



Streefdoelen

Persoonsgericht

Transparantie

Kwaliteit

Generalistisch

Gastvrij

Zorgvuldigheid

Constructief

Subdoelen

Persoonsgerichte benadering in patiëntencontact.

1: Patiëntervaringen
2: risico inventarisatie medewerkers

Efficiënt (lean) werken

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 2021

Persoonsgericht werken
Doel:
Doorontwikkeling persoonsgerichte stijl in consulten en patiëntencontact FEA.
Coördinator:
Annalies Venema ism FEA
Teamleden en inzet uren:
- 2 uren scholing per medewerker in 2021 (DA/POH-S/HA)
Looptijd:
2018-2022
Behaald resultaat dec 2021:
Alle medewerkers (incl nieuwe medewerkers) zijn in okt 2021 geschoold en persoonsgericht werken is geïmplementeerd in de consultvoering en patiëntencontacten.
Videotraining is geannuleerd in 2020 /2021 ivm covid 19 , vervolg in 2022

Transparantie in patiënt ervaringen
Doel:
● Transparantie door actief te vragen naar kwaliteitservaringen bij patiënt (vragenlijst NPA)
● Toetsing NPA ter verbetering van de kwaliteit
● Risico inventarisatie onder personeel.
Coördinator:
Annalies Venema
Teamleden en inzet uren:
alle medewerkers
Looptijd:
2018-2022
Behaald resultaat dec 2021:
1. Vragenlijst NPA onder patiënten uitgezet + Evaluatie is geweest
2. RI & E uitgezet en risico's opgelost
3. Arbo aanpassingen zijn toegepast op werkplek totdat verbouwing 2021 gereed is.

Lean werken
Doel:
Bestendigen van lean werkwijze en doorzetten van analyse meerdere processen
Coördinator:
Ramona Gerrits, Annalies Venema
Teamleden en inzet uren:
Gemid 2 uren per week per p.p.
Looptijd:
2018-2022 e.v.
Behaald resultaat dec 2021
- archief is lean ingericht inclusief min/max aanduiding en kanban kaarten
- Processen van knelpunten zijn in kaart gebracht aan de hand van waardestromanalyses/makkigami's
- makkigami's van team training lean zijn opgepakt en geïmplementeerd.

Uitbreiding aanvullende zorg door spreekuur Phizi in MCN en optometrie bij opticien Nijverdal
Doel:
Substitutie van 2e lijn naar 1e lijn uitbreiden
Coördinator:
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
Behaald 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 2021:
-Patiënten kunnen op een veilige manier zorg ontvangen.
-Reguliere zorg is ook in covid tijd toegankelijk.
-De praktijkorganisatie is aangepast op de richtlijnen van het RIVM.

Gastvrije patiëntenbenadering vervolg
Doel: toegankelijkheid praktijk verbeteren in termen van communicatie en begeleiding.
Behaald resultaat dec 2021:
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. 20% 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 onderzoeksruimte voor patiëntenzorg.
Uitbreiding van personeel en spreekuur wordt mogelijk.

Zorgvuldig en discreet werken
Doel:
Zorgvuldig en discreet werken
Coördinator:
Annalies Venema
Teamleden en inzet uren:
DA/POH formulieren in planningsgesprek een doel om discretie en zorgvuldig werken te borgen.
Looptijd:
2019-2021
Behaald 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 2021
97% is OPT-In geregistreerd.

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
Behaald resultaat dec 2021:
1. Bijeenkomst (vervolg op scholing constructief werken 2020) MBTI scholing door Geert Haentjens (2 sessies) is uitgesteld door COVID
2. Positieve en sturende feedback zijn ingesloten als normen voor constructief samenwerken.
3. Verbeterpunten ten aanzien van communicatie onderling zijn besproken.

Constructief samenwerken
Doel:
Met elkaar in gesprek blijven over constructief samenwerken.
Teamleden en inzet uren:
DA, POH,HA: 1x 3,0 uur
Beoogd resultaat dec 2022:
1. Medewerkers hebben inzicht en kennis gekregen over eigen kwaliteiten en valkuilen en de relatie die dit heeft in samenwerking en interne communicatie. MBTI scholing door Geert Haentjens (2 sessies)
2. Vooraf elk voortgangsgesprek vindt er 360graden feedback plaats. Met drie complimenten en 1 tip. Deze kan gebruikt worden als onderdeel van POP tijdens voortgangsgesprek.

Prioriteiten 2022

Persoonsgericht werken
Doel:
Bestendigen persoonsgerichte stijl in consulten en patiëntencontacten.
Coördinator:
Henk Willem Altna / Agnes Lijland in samenwerking FEA.
Teamleden en inzet uren:
- 2 uren scholing per medewerker in 2021 (DA/POH-S/HA)
Looptijd:
2018-2022
Beoogd resultaat dec 2022:
Alle medewerkers (incl nieuwe medewerkers) zijn in april 2022 geschoold in persoonsgericht werken en casuïstiek is in kleine groepen besproken in de vorm van een videotraining. Begeleid door Henk Willem Altna , coach Tactus ism FEA

Transparantie in kwaliteit
Doel:
-Punten vanuit RI&E in verbouwingsplannen verwerken en uitvoeren
-Toetsing NPA (controle audit)
-Herhaling patiënten panel (indien mogelijk met betrekking tot COVID)
-Clientenraad inrichten
-Raad van toezicht opstellen
Coördinator:
Annalies Venema, Willem Veerman
Teamleden en inzet uren:
Alle medewerkers
Looptijd:
2018-2022
Beoogd resultaat dec 2022
1. Alle punten uit RI&E zijn verwerkt in de verbouwing.
2. Alle risico's zijn opgelost.
3. Verbeterpunten vanuit audit NPA dec 2021 zijn afgerond
4. Clientenraad staat in de steigers(ism CHPA)

Lean werken
Doel: Uitbreiden van lean werkwijze bij inrichten nieuwe werkplekken
Coördinator:
Ramona Gerrits, Maaike Wichers Schreur, Annalies Venema
Teamleden en inzet uren:
Gemid 2 uren per week per p.p.
Looptijd:
2018-2022 e.v.
Beoogd resultaat dec 2022
- Spreekruimtes en overige werkplekken zijn na de verbouwing opnieuw ingericht volgens de lean werkwijze
- knelpunten in processen worden voortdurend door middel van een waardestromanalyse in kaart gebracht

Beoogd resultaat dec 2022:
-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 door casuïstiek te delen en te assisteren bij ingrepen
- De praktijkorganisatie is voorbereid op aanpassingen tav covid volgens RIVM.

Gastvrije patiëntenbenadering vervolg
Doel: toegankelijkheid praktijk verbeteren in termen van communicatie en tools.
Beoogd resultaat dec 2022:
2. gespreksmodel dat zorgvuldig en gastvrij werken combineert en de triage skills van de DA's naar een hoger niveau tilt is in gebruik genomen.
3. 40% van de patiënten heeft zich aangemeld voor mijngezondheid.net (patiënten portaal) en maakt hier gebruik van.
4. Verbouwing is afgerond waardoor meer werkruimte is ontstaan voor medewerkers en meer onderzoeksruimte voor patiëntenzorg.
5. Plan van aanpak voor aantrekken van meer personeel voor ondersteuning digitale mogelijkheden voor patiënten toegankelijkheid.
6. patiënten worden actief geattendeerd op gebruik mijn gezondheid.net tijdens labafname en door middel van persoonlijke brief. Uitslagen lab kunnen daar worden ingezien.

Zorgvuldig en discreet werken
Doel:
Zorgvuldig en discreet werken in de diverse processen
Coördinator:
Annalies Venema
Teamleden en inzet uren:
Verbeterpunten ten aanzien van thema zorgvuldig en discreet werken uit risico analyse NPA worden besproken in maatschap; niet alle NAW gegevens in dossier zijn actueel.
Looptijd:
2022-2023
Beoogd resultaat dec 2022
-Bij elk contact worden patiënten bevraagd op telefoonnummer en emailadres om dossier up to date te houden.
-Er wordt een brief verzonden in juni 2022 naar alle patiënten die nog niet geregistreerd hebben op -99% is OPT-In geregistreerd.
1. Raad van toezicht staat in de steigers, (ism Contrast Hengelo)