

Tandartsen over onwenselijk gedrag van patiënten

TEKST: KNMT-AFDELING ONDERZOEK

'De patiënt is mondiger dan vroeger en dat is maar goed ook', zo stelde de Patiëntenfederatie enkele jaren geleden. De mondige patiënt haalt informatie uit verschillende bronnen, stelt vragen, spreekt zijn voorkeur en zijn bezorgdheid uit en geeft zijn mening. Dat is positief tenzij, zoals soms gebeurt, het doorslaat naar vormen van onwenselijk gedrag tegen zorgverleners. Vanwege berichten hierover in de media vroeg het KNMT-bestuur zich af hoe vaak tandartsen en hun team hiermee te maken krijgen en hoe zij dat ervaren. Aan een onlangs uitgevoerde webenquête hierover deden 127 (13%) van de 997 uitgenodigde tandartsen mee, van wie 98% in de patiëntenzorg actief was. Uit het onderzoek bleek onder meer het volgende.

► Ervaringen in het afgelopen jaar

Bijna driekwart (73%) van de ondervraagde tandartsen had in het afgelopen jaar te maken gehad met onwenselijk gedrag van patiënten, tegen zichzelf of tegen iemand anders in de praktijk. Daarentegen zei 19% dat dit niet het geval was en kon 8% het zich niet herinneren. Bij degenen die ermee te maken hadden gehad, ging het gemiddeld om 5 à 6 incidenten. De enquête spitste zich verder toe op het meest recente daarvan.

► Tegen wie

Figuur 1 laat zien dat dat laatste incident volgens de tandartsen in de meeste gevallen was gericht tegen een balie medewerker (77%) en/of tegen de tandarts zelf (52%). In ongeveer een derde (32%) van de gevallen had een tandarts- of preventieassistent ermee te maken gehad.

Het incident vond overigens in 78% van de gevallen in de praktijk en tijdens reguliere openingstijden plaats. Bij 57% was het (ook) aan de telefoon gebeurd. Minder vaak ging het om onwenselijk gedrag via e-mail (28%), via sociale media (12%) en/of in de praktijk buiten reguliere openingstijden (3%).

► Soort gedrag

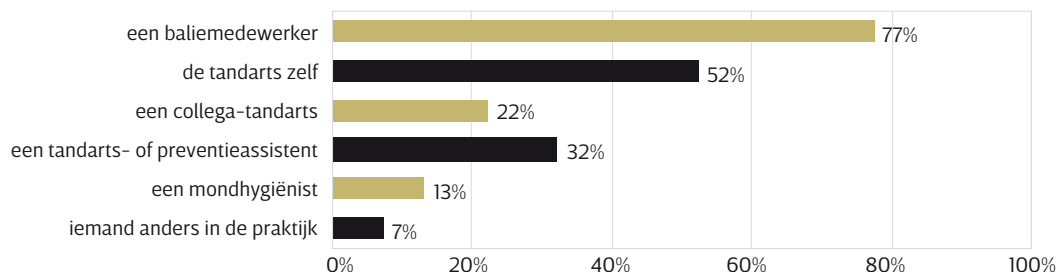
Zoals blijkt uit figuur 2 was het bij dat meest recente incident in veruit de meeste gevallen gegaan om vormen van verbaal gedrag, zoals stemverheffing (81%) en/of dwingend of eisend taalgebruik (71%) dan wel bedreigend of agressief taalgebruik (69%). Andere vormen van onwenselijk gedrag, waaronder vernielingen en handtastelijkheden, werden veel minder vaak gemeld.

► Beleving

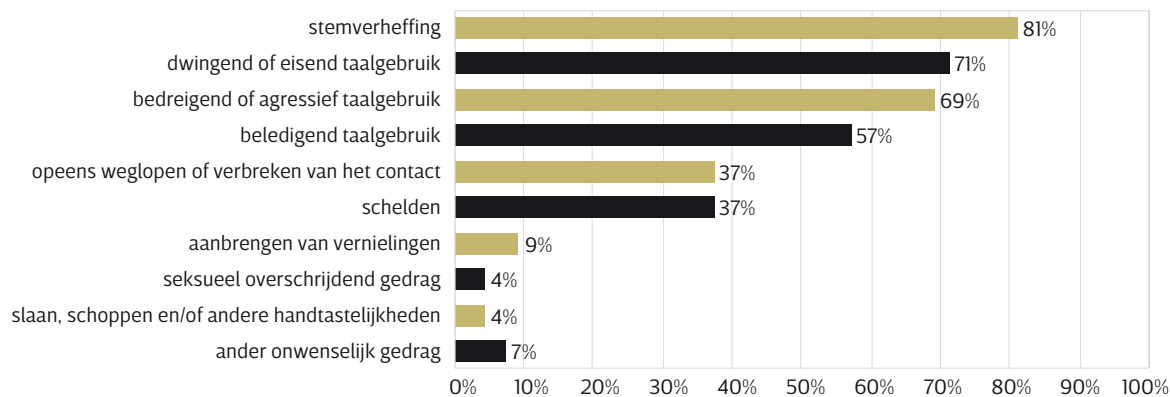
Figuur 3 toont de reacties van de tandartsen op enkele uitspraken over onwenselijk gedrag van patiënten voor zover zij daarover een mening gaven. Ruim de helft (53%) ervaart dat dit gedrag vaker voorkomt. Beduidend minder (28%) tandartsen voelen zich hierdoor niet altijd veilig in de werksituatie. En nog weer minder tandartsen zeggen dat gedragingen van patiënten hebben geleid tot psychische klachten bij henzelf (12%) en/of bij hun medewerkers (12%).



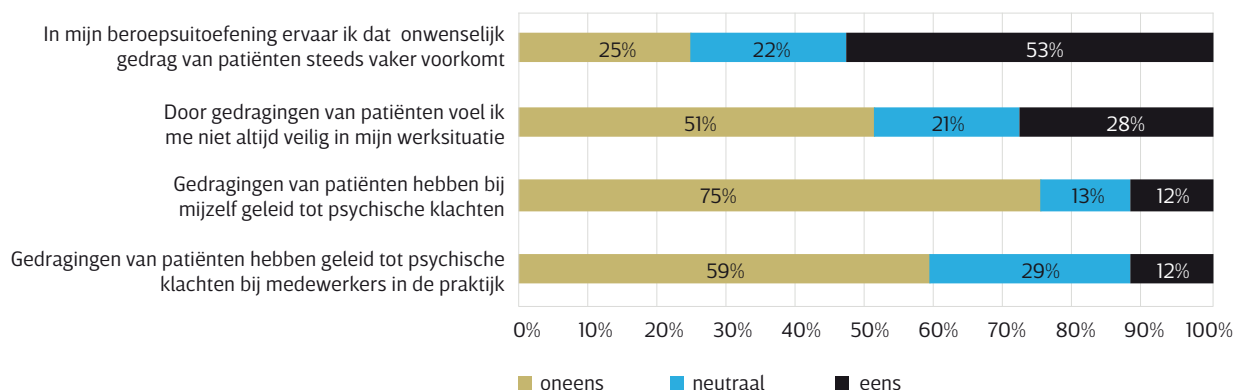
FIGUUR 1 Persoon of personen tegenover wie de patiënt zich onwenselijk gedroeg bij het meest recente incident (n = 91)



FIGUUR 2 Onwenselijk gedrag/onwenselijke gedragingen waaraan de patiënt zich volgens tandartsen bij het meest recente incident schuldig had gemaakt (n = 91)



FIGUUR 3 Reactie van de tandartsen op enkele uitspraken over onwenselijk gedrag van patiënten (n = 103-119)



Nederlands Tandartsenblad. Hoe ga je om met een mon-dige patiënt? Zes tips. Nederlands Tandartsenblad: 2018 (73) 07-08. p. 24-25.