

Patiëntervaringen

Voorlichtingsdocument voor tandartsen

Dit is een vereenvoudigde weergave van de criteria Patiëntervaringen die per 2019 in de plaats treden van de criteria Patiëntenenquête versie 2012. De criteria vindt u op de website van het KRT. Aan de inhoud van deze voorlichting kunnen geen rechten ontleend worden.

Tandartsen meten 1x per registratieperiode de ervaringen van patiënten

(registratienorm versie 2012)

U kunt aan de norm voldoen door minimaal eens per registratieperiode op een aantal onderwerpen de ervaringen van 50 patiënten te meten en daarop voor uzelf te reflecteren. We raden u van harte aan om daarbij gebruik te maken van één van de erkende aanbieders.

Enquête of andere meting?

In de registratienorm wordt gesproken over “patiëntenenquête”. Bij enquête denkt u logischerwijs aan een vragenlijst; dat zijn we zo gewend. Het doel van de norm is dat de ervaring van patiënten gemeten wordt, de vorm is daaraan ondergeschikt. Hoewel een enquête de meest gebruikte vorm is om ervaringen te meten, mag dit ook op een andere manier. Om deze vormvrijheid te verduidelijken, wordt in de nieuwe criteria gesproken van **patiëntervaringen**.

Erkende aanbieders

Er zijn meerdere professionele aanbieders van [erkende patiëntenenquêtes](#). Een overzicht staat op de website van het KRT. Zij bieden doorgaans een online dienst aan waarmee het eenvoudig en betaalbaar is om de ervaringen van uw patiënten te meten (enquêteren). Erkende aanbieders voldoen aan de criteria van het KRT. Het enquêteproduct kan vaak naar wens uitgebreid worden met meer dan het door het KRT vereiste minimum aantal onderwerpen. Vraag uw aanbieder naar de mogelijkheden.

Criteria in het kort

De [volledige criteria](#) kunt u downloaden op de website van het KRT. Als u geen gebruik maakt van een erkende aanbieder leest u in de criteria welke specifieke eisen er gelden voor de meting en de rapportage.

In het kort luiden de criteria:

1. *Per tandarts 50 metingen van patiëntervaringen op ten minste de volgende onderwerpen:*
 - informatie over geleverde zorg,
 - betrokkenheid bij besluit over geleverde zorg,
 - tandheilkundig handelen,
 - hygiënebeleving tijdens behandeling,
 - herkenbaarheid beroep/functie behandelaar (alleen bij meting op praktijkniveau).
2. *Rapportage van de gemeten patiëntervaringen inclusief reflectie door de tandarts op de metingen.*

De metingen kunnen plaatsvinden op een vast moment of in een bepaalde periode (maand of jaar). Zolang dit binnen de registratieperiode plaatsvindt, wordt aan de norm voldaan.

Reflectie van de tandarts op de geïnventariseerde ervaringen van de door hem of haar behandelde patiënten kan aangemerkt worden als deskundigheidsbevordering. Zodoende kunnen per tandarts KRT-punten toegekend worden.

Reflectie

De conclusies die uit de metingen getrokken worden kunnen anders zijn dan het reflecteren daarop. Conclusies kunnen bijvoorbeeld kort samenvatten wat uitkomsten zijn. Het doel van reflectie is dat de tandarts aangeeft wat zijn of haar zelfbeeld vooraf was op de onderwerpen én dat de tandarts reageert op hetgeen patiënten in de meting hebben aangegeven. Welke inzicht levert dat op en welke mogelijkheden ziet de tandarts voor zichzelf om de ervaringen van zijn of haar patiënten te verbeteren?

Per praktijk of per tandarts

Metingen kunnen per praktijk georganiseerd worden, zolang de response herleidbaar is naar de individuele behandelaar die daar vervolgens op kan reflecteren. Een individuele tandarts (binnen een groepspraktijk) kan ook zelfstandig een meting houden onder de door hem of haar behandelde

patiënten. De criteria geven aan beide organisatievormen ruimte doordat de onderwerpen alleen betrekking hebben op zaken waar de tandarts beroepsmatig zelfstandig voor verantwoordelijk is als behandelaar.

Wilt u als individuele tandarts of als praktijk gezamenlijk van een enquêteproduct gebruikmaken? Vraag uw [erkende aanbieder](#) naar de mogelijkheden.

Zelf organiseren

De criteria van het KRT bieden de mogelijkheid om zelf ervaringen van patiënten te inventariseren. De meetmethode is vormvrij.

Zelf metingen doen

Gedurende uw registratieperiode kunt u op uw eigen manier het gestelde aantal patiënten bevragen op de onderwerpen uit de criteria en de ervaringen noteren op een voor u logische plek.

Om u een idee te geven over hoe de onderwerpen aan bod kunnen komen, staan hieronder een aantal voorbeelden van te stellen vragen.

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 bij 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) heeft/hebben u tijdens uw laatste bezoek behandeld? Onbekend/Tandarts/Assistent/Mondhygiënist*

Algemene antwoordvormen kunnen zijn: open antwoorden, cijfers, sterren, goed/voldoende, etc.

Om de meting van waarde te laten zijn, adviseren we u om de patiënt altijd expliciet te vragen naar de ervaring tijdens het laatste bezoek. Zo kunt u progressie door de tijd heen meten en voorkomt u dat (negatieve) ervaringen nog vele jaren doorwerken in uw metingen.

De onderwerpen waar u patiënten op wilt bevragen kunt u naar wens uitbreiden en/of aanpassen. Dat kan nuttig zijn als u bijvoorbeeld een eigen praktijk heeft en ook graag wilt weten hoe uw patiënten organisatorische zaken van uw

praktijkvoering ervaren, zoals o.a. het maken van een afspraak, de wachtruimte en/of de wachttijd.

Rapportage maken

Het doel van de rapportage is dat dit een beeld geeft van de gemeten ervaringen van patiënten over de zorg die u heeft geleverd, de conclusies die daaruit getrokken kunnen worden en uw reflectie daarop. Er zijn geen eisen ten aanzien van de lengte van een rapportage. Kort en bondig is voldoende om aan de KRT-criteria te voldoen.

Zelf reflecteren

Reflectie is spiegelen. In dit geval spiegelt u uw zelfbeeld aan de uitkomsten van de meting. Dat kan eenvoudig aan de hand van een aantal hulpvragen. Door te reflecteren wordt u zich meer bewust van het verschil tussen uw eigen beleving en dat van uw patiënten. Een zekere mate van detaillering in de hulpvragen helpt daarbij. U kunt bijvoorbeeld de volgende vragen gebruiken:

Wat waren uw verwachtingen vooraf over de waardering van uw patiënten op de volgende onderdelen en hoe vergelijkt u deze met de uitkomsten van de meting? Beschrijf per onderwerp kort wat uw beeld vooraf was en wat u is opgevallen door de meting.

1. *De informatie die u patiënten geeft over behandelingen (kosten en type behandeling).
Zelfbeeld vooraf:
Uitkomst meting:*
2. *De manier waarop u uw patiënten betreft bij de keuze voor de behandeling.
Zelfbeeld vooraf:
Uitkomst meting:*
3. *De hygiëne tijdens de behandeling
Zelfbeeld vooraf:
Uitkomst meting:*
4. *De geleverde tandheelkundige zorg.
Zelfbeeld vooraf:
Uitkomst meting:*

De onderwerpen waar u op wilt reflecteren kunt u naar wens uitbreiden en/of aanpassen. Dat kan nuttig zijn als u bijvoorbeeld ook vragen heeft gesteld over organisatorische zaken van uw praktijk. Het KRT stelt geen vaste normen voor de onderwerpen waarop reflectie nodig is. Dat geeft de ruimte om daar zelf invulling aan te geven, zodat het voor u betekenisvol is.

Twijfel

Tandartsen die zelf metingen organiseren en twijfelen of de gevolgde methode voldoende is om aan de criteria te voldoen, kunnen dit voorleggen aan het KRT. De medewerkers van Bureau KRT kunnen doorgaans goed adviseren.

Aanleveren bij het KRT

Via uw KRT-account doet u opgave onder de titel Patiëntenenquête. Kies in het menu "Toevoegen". Bij de datum geeft u de einddatum van de meting op. Daarna selecteert u bij categorie "Patiëntenenquête". U uploadt vervolgens:

1. Bewijs van enquête afgegeven door een [erkende aanbieder](#).

OF (als u zelf de meting heeft georganiseerd):

2. Rapportage waaruit blijkt:
 - Werkwijze
 - Response van 50 patiënten
 - Conclusies
 - Reflectie
 - Praktische informatie
 - Naam + BIG nummer tandarts
 - Datum/periode meting
 - Datum rapportage

Privacy

Als u zelf uw metingen organiseert, zal het KRT u vragen om uw rapportage in te sturen. Aan de hand van uw rapportage wordt gekeken of u aan de criteria heeft voldaan. Omwille van uw privacy en de privacy van uw patiënten verzoeken we u om teksten zwart te maken die naar uw inzicht afgeschermd behoren te worden (papier: doorstrepen, digitaal: tekst vervangen door XXX).