



Om te voorkomen dat je jouw praktijk ‘opbrandt’

De patiënt is NIET koning

Sjoerd Kuiken

Twee duidelijke ontwikkelingen binnen de zorg zijn: (1) de alsmaar stijgende druk op de zorg en (2) de toenemende mondigheid van patiënten. De druk op de zorg neemt toe omdat de zorgvraag sneller groeit dan de zorg die we kunnen leveren. Het verschil tussen vraag en aanbod kan daarbij erg variëren tussen regio's. Tegelijkertijd wordt de toenemende mondigheid van patiënten als een extra druk ervaren binnen praktijken. Zoals een assistente mij laatst zei: "Het wordt er niet leuker op". Hoe kun je het beste omgaan met deze ontwikkelingen?

Disclaimer

Mijn antwoord op bovenstaande vraag is in principe heel simpel:

1. De patiënt is NIET koning.
2. Het belang van de praktijk en de medewerkers staat ALTIJD voorop.

Dit antwoord zal ik hieronder toelichten. Daarbij zet ik mijn boodschap scherp neer. Soms met bewoordingen of met een uitleg die misschien de wenkbrauwen doen fronsen, maar ik doe dat bewust om de boodschap zo helder mogelijk over te brengen. Mijn adviezen zijn niet altijd geldig en uiteraard afhankelijk van de context in de praktijk of afhankelijk van de patiënt situatie. Ik ben mij hier terdege van bewust en ik wil jou als lezer vragen ook op die manier dit artikel te lezen.

Wat is de praktijkmissie?

Of je het nu de praktijkmissie noemt of de doelstelling van de praktijk, maar vraag jezelf allereerst af waarvoor de praktijk bestaat. Als antwoord op deze vraag wordt op praktijkwebsites regelmatig geschreven: "De patiënt staat centraal". Dit lijkt een logische keuze. Echter, een praktijk waar de patiënt

centraal staat, zal deze zich in alle bochten wringen om aan de wensen van de patiënt tegemoet te komen?

Ik ben van mening dat een praktijk het team en de zorgverlening centraal moet stellen. Zorgverlening is mensenwerk en mondzorg is meer en meer een teamprestatie. Door als praktijkhouder het team en de zorgverlening op de eerste plaats te zetten, zal dit zorgen voor (zeer) tevreden patiënten.

Anders gezegd, als reactie op de toenemende zorgvraag en de mondigere patiënt ben ik van mening dat praktijkhouders hun perspectief of focus moeten verschuiven van 'alles doen voor de patiënt' naar 'een prettige en efficiënte organisatie'. De praktijk zou zich vooral moeten richten op het efficiënt organiseren van de zorgprocessen en het creëren van een prettige werksfeer en -omstandigheden voor het team. En hoe doe je dat?

De praktijk als productiemachine

Door de hogere zorgvraag en de mondigere patiënten neemt de druk op praktijken en hun zorgverleners alsmaar toe. Met als risico het verloop of uitval van medewerkers waarmee de continuïteit van de praktijk onder druk komt te staan.

Wanneer je de praktijk beschouwt als een 'productiemachine' – wat het in feite ook is – zou je wellicht al andere keuzes gaan maken. Een productiemachine levert massaproductie, waarbij de efficiënte inzet van de productiemiddelen het resultaat bepalen.

Ik ben van mening dat de kenmerken van een 'productiemachine' opgaan voor praktijken die algemene tandheelkun-

dige zorg leveren. Denk aan een tandartspraktijk met meerdere behandelkamers op een rij, waar een team van zorgverleners tientallen patiënten per dag ontvangt met veel repeterende handelingen. De zorgverleners zijn daarin de belangrijkste productiemiddelen, die goed ‘onderhoud’ moeten krijgen en efficiënt ingezet moeten worden.

De aanpak

In praktijken waar – in mijn ogen – de wensen van de patiënt te veel leidend zijn, gaat dit direct ten koste van de efficiëntie inzet en het ‘onderhoud’ van de zorgverleners. Dan is mijn advies om de wensen van de patiënt vooral niet meer leidend te laten zijn.

Globaal komt dit neer op de volgende aanpak:

1. Laat de wensen van de patiënt niet langer leidend zijn

Te vaak hoor ik aan de balie nog de vraag: “Wanneer wilt u?” of dat pijnklachten overlopen in de pauze, omdat de patiënt niet eerder kan vanwege een vergadering. Stop hiermee, want het legt onnodig druk op je organisatie én het levert niet per definitie tevreden patiënten op.

2. Richt de aandacht op de efficiëntie van de zorgprocessen

Alle processen in de praktijk richt je zodanig in op basis van wat goed is voor de praktijk. Niet vanuit de gedachte wat goed is voor de patiënt.

Denk aan de volgende voorbeelden:

- Veel afzeggingen kun je beïnvloeden door een C90 te rekenen. En ja, die moet je dan wel in rekening brengen.
- Pijnklachtentijd is alleen op bepaal-

de tijden gedurende de dag. En ja, als de patiënt niet bereid is zijn of haar werkafpraak daarvoor af te zeggen dan is dat niet een probleem van de praktijk.

- De caviteit kan niet direct bij de controleafspraak worden behandeld als hier geen tijd voor is (en waar normaal gesproken ook geen tijd voor is gereserveerd). En ja, dan moet je dus op dat moment ‘nee’ durven zeggen tegen de patiënt.

3. Richt de aandacht op het welbevinden van de zorgverleners

Door in bovengenoemde voorbeelden niet meer de patiënt leidend te laten zijn, zal dit een positieve uitwerking hebben op de werkdruk. Echter, met het welbevinden van de zorgverleners bedoel ik eigenlijk veel meer, dat je als praktijk en praktijkhouder duidelijk ‘voor je team gaat staan’. En vooral ook, dat medewerkers worden getraind in de communicatie met patiënten om op een goede manier ‘nee’ te kunnen zeggen.

Doel is tevreden patiënten

Tot slot wil ik nog terugkomen op de eerdere alinea over de praktijkmissie, waar ik stel dat praktijken vooral de zorgverlening en het team centraal moeten stellen. En niet de patiënt. Dit standpunt wekt regelmatig de volgende reactie op: “Wat een onzin! Je wilt toch tevreden patiënten, dus zet je patiënten centraal.”

Uiteraard is een doelstelling om tevreden patiënten te hebben. Vraag hierbij is vooral, wat de patiënttevredenheid bepaalt. Wanneer wordt een patiënt ook een tevreden patiënt? Volgens mij niet door aan alle wensen van de patiënt te voldoen.

Denk eens terug aan een situatie, waarin jezelf als consument of patiënt heel tevreden was. Veelal komt de tevredenheid niet voort uit WAT je kocht of kreeg, maar uit HOE je bent behandeld. Het gaat in de kern veelal over één of beide van de volgende punten:

- A. Aandacht voor jou als mens
- B. Bereidheid om jouw probleem te helpen oplossen

Kortom, het krijgen van tevreden patiënten komt dus niet voort uit het geven om de patiënt altijd en overal als ‘koning’ te behandelen. Het ligt veel eenvoudiger.

Tot slot

Ik zie bovenstaande vooral als een ander perspectief van het organiseren van je praktijk en het stellen van prioriteiten. Dit resulteert zeker niet in een lagere patiënttevredenheid. Het levert vooral meer op, wanneer je als praktijkhouder meer inspeelt op de uitdagingen waar je voor staat. Namelijk een financieel gezonde praktijk die een aantrekkelijke werkplek is én blijft voor je medewerkers in een tijd waarin de vraag naar zorg het aanbod overstijgt en patiënten steeds mondiger worden.

Met dit artikel wil ik vooral voorkomen dat praktijken in een spagaat blijven hangen tussen het leveren van ‘massaproductie’ maar wel ‘op maat’ voor de patiënt, omdat dit vooral jezelf en je team opbrandt.

Sjoerd Kuiken is eigenaar van Kuiken Praktijkmanagement (www.kuikenpraktijkmanagement.nl). Voor objectieve praktijkanalyses, intensieve begeleidingstrajecten en online cursussen voor praktijkhouders en -managers.