

Tips & Tricks: planning a perfect day

Onderwerp	Aanleiding	Oplossing
Lege plekken/ blokken of dubbele afspraken	Dagelijkse controle van de dag van vandaag en morgen op lege plekken, dubbele afspraken, verkeerde combinaties etc.	<ul style="list-style-type: none"> -Start met het bellen van patiënten van je bellijst die graag eerder willen komen -Bel eventueel patiënten met een afspraak op dezelfde dag en tijd een week of 2 weken later en biedt ze aan eerder te komen -Lukt het niet gelijke behandelingen te plaatsen knip het blok dan in 2-en en plaats twee kortere/ minder complexe behandelingen -Vervang zo min mogelijk door pijnklachten omdat deze onvoorspelbaar zijn en tot uitloop kunnen leiden. -Plaats ook geen afspraken voor periodiek onderzoek tenzij er in de komende dagen/ weken veel vrije behandel tijden zijn.
Uitloop	Te laat gestart:	-Aanvangstijd eerste behandeling is niet gelijk aan start werkzaamheden team. Voorbereidende werkzaamheden zijn daaraan voorafgaand gepland. Dit geldt ook voor de start van de behandeling na een pauze.
Uitloop	Complicaties tijdens de behandeling	<ul style="list-style-type: none"> -In meerkamerplanning "lucht" gebruiken en de volgende patiënt op een andere kamer inschuiven -Na 10 minuten patiënten in de wachtkamer waarschuwen en -Eventueel nieuwe afspraak maken met patiënten die onvoldoende tijd hebben -Agenda herschikken -Indien nodig meer "lucht" creëren door controle patiënten te bellen en een andere afspraak te maken
Aangepaste planning	1 ^e dag voor- de vakantie, laatste 2 dagen voor kerst en de vrijdag	-Reserveer op basis van ervaring of door onderzoek extra tijd voor zowel diagnostiek als behandeling van pijnklachten
Aangepaste planning	1 ^e dag na de vakantie en de maandag	-Reserveer op basis van ervaring of onderzoek extra tijd voor diagnostiek op dezelfde dag en eventueel behandel tijd in de komende 3 werkdagen
NGGB	Patiënt komt niet voor periodiek onderzoek	<ul style="list-style-type: none"> -Voortaan herinneringsmail of –sms -Bel en vertel patiënt dat er bij wijze van uitzondering geen rekening wordt verstuurd als er meteen een nieuwe afspraak wordt gemaakt.

NGGB	Patiënt komt niet voor een behandelaafspraak	<ul style="list-style-type: none"> -Voortaan herinneringsmail of –sms gebruiken -Bel en overleg wat de mogelijkheden zijn om alsnog te komen voor een deel van de behandeling -Of om nieuwe afspraak in te plannen -Spreek patiënt aan op gemaakte afspraken m.b.t. de financiële vergoeding voor niet nagekomen afspraken -Geef direct door aan de behandelaar/ assistente zodat tijd eventueel met reeds aanwezige patiënten kan worden benut
NGGB	Afspraak mondhygiëniste en/of preventie assistente	<ul style="list-style-type: none"> -Voortaan herinneringsmail of –sms gebruiken -Spreek patiënt aan op gemaakte afspraken m.b.t. de financiële vergoeding voor niet nagekomen afspraken -Bij herhaling verliest patiënt de mogelijkheid combinatie afspraken te maken.
Strakke planning	Door een combinatie van complexere behandelingen en – patiënten is de planning op papier kloppend maar	<ul style="list-style-type: none"> -Neem deel aan de briefing van het team -Bespreek wat te doen met nieuwe spoed patiënten -Bespreek mogelijke acties
Plannen van gezinnen	Gezinnen willen graag tegelijk komen voor het periodiek onderzoek.	<ul style="list-style-type: none"> -Gebruik bij een meerkamerplanning en bij meer dan 3 gezinsleden altijd 2 kamers -In een 1-kamerplanning gezinnen groter dan 4 personen vragen te splitsen in 2 afspraken -Elke kamer een ouder en een kind of de twee oudste kinderen (>12 jaar) samen en de moeder met de jongste samen -Moeders willen graag bij het onderzoek aanwezig zijn. Spreek eventueel af dat de kinderen (+partner) “gewassen en gestreken” worden maar dat het voor haar prettiger is als zij een aparte afspraak maakt zodat ook zij alle aandacht kan krijgen. -Gezinnen liever niet langer dan half uur in de behandelkamer plannen
Patiënten die nooit kunnen	Veel praktijken hebben patiënten die eigenlijk nooit kunnen omdat ze de hele week weg zijn van huis door het werk (vrachtwagenchauffeurs, medewerkers booreiland, bouwprojecten etc).	<ul style="list-style-type: none"> -Overleg wanneer zij bijzondere dagen hebben en vrij zijn. Misschien zijn er twee vakanties te combineren met vroege of late bezoeken. -Inventariseer het aantal potentiële patiënten en plan 1x per maand een bijzonder tijdstip: maandagmorgen 7 uur/ vrijdagavond tussen 19.00 – 21.00 of zaterdagmorgen tussen 10.00 – 12.00.