



PraktijkManagers Netwerk

Meten is weten

16 april 2015

info@dentiva.nl

Meten is weten

1. **Waarom wil je meten**
2. Wat wil je meten
3. Meetplan
4. Analyse
5. Verbetervoorstellen

Waarom meten we ? Jos de Blok







1. Overdrijf niet

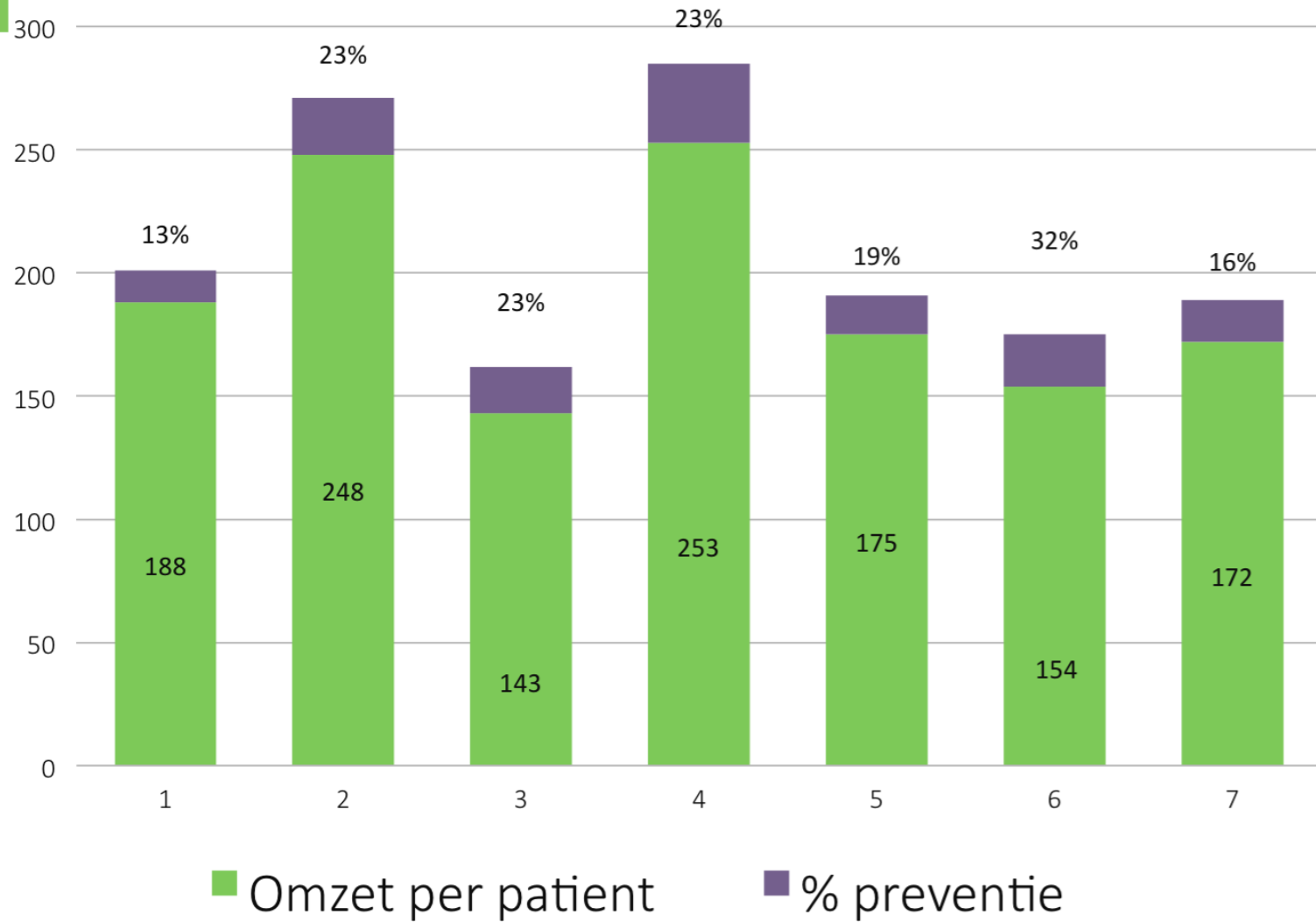
arom

Waarom wil je meten

1. Kwaliteitsverbetering
2. Werk makkelijker maken
3. Discussie
4. Verantwoording



OMZET PER PATIËNT



Meten is weten

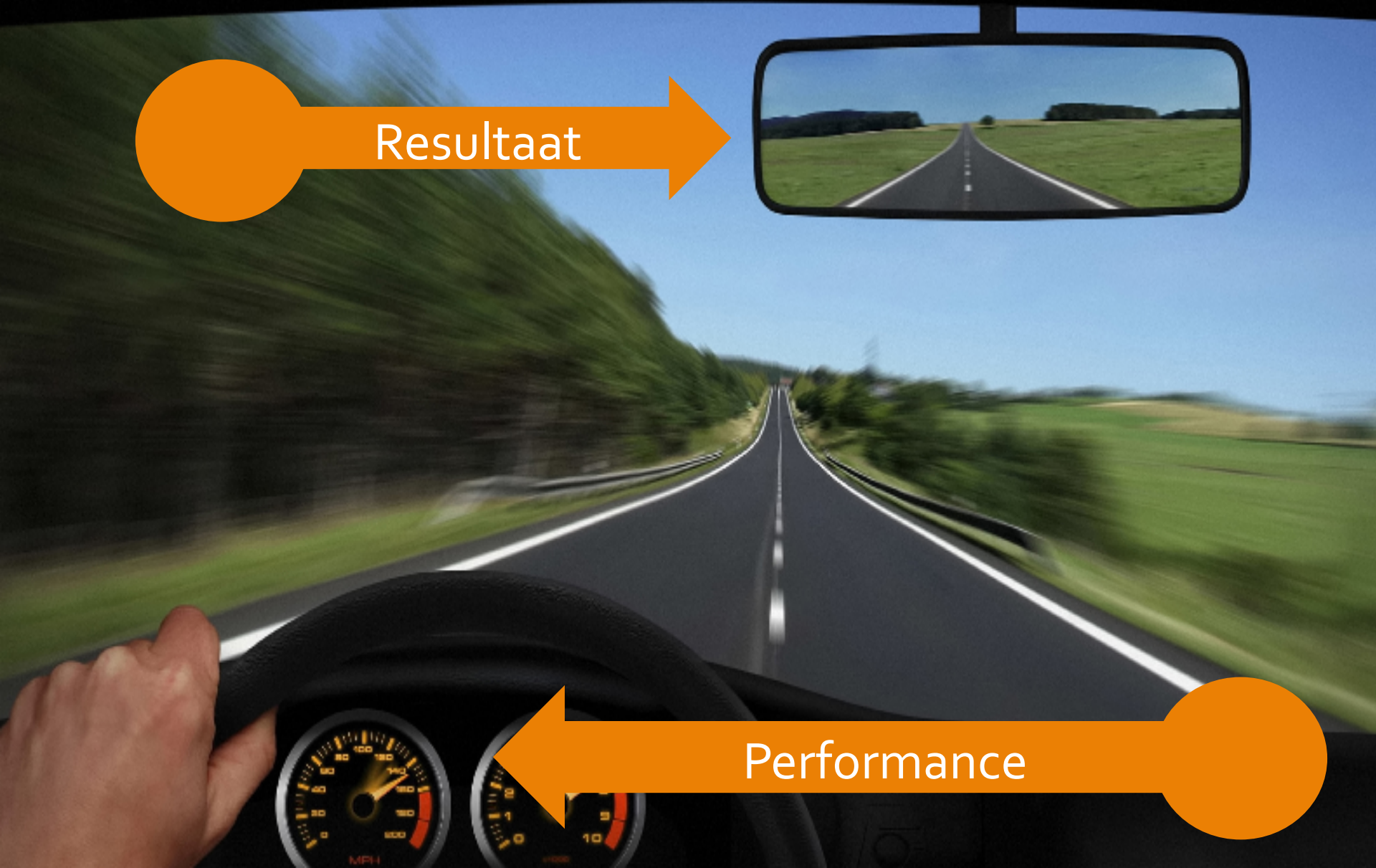
1. Waarom wil je meten
- 2. Wat wil je meten**
3. Meetplan
4. Analyse
5. Verbetervoorstellen


KPI: Vooruitkijken en achteruitkijken

Resultaat



Performance



A side-view mirror reflecting a road scene. The mirror shows a two-lane road with yellow dashed lines, a grassy field, and a line of trees in the distance. A large hay bale is visible in the background to the left. The text "... Niet de accountant..." is overlaid on the mirror's reflection.

... Niet de accountant...



In de beperking toont zich de meester...

WAT WIL JE METEN?



Wat

Patiënt beleving

Patiënten Enquête ?

rapportcijfer geeft u de praktijk?

8.5

Tevredenheid over het tandheelkundig handelen

Bent u tevreden over de hygiëne in de praktijk?

Bent u tevreden over de openingstijden?

Bent u tevreden over de bereikbaarheid van de praktijk?

Doen!

Tevredenheid over de manier van communiceren

Weet u altijd of u door een tandarts, mondhygiënist of

Wat

Medewerkers beleving

N = 10		GEM	STD
Vraag 1	Ik weet concreet wat er qua taakuitvoer van me wordt verwacht.	4,1	0,57
Vraag 2	Ik heb de middelen en instrumenten om mijn werk op de juiste manier te kunnen doen.	4,0	0,67
Vraag 3	Ik heb elke dag de gelegenheid om te doen waar ik het beste in ben.	3,5	0,53
Vraag 4	Ik krijg elke week een compliment voor iets dat ik goed heb gedaan.	2,5	1,08
Vraag 5	Ik heb het gevoel dat mijn leidinggevende om mij geeft als persoon.	2,6	0,84
Vraag 6	Op mijn werk is er iemand die mij stimuleert in mijn ontwikkeling.	3,1	0,57
TOTAAL		3,3	0,71

Schaal 1 – 5 : 1 = zeer mee oneens 3 = neutraal 5 = zeer mee eens

Lege plek in de agenda per week

open units per week

	A	B	C	D	E	F	G	H
1		AT	MdB	PP	SA	SC	TC	YW
2	2	6	3		9	7	2	1
3	3	6	10		7	7	2	0 vakantie
4	4	2	7		1	8	2	3
5	5	3	1		0	7	4	rwanda
6	6	3	2		3	18	7	rwanda
7	7	1	4		5	24	9	rwanda
8	8	5	4		6	26	8	rwanda
9	9	1	8	vakantie	vakantie		5	rwanda
10	10	5	6		0	11	3	rwanda
11	11	2	1		7	37	14	rwanda
12	12	1	vakantie		4	44	18	1
13	13	3	2		8	14	1	13
14	14							
15	15							
16	16							
17	17							
18	18							
19	19							
20	20							
21	21							
22	22							
23	23							

DPSI scores per 2 maanden

DPSI check										
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	
1	% DPSI score check (laatste half jaar niet ouder dan 24 maanden)									
2		1-6-2014	1-8-2014	1-10-2014	1-11-2014	1-12-2014	1-1-2015	1-2-2015	1-3-2015	1-4
3	gemiddeld							83,2	84,4	
4	PP	74,7	76,1	74,3	74,5	76,4	76,8	77,5	77,8	
5	TC	24,5	26,7	25,8	28,6	31,2	38,1	45,2	45,9	
6	AT	84	86,1	87,2	87	88,3	88,7	87,6	87,2	
7	SHC	74,4	75,2	79,2	83,4	82,6	83,9	87,9	90,6	
8	YW	71,5	73,8	79	88,7	87,9	90,9	94,9	97,1	
9	MBR	65,7	65,5	71,6	80,7	77	78,2	80,8	81,2	
10	GJ	83,3	83,3	84,2	91,7	89,5	90	93,3	93,8	
11	JP	93,3	100	94,7	88,9	91,7	91,3	92,3	91,3	
12	SA		100	83,3	78,6	66,7	68,3	68,9	69	
13										
14										

Uitgeschreven patiënten

percentage uitschrijvingen

	A	B	C	D
1		actieve patienten	uitgeschreven patienten %	
2	Alexander	2223	69	3,1
3	Monetta	1036	55	5,3
4	PeterPaul	2467	79	3,2
5	Shukhan	1133	86	7,5
6	Sjors	205	15	7,3
7	Tom	762	12	1,5
8	Yara W	1369	68	4,9
9				
10				

Wat

Verwijzers beleving

Verwijzers Enquête ?



Doen!

2. Meten

Inkoop / groothandel

Prijzafspraken

Handdoeken w/ HG	1	24/02	DPR	MW
drinkbekers (mw)	1	24/02	DPR	MW
Alcohol (mw)	6x	24/02	DPR	MW
Greene handschoenen (mw)	10x	24/02	DPR	MW
Kylifresh (mw)	1x	24/02	DPR	MW
Conteast Plus 15%	1x	24/02	DPR	MW
Panasil putty soft	1x	24/02	DPR	MW
locking Dentamenor	2x	163-414-00	24/02	lomb MW
flow tona	3x	24/02	lomb	MW
dental partners Rotterdam B.V.				
londen ill. 37, 37+, 38+	10 stuks	} 24/02	lomb	MW
sg. 40	per			
rel. 36, 36+, 37, 37+	maat			
France (HG)				
handschoenen				
Dave Elastieken				ref: 404-216

Analyseer de top 20

Wat kun je meten, inspiratie

www.dentiva.nl : kengetallen in de praktijk

Meten is weten

1. Waarom wil je meten
2. Wat wil je meten
- 3. Meetplan**
4. Analyse
5. Verbetervoorstellen



Röntgen meetweek meten

Monitoren röntgenfoto's

Kamer



Foto niet ingeschoten, overnieuw gemaakt	Foto niet goed, maar wel bruikbaar	Foto overnieuw i.v.m. software probleem

Foto's goed

--

Röntgen meetweek meten

K4 AT 8 46

Monitoren röntgenfoto's

Kamer 4

Foto niet ingeschoten, overnieuw gemaakt	Foto niet goed, maar wel bruikbaar	Foto overnemen v.m. software probleem

Foto's goed

11 bx belichting tijd 12
11 sdos = 16
Hersaken

Röntgen meetweek resultaat

monitoren kwaliteit röntgenfoto's

	A	B	C	D	E
1	monitoren röntgen foto's				
2		gemaakte foto's week 11	goed	matig maar wel br	slecht, overnieuw
3		173	151	20	2
4		100%	87,30%	11,50%	1,20%
5					
6					
7					
8					

Röntgen meetweek resultaat

Categorie	Na te streven frequentie
Opname is volledig correct met betrekking tot de positionering en beeldkwaliteit; alle diagnostische informatie is beschikbaar.	Minimaal 70%
Opname vertoont fouten met betrekking tot de positionering en beeldkwaliteit; maar de gewenste diagnostische informatie is beschikbaar.	20%
Opname is diagnostisch onbruikbaar.	Maximaal 10%

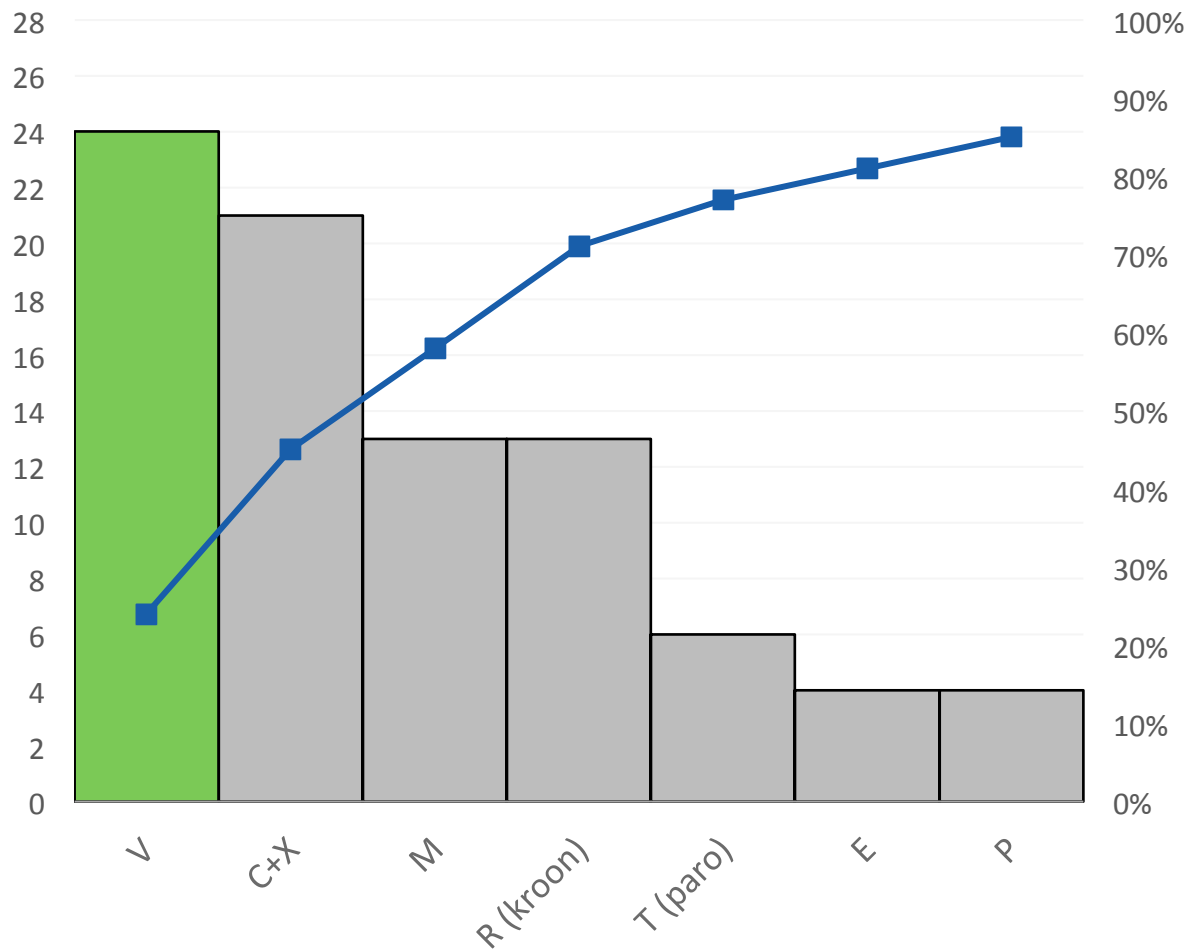
Datum: dd/mm/jjjj

Meten is weten

- Uitvoerbaar houden
- Binnen een categorie meetbaar: 5-10
- Fouten: 100 met minimaal 5 fouten
- 80 -20 regel: 50

Wat doet een tandarts het meest?

Controleren en preventie



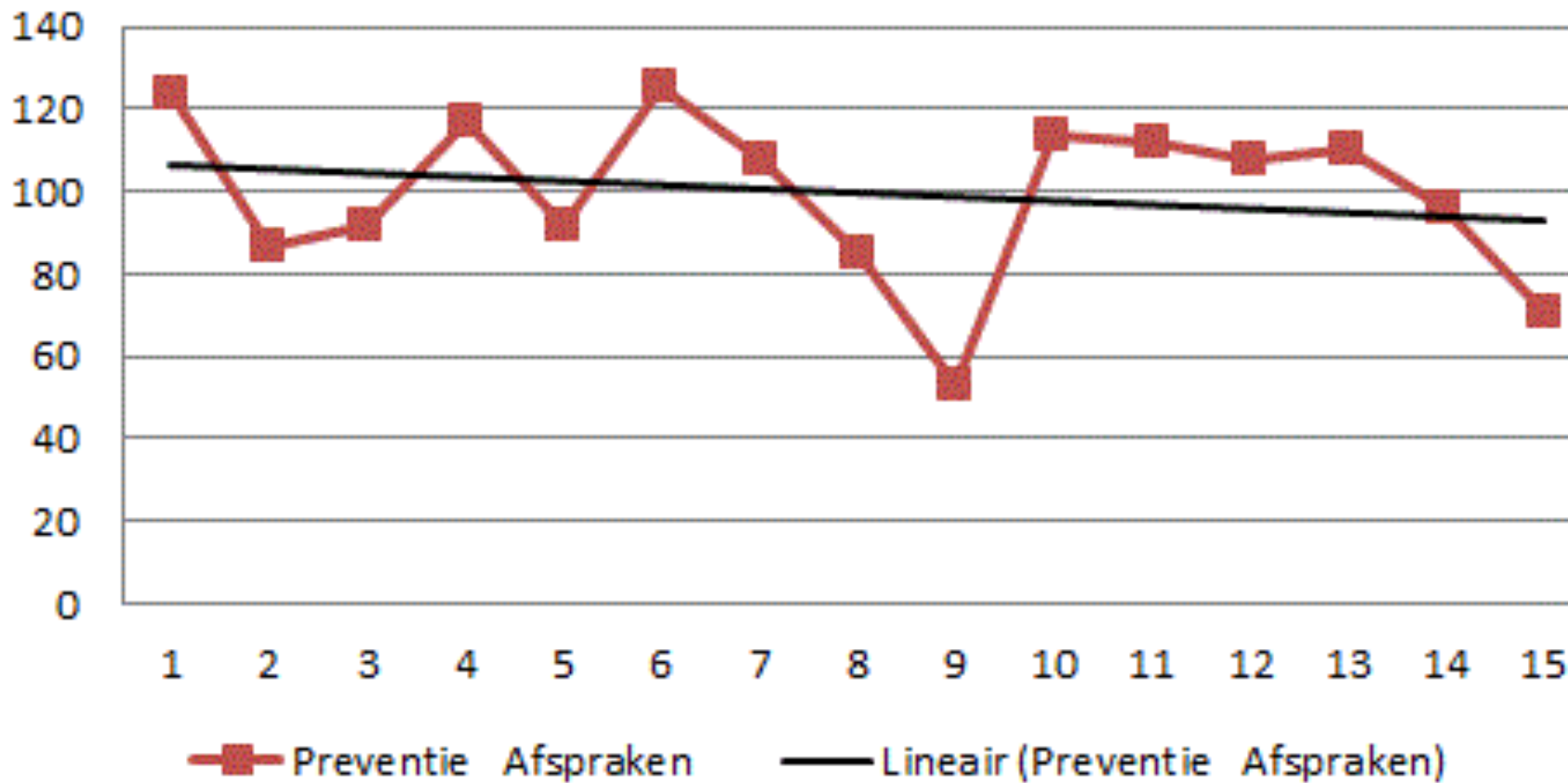
Kijk naar de behandelingen die het meest voorkomen.

Meten is weten

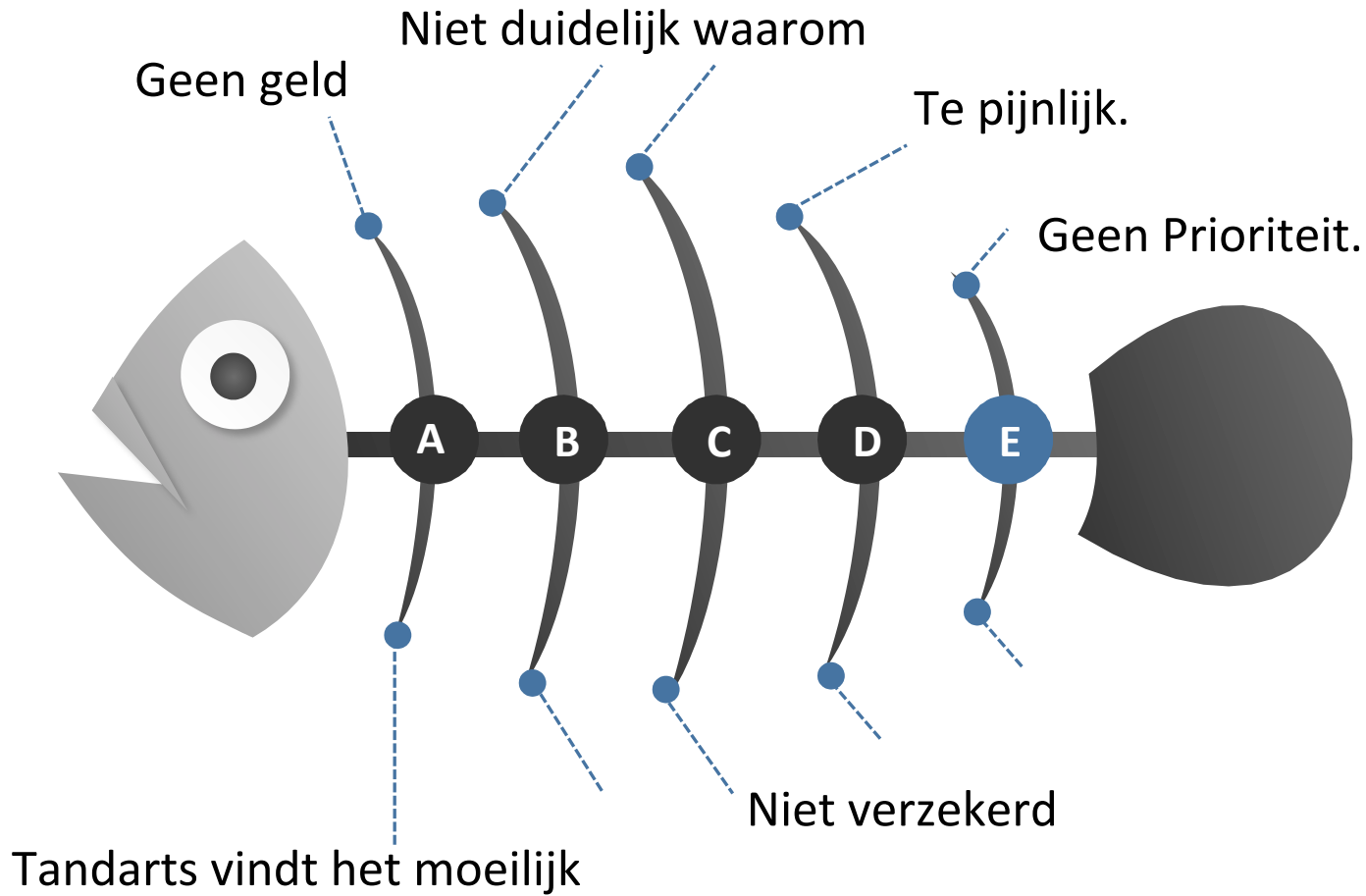
1. Waarom wil je meten
2. Wat wil je meten
3. Meet plan
4. **Analyse**
5. Verbetervoorstellen

Analyse

Preventie Afspraken



Analyse: Preventie afspraken



Analyse nader onderzoek

Reden van uitloop:

1. Te laat begonnen omdat tandarts te laat was
2. Te laat begonnen omdat patiënt te laat was
3. Onvoorziene situatie tijdens behandeling
4. Niet goed gepland
5. Te lang, teveelgepraat met patiënt
6. Te lang, teveelgepraat met
7. Tussendoor telefoon
8. Tussendoor intercollegiaal overleg
9. Meer doen dan gepland was
10. Achter computer, in kantoor
11. Assistentie bezig/druk/ziek (reden erbij zetten)
12. Anders (reden erbij zetten)

	PP	TC	AT	SHC	MdB	YW	GJ	PA	HJ
1.	2						1		
2.	3	1	2		1				
3.	1				1		1		
4.	1		4						
5.	2	2	1		5				
6.									
7.									
8.									
9.	1				2		1		
10.									
11.		1							
12.			1: te groot PO blok 1: spoed erbij			2: uitloop o. shift			

Reden van uitloop:

1. Te laat begonnen omdat tandarts te laat was
2. Te laat begonnen omdat patiënt te laat was
3. Onvoorziene situatie tijdens behandeling
4. Niet goed gepland
5. Te lang, teveel gepraat met patiënt
6. Te lang, teveel gepraat met
7. Tussendoor telefoon
8. Tussendoor intercollegiaal overleg
9. Meer doen dan gepland was
10. Achter computer, in kantoor
11. Assistentie bezig/druk/ziek (reden erbij zetten)
12. Anders (reden erbij zetten)

Meten is weten

1. Waarom wil je meten
2. Wat wil je meten
3. Meetplan
4. Analyse
5. **Verbetervoorstellen**

3. Verbeteren is samenwerken





“Stapsgewijs samen verbeteren”
Een verademing voor de praktijk

www.dentiva.nl - info@dentiva.nl