

## PERSBERICHT

vakmedia

Helmond, 17 september 2009

### **Prima Poli Elkerliek, de polikliniek waar iedereen wil werken**

**Op de poliklinieken van het Elkerliek ziekenhuis in Helmond en Deurne worden jaarlijks ruim 285.000 afspraken ingepland. En het aantal patiënten dat voor het Elkerliek ziekenhuis kiest groeit nog steeds. Om al deze patiënten nu en in de toekomst goed van dienst te kunnen zijn, start het Elkerliek ziekenhuis met het project Prima Poli. Teams gaan zelf aan de slag om te bekijken hoe het werk rondom het spreekuur het beste kan worden georganiseerd. Doel is meer tevreden patiënten en medewerkers.**

Prima Poli vindt zijn basis in de auto-industrie. Het concept is gebaseerd op de principes van lean van Toyota. Uitgangspunt is dat medewerkers zelf het beste weten wat er anders moet, maar een stuk gereedschap nodig hebben om de knelpunten bloot te leggen en oplossingen te bedenken. Binnen het Elkerliek ziekenhuis heeft projectleider Suzanne Jacobs, samen met organisatieadviesbureau de Vreelandgroep uit Baarn, een bruikbaar instrument ontwikkeld. Daarbij zijn ook polikliniekassistenten en afdelingshoofden actief betrokken.

### **Meten, observeren, uitproberen**

Suzanne Jacobs: "Met een aantal instructieboekjes kunnen de medewerkers op de polikliniek, ondersteund door het afdelingshoofd, zelf aan de slag. Meten en observeren, van rol verwisselen (ook met de patiënt), met elkaar in gesprek over gewoontes en bestaande afspraken en nieuwe zaken kort uitproberen om te bezien hoe het bevalt. En dan behouden wat goed gaat en loslaten wat niet werkt. Alles binnen het project Prima Poli gebeurt uiteraard in samenwerking met de specialisten, want je bent samen verantwoordelijk voor het reilen en zeilen op de poli."

### **Meer verantwoordelijkheid**

Polikliniekassistent Angela van Gaalen, nauw betrokken bij de voorbereiding, geeft een duidelijk voorbeeld. "Als een patiënt op dit moment bij een specialist op het spreekuur komt, heeft deze meestal niet alle gegevens van de patiënt bij de hand. Soms moet nog een foto worden gemaakt of bloed afgenomen. Als de assistenten daar straks de verantwoording voor kunnen nemen en ervoor zorgen dat dit al is gebeurd, hoeft de patiënt niet nog eens terug te komen. Dan kan de specialist snel verder met de volgende patiënt. Dat betekent minder lange wachttijden wat goed is voor zowel de klantvriendelijkheid als de werkdruk. En meer eigen verantwoordelijkheid maakt je werk leuker." De pilot van het project start in oktober op de poliklinieken Cardiologie en Keel-, Neus- en Oorheelkunde. In 2010 en 2011 volgen de andere poliklinieken.

---