

Inhoudsopgave

1 Algemeen	1
2 Hoofdsectie	2
1 Benadering Assistentes.....	2
2 Specialist / Behandeling.....	4
3 Bereikbaarheid/toegankelijkheid.....	7
4 Heeft u uw zorgverzekeraar geraadpleegd voordat u in The Hand Clinic werd behandeld m.b.t. de vergoeding?.....	9
5 Opmerkingen.....	10
6.....	11
7 Wat is de reden dat u kiest voor The Hand Clinic boven een ziekenhuispoli?.....	12
8 Kiest u in de toekomst weer voor The Hand Clinic?.....	13
9 Opmerkingen.....	14
10 Zou u The Hand Clinic aan vrienden/kennissen aanbevelen?.....	15
11 Opmerkingen.....	16
12.....	17
3 Persoonsgegevens	18
Persoonsgegevens.....	18
Geslacht.....	18
Taalinstelling.....	18

1 Algemeen

Gegevens	
Vragenlijst	Enquete patienttevredenheidonderzoek 2009
Status	Gepubliceerd
Verstreken looptijd	89 dag(en), 23 uur, 0 minuten
Resterende looptijd	0 minuten
Inhoud	12 vragen in 1 sectie
Taalinstelling	Nederlands
Algemene statistieken	
Totaal aantal benaderd	720
Aantal begonnen	350 (49%)
Aantal afgerond	318 (44% totaal, 91% begonnen)
Gemiddelde tijdsduur	00:07:27 ± 00:19:49 (266%)
Gemiddelde tijdsspanne	04:01:33 ± 03:07:04 (77%)
Gemiddeld aantal sessies	1.1 ± 0.7 (58.7%)

2 Hoofdsectie

1 Benadering Assistentes

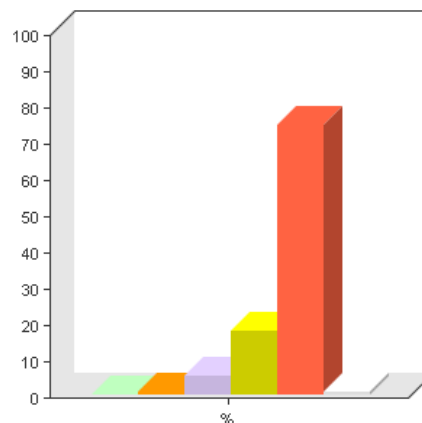
Matrix

Algemeen	
Vraag / variabele	Benadering Assistentes
Type	Matrix
In vragenlijst	Enquete patienttevredenheidonderzoek 2009
Taalinstelling	Nederlands
Filter	Geen filter
Beantwoord door	335 (96%)

Vindt u de assistentes vriendelijk in de omgang?

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
1 (slecht)	0	0%
2 (matig)	4	1%
3 (voldoende)	18	5%
4 (ruim voldoende)	59	18%
5 (goed)	250	75%
6 (nvt)	4	1%

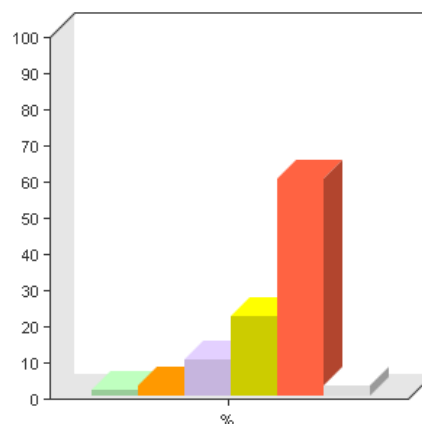
Gemiddelde: 4.7 ± 0.6
(n = 331)



Wordt er bij het maken van afspraken rekening gehouden met uw wensen en mogelijkheden?

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
1 (slecht)	6	2%
2 (matig)	10	3%
3 (voldoende)	34	10%
4 (ruim voldoende)	74	22%
5 (goed)	201	60%
6 (nvt)	10	3%

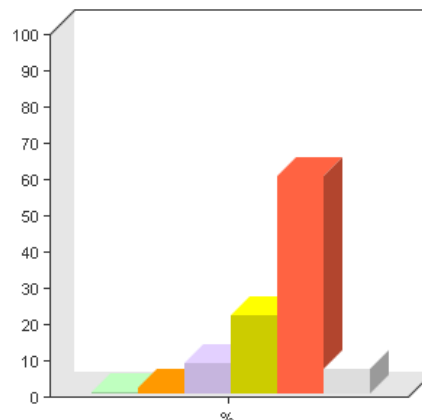
Gemiddelde: 4.4 ± 0.9
(n = 325)



Worden eventuele vragen naar wens beantwoord door de assistentes?

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
1 (slecht)	2	1%
2 (matig)	6	2%
3 (voldoende)	29	9%
4 (ruim voldoende)	73	22%
5 (goed)	201	60%
6 (nvt)	24	7%

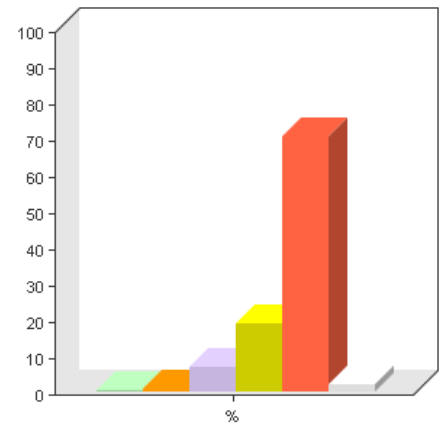
Gemiddelde: 4.5 ± 0.8
(n = 311)



Cijfer totaal m.b.t. benadering assistentes:

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
1 (slecht)	2	1%
2 (matig)	3	1%
3 (voldoende)	23	7%
4 (ruim voldoende)	64	19%
5 (goed)	236	70%
6 (nvt)	7	2%

Gemiddelde: 4.6 ± 0.7
(n = 328)



2 Specialist / Behandeling

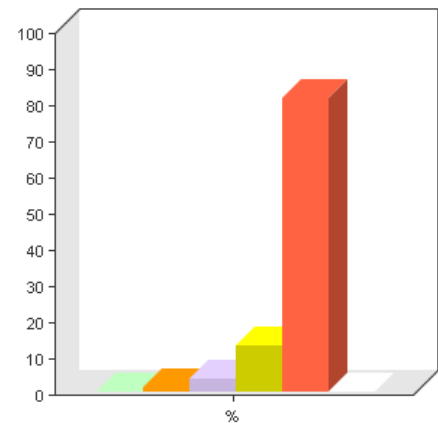
Matrix

Algemeen	
Vraag / variabele	Specialist / Behandeling
Type	Matrix
In vragenlijst	Enquete patienttevredenheidonderzoek 2009
Taalinstelling	Nederlands
Filter	Geen filter
Beantwoord door	326 (93%)

Wordt u vriendelijk behandeld door de medisch specialist?

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
1 (slecht)	0	0%
2 (matig)	4	1%
3 (voldoende)	13	4%
4 (ruim voldoende)	42	13%
5 (goed)	266	82%
6 (nvt)	1	0%

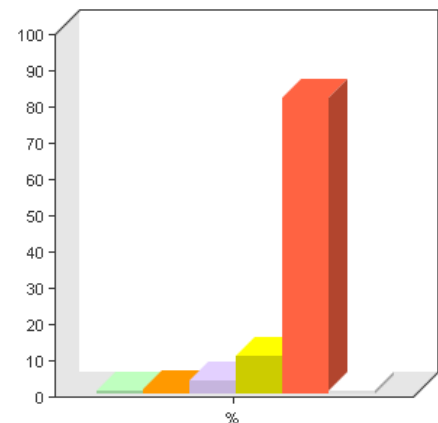
Gemiddelde: 4.8 ± 0.6
(n = 325)



Wordt u professioneel behandeld door de medisch specialist?

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
1 (slecht)	3	1%
2 (matig)	5	2%
3 (voldoende)	13	4%
4 (ruim voldoende)	35	11%
5 (goed)	267	82%
6 (nvt)	3	1%

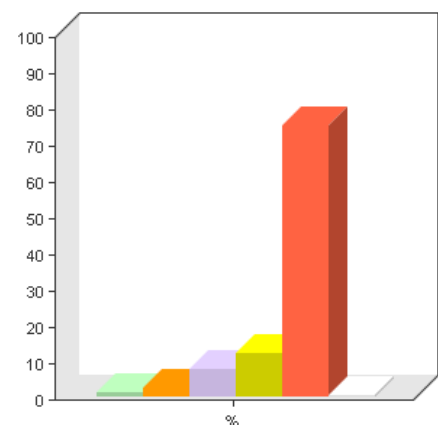
Gemiddelde: 4.7 ± 0.7
(n = 323)



Wordt u goed geïnformeerd omtrent uw ziektebeeld?

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
1 (slecht)	5	2%
2 (matig)	9	3%
3 (voldoende)	26	8%
4 (ruim voldoende)	40	12%
5 (goed)	244	75%
6 (nvt)	2	1%

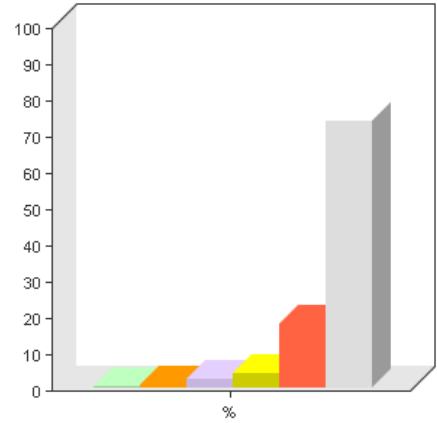
Gemiddelde: 4.6 ± 0.9
(n = 324)



Wordt bij medicijngebruik de noodzaak hiervan duidelijk gemaakt?

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
1 (slecht)	2	1%
2 (matig)	3	1%
3 (voldoende)	8	2%
4 (ruim voldoende)	14	4%
5 (goed)	58	18%
6 (nvt)	241	74%

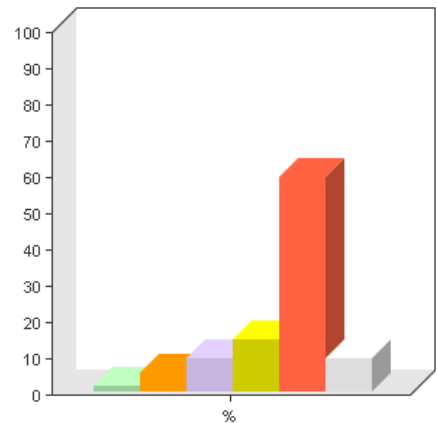
Gemiddelde: 4.4 ± 1.0
(n = 85)



Wordt u goed geïnformeerd voor het te volgen beleid m.b.t uw behandeling?

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
1 (slecht)	6	2%
2 (matig)	18	6%
3 (voldoende)	31	10%
4 (ruim voldoende)	47	14%
5 (goed)	194	60%
6 (nvt)	30	9%

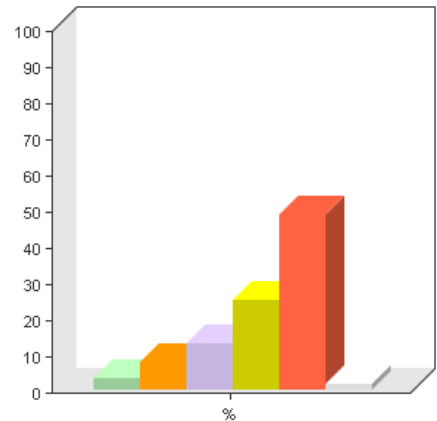
Gemiddelde: 4.4 ± 1.0
(n = 296)



Is de wachttijd acceptabel voor een consult?

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
1 (slecht)	11	3%
2 (matig)	26	8%
3 (voldoende)	43	13%
4 (ruim voldoende)	82	25%
5 (goed)	158	48%
6 (nvt)	6	2%

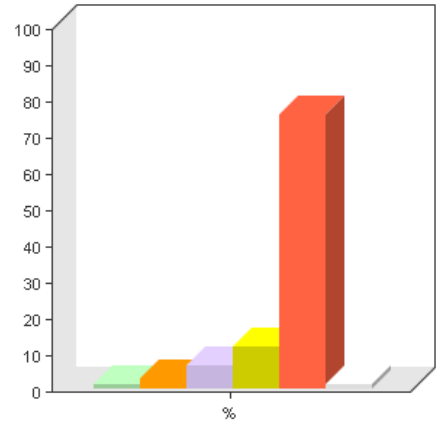
Gemiddelde: 4.1 ± 1.1
(n = 320)



Cijfer totaal m.b.t. specialist / behandeling:

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
1 (slecht)	4	1%
2 (matig)	10	3%
3 (voldoende)	22	7%
4 (ruim voldoende)	39	12%
5 (goed)	247	76%
6 (nvt)	4	1%

Gemiddelde: 4.6 ± 0.8
(n = 322)



3 Bereikbaarheid/toegankelijkheid

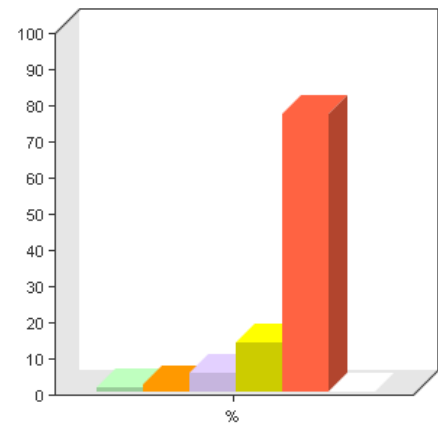
Matrix

Algemeen	
Vraag / variabele	Bereikbaarheid/toegankelijkheid
Type	Matrix
In vragenlijst	Enquete patienttevredenheidonderzoek 2009
Taalinstelling	Nederlands
Filter	Geen filter
Beantwoord door	322 (92%)

Heeft u het eerste contact met de The Hand Clinic als goed ervaren?

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
1 (slecht)	4	1%
2 (matig)	7	2%
3 (voldoende)	17	5%
4 (ruim voldoende)	45	14%
5 (goed)	248	77%
6 (nvt)	1	0%

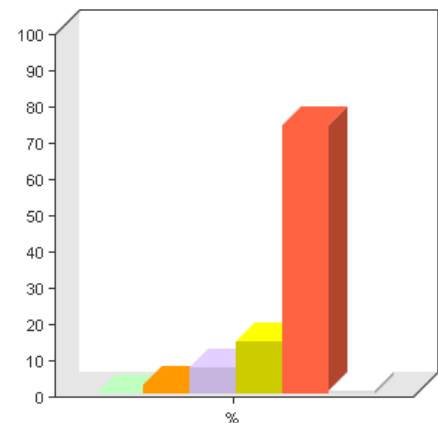
Gemiddelde: 4.6 ± 0.8
(n = 321)



Is The Hand Clinic goed bereikbaar met auto en /of openbaar vervoer? (hier gaat het om de bereikbaarheid zelf, niet dat er mogelijk files zijn)

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
1 (slecht)	1	0%
2 (matig)	8	2%
3 (voldoende)	24	7%
4 (ruim voldoende)	47	15%
5 (goed)	239	74%
6 (nvt)	3	1%

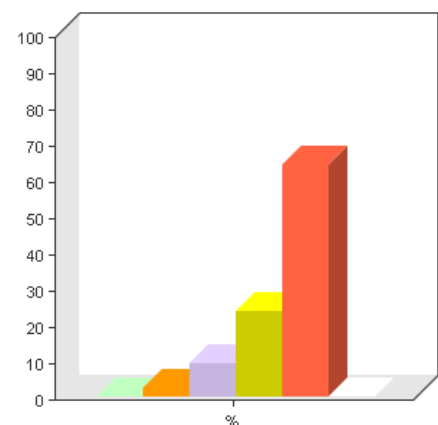
Gemiddelde: 4.6 ± 0.8
(n = 319)



Is The Hand Clinic zelf goed toegankelijk?

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
1 (slecht)	0	0%
2 (matig)	8	2%
3 (voldoende)	30	9%
4 (ruim voldoende)	77	24%
5 (goed)	207	64%
6 (nvt)	0	0%

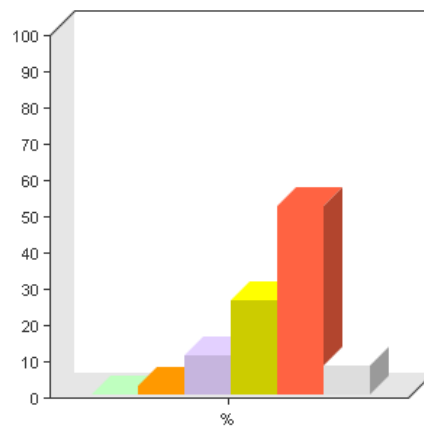
Gemiddelde: 4.5 ± 0.8
(n = 322)



Kunt u The Hand Clinic tijdens kantooruren makkelijk telefonisch bereiken (08.00–17.00 uur)?

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
1 (slecht)	0	0%
2 (matig)	8	2%
3 (voldoende)	35	11%
4 (ruim voldoende)	84	26%
5 (goed)	168	52%
6 (nvt)	27	8%

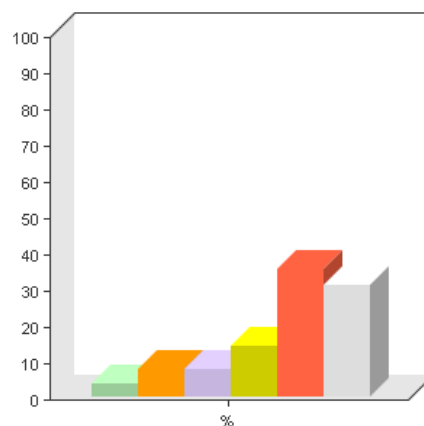
Gemiddelde: 4.4 ± 0.8
(n = 295)



Is het duidelijk waar u voor eventuele spoedeisende hulp naar toe moet / kunt gaan?

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
1 (slecht)	12	4%
2 (matig)	25	8%
3 (voldoende)	25	8%
4 (ruim voldoende)	46	14%
5 (goed)	114	35%
6 (nvt)	100	31%

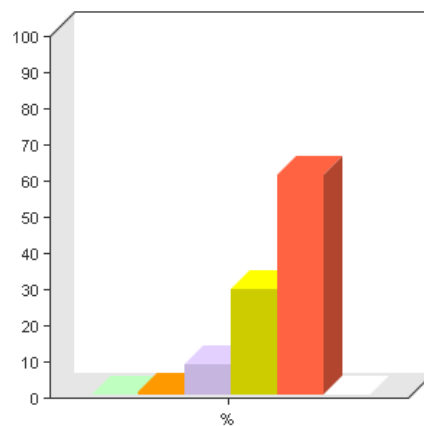
Gemiddelde: 4.0 ± 1.3
(n = 222)



Cijfer totaal m.b.t bereikbaarheid / toegankelijkheid:

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
1 (slecht)	0	0%
2 (matig)	3	1%
3 (voldoende)	28	9%
4 (ruim voldoende)	95	30%
5 (goed)	196	61%
6 (nvt)	0	0%

Gemiddelde: 4.5 ± 0.7
(n = 322)



4 Heeft u uw zorgverzekeraar geraadpleegd voordat u in The Hand Clinic werd behandeld m.b.t. de vergoeding?

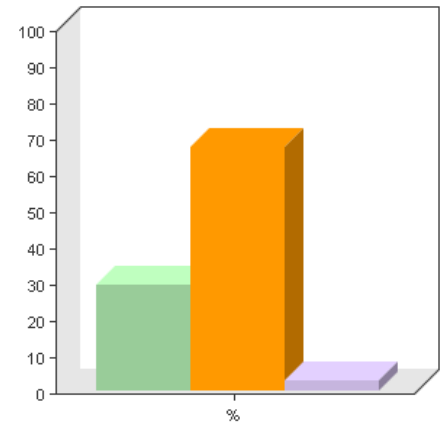
Enkele-keuze

Algemeen	
Vraag / variabele	Heeft u uw zorgverzekeraar geraadpleegd voordat u in The Hand Clinic werd behandeld m.b.t. de vergoeding?
Type	Enkele-keuze
In vragenlijst	Enquete patienttevredenheidonderzoek 2009
Taalinstelling	Nederlands
Filter	Geen filter
Beantwoord door	321 (92%)

Heeft u uw zorgverzekeraar geraadpleegd voordat u in The Hand Clinic werd behandeld m.b.t. de vergoeding?

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
Ja	95	30%
Nee	216	67%
nvt	10	3%

Gemiddelde: 1.7 ± 0.5



5 Opmerkingen

Open

Algemeen	
Vraag / variabele	Opmerkingen
Type	Open
In vragenlijst	Enquete patienttevredenheidonderzoek 2009
Taalinstelling	Nederlands
Filter	Geen filter
Beantwoord door	321 (92%)

Opmerkingen

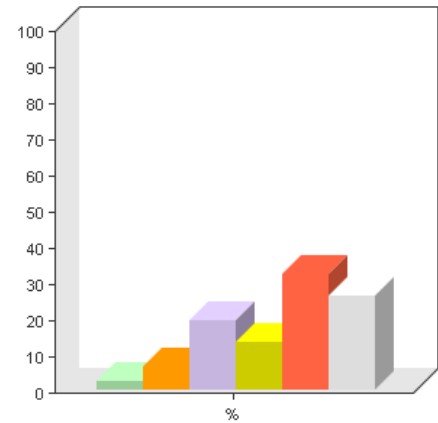
Er zijn geen verdere statistieken beschikbaar.

Algemeen	
Vraag / variabele	
Type	Matrix
In vragenlijst	Enquete patienttevredenheidonderzoek 2009
Taalinstelling	Nederlands
Filter	Geen filter
Beantwoord door	321 (92%)

Wordt er vanuit The Hand Clinic voldoende informatie gegeven over de vergoeding van de behandeling door uw zorgverzekeraar?

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
1 (slecht)	8	2%
2 (matig)	21	7%
3 (voldoende)	62	19%
4 (ruim voldoende)	43	13%
5 (goed)	103	32%
6 (nvt)	84	26%

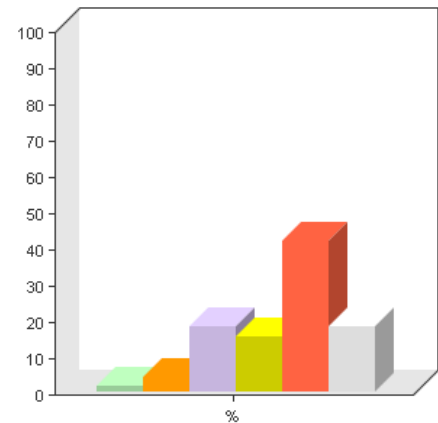
Gemiddelde: 3.9 ± 1.2
(n = 237)



Cijfer totaal m.b.t. vergoeding en zorgverzekeraar:

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
1 (slecht)	6	2%
2 (matig)	14	4%
3 (voldoende)	59	18%
4 (ruim voldoende)	49	15%
5 (goed)	134	42%
6 (nvt)	59	18%

Gemiddelde: 4.1 ± 1.1
(n = 262)



7 Wat is de reden dat u kiest voor The Hand Clinic boven een ziekenhuispoli?

Open

Algemeen	
Vraag / variabele	Wat is de reden dat u kiest voor The Hand Clinic boven een ziekenhuispoli?
Type	Open
In vragenlijst	Enquete patienttevredenheidonderzoek 2009
Taalinstelling	Nederlands
Filter	Geen filter
Beantwoord door	317 (91%)

Wat is de reden dat u kiest voor The Hand Clinic boven een ziekenhuispoli?

Er zijn geen verdere statistieken beschikbaar.

8 Kiest u in de toekomst weer voor The Hand Clinic?

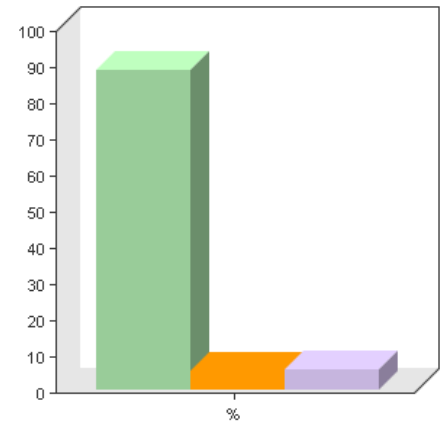
Enkele-keuze

Algemeen	
Vraag / variabele	Kiest u in de toekomst weer voor The Hand Clinic?
Type	Enkele-keuze
In vragenlijst	Enquete patienttevredenheidonderzoek 2009
Taalinstelling	Nederlands
Filter	Geen filter
Beantwoord door	317 (91%)

Kiest u in de toekomst weer voor The Hand Clinic?

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
Ja	281	89%
Nee	17	5%
nvt	19	6%

Gemiddelde: 1.1 ± 0.2



9 Opmerkingen

Open

Algemeen	
Vraag / variabele	Opmerkingen
Type	Open
In vragenlijst	Enquete patienttevredenheidonderzoek 2009
Taalinstelling	Nederlands
Filter	Geen filter
Beantwoord door	317 (91%)

Opmerkingen

Er zijn geen verdere statistieken beschikbaar.

10 Zou u The Hand Clinic aan vrienden/kennissen aanbevelen?

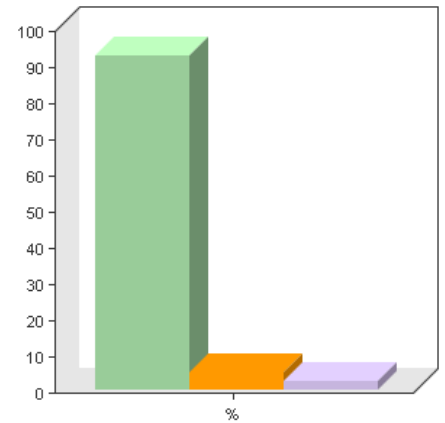
Enkele-keuze

Algemeen	
Vraag / variabele	Zou u The Hand Clinic aan vrienden/kennissen aanbevelen?
Type	Enkele-keuze
In vragenlijst	Enquete patienttevredenheidonderzoek 2009
Taalinstelling	Nederlands
Filter	Geen filter
Beantwoord door	317 (91%)

Zou u The Hand Clinic aan vrienden/kennissen aanbevelen?

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
Ja	293	92%
Nee	16	5%
nvt	8	3%

Gemiddelde: 1.1 ± 0.2



11 Opmerkingen

Open

Algemeen	
Vraag / variabele	Opmerkingen
Type	Open
In vragenlijst	Enquete patienttevredenheidonderzoek 2009
Taalinstelling	Nederlands
Filter	Geen filter
Beantwoord door	317 (91%)

Opmerkingen

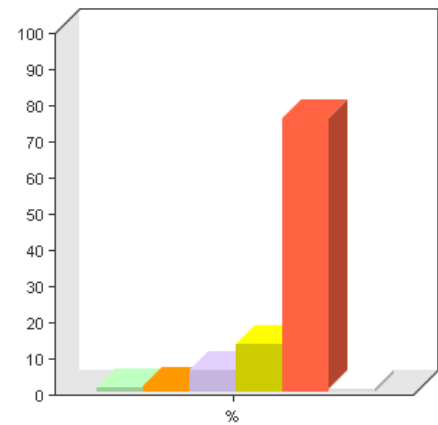
Er zijn geen verdere statistieken beschikbaar.

Algemeen	
Vraag / variabele	
Type	Matrix
In vragenlijst	Enquete patienttevredenheidonderzoek 2009
Taalinstelling	Nederlands
Filter	Geen filter
Beantwoord door	317 (91%)

Cijfer totaal voor kliniek:

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
1 (slecht)	5	2%
2 (matig)	6	2%
3 (voldoende)	20	6%
4 (ruim voldoende)	43	14%
5 (goed)	240	76%
6 (nvt)	3	1%

Gemiddelde: 4.6 ± 0.8
(n = 314)



3 Persoonsgegevens

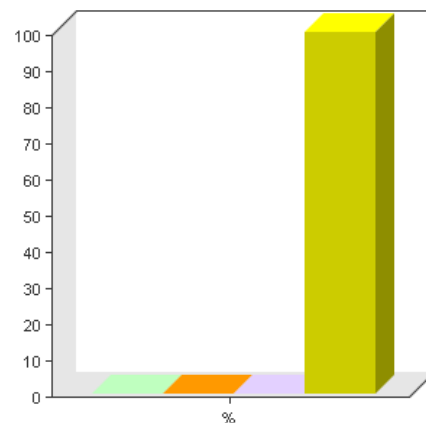
Persoonsgegevens

Geslacht

Algemeen	
Variabele	Geslacht
In vragenlijst	Enquete patienttevredenheidonderzoek 2009
Filter	Geen filter
Bekend voor	350 (100%)

Geslacht

Categorie	Aantal	Percentage
Man	0	0%
Vrouw	0	0%
Niet opgegeven	0	0%
Onbekend	350	100%



Taalinstelling

Algemeen	
Variabele	Taalinstelling
In vragenlijst	Enquete patienttevredenheidonderzoek 2009
Filter	Geen filter
Bekend voor	720 (206%)

Taalinstelling

Categorie	Aantal	Percentage
Onbekend / geen	720	100%

