over de wachtkamer is goed; in tegenstelling tot in 2016 zijn er geen opmerkingen over. Het aanwezige speelgoed en de lectuur scoren goed tot uitstekend; dat is beter dan in 2016. Er waren twee verzoeken om een koffie- en thee automaat te plaatsen. Voorafgaand aan een mondzorgbehandeling is het niet gewenst om koffie of thee te drinken, dus deze suggestie nemen we niet over. Er is wel een waterautomaat in zowel de wachtruimte als in de hal op de begane grond.

3. Service en wachttijden

De service aan de balie wordt als goed tot uitstekend beoordeeld.

De keuzemogelijkheden voor een afspraak worden als goed tot uitstekend beoordeeld. De wachttijd tussen intake en eerste behandeling wordt als goed beoordeeld. De wachttijd in de wachtkamer wordt als redelijk tot goed beoordeeld.

De wachttijden zijn bij CBT Rijnmond altijd een punt van aandacht en worden iedere maand geanalyseerd en gepubliceerd op de website.

Opvallend is dat deze keer twaalf respondenten verzochten om flexibele openingstijden; dit speelde in 2016 nog niet zo'n rol.

CBT Rijnmond is voornemens om de mogelijkheid van flexibeler openingstijden in 2019 te onderzoeken.

4. Informatieverstrekking

De scores voor wat betreft informatieverstrekking ten aanzien van de toestand van het gebit, de behandel mogelijkheden en de gevolgen van de behandeling zijn goed tot uitstekend.

De informatieverstrekking over de kosten, eigen bijdrage en eigen risico vraagt veel aandacht. De score is hier net als in 2016 wat lager, variërend van redelijk tot uitstekend. Dit heeft ongetwijfeld te maken met de complexe regelgeving. Veel van de informatie is terug te vinden op de website, en daarnaast investeren onze baliemedewerkers veel tijd in het geven van uitleg over de eigen bijdrage en eigen risico.

5. Website

De website van CBT Rijnmond wordt door 17% van de respondenten bezocht; dat is nog steeds een minderheid, maar wel aanzienlijk meer dan de 1,5 % in 2016. Sinds 2016 brengen we de website nadrukkelijker onder de aandacht van patiënten en begeleiders.

De patiënten/begeleiders die de site bezoeken beoordelen de site in grote meerderheid als goed, maar er zijn ook respondenten die de website als slecht beoordelen. Helaas wordt niet aangegeven wat er slecht is aan de website.

6. Bereikbaarheid en parkeergelegenheid

Zowel de bereikbaarheid met het openbaar vervoer als die met eigen vervoer en parkeergelegenheid scoren goed tot uitstekend. In 2016 waren er veel opmerkingen over de parkeerkosten; toen moest men duidelijk nog wennen aan de nieuwe situatie. Ook over de bewegwijzering waren in 2016 opmerkingen. Die is inmiddels geoptimaliseerd en er waren in 2018 dan ook geen opmerkingen meer over.

Voor patiënten en begeleiders die met een hoge bus naar CBT Rijnmond komen, is een aparte parkeergelegenheid gecreëerd. Daarover zijn betrokkenen zeer tevreden.

De telefonische bereikbaarheid wordt als goed tot uitstekend beoordeeld. Dit geldt ook voor spoedgevallen.

7. Algemeen eindoordeel

Het algemeen eindoordeel over de klantvriendelijkheid, onderlinge werksfeer en de organisatie van het centrum is goed tot uitstekend en de patiënten /begeleiders waarderen CBT Rijnmond met gemiddeld een 8,5. Dit is onveranderd ten opzichte van 2016.