

Lekker ontspannen werken met Hygga Flow

TEKST: REINIER VAN DE VRIE

Als iets in de mondzorg stress geeft, is dat het uitlopen van een behandeling terwijl je volgende patiënt al in de wachtkamer zit. Of het idee dat een patiënt pas over maanden voor zijn behandeling terechtkan. En wat te denken van patiënten die niet komen opdagen, zodat er kostbare gaten in de planning vallen? Met het Finse softwareprogramma Hygga Flow zouden deze problemen tot het verleden moeten behoren. Dental Tribune sprak met twee praktijken die deze manier van werken inmiddels gebruiken.

“Ons grootste probleem was dat de agenda zo vol stond, dat mensen na een controle soms pas na vier maanden terecht konden voor een behandeling,” zeggen tandarts Thomas Wermenbol en teammanager Tera Roeders van Beekpark Tandartsen uit Apeldoorn. “Bovendien was onze eigen planning niet flexibel: vergde een behandeling onverhoopt toch meer tijd dan gepland, dan konden we die niet afmaken maar moesten we de patiënt nog eens laten terugkomen. Als behandelaar werk je immers altijd met de wetenschap dat de volgende patiënt alweer zit te wachten.”

Beekpark Tandartsen is gevestigd in hartje Apeldoorn. Er werken 37 mensen – van vier tandartsen en vier mondhygiënist – ten behoeve van 22.000 patiënten. In de vijf behandelkamers wordt door teams in twee shifts per dag gewerkt.

“Via Straight Dental kwamen we op het spoor van Hygga Flow,” zegt Wermenbol, “een nieuwe manier van werken, geboren in Finland, die tandartspraktijken meer ruimte, rust en flexibiliteit zou bieden. Het leek me een innovatieve manier om de service aan onze patiënten uit te breiden en tegelijkertijd het werkplezier van onze mensen te bevorderen. Na een periode van gedegen oriëntatie, waarbij we zelfs naar Helsinki zijn afgereisd om een juiste indruk te krijgen, hebben we de sprong gewaagd. Wij werken nu volgens Hygga en zouden niet meer anders willen.”

Prettige workflow

Als eerste Nederlandse praktijk startte Beekpark Tandartsen met Hygga – middenin de coronacrisis nog wel. Onmiddellijk bewees de nieuwe manier van werken zijn waarde: doordat patiënten per sms

precies op tijd voor hun behandeling worden opgeroepen, is er nauwelijks wachttijd in de wachtkamer. “Ja, die corona was wel de lakmoesproef,” lacht Wermenbol. “En om meteen zo relaxed te kunnen werken is ongelooflijk fijn. Ik voel veel minder tijdsdruk, omdat ik behandelingen voor zover mogelijk meteen afmaak en mijn patiënten zo nodig gelijk kan verwijzen naar een collega, assistent of mondhygiënist. Er is nu veel meer speelruimte om aan de wensen van patiënten te kunnen voldoen. Aan het einde van de dag ga ik echt ontspannen naar huis.”

Voor Helmi's Dental Care, de praktijk van Saghi Helmi in Leidschendam, was de coronatijd zelfs de directe aanleiding om zich te oriënteren op Hygga. In mei ging haar praktijk, met vijf behandelkamers, drie tandartsen en twee preventie-assistenten, ermee van start.



Tandarts en praktijkeigenaar Saghi Helmi.

Jarenlang werkte Helmi met een receptionist die de planning perfect regelde. Na diens vertrek bleek een opvolger met dezelfde kwalitei-

teiten niet te vinden, waardoor ze zich vanwege een te volle of te lege

Lees verder op pagina 18 ▶

ADVERTENTIE

Wat is Hygga Flow?

Hygga Flow (spreekt uit Huga, met g als in goal) is ontwikkeld in een mondzorgpraktijk met achttien behandelkamers in Helsinki. Het wordt een *real-time resource management system* genoemd, oftewel een meedenkend softwareprogramma dat ervoor zorgt dat de behandelaar niet zijn agenda, maar zijn patiënt centraal kan stellen. Het systeem maakt het mogelijk dat een diagnose meteen kan worden gevolgd door de uitvoering van het behandelplan. Hierbij kunnen tandheelkundig specialisten of mondhygiënist ter plekke onderdelen van de behandeling verrichten. Patiënten bepalen zelf in de online-agenda de dag en het tijdstip waarbinnen hun afspraak aanvangt. Een half uur voor het exacte tijdstip waarop de afspraak

daadwerkelijk begint, ontvangt de patiënt een sms. Hygga laat, volgens leverancier Straight Dental, de dwingende krampachtigheid van de reguliere agendaplanning voor wat die is; de agenda wordt een medestander bij het ervaren van een fijne, ontspannen 'flow' van werken en geeft een betere gemiddelde omzet per patiënt. Daarnaast zorgt Hygga voor een drastische vermindering van verbruiksmaterialen en voor afname van kosten voor reiniging van kamers en instrumenten. In Nederland en België werken inmiddels de eerste praktijken met dit systeem.

Hygga Flow is verkrijgbaar op abonnementsbasis (licentiekosten). Meer informatie: www.straightdental.com/hygga.

ADVERTENTIE



088 606 0810 www.dentalbuild.nl

- Turn-Key bouw
- Praktijkontwerp
- Interieurbouw
- Bouwbegeleiding



Showroom elke 1^e zaterdag open van 9:00 tot 14:00
7 november ■ 5 december ■ 2 januari ■ 6 februari

3 in plaats van 2 patiënten

behandelen in dezelfde tijd zonder aan kwaliteit in te boeten*

WORKFLOW KIT
DIRECTE RESTAURATIES
NU EXTRA VOORDELIG!



www.ivoclarvivadent.com/ee-20



Ideaal op elkaar afgestemde producten, die u in staat stellen om kwalitatief hoogwaardige en esthetische restauraties met enorme efficiëntie te vervaardigen.

Efficiënte Esthetiek

 Isoleren
  Hechten
  Restaureren
  Uitharden

www.ivoclarvivadent.com
 Manufacturer, Sales & Distribution
 Ivoclar Vivadent AG
 Bendererstr. 2 | 9494 Schaan | Liechtenstein | Tel. +423 235 35 35 | Fax +423 235 33 60

www.ivoclarvivadent.nl
 Marketing & Sales Support Office
 Ivoclar Vivadent B.V.
 De Fruittuinen 32 | 2132 NZ Hoofddorp | The Netherlands | info.nl@ivoclarvivadent.com
 Tel. +31 23 529 37 91 | Fax +31 23 555 45 04



passion vision innovation

* Best Special Feature "A fast and comfortable way of restoring teeth", Ivoclar Vivadent, January 2016

► Vervolg van pagina 17

agenda aan het einde van de dag vaak uitgeput voelde. Met Hygga Flow vond ze een alternatief. “Hoe meer data de Hygga software verzamelt over iedere behandelaar en de behandelingen, hoe nauwkeuriger het programma de workflow reguleert. Het werkt heerlijk: Hygga leert snel hoe wij werken en stemt de flow daarop af. Als behandelaar merk je het daarom niet meer als een patiënt bijvoorbeeld niet komt. En ook uitval door ziekte binnen je eigen team wordt gemakkelijk opgelost.”

Second opinion

De algemene opvatting binnen de mondzorg is dat patiënten sterk hechten aan hun vertrouwensrelatie met één specifieke behandelaar. Werken met Hygga vereist nu juist het loslaten van de vaste tandarts-patiëntkoppeling. Heeft Beekpark geen last gehad van weerstand bij patiënten, om hun exclusieve relatie met één tandarts op te geven? “Nou, wij hadden inderdaad verwacht dat dit aspect van Hygga niet bij alle patiënten even goed zou vallen,” zegt Tera Roeders. “Maar het blijkt dat de voordelen van Hygga voor verreweg de meeste mensen opwegen tegen dit relatieve nadeel. Patiënten vinden het fijn dat ze zelfstandig online afspraken kunnen inplannen. Het programma richt de agenda bovendien zo in, dat men altijd op heel korte termijn terecht kan. Ook vinden mensen het prettig dat ze nauwelijks wachttijd kwijt zijn en niet hoeven terugkomen: controle, reinigen, vullen, een wortelkanaalbehandeling of de start van een kroon kunnen tijdens hetzelfde bezoek worden gedaan. Met Hygga hoef je daardoor véél minder vaak naar de tandarts, iets wat aantrekkelijk is voor patiënten met angst, die immers erg kunnen opzien tegen een tandartsbezoek. Daarnaast hebben we gezorgd voor een goede communicatie over Hygga: met folders, filmpjes, informatie op de website en veel uitleg bij de receptie hebben wij onze patiënten op de komst van Hygga voorbereid.” Omdat patiënten binnen Hygga dus geen vaste tandarts hebben en voor elke specifieke behandeling ter plekke de meest aangewezen gespecialiseerde behandelaar wordt ingezet, heeft Hygga nog een bijkomend voordeel: patiënten worden door verschillende tandartsen en mondhygiënisten gezien en krijgen daardoor in feite voortdurend een second opinion. Wermenbol: “Voor onszelf is dit aspect minstens zo belangrijk: min of meer automatisch beoordelen we zo elkaars werk in de mond of bijvoorbeeld de interpretatie van foto's. Dat heeft een geweldig stuwend effect op de kwaliteit van de geleverde tandheelkunde. Tegelijkertijd betekent dit dat het hele team een gedeelde behandelingsfilosofie moet hebben, gelijkvormig moet werken en het leuk moet vinden om veel met elkaar te overleggen en intensief samen te werken.”

Turnaround

Helmi's Dental Care heeft Hygga ingevoerd na twee dagen proefdraaien, gedurende welke de praktijk werd begeleid door Straight Dental. “Dat was niet zo eenvoudig. Om Hygga goed te laten wer-



Thomas Wermenbol. FOTO: CASPAR SMITS

ken, moeten alle medewerkers het systeem goed begrijpen en de data juist invoeren.” Wermenbol beaamt dit. “Hygga is ronduit een *turnaround* voor je team. Het vergt echt een omslag in je manier van denken en ook de implementatie is best een klus. Het lukt alleen als het hele team daarin mee wil gaan. Werken met Hygga vereist bovendien een goede communicatie tussen de behandelaars enerzijds en de shiftmanager anderzijds. De receptioniste die als shiftmanager fungeert, stuurt achter de schermen de patiëntenstroom en voert wijzigingen tijdig door. Op die manier behoudt het

behandelend team de workflow.” Hygga Flow levert overigens ook een schat aan informatie op over het soort behandelingen dat wordt verricht en de gemiddelde tijdsduur per behandelaar. Dat is nuttig om nog beter te kunnen plannen. Het kan ook aanleiding zijn om verschillen met elkaar te bespreken en van elkaar te leren op het gebied van kwaliteit en efficiëntie. Helmi gebruikt de gegevens die Hygga verzamelt bovendien als managementtool, bijvoorbeeld om assistenten gericht te kunnen aansturen. Doordat ook zij in de behandelkamers moeten inloggen, heeft

Helmi nu beter zicht op de manier waarop ieder zijn tijd besteedt.

Geniale receptionist

Hygga Flow maakt dat minder patiënten per dag de praktijk bezoeken, terwijl een significant hogere gemiddelde omzet per patiënt wordt behaald. Bijna alle benodigde behandelingen worden immers gedurende dezelfde zitting uitgevoerd. Ook bij Helmi's Dental Care is de omzet per patiënt duidelijk toegenomen, al zijn de exacte cijfers nog niet bekend. “Beekpark Tandartsen is superblij met Hygga, ik kan het iedereen aanraden,” zegt Wermenbol. “Wij ervaren zoveel meer rust en werkplezier... Onbewust lette ik vroeger toch steeds op de klok, terwijl ik er nu écht helemaal kan zijn voor mijn patiënten. Als een patiënt de behandelkamer binnenkomt vraag ik nu: ‘Vertel eens, wat kan ik voor u doen?’ Mensen vinden dat geweldig!” Ook Helmi is zeer tevreden: “Als tandarts hoef ik me nooit meer druk te maken om de agenda. Bovendien is de druk op de receptie enorm verminderd. En: ik hoef niet meer op zoek naar die ene, geniale receptionist.” ■

ADVERTENTIE



088 606 0810 www.e-dental.nl

- Praktijk apparatuur
- Praktijk meubilair
- Turn-Key bouw

Showroom elke 1^e zaterdag open van 9:00 tot 14:00
7 november ■ 5 december ■ 2 januari ■ 6 februari

ADVERTENTIE

OSSIX®

Win volume met OSSIX® Volumax

OSSIX® Volumax is een dikke, ossificerende collageenmatrix welke botdefecten tot 4 mm kan opvullen. Zeer handig en efficiënt bij implantaties waarbij dehiscenties rond de implantaten moeten worden hersteld, verticale en/of laterale botopbouw is benodigd, of bijv. als er na een één fase implantaatplaatsing preventief kaakverbreding gewenst is. Het OSSIX® collageen wordt in 10 tot 12 maanden opgevormd tot patiënt eigen bot.*

Win eenvoudig tot 4 mm bot door het gebruik van de OSSIX® Volumax collageen matrix*



Botdefect naast implantaat werd met een dubbelgevouwen OSSIX® Volumax matrix opgevuld, waarna de gingiva rond het healing abutment werd gesloten.



Na 4 maanden: mooie brede processus en dik gekeratiniseerd weefsel.



CBCT scan na 6 maanden met de tot bot omgevormde OSSIX® Volumax.



CBCT scan na 3 jaar: volledig herstel van de processus

* Alveolar Ridge Augmentation and Ossification of Thick vs. Thin Sugar Cross-linked Collagen Membranes in a Canine L-shape Defect Model, Zubery et al, AAP Research Forum Poster Session, 2016.



MEMODENT B.V | T +31 (0) 53 430 66 63 | E info@memodent.nl | W www.memodent.nl



Memodent

Toegewijd aan zekerheid