

De wijze raad van de Soefi

Hoogleraar Aangezichtschirurgie en Psychodiagnostiek Eelco Hakman was degene die me vertelde over een wijze raad van de Soefi: "Bedenk hoe het voelt, wanneer je eenmaal op de plek bent waarnaar je verlangt".

Afgelopen maand ben ik begonnen in een nieuwe praktijk. In de aanloop naar deze nieuwe uitdaging heb ik meer dan ooit nagedacht over wat voor tandheelkunde ik wil bedrijven, hoe ik er wil zijn voor mijn patiënten en welke stappen ik kan nemen om dat te verwezenlijken.

Een goede anamnese kost zeker drie kwartier, zegt Hakman. Daar ben ik het mee eens. 45 minuten voor een goede eerste kennismaking is absoluut geen overbodige luxe, wanneer je de patiënt op een dieper niveau wil leren kennen. Iets wat de basis kan vormen voor een fijne, jarenlange patiënt-behandelingsrelatie.

Zodat een patiënt niet meer alleen patiënt is, maar een *raving fan* van je wordt. Fans gaan niet weg wanneer het bij de concurrent een tientje goedkoper is, of wanneer er een keer iets misgaat. Een fan heeft veel vertrouwen in je en een groot acceptatievermogen. En mocht er ooit iets misgaan, dan zal een fan je niet snel aanklagen. Men zegt dat je de patiënten krijgt die je verdient. Heb je er in die zin eigenlijk weleens bewust over nagedacht hoe jouw ideale patiënt - *jouw ideale klant* - eruitziet?

Volgens sommigen kleeft aan de term patiënt overigens een negatieve bijklank, qua hulpbehoefendheid en hiërarchie. Het overwegen waard om je patiënten voortaan klanten of relaties te noemen? Mogelijk dat het laatste gelijkwaardiger aanvoelt, je werkt tenslotte samen aan een goede mondgezondheid. Wat ik schrijf is in principe niets nieuws. Maar tijden veranderen wel. En ik heb sterk het idee dat de tijd inmiddels rijp is voor een nieuwe manier van denken en doen.

Als tandarts werk je vrijwel gegarandeerd onder (hoge) tijds- en administratiedruk. Op een dag neem



je talloze beslissingen. En hoe meer patiënten je op een dag ziet, hoe meer prikkels. Het is standaard voor een halfjaarlijkse controle 10, 15 of hooguit 20 minuten uit te trekken. Als je dat doorrekent naar een 8-urige werkdag waarop je alleen maar controles doet, zou dat betekenen dat je respectievelijk 48, 32 of 24 patiënten op een dag ziet. Maar is dat eigenlijk normaal? Stel dat geld en tijd geen rol zouden spelen. Hoeveel dagen in de week zou je dan als tandarts werken? Hoeveel uur zou je per dag werken? En hoeveel tijd plan je in voor je patiënten?

Ik persoonlijk zou voor iedere halfjaarlijkse controle zeker 30 minuten willen inplannen om steeds weer tot diepgaander patiëntencontact te kunnen komen. Niet vanwege het technische aspect, wel vanwege het bio-psychosociale aspect. Ik voorzie dat de tandarts van de toekomst dan ook steeds vaker de rol van coach op zich zal nemen. Om onze patiënten, met primaire focus op de mond, te kunnen begeleiden en coachen naar een goede en kloppende algehele gezondheid en welzijn.

En als de Soefi me vragen hoe het voelt als deze visie uitkomt? Dan voelt het goed.

Tandarts-ondernemer Stephan Tjook is founder van DNTSTRY University en growth mentor voor tandartsen en ondernemers. Vind je het interessant een keer met hem te sparren over tandheelkunde, persoonlijke ontwikkeling en/of financiële vrijheid? Boek dan nu een gratis virtueel koffiemomentje met hem in via dntstryuniversity.com/koffiemomentje ■