

## Patiënttevredenheidsonderzoek 2014 - Mohs Klinieken

Om de huidige tevredenheid van patiënten te onderzoeken is over een half jaar aan iedere 6de patiënt een vragenlijst opgestuurd. De respons was n=442 (45%).

De antwoordopties (1= slecht, 2 = matig, 3= voldoende, 4= goed, 5= zeer goed) zijn vertaald naar een rapportcijfer om met onderstaande interpretatie te kunnen werken:

- Alles onder de 7 is onvoldoende en behoeft aandacht
- Tussen 7 en 8 is de "zone of indifference"
- Boven de 8 is goed: mensen zijn echt tevreden

### Uitkomsten

	Dordrecht n=164	Amsterdam n=127	Hoorn n=152	MK totaal n=442
<b>1. Het maken van een afspraak</b>				<b>8,4</b>
1a De telefonische bereikbaarheid van de kliniek	8,5	8,2	8,4	8,4
1b De mogelijkheid om op korte termijn een afspraak te maken	8,4	8,0	8,0	8,2
1c De mogelijkheden om een afspraak te maken die agenda past	8,3	8,1	8,3	8,3
1d De klantvriendelijkheid van de assistente die u aan de telefoon sprak	8,7	8,5	8,8	8,7
<b>2. Het bezoek aan de kliniek</b>				<b>8,1</b>
2a De bereikbaarheid van de kliniek per fiets, auto of openbaar vervoer	8,1	7,7	8,3	8,0
2b De verzorging van de wachtruimte en ontvangstbalie	8,6	8,5	8,8	8,6
2c De privacy aan de ontvangstbalie	7,4	7,5	7,3	7,4
2d De wachttijd voor u aan de beurt was	7,9	8,0	7,7	7,8
2e De verstrekte informatie over eventueel extra wachttijd	7,6	7,9	7,5	7,7
2f Het maken van een vervolgspraak die aansluiten bij uw eigen agenda	8,3	8,3	8,4	8,3
2g De deskundigheid van de assistentes in de behandelkamers	8,5	8,7	8,3	8,5
2h De klantvriendelijkheid van de assistentes in de behandelkamers	8,7	9,0	8,7	8,8
Hoelang heeft u bij uw bezoek moeten wachten... In min...	9,7	8,5	10,9	9,8
<b>3. Het bezoek aan de dermatoloog</b>				<b>8,7</b>
3a De vriendelijkheid van de dermatoloog	8,8	9,1	9,1	9,0
3b De tijd die u kreeg om uw klachten toe te lichten	8,5	8,6	8,8	8,6
3c De interesse die de dermatoloog toonde voor uw klachten	8,5	8,8	8,9	8,7
3d De uitleg die u kreeg over eventuele behandelingen of vervolgonderzoeken	8,5	8,8	8,9	8,7
3e De mogelijkheden die u kreeg om te kiezen uit een aantal mogelijke behandelingen	7,9	8,3	8,3	8,2
3f De indruk die u heeft van de deskundigheid van de dermatoloog	8,8	9,0	9,1	8,9
3g De verzorging van de onderzoeks- en/of behandelruimte van de dermatoloog	8,7	8,7	8,8	8,7
<b>4. Uw totaaloordeel</b>				
4a Als u een volgende keer weer een afspraak moet maken met een dermatoloog, zou u dan weer voor deze kliniek kiezen?	1,3	1,2	1,2	1,2
4b Zou u deze kliniek bij uw familie, vrienden of bekenden aan bevelen? 1= ja, zeker wel 2=ja, wrsl wel 3=nee, wrsl niet 4=nee, zeker niet	1,3	1,2	1,2	1,2
4c Hoe vaak bent u in de afgelopen 12 maanden (naar schatting) bij deze kliniek geweest	2,3	2,8	2,7	2,6