

# Second opinion in de tandartspraktijk

J.W.L. Wisse, tandarts

## De praktijk van het TIP

**Samenvatting.** Het vragen en geven van een second opinion is in de tandheelkundige zorg een bekend fenomeen. Dat fenomeen heeft vooral gestalte gekregen in een vijftal tandheelkundige informatiepunten (TIP's). In dit artikel is beschreven hoe de TIP's functioneren en welke problemen zich daar aandienen. Tot slot worden aanbevelingen gedaan voor het geven van een goede second opinion in de algemene praktijk.

Trefwoorden:  
Praktijkvoering – Second opinion

Datum van acceptatie: 9 augustus 1996.

WISSE JWL. Second opinion in de tandartspraktijk. De praktijk van het TIP. Ned Tijdschr Tandheelkd 1996; 103: 504-5.

Adres: J.W.L. Wisse, Langendijk 16,  
4132 AK Vianen.

### 1 Inleiding

De beroepsorganisatie van de tandartsen, de Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde (NMT), heeft al sinds jaar en dag een infolijn. Deze lijn staat onder andere open voor patiënten met vragen en klachten. In het begin van de jaren tachtig zijn deze geïnventariseerd, samen met de door de Consumentenbond ontvangen klachten en vragen op tandheelkundig gebied. De aard en de hoeveelheid van deze klachten bleken dusdanig te zijn dat het zinvol leek een aantal tandheelkundige informatiebureaus op te richten. In dit opzicht waren er al positieve ervaringen met het tandarts-ombudsmanproject van het Haagse ziekenfonds AZIVO, gestart in 1980.

Als hoofddoelstelling werd geformuleerd: patiëntenvoorlichting als onderdeel van het proces Tandheelkundige Gezondheidsvoorlichting en -Opvoeding (TGVO), waarbij het accent ligt op het bieden van hulp bij menings- en besluitvorming over tandheelkundige aangelegenheden. Enkele afgeleide doelstellingen waren:

- het bevorderen van een optimaal gebruik van het tandheelkundig verzorgingssysteem,
- het op aangeven van de patiënt verbeteren van de verhouding tandarts-patiënt in gevallen waar sprake is van communicatieproblemen,
- het waken voor medicalisering,
- het tegemoetkomen aan de toenemende behoefte aan informatie en anticiperen op tandheelkundige informatie die wordt verstrekt door de massamedia.

### 2 Proefproject met drie TIP's

Na het groene licht van de ledenvergadering van de NMT startte in 1986 een proefproject met drie Tandheelkundige Informatie Punten (TIP's) in Groningen, Utrecht en Sittard. Deze TIP's werden bemand door een informant en een tandarts. De informant kreeg een aanstelling voor 10 uur per week en de tandarts voor 5 uur. Alvorens aan de slag te gaan, is de gehele TIP-bemanning grondig getraind. Training vond vooral plaats op het gebied van gespreksvoering, het herkennen van gedrag (woordelijk/niet-woordelijk) en het omgaan met emoties.

Tijdens het proefproject, dat een jaar heeft geduurd, bleek onder andere dat 89% van de cliënten, dus een overgrote meerderheid, minder dan een halfjaar geleden nog bij de tandarts was geweest. Zeven procent was meer dan een jaar geleden voor het laatst bij de tandarts geweest. Vrouwen, particulier verzekerden en vijftigplussers waren oververtegenwoordigd. Al met al leken de TIP's te voorzien in een behoefte.

### 3 Wat is een second opinion?

In de literatuur worden enkele voorwaarden genoemd waaraan moet worden voldaan om te kunnen spreken van een second opinion:<sup>1</sup>

- a) Het moet precies dezelfde hulpvraag betreffen. Dit is echter oncontroleerbaar omdat de eerste en tweede meninggever vrijwel nooit hierover contact met elkaar zullen opnemen. De patiënt kan bovendien niet verplicht worden om de naam van zijn tandarts te noemen.
- b) De eerste en tweede meninggever moeten van hetzelfde deskundigheidsniveau zijn. In dit geval zou zelfs een second opinion in de sfeer van de horizontale verwijzing, en misschien ook wel naar een universitair medewerker, geen echte second opinion meer zijn.
- c) Als er na het geven van de eerste mening iets in de mond is veranderd, is de volgende mening eigenlijk geen second opinion maar een nieuwe eerste mening. Ook dit is moeilijk controleerbaar.
- d) Als het tweede oordeel niet snel genoeg na het eerste oordeel wordt gegeven, kan door ontwikkelingen het eerste achterhaald worden; ook dan is het tweede oordeel geen echte second opinion meer.

De patiënt staat niet stil bij deze overwegingen, maar komt gewoon met de vraag voor een tweede mening. Er is dan ook wat voor te zeggen om, wanneer een patiënt voor een second opinion komt, er vanuit te gaan dat het ook een tweede mening is die gegeven gaat worden. Dan wordt er gehandeld overeenkomstig de door Eijkman gegeven definitie: 'Een tweede mening is een antwoord op een tandheelkundige hulpvraag waarover al eens een mening is gegeven'.

### 4 Second opinion in een TIP

De second opinion in het TIP verschilt op één punt in belangrijke mate van de second opinion in de praktijk van tandarts of specialist. Het TIP wordt door veel cliënten gezien als een onafhankelijk bureau (wat het ook is), waardoor men er een hogere waarde aan toekent. Immers, de TIP-tandarts heeft geen direct eigenbelang bij welke uitkomst dan ook.

De vraag van een patiënt om een second opinion in de algemene praktijk kan een tweeledige achtergrond hebben:

- a) De patiënt overweegt om een andere tandarts te nemen. Hij doet dit door middel van een verzoek om een tweede mening. De praktijk is dan veelal dat, wanneer de kennismaking en het behandelvoorstel de patiënt bevallen, deze verzoekt als patiënt ingeschreven te worden om de behandeling te laten uitvoeren. Een enkele zinswending of toonhoogte van een uitgesproken zin die de patiënt het idee geeft dat het plan van de vorige tandarts onjuist of onvolledig was, kan dit proces alleen maar

versterken. Het is dus gemakkelijk zo'n patiënt in de praktijk te houden. Bedenk echter dat dezelfde patiënt (of een andere) dit zelfde ook u kan aandoen. Ethisch handelen in dezen betekent het geven van uw opinie over de gevraagde kwestie, inclusief voor- en nadelen (risico's). Oneigenlijk gebruik van een dergelijk verzoek om een tweede mening kan worden voorkomen door de patiënt vooraf mede te delen dat het verstrekken van een tweede mening betekent dat de patiënt niet overgenomen kan worden.

b) Een reëel verzoek om een tweede mening. Men doet er goed aan vooraf zoveel mogelijk gegevens te verzamelen, zoals studiemodellen, röntgengegevens en schriftelijke plannen naast het eigen onderzoek. Voorts is het van belang dat de patiënt duidelijk beschrijft wat hij wil weten, dus wat zijn hulpvraag is. Hierna is het verstandig te vragen wat de vorige tandarts ervan heeft gezegd. Dit is een goede basis om de tweede (soms derde of vierde) mening te verwoorden. Door middel van een dergelijke aanpak geeft men aan de vorige tandarts te respecteren en wordt voorkomen dat bij de patiënt het gevoel ontstaat dat dingen onnodig overgedaan worden.

Er zijn in dit stadium drie mogelijkheden: de tweede mening is 1) volkomen gelijk aan de eerste, 2) is uitgebreider of 3) is anders. Als de tweede mening uitgebreider is, is het van belang dat de patiënt dat goed begrijpt en dat het vertrouwen in de eigen tandarts niet onnodig wordt geschaad. Dit kan door niet alleen de voordelen van de in de tweede mening gegeven behandelingsmogelijkheden te schetsen, maar ook de eventuele risico's en nadelen. Daarnaast is het verstandig te vermelden dat de eigen tandarts mogelijk om bepaalde redenen zijn behandelplannen beperkter heeft gehouden dan in de tweede mening wordt gedaan. Deze redenen kunnen zijn: goede of juist slechte ervaringen met bepaalde behandelingsmethoden of een bepaalde inschatting van de patiënt. Immers, in de meeste gevallen kent de eigen tandarts de patiënt al veel langer.

Als de tweede mening heel anders is, is de kans dat het vertrouwen in de eigen tandarts wordt geschaad, zeer groot. Het is dan van belang de tweede mening goed uit te leggen en ook uit te leggen waarom de eerste mening niet wordt gedeeld. Het komt er dus op neer dat de tweede mening met de nodige voorzichtigheid moet worden gegeven.

De reacties van patiënten na het geven van een tweede mening vragen vaak ook om voorzichtigheid. Patiënten proberen soms bepaalde uitspraken aan de TIP-tandarts te ontlokken, die er op neerkomen dat de vorige tandarts het verkeerd zou hebben gedaan. De volgende stap kan dan zijn het op schrift stellen van de uitspraak en het starten van een juridische procedure. Op zichzelf is daar niets op tegen als de fei-

Tabel I. Formulier ten behoeve van schriftelijke verwoording van een tweede mening.

1. Omschrijving hulpvraag
2. Voorgeschiedenis
3. Is er sprake van medische bijzonderheden; zo ja, omschrijving
4. Tandheelkundig onderzoek n.a.v. de hulpvraag richt zich vooral op
5. Behandelingsplanning beschikbaar
6. Röntgenfoto's beschikbaar
7. Andere tandheelkundige gegevens beschikbaar; zo ja, welke
8. Bevindingen tandheelkundig onderzoek met betrekking tot de hulpvraag
9. Overige bevindingen indien van belang voor de cliënt
10. Mening hulpverlener
11. Actiepunten cliënt
12. Actiepunten hulpverlener
13. Overleg met tandarts op verzoek cliënt
14. Opmerkingen van cliënt n.a.v. de gegeven tweede mening
15. Bijlagen
16. Tijdsduur

telijke situatie dat rechtvaardigt, maar men moet zich steeds bewust zijn van deze mogelijkheid.

## 5 Waardering voor de TIP's

In het begin stond de tandheelkundige professe bepaald niet positief tegenover de TIP's. Integendeel, sommige afdelingen van de NMT waren unaniem tegen. In het eerste jaar waren er patiënten die wel kwamen om inlichtingen doch voor geen goud wilden dat hun tandarts het te weten zou komen.

Nu, tien jaar later adviseren tandartsen hun patiënten om naar een TIP te gaan. Patiënten vinden het in het geheel geen probleem om hun tandarts in te lichten over zelf verzamelde kennis.

De voorzichtige conclusie is dat de second opinion in de tandartspraktijk langzaam maar zeker steeds beter wordt geaccepteerd.

Omdat patiënten de tweede mening vaak op schrift willen hebben, is in tabel I een suggestie gegeven over hoe dit er op papier uit kan zien.

## Literatuur

- 1 Bast AJJ. Het geven van een tweede mening. Het tandheelkundig jaar 1988. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum 1988: 41-6.

## Summary

### SECOND OPINION IN DENTAL PRACTICE

Key words: Second opinion – Dentistry

The term 'second opinion' is a well-known phenomenon in dentistry. In the Netherlands, this phenomenon has mainly been worked out in five so called Dental Information Points (TIP). The way in which these offices function and the kind of problems they have to cope with have been described in this article. Finally, recommendations are given to enable the general practitioner to provide the patiënt with a well-considered second opinion.