

# Efficiënte hulp bij Pijnklachten aan de balie

*De agenda staat vol en de ene na de andere patiënt belt met pijn. Dat betekent dat de balie assistent vele ballen moet hooghouden. Hoe kan je de patiënt toch helpen en een plekje voor hem vinden zonder dat dit ten koste gaat van alle andere patiënten en de workflow van de rest van het team?*

Teveel patiënten in een te kleine tijdseenheid proppen betekent vaak uitloop. Uiteraard hebben andere patiënten begrip voor een serieuze pijnklacht, maar als dit te vaak voorkomt of te lang duurt dan gaat dit echt ten koste van de gastvrijheid en de patiënttevredenheid. Daarnaast kan het voorkomen dat het tandheelkundig team ook niet al te blij is met het volproppen van de agenda. Niet alleen omdat ze dan harder moeten

lopen, maar ook omdat niet alle patiënten even acuut zijn als ze zijn ingepland. Goede pijnklachtplanning en triage scheelt een hoop hoofdpijn en pijnruimen achteraf. De onderstaande procesdiagrammen zijn ontwikkeld door Astrid Elzink-Tennekes in samenwerking met Tandarts Mart Elzink. Deze kunnen jou als balie assistent wellicht verder helpen bij de planning van de pijnklachten: wanneer plan je iemand in en hoe ga je om met de pijnklacht.

| Klacht                 | Urgent                                      | Niet urgent             | Actie                     |
|------------------------|---|-------------------------|---------------------------|
| Oorpijn vanuit de mond |   | Vaak verstandskies      | Pijnstiller (paracetamol) |
| Zweertjes in de mond   |   | Vaak aften              | Pijnstiller (paracetamol) |
|                        |   |                         | Preventie assistent       |
| Nabloeding             | Vandaag afspraak                            |                         |                           |
| Drukplek prothese      |   | Bijslijpen              |                           |
| Tand halzen            |   | In winter bij koud weer |                           |
| Na endo                | Dikke wang                                  |                         |                           |
|                        | Druk gevoeligheid met kaken op elkaar       |                         |                           |
|                        | Gevoel of de kies/ tand eruit gedrukt wordt |                         |                           |

Voordat je al deze schema's klakkeloos gaat overnemen, is het van belang dat je ze met de tandarts bespreekt. Wat vindt hij van deze schema's? Welke aspecten mist hij nog? Welke praktijkspecifieke elementen kunnen bij de triage worden toegepast? Hierdoor ontstaat er een schema dat precies op maat is voor jullie praktijk. Hierdoor kan de rest van het team vertrouwen op het feit dat je alleen de acute gevallen plaatst en zit je minder in je haar met alle patiënten die tegelijkertijd met pijn bellen. Je kunt hen immers beter van advies voorzien en efficiënter inplannen wat de patiënttevredenheid ten goede komt.



Diagram 1: Wanneer plan je iemand in

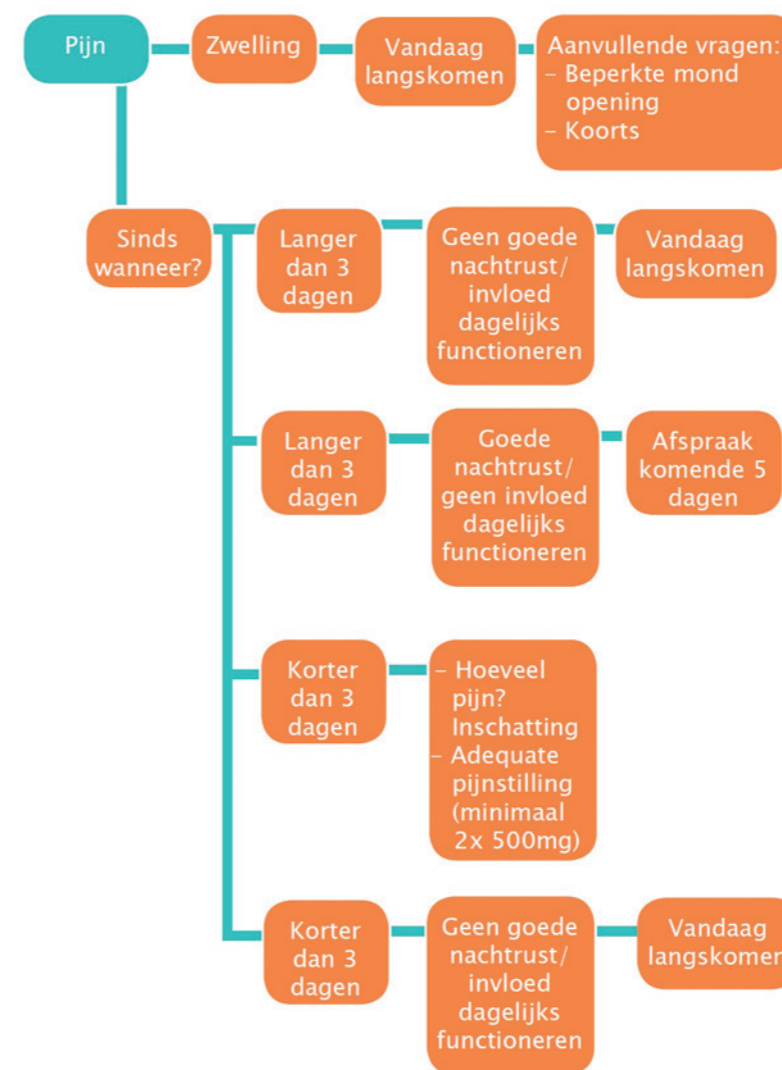


Diagram 2: Hoe ga je om met de pijnklacht

Anna Berends van Loenen is directeur van Qanz ([www.qanz.nl](http://www.qanz.nl)) en auteur van diverse artikelen en boeken ([www.praktijkmanagementtalent.nl](http://www.praktijkmanagementtalent.nl)). Zij geeft trainingen en advies over praktijkorganisatie, kwaliteitsmanagement, communicatie en balie ([www.balie-assistent.nl](http://www.balie-assistent.nl)).