

Factsheet Checklist Tandartsenzorg

April – december 2011

4436 mensen vullen van april tot december 2011 de checklist in over tandartsenzorg.

68% van de deelnemers is altijd tevreden over het resultaat van controle en behandeling. Ongeveer een kwart (26%) is niet altijd tevreden.

Veiligheid

Voor de veiligheid van de zorg is het belangrijk dat de tandarts informatie heeft over de gezondheid en het geneesmiddelengebruik van de patiënt. De patiënt moet goed begrijpen wat er gebeurt.

- 63% van de deelnemers geeft aan dat niet bij iedere controle of behandeling wordt gevraagd naar gezondheid en eventueel gebruik van geneesmiddelen.
- Het grootste deel van de deelnemers geeft aan de tandarts en andere medewerkers goed te kunnen begrijpen. Toch geeft nog 10% aan de tandarts en medewerkers niet goed te begrijpen.

Informatie

Informatievoorziening in de gezondheidszorg is van groot belang. Onder andere voor therapietrouw en alertheid van de patiënt wanneer er iets niet goed gaat na een behandeling. Ook wordt de tevredenheid van patienten vaak groter als ze beter weten wat hen te wachten staat.

- De helft van de deelnemers (50%) wordt niet geïnformeerd over mogelijke bijwerkingen van een verdoving.
- 61% van de deelnemers krijgt (poets)instructie om mijn gebit gezond te houden. 35% krijgt geen instructies.
- 50% van de deelnemers krijgt bij vervolgbehandelingen geen plan met verschillende behandelingsmogelijkheden. Ook geen prijsopgave.
- Na afloop van een behandeling krijgt 55% van de deelnemers advies over wat te doen bij klachten.

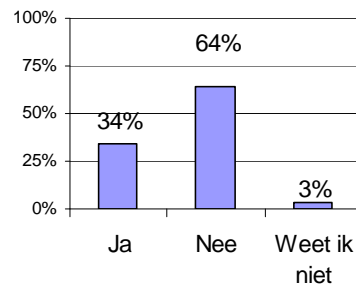
Toegankelijkheid

- 74% van de deelnemers kan binnen 3 weken een afspraak maken. 18% geeft aan dat dit niet kan.
- 16% van de deelnemers weet niet altijd goed door wie ze worden behandeld.

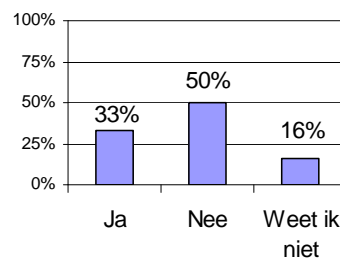
Hygiëne

- Bij een vijfde van de deelnemers (21%) worden nieuwe handschoenen niet in het bijzijn van de patiënt aangetrokken. Zij weten dus niet of het wel daadwerkelijk schone handschoenen zijn.
- 11% van de deelnemers geeft aan dat er geen nieuw bekertje wordt gepakt als zij moeten spoelen. 17% weet het niet. 71% van de deelnemers geeft aan dat er wel altijd een nieuw bekertje wordt gepakt bij het spoelen.

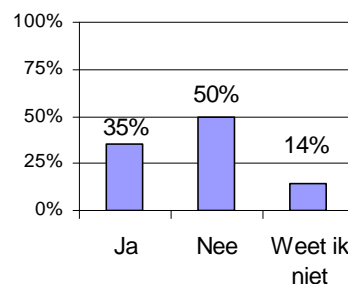
Vraag naar gezondheid en geneesmiddelengebruik.



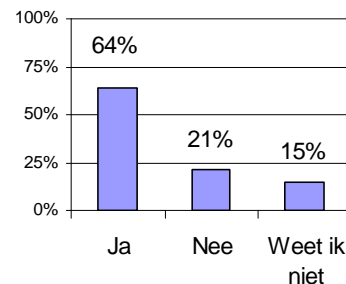
Bij vervolgbehandeling behandelplan en prijsopgave?



Informatie over bijwerkingen verdoving?



Schone handschoenen in bijzijn van patient?



Vindt u dat uw tandartsenpraktijk u goede zorg levert?

Positieve meldingen

- Mijn tandarts denkt creatief en houdt rekening met de kosten van de behandeling. Doet alles in overleg met de patiënt. De voorschriften worden zeer zorgvuldig nageleefd en klant is koning. Daarom kan je er ook 's avonds tot 20.00 uur terecht en eventueel ook op zaterdag.
- Ben erg tevreden over mijn gebit en de behandeling door de tandarts. Hij is erg nauwkeurig en alles zit meteen goed vast. Legt ook uit wat nodig is en wanneer.
- Bij een echt probleem is er dezelfde dag een afspraak mogelijk. Er wordt uitgelegd wat er gedaan gaat worden en vragen beantwoord. De praktijk ziet er schoon en fris uit.
- Bij eventuele uitgebreidere (vervolg)behandelingen worden duidelijk de mogelijkheden door de tandarts mondeling besproken en wanneer ik daarom vraag wordt er een offerte door hem opgesteld.
- Ik ben erg tevreden over mijn tandarts. Ze is altijd vriendelijk, heeft duidelijk plezier in haar vak. Ik vind haar kampioen pijnloze verdovingen. Ze bespreekt alles na (bijvoorbeeld met X-foto's). En afspraken veranderen is geen probleem.
- Ik denk het wel. Maar ik heb geen vergelijking. Ik ben redelijk tevreden, maar twijfel ook wel eens aan de kwaliteit.
- Hij is zeer kundig en doet geen behandeling als die niet echt nodig is.

Negatieve meldingen

- Mijn tandarts legt niet met mij over wat hij is van plan met mijn tand(en) te doen. Bizar vind ik.
- Tot het pensioen van mijn tandarts had ik altijd het idee dat hij goed werk leverde. Totdat ik bij een nieuwe tandarts kwam en ernstige paradontitis bleek te hebben.
- Als ik voor controle kom, doet hij allerlei extra dingen, zodat ik altijd hoge rekeningen heb.
- Ik vind dat de laatste jaren steeds vaker tandsteen weggehaald moet worden. Heb niet het idee dat het echt nodig is. Maar hoe vertel ik dat? Misschien vinden ze me dan wel lastig en die indruk wil ik niet wekken.
- De informatie over behandelingen en evt. alternatieven, bijwerkingen, kosten gebeurt minimaal.
- De tandarts noemt wel een prijs. Maar als de behandeling af is, is de rekening altijd veel hoger.
- Doen gewoon hun werk, ongeïnteresseerd. Hand geven bij vertrek is er niet bij. Zo vlug mogelijk weg wezen, kortom een noodzakelijk kwaad.
- Als ik aangeef dat ik een vaste tandarts wil houden en een vaste assistent voor het reinigen van mijn gebit; wordt het steeds moeilijker om dit in te plannen. Men gaat er maar van uit dat zij jou inplannen en dat je daar genoeg mee neemt. Veelal zonder overleg.
- Wachtkamer is erg gehorig. Gesprekken achter de balie waarin ook patiëntengegevens worden genoemd zijn soms letterlijk te volgen.
- Het is moeilijk te beoordelen als patiënt. Als je geen verdoving wilt moet je heel alert zijn, want anders heb je er al een te pakken. Dingen worden verteld als je al met je mond open ligt, zodat je niet kunt reageren.
- Tijdens de behandeling wordt er onder elkaar allerlei dingen uitgewisseld die niets met mijn behandeling te maken hebben. Geef mij mijn oude tandarts maar, die nam tenminste goede notitie van je en handelde niet de laatste nieuwtjes uit met de assistente.
- Ik dacht altijd dat ik in de tandartspraktijk door de tandarts en door een mondhygiëniste werd behandeld. Bij navraag bleek dit een assistente te zijn. Daar schrok ik wel van. Dan ben ik dus al die jaren niet goed voorgelicht.

Overzicht antwoordpercentages

Vraag in Checklist	Ja	Nee	Weet ik niet
1. Ik kan binnen 3 weken een afspraak maken.	74%	18%	8%
2. Ik weet altijd goed door wie ik word behandeld. De zorgverleners in de praktijk stellen zich voor en noemen hun functie (tandarts, mondhygiëniste, assistente).	82%	16%	2%
3. De tandarts en andere medewerkers spreken voor mij begrijpelijke taal.	88%	10%	2%
4. Bij iedere controle of behandeling wordt gevraagd naar mijn gezondheid en eventueel gebruik van geneesmiddelen.	34%	63%	3%
5. De tandarts en andere medewerkers trekken in mijn bijzijn nieuwe handschoenen aan.	64%	21%	15%
6. Als ik moet spoelen wordt er een nieuw bekertje water gepakt.	71%	11%	17%
7. Ik word geïnformeerd over mogelijke bijwerkingen van een verdoving.	35%	50%	14%
8. Ik ben altijd tevreden over het resultaat van controle en behandeling.	68%	26%	5%
9. Ik krijg (poets)instructie om mijn gebit gezond te houden	61%	35%	3%
10. Bij vervolgbehandelingen krijg ik een plan met verschillende behandelingsmogelijkheden. Daarbij zit ook een prijsopgave.	33%	50%	16%
11. Na afloop van een behandeling krijg ik advies over wat ik kan doen bij klachten.	55%	35%	8%