

4/09

Jaargang 8 | nr 45 | September 2009
Personeelsblad voor medewerkers
van het Elkerliek ziekenhuis

Elkroniek



Personeelsrestaurant wordt ontmoetingsplek

Ben slim en solidair met je collega's: laat je vaccineren

Bijscholing is belangrijk voor de arbeidsmotivatie



Prima Poli voor lagere werkdruk en meer tevreden patiënten

De druk op de poli's van het Elkerliek ziekenhuis is, net zoals in andere Nederlandse ziekenhuizen groot. "Het is vaak hollen en dan weer stilstaan", vertelt Angela van Gaalen, polikliniek-assistent op de afdeling Long en Cardiologie. Die werkdruk is niet alleen belastend voor de medewerkers van het ziekenhuis. Ook voor patiënten heeft het nadelige gevolgen, bijvoorbeeld lange wachttijden. Daar moet verandering in komen. Op 1 oktober start daarom het project Prima Poli onder leiding van project-medewerker Polikliniek Suzanne Jacobs.

Door Koen Chatrou

"Om de werkdruk in het ziekenhuis te verlagen, willen we werkprocessen op de poli's gaan optimaliseren", vertelt Jacobs. "Dat klinkt allemaal heel ingewikkeld, maar het valt best mee. Het komt erop neer dat de manier van (samen)werken op onze poli's beter moet. Het kan allemaal veel efficiënter." Volgens Jacobs ligt de oplossing vaak op de polikliniek zelf. "Medewerkers van de poli weten meestal zelf het beste wat er anders moet. Wel hebben ze daarbij een steuntje in de rug nodig. Een stuk gereedschap om de knelpunten bloot te leggen."

Instructieboekjes

En daar heeft Suzanne Jacobs samen met organisatieadviesbureau De Vreeland Groep uit Baarn wat op gevonden. Door middel van

een viertal instructieboekjes kunnen de medewerkers op de polikliniek onder leiding van het afdelingshoofd zelf aan de slag. "Het is de bedoeling de medewerkers kritisch naar de werkprocessen te laten kijken om vervolgens zelf oplossingen te bedenken voor de knelpunten. Dit gebeurt uiteraard in samenwerking met de specialisten want je bent samen verantwoordelijk voor het reilen en zeilen op je poli."

Efficiënter

Polikliniekassistent Angela van Gaalen geeft een duidelijk voorbeeld. "Als een patiënt op dit moment bij een specialist op 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 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."

Hoe nu verder?

Tussen juni en september is de inhoud van de instructieboekjes vorm gegeven. De volgende stap is het invoeren van de Prima Poli. Op 1 oktober starten de poliklinieken Cardiologie en KNO. Hun ervaringen worden meegenomen in de verdere uitrol van het project. Vanaf januari starten iedere drie maanden twee nieuwe poli's. Werk aan de winkel dus de komende maanden. De projectgroep met daarin vijf polikliniekassistenten die hun kennis en kunde inbrengen houdt een vinger aan de pols. "Het enthousiasme is er zowel bij ons als bij de medewerkers van de startende poli's", zeggen zowel Angela van Gaalen als Suzanne Jacobs. "Uiteindelijk moet het een win-win situatie opleveren. Iedereen gaat er op vooruit. De werkdruk gaat omlaag, het werkplezier omhoog en de patiënten zijn meer tevreden."