

HYGGA: ARTIFICIAL INTELLIGENCE ALS REVOLUTIE IN DE AGENDAPLANNING

Hoe zorg je ervoor dat je zo min mogelijk patiënten in de wachtkamer hebt? Dat je in één behandeling alles afhandelt, zodat patiënten zo min mogelijk naar de praktijk moeten komen? Hoe werk je veel efficiënter, zodat je eventuele wachtlijsten sneller wegwerkt? Deze vragen zijn momenteel erg actueel.

Wat wil iedere behandelaar? Nooit meer uitlopen. Alle tijd voor iedere patiënt. De patiënt niet terug laten komen, maar alles in één behandeling voltooien. Dertig procent omzetgroei met dezelfde resources. Flexibele vakantieplanning.

De oplossing? De resource planning software van Hygga uit Finland maakt het mogelijk voor tandartspraktijken met minstens vier behandelkamers.



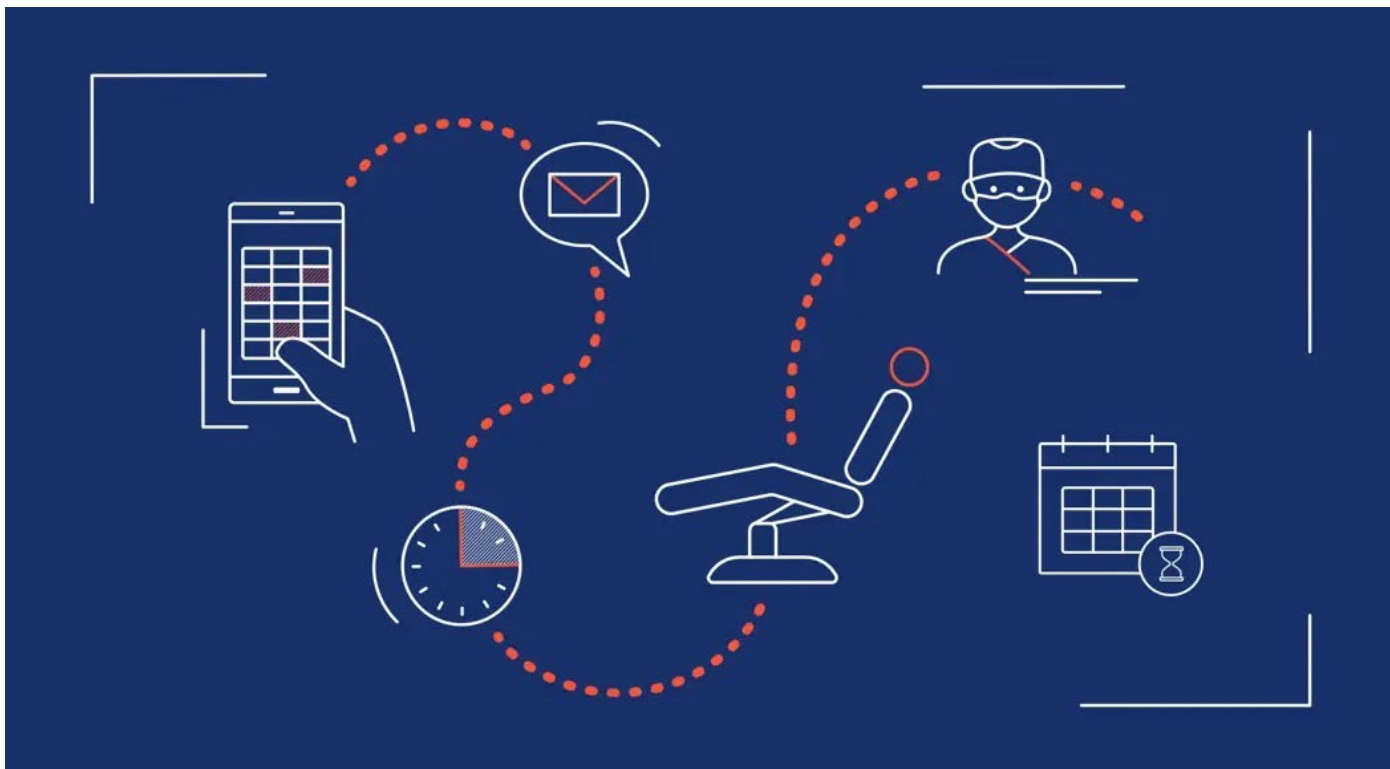
Reeds tien jaar werken verscheidene Scandinavische tandartspraktijken met Hygga Flow. De basisgedachte achter deze planningssoftware is dat je behandelingen (wanneer medisch mogelijk) in één patiëntenbezoek afmaakt. Caviteiten die tijdens een controle aan het licht komen worden dus direct behandeld. Als de mondhygiëniste nodig is, wordt ze met een druk op de knop opgeroepen.

Hoe gaat het in zijn werk?

Er is geen vaststaande planning voor de dag. Men weet welke patiënten naar de praktijk komen, maar weet niet wie de behandeling gaat uitvoeren of hoe lang de behandeling gaat duren. Voor iedere behandeling kan je de benodigde tijd nemen voor een kwaliteitsjob zonder dat de druk van de agenda wordt gevoeld. Op basis van artificial intelligence weet het systeem hoeveel patiënten er op een dag behandeld kunnen

worden, gedurende de dag worden tandartsen, mondhygiënisten en assistenten door Hygga Flow naar de juiste behandelkamers gestuurd.

Binnen dit systeem wordt de wachtkamer overbodig. De patiënt maakt geen afspraak meer voor een precies tijdstip, maar de afspraak wordt gemaakt in blokken van een uur. Dertig minuten voor de start van de behandeling ontvangt de patiënt een sms met het precieze tijdstip waarop de behandeling begint. De patiënt



wacht dus thuis of op zijn werk in plaats van in de wachtruimte van de praktijk. Een patiënt maakt dus geen afspraak voor donderdag om half 10, maar een afspraak dat de behandeling tussen 9.00 uur en 10.00 uur begint. Dit geeft het systeem de flexibiliteit, die nodig is om iedere behandeling zonder stress uit te kunnen voeren.

Het feit dat patiënten op het juiste moment in de behandelstoel zitten en alles wat medisch mogelijk is in één behandeling wordt afgemaakt levert een enorm efficiency voordeel op voor de praktijk. Het zorgt ervoor dat er per dag veel meer patiënten behandeld kunnen worden.

BBM onderzocht dit systeem verder en nam contact op met 2 praktijken die recent met dit systeem aan de slag gingen.

BBM sprak met tandarts Koen Bakelants uit de praktijk Tand- en Mondzorg Geel die sinds kort de agendaplanningssoftware test in zijn praktijk.

Zou u zichzelf kort even kunnen voorstellen?

Ik ben afgestudeerd in 2004 en heb in het begin van mijn carrière bij mijn vader gewerkt die zelf ook tandarts is. Samen met een medestudent, Dries Cools, ben ik in 2007 een eigen praktijk begonnen die we steeds meer uitbouwen.

Ondertussen is onze praktijk uitgegroeid tot een multidisciplinaire tandartsenpraktijk met 14 behandelruimtes in Geel en vanaf 25 mei met 5 nieuwe behandelruimtes in Olen.



Li: Dries Cools, Re: Koen Bakelants

Als (mede)eigenaar van een dergelijk grote groepspraktijk bent u wellicht bekend met aspecten zoals organisatie en samenwerking.

Klopt, we zijn een multidisciplinaire groepspraktijk waar er een nauwe samenwerking is tussen de verschillende tandartsen, specialisaties, mondhygiënist en assistentes. Om alles vlot te laten verlopen hebben we een overkoepelend manager voor de coördinatie tussen de twee praktijken.

Een goede work life balance vinden en toch voldoende tijd hebben om dagelijks bezig te zijn met het praktijkmanagement is mogelijk doordat we werken met vroege en late shiften. We investeerden veel tijd en energie in de samenwerking tussen de verschillende disciplines en dit zowel onderling als overkoepelend. Uit de vele vergaderingen die we structureel voeren, vloeide organisch ook een uniforme manier van werken naar onze patiënten toe.

U heeft twee mondhygiënist in uw team. Hoe verloopt de samenwerking met hen?

Onze mondhygiënist hebben binnen onze praktijk een sterk ondersteunende rol. Hierbij laten we ze maximaal zelfstandig handelen binnen het wettelijk kader. Ik vind mondhygiënist een grote meerwaarde en zou andere praktijken aanraden meteen een mondhygiënist aan te werven!

We maken met z'n allen een bijzondere rare periode door omwille van de huidige Covid-19 uitbraak. Welke moeilijkheden heeft uw praktijk hierdoor ondervonden?

Het grootste probleem was toch wel het beschermingsmateriaal. Uit voorzorg beslisten we nog voor dat er richtlijnen waren om onze praktijk te sluiten en een eigen urgentiedienst op te starten met enkele bevriende collega(s)(praktijken) uit de buurt. Op die manier verdeelden we de patiënten onderling waardoor beschermingsmateriaal efficiënter gebruikt kon worden. Het baliepersoneel lieten we met een beurtrol van thuis uit werken waardoor onze praktijk de hele dag telefonisch beschikbaar bleef. Zowel de mondhygiënist als de omloopassistenten ondersteunden de tandartsen bij urgentiebehandelingen. Verder werden tal van andere taken zoals onderhoud, opleiding e.d. verdeeld via digitale communicatiekanalen en hadden we de tijd om enkele vernieuwingen door te nemen en in te voeren. De software van Hygga is daarbij prominent.

'Hygga' een nieuwe systeem van agendaplanning, maar wat is nu juist het verschil met het traditionele agendabeheer en hoe komt u erbij hiervan gebruik te maken?

In onze praktijk zijn we al enkele jaren aan het bekijken hoe we patiënten meer kunnen behandelen volgens het Lean-principe. Een patiënt die voor de Covid-19 uitbraak op controle kwam en die één of meerdere problemen had, moest meestal op een later tijdstip terugkomen voor behandeling. Vaak liep de tijd tussen deze afspraken flink op, ondanks onze inspanningen zoals gereserveerde tijdsblokken, urgentieplaatsen en patiëntenstop.

De Hygga agendaplanning bood het antwoord dat we zochten en steunt op twee principes.

1. De patiënt komt niet meer bij een een vaste tandarts maar bij een tandarts- en mondhygiënistenteam.
2. Een patiënt heeft geen afspraak op een vast uur maar in een tijdslot van een uur. Een half uur voor zijn of haar afspraak krijgt de patiënt een sms om hem of haar te verwittigen van het correcte uur.

Via de firma 'Straight Dental' kregen we een mail met reclame over het systeem dat ons meteen aansprak wegens de wrevel die we reeds ondervonden tussen onze agenda en de lean-gedachte. Hoewel we enkele praktische bemerkingen hadden, vonden we de voordelen verbonden aan het systeem zeker de moeite. Als behandelaar hoef je immers nooit meer rekening te houden met deadlines, loop je uit dan neemt een collega de volgende patiënt over. Voor de patiënt is het grootste voordeel dan weer dat hij of zij in één zittijd kan geholpen worden, tenzij het om medische-, financiële- of tijdsgebonden redenen van de patiënt zelf niet kan. Als er op het moment van controle een probleem wordt vastgesteld, dan kan de patiënt onmiddellijk worden geholpen. Doordat het systeem realtime informatie biedt aan de volgende patiënten, heb

je geen volgende patiënt in de wachtzaal zitten die op jou zit te wachten.

De Covid-19 uitbraak haalde de agenda van heel wat praktijken onverwachts overhoop. Verandert dat iets aan de visie die u over het systeem heeft?

Neen, in plaats van stil te vallen heeft de coronacrisis alles echter in een stroomversnelling gebracht. Zo zagen we grote voordelen in het gebruik van beschermingsmateriaal. De patiënt kan namelijk in één zittijd behandeld worden met hetzelfde beschermingsmateriaal, wat kostendrukkend werkt. De praktijkruimte wordt zo efficiënt mogelijk gebruikt, zeker nu. Dit omdat een patiënt niet meer moet terugkomen, moet het kabinet niet opnieuw ontsmet en klaargezet worden voor diezelfde patiënt. Dit maakt dat we maximaal kunnen inzetten op de reductie in het aantal van patiëntencontacten, wat zowel positief is voor de patiënt als onszelf. Verder zijn er naar aanleiding van de Covid-uitbraak ca. 1500 patiënten afgebeld die weer moeten inhaken in de agenda. Met behulp van deze software kan automatische een sms worden verstuurd met een link naar een vrijgemaakt deel in de agenda dat patiënten de mogelijkheid biedt zelf een nieuwe afspraak in te plannen. Het werk van de balie-assistenten wordt hierdoor aanzienlijk verlicht.

Bent u het systeem al aan het gebruiken of is het de bedoeling eerst een testfase op te starten alvorens het volledig/volijds te implementeren in uw praktijk?

Het idee was eerst zelf naar Finland te reizen om het systeem te gaan ervaren in de praktijk. Daar dit niet meer mogelijk was, besloten we om, na het grondig doornemen van documentatie en vele gesprekken met meerdere betrokken actoren, over te gaan op een eerste testfase. We beginnen 18 mei met de hele software, maar zijn alvast volop aan de slag met de communicatie

naar de patiënten toe. De patiënten waarbij behandelingen eerder werden geannuleerd, zullen nu als eerste de kans krijgen een afspraak in te plannen.

Vermoedelijk zullen we later evolueren op een hybride systeem waarbij een deel van de praktijk werkt met Hygga-planning en een deel nog werkt volgens de oude agendaplanning (vb. specialisaties of mensen die enkel 1 specifieke arts wensen te zien).

Bent u bekend met praktijken die al aan de slag zijn gegaan met dit agendaplanning systeem?

In Nederland is er momenteel een eerste praktijk opgestart. Drie andere praktijken zitten samen met ons in de pipeline en zullen normaal tegen juni live gaan.

In theorie lijkt me dit een zeer goed systeem. Jullie praktijk gaat er mee van start op 18 mei. Hebben jullie tot hertoe al praktische moeilijkheden ondervonden of zijn er zaken die u alvast hebt aangepast?

Omdat we niet naar Finland konden, besloten we eerst zelf alles te testen alvorens er definitief op over te stappen. Een belangrijke voorwaarde voor de goede werking van het systeem is dat je met een 5-tal behandelaars aan de slag bent. Een combinatie tussen mondhygiënist en tandartsen lijkt ideaal. Het systeem gebruikt artificiële intelligentie en stuurt zichzelf continu bij. Het aantal behandelende artsen moet voldoende zijn om de patiënten flexibel op te kunnen vangen. Dat en het feit dat alle behandelboxen identiek zijn ingericht was bij ons dus praktisch vanzelfsprekend.

Er rezen voornamelijk wat vragen omtrent de overeenkomsten tussen België en Finland aangaande het zorgsysteem. Met heel veel ondersteuning van Straight Dental en hun nauwe samenwerkingsverband met Finland kwamen we tot de vaststelling dat er heel wat gelijkenissen zijn tussen de twee landen aangaande het tandheelkundig zorglandschap. Daarnaast heeft Hygga zelf een sterk team dat zorgt voor de implementatie en begeleiding van hun partners. Waarschijnlijk zullen er op termijn nog wel zaken

moeten aangepast worden zodat de software van Hygga volledig overeenstemt met de Belgische regelgeving (ik denk bijvoorbeeld aan de cumulregels).

Hoe verloopt het plannen van een afspraak nu concreet en vinden patiënten het eenvoudig? Komt er voor het inplannen van een afspraak dan nog hulp te pas van een baliemedewerker?

Het inplannen van een afspraak kan zowel door de baliemedewerkers, als online gebeuren. Zoals gezegd maken patiënten altijd een afspraak in een tijdslot. Verder biedt het ook het voordeel dat urgenties eenvoudig in te plannen zijn wegens de voorziene tijdsloten door het systeem. Deze kan je trouwens ook zelf aanpassen afhankelijk van de noden in je praktijk en je praktijkprofiel. Het blijft echter steeds mogelijk alles te fine-tunen naar eigen noodzaak.

Zoals ik het begrijp worden patiënten sneller geholpen en eventueel bij meerdere behandelaars (na elkaar) in één enkele afspraak of zittijd. Vreest u er niet voor dat patiënten hierdoor gaan afknappen? Gaat de vertrouwensrelatie tussen beiden dan niet gedeeltelijk verloren?

Onze patiënten zijn al deels gewoon om door verschillende behandelaars geholpen te worden. We hebben onze specialisaties, maar ook urgenties worden opgevangen door de eerst beschikbare tandarts. Tevens hebben we altijd erg ingespeeld op uniformiteit. Zowel naar kwaliteit van behandelen als naar uitstraling. Uiteraard blijven er verschillen en legt elke tandarts en mondhygiënist zijn/haar eigen accenten, maar op vlak van kwaliteit van uitvoering en communicatie met onze patiënten doen we geen compromissen (vb. alles onder rubberdam, iedereen met vergroting, ...). Patiënten die echt slechts één specifieke behandelaar wensen, zullen deze kans zeker krijgen.

Stel ik ben geïnteresseerd en wens meer informatie over het aankopen van dergelijk agendaplanningsysteem. Waar zou ik hiervoor terecht kunnen?

Bij de firma 'Straight Dental'. Zij zijn de enige

verdelers van dit softwarepakket in Nederland en België met de ondersteuning uit Finland. Het is een firma die hard inzet op hulpvaardigheid.

Tot slot. Heb je nog een boodschap of tip voor mondhygiënist(en) (in spe)?

Doe vooral wat je graag doet en doe het vooral met de mensen die je graag hebt!

Tandarts Bakelants gaf in zijn interview aan dat er in Nederland reeds één praktijk is die met Hygga Flow aan de slag is gegaan. Meer bepaald **Beekpark tandartsen** te Apeldoorn.

We zagen dat zij op hun website vermelding maken van Hygga als soepele manier van werken met grote voordelen voor patiënt en zorgverlener. Nadat ze zelf afreisden naar Finland en een werkbezoek brachten aan een top-tandarstenpraktijk in Helsinki die gebruik maakte van Hygga Flow, zagen ze dat de patiënten zéér tevreden waren en besloten ze het systeem zelf te omarmen. Hygga biedt zoveel comfort en gemak en bespaart bovendien ook het milieu. Volgens Tera Roeders-Bandel, team-manager van de praktijk kan men de flow kort beschrijven met de slagzin:

Hygga, "Minder vaak naar de tandarts".

Verder geven zij aan dat Hygga tiental voordelen heeft voor iedereen, maar voornamelijk een grote stap is op weg naar een nóg betere tandarts-ervaring.

→ Hygga Flow is geschikt voor praktijken vanaf 4 behandelkamers. Mocht u interesse hebben in een demonstratie, neem dan contact op via straightdental.com. Meer informatie vindt u op straightdental.com/hygga.