

Meldactie Mondzorg oktober 2009

Ir. T. Lekkerkerk
Projectleider meldpunt Consument en de Zorg
December 2009

COLOFON

Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF)

Postbus 1539
3500 BM Utrecht
Churchilllaan 11
3524 GV Utrecht

Telefoon: (030) 297 03 03
Fax: (030) 297 06 06
Email: npcf@npcf.nl
Website: www.npcf.nl
www.consumentendezorg.nl

De in dit rapport opgenomen informatie mag worden gebruikt met bronvermelding.

Utrecht, december 2009

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Opzet meldactie	4
3	Deelnemers.....	5
3.1	Profiel.....	5
3.2	Tandartsbezoek	5
3.3	Ervaringen bij de tandarts	6
4	Resultaten.....	7
4.1	Kwaliteit	7
4.2	Preventie.....	8
4.3	Behandeling	8
4.4	Wachttijden	9
4.5	Kosten.....	10
5	Conclusies en aanbevelingen.....	11
5.1	Kwaliteit	11
5.2	Preventie.....	11
5.3	Behandeling en informatie	11
5.4	Wachttijden	11
5.5	Kosten.....	11

1 Inleiding

Van 19 oktober tot 9 november organiseerde de NPCF met ConsumentendeZorg.nl een meldactie over de mening en verwachtingen van zorggebruikers ten aanzien van hun tandarts: 'wat gaat goed en wat kan beter bij de tandarts?'

Het is voor de meeste mensen niet gemakkelijk om te weten welke kwaliteit een tandarts biedt en zou moeten bieden. Vaak geven mensen aan dat als ze naar een andere tandarts gaan, deze laatste allerlei correcties uitvoert waarvan wordt aangegeven dat de vorige tandarts dat niet of niet goed heeft gedaan. De NPCF werkt in samenwerking met Zorgbelang en de NMT aan kwaliteitscriteria voor mondzorg, deze zijn in februari 2009 herzien.

2 Opzet meldactie

De opzet van de meldactie was in brede zin te inventariseren wat er speelt onder tandartsbezoekers. De meldactie geeft antwoord op de volgende vragen:

- wat vindt men goed aan de tandartsenzorg en wat kan beter?
- Is men tevreden over de behandelingen van de tandarts?
- En is de rekening duidelijk?

Er is een vragenlijst samengesteld van 30 vragen. De vragenlijst is op diverse manieren verspreid:

- De lijst is online gezet op Consumentendezorg.nl en op diverse sites van patiëntenorganisaties;
- Het consumentenpanel van Consument en de Zorg heeft een uitnodiging ontvangen om de vragenlijst in te vullen (ongeveer 3000 deelnemers);
- Er is een oproep gedaan voor deelname via de nieuwsbrief van Consumentendezorg.nl.

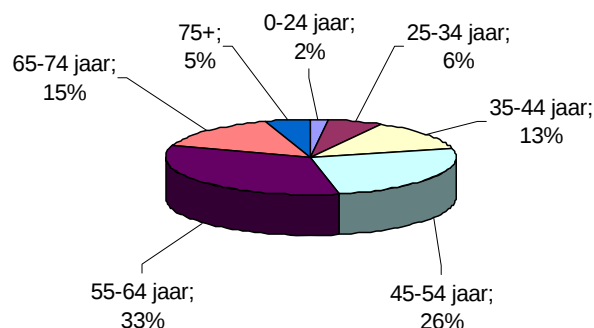
3 Deelnemers

In totaal vulden 1883 mensen een vragenlijst in.

3.1 Profiel

63% van hen is vrouw, 37% is man.

Het grootste deel van de deelnemersgroep heeft een leeftijd tussen de 45 en 64 jaar (59%). De leeftijdsopbouw van de deelnemersgroep is als volgt:



Het grootste deel van de deelnemers is afkomstig uit Zuid-Holland (19%), Noord-Holland (17%), Noord-Brabant (14%) en Gelderland (12%).

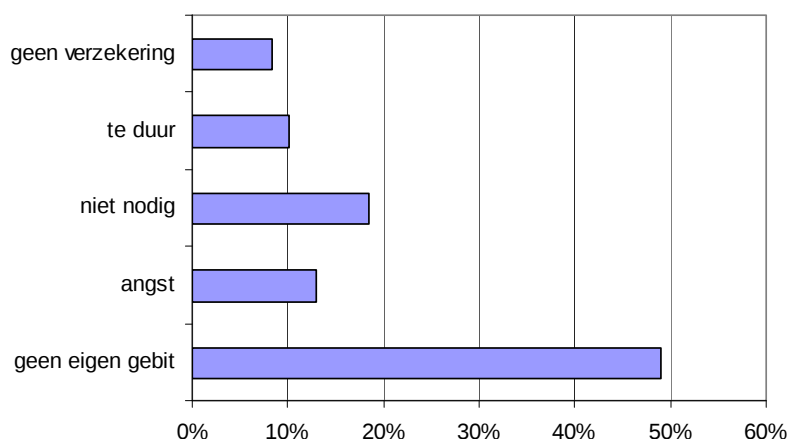
85% van de deelnemers is lid van het consumentenpanel van Consumentendezorg.nl.

3.2 Tandartsbezoek

87% van de deelnemers heeft daadwerkelijk een tandarts bezocht het afgelopen jaar.

- Geen bezoek aan een tandarts

De 13% deelnemers die niet bij een tandarts is geweest, geeft hiervoor de volgende redenen:

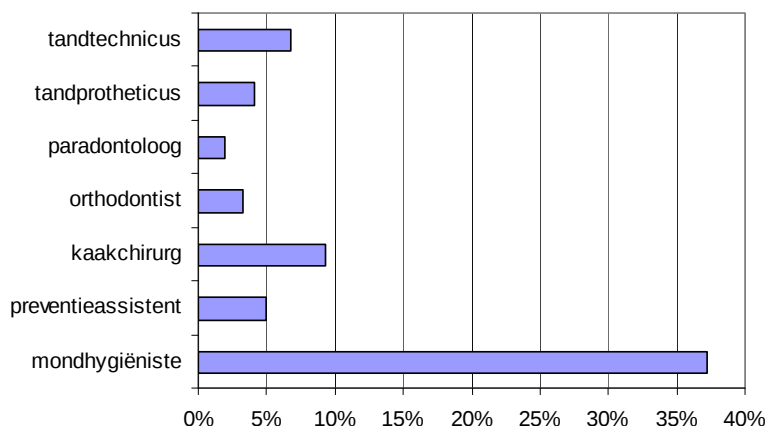


Van de mensen die niet bij een tandarts zijn geweest, geeft 82% aan bij geen enkele zorgverlener voor mondzorg te zijn geweest. De andere 18% is wel bij met name een mondhygiëniste, een tandprotheticus of een tandtechnicus geweest.

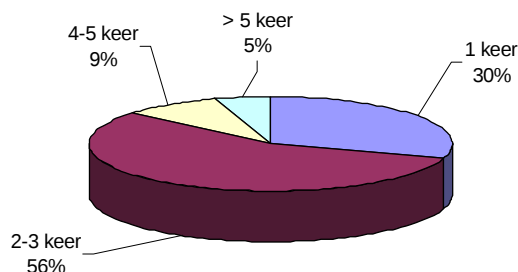
Deze deelnemers hebben de vragenlijst afgezien van de eerste paar vragen niet verder ingevuld.

▪ Deelnemers die wel bij een tandarts zijn geweest

Van de deelnemers die wel een tandarts heeft bezocht, heeft 46% geen andere zorgverleners voor mondzorg bezocht dan de tandarts. De anderen zijn naast de tandarts ook nog bij de volgende zorgverleners geweest:



De frequentie van het tandartsbezoek van de deelnemers is als volgt:



3.3 Ervaringen bij de tandarts

- *'Positief is dat duidelijk is wat er gedaan moet worden, ik heb geen angst meer bij tandarts en hij neemt de tijd, geen haastwerk of lopendebandwerk. Wel zou ik graag meer duidelijkheid willen hebben over kosten die vergoed worden (vooraf prijsopgave?).'*
- *'Mijn tandarts is aardig en modern. Wel heb ik soms het gevoel dat hij behandelingen "verzint". Ook heeft hij een keer niet goed geluisterd naar mij, waardoor een verkeerde kies een kanaalbehandeling kreeg.'*
- *'Behandeling is goed. De verrichtingen zijn alleen vreselijk duur. Ik vraag me af of dat echt nodig is.'*
- *'Behandeling is prima, mensvriendelijkheid en geduld kan beter.'*
- *'Ben sinds kort bij deze tandarts. Mijn vorige tandarts is met pensioen en ging niet echt met de ontwikkelingen mee. Nieuwe tandarts wel. Geeft ook sneller een verdoving en dergelijke.'*
- *'Ben zeer tevreden. Het komt soms voor dat je langer moet wachten, maar dat komt waarschijnlijk omdat mijn tandarts goed werk levert en de nodige tijd neemt voor zijn patiënten.'*
- *'Communiqueert goed met de patiënt en levert uitstekend werk.'*
- *'Erg vaak op vakantie en dan moeilijk een vervanger te vinden. Erg lange wachttijd tot een afspraak, gemiddeld een maand of 3.'*
- *'Erg vriendelijk. Legt precies uit wat ze gaat doen. Probleem is wel dat je altijd later aan de beurt bent dan afgesproken zelfs tot 45 minuten.'*
- *'Het mag wat meer op elkaar afgestemd worden in plaats van meerdere keren te moeten komen. Het zou ook allemaal in één dag kunnen.'*

4 Resultaten

4.1 Kwaliteit

Gemiddeld cijfer voor de tandarts: 7,6.

8% van de deelnemers geeft een cijfer minder dan een 6, 65% geeft een cijfer van 8 of hoger.

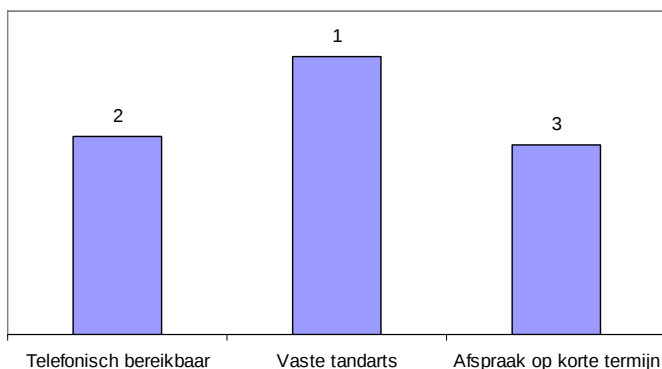
83% van de deelnemers heeft de indruk dat de tandarts goede kwaliteit levert. 6% vindt van niet, 11% weet het niet.

Vervolgens zijn drie vragen gesteld waarbij de deelnemers hun top 3 van belangrijkste aspecten konden aangeven. Ze konden daarbij kiezen uit een lijst met aspecten die hen werd gegeven.

- Wat is voor u van belang als het gaat om de praktijk van de tandarts?
Deelnemers hadden bij deze vraag de keuze uit de volgende aspecten:

telefonisch bereikbaar	snel antwoord telefoonpraktijk dichtbij
Afspraak op korte termijn	dichtbij andere faciliteiten
herinnering voor controle	kennismakingsgesprek
vaste tandarts	wachtkamer
beperkte wachttijd afspraken	wastafel
avondmogelijkheden	toegankelijkheid

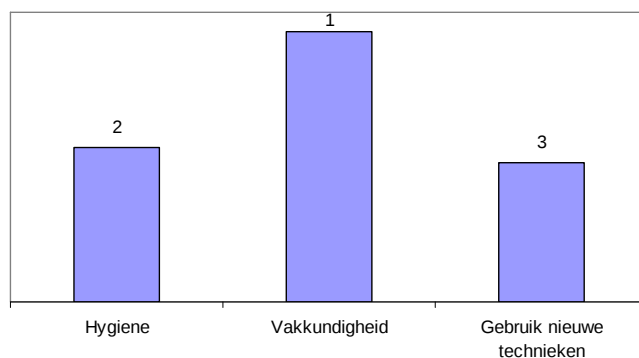
Top 3:

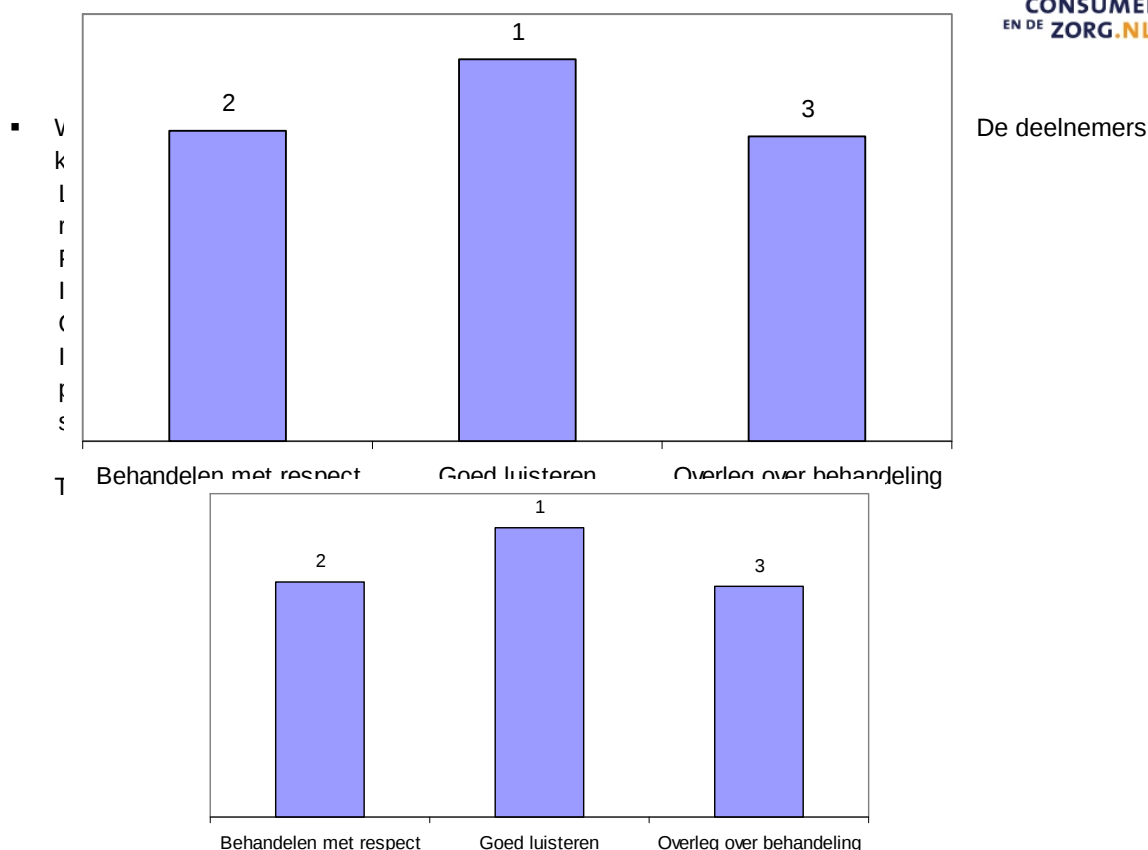


- Wat is belangrijk voor u als het gaat om kwaliteit en deskundigheid? De deelnemers konden hierbij kiezen uit de volgende aspecten:

Vakkundigheid	Aandacht kinderen
Aandacht voor angst	Pijnbestrijding
Hygiëne	Technieken
Inzicht in opleiding tandarts	Samenwerking
Elektronisch Patiënten Dossier	

Top 3:





4.2 Preventie

- Slechts 4% van de deelnemers is het afgelopen jaar niet voor controle bij een tandarts geweest. Twee van de drie deelnemers (69%) gaat ieder half jaar. Iets meer dan een kwart (27%) gaat een maal per jaar voor controle naar de tandarts.
 - Van de deelnemers die niet op controle zijn geweest, geeft 24% aan dat de kosten hiervan reden zijn om af te zien van controle. Dit is echter qua aantal een te kleine groep om conclusies aan te verbinden.
 - Op de vraag welke preventieve zorg de tandarts biedt, geven deelnemers met name het volgende aan:
 - advies voor mondreiniging (53%)
 - poetsadvies (50%)
 - verwijzing naar een mondhygiëniste (45%).
- 15% van de deelnemers geeft aan dat de tandarts geen preventieve adviezen geeft zoals genoemd.

4.3 Behandeling

60% van de deelnemers die bij de tandarts is geweest, heeft een behandeling ondergaan.

- 81% geeft aan voldoende informatie te hebben ontvangen voorafgaand aan de behandeling. 16% geeft aan niet voldoende informatie te hebben gekregen, 4% weet het niet.
- De deelnemers die aangaven voldoende informatie te hebben gekregen, kregen met name voorafgaand aan de behandeling informatie over: wat gaat er gebeuren (96%), verdoving (69%), noodzaak van de behandeling (68%) en hoeveel tijd het zal gaan kosten (63%). Achteraf geeft ongeveer 10% van deze groep deelnemers aan informatie te hebben gekregen over de kosten van de behandeling.

Bij informatie over alternatieven voor behandeling, gevolgen van geen behandeling, kosten en materialen, geeft ongeveer de helft van deze groep deelnemers aan dat die informatie niet nodig was (niet van toepassing).

- De deelnemers die aangaven onvoldoende informatie te hebben ontvangen, gaven aan dat de volgende informatie ontbrak: gebruikte materialen, kosten van de behandeling, zijn alternatieven voor de behandeling en hoeveel tijd gaat het kosten.
22% van de deelnemers van deze groep gaf aan dat er achteraf nog informatie kwam over wat er precies zou gaan gebeuren.
Ongeveer een kwart van deze deelnemers gaf aan dat informatie over wat er gaat gebeuren, noodzaak van de behandeling, gevolgen van behandeling en verdoving niet nodig was (niet van toepassing).
- Bij 3 van de 4 deelnemers (76%) kwam het resultaat van de behandeling overeen met de verwachting. Bij 14% gedeeltelijk, bij 9% niet en 2% gaf aan het niet te weten.
- 19% van de deelnemers die een behandeling heeft ondergaan geeft aan dat er complicaties optraden na de behandeling. Hierbij werden onder andere de volgende toelichtingen gegeven:

- *'Tijdelijke kroon viel er tot 3 keer af, bij een ander kroon heb ik nog steeds kiespijn.'*
- *'Bij de implantaat moest ik 2x de operatie ondergaan. De tandarts had onderschat hoeveel bot er was en moest botopbouw toepassen.'*
- *'Blijvende pijn na vullen van kies. Nog niet opgelost na 3x terug komen. Geen last van kies gehad tot moment van behandeling.'*
- *'De ingreep was pijnlijker en herstel + gewenning duurde véél langer dan voorspeld werd.'*
- *'De kroon paste niet, waardoor de noodkroon 2 keer moest worden teruggeplaatst en opnieuw moest worden gehapt.'*
- *'De verdoving was te sterk, door mijn ondergewicht, dat had hij verkeerd ingeschat.'*
- *'Door de snelheid van werken is de tandarts een tandhals vergeten te vullen (van de zes stuks) en is er bij een andere tandhals de vulling losgegaan.'*
- *'Een keer verkeerde kies behandeld waardoor ik nogmaals heen moest en dat met veel moeite duidelijk moest maken aan de tandarts.'*
- *'Er bleef een stukje tand zitten na tand trekken.'*
- *'Ik kon pas na 12 dagen voor de 2e keer langskomen om een wortelkanaalbehandeling af te maken. Twaalf dagen met pijnstillers moeten leven is van de zotte.'*
- *'Het vullen was kennelijk lastiger dan gedacht en de tandarts vergat een gaatje te vullen, dat moest ik zelf aangeven.'*
- *'Ik had al 2 x eerder op een ontsteking gewezen en pas bij de 3e keer werd er ingegrepen. Toen moest de wortel eruit.'*

4.4 Wachttijden

9 van de 10 deelnemers wordt gewoonlijk op de afgesproken tijd geholpen.

- Van de mensen die aangaven gewoonlijk niet op tijd te worden geholpen, moesten bij de laatste afspraak het grootste deel (56%) tussen 15 en 30 minuten wachten. Ongeveer een kwart wachtte tussen de 0 en 15 minuten. Nog eens 21% moest langer dan een half uur wachten.
- Slechts 12% van de deelnemers die moest wachten, werd geïnformeerd over het feit dat er niet op tijd geholpen kon worden.
- Bij 6% was het mogelijk om de afspraak op korte termijn te verzetten. Bij 14% kon dit niet. De rest heeft hier niet naar gevraagd.

4.5 Kosten

3 van de 4 deelnemers heeft een aanvullende verzekering voor tandartsenzorg.

- 8% heeft wel eens een onvoorziene rekening gehad, 21% heeft wel eens een rekening gehad die hoger was dan verwacht.

Toelichting bij onvoorziene rekeningen:

Onverwachte rekening: heeft vaak te maken met de zorgverzekering.

- *'Hoewel ik de hoogste aanvullende tandartsverzekering had, werden techniekkosten (achteraf) niet vergoed door verzekeraar.'*
- *'Bleek aan het maximum van vergoeding te zitten, dus moest wortelkanaalbehandeling geheel zelf betalen.'*
- *'De rekening werd niet volledig vergoed. Hier had ik niet op gerekend.'*

Toelichting bij hogere rekening dan verwacht:

- *'Er was geen offerte bekend bij mij, maar volgens de tandarts moest deze behandeling gebeuren, vervolgens drie keer aan dezelfde kies geholpen voordat het afgerond was, dit is erg vervelend, maar je verliest ook de kosten uit oog. Achteraf krijg je de rekening via je ziektekostenverzekeraar, welke schokkend hoog is. Dan kun je weer bekijken hoe je dit weer moet gaan betalen, dus vooraf inzage in de kosten is zeker een aanrader.'*
- *'2 composietvullingen met indirecte pulpa-overkapping. Vraag me af of dat daadwerkelijk is toegepast. 1 vulling lijkt mij eerder een 2-vlaks dan een 3-vlaks, maar laatste is wat op rekening stond.'*
- *'Ik vraag me af en toe af of tandsteen gemiddeld niet tandsteen beperkt moet zijn, zeker als je binnen 5 min. weer buiten staat.'*
- *'Aantal dezelfde verrichtingen bij voortanden uitgevoerd. Vooraf geen prijsindicatie gekregen. Had gedacht dat het per verrichting iets goedkoper zou zijn.'*
- *'In het weekend had ik een ontsteking aan de wortelpunt en kreeg een wortelkanaalbehandeling. De behandeling duurde drie kwartier en was geloof ik wel ingewikkeld. Ik schrok toen heel erg van de rekening, dat was bijna 400 euro en er moest direct contant afgerekend worden. Dit alles wist ik niet vooraf.'*
- *'De kosten worden vooraf nooit gemeld, dus het is altijd een verrassing.'*

- Voor 3 van de 4 deelnemers zijn de rekeningen duidelijk. 12% geeft aan van niet.

De meeste deelnemers die aangeven de rekeningen niet duidelijk te vinden, geven aan dat de codes, termen en afkortingen voor hen niet te begrijpen zijn.

5 Conclusies en aanbevelingen.

5.1 Kwaliteit

Een groot aantal deelnemers geeft aan tevreden te zijn over de kwaliteit van de tandarts. Toch geeft 17% niet de indruk te hebben of niet te weten of de kwaliteit van de tandarts goed is. Voor zorggebruikers is het moeilijk om na te gaan of een tandarts goede kwaliteit levert. Dit is dan ook de reden dat de NMT in samenwerking met de NPCF en Zorgbelang kwaliteitscriteria voor tandartsenzorg vanuit patiëntenperspectief heeft herzien (februari 2009).

De top 3 voor de diverse onderdelen die in deze meldactie is nagevraagd, bevestigt grotendeels wat patiënten van belang vinden.

- De uitkomsten van deze meldactie kunnen worden meegenomen in het transparantie traject Zichtbare Zorg (of deze laatste aanbeveling weglaten).

5.2 Preventie

De aanname dat minder mensen op controle gaan bij de tandarts en dat kosten van de tandarts en de zorgverzekering mogelijk een reden zijn om niet meer op controle te gaan, wordt in deze meldactie niet bevestigd. Het grootste deel van de deelnemers gaat regelmatig op controle. De kleine groep mensen die aangeeft dit niet te doen, doet dit slechts ten dele vanwege de kosten.

5.3 Behandeling en informatie

Opvallend bij de vraag of mensen voldoende informatie krijgen bij behandeling, is dat bij een aantal onderdelen een groot deel van de deelnemers aangeeft dat het niet van toepassing was. Het betreft dan informatie over wat de gevolgen zijn van geen behandeling, alternatieven, materialen en kosten van behandeling. Dit geldt zowel voor de groepen die aangaven voldoende als onvoldoende informatie te hebben gekregen.

Het lijkt er op dat een deel van de mensen inschat bepaalde informatie niet nodig te hebben, terwijl achteraf blijkt dat ze niet tevreden zijn over de behandeling, er complicaties optreden of dat ze een (onverwacht) hoge rekening ontvangen.

- Zorggebruikers zullen ons inziens actiever moeten zijn in het verzamelen van informatie voorafgaand aan een behandeling. Dit kan ervoor zorgen dat de resultaten en ook de rekeningen beter voldoen aan de verwachtingen.
- Tandartsen zullen op hun beurt deze informatie actief moeten aanbieden.

5.4 Wachttijden

De wachttijden bij de tandarts lijken geen belangrijke rol te spelen. 9 van de tien deelnemers wordt gewoonlijk op de afgesproken tijd geholpen.

5.5 Kosten

Een groot deel van de deelnemers (driekwart) heeft een aanvullende verzekering voor tandartskosten. Onverwachte rekeningen worden met name veroorzaakt doordat niet duidelijk is welke zorg via de zorgverzekering wordt vergoed. Een behoorlijk deel van de mensen die een onverwachte rekening kreeg, geeft aan dat dit kwam doordat de verzekering het bedrag (gedeeltelijk) niet vergoedde.

Onverwacht hoge rekeningen lijken met name te worden veroorzaakt door onduidelijkheid vooraf over de kosten van een behandeling. Ook rekeningen voor herstelbehandelingen veroorzaken onduidelijkheid en met name ontevredenheid bij zorggebruikers.

- Belangrijk voor patiënten is om voorafgaand aan een behandeling goed te informeren wat door de zorgverzekeraar wordt vergoed.
- Tandartsen kunnen bijdragen aan duidelijkheid over kosten door vooraf inzicht te geven in de te verwachten kosten.
- Wat betreft de rekeningen is het belangrijk dat zorggebruikers inzicht krijgen in de codes die

tandartsen gebruiken. Mogelijk kunnen deze met een omschrijving op de rekening worden geplaatst en niet alleen met de code.