

## Protocol agenda planning

NB vervangt protocol Roozenboom 4.1.5 Planning  
Taakomschrijving: taken FO/BO algemeen

---

### Doel

Een goed gevulde agenda, waarbij afspraken zo efficiënt mogelijk (aansluitend) worden ingepland.

### Plannen met Exquise

Om alle handelingen goed uit te kunnen voeren is kennis van het softwareprogramma Exquise vereist. Door middel van E-learning van Vertimart, leer je op welke wijze je een aa kunt inplannen. Een complete handleiding van Exquise vind je achter de '?' op ieder onderdeel binnen het programma. In deze handleiding zit ook een handige zoekfunctie waarmee je op elk gewenst onderwerp kunt zoeken. Ook zijn er verschillende webinars en filmpjes over Exquise te vinden, zie o.a: <https://www.vertimart.nl/videoweergaven-van-onze-webinars>.

### Werkwijze en praktische tips

- Zorg dat je weet, wat voor soort afspraak (ppo/endo start/vulling etc) je gaat inplannen en bij welke behandelaar. Check altijd of de aa al is klaargezet. Zo niet, vraag allereerst bij welke behandelaar een afspraak gewenst is. Als er geen voorkeur is, of als de patiënt zelf niet weet bij wie hij/zij de vorige keer is geweest: kijk in het dossier en overleg. Bv.: **'Ik zie dat u de vorige keer bij tandarts...bent geweest. Als u dat goed is bevallen kan ik weer bij hem/haar plannen?'** Ervaring heeft geleerd dat als een patiënt tevreden is met een behandelaar het goed is om deze relatie te koesteren. De patiënt zal een sterkere binding krijgen met de praktijk dan wanneer hij telkens een andere behandelaar ziet.
- Houd zelf de regie in handen en geef sturing aan het gesprek bij het maken van een afspraak, dus: **"Heeft u voorkeur voor een bepaalde dag of tijd?"**. Als je de zoekfunctie in Exquise gebruikt, kijk dan naar de opties n.a.v. de eventuele voorkeur van de pt en bied 2 opties aan. Hierbij is het belangrijk dat je aansluitend plant. Dus, ook al heb je nog meerdere plekjes op een dag(deel), bied alleen het tijdstip aan dat in onze agenda aansluit op een andere reeds ingeplande aa: **"schikt het aanstaande [datum] om 10.30 uur of komt [datum] om 14.00 u beter uit?"**. Herhaal ALTIJD de gemaakte afspraak: **"Mevrouw Jansen, ik heb maandag 13 oktober om 10.30 uur, voor u gereserveerd"**. Stuur ALTIJD een e-mailbevestiging.
- Wijs patiënten op de 48-uur regeling bij annulering.
- De plekken 's morgens vroeg en 's middags laat zijn het meest geliefd en worden makkelijker (ook nog op het laatste moment) gevuld. Probeer hierin te sturen: bied bij een nog lege agenda (en afhankelijk van de wens van de pt) eerst een mogelijkheid aan op het midden van de dag. Pas als je merkt dat iemand echt

moeilijk zit gezien werk of school, kan je hiervan afwijken. Een moeder met schoolgaande kinderen heeft veelal juist mogelijkheden midden op de dag. Iemand die toch vrij moet nemen van het werk kan vaak ook midden op de dag.

- Leer de behandelaars kennen, praat over hun agenda. Behandelaren hebben veelal zelf goede ideeën over hoe zij hun agenda het liefst zien, hoe zij het liefst werken om lekker te werken en productief te zijn/blijven. **Tzt hierin blokindeling benoemen! Evt verwijzen naar lijst met behandel tijden per behandelaar?**
- Uitgangspunt is dat we bij voorkeur voor een pt een combi-afspraak maken: dus eerst een MH/PA behandeling en aansluitend een aa bij de TA. Andersom kan ook, echter het is voor een TA prettiger als de reiniging al heeft plaatsgevonden als hij/zij de controle doet.
- Let bij het plannen van de aa ALTIJD goed op welke aa's voor een pt gepland moeten worden. Als de pt voor een controle aa belt, kijk dus goed of er ook een MH/PA gepland kan worden (of andersom).
- Exquise biedt de mogelijkheid om een gezin in te plannen. Dit scheelt tijd.
- In de pijnklacht blokken mag alleen op de dag zelf een pijnklacht ingepland worden.
- Bij pijnklachten: gebruik het triageformulier (zie verwijsbrieven Exquise). Zie Triage protocol – wat te doen bij een pijnklacht.
- Kijk bij het maken van de afspraak ook altijd of er geen bijzonderheden voor die dag in de agenda staan, zoals: *'alleen inplannen voor blokjes plaatsen'*, dan op die dag geen andere behandelingen inplannen
- Gedurende de dag is communicatie tussen kamers en FO/BO essentieel: melding over uitloop van behandelingen vanuit de kamer naar de balie etc. Informeer wachtende patiënten over de voortgang en bel patiënten die niet op tijd zijn.
- Ook rondom afspraken moet er dossieropbouw plaatsvinden. Noteer altijd: Als patiënt afbelt, om wat voor reden dan ook: datum, tijd, reden.