

Patiënten over hun tandarts (en mondhygiënist) en over de tandartspraktijk, 2019 tot en met 2022

1 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 De enquête is in het voorjaar van 2019 aangepast aan de nieuwe registratie-eisen van het KRT.

2 Procedure

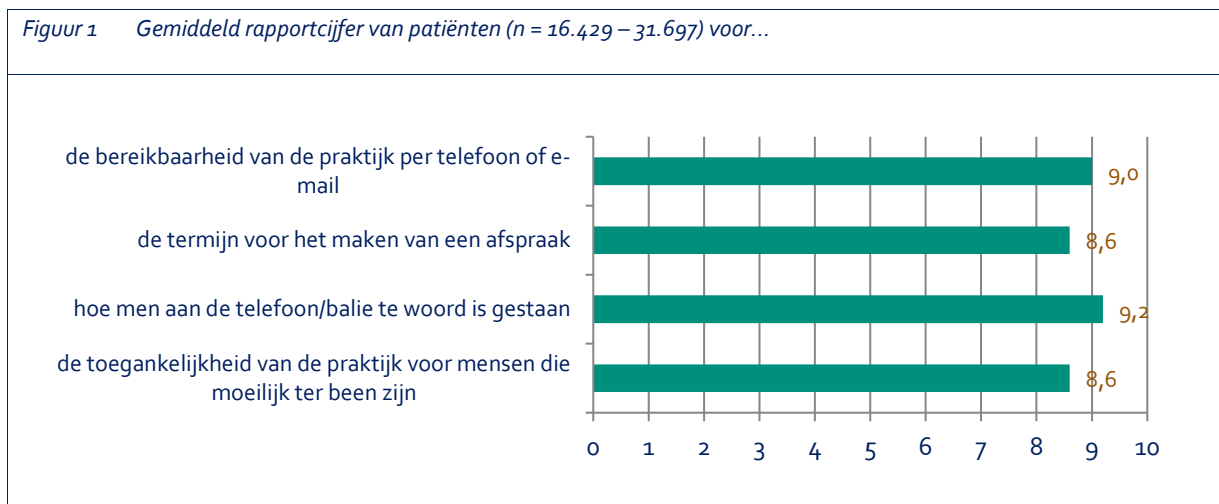
Patiënten die de praktijk hebben bezocht voor een periodieke controle of behandeling, krijgen per e-mail een uitnodiging om de enquête in te vullen. De vragen zijn gericht op het laatste bezoek aan de praktijk, van het maken van de afspraak tot aan de afloop van de behandeling. Via een rapportcijfer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

3 Beoordelingen

Deze bijdrage geeft een overzicht van de beoordelingen van alle 33.036 patiënten die in de periode maart 2019 tot januari 2023 de praktijk van hun tandarts bezochten en de enquête hebben ingevuld.²

4 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.



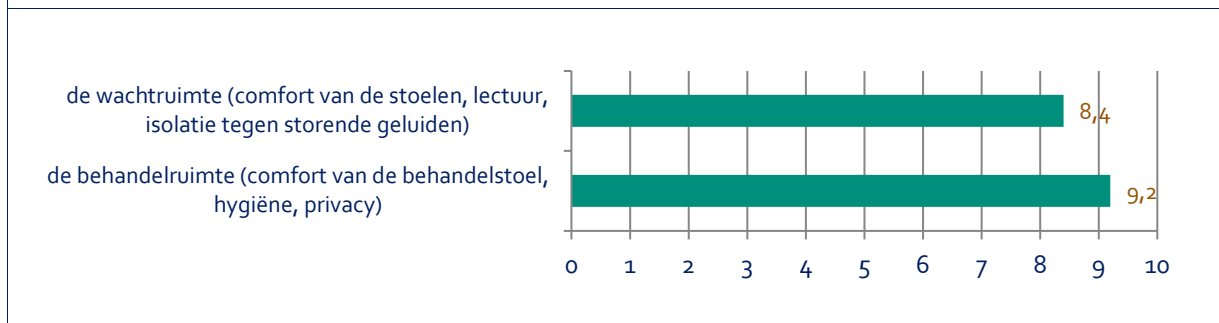
1 Voor tandartsen die staan ingeschreven in het KRT geldt als een van de registratienormen dat zij in het kader van transparantie en toetsbaarheid tenminste 1 keer per 5 jaar een door het KRT erkende/goedgekeurde patiëntenenquête uitvoeren (<http://tandartsregister.nl/tandartsen/registratienormen/patientenenquete/>).

2 Bureau Klantenvertellen stelt jaarlijks, uitsluitend voor dit doel, een volledig geanonimiseerd responsbestand beschikbaar aan de KNMT.

5 De ontvangst

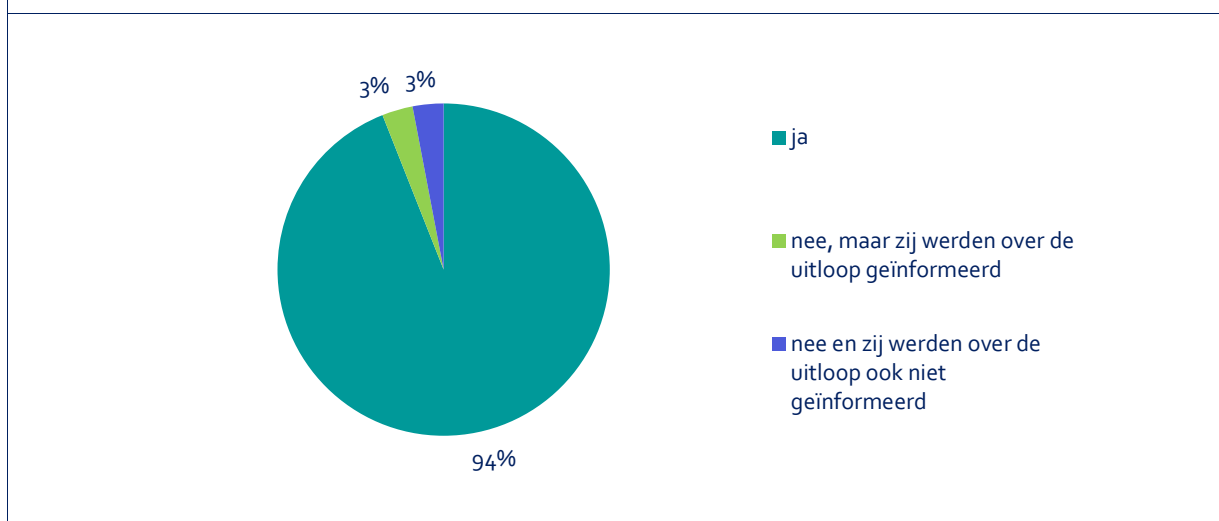
Het tweede onderdeel van het bezoek aan de praktijk is de ontvangst. Figuur 2 laat de gemiddelde rapportcijfers zien van de patiënten voor enkele aspecten daarvan.

Figuur 2 Gemiddeld rapportcijfer van patiënten (n = 31.768 – 32.548) voor...



Verder wordt in de enquête gevraagd naar de wachttijd. Zoals figuur 3 laat zien, was 94% 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.

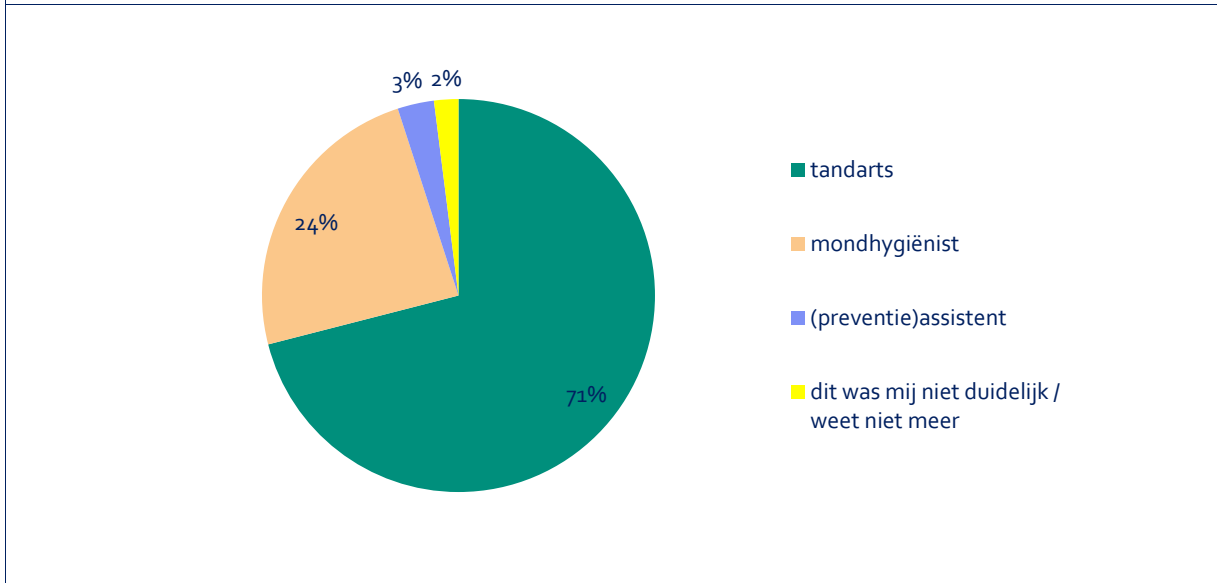
Figuur 3 Zijn patiënten (n = 32.208) bij hun laatste bezoek binnen 15 minuten na de afgesproken tijd geholpen?



6 De behandelaar

Ongeveer negen van de tien (89%) patiënten zeiden desgevraagd dat ze bij hun laatste bezoek vooraf wisten met welke zorgverlener, dat wil zeggen de tandarts, de mondhygiënist, de (preventie)assistent of een andere zorgverlener, zij die betreffende keer een afspraak hadden. De overige 11% gaf aan dat zij dit van tevoren niet wisten (n = 31.729).

Figuur 4 Zorgverlener door wie patiënten (n = 31.927) bij hun laatste bezoek (als laatste) zijn onderzocht of behandeld



Figuur 4 laat zien dat de meeste (71%) patiënten bij hun bezoek waren behandeld door de tandarts. Bijna een kwart (24%) was bij de mondhygiënist geweest. Verder is 3% bij de (preventie)assistent geweest. Voor de overige 2% was het ook na afloop nog steeds onduidelijk bij welke zorgverlener ze waren geweest of ze wisten dit niet meer.

6 De behandeling

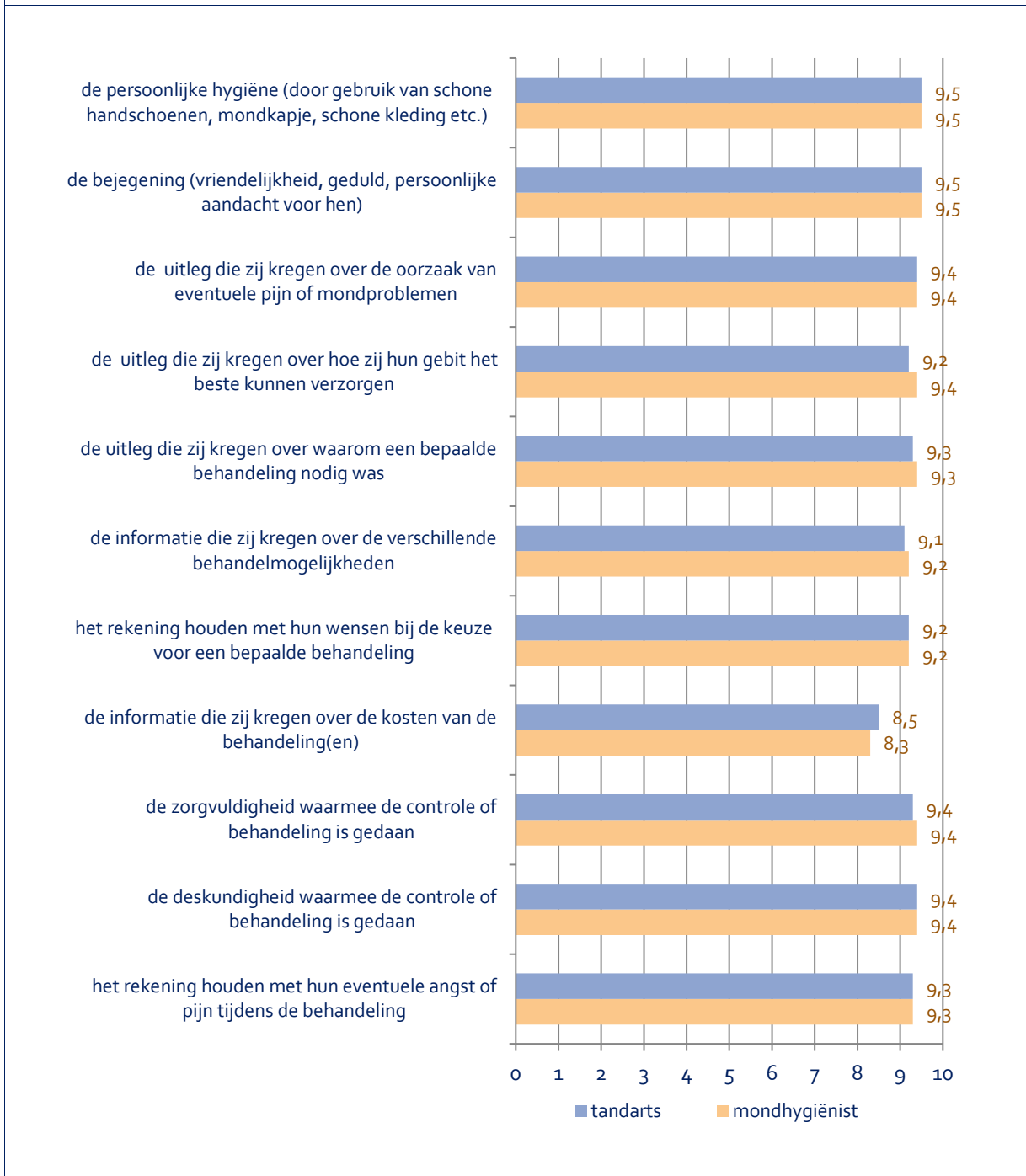
De patiënten hebben de zorgverlener bij wie zij bij hun bezoek (als laatste) in de stoel zaten, een rapportcijfer gegeven voor enkele aspecten van en rondom de behandeling. Figuur 5 (op de volgende pagina) laat de uitkomsten daarvan zien, onderscheiden naar de tandarts en de mondhygiënist. De cijfers 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 (n = 23.155), zegt 93% 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 7% was dat wel het geval geweest. Uiteindelijk was 98% wel en 2% niet tevreden over het uiteindelijke resultaat van de behandeling (n = 28.891).

7 Algemeen oordeel

Al met al geven de patiënten (n = 33.036) de praktijk van hun tandarts gemiddeld het rapportcijfer 9,0. Verder zou 96% de praktijk aanbevelen aan anderen, terwijl 4% dit niet zou doen (n = 33.036).

Figuur 5 Gemiddeld rapportcijfer van patiënten voor de tandarts (n = 11.458 – 22.293) en voor de mondhygiënist (n = 2.890 – 7.607) wat betreft ...



© 2023 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 veelevoudigd, 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.