

# Bereikbaarheid van de tandarts

## Een onderzoek naar de bereikbaarheid en beschikbaarheid van tandartsen tijdens de weekenddienst

R.R. Bruëns, tandarts\*)  
P.S. van der Hem, doctorandus  
tandheelkunde\*)  
G. ter Horst, psycholoog\*\*)

### Samenvatting

Uit een onderzoek naar de telefonische bereikbaarheid en de eventuele beschikbaarheid van tandartsen tijdens de weekend-dienst bleek dat in 89,5% van de gevallen een patiënt binnen afzienbare tijd door een gebelde tandarts of een vervanger zou kunnen worden geholpen. In 1,9% van de gevallen krijgt een patiënt na een eerste telefonisch contact geen tevredenstellende oplossing aangeboden, terwijl het in 8,6% van de gevallen onmogelijk bleek telefonisch contact te leggen, ook niet via een antwoordapparaat.

BRUËNS RR, VAN DER HEM PS, TER HORST G. Bereikbaarheid van de tandarts. Een onderzoek naar de bereikbaarheid en beschikbaarheid van tandartsen tijdens de weekenddienst. Ned Tijdschr Tandheelkd 1990; 97: 433-4.

Uit de \*)vakgroep Materia Technica van de rijksuniversiteit Groningen en de \*\*)vakgroep Sociale Tandheelkunde van het Academisch Centrum Tandheelkunde Amsterdam (ACTA).

Trefwoord: **Sociale tandheelkunde**

Datum van acceptatie: 3 juli 1990.

Adres: R.R. Bruëns, Ant. Deusinglaan 1, 9713 AV Groningen.

## 1 INLEIDING

Vers in het geheugen liggen nog de publicatie en de negatieve publiciteit die de pers schonk aan de bereikbaarheid en beschikbaarheid van huisartsen.<sup>1</sup> Deze berichtgeving alsmede het feit dat er in Nederland weinig of geen gegevens over de bereikbaarheid en beschikbaarheid van tandartsen voorhanden waren, vormden aanleiding tot een onderzoek naar de huidige situatie op dit gebied.

In Nederland dient de tandarts-algemeen-practicus 7 x 24 uur per week bereikbaar en beschikbaar te zijn voor het verlenen van hulp bij kennelijke (pijn)klachten.<sup>2,3</sup> Omdat dit in de praktijk niet altijd realiseerbaar is, wordt de individuele tandarts geconfronteerd met het probleem om bij afwezigheid zorg te dragen voor vervanging. Naam, adres en telefoonnummer van de waarnemer(s) dienen door de tandarts bekend te worden gemaakt.<sup>4</sup>

Doel van dit onderzoek is het in kaart brengen van de bereikbaarheid en beschikbaarheid van tandartsen tijdens de weekenddienst.

## 2 MATERIAAL EN METHODE

### 2.1 Definities

*Bereikbaarheid* is gedefinieerd als de mogelijkheid om persoonlijk, via derden of via technische communicatiemiddelen binnen korte tijd in contact te komen met een tandarts of tandheelkundige hulp in het algemeen. *Beschikbaarheid* is gedefinieerd als het voldoende voorhanden zijn van tandheelkundige hulp (7 x 24 uur per week) en het voldoende voorhanden zijn van bezoekenmogelijkheden. In dit onderzoek werden deze definities toegespitst op de weekenddienst.

De weekenddienst werd geacht in te gaan om 8.00 uur zaterdag 's morgens en te eindigen 24.00

uur zondag 's nachts. De weekenddienstregeling is van overeenkomstige toepassing op algemeen erkende feestdagen in de zin van de Algemene Termijnenwet en op, bij of krachtens die wet daarmee gelijkgestelde dagen.<sup>1</sup>

### 2.2 Steekproef en telefonische benadering

Uit het bestand van in Nederland praktiserende tandartsen (N = 6500) werd een ascelecte steekproef (N = 220) getrokken. Gebruik werd gemaakt van de tandartsengids 1989. Ook de te bellen (praktijk-)telefoonnummers werden uit deze gids verkregen. De tandartsen werden in de weekenden van 10-11 en 17-18 februari 1990 telefonisch benaderd. Er werd getelefoneerd tussen 10.00 uur en 15.00 uur. Via een gestandaardiseerde mededeling met afsluitende vraag werd een reactie van de tandarts verkregen die in tevoren vastgestelde categorieën werd ingedeeld. Op eventuele vragen van de tandarts werd een tevoren vastgesteld, gestandaardiseerd, antwoord gegeven. Het gesprek werd zo realistisch mogelijk gevoerd en geen van de tandartsen werd geïnformeerd over het feit dat het een onderzoek betrof. De gesprekken werden op geluidsband vastgelegd.

### 2.3 Gespreksinhoud

'U spreekt met Hans van Veen. Mijn neefje logeert dit weekend bij mij en heeft incens hele erge kiespijn gekregen. Hij woont in (naam van de stad op ongeveer 100 km afstand van vestigingsplaats tandarts) en ik wil liever niet wachten tot mijn broer hem vanavond weer ophaalt. Kan ik nu met hem langskomen?'

### 2.4 Mogelijkheden van gespreksuitkomst

- A. Patiënt kan direct komen.
- B. Patiënt kan later op dezelfde dag komen.

- C. Patiënt kan de volgende dag komen.
- D. Patiënt wordt verzocht naar eigen tandarts te gaan (in tabel: zoethouden).
- E. Patiënt wordt verwezen naar collega, doktersdienst of andere instantie.
- F. Tandarts weigert behandeling (in tabel: niet komen).
- G. Antwoordapparaat waarop verwezen wordt naar eigen privé-nummer.
- H. Antwoordapparaat zonder bericht betreffende weekenddienstregeling.
- I. Geen gehoor.

### 2.5 Verdere gang van zaken

Indien daadwerkelijk een gesprek plaatsvond en een afspraak werd gemaakt, werd direct daarna opnieuw telefonisch contact opgenomen met de mededeling dat het neefje weigerde mee te gaan. Verontschuldiging werden aangeboden voor het eventueel veroorzaakte ongemak.

Wanneer een verwijzing werd gegeven, werd niet verder onderzocht of de genoemde waarnemer aan zijn verplichtingen voldeed. Auteurs gingen er van uit dat door het geven van een verwijzing naar de tandheelkundige instantie, die dat weekend waarnaam, de verwijzende tandarts adequaat handelde.

## 3 RESULTATEN

De resultaten van het telefonisch onderzoek naar de bereikbaarheid en beschikbaarheid van tandartsen tijdens de weekenddienst zijn weergegeven in tabel I.

Het totaal aantal metingen is 10 lager dan gepland. Negen telefoonnummers bleken door de PTT te zijn afgesloten, één respondent was reeds gepensioneerd en niet meer praktiserend. Het totaal aantal metingen kwam daarmee op 210.

De kans dat een willekeurige patiënt, die in een weekend een tandarts belt, ook daadwerke-

Tabel I. Bereikbaarheid en beschikbaarheid in het weekend van 210 tandartsen.

	Tandarts assistente/ huisgenoot	Antwoord- apparaat	Geen gehoor	ABSOLUUT	RELATIEF
Direct komen	7			7	3,3%
Later komen	2	2		4	1,9%
Volgende dag				0	0,0%
Zoethouden				0	0,0%
Verwijzing	29	144		173	82,4%
Niet komen				0	0,0%
Eigen privé-nummer		4		4	1,9%
Geen bericht		4		4	1,9%
Geen gehoor			18	18	8,6%
ABSOLUUT	3	154	18	210	
RELATIEF (%)	18,1%	73,3%	8,6%		100%

lijk bij deze tandarts terecht kan is 5,2%. Dit betreft de mogelijkheden om direct of later op dezelfde dag voor behandeling langs te komen. Maximaal is deze kans 7,1% vanwege het feit dat sommigen het eigen privé-nummer vermelden en derhalve, indien zij op dit privé-nummer daadwerkelijk bereikbaar blijken te zijn, kunnen beslissen de patiënt zelf te behandelen.

De kans dat een patiënt, die in een weekend een tandarts belt, door de gebelde tandarts of door een vervanger kan worden behandeld is 89,5%. Het betreft hier de mogelijkheden om direct of later bij de gebelde tandarts zelf langs te komen, een verwijzing naar een collega of het eigen privé-nummer te krijgen. Van de 29 responderende tandartsen uit de categorie 'verwijzing' zij opgemerkt dat vijf maal werd verwezen naar een plaatselijke krant, zonder dat van de dienstdoende tandarts, naam of telefoonnummer werd opgegeven. Wij kwalificeren deze verwijzingen als 'niet adequaat'.

De kans dat wanneer een patiënt een tandarts belt hij/zij in eerste instantie geen tevredenstellende oplossing aangeboden krijgt is 10,5%. Dit betreft de mogelijkheden van het ontbreken van een bericht op het antwoordapparaat aangaande de weekenddienst of het krijgen van geen gehoor.

#### 4 DISCUSSIE

De resultaten van een enigszins vergelijkbaar onderzoek in de stad Utrecht zijn nogal afwijkend van de gevonden waarden in

het onderhavige onderzoek. Zo vond men in Utrecht bijvoorbeeld slechts in 22% van de gevallen een antwoordapparaat/door-schakeldienst met veelal een verwijzing naar het eigen privé-nummer.<sup>5 6</sup>

Het in ons onderzoek niet aangeboden krijgen van hulp ontstond door een incomplete mededeling op het antwoordapparaat (1,9%) of door de onmogelijkheid om telefonisch contact te leggen (8,6%). Het ten dele verkeerde gebruik van het antwoordapparaat is uiteraard eenvoudig oplosbaar. Moeilijker is het probleem van het telefonisch niet bereikbaar zijn, dat zich in 8,6% van de gevallen voordeed. Mogelijk betrof dit niet (meer) praktiserende tandartsen. Ook is mogelijk dat een aantal telefoonnummers is gewijzigd. Tenslotte moet rekening gehouden worden met een situatie waarbij de weekendregeling steeds duidelijk in de streekbladen is vermeld, ook al ontslaat dat de niet-dienstdoende tandarts wettig niet van zijn verplichting ook zelf telefonisch bereikbaar te zijn of gebruik te maken van een antwoordapparaat.

#### SUMMARY

##### HOW DENTISTS CAN BE REACHED DURING WEEKEND DUTY

Key words: Community dentistry - Dental attendance

This article presents the results of an enquiry by telephone of the attainableness and availability of dentists during weekend duty.

In 89.5% of the cases a patient can be treated by a dentist he phoned or his substitute within a reasonable period of time. In 10.5% a patient does not obtain a satisfactory solution after telephoning a dentist once.

#### LITERATUUR

- <sup>1</sup>Bereikbaarheid en beschikbaarheid van de huisartsenzorg. Landelijke Huisartsen Vereniging, Utrecht 1989.
- <sup>2</sup>Gedrageregels voor tandartsen. Tandartsengids. Nieuwegein: NMT, 1989: 47-55.
- <sup>3</sup>Ontwerp Wet Beroepen Individuele Gezondheidszorg (BIG). Hoofdstuk 5, artikel 55-56f.
- <sup>4</sup>WVC. Jaarverslag geneeskundig hoofdinspecteur van de Volksgezondheid, 1983.
- <sup>5</sup>SOUVEREIN CR. Tandheelkundige zorgverlening in Utrecht. Een onderzoek naar vraag en aanbod. Ned Tijdschr Tandheelkd 1988; 95:398-400.
- <sup>6</sup>SOUVEREIN CR. Onderzoek eerstelijnsgezondheidszorg in Utrecht. Deel 5. Gemeente Utrecht 1986.