

Spoeddienstprotocol

Doel

Duidelijkheid verschaffen in wijze waarop spoeddienst wordt ingevuld en uitgevoerd. Het geeft inzicht wie welke verantwoordelijkheid heeft, wanneer sprake is van een spoedgeval en hoe de spoedklacht wordt afgehandeld.

NB Gebruik voor het beoordelen/vastleggen van de pijnklacht het Triage Protocol.

Wat houdt spoeddienst in

Bijna elke regio heeft voor elke dag een tandarts aangewezen die patiënten kan opvangen met spoedklachten. Dit geldt voor 's avonds na sluitingstijd t/m de volgende ochtend 08:00 uur en op vrijdag, zaterdag en zondagochtend vanaf 08.00 uur t/m de volgende ochtend 08:00 uur.

De centrale heeft de nummers van de praktijkmobieltjes van DC en DF. Wij schakelen op de dag van spoeddienst de praktijkmobiel door naar de tandarts die dan dienst heeft. Wanneer een patiënt belt naar het spoeddienstnummer, krijgt de patiënt via een bandje van de centrale het nummer van de dienstdoende tandarts. In ons geval zal dat de praktijkmobiel van DF zijn. Van maandag t/m donderdag zullen de patiënten vanaf 17 uur dit nummer mogen bellen. Maar op vrijdag zaterdag en zondag is dit van 8:00 tot 22:00 uur. Na 22:00 uur neemt de centrale op voor de tandarts. Zij beslissen dan of het echt spoed is of niet. Indien het spoed is, wordt de tandarts gebeld met de gegevens van de patiënt. Soms kunnen ze ook met de tandarts overleg houden en zelf de patiënt bellen over verdere stappen of eventueel het plannen van een spoedafpraak.

De tandarts belt dan naar de dienstdoende assistente. Stem altijd goed met elkaar af, naar welke locatie jullie gaan om de patiënt te behandelen. Dit kan het beste al de dag voordat de dienst ingaat afgestemd worden. Zorg ervoor dat één van de twee in het bezit is van een sleutel. Als de tandarts op een tijdstip naar de praktijk gaat dat het al donker is buiten en de assistente of de tandarts beschikt niet over een auto, dan is het wenselijk om met elkaar samen af te spreken, dat degene die over een auto beschikt, de ander collega gaat ophalen. Het is de bedoeling dat de tandarts als de assistente ook samen de praktijk verlaten als de behandeling klaar is.

Telefoonnummer spoedlijn

Regio:	Telefoonnummer:
Capelle aan den IJssel	010- 2717729
Ridderkerk	010- 2704008
Rotterdam	010- 4552155
Schiedam	010- 5920330

Let goed op dat wij alleen spoed patiënten behandelen uit regio IJssel en Lekstreek. Indien ze wonen in een andere regio, moeten ze een ander (spoed)nummer bellen (zie

bovenstaande tabel), tenzij ze al patiënt zijn bij één van de tandartsen die aangesloten zijn bij de kring van IJssel en Lekstreek (zie voor de namen van de tandartsen de NAW lijst op FAQ).

Mocht de patiënt vanuit een andere regio bellen of geen tandarts hebben in IJssel en Lekstreek, dan is het streven om de patiënt wel te helpen, als de patiënt binnen onze reguliere tijden belt en wij plek hebben in onze agenda. De tandarts heeft ook de vrijheid om buiten de reguliere openingstijden zo een patiënt te helpen, als hij/ zij dat nodig acht.

De centrale belt op maandag t/m donderdag om 17:00 of de doorschakeling goed is. Op vrijdag, zaterdag en zondag bellen ze om 8:00.

Plaatsen die onder IJssel en Lekstreek vallen:

- Capelle aan den IJssel
- Nieuwerkerk aan den IJssel
- Krimpen aan den IJssel
- Krimpen aan de Lek
- Ouderkerk aan den IJssel
- Lekkerkerk



Wanneer heb je spoeddienst?

Het aantal diensten voor een tandarts bedraagt:

- 4 dgn/half jaar indien je 2 dgn of minder in de kring werkzaam
- 6 dgn/half jaar indien je 3 dgn of meer binnen de kring werkzaam

Als tandarts word jij vóór 1 mei of vóór 1 november van het jaar aangemeld bij de kring. Dus iemand die in december bij DN start met zijn werkzaamheden als tandarts, zal pas voor de tweede helft van het nieuwe jaar worden ingepland voor het dienstrooster. De mogelijkheid bestaat, dat een tandarts intern een dienst van een ander collega uit de kring extra op zich zal nemen. Daardoor is pas in de maand mei en november bekend hoeveel diensten onze praktijk

zal hebben en dan pas zal een datumprikker naar de assistentes worden gestuurd om aan te geven wanneer ze dienst willen draaien.

Het aantal diensten voor een assistente:

De meeste tandartsen zullen graag met een stoelassistente willen worden ingedeeld. Voor de tandartsen die ook akkoord zijn, als enkel een balie/BO assistente tijdens de dienst in de praktijk aanwezig is, zal ook een datumprikker naar de balie/BO assistente worden gestuurd. Het aantal diensten verdelen we zo eerlijk mogelijk. We kunnen vooraf niet aangeven hoeveel diensten je per jaar gaat draaien. Gemiddeld kan het tussen 4-6 diensten per 6 maanden zijn. In Plandentall kan je onder het kopje “Bijzondere Agenda-Items” zien wie er deze week spoeddienst heeft. Daarnaast staat het ook aangegeven in Exquise bovenaan in de agenda.

Hoelang duurt spoeddienst

Maandag t/m donderdag

Vanaf 17:00 uur tot en met 08:00 uur 's ochtends de volgende dag.

Vrijdag zaterdag en zondag

Vanaf 08:00 's ochtends t/m de volgende dag 08:00 uur.

Behandelaar

Telefonisch beschikbaar

Het is van belang dat je tijdens je dienst goed bereikbaar bent. Zet je geluid aan en houd je mobiel bij je. Je kan de hele avond tot de volgende ochtend 08:00 uur gebeld worden voor een spoedgeval.

Tijdens openingstijden nemen de balie-assistentes op.

Vanaf sluitingstijd tot 22:00 uur krijg je patiënten aan de lijn.

Vanaf 22:00 uur tot de volgende ochtend 08:00 uur kun je de centrale aan de lijn krijgen voor spoedgevallen.

Zodra je iemand gaat behandelen neem je contact op met de assistente die dan ook dienst heeft. Dit kan je vinden in Plandentall onder “bijzondere agenda items”.

Rapportage brief

Na het behandelen wordt er altijd een rapportage brief gemaakt van de behandeling. Deze brief is bedoeld voor de eigen tandarts van de patiënt.

In de rapportage brief moet komen te staan:

- Gegevens patiënt
- De bevindingen van het diagnostisch onderzoek
- De conclusie van het diagnostisch onderzoek
- De uitgevoerde behandeling
- De röntgenfoto's die gemaakt zijn.

De patiënt kan de brief gelijk meenemen of het kan worden gemaaild naar de tandarts van de patiënt (vraag altijd na of het mailadres klopt).

Wat te doen bij patiënten die beslist langs willen komen, maar het is geen spoed:

- Toon eerst altijd empathie: geef aan dat je het vervelend vindt dat hij/zij nu last heeft van bepaalde klachten/pijn.
- Stel de patiënt gerust.
- Geef aan dat hij/zij morgen zo snel mogelijk langs kan komen en doe suggesties op het gebied van pijnstilling. Let op je mag niet patiënten die echt geholpen dienen te worden, doorschuiven naar een collega tandarts buiten Dental network. Maar stel je hebt vrijdag dienst en zaterdag is de praktijk open en we hebben plek in de agenda, dan kun jij de patiënt voorstellen om de volgende dag te komen.
- Uitleggen "spelregels" betreft spoeddienst:
 - Uitleg dat dit geen bedrijf/praktijk is dat alleen maar spoeddiensten behandelt. Elke dag heeft een individuele tandarts dienst en buiten de gebruikelijke werktijden moet de hele praktijk worden opgestart. Het bellen naar de spoeddienst is dus uitsluitend voor acute spoedgevallen.
 - Er zijn extra kosten verbonden aan spoedbehandelingen. Neem het altijd wat ruimer en geef aan de pt door dat het op kan lopen tot €250. Dus bij een Endo start van een molaar bijvoorbeeld en geef aan dat de patiënt aan de balie dient te betalen. Als ze aanvullend verzekerd zijn, kunnen ze dan eventueel later vergoed krijgen. Geef ook aan dat ze bij Endo start nog naar hun eigen ta terug moeten om de behandeling af te ronden. Een Endo start bij hun eigen tandarts is goedkoper, omdat hij de kies ook zelf zal afronden.

Stoel assistent

Beschikbaarheid

Het is van belang dat je tijdens je dienst goed bereikbaar bent. Zet je geluid aan en houd je mobiel bij je. Zodra er een spoedgeval is, neemt de desbetreffende tandarts contact met je op. Dit kan dus ook midden in de nacht zijn. Gelukkig komt dat binnen onze kring maar heel zelden voor en de centrale filtert de patiënten er goed uit. Stel het betreft een trauma of ernstige nabloeding, dan is het van groot belang dat jij ook de 's nachts goed bereikbaar bent.

Ik word opgeroepen, wat wordt er van mij verwacht?

Probeer ongeveer een half uur van tevoren bij de praktijk aan te komen. Als het buiten donker is, stem je samen met de tandarts af om te zorgen dat jullie gelijk aankomen en tegelijk bij de

praktijk naar binnen gaan. Belangrijk dat je zorgt dat je niet alleen buiten staat te wachten. Doe de schuifdeur achter je weer op slot, tot dat de patiënt komt. Ook als de patiënt binnen is moet de schuifdeur op eenrichtingsverkeer staan. Dus je kan wel naar buiten, maar Nieman kan naar binnen. In de praktijk start je de balie en de behandelkamer op. Je legt de mogelijke spullen klaar en zodra de patiënt binnenkomt, kan je hem/ haar inschrijven. Controleer het BSN-nummer en de verzekering. De patiënt kan ook gelijk de medische anamnese invullen of de tandarts kan in de kamer vragen naar eventuele bijzonderheden.

Zodra de patiënt klaar is, loop je naar de balie om af te rekenen. **LET OP** dat de patiënt niet te snel/stiekem naar buiten gaat. Dit is in het verleden weleens voorgekomen. Als er patiënten zijn, waarbij jullie het vermoeden hebben dat ze achteraf moeilijk doen met de betaling. Laat ze dan bij voorkeur voordat de tandarts de behandeling start een bedrag vooruitbetalen. De tandarts kan een schatting maken van de kosten en geef aan de patiënt door, dat ze achteraf een deel of moeten bij betalen of evt terugkrijgen (zie ook het protocol spoed patiënten die niet AV verzekerd zijn)

Daarna maak je de behandelkamer weer netjes schoon. Indien je veel spoedpatiënten in de avond hebt gehad, hoef je niet alle trays op te ruimen. Zolang je de disposables maar wel goed opruimt. Laat de sterie wel netjes achter voor je collega's die de volgende dag werken.

Balie-assistent

Wanneer plan je iemand voor spoed in

Maandag t/m zaterdag overdag:

Overdag wordt er gewoon in de gaten van de agenda's van de tandartsen ingepland. Dit betreft onze eigen patiënten en patiënten van een andere praktijk, mits het spoed is. Indien het geen spoed én geen patiënt van ons is, dan niet inplannen onder spoedpassant. De patiënt zou zich in kunnen schrijven bij ons en langs kunnen komen voor een intake.

Maandag t/m zaterdag avond:

Wanneer er geen plek meer is in de agenda's kan er eerst met de tandartsen die reeds aan het werk zijn worden overlegd of ze langer willen doorwerken. Hun assistente mag ook doorwerken als ze dat wil, maar kan de assistente niet langer blijven, dan dient de assistente die dienst heeft, op de hoogte te worden gesteld om te komen. Als de tandartsen die geen dienst hebben niet langer kunnen doorwerken, dan wordt in overleg met de dienstdoende tandarts besloten vanaf hoe laat de spoed patiënt gepland mag worden. Het kan weleens voorkomen, dat de assistente die die dag overdag aan de stoel assistente ook gepland is voor de dienst, op dat moment kan de dienstdoende tandarts pas beroep doen op de betreffende assistente, als de gewone werkdag erop zit en daarom kan de spoed dus pas na sluitingstijd worden gepland, enkel bij trauma moet binnen 60 minuten hoe dan ook ruimte gemaakt worden in de agenda.

Na sluitingstijd wordt de patiënt ingepland bij de volgende klachten:

- Onhoudbare kiespijn: niet kunnen slapen en pijnstillers (ibuprofen) helpen niet.

- Nabloeding
- Uitgevallen tand (trauma) -> zo snel mogelijk inplannen, het liefst binnen 60 minuten.
- Kindje met pijn
- Afgebroken tand of kies waar pt veel last van heeft (probeer eerst de pt te overtuigen om op reguliere werktijd te komen of bij eigen ta te gaan. Als de pt persé geholpen wil worden, dan is binnen de kring eigenlijk de afspraak om ook zo iemand te helpen, als diegene voor 22 uur belt. Maar in de meeste gevallen kun je de patiënt geruststellen en aangeven dat met een behandeling bij spoed extra kosten verbonden zijn. Dat er een toeslag bij komt. Meestal zijn pt dan bereid om te wachten.

Na 22 uur

- Trauma en nabloeding
- Extreme pijn bij kindjes

Let op! De volgende punten zijn van belang om de kans op een succesvolle genezing te verhogen bij trauma:

- De patiënt moet de tand bij de kroon vastpakken. Dus niet bij de wortel!
- Indien er vuil op de tand zit, spoel deze voorzichtig af met speeksel of melk. Niet schrobben!
- Bewaar de tand in de wang of in een glas melk en neem deze mee naar de praktijk.

Indien het geen van de bovenstaande pijnklachten betreft, dan inplannen voor de volgende dag. Wanneer de patiënt niet bij ons ingeschreven staat, dan moeten ze morgen weer naar de spoedlijn bellen.

Zodra je een patiënt hebt ingepland, vergeet niet om de tandarts dan op de hoogte te stellen.

Zondag:

Op zondag wordt de tandarts gebeld en beslist die of de patiënt gelijk behandeld moet worden of niet. Mogelijk spoedbehandelingen:

- Trauma (tand eruit, harde klap tegen tanden gekregen)
- Onhoudbare pijn: niet kunnen slapen en pijnstillers (Ibuprofen) helpen niet.
- Nabloeding
- Zwelling wang door abces
- Voortand afgebroken

Wat te doen bij patiënten die beslist langs willen komen, maar het is geen spoed:

- Toon eerst altijd empathie: Geef aan dat je het vervelend vindt dat hij/zij nu last heeft van bepaalde klachten/pijn.
- Stel de patiënt gerust.
- Geef aan dat hij/zij morgen zo snel mogelijk langs kan komen en doe suggesties op het gebied van pijnstilling: bijvoorbeeld paracetamol of ibuprofen. Let op: wees hier

terughoudend in als het een patiënt betreft van de spoed en de volgende dag een externe collega uit de kring dienst heeft. Dus niet een collega van DN. Zij zullen niet blij zijn als de patiënt naar hun wordt doorgeschoven.

- Uitleggen “spelregels” betreft spoeddienst:
 - Uitleg dat dit geen bedrijf is die alleen maar spoeddiensten behandelt, maar dat elke dag een individuele tandarts dienst heeft en dat de hele praktijk ervoor moet worden opgestart. Het bellen naar de spoeddienst is dus uitsluitend voor acute spoed.
 - Er zijn extra kosten verbonden aan spoedbehandelingen

Hoe plan je een spoedpassant in

Eigen praktijk

Gewoon hetzelfde als een normale pijnklacht. In de afspraak noteer je de pijnklacht met de details. Wanneer de patiënt niet aanvullend verzekerd is, vermeld dan dat ze gelijk na de behandeling moeten betalen aan de balie.

Andere praktijk

Deze patiënten moeten eerst worden ingeschreven door middel van een BSN-nummer. Dan plan je ze in met SPOEDPASSANT in de opmerkingen van de afspraak.

Vermeld altijd:

- Naam en locatie praktijk
- Dat ze een identiteitsbewijs en verzekeringspas mee moeten nemen
- Dat ze gelijk moeten betalen aan de balie

Vraag na:

- Bij welke tandartspraktijk ze normaal gesproken ingeschreven staan
- Noteer altijd hun telefoonnummer en e-mail adres
- Wat voor klacht ze precies hebben

Doorschakelen

➤ Wanneer doorschakelen

In Exquise staat bovenaan in de agenda's of er een tandarts spoeddienst heeft. Wanneer je de praktijk afsluit, schakel je door met de praktijkmobiel. Dit wordt door DF en door DC gedaan. Bel altijd even naar de praktijkmobiel en check of de doorschakeling gelukt is en jij de behandelaar te pakken krijgt. Als je vm krijgt app ze dat ze dienst hebben. Vergewis je dat de tandarts niet vergeten is, dat hij dienst heeft. Indien er de dag van tevoren spoeddienst is geweest, haal je 's ochtends om 08:00 uur gelijk de doorschakeling eraf.

➤ Hoe schakel je door

Met de praktijkmobiel ga je naar “bellen” en typ je **21* het nummer van de tandarts met dienst #

Voorbeeld: **21*061234567#

Om te controleren of het doorschakelen is gelukt bel je naar het nummer van de praktijkmobiel:

DF: 06- 81968478

DC: 06- 81969452

Indien de tandarts met dienst opneemt, is het doorschakelen gelukt.

➤ **Hoe haal je de doorschakeling eraf**

Met de praktijkmobiel ga je naar “bellen” en typ je #21#