

belangrijk voor het hele team

Effectieve agendaplanning

Vele dagen leveren we een strijd met de klok: patiënten willen zo min mogelijk wachten, de tandarts wil zijn werk goed afleveren, pijnklachten moeten tussendoor en het thuisfront verwacht dat je op tijd verschijnt. Je rent de hele dag door en 's avonds plof je moe en uitgeblust op de bank. Een effectieve agendaplanning biedt uitkomst.

Een kloppende agenda in een tandartspraktijk is een van de kritieke succesfactoren. Het nut van effectieve agendaplanning kunnen we bekijken vanuit verschillende perspectieven: de patiënt, de ondersteunende teamleden, de professional en het management van de praktijk.

De patiënt

Hoe vervelend is het om op het perron te staan en via de intercom te vernemen dat de trein vertraging heeft, terwijl er niet bij wordt verteld hoeveel vertraging er is? De passagier wil weten waar hij aan toe is. Het gaat om verwachting. Stel dat er omgeroepen wordt dat de trein een kwartier vertraging heeft en na 30 minuten er nog steeds geen trein is. Je hebt haast en met een kwartier haal je net je afspraak. Hoe zit het dan met de valse verwachtingen? Tevredenheid wordt voor een groot gedeelte bepaald door het creëren van realistische verwachtingen.

Dit is in de tandartspraktijk niet anders. Als het programma uitloopt wil de patiënt weten hoe lang het nog **werkelijk duurt** en wat de alternatieven zijn als het heel erg uitloopt. "Wilt u nog wachten of zullen we een nieuwe afspraak maken?"

Wellicht is het nog relevanter waaróm het programma uitloopt. Wat voor gevoel geeft het als je in een wachtkamer komt en het blijkt dat alle medewachtenden dezelfde afspraaktijd hebben? Of je maakt de eerste afspraak van de dag om stipt 8.00 uur en je wordt pas om 8.10 uur opgehaald?

Een patiënt die zich comfortabel voelt en juist niet geërgerd en gestresst uit de wachtkamer komt, is meestal veel makkelijker te behandelen. Dit is al de eerste stap richting een succesvolle behandeling.

Naast de uitloop van de behandeling - en dus onnodig lange wachttijden - is er nog een ander aspect essentieel voor een effectieve agendaplanning vanuit het perspectief van de patiënt: **Wanneer** kan ik een afspraak maken? Als een afspraak voor een periodieke controle pas maanden later kan, of iemand met een pijnklacht nog dagen rond moet lopen, wordt dit door de patiënt meestal niet begrepen. Hoe onzeker voelt iemand zich die maanden moet wachten op een actieve behandeling terwijl hij net van de tandarts gehoord heeft dat hij hoognodig geholpen moet worden omdat anders zijn kies in zal storten? Dit leidt tot onbegrip en voordat de patiënt werkelijk in de stoel heeft gelegen zul je al een

achterstand moeten wegwerken. Patiënten verwachten een klantvriendelijke benadering en bovenal respect voor hun kostbare tijd.

De teamleden

Assistenten, receptionisten en alle anderen die direct met de patiënten te maken hebben, zijn ook gebaat bij een effectieve agendaplanning.

Ten eerste omdat de receptionist of de assistente die de afspraak maakt de ruimte nodig heeft om zo spoedig mogelijk een tijd voor de behandeling te kunnen plannen. Zij moeten een aantal redelijke alternatieven kunnen aanbieden om vervolgens de afspraak in zo min mogelijk tijd te kunnen vastleggen. Zij willen een **snel en voorspelbaar systeem** waarin zij makkelijk de weg weten. Dit voorkomt eindeloze telefoongesprekken en rumoer aan de receptie.

De tweede reden is dat - als de behandeling uitloopt of een afspraak niet goed gaat - zij vaak de wind van voren krijgen van ontevreden patiënten. De tandarts wordt tot grote ergernis van de teamleden meestal gespaard. Immers, de eerste woede is al voorbij en er is nog altijd veel ontzag om deze onvrede direct in de behandelkamer met de tandarts te bespreken. Het is jammer dat de **boodschapper van het slechte nieuws** nog steeds verantwoordelijk wordt gesteld.

Extra werkdruk in de behandelkamers is een derde reden. Bij onvoldoende behandel tijd zal er ook minder tijd zijn voor het goed voorbereiden van de behandelkamer voor de volgende behandeling, het wisselen van patiënten en simpelweg het goed uitvoeren van de werkzaamheden. Assis-

tenten vertellen regelmatig dat door het invoegen van extra afspraken - op momenten dat het niet kan - er onnodige spanningen op de werkvloer ontstaan. Dit geldt ook voor behandelingen die worden uitgevoerd terwijl er geen tijd is. Onnodige werkdruk geeft stress en vermindert het werkplezier.

Ook de teamleden willen aan het einde van de dag voldaan en tevreden naar huis, met het gevoel dat ze een heerlijke voorspelbare dag hebben gehad, waarvan de planning klopte. Zij willen natuurlijk hun functie zo goed mogelijk uitvoeren, zich kunnen ontplooien en hun verantwoordelijkheid kunnen nemen. Aan het einde van deze dag willen zij zich richten op het privéleven. Zij willen weten hoe laat zij afspraken kunnen maken, omdat zij vaak **verplichtingen naar anderen toe** moeten nakomen. Bijvoorbeeld kinderen ophalen, boodschappen doen of op tijd een bezoek afleggen.

Stel dat het programma door slechte agendaplanning regelmatig uitloopt en je daardoor regelmatig je verplichtingen niet kunt nakomen, dan hou je daar een onvoldaan gevoel aan over. Iets dat je weer afreageert op je omgeving. Is dat het doel van die leuke baan? Wie zou daar nog willen werken?

De vierde reden voor teamleden om door een effectieve agendaplanning een superbaan te hebben.

Behandelaars

Deze groep bestaat uiteraard uit de tandarts, maar ook uit de mondhygiënist, tandprotheticus en alle anderen die verantwoordelijk zijn voor een eigen programma.

Hoe is het voor de tandarts als hij de hele dag controles moet uitvoeren? Is je favoriete behandeling nog steeds leuk als je deze



X-ellente adaptatie en modelleerbaarheid



gebaseerd op
nieuw:SphereTEC™

ceram.x®
universal nano-ceramic restorative



De unieke SphereTEC™ technologie brengt gebruikersgemak naar een hoger niveau.

- Ingenieus en eenvoudig kleurensysteem:
5 kleuren volstaan voor de gehele VITA®1 range
- Snel en eenvoudig polijsten voor uitstekende glans
- Natuurlijke esthetiek



www.dentsply-spheredec.com

For better dentistry

DENTSPLY

Voor meer informatie bezoekt u www.dentsply.eu

dag in dag uit, gedurende lang tijd uitvoert? Wordt de zomer nog steeds zo gewaardeerd als het gehele jaar de zon schijnt? Voor veel mensen blijkt dat afwisseling de dag sprankelend en plezierig houdt.

Ideale dag

We kunnen de metafoor van Rotsen, Zand en Water gebruiken om de ideale samenstelling van een dag uit te leggen. Water is iets wat we elke dag nodig hebben om te overleven. Het is niet bijzonder smaakvol,

Zand kunnen we vergelijken met lekker uit eten in een restaurant of een leuk feest.

De Rots staat voor de superbehandelingen. Dat zijn de behandelingen waar de tandarts met passie naar uitkijkt. Binnen de tandheelkunde is dit zijn/haar bijzondere aandachtsgebied. Vaak zijn dit behandelingen waar extra bekwaamheid voor wordt gevraagd en de tandarts veel nascholing voor heeft gevolgd. De tandarts is misschien wel lid van een wetenschappelijke

Het tijdstip dat in veel praktijken op een afspraakkaart staat, is vaak niet meer dan een vanaf-tijd

zelfs kleurloos. In de tandheelkunde kunnen we water vergelijken met controles, pijnklachten en korte consulten. Veelal routinematige behandelingen die belangrijk zijn voor de praktijk, regelmatig terugkeren maar niet de meest inspirerende momenten in het werk opleveren. Een hele dag alleen maar waterbehandelingen is de angst van menig tandarts. Laten we niet vergeten dat een groot gedeelte van onze aarde maar ook ons lichaam uit water bestaat.

Naast water hebben we zand. Als je zand erg vergroot, dan zie je dat het eigenlijk minirotsjes zijn. Vergelijk zandbehandelingen met de leuke tandheelkunde waar de tandarts en zijn team graag mee bezig zijn. Het resultaat van de zand-behandelingen is voorspelbaar en het verveelt niet snel.

vereniging, leest veel over dit onderwerp en bezoekt regelmatig congressen. Een rotsbehandeling wil niet zeggen dat het een erg makkelijke behandeling is, het kan juist ook een bijzondere uitdaging zijn waar de tandarts zijn competenties kan laten zien. Als er een rotsbehandeling op het programma staat, is zijn dag bij voorbaat al goed en kan hij zich enorm verheugen op zijn werk. Daarom wil je tandarts zijn. De Rots is te vergelijken met bijvoorbeeld een mooie reis.

De essentie is dat de **we ons niet moeten focussen op de kleine noodzakelijke dingen die we niet zo leuk vinden, maar dat we ons juist focussen op de grote zaken die we graag doen.** De behandelingen waar onze werkelijke passie naar uit gaat, waar we goed in zijn en waar we



LISTERINE® ZERO™

Minder intense smaak, sterke werking

Listerine® Zero™ efficiënte preventie voor nieuwe patiëntgroepen

Door de innovatieve ZERO™ formule zonder alcohol, met minder intense smaak en optimaal fluoridegehalte, kunnen ook patiëntgroepen die tot nu toe nog geen mondspoeling van Listerine® konden of mochten gebruiken van de preventieve voordelen van Listerine® genieten:

- Minder intense smaak
- Zonder alcohol
- Met hoog fluoride gehalte (220 ppm)

Specifieke voordelen voor de dagelijkse mondhygiëne:

- Listerine® ZERO™ vermindert tandplak¹
- Listerine® ZERO™ houdt het tandvlees gezond
- Listerine® ZERO™ zorgt voor sterkere tanden en beschermt tegen cariës
- Listerine® ZERO™ zorgt voor een langdurig frisse adem²



Voor vragen kunt u contact opnemen met de professional informatielijn:
00800 260 260 00 (gratis - enkel via vast toestel)
www.listerine.nl

1. Data on file D, microbiology dossier, McNEIL-PPC, Inc.
2. Pitts, G., et al., Mechanism of Action of an Antiseptic, Anti-odor Mouth Rinse. Journal of Dental Research 62: 738-742, 1983.

ivoren  kruis **LISTERINE®**
VOOR EEN TOTALE MONDHYGIËNE

De 10 bouwstenen van een effectieve agenda volgens het Scheduling by Design concept:

- Blokplanning in de plaats van tijd planning
- De praktijk analyseren voor maatwerksjablonen
- Keuze maken uit een solo of een meerkamerplanning
- De procedures van de delegatiemodellen omschrijven
- Voldoende variatie en energie bewaking
- Start en eindigen van de dag met een briefing en debriefing
- Heldere communicatie door scripts
- Voldoende dagelijkse tijd voor urgenties
- No-shows terugdringen tot acceptabel niveau
- Inpassen van paro- en preventie programma

energie van krijgen. Bij een ontwerp van een krachtig sjabloon voor een agenda is het voor een tandarts belangrijk dat eerst de rotsen een plek krijgen, vervolgens plek wordt gereserveerd voor zand en dan is er altijd nog voldoende ruimte voor water.


De praktischeigenaar

Vanuit het perspectief van de praktischeigenaar is een kloppende agendaplanning waar goed over nagedacht is ook erg belangrijk. Door niet harder maar slimmer te werken blijkt de praktijk veel productiever te zijn en een beter rendement te maken. Stel dat je in een éénkamerprogramma veel korte behandelingen achter elkaar uitvoert, dan gaat er veel tijd verloren aan het wisselen van patiënten en het gereed maken van de kamer. Dat zijn van die dagen dat de medewerkers het idee hebben dat er verschrikkelijk hard gewerkt is en de praktischeigenaar een tegenvallende om-

zet ziet.

Hoe zou het zijn als het rooster bijna geheel gevuld is met controles en korte urgente afspraken en er geen tijd beschikbaar is voor de meer rendabelere behandelingen?

Een effectieve agenda betekent dat er efficiënt - ofwel zo verstandig mogelijk - met de beschikbare mensen, middelen en tijd wordt omgegaan. De praktischeigenaar heeft als ondernemer investeringen gedaan waarvan hij verwacht dat ze iets opleveren. Niet alleen medewerkers die niets te doen hebben, maar ook bijvoorbeeld lege behandelstoelen zijn dan kostenposten.

Natuurlijk kan het rendement niet alleen in geld worden uitgedrukt. Tevreden klanten en enthousiaste medewerkers zijn immers een belangrijk streven van de gezonde succesvolle onderneming. Daar kan een effectieve planning aan bijdragen. 

Rolf van Mierlo is partner bij M2 tandartsen en trainer bij Catan School of Excellence. Hij is docent bij de cursussen Scheduling by Design, Praktijkmanagement en Acceptatie behandelplan.

