



Dagbehandeling van patiënt ervaring *de kracht van directe feedback*

Monica Grasveld

Partner PPP-zorg & Grasveld Advies

www.ppp-zorg.nl

info@ppp-zorg.nl

Excelleren als team

RESTAURANT
| 'T BROUWERSKOLKJE |



KOKEN

BEGINT MET VERBINDEN

Om een unieke beleving tot stand te brengen is verbinding nodig. Verbinding van mensen, kennis, ambities en ideeën. Alleen de juiste verbinding zorgt er voor dat wij ú een verrassende ervaring van hoog niveau kunnen bieden.

In onze keuken werken wij met vele producten, smaken en technieken. Met het gehele team streven wij er altijd naar om unieke gerechten te creëren.

Dat maakt ons 't Brouwerskolkje

MOSHIK ROTH

Passie

Focus

Jatten v.d. Besten

Directe Feedback

Continu verbeteren





Wat ervaart de cliënt, patiënt?



Het moment van uitvoering!

Dag start



Welke patiënten komen vandaag?

Zijn er bijzonderheden?

Wat zijn onze aandachtspunten?

Persoonlijke noten?

De uitvoering van de zorg



Ontslag



Vragen: van algemeen naar specifiek

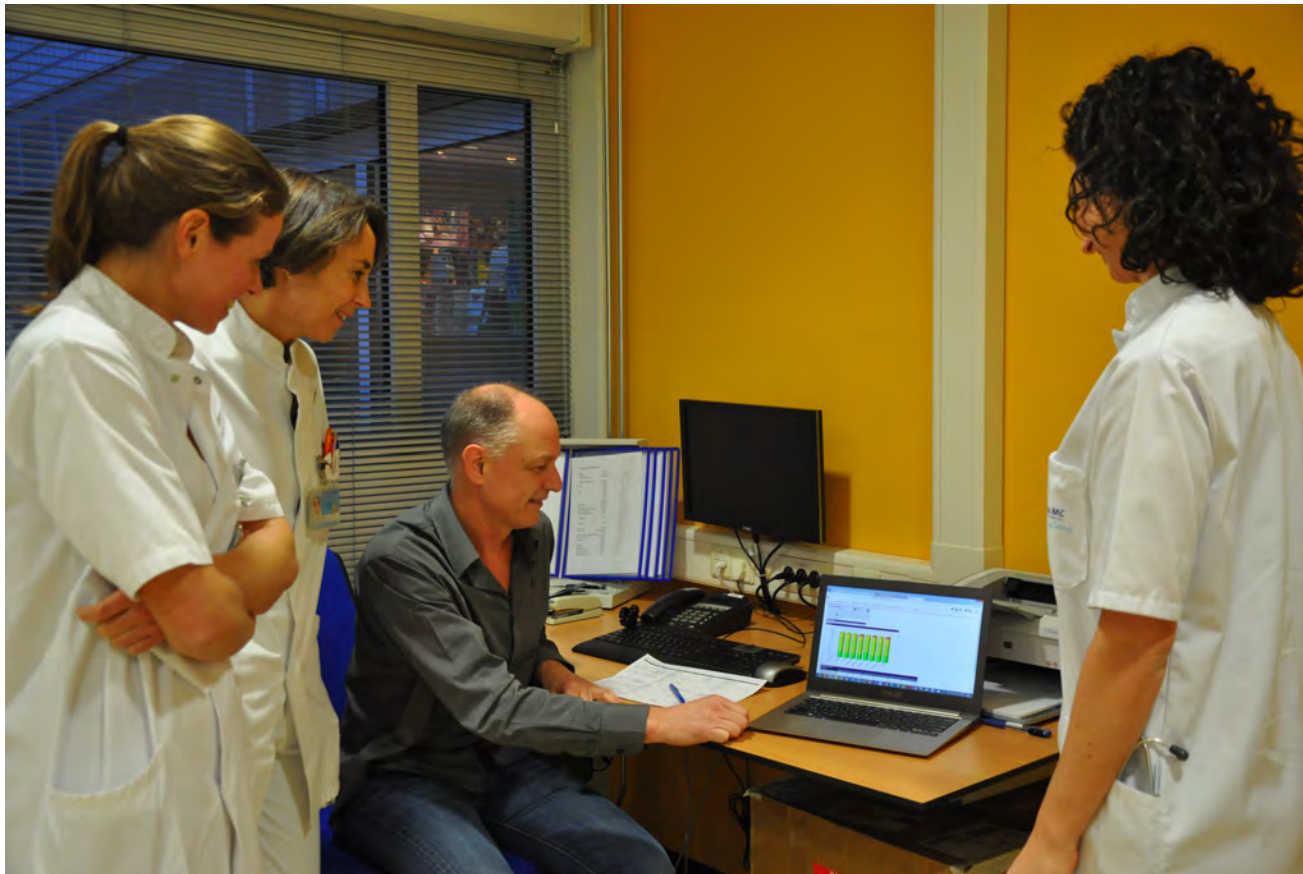
A 3x3 grid of service categories for a patient feedback survey. Each category is represented by an icon, a text label, and a question mark. At the bottom of the grid are three buttons: a green button with a house icon, a red button labeled 'HELP', and a green button labeled 'VOLGENDE'.

 Bereikbaarheid ?	 Telefonische bereikbaarheid ?	 Afspraak maken ?
 Ontvangst ?	 Wachttijd in de wachtruimte ?	 Gesprek Verpleegkundige ?
 Gesprek Arts ?	 Informatie ?	 Totale indruk ?

AFSPRAAK MAKEN ✕
Hoe heeft u het maken van deze afspraak ervaren?

- Uitstekend
- Goed
- Voldoende
- Onvoldoende
- Verbetering noodzakelijk
- Niet van toepassing

Nabespreking: het gaat over ons!



Hoe hebben we het
gedaan volgens
patiënten?

Wat ging goed, wat kan
morgen beter?

Verbeterbord, Logboek

Zijn er nog
bijzonderheden/acties?

Punten voor
werkoverleg?

Direct Resultaat VANDAAG





Top-down

Bottom-up

Measure to impress	Measure to improve
Doel is benchmark	Doel is patiënt perceptie verbeteren
Verantwoording aan buiten (vink)	Intrinsieke motivatie professionals (vonk)
Lange termijn terugkoppeling	Directe dagelijkse terugkoppeling aan team zelf
Feiten	Percepties
Uitgebreide gevalideerde vragenlijst	To the point
Projectmatig verbeteren	Continu verbeteren
Kost patiënt tijd	Binnen 1 minuut klaar
Lage respons	Hoge respons



Continu verbeteren



Lean & PPP verbeterbord

Verbeteringen Service & Organisatie

- ⊙ Wachtruimtes zijn nu anders ingedeeld
- ⊙ Privacy-aspect (gehoorigheid) verbeterd
- ⊙ Bij ontvangst geen bemanning aan de balie
- ⊙ Scherper op tijd werken
- ⊙ Informeren:
 - ⊙ Eenduidiger, vollediger en meer begrijpelijk
 - ⊙ Voorafgaand beter informeren
- ⊙ Volgorde van het zorgproces aangepast
- ⊙ “kinderafdeling scoorde erg laag in PTO, door PPP eindelijk veel beter”

Verbeteringen team samenwerking

- ⊙ Laagdrempeliger contact met de specialisten
- ⊙ Onderling zijn zaken uitgesproken die anders niet uitgesproken zouden worden (en al jaren bestonden)
- ⊙ Genereert veel positieve energie, betere sfeer
- ⊙ Eigenaarschap
- ⊙ Leukere rol voor afdelings secretaresse, patiënt contact
- ⊙ Zet 'kwaliteit' op een eenvoudige manier meer op de voorgrond , eind van de dag resultaat



Efficiënter

- ⦿ Team werkt effectiever samen en daardoor efficiënter
- ⦿ Minder telefoontjes vooraf en achteraf door betere informatie
- ⦿ Minder vragen aan de balie
- ⦿ Minder wachten
- ⦿ Minder klachten (direct uiten via PPP)



PPP top zorg: steeds beter willen worden!

Level 1: introductie DIRECTE FEEDBACK PATIENT

Wat vinden wij als team de belangrijkste thema's bij patiënt perceptie? Start metingen => vertrekpunt bepalen en eerste verbeteringen in proces en gedragsverandering

Level 2: DOELEN aanscherpen

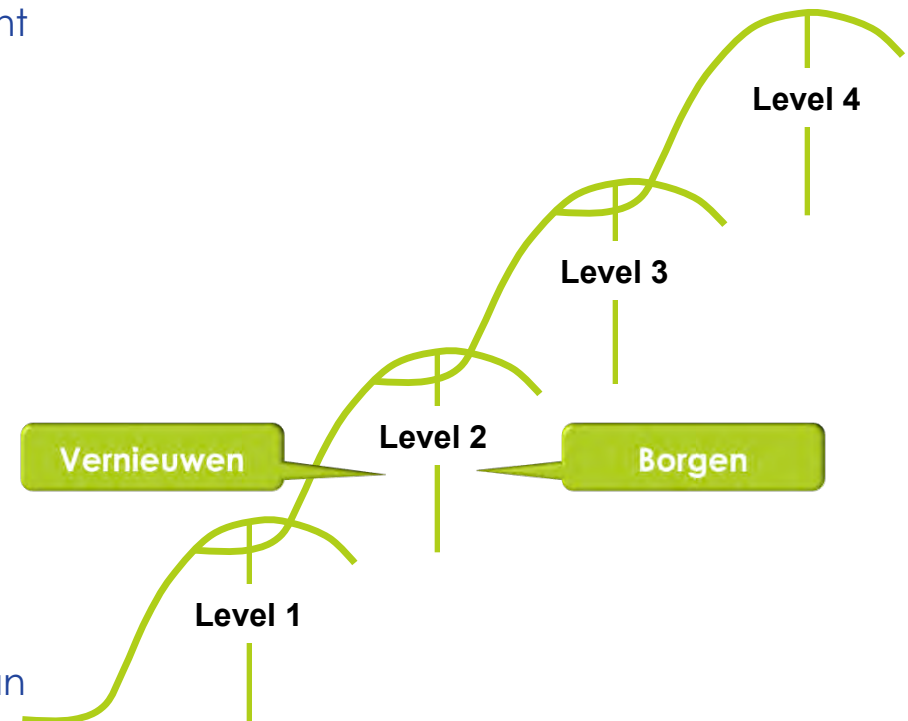
Team stelt aan de hand van behaalde resultaten nieuwe doelen en/of vragen : Meten + realiseren

Level 3: OPTIMALISEREN

Team wil nóg beter worden en formuleert verdiepvragen, experimenteren met andere benaderingen

Level 4: TOP LEVEL

Team wil de beste zijn van het ziekenhuis, van de regio, van het land, internationaal. Experimenteert met innovaties, totaal herontwerp.





Klanten in de zorg met ervaring PPP:



bernhoven



Implementatie vraagt

- ◆ Afdelingen die willen starten
- ◆ Vast contactpersoon (die tijd kan vrijmaken)
- ◆ Wifi voor tablets of internet verbinding PC's
- ◆ 1-malig introductie traject door PPP-coach
- ◆ Train the trainer: meelopen
 - ◆ Opleiden Interne PPP coaches
 - ◆ Technische ondersteuners



VRAGEN





Klanten over PPP

Meten = direct verbeteren

Zijn patiënten tevreden over hun dokter? En over de ontvangst op de poli of de wachttijden? De poli Metabole en Vasculaire Ziekten - onderdeel van poli Inwendige Geneeskunde - meet het via een app. En evalueert de resultaten meteen. TEXT ANNIKE KALDIJ

Succesfactor van dit patiënttevredenheidsonderzoek is de menselijkheid, aldus onthoofd poli Inwendige Geneeskunde Maag-, Darm- en Leverziekten en Reumatologie Joke van der Heijden en unitcoördinator Arjen Korpershoek. "Klinisch halfjaarlijk maakt het persoonlijk. We kunnen niet - zoals bij grote tevredenheidsonderzoeken mischien wel eens gebeurt - de andere kant op kijken wanneer we feedback krijgen." De poli gebruikt de methode, waarbij patiënten direct na het bezoek aan de arts hun mening geven via een iPad, nu bijna een jaar. "We zetten het onderzoek in bij één spreekuur tegelijk. Dat betekent dat we per dagdeel zo'n tien patiënten vragen om mee te doen."

Korpershoek, "We willen waar nodig graag verbeteren. Maar dan moet je wel weten wat beter kan. Wat wij goed vinden, is niet altijd hetzelfde als wat de patiënt goed vindt. Het onderzoek heeft in dit opzicht al heel wat waardevolle informatie opgeleverd. Groot pluspunt is ook dat de resultaten meteen na afloop van het spreekuur worden geëvalueerd door alle betrokken medewerkers, zoals de medisch specialist, de verpleegkundig specialist en de poli-assistent. Het team kan dan nog gemakkelijk terughalen waarom iets minder goed boordord is. En er kan meteen aan de slag worden gegaan met eventuele verbeterpunten."

Goed voor samenwerking
Doktersassistente Manisha Godeti is in elk geval enthousiast over de onderzoeksmethode. "Omdat we

de resultaten meteen na afloop van het spreekuur met het team kunnen bespreken, is nog eenvoudiger na te gaan waarom iets minder goed beoordeeld is en weten we wie we eventueel moeten aanspreken op bepaalde zaken. Bedreigend? Juist niet. Wanneer je een goed team bent, is dat alleen maar positief voor de samenwerking. Ik merk dat wij als team bijvoorbeeld meer zijn gaan letten op zaken die niet goed lopen. En dat we elkaar stimuleren om dingen meteen aan te pakken. Verder vind ik het onderzoek een goed signaal naar onze patiënten; we laten zien dat hun mening belangrijk is en dat wij de gang van zaken waar nodig willen verbeteren. Daar zal de patiënt uiteindelijk van profiteren."

Meer weten? Neem contact op met Joke van der Heijden, j.vanderheijden@erasmusmc.nl of met Arjen Korpershoek, arjen.korpershoek@erasmusmc.nl



Direct aan de slag
De meeste patiënten werken mee aan het onderzoek, is de verwachting. Een goed teken, vindt



KWALITEIT ■ BRONOVO 11

Morgen al beter

Patiënten die onmiddellijk na hun poli-bezoek via een iPad melden wat hun wel of niet is bevallen. Gynaecologie maakte als eerste kennis met een methode om letterlijk vandaag te achterhalen wat morgen beter kan.

Bronovo streeft naar de hoogste mate van tevredenheid bij patiënten. Daarom houden we regelmatig onderzoeken om te achterhalen wat voor verbetering vatbaar is. Vorig jaar bleek uit een ziekenhuis-brede studie bijvoorbeeld dat patiënten ons gemiddeld een 8,3 gaven en dat tegelijkertijd kortere wachttijden op prijs zouden worden gesteld.

Aan de slag
"Het aardige is; tijdens de zoektocht naar een partner die het algemene onderzoek kon uitvoeren, stuitten we op een partij die oordelen van patiënten weet te achterhalen waarmee je in 4 minuten aan de slag kunt op een polikliniek", zegt beleidsmedewerker Kwaliteit Tessa Fasa. De poli Gynaecologie heeft van 22 oktober tot en met 19 december met deze techniek gewerkt. "

ERVARING PATIËNTEN DIRECT ACHTERHAALD VIA IPAD

Boven verwachting
In die periode stonden bij de uitgang van de poli drie zuilen met daarop een iPad - twee in het Nederlands en één in het Engels - voor patiënten. "In totaal hebben 1232 van hen hun mening gegeven over negen onderwerpen", vertelt assistent-unithoofd Gynaecologie Diana Zandvliet, die het project leidde. "Het ging over de bereikbaarheid van de poli, de ontvangst, echografisten, verpleegkundigen, artsen, wachttijd voor een afspraak, wachttijd op de poli, vindbaarheid van de afsprakenpoli en de totale score."

Gynaecoloog Kim Boers, namens de artsen verantwoordelijk voor de proef, wilt aan: "Aan het eind van de dag heb

je heel gerichte informatie over hoe alles is ervaren. De gegevens werden meteen geëvalueerd door artsen, arts-assistenten, verpleegkundigen, echografisten, spreekuurassistenten en Diana. Zijn er zaken gebeurd die morgen beter kunnen?"

Tessa: "Stel, de communicatie tussen een medewerker en patiënt is niet ideaal verlopen en de laatste maakt er melding van. Je kunt de situatie onmiddellijk evalueren met het oog op morgen."
Kim: "De gezamenlijke evaluaties versterken ook ons team. Een gynaecoloog begrijpt nu bijvoorbeeld beter voor welke situatie een spreekuur-assistent zich geplaatst ziet wanneer het spreekuur uitloopt. En de spreekuur-assistent verneemt van de gynaecoloog waarom vandaag vertraging optrad."
Diana: "Doordat je met z'n allen terugblijkt op de dag, kun je heel concreet problemen benoemen en verbeteringen aandragen."

Twee andere poliklinieken draaien vanaf het voorjaar proef met de iPads.