

HEEL HOLLAND

BAKT



Maar.... smaakt de pudding wel goed?

Jeroen Woertman
Manager VvAA Werkgeverszaken



Deze nieuwsberichten hebben een overeenkomst...

Operatieteams leven regels onvoldoende na

comments: 19 views: 265 label: kwaliteit

Sinds 2007 is het aantal wondinfecties na operaties niet gedaald, terwijl dat wel had moeten. Slechts bij tien procent van de operaties houdt het operatieteam zich aan de voorgeschreven richtlijnen, terwijl dat dit jaar al voor negentig procent van de operaties had moeten gelden.

Actualiteitenrubriek Zembla duikt in vieze ziekenhuizen

comments: 3 views: 640 label: kwaliteit

Vanavond brengt actualiteitenrubriek Zembla beelden met een verborgen camera uit het Oudenrijn Ziekenhuis in Utrecht, het Gemini Ziekenhuis in Den Helder en het MC Zuiderzee Ziekenhuis in Lelystad. In deze ziekenhuizen worden de regels voor handhygiëne volgens de programmamakers op grote schaal overtreden.



'Maak richtlijn disfunctioneren collega'

Thuiszorgorganisaties en huisartsenpraktijken moeten beleid ontwikkelen over het omgaan met disfunctionerende collega's. Dat stelt onderzoeker Anke de Veer op basis van NIVEL-onderzoek. Een derde van de verpleegkundigen, verzorgenden en praktijkondersteuners heeft behoefte aan richtlijnen die beschrijven wat ze moeten doen als ze vermoeden dat een collega de veiligheid van cliënten in gevaar brengt.

De dossiers werden onvoldoende ingevuld. Vaak was onduidelijk voor zorgverleners, patiënten en familie welke cardioloog voor welke patiënt verantwoordelijk was. De continuïteit van de zorg was, mede hierdoor, onvoldoende geregeld. Ook was er te weinig supervisie en begeleiding van arts-assistenten. De communicatie met de familie had beter gekund. De cardiologen hebben te weinig gereflecteerd; dus achteraf te weinig gekeken of hun medisch handelen beter of anders had gekund.

ERT

Vier op de tien verpleegkundigen en verzorgenden van thuiszorgorganisaties hadden afgelopen jaar de indruk dat een collega of andere zorgverlener niet goed functioneerde. Van de praktijkondersteuners was dat een op de vier. De

Iets extremer: Wie herkent dit plaatje nog?



En wat was uiteindelijk de oorzaak?

Gedragsregels kunnen worden gezien als een uitwerking van ethische en praktische normen en beginselen. Gedragsregels geven concreet aan welke gedragingen van een beroepsbeoefenaar worden verwacht.

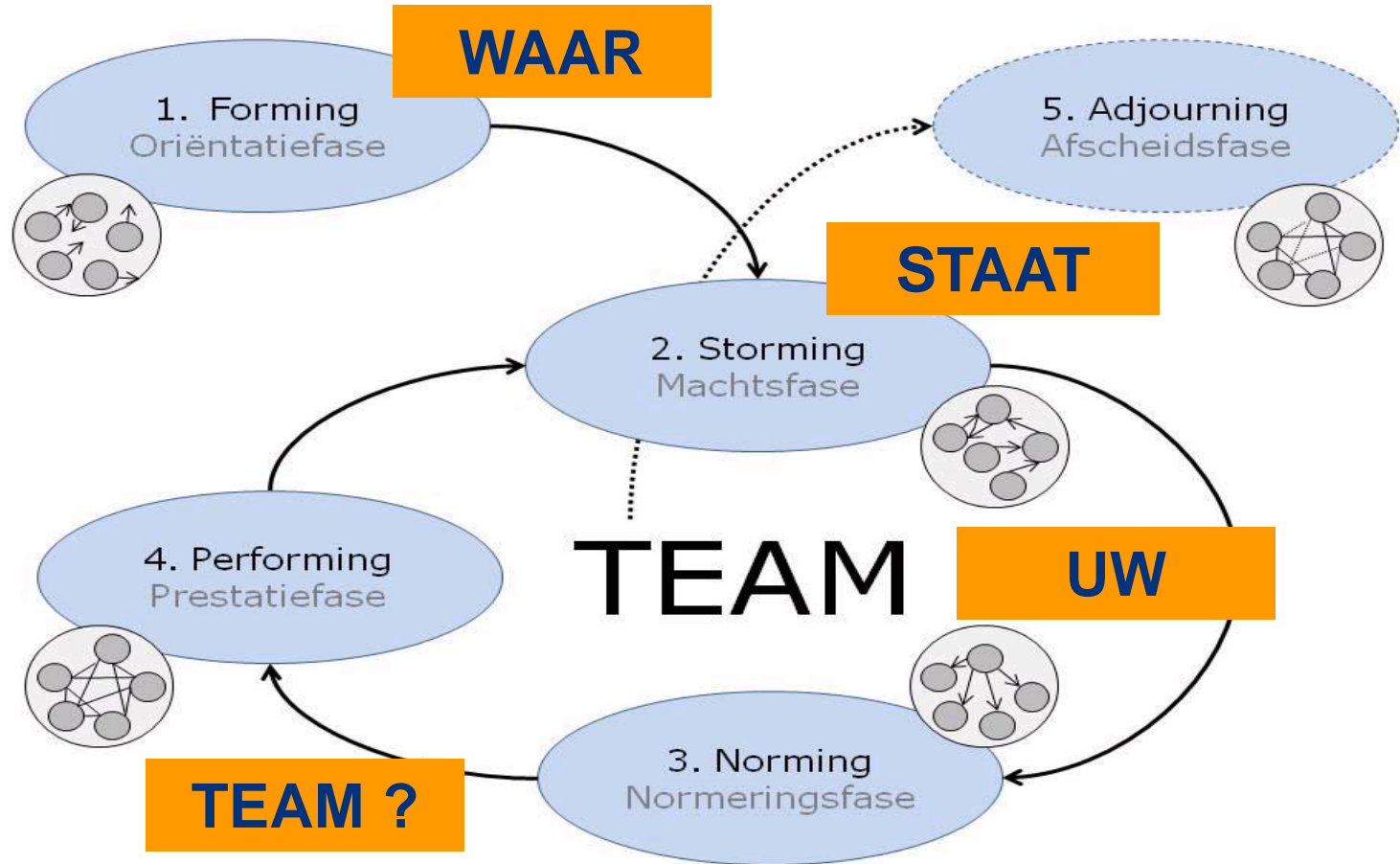
Een protocol is: een van een vakinhoudelijke richtlijn afgeleide lokale handelingsinstructie of werkinstructie waarin staat hoe precies in de dagelijkse praktijk dient te worden gehandeld.



Bent u bevlogen?



'Performing' teams en organisaties ontwikkelen zich altijd in fasen

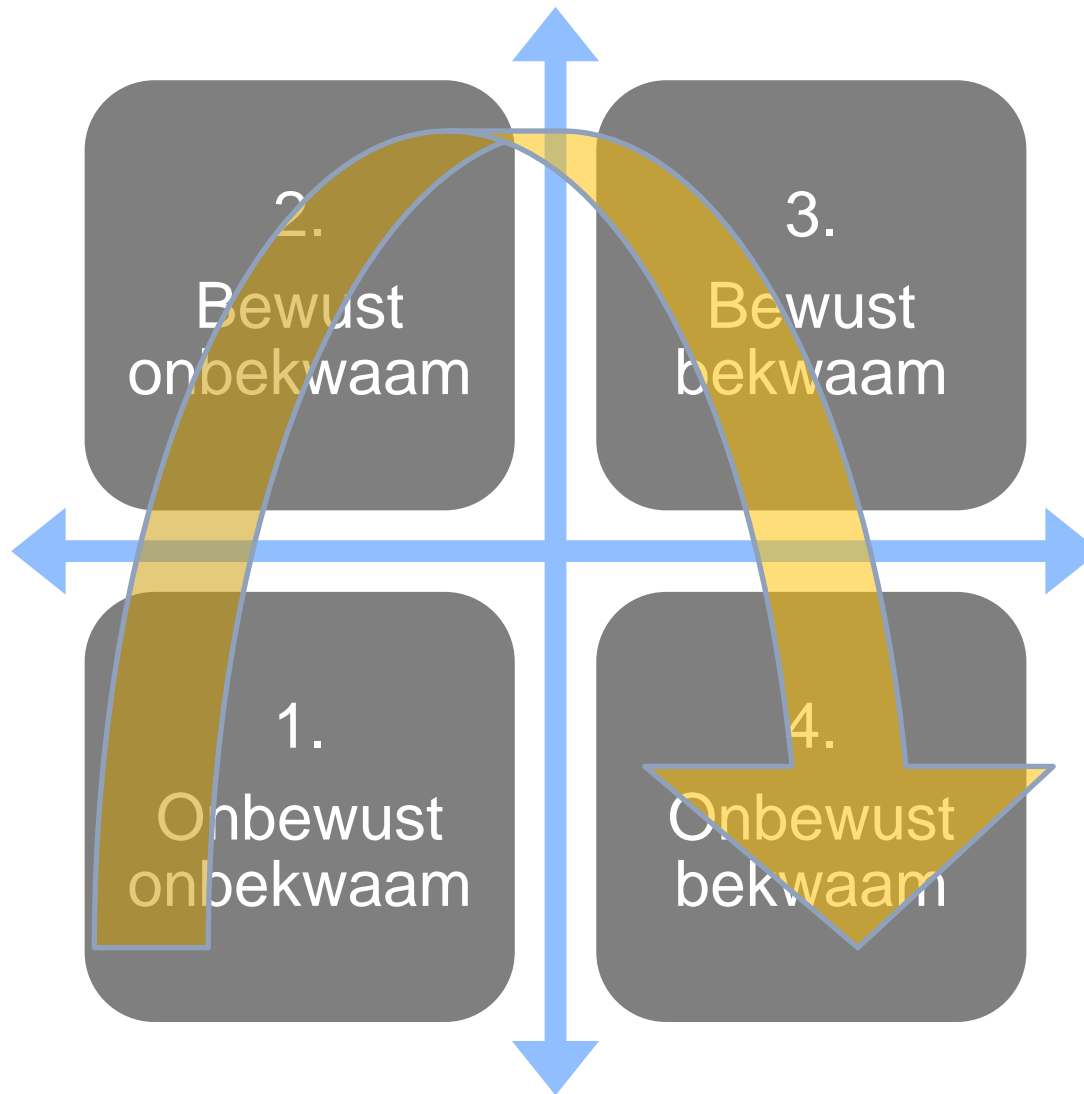


Bron: Tuckman 1965

Wanneer kan iemand goed presteren?

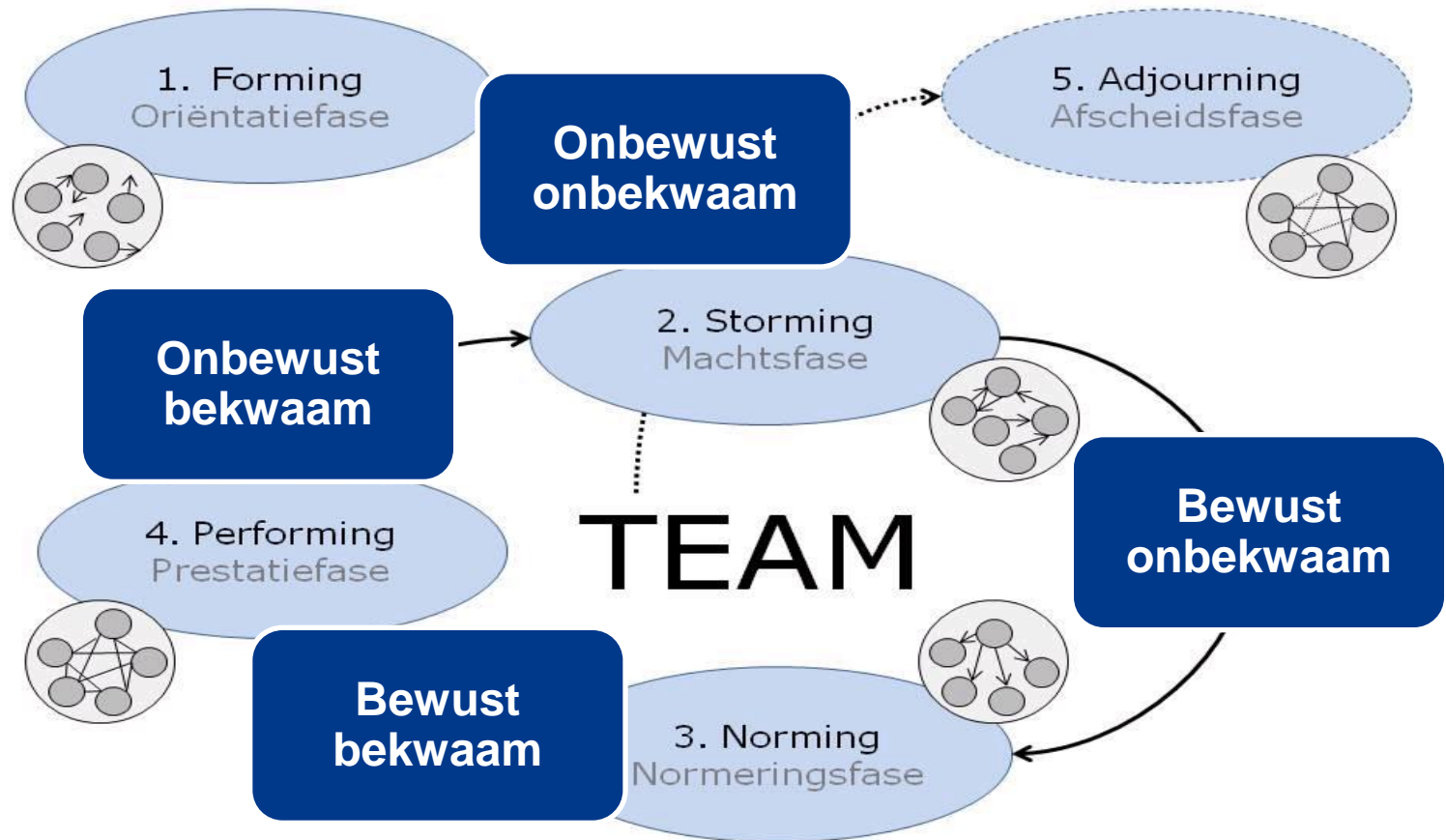


Is iemand zich bewust van indicatoren en van zijn/haar rol?



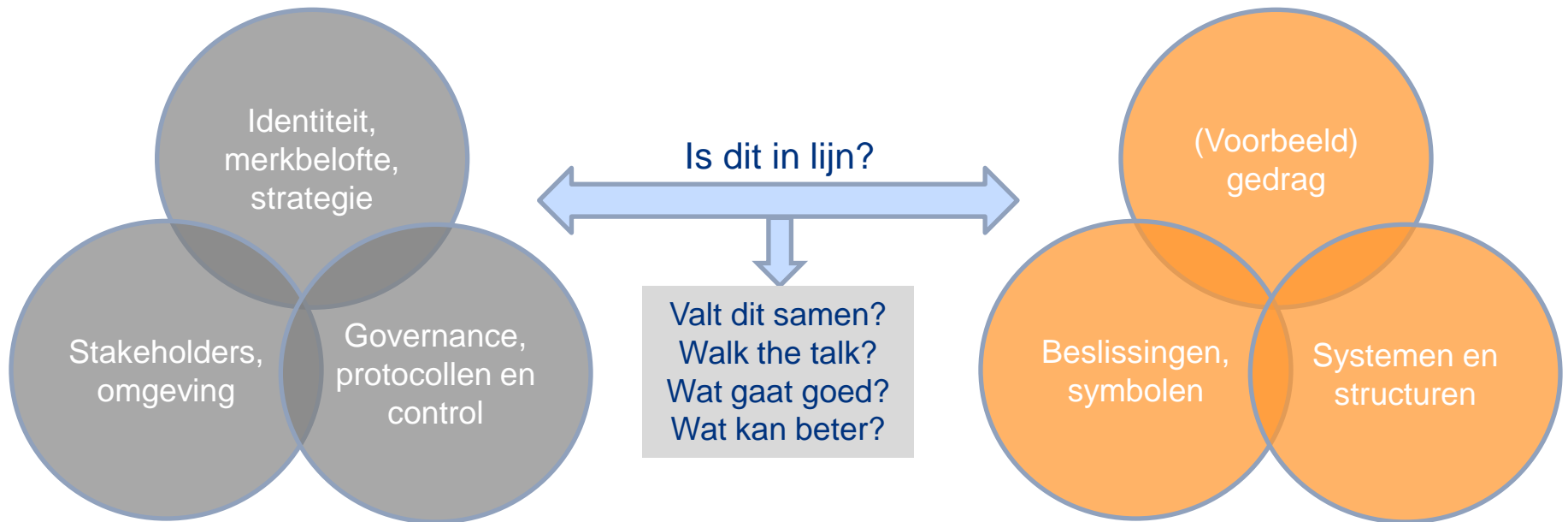
Is iemand bekwaam om invulling te geven aan protocollen?

Hoe verandert ons gedrag in iedere fase?



In succesvolle organisaties sluiten gewenste en werkelijke cultuur op elkaar aan (Olof Bik; Nyenrode)

“Duurzaam succesvolle organisaties kennen een sterke ‘alignment’ tussen de gewenste en de werkelijke cultuur; tussen gewenst gedrag en werkelijk gedrag”

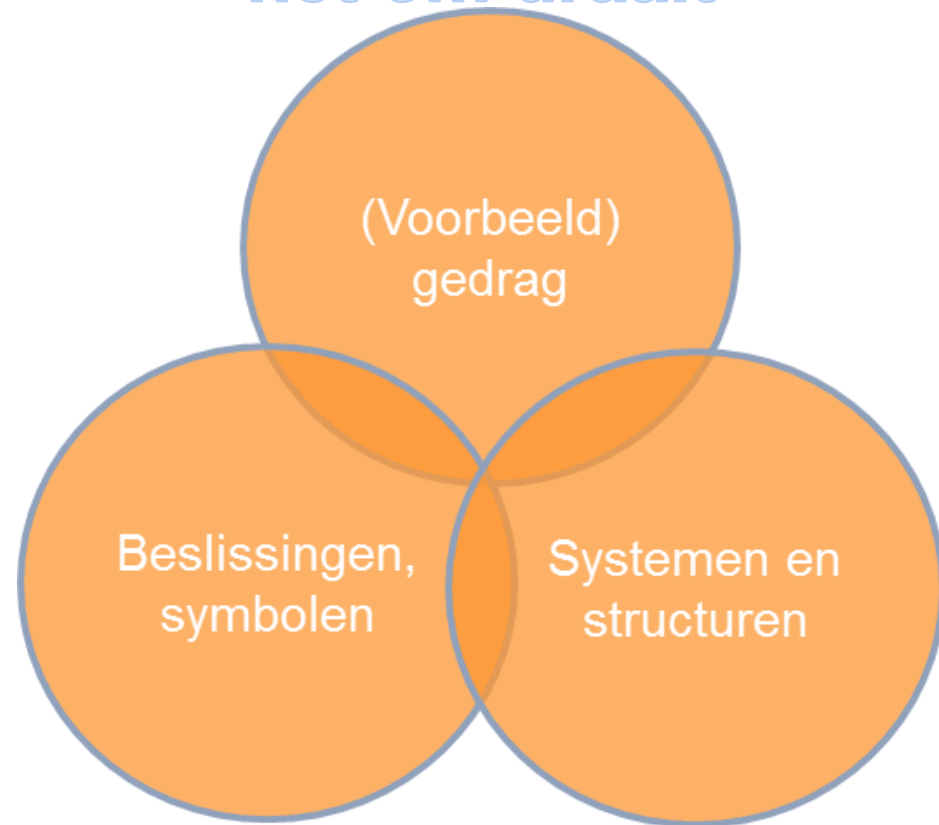


Van een goed recept... naar een goede pudding

Hier zitten de
protocollen en richtlijnen



Maar dit is waar
het om draait



Goede zorg en heldere communicatie

Wij informeren u graag over onze praktijk en verschaffen u de juiste informatie over tal van mogelijkheden en behandelingen bij ons in de praktijk.

Wij zijn een praktijk waar goede zorg en heldere communicatie op nummer 1 staan! Onze tandartsen en mondhygiënisten zijn in Nederland of België afgestudeerd. Al onze tandartsassistentes en preventieassistentes zijn gediplomeerd.

Goed recept...

Goede pudding!

Mooie praktijk, moderne apparatuur. Ik kreeg voor mijn behandeling een begroting thuis gestuurd en een brief waarin beschreven staat wat ik allemaal kan verwachten tijdens en na mijn behandeling. De mensen die er werken zijn heel vriendelijk.

Goed recept...

De andere tandartspraktijk! Andere? Ja, want ons uitgangspunt is: probeer mensen zó te behandelen zoals we zelf behandeld zouden willen worden.

Wij realiseren ons dat er veel mensen rondlopen die in meer of mindere mate een angst voor tandartsbehandelingen hebben. Er zijn zelfs tandartsen die daar last van hebben! Hoe los je dat op, hoe ga je daarmee om? Luister goed naar de wensen en de angsten van de patiënten die je behandelt.

Daarnaast wordt er veel aandacht gegeven aan het voorkomen van problemen: hoe minder je hoeft te repareren, hoe beter het is. Op die manier laat je je patiënten zichzelf het beste helpen. Ervaar het verschil: bel voor een afspraak.



Goede pudding!

Altijd vriendelijk accuraat en een mooie en schone accommodatie. Hygiëne is hier standaard nummer 1. Het maakt niet uit wie je bent je voelt je altijd welkom. Er is nog net geen koffie voor iedereen maar dat huiskamer gevoel krijg je wel.

Goed recept...

Het professionele en ervaren team van onze tandartspraktijk staat altijd voor u klaar. Met de meest moderne materialen en technieken verzekeren wij u van de beste aandacht en zorg voor uw gebit. Of het nu gaat om een halfjaarlijkse controle of om de meer complexe ingrepen, bij ons bent u in goede handen. Wij voorzien u vooraf van

Gemiddeld cijfer	2.0
Aandoening / behandeling	Slechte Pudding...
Specialisme / afdeling	
Toelichting	Waarderen 
Er werkt een verschrikkelijke assistente bij de praktijk, welke patiënten zeer onheus bejegend.	

Wij zijn trots!

Na een aantal maanden als team hard gewerkt te hebben, zijn we trots het ISO 9001 certificaat te hebben gehaald. ISO 9001 is een kwaliteitssysteem waarbij vaste procedures en werkinstructies duidelijkheid geven in de organisatie.

Wat betekent dit voor u als patiënt?

- Meetbare en transparante kwaliteit op bedrijfsmatig en tandheelkundig niveau
- Alles is protocollair vastgelegd, zoals strikte hygiëne protocollen
- Uw garantie voor een zorgeloze ervaring
- Deskundig en vriendelijk personeel
- U wordt snel geholpen aan de telefoon
- Structurele verbetering door evaluatie van de kwaliteit (o.a. patiëntenenquêtes)
- Kwaliteitsjaarverslag
- Jaarlijks een externe toetsing

Goed recept...

Gemiddeld cijfer

4.2

Aandoening /
behandeling

Specialisme / afdeling

Toelichting

Waarderen >

Het is een mooi pand. De service is echter slecht. De waardering die hierboven staat is goed te plaatsen. Het is een erg commercieel bedrijf waar de zorg om en vooral de service naar de individuele klant/patiënt niet voorop staat maar slechts het winstoogmerk telt indien er iets mis gaat en/of niet goed is gegaan. Ons advies is om naar een andere tandarts op zoek te gaan, er zijn er

4.3

Slechte Pudding...

Specialisme / afdeling

Toelichting

Waarderen >

Erg ontevreden over de klantvriendelijkheid/service en de prijs-kwaliteit verhouding. Het is een dure tandartspraktijk die jammer genoeg niet het beste met de patient voor heeft. Misschien door de grote van de praktijk en het beleid komt het wat onpersoonlijk zakelijk over. Er werken een aantal tandartsen in deze praktijk die zich moeten houden aan de wensen/eisen van de directeur-tandarts.

Werken aan een 'just culture' betekent beïnvloeden van drie aspecten

Gedrag

- Je stuurt dagelijks op het gedrag van jouw medewerkers
- Jouw eigen gedrag is cruciaal in beïnvloeden
- Ben je 'zichtbaar' voor je team op dit onderwerp? Of heb je dat helder belegd?
- En geeft men elkaar feedback? Is het daarvoor veilig?

Symbolen

- Hoe maak je sturen op kwaliteit en indicatoren zichtbaar? Voor je medewerkers? Voor je patiënten?
- Hoe ga je om met afwijkingen? Wanneer en hoe grijp je in?

Systemen

- Heb je protocollen en indicatoren verankerd in je beoordelingssysteem?
- Heb je controlemechanismen ingeregeld?
- Heb je een effectief geheel van werkoverleg en bila's om te helpen sturen?

Competenties borgt u in de performancemanagement cyclus



Een goede resultaatafspraken heeft drie ingrediënten

1. Resultaatgebied: Wat wil je bereiken / wat moet er:

- beter/meer/minder/hoger/vaker
- bereikt worden of behouden blijven

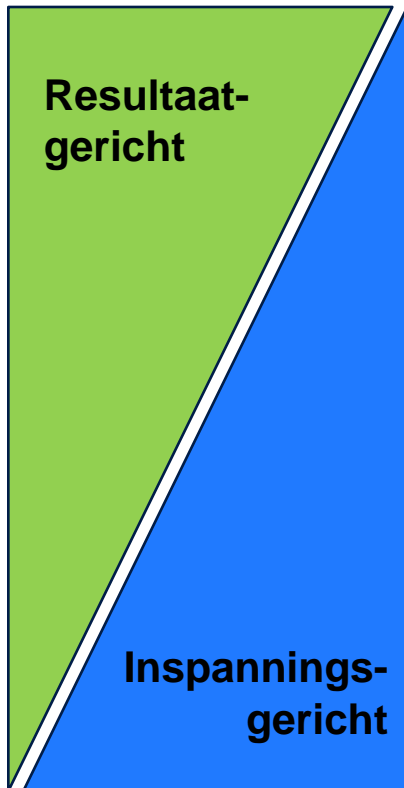
2. Meetlat (KPI): hoe meet ik de realisatie van de doelstellingen

3. Norm: welke norm verbind ik aan die meetlat:

1. Absoluut getal Bijvoorbeeld: € 100.000
2. Relatief Bijvoorbeeld: 95% op tijd, 10% meer
3. Proportioneel Bijvoorbeeld: minimaal 8 op een schaal van 10
4. Tijd Bijvoorbeeld: klaar voor 1-10, binnen een week na de meeting
5. T.o.v. een referentie Bijvoorbeeld: volgens een bepaald protocol

Sturen op de inspanning is goed, op het beoogde resultaat soms nog beter

Voorbeeld: Tandarts assistente

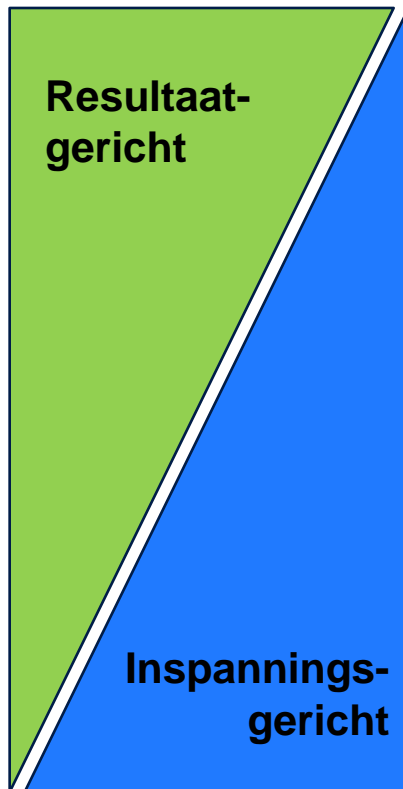


- Tevredenheid patiënten met netheid en uitstraling van de praktijk
- Gemiddeld een '9' op de indicator 'Accommodatie'

- Aantal malen dat een praktijkruimte per week/dag wordt schoongemaakt

Sturen op de inspanning is goed, op het beoogde resultaat soms nog beter

Voorbeeld: Tandarts assistente

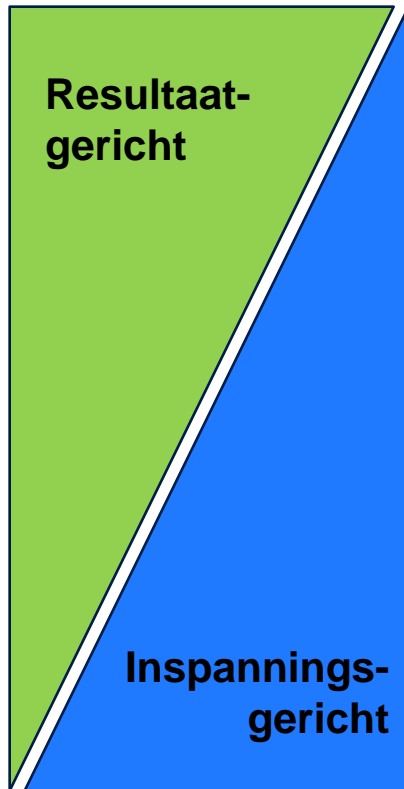


- Tevredenheid tandarts over samenwerking
- 360° feedback: minimaal een '8'

- Vriendelijkheid en samenwerkingsgerichtheid assistente

Sturen op de inspanning is goed, op het beoogde resultaat soms nog beter

Voorbeeld: Tandarts assistente

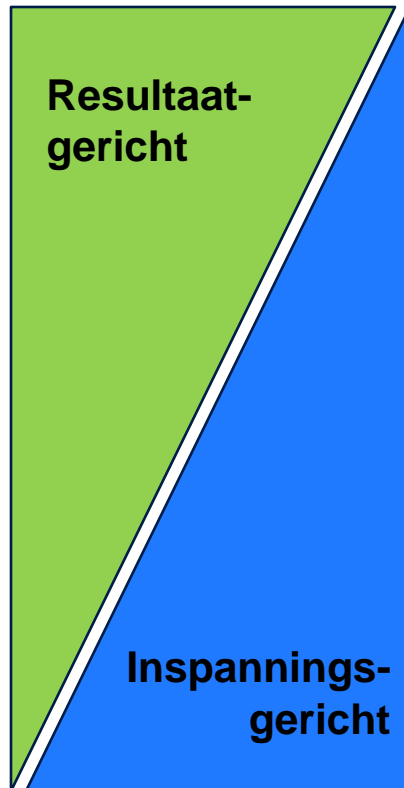


- Praktijk die aan de normen voldoet en glansrijk slaagt voor de audit

- Medewerker volgt protocollen
- Medewerker stimuleert anderen om taken conform protocollen uit te voeren.

Sturen op de inspanning is goed, op het beoogde resultaat soms nog beter

Voorbeeld: Baliemedewerkster

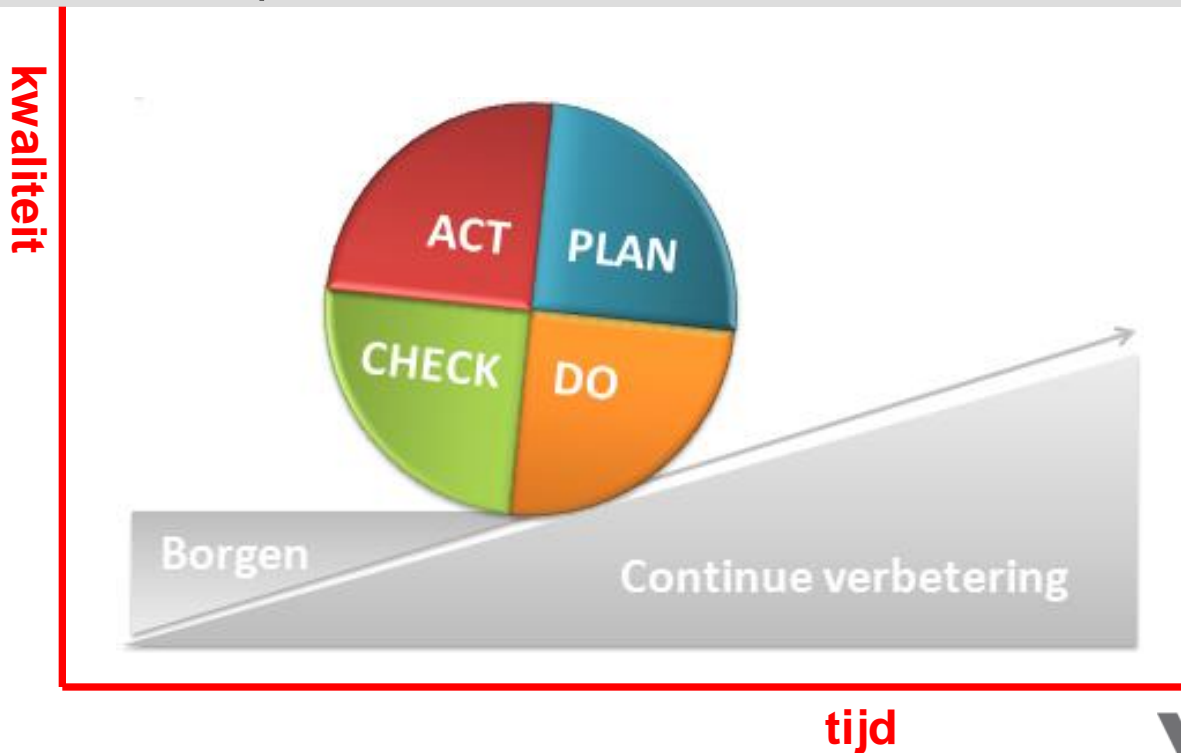


- Terugdringen verloop patiënten met 10%
- 'Inkeerpercentage' van 20% bij vertrekkers

- Telefonisch contact opnemen na een opzegging en feedback patiënt noteren.

The proof is in the eating...

- Kwaliteitsbeleid/protocollen op orde?
- Borg ze ook in resultaatafspraken en KPI's
- Dan: beoordeling en evaluatie
- Stuur op de drie c's...



De 3 c's om effectief te beïnvloeden en van een mooi recept een lekkere pudding te maken

Cultuur moet je doen (i.p.v. zeggen)

Consistentie in je aansturing

Context om te kunnen doen wat moet

