

Over hun tandarts (en mondhygiënist) en over de tandartspraktijk, 2019-2020

Inleiding

De KNMT stimuleert dat tandartsen van tijd tot tijd een patiëntenenquête uitvoeren. Hiermee laten ze zien dat ze ervaringen van hun patiënten serieus nemen. Onder de naam 'Patiëntenvertellen' biedt bureau 'Klantenvertellen' tandartsen sinds 2013 een elektronische patiëntenenquête aan. Deze enquête is inhoudelijk opgesteld in samenspraak met de KNMT en is erkend door het Kwaliteitsregister Tandartsen (KRT).¹

Procedure

Patiënten die de praktijk hebben bezocht voor een periodieke controle of behandeling, krijgen van de tandarts(praktijk) per e-mail een uitnodiging om de enquête in te vullen. De vragen zijn gericht op het laatste bezoek aan de praktijk, van het maken van de afspraak tot aan de afloop van de behandeling. De patiënt kan met een rapportcijfer een oordeel geven over de gang van zaken en de zorgverlening. Daarnaast is er ruimte om verbeterpunten weer te geven. De tandarts heeft steeds een actueel beeld van de uitkomsten van de enquête en kan deze ook op de praktijkwebsite weergeven.

In de periode september 2013 tot januari 2019 hebben in totaal 70.895 patiënten via het invullen van deze enquête de praktijk van en de zorgverlening door hun tandarts beoordeeld. De uitkomsten daarvan staan op Staat van de Mondzorg (<https://www.staatvandemondzorg.nl/kwaliteitsbeleid/patienttevredenheid/>).

Vernieuwde patiëntenenquête

In het voorjaar van 2020 is de patiëntenenquête vernieuwd. De enquête is sterk ingekort en tevens aangepast aan de nieuwe registratie-eisen van het KRT. In deze bijdrage wordt een algeheel overzicht gegeven van de beoordelingen van alle 5.729 patiënten die in de periode van maart 2019 tot maart 2020 de praktijk van hun tandarts hebben bezocht en deze vernieuwde enquête hebben ingevuld.² Dat aantal (de 'n') is overigens veelal lager, omdat niet alle patiënten alle vragen hebben ingevuld of konden invullen, bijvoorbeeld als zij ergens geen ervaring mee hebben.

1 Voor tandartsen die staan ingeschreven in het KRT geldt als een van de registratienormen dat zij in het kader van transparantie en toetsbaarheid tenminste 1 keer per 5 jaar een door het KRT erkende/goedgekeurde patiëntenenquête uitvoeren.

(<http://tandartsregister.nl/tandartsen/registratienormen/patientenenquete/>).

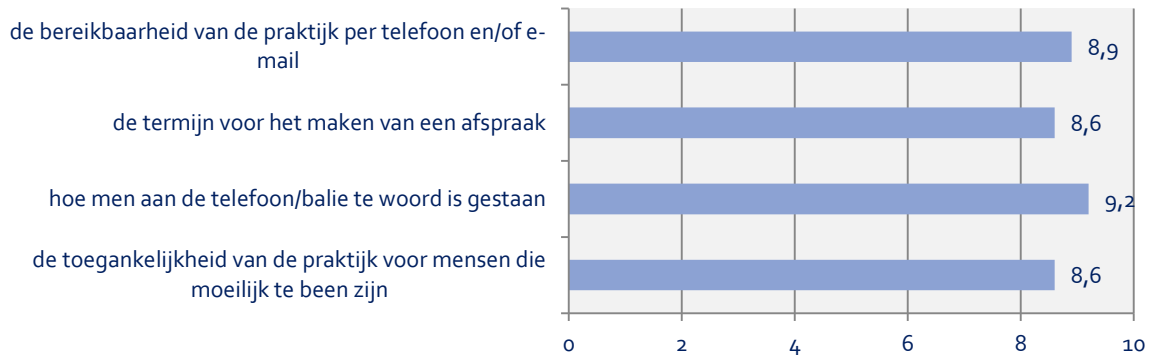
2 Bureau Klantenvertellen heeft, uitsluitend voor dit doel, een volledig geanonimiseerd responsbestand beschikbaar gesteld aan de KNMT. Dus zonder de praktijkinformatie en namen van patiënten (voor zover zij deze hadden vermeld) en zonder de verbeterpunten die patiënten hebben genoemd, omdat deze namen of andere naar individuele tandartsen/praktijken herleidbare informatie kunnen bevatten.

Afspraken en bereikbaarheid

Het bezoek aan de praktijk begint met het maken van een afspraak. Figuur 1 laat de gemiddelde rapportcijfers zien van de patiënten voor enkele aspecten daarvan.

Figuur 1

Gemiddeld rapportcijfer van patiënten (n = 2.888 – 5.381) voor...

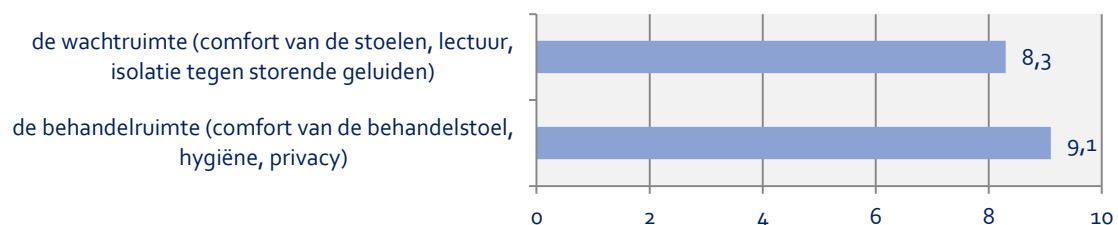


Ontvangst

Het tweede onderdeel van het bezoek aan de praktijk is de ontvangst. Figuur 2 laat de gemiddelde rapportcijfers zien van de patiënten voor enkele aspecten daarvan.

Figuur 2

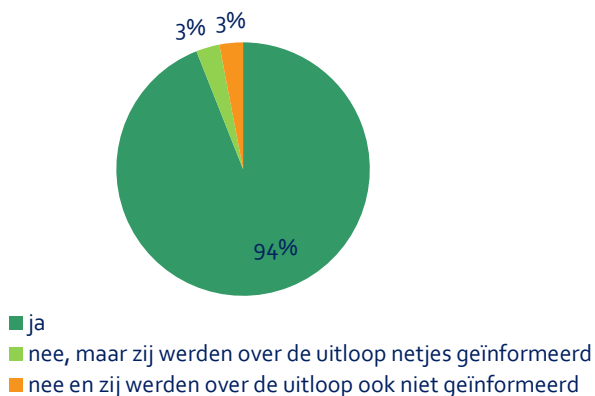
Gemiddeld rapportcijfer van patiënten (n = 5.464-5.527) voor...



Verder wordt in de enquête gevraagd naar de wachttijd. Zoals figuur 3 laat zien, was 91% van de patiënten bij hun laatste bezoek binnen 15 minuten na de afgesproken tijd aan de beurt. En voor zover dit niet het geval was, werd 3% naar eigen zeggen netjes geïnformeerd dat er uitloop was. Bij de overige 3% gebeurde dit niet.

Figuur 3

Zijn patiënten (n = 5.488) bij hun laatste bezoek binnen 15 minuten na de afgesproken tijd geholpen?

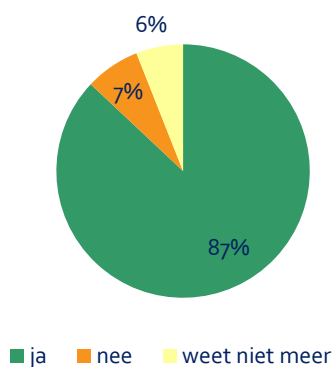


De behandeling: bij wie?

Zoals figuur 4 laat zien, wisten bijna negen van de tien (87%) patiënten naar eigen zeggen bij hun laatste bezoek vooraf met welke zorgverlener, dat wil zeggen de tandarts, de mondhygiënist, de (preventie)assistent of een andere zorgverlener, zij die betreffende keer een afspraak hadden. Daarentegen zei 7% dat dit vooraf niet duidelijk was. Dit is een aandachtspunt voor de praktijken. De overige 6% wist niet meer of zij vooraf wisten welke behandelaar ze konden verwachten.

Figuur 4

Wisten de patiënten (n = 5.729) voorafgaand aan hun laatste bezoek bij welke zorgverlener zij een afspraak hadden?

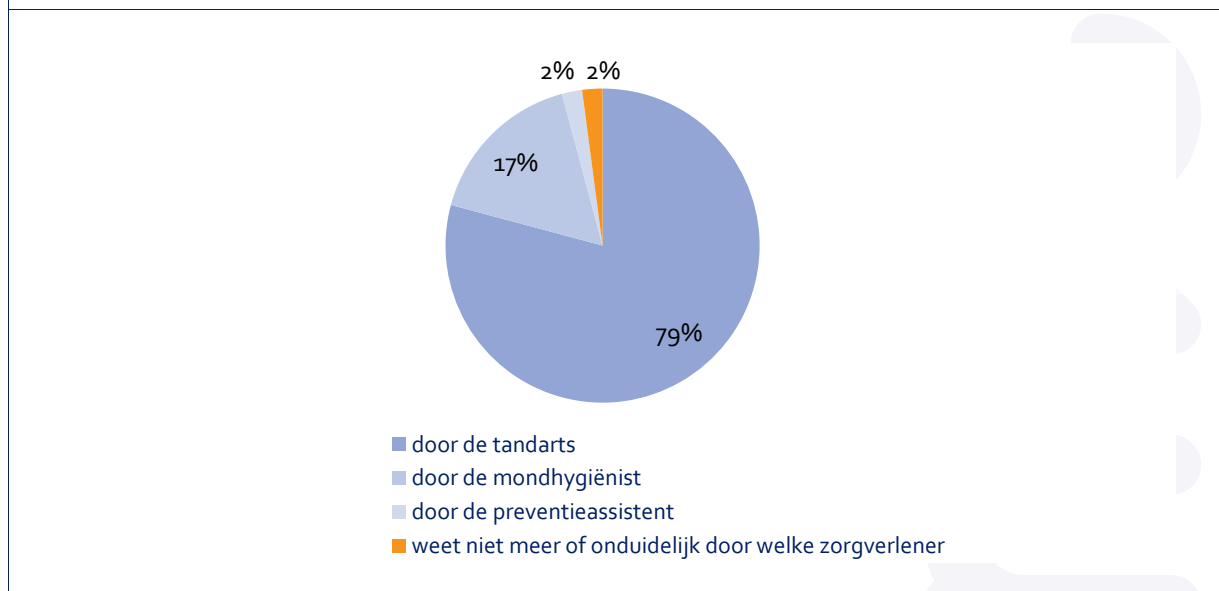


De behandeling: de zorgverlener

Figuur 5 laat zien door welke zorgverlener de patiënten bij hun laatste bezoek (als laatste) zijn onderzocht of behandeld. Dat was in veruit de meeste (79%) gevallen de tandarts en bij 17% de mondhygiënist. Verder is 2% behandeld door de preventieassistent. Voor de overige 2% was het ook na afloop nog steeds onduidelijk bij welke zorgverlener ze waren geweest of ze wisten dit niet meer.

Figuur 5

Zorgverlener door wie patiënten (n = 5.729) bij hun laatste bezoek (als laatste) zijn onderzocht of behandeld

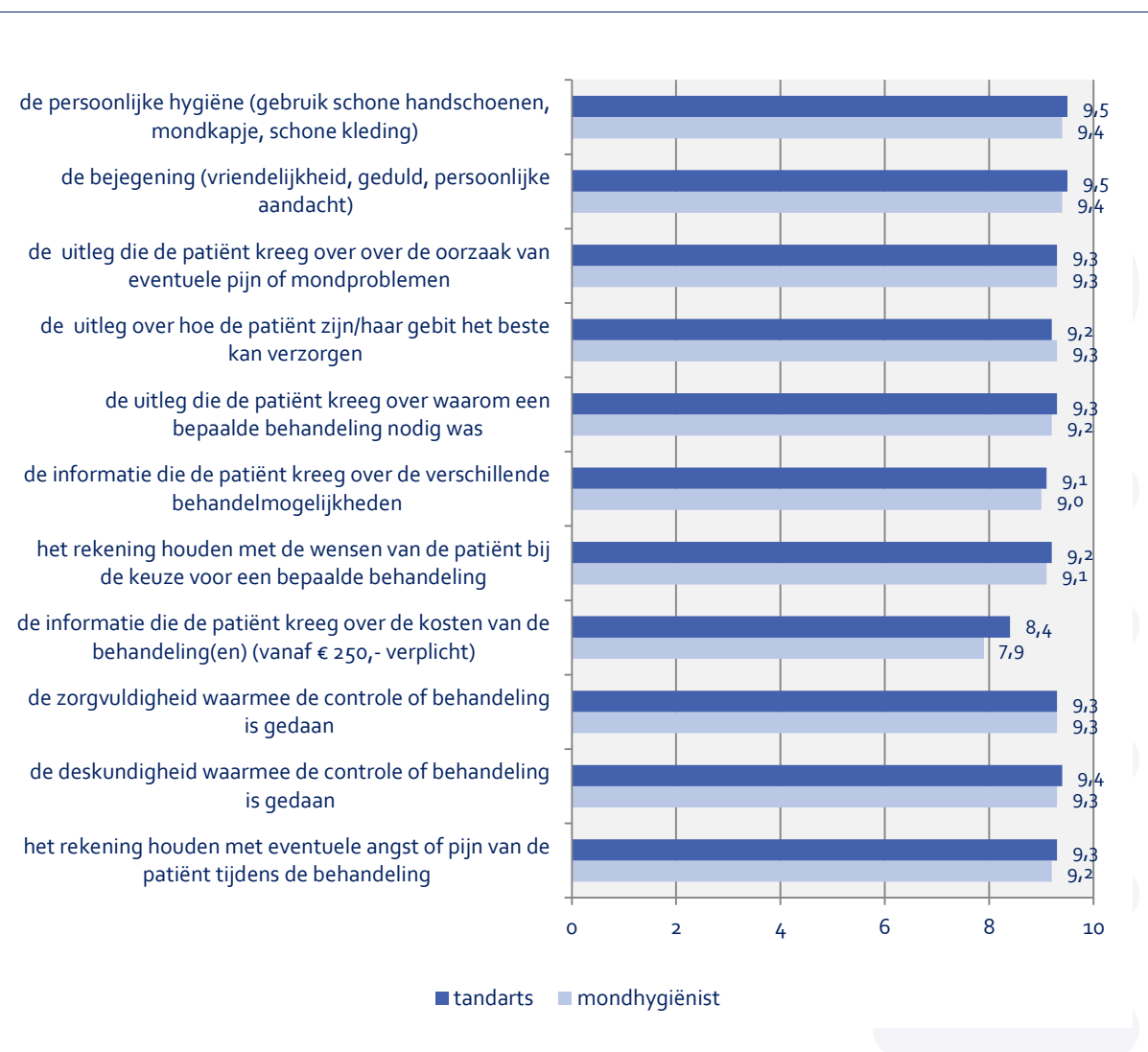


De zorgverlener bij wie patiënten bij hun laatste bezoek (als laatste) in de stoel zaten, is door hen op een aantal aspecten van en rondom de behandeling beoordeeld. Daarbij ging het om zaken als de persoonlijke hygiëne, de bejegening, de uitleg over de situatie in de mond en het hoe en waarom van een behandeling, de informatie over behandelmogelijkheden en kosten, de zorgvuldigheid en de deskundigheid waarmee de zorgverlener te werk is gegaan en om het rekening houden met de wensen van de patiënt en met zijn/haar angst voor pijn. Figuur 6 laat de gemiddelde rapportcijfers daarvan zien, onderscheiden naar tandarts en mondhygiënist. De cijfers liggen hoog, alleen de informatie die patiënten kregen over de kosten van behandelingen scoort iets lager.

Voor zover dit voor hen van toepassing was en voor zover zij dit nog wisten, zegt 95% van de patiënten dat zij na de behandeling geen last hebben gehad van complicaties of van meer pijn dan waarop zij eventueel door hun zorgverlener waren voorbereid. Bij 5% was dat wel het geval geweest. Daarnaast was 98% wel en 2% niet tevreden over het uiteindelijke resultaat van de behandeling.

Figuur 6

Gemiddeld rapportcijfer van patiënten voor de tandarts (n = 2.252- 4.353) en voor de mondhygiënist (n = 541 - 902) wat betreft ...



Algemeen oordeel

Al met al geven de patiënten de praktijk van hun tandarts gemiddeld het rapportcijfer 9,0. Verder zou 97% de praktijk aanbevelen aan anderen. Daarentegen zou 3% dit niet doen.

© 2020 KNMT

Alle rechten voorbehouden. Alle auteursrechten ten aanzien van dit document berusten bij de KNMT.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen, mag niets uit dit document worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de KNMT.

Hoewel aan de totstandkoming van dit document de uiterste zorg is besteed, kan de KNMT niet instaan voor eventuele (druk)fouten en onvolledigheden en aanvaardt de KNMT deswege geen aansprakelijkheid.