



▲ Alle behandelruimten zijn met elkaar verbonden. Collegiaal overleg vergt enkele stappen. Die open structuur kenmerkt de hele praktijk.



▲ Via een trap is de tandheelkunde-kliniek (blauw) verbonden met VDS tandtechniek (rood)

behandelaars, allemaal mensen met een vrij technische interesse in het vak, was dat een enorme eye opener.'

Patiënten geruststellen

Sinds 2006 werken Van der Schee en Thoolen in een pand waarin achter eigen voordeuren ook een huisartspraktijk, een tandartspraktijk en een plastisch chirurgisch centrum is gevestigd. Verderop op hetzelfde terrein bevinden zich ook een eerstelijnsgezondheidscentrum en enkele artspraktijken.

De entree van de praktijk is groot, licht en comfortabel en dezelfde lijn is terug te vinden in de rest van de praktijk. 'Patiënten verblijven hier vaak uren of soms zelfs een hele dag', zegt Van der Schee. 'Ze moeten zich op hun gemak voelen. Daarom hebben we een lounge waarin ze comfortabel kunnen zitten, tv kunnen kijken, kunnen lezen of internet kunnen gebruiken.' Op verschillende plaatsen in de praktijk hangen uitvergroete foto's van beroemde platenhoezen uit de geschiedenis van de popmuziek. Thoolen, fervent muziekliefhebber: 'Veel mensen herkennen die muziek omdat ze die zelf thuis ook hebben. Het geeft meteen een gespreksonderwerp over iets anders dan hun gebit. Daardoor voelen ze zich sneller op hun gemak.'

De zes behandelruimten in het centrum zijn ruim van opzet en goed geoutilleerd, en ogen vrijwel identiek. Alleen de twee OK's wijken hiervan af door de apparatuur die hier voor de operaties

wordt gebruikt. Alle behandelruimten zijn aan de achterzijde verbonden met elkaar en met de overige werkruimten. Een binnentrap fungeert als 'sluiproute' naar de tandtechnische ruimte, die al even ruim van opzet is. 'We hebben met elkaar afgesproken dat we plezier wil-

'Schaalvergroting leidt helaas meestal niet tot kwaliteitsverbetering'

den hebben', zegt Thoolen. 'Maar we willen ook van alle gemakken voorzien zijn om ons werk optimaal te kunnen doen. Vandaar die open structuur, zodat we elkaar probleemloos kunnen treffen voor snel overleg als dat nodig is. En vandaar ook de camera's in de behandelkamers. Die hebben een directe verbinding met het auditorium, zodat cursisten live kunnen meekijken hoe wordt gewerkt. Een headset stelt de behandelaar in staat om met de cursisten en de cursusleider te communiceren, om uitleg te geven of vragen te beantwoorden.'

Gezamenlijke visie

De grens van zes behandelkamers is bewust getrokken. Thoolen legt uit: 'Overall om ons heen zien we op het moment tekenen van schaalvergroting. Helaas leiden die vaak niet tot kwaliteits- of efficiencyverbetering, maar tot

afvlakking van degenen die er werken. Het werk daar verwordt tot een soort kantoorbaan waar je iedere dag van negen tot vijf je kunstje komt doen. De mensen die hier werken, werken vanuit een gezamenlijke visie en leveren een actieve bijdrage aan onze scholing en onze kwaliteitsontwikkeling. Om diezelfde reden hebben we er ook voor gekozen onze labfunctie niet uit te besteden naar een goedkope partij in het buitenland. Degenen die beweren dat dit dankzij de moderne digitale technieken probleemloos kán, hebben naar mijn idee geen gelijk. We krijgen hier patiënten die uitgebreide en gecompliceerde behandelingen nodig hebben en je hebt alle professionals nodig om over die behandeling een optimale beslissing te kunnen nemen, in een multidisciplinair team. Daarom wordt het behandelplan ook altijd in overstemming met de patiënt door dat hele team opgesteld.'

Samenwerking voor transparantie

Om de geboden kwaliteit van het werk voor de patiënt inzichtelijk te maken, is samen met elf andere, grotere klinieken de *Belangenvereniging Implantologie Nederland* opgericht. De twaalf aanbieders hebben in een zorgdocument vastgelegd wie ze zijn en hoe ze handelen. Het document bevat informatie over de gehanteerde behandelrichtlijnen en materialen, de klachtenregeling, de patiënt- en verwijzerstevredenheid en de intercollegiale toetsing. De twaalf willen ook graag de discussie aan over de materialen die voor de patiënt worden gebruikt, om duidelijk te maken wat wel en niet A-merken zijn. Ook wordt in samenwerking met het tandheelkundig centrum van de Universiteit Nijmegen onderzoek gedaan naar het succes van het medisch handelen. In het kader hiervan worden alle patiëntgerelateerde gegevens vastgelegd. De patiënt krijgt deze gegevens ook, in de vorm van een patiëntenpaspoort. Maar de gegevensverzameling is ook bedoeld om de zorgverzekeraars inzicht te bieden in de geleverde kwaliteit. 'De voorgenomen vrije tarieven in de mondzorg zien we dan ook met vertrouwen tegemoet', zegt Thoolen. 'Je kunt met zorgverzekeraars heel goed afspraken maken over kwaliteit, als je daar zelf maar in investeert. En dat doen we dus.' ◀