

Rendement door de balie-assistent

Wel of geen blokplanning?

In het vorige artikel spraken we over het belang van een efficiënte planning voor het rendement van de praktijk. Daarbij hebben we een aantal basisprincipes uitgelegd. Nu gaan we kijken of een blokplanning voor jouw praktijk van toegevoegde waarde kan zijn.

Anna Berends van Loenen en Astrid Elzink

De verschillende softwareleveranciers van tandheelkundige programma's leveren handige agenda's. Het is mogelijk om in deze agenda's alvast een blokplanning te maken. In de agenda staan dan al behandelplekken gereserveerd voor bepaalde behandelingen om zo een optimale behandelmix te creëren.

Basisagenda

Allereerst wordt in de basisagenda aangegeven wanneer de pauzes zijn en wanneer de dag begint en eindigt. De tandarts geeft vervolgens aan hoelang de patiënt meestal in de stoel zit tijdens bijvoorbeeld een endo of een kroon. Een kroon kost in jouw praktijk misschien gemiddeld zes eenheden van tien minuten dus hiervan wordt een blok gemaakt in de planning. Dit gebeurt voor alle veel voorkomende behandelingen. Zo wordt de basisagenda gevuld met blokken.

Wensen

De hoeveelheid blokken voor kronen en controles per dag hangen af van de gewenste omzet van de praktijk, maar ook van de wensen van het tandheelkundig team. Denk hierbij aan de *workflow*. Als een tandarts van zichzelf weet dat priegelwerk hem heel goed afgaat in de och-

tend en minder in de middag, dan kun je er rekening mee houden door geen endo's in de middag te plannen, maar alleen in de ochtend. Zelfs het tandheelkundig laboratorium speelt een rol in de planning. Zij moeten de prothese komen ophalen en weer terugbrengen.

Instrumentarium

Daarnaast kan de hoeveelheid instrumentarium een rol spelen. Hebben jullie bijvoorbeeld maar een beperkt aantal extractietangen, dan kunnen er niet teveel extracties worden gepland, omdat deze eerst gesteriliseerd dienen te worden voordat je ze weer kunt gebruiken.

Assistentie

Ook de hoeveelheid assistentie op een dag kan invloed hebben op de agendaplanning. Bij implantologie is het handig om een omloopassistentie te hebben naast de reguliere assistente. Dan kan deze assistente natuurlijk niet ingepland zijn voor preventie.

Blokken

De blokken zijn herkenbaar in de agenda door de verschillende kleuren. Dit maakt niet alleen het plannen van afspraken makkelijker. Je weet zo ook dat de verschil-



Door professionals, voor professionals.



TePe interdental ragers zijn ontwikkeld in samenwerking met tandheelkundige specialisten om de effectiviteit, de patiëntveiligheid en de gebruiksvriendelijkheid te kunnen waarborgen. De verschillen zitten in de details!

- Voldoet aan de ISO standaard voor manuele interdental ragers
- Verkrijgbaar in drie verschillende varianten: origineel, extra soft en Angle
- Verkrijgbaar in negen verschillende maten



Made in Sweden,
used worldwide

www.tepe.com



Je nieuwe beste collega De nieuwe sterilisator van Miele

- **Snel.** Zeer korte programma's.
- **Zeker.** Ingebouwde waterbehandeling, voor snelle en veilige sterilisatieprocessen.
- **Betrouwbaar.** Betrouwbare resultaten en lange levensduur.

Unieke
CashBack actie
Ontvang € 750,-
retour van Miele
Professional

Voor meer informatie:
www.miele-professional.nl
Telefoon: (0347) 37 88 84

Miele
PROFESSIONAL

System4Dent
Reinigen/Desinfecteren
Steriliseren
Documenteren
Garanderen

kiwa
gecertificeerd

www.miele-professional.nl/dentaalsterilisatie

Voorwaarden voor goede planning

Hou bij het maken van een (vervolg)afspraak rekening met de volgende aspecten:

- De tijdsperiode waarin de behandeling moet worden verricht. Bijvoorbeeld binnen tien dagen;
- Welke behandeling er gereserveerd moet worden. Bijvoorbeeld een endo op de 23;
- Hoeveel tijd er nodig is. Er zijn verschillende soorten endo's met veel of weinig kanalen, dus de tijd kan verschillen;
- Of er anesthesie nodig is. Dit zorgt namelijk voor een aantal extra minuten.

lende kamers op elkaar afgestemd zijn als de tandarts op meerdere kamers tegelijk werkt. Als je de blokken niet opgevuld krijgt met de desbetreffende behandelingen, dan kun je een paar dagen van tevoren beginnen om deze blokken op te vullen met preventie, controles, pijnklachten of andere behandelingen. Let hierbij altijd wel op de momenten dat de tandarts nodig is in de andere kamer.

De blokken zijn een handig handvat, een vloeiende planning is echter niet statisch maar dynamisch. Maak de agenda passend bij de desbetreffende dag en de desbetreffende behandelaren en patiënten.

Gouden regel

Twee dagen van tevoren ga je kritisch naar de gaten kijken. Misschien moet je mevrouw van Hout wel even bellen om tien minuten eerder te komen. Zo wordt het gat wat daarna komt van tien minuten, opeens twintig minuten en kan er in die tijd weer een vulling worden gepland.

5-minuten-agenda

Het gebruik van een 5-minuten-agenda maakt de planning nog flexibeler. Misschien heb je voor die vulling maar 15 minuten nodig terwijl er 20 minuten gepland zijn, omdat je standaard werkt met een 10-minuten-agenda. Hetzelfde geldt voor een controle. Met een 10-minuten-agenda kan een controle van moeder met kind 10 minuten duren, maar veel tandartsen vinden dit aan de krappe kant. Het alternatief is een 20 minuten afspraak, wat voor de tandarts misschien aan de lange kant is. Een 5-minuten-agenda biedt hiervoor een middenweg.

Blokplanning ja of nee?

De zoekfunctie binnen het planningssysteem wordt regelmatig gebruikt. Echter als je gaat zoeken op een blok voor een vulling van 30 minuten, dan kan het zijn dat

je misschien pas iets vindt over drie weken. Als je een paar dagen van tevoren kritisch naar de agenda kijkt en de blokplanning loslaat om de gaten in de agenda te vullen, dan kan het opeens zo zijn dat je overmorgen nog een plekje in de agenda van de tandarts vindt. Dan is niet alleen de patiënt sneller aan de beurt, maar zijn de gaten in de agenda ook gevuld, waardoor er weer een fijne workflow ontstaat. Het gaat uiteindelijk om efficiëntie en werkbare agenda. Dat is leidend.

Niet voor iedere praktijk is een blokagenda even praktisch. Werkt de behandelaar maar op één kamer of krijgen jullie de agenda niet gevuld, laat dan de blokplanning los. Zorg wel dat je bij optimale planning kijkt naar productiviteit, workflow, aanwezig personeel en instrumentarium en dergelijke zoals hierboven beschreven. Ook bij een agenda zonder blokplanning wil je niet dat er onnodig gaten in de agenda voorkomen. Hou wel mogelijk vast aan de blokken voor pijnklachten. Deze kan je bijvoorbeeld voor de lunchpauze en aan het einde van de dag plannen. Plan voor deze spoedblokken periodieke controles. Als er dan geen pijnklachten zijn, kan de tandarts de controle patiënten direct behandelen of tandsteen verwijderen, zonder hier een aparte afspraak voor te maken. Zo is de agenda niet alleen efficiënt, maar ook patiëntvriendelijk!

Serie "rendement door de balie assistent": In het volgende nummer van Dentista gaan we dieper in op het vullen van gaten in de agenda. Wil je naast deze artikelen nog meer leren over de kwaliteiten van een goede balie assistent? Kijk op www.balie-assistent.nl, of kom naar het Event voor de Balie assistent op 19 september 2014 in het Miele Experience Center.

Anna Berends van Loenen is directeur van Qanz, een adviesbureau voor kwaliteitsmanagement in de mondzorg: www.qanz.nl.

Astrid Elzink geeft diverse trainingen voor assistenten en is specialist op het gebied van praktijkorganisatie en communicatie.