



Streefdoelen

Persoonsgericht

Transparantie

Kwaliteit

Generalistisch

Gastvrij

Zorgvuldigheid

Constructief

Subdoelen

Persoonsgerichte benadering in patiëntencontact.

Patiëntervaringen

Lean werken 2.0

Aanvulling in aanbod van aanvullende patiëntenzorg

Gastvrije benadering In organisatie van werk, attitude en tools.

Zorgvuldigheid in organisatie van werk en registratie.

Constructief Samenwerken

Resultaten 2020

Persoonsgericht werken

Doel: Doorontwikkeling persoonsgerichte stijl in consulten en patiëntencontact.
Trekker: Anna Bruns in opdracht van FEA, ism Annalies Venema
Teamleden en inzet uren: - 6 uren scholing per medewerker in 2018 (DA/POH-S/HA) - 6 uren per medewerker per jaar interventie (DA/POH-S/HA)
Looptijd: 2018-2021
Behaald resultaat dec 2020: Alle medewerkers (incl nieuwe medewerkers) zijn geschoold en persoonsgericht werken is geïmplementeerd in de consultvoering en patiëntencontacten. Alle groepen hebben interventie momenten (3xpi) gehad in klein groepsverband. D.m.v. videofeedback gesprekken getoetst aan het model van persoonsgericht werken. In nov 2020 interventie geannuleerd. In oktober nog wel plenair met elkaar theorie opgefrist en casuïstiek geoefend.

Persoonsgericht werken vervolg 2020

Doel: Doorontwikkeling persoonsgerichte stijl in consulten en patiëntencontact.
Trekker: Annalies Venema (ism FEA, Agnes IJlind en Henk Willem Altena)
Teamleden en inzet uren: - 6 uren per medewerker per jaar interventie (DA/POH-S/HA)
Looptijd: 2018-2021
Beoogd resultaat dec 2021: - 3x interventie in klein groepsverband voor alle medewerkers d.m.v. video feedback met Henk Willem Altena ism Agnes IJlind - er is geëvalueerd op welke manier we persoonsgericht werken verder willen ontwikkelen en integreren in de praktijk.

Transparantie in patiënt ervaringen

Doel: Transparantie door actief te vragen naar kwaliteitservaringen bij patiënt (vragenlijst NPA)
Trekker: Toetsing NPA ter verbetering van de kwaliteit
Risico inventarisatie onder personeel.
Trekker: Annalies Venema
Teamleden en inzet uren: alle medewerkers
Looptijd: 2018-2020
Behaald resultaat dec 2020: 1. Vragenlijst NPA onder patiënten uitgezet. 2. RI & E uitgezet en risico's opgelost 3. Arbo aanpassingen op werkplek totdat verbouwing 2021 gereed is.

Transparantie in kwaliteit

Doel: -Punten vanuit RIRE in verbouwingsplannen verwerken en uitvoeren -Toetsing NPA (controle audit) -Herhaling patiënten panel (indien mogelijk met betrekking tot COVID) -Cliëntenraad inrichten
Trekker: Annalies Venema
Teamleden en inzet uren: Alle medewerkers
Looptijd: 2020-2021
Beoogd resultaat dec 2021: 1. Alle punten uit RIRE zijn verwerkt in verbouwingsplannen. 2. Alle risico's zijn opgelost. 3. Controle audit NPA okt 2021 is met succes afgerond 4. Onderzoeken of patiënten panel alsnog in 2022 plaats kan vinden, indien 2021 niet haalbaar is. Plan van aanpak Cliëntenraad is opgesteld en wordt vervolgd

Lean werken 2.0

Doel: Bestendigen van lean werkwijze en doorzetten van analyse meerdere processen in 2020
Trekker: Ramona Gerrits, Eline Hut, Annalies Venema
Teamleden en inzet uren: Gemid 2 uren per week per p.p.
Looptijd: 2018-2020 e.v.
Behaald resultaat dec 2020: - archief is lean ingericht inclusief min/max aanduiding en kanban kaarten - Verbeterprocessen worden in kaart gebracht aan de hand van waardestromanalyses/makkigami's - makkigami's van team training lean zijn opgepakt en geïmplementeerd.

Lean werken 2.0 vervolg 2020

Doel: Lean modellen structureel toepassen in kwaliteitsbeleid en verbeterprocessen.
Trekker: Ramona Gerrits, Eline Hut, Annalies Venema
Teamleden en inzet uren: Gemid 2 uren per week per p.p.
Looptijd: 2018-2021 e.v.
Beoogd resultaat dec 2021: - Verbeterprocessen worden doorlopend in kaart gebracht met behulp van het gehele team aan de hand van waardestromanalyses/makkigami's - makkigami's van team training lean zijn opgepakt en geïmplementeerd. - er zijn nieuwe verspilling analyses gedaan en hieruit worden verbeter voorstellen gedaan.

Aanvulling aanbod in aanvullende zorg/substitutie

Doel: Aanbod voor aanvullende zorg uitbreiden met spreekuur plastisch chirurg van Phizi in praktijk met ondersteuning van eigen praktijkassistentes en huisartsen/AIOS.
Trekker: Annalies Venema
Teamleden en inzet uren: DA (uitvoering) 2x per maand 4uur spreekuur (Demi, Simone als ondersteunend DA)
Looptijd: 2020-2021
Behaald resultaat dec 2020: - Intensievere samenwerking met 2e lijn door phizi spreekuur in MCN - Patiënten worden in vertrouwde omgeving, dichtbij huis, geholpen door medisch specialist. - Leereffect voor huisartsen in diagnostiek zowel door casuïstiek in beveiligde omgeving en in praktijk

Uitbreiding aanvullende zorg door spreekuur Phizi in MCN en optometrie bij opticien Nijverdal

Doel: Substitutie van 2e lijn naar 1e lijn uitbreiden
Trekker: Annalies Venema
Teamleden en inzet uren: -Voor Phizi: DA (uitvoering) 2x per maand 4uur spreekuur (Demi, Simone en Tineke als ondersteunend DA) -Voor optometrie ECMS Diekman: alle verwijzende medewerkers (tijd die nodig is voor digitale verwijzing)
Looptijd: 2020-2022
Beoogd resultaat dec 2021: -Intensievere samenwerking met 2e lijn door phizi spreekuur in MCN - Patiënten worden in vertrouwde omgeving, dichtbij huis, geholpen door medisch specialist. - Leereffect voor huisartsen in diagnostiek zowel door casuïstiek in beveiligde omgeving en in praktijk

COVID-19 Pandemie

Looptijd: Mrt 2020-.....
Behaald resultaat dec 2020: De praktijkorganisatie is aangepast op de richtlijnen van het RIVM.
Beoogd resultaat dec 2021: -Patiënten kunnen op een veilige manier zorg ontvangen. -Reguliere zorg is ook in covid tijd toegankelijk. -Er wordt gebruik gemaakt van digitale ICT mogelijkheden om de patiënt zo goed mogelijk te bedienen in deze tijd (op de juiste plaats, op het juiste moment, bij de juiste persoon).

Gastvrije patiëntenbenadering

Doel: Afspraken die gemaakt zijn over gastvrije patiënten benadering evalueren en verder implementeren, ook in termen van verstanden.
Trekker: Annalies Venema
Teamleden en inzet uren: HA/DA/POH 4,5uur scholing p.p
Looptijd: 2019-2020
Behaald resultaat dec 2020: 1. Positieve feedback wordt laagdrempelig gegeven aan elkaar en verbeterpunten zijn besproken. 2. Focuspunt maatschap geweest 2020, medewerkers hebben persoonlijke leerdoelen geformuleerd omtrent dit thema en zijn geëvalueerd in de jaargesprekken.

Gastvrije patiëntenbenadering vervolg

Doel: toegankelijkheid praktijk verbeteren in termen van communicatie en begeleiding.
Beoogd resultaat dec 2021: 1. Scholing voor gehele team herhalen: gastvrije begeleiding en omgang met eigen grenzen deel II (Hospitality in zorg) 2. Start maken met over ontwerp van gespreksmodel (ism zorggroep FEA) dat zorgvuldig en gastvrij werken combineert en de triage skills van de DA's naar een hoger niveau tilt. 3. 30% van de patiënten heeft zich aangemeld voor mijngezondheid.net (patiënten portaal) en maakt hier gebruik van. 4. Verbouwing realiseren, waardoor meer werkruimte ontstaat voor medewerkers en meer onderzoekruimte voor patiëntenzorg.

Zorgvuldig werken

Doel: Meer bewust zijn van manier van werken en registreren.
Trekker: Annalies Venema
Teamleden en inzet uren: HA/DA/POH 1 week aandacht voor gewenste situatie in vorm van positieve feedback geven en 1 week opbouwende feedback
Looptijd: 2018-2021
Behaald resultaat dec 2020: Dec 2020 aantal geregistreerde contacten gestegen met 5% ten opzichte van januari 2019.

Zorgvuldig werken vervolg 2020

Doel: Zorgvuldig registreren van contacten ten behoeve van verslaglegging en overdracht.
Beoogd resultaat dec 2021: December 2021 aantal geregistreerde contacten gestegen met tenminste 10%

Zorgvuldig en discreet werken

Doel: Zorgvuldig en discreet werken
Trekker: Annalies Venema
Teamleden en inzet uren: DA/POH formuleren in planningsgesprek een doel om discretie en zorgvuldig werken te borgen.
Looptijd: 2019-2021
Beoogd resultaat dec 2021: Elke medewerker van MCN heeft gewerkt aan eigen doel om discreet en zorgvuldig werken te bevorderen.

OPT-in registratie

Toename van OPT-in registratie s van 75% naar tenminste 95%
Teamleden en inzet uren: Alle medewerkers, 1uur per week
Looptijd: 2018-2020 ev.
Behaald resultaat dec 2020: 99% is OPT –in geregistreerd
Beoogd resultaat dec 2021: 100% is OPT –in geregistreerd

Prioriteiten 2021

Constructief samenwerken

Doel: Met elkaar in gesprek blijven over hoe constructieve samenwerking onderhouden kan worden.
Trekker: Annalies Venema
Teamleden en inzet uren: DA, POH en HA: 1x 3,0 uur
Looptijd: 2018-2021
Behaald resultaat dec 2020: 18/3/2020 MBTI uitgesteld door COVID. Mee naar 2021.

Constructief samenwerken vervolg 2020

Doel: Met elkaar in gesprek blijven over hoe we zo constructief mogelijk met elkaar kunnen samenwerken.

Teamleden en inzet uren: DA, POH,HA: 1x 3,0 uur
Beoogd resultaat dec 2021:

1. Kennis en inzicht over eigen kwaliteiten en valkuilen en de relatie die dit heeft in samenwerking en interne communicatie.
2. MBTI scholing door Geert Haentjens (2 sessies)
3. Positieve en sturende feedback zijn ingesloten als normen voor constructief samenwerken.
4. Verbeterpunten ten aanzien van communicatie onderling zijn besproken.