



Productintroductie Prima Poli

Wat houdt Prima Poli in?

Prima Poli is een aanpak waarmee de medewerkers op de polikliniek geholpen worden bij het inrichten van de ideale polikliniek organisatie, voor zowel de patiënt als de medewerkers. De aanpak van Prima Poli is geïnspireerd op het lean gedachtegoed.

Prima Poli gaat er vanuit dat de processen die zich dagelijks op de polikliniek afspelen grofweg in vier categorieën zijn in te delen. Door middel van vier op deze categorieën gebaseerde handboekjes worden de verschillende werkzaamheden op de polikliniek geanalyseerd en waar nodig geoptimaliseerd.

De boekjes

Prima Poli kent in totaal vier werkboekjes:

`Voor het spreekuur`

Alle processen die met de voorbereiding van het spreekuur hebben te maken vallen hieronder. De patiënt is in dit proces in mindere mate betrokken. Maar ook voor de patiënten geldt, net als voor de polikliniekmedewerkers en de medisch specialisten, dat hoe beter het spreekuur is voorbereid, hoe soepeler alles zal verlopen tijdens het spreekuur. De statussen zijn bijgewerkt en liggen voor het grijpen, de onderzoeksuitslagen zijn bekend, het spreekuur begint op de afgesproken tijd. Iedereen weet wat er op die dag van hem of haar wordt verwacht. De deuren van de polikliniek kunnen open!

`Het spreekuur`

Het bezoek aan een polikliniek is vaak de eerste kennismaking van een patiënt met het ziekenhuis. Dit eerste polibezoek is mede bepalend voor de indruk die de patiënt krijgt van het ziekenhuis.

Het is dus van belang dat de patiënt en eventuele familie zich welkom voelen, dat zij tijdig en goed worden geholpen. Maar iedereen weet dat een dag op de polikliniek hectisch kan zijn: patiënten die te vroeg of te laat komen; spoedpatiënten die onverwacht geholpen moeten worden; de telefoon die tussendoor ook nog beantwoord moet worden. Hierdoor kan het spreekuur uitlopen, de wachttijden oplopen, etcetera. Dit is vervelend, zowel voor de patiënten als voor de polikliniekmedewerkers en de medische staf.

`Na het spreekuur`

Nadat de laatste patiënt bij de specialist is geweest, blijft er nog voldoende werk over op de polikliniek. Vervolgafspraken moeten worden gemaakt, patiënten geïnformeerd over vervolgonderzoeken. Voorraadbeheer, archivering, dicteren, brieven versturen en de polikliniek opruimen zijn nog enkele voorbeelden van de processen die op gang komen, nadat de laatste patiënt de poli heeft verlaten.

`Afspraak maken`

Patiënten maken een afspraak voor een polikliniekbezoek. Dit kunnen zij op meerdere manieren doen, zoals telefonisch, per mail of schriftelijk. De planning op korte en lange termijn van de spreekuren is hierbij dus zeer belangrijk. Met een goede planning van de afspraken wordt een goed lopend



spreekuur bevorderd. Door de planning aan te laten sluiten bij de werkelijkheid voorkom je dat sommige specialisten altijd uitlopen. Want misschien is dit wel simpel op te lossen door minder patiënten met dezelfde aandoening op 1 dagdeel te plannen.

De werkwijze

Iedere polikliniek doorloopt de vier boekjes. De polikliniek bepaalt zelf met welk boekje ze wenst te beginnen. De boekjes hebben ieder een doorlooptijd van ca 3 maanden.

Prima Poli is een iteratief proces, na een eerste doorloop zullen de boekjes opnieuw worden doorlopen. Op deze manier wordt een continue focus op verbetering van de werkprocessen en de werkomgeving gerealiseerd, om zo de beschreven beoogde resultaten te realiseren.

Wat bereik je met Prima Poli?

Procesoptimalisatie door en voor de polikliniek, resulterend in:

- i. Efficiëntere werkprocessen
- ii. Werkdrukverlaging
- iii. Meer werk met zelfde capaciteit
- iv. Betere doorstroming patiënt
- v. Optimalisatie werkomgeving
- vi. Verhoging werkplezier en dus de medewerkertevredenheid
- vii. Verhoging patiënttevredenheid
- viii. Verhoging patiëntveiligheid
- ix. Reductie verspilling en vertraging
- x. Onderlinge teamvorming