

Criteria patiëntervaringen

Ingangsdatum en versie: 1 januari 2019

De patiënt is een belangrijke gesprekspartner om te reflecteren op de geboden zorgverlening door de tandarts. Het past bij een professionele beroepsbeoefening om patiëntervaringen te meten. In artikel 7 van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is vastgelegd dat een zorgaanbieder op systematische wijze gegevens betreffende de kwaliteit van de zorg op zodanige wijze verzamelt en registreert dat de gegevens voor een ieder vergelijkbaar zijn met gegevens van andere zorgaanbieders van dezelfde categorie.

Het inventariseren van patiëntervaringen is een vorm van reflectie op de beroepsuitoefening. In de registratienorm versie 2012 is dit aangeduid als patiëntenenquête. De toekenning van scholingspunten aan het reflecteren op metingen van patiëntervaringen is gebaseerd op een gemiddelde tijdsbesteding. Voor de legitimatie van deze tijdsbesteding geldt een aantal te behandelen onderwerpen en een aantal richtlijnen voor de werkwijze. In dit document is beschreven welke criteria het KRT hanteert voor de toekenning van KRT-punten. Deze criteria treden in de plaats van de criteria patiëntenenquête versie 9 oktober 2012 die vanaf de ingangsdatum van de nieuwe criteria komen te vervallen.

Deze herziening van de criteria heeft tot doel om:

- het meten van patiëntervaringen voor tandartsen op individueel niveau toegankelijker te maken, zodat deze ongeacht de werksituatie (ZZP'er, loondienst of eigenaar) geïnventariseerd kunnen worden, en
- de deskundigheidsbevordering en reflectie voor de individuele tandarts binnen de praktijk centraal te stellen.

Vastgesteld door het bestuur KRT,
op voordracht van de Registratiecommissie KRT,
te Utrecht, 19 september 2018,

drs. P. Menzel-de Groot
voorzitter

1. Werkwijze

De methode voor het verzamelen van patiëntervaringen is vormvrij. Als minimum geldt:

1. Onderwerpen

Op de onderwerpen uit deze criteria zijn ervaringen van patiënten geïnventariseerd.

2. Response

Per tandarts zijn minimaal 50 patiëntervaringen geïnventariseerd.

3. Rapportage

De uitkomsten zijn gestructureerd verwerkt in een rapportage en geschikt om conclusies uit te trekken.

De rapportage bevat ten minste:

- een korte beschrijving van de wijze waarop de patiëntervaringen zijn gemeten,
- response van patiënten, herleidbaar naar de individuele behandelende tandarts,
- conclusies die herleidbaar zijn naar de individuele behandelende tandarts,
- reflectie op de conclusies door de individuele behandelende tandarts.

Praktische zaken ter vermelding in de rapportage zijn:

- naam en BIG-nummer van de tandarts(en) waar de response betrekking op heeft,
- datum/periode van meting,
- datum rapportage.

2. Onderwerpen patiëntervaringen

De individuele tandarts is verantwoordelijk voor de behandeling van de patiënt en de daarbij toegepaste werkwijze. De volgende onderwerpen gelden als minimum om ervaringen van patiënten met de behandelende tandarts te inventariseren:

1. Informatie over geleverde zorg.
2. Betrokkenheid bij besluit over geleverde zorg.
3. Tandheelkundig handelen.
4. Hygiënebeleving tijdens behandeling.
5. Herkenbaarheid beroep/functie behandelaar(s)*.

** alleen bij meting op praktijkniveau*

Toelichting

Aan de informatie in deze toelichting kunnen geen rechten worden ontleend.

Vormvrij

Het KRT stelt geen voorwaarden aan de wijze waarop ervaringen worden gemeten. Tandartsen kunnen gebruik maken van een aanbieder van een erkende patiëntenenquête, zelf een enquête opzetten, maar ook met patiënten in gesprek gaan. Er kan doorlopend gemeten worden, over een bepaalde periode of op een vast moment in de tijd. De meetmethode is geheel vrij. Deze criteria beperken zich tot de te behandelen onderwerpen, het vastleggen van ervaringen en het reflecteren daarop met als doel om individuele deskundigheidsbevordering te kunnen verantwoorden.

Enquête

Veel mensen ontvangen met regelmaat een enquête. U bent niet de enige dienstverlener die ervaringen meet. Hoewel een korte vragenlijst beter gewaardeerd wordt, stelt het KRT geen voorwaarden aan de lengte van een vragenlijst en de antwoordvormen. Voor de tandartsen die de voorkeur geven aan een enquêtevorm staan hieronder - ter verduidelijking van de criteria - voorbeeldvragen.

Voorbeeldvragen t.b.v. enquêtevorm:

1. *Hoe waardeerde u tijdens uw laatste bezoek de informatie over de voorgestelde behandeling? Zijn er alternatieven voorgesteld?*
2. *Hoe waardeerde u tijdens uw laatste bezoek de manier waarop u betrokken werd over het besluit voor uw behandeling? Bent u gevraagd om in te stemmen met de voorgestelde behandeling?*
3. *Hoe waardeerde u tijdens uw laatste bezoek de hygiëne tijdens de behandeling?*
4. *Hoe waardeerde u na het laatste bezoek het resultaat van de behandeling door uw tandarts? Waren er complicaties? Zo ja, hoe is daar mee omgegaan?*
5. *Welke beroepsbeoefenaar(s) hebben u tijdens uw laatste bezoek behandeld? Onbekend/Tandarts/Assistent/Mondhygiënist.*

Algemene antwoordvormen kunnen zijn: open antwoorden, cijfers, sterren, goed/voldoende, etc. Om progressie door de tijd heen inzichtelijk te maken, kunnen vragen opgehangen worden aan het laatste bezoek.

Herleidbaar

Reflectie op het handelen van de tandarts kan alleen van waarde zijn als de uitkomst van een inventarisatie, meting of enquête te herleiden is naar de individuele behandelende tandarts. Alleen dan kan er sprake zijn van deskundigheidsbevordering voor de betreffende tandarts.

Response

Voor de representativiteit van een steekproef wordt doorgaans een minimum response van 50 aangehouden. Vaak zijn er meerdere tandartsen in één praktijk werkzaam. Veel inventarisaties van patiëntervaringen of enquêtes worden daarom vanuit de tandartspraktijk georganiseerd. Ook dan geldt het minimum per tandarts. Dit criterium bewaakt daarmee dat er voor de individuele tandarts voldoende metingen zijn van patiëntervaringen om op te reflecteren. Dit verantwoordt het aanmerken van de tijdsinvestering in de activiteit als deskundigheidsbevordering voor de individuele tandarts.

Functie behandelaars

Niet zelden buigen meerdere beroepsbeoefenaars zich over één patiënt. Het komt vaak voor dat patiënten niet (kunnen) weten welke beroepsbeoefenaars handelingen in hun mond verrichten, terwijl zij wel het recht hebben om dit te weten. Louter op basis van uiterlijk zijn tandartsen, assistenten, mondhygiënist etc. niet te onderscheiden. Op welke wijze wordt het beroep van de mensen in uw praktijk herkenbaar gemaakt voor de patiënt?

Erkende patiëntenenquête

Er zijn organisaties die een patiëntenenquête aanbieden, waarvan het KRT vooraf heeft geconstateerd dat die aan de criteria uit dit document voldoen. We spreken dan van een "erkende patiëntenenquête". Een erkende aanbieder verstrekt na afloop een bewijs dat opgegeven kan worden bij het KRT. Een erkende patiëntenenquête is een praktisch hulpmiddel om op praktijkniveau voor alle tandartsen in de praktijk patiëntervaringen te meten. Erkende aanbieders zijn vermeld op de website van het KRT.