



10 jaar klantgerichtheid in vogelvlucht

Maastricht UMC+



Maastricht University

10 jaar klantgerichtheid in vogelvlucht

Inleiding

Tien jaar geleden benoemde onze organisatie klantgerichtheid tot speerpunt. Een mooi moment om bij stil te staan. We doen dat in de vorm van een 10-jaarverslag. Enerzijds ter verantwoording, anderzijds om te laten zien hoeveel energie iedereen in het thema heeft gestoken, maar vooral om collega's te bedanken voor hun enthousiasme en inzet. En om iedereen te motiveren die energie erin te blijven steken.

Het Challenges team en Expertiseteam Klant+ bieden je in vogelvlucht inzicht in de resultaten en activiteiten van 10 jaar klantgerichtheid. In vogelvlucht, omdat het eenvoudigweg niet mogelijk is om inhoudelijk stil te staan bij alle corporate en individuele initiatieven en alle 126 projecten die zijn ingediend voor de klantgerichtheidsprijs. Inge ter Laak - adjunct-directeur RVE EVK/MIC/OC - en Liz Tans - hoofd Stafdienst Communicatie - schetsen kort de wijze waarop invulling is gegeven aan klantgerichtheid. Gevolgd door een overzicht van de bijbehorende organisatiebrede projecten, inclusief tips & trucs om zelf aan de slag te gaan met verbetertrajecten. Aan de andere kant van dit verslag vind je een overzicht van de concrete verbeterprojecten. We hopen dat er ideeën tussen zitten die ook jouw team inspireren bij het verder vormgeven van klantgerichte zorg.

'Klantgerichtheid zit soms in de kleinste dingen'

Een interview met Inge ter Laak, initiatiefneemster project klantgerichtheid, en Liz Tans, voorzitter Challenges team Klant+

Inge ter Laak: 'Tien jaar geleden brak mijn zoon zijn been en moest naar het ziekenhuis. Doordat ik opeens aan de andere kant van de zorg stond, zag ik wat we goed doen, maar ook wat beter zou kunnen. Dat was voor mij de aanleiding om het initiatief te nemen voor de klantgerichtheidstrainingen. De eerste training vond al weer tien jaar geleden plaats, april 2005 in de Efteling.'

Liz Tans: 'Ondertussen is klantgerichtheid verweven in alles wat we doen. Het besef leeft: 'het Maastricht UMC+, dat ben ik'; de indruk die ik achterlaat bij een klant is voor diegene bepalend voor het beeld van de hele organisatie. Dat collega's zichzelf beschouwen als de ambassadeurs van de organisatie, zien we ook terug in de stijgende scores voor bejegening en de daling van het aantal klachten.'

Inge ter Laak: 'We hebben destijds een stuurgroep klantgerichtheid opgericht, waarmee we vanuit het management vele initiatieven hebben genomen, zoals de klantgerichtheidsstart en de klantgerichtheidsprijs. Ondertussen komen initiatieven steeds meer vanuit de hele organisatie. Het is mooi om te zien dat iedereen zo enthousiast is en dat teams/afdelingen zelf projecten opzetten. We hebben de stuurgroep daarom omgezet

naar een Challenges team Klant+. Dat betekent dat het management nu vooral een faciliterende in plaats van sturende rol heeft. Het enthousiasme van de teams is echt aanstekelijk.'

Liz Tans: 'Andere ziekenhuizen zitten ondertussen niet stil en hebben klantgerichtheid ook hoog in het vaandel staan. Vooral in de umc's waar – vergeleken met kleinere algemene ziekenhuizen – er vaak meerdere behandelaren en verschillende gezichten aan het bed staan, is het essentieel om klanten zorgvuldig te informeren en de diverse processen in de behandelketen goed te coördineren en te bewaken. Het is van belang dat we de klant echt centraal blijven

stellen in alles wat we doen, want anders worden we ingehaald door onze *concullega's*.'

Inge ter Laak: 'In het begin was dat vooral een bewustwordingstraject. Ondertussen weet iedereen wel hoe belangrijk klantgerichtheid is. In de toekomst gaan we ons dan ook meer op de klantvriendelijkheid van onze processen richten, zodat patiënten bijvoorbeeld meerdere afspraken tegelijk en zonder wachttijd kunnen maken. Ook de samenwerking tussen afdelingen is

◀ Liz Tans en Inge ter Laak ▶



belangrijk: wat zie jij en wat kun jij bijdragen aan het nog klantgericht maken van ons ziekenhuis?’

Liz Tans: ‘Als je het enorme aantal inzendingen ziet voor de klantgerichtheidsprijs, weet je dat veel collega’s daar al druk mee bezig zijn. Wat aanvankelijk begon als de bevoegenheid van een kleine groep, is nu iets dat leeft bij de meeste collega’s en dat is mooi.’

Inge ter Laak: ‘Het is belangrijk dat we blijven beseffen dat niet alleen de kwaliteit van de geleverde zorg, maar ook de emotionele beleving daarvan bepalen of een patiënt tevreden is. Soms is het maar iets heel kleins, waarmee je echt iets kunt betekenen voor klanten en de klantbeleving kunt verbeteren.’

Het Challenge team en Expertiseteam Klant+ zetten zich in om klantgericht werken binnen het ziekenhuis te blijven stimuleren. Op intranet vind je onder Klant+ de taakomschrijving en de samenstelling van de teams.

Wil je meer info?
Mail dan naar:
klantplus.sdc@mumc.nl

Training Klant+

4.295
medewerkers getraind

vanaf
2005



In 2005 was de eerste training klantgerichtheid in de Efteling. Volg de 1-daagse training zelf of met je team en schrijf je in via de personeelsconsulent van jullie RVE.

Borging klantgerichtheid

1
klapper

vanaf
2007



Op het Kennisplein vind je onder het hoofdstuk ‘Klantgerichtheid voortdurend verbeteren’ de tools om nog klantgerichter te werken.

Klantgerichtheidsregels

8
regels

vanaf
2008



Zo’n veertig collega’s uit diverse delen van de organisatie hebben samen gesproken over gedragsregels voor klantgerichtheid. Kijk op Odin onder nummer 004019.

Wat voor beller ben jij?

11
telefoon tips

vanaf
2008



Hoe kunnen we de klanten beter te woord staan via de telefoon? Een onderdeel van het project telefonische bereikbaarheid is de gouden telefoonformule: kijk op intranet onder Klant+.

Organisatiebrede projecten

Klik

(Kijk op, Luister, Informeer, Kijk aan)

4
stappen bij het eerste contact

vanaf
2011



Een project om het eerste contact aan de balie en het wachten in de wachtkamer aangenamer te maken voor de klant. Kijk op het Kennisplein onder ‘Klantgericht bejegenen’.

Klantgerichtheidsversnellers

1.500
boeken verspreid

vanaf
2008



Een boek voor medewerkers vol met tips om klantgericht te werken. De tips zijn praktisch en toegankelijk. Je kunt een exemplaar afhalen aan de balie van verpleegafdeling A4.

Quickscan

90
afdelingen gescand

vanaf
2008

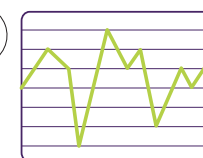


Patiënten worden structureel bevraagd naar hun mening over ons ziekenhuis. Jouw afdeling ook een Quickscan? Neem dan contact op met de afdeling Kwaliteit & Veiligheid.

CQI-index

7,85
rapportcijfer MUMC+

vanaf
2013



De CQI-index is een methode om klantervaringen in de zorg te meten. De inlogcode voor jouw afdeling kun je opvragen bij de afdeling Kwaliteit & Veiligheid.

Klantgerichtheids- prijs

126

projecten ingediend

vanaf
2010



Wil je je team en project ook in het zonnetje zetten, dien dan dit najaar je project in voor de klantgerichtheidsprijs. Wie weet winnen jullie de 1^e prijs van € 5.000,-.

Klantgerichtheids- taart

40

taarten uitgereikt

vanaf
2011



De Klantgerichtheidstaart wordt maandelijks uitgereikt aan een team dat bijzondere aandacht voor klantgerichtheid heeft. Nomineer een team via het Kennisplein.

Handboek patiënt in beeld

3

hoofdstukken

vanaf
2013



Praktische gids over hoe je informatie in kunt winnen over de mening, verwachtingen en wensen van patiënten. Kijk op Odin nummer 029673.

Kennisplein

1.200

stemmen in 2014 voor de
klantgerichtheidsprijs

vanaf
2012



Op het interactieve Kennisplein staan best practises en interessante weetjes over klantgerichtheid. Start een eigen discussie op het Kennisplein over iets dat jou bezig houdt.

Hospitality

1

verbouwing

vanaf
2012



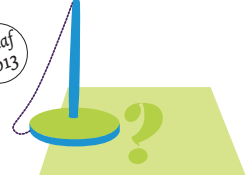
Op initiatief van het Facilitair Bedrijf samen met Patiënt & Zorg is de hoofdingang verbouwd, de bewegwijzering aangepast en kwamen er poli-taxi's en gastvrouwen.

Is alles naar wens?

1.000

reacties

vanaf
2013



Patiënten kunnen hun mening over het ziekenhuis kwijt op de 'Is alles naar wens?'-kaartjes. De kaartjes liggen op diverse plekken. Haal ze op bij het patiëntenvoorlichtingscentrum.

Voorlichting op maat

250

patiënteninformatiebladen

vanaf
2013



De lean-werkwijze is geïntroduceerd om de doorlooptijd in te korten en kwaliteit te verhogen. Kijk op het Odinportaal onder patiënteninformatiebladen hoe je zelf aan de slag gaat.

Marktonderzoek patiëntbeleving

6.508

opmerkingen van patiënten

vanaf
2014



Onderzoek naar patiëntbeleving en mogelijke momenten van de waarheid. De meest genoemde + is de bejegening door medewerkers. Het beleid Klant+ wordt hierop afgestemd.

Online patiëntenpanel

710

leden

vanaf
2014



Patiënten geven hun mening over verschillende zaken. Heb je een vraag die je wilt voorleggen aan het online panel, neem contact op met de afdeling Kwaliteit & Veiligheid.

Ronde klantgerichtheid

10

rondes

vanaf
2009



Leden van het Challengeteam maken samen met een lid van de Raad van Bestuur geregeld een ronde door het ziekenhuis. Zo houden ze voeling met de werkvloer en klantgerichtheid.

Polibezzoek


Vorbereiding



- Digitale intake
- Verwijskaartje naar de website: betere bereikbaarheid van en altijd up-to-date info
- Urineverzamelkast: duidelijk, met aandacht voor privacy en minder fouten bij inleveren

Speciale spreekuren



- Hematuriespreekuur: snellere diagnose en kortere wachttijd
- Multidisciplinair spreekuur voor volwassenen met downsyndroom
- Telefonisch spreekuur voor IBD-patiënten
-  Geheugenpoli plus: screening in één dag (Geheugenpoli, genomineerd in 2010)
- Gipsmeesterspreekuur
- Poliafspraken voor kinderen met specifieke afwijkingen: direct de goede arts
- Mammapoli: verbetering zorg, toegangs- en doorstroomtijden

Op tijd geholpen



- Inloopspreekuur
- Aanmeldzuilen
- In één consult geholpen en datum OK + controleafspraak mee naar huis
-  *Wachttijden via beeldscherm zichtbaar (poli Orthopedie, genomineerd in 2010)*
- Telefonische afspraakherinnering twee dagen voor afspraak
- Herhalingsoproep per SMS
- Communicatie en bejegening rondom wachten

De inzendingen
voor de
**klantgerichtheids-
prijs** van 2010 t/m 2014



*Laat je
inspireren
door de ideeën
van collega's*

Hier zie je een overzicht van alle inzendingen voor de klantgerichtheidsprijs. De inzendingen zijn ingedeeld op basis van het ziekteproces van de patiënt. In de emotiecurve zie je hoe de emoties van de patiënt veranderen per fase. Alle inzenders worden bedankt voor hun actieve bijdrage aan klantgerichte zorg. Heeft jullie team klantgerichte diensten ontwikkeld die je wilt delen met collega's? Dien deze dan in voor de klantgerichtheidsprijs dit najaar.



Legenda:

 : winnaars klantgerichtheidsprijs

behoefte aan kwaliteit van leven

EMOTIECURVE VAN DE PATIËNT

Diagnostiek en behandeling

Afspraken maken



- Zelf afspraken plannen verpleegafdeling A5 en Dagcentrum voor optimale afstemming op wensen van de patiënt
- Alle afspraken gepland door polimedewerker: patiënt is leidend
- *Op de wachtlijst: patiënt krijgt op één plek alle info en afspraken voor preoperatief traject (poli Chirurgie, 1^e prijs in 2012)*
- Telefonische bereikbaarheid Radiologie verbeterd
- MRI in gebruik in de avond en het weekend

Samenwerking



- Optimaliseren van de screening: klantgericht van indicatie naar veilige start behandeling
- Bloedprikken op locatie Oncologiecentrum
- Herinrichting zorglijn colon/rectum-carcinoom, met regelfunctie voor nurse practitioner
- Fast track behandeling op SEH
- Verbetering toegang shuntchirurgie door dagbehandeling in een extramuraal setting

Voorlichting



- *Fotoboek voor keuze soort borstreconstructie (Oncologiecentrum, 3e prijs in 2013)*
- Sacrale neuromodulatie: de patiënt wordt stapsgewijs goed geïnformeerd gedurende het behandeltraject
- Verzorgen van voorlichting over stamceltransplantatie voor verpleegkundigen van andere instellingen
- Voorlichtingsklapper Hematologie
- Onco-checklist voor duidelijke communicatie
- *Screening voor endoscopisch onderzoek: patiënt is beter voorbereid en geïnformeerd (MDL, genomineerd in 2011)*
- Care companion: zorgpadbegeleidingssysteem waarbij de patiënt eigen info kan inzien en delen met naasten
- Nefrostick: patiëntendossier op USB-stick
- Voorlichtingsfilm over onderzoek Nucleaire geneeskunde
- *www.mumc.tv met veel eigen beeldmateriaal (stafdienst Communicatie, genomineerd in 2011)*
- Kinderwebsites: een beetje thuis in het ziekenhuis

De oudere patiënt



- *Korte diagnostische opname (Ouderengeneeskunde, 3e prijs in 2013)*

Innovatie



- Hemaferese behandeling: aanprikken met behulp van een echo maakt een operatie overbodig
- Vruchtwaterdrainage minder pijnlijk en korter door een nieuwe methode
- Dried blood spot meting thuis: flexibel

Zorg rondom de patiënt geregeld



- Voedingsscorelijst hoofdhalsoncologie, zelfde dag contact
- Telefonisch spreekuur voor patiënten met oncologische aandoening

- Voor panendoscopie dezelfde dag of de week erna terecht
- Zorglijn perifere vaatleiden: binnen één dag diagnostiek, verpleegkundige krijgt een prominente rol
- AAA-infoscreeningdag + diagnose voor risicogroep
- *Screening operatie aan aorta in één dag (Heelkunde/Vaatchirurgie, genomineerd in 2010)*

- Neurodaycare: diagnostiek en behandeling in één dag
- Zorglijn coloncare: verbeteren zorg individuele patiënt
- Verkorten selectieprocedure CI: onderzoeken, gesprekken en uitslag binnen drie dagen
- Coachen op afstand vanuit landelijk expertisecentrum

behoefte aan erkenning

behoefte aan vertrouwen

Opname

Voorlichting



- Welkom op de operatiekamer (Centrale operatieafdeling, 1e prijs in 2014)
- Spreekbeurtkoffer groep 8 over OK (Centrale operatieafdeling, genomineerd in 2011)
- Verbeteren info over overplaatsing Intensive Care naar verpleegafdeling
- 'Wil ik alles wat kan?': voorlichting over niet reanimeren en andere behandelbeperkingen
- Voorlichtingsgesprek stamceltransplantatie: in vroeg stadium inspelen op vragen
- Gesprek en rondleiding verloskamer
- Verbeteren infovoorziening bij opname via een PPT-presentatie

Vorbereiding



- Omkleed instructies in de kleedruimte
- 'Geen tolk, wat nu?' Communicatie met anderstalige patiënten m.b.v. iconen (Anesthesie, 2e prijs in 2014)

behoefte aan controle

Emotionele begeleiding



- Meer keuze in kaarsen Stiltecentrum
- *Verblijf in Aubeldomein om in alle rust afscheid te nemen van overleden kindje (Facilitair Bedrijf en Ronald*

Na de operatie

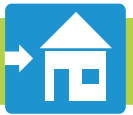


- Waterijsjes op de Recovery (Recovery, 3e prijs in 2014)
- IC-dagboek voor reductie post traumatisch stress-syndroom
- Rooming in voor ouders op Kinder Intensive Care
- Aromatherapie Intensive Care
- Oriëntatiebox acuut optredende verwardheid
- Pijnscorekaart bevestigd aan bed
- *Decubituszorg: betere zorg voor de patiënt (werkgroep Decubitus, genomineerd in 2010)*
- Project 'Mes & vork' voor kwaliteit drinken en eten
- Hesje medicatieronde tegen verstoringen
- Posey-bed vergroot veiligheid en vrijheid
- Gebruik Mobilyzer voor snel herstel
- Beweegprogramma voor ouderen
- *5-minutenlijstje één tot drie keer per opname: meer aandacht en inspraak (verpleegafdeling C4, 1e prijs in 2010)*
- Drie internetplekken bij Patiëntenvoorlichtingscentrum

Mc Donaldhuis, 3e prijs in 2014)

- Islamitische gebedsruimte beter bereikbaar
- Weekbrief Dienst Geestelijke Verzorging
- Patiënten ophalen voor zondagse viering Stiltecentrum
- Inzet skype voor patiënt en familie bij acute situaties

Naar huis



- Voorbereiding niertransplantatie patiënt regierol eigen gezondheid
- Opname-ontslagbrief huisarts
- *Ontslagbrief voor patiënt en info na ontslag (verpleegafdeling B5, genomineerd in 2010)*
- Visitekaartje met telefoonnummers
- Belronde op eerste dag na ontslag
- Telefonisch consult
- *Gastvrouwen hoofdingang (Patiënt & Zorg, 2e prijs in 2013)*
- Kaartje 'Is alles naar wens?'

Op tijd geholpen



- Pre-assessmenttraject urologische patiënt: opname op Dag OK
- Wachtijd bij opname verduidelijken en het wachten veraangenaamen
- *Excusbloemetje (Verpleegafdeling D5, 3e prijs in 2014)*

Nazorg

Emotionele begeleiding



- Herdenkingsbijeenkomst voor ouders van overleden kinderen (Dienst Geestelijke Verzorging, genomineerd in 2012)
- Psychosociale oncologie, begeleiding in verwerken en omgaan met ziekte, tips voor naasten

Revalidatie



- Nazorgprogramma op maat voor jonge kankerpatiënten
- Go or Nog Go pijnbehandeling binnen een dag
- Voorlichtingsfilm hartrevalidatie

Leven met je ziekte



- Kookworkshop nierpatiënten (verpleegafdeling D5, 1e prijs in 2013)
- Hart- en vaatcafé
- Meer aandacht en respect voor vragen naar zin, perspectief en leven van zieke mensen

Contact ziekenhuis



- Telefonisch postoperatief spreekuur
- Nazorgpoli CVA: patiënt beter en langer in beeld (poli Neurologie, genomineerd in 2012)

Zorg thuis



- Bloedtransfusie op locatie Envida
- Verbeteren communicatie en informatie over Trombosedienst
- Thuistransfusie, verbeteren kwaliteit van leven

Voor medewerkers



- Versnellen SAP
- Magazine Wegwijs voor AIOS
- Dagstart poli Orthopedie
- Lean in de zorg: procesoptimalisatie poli Orthopedie
- Implementatieplan kwaliteitsborging mensgebonden onderzoek
- Planning en begeleiding van studenten Geneeskunde op de OK
- ProSecCo: lean op de poli KNO
- Stuurgroep verpleegafdeling B2: met passie leveren van kwalitatief goede patiëntenzorg
- Doelmatigheidsonderzoek interne verwijzers door Logopedie
- Goedkoop de beste P&O-service
- Verbeterbord poli Dermatologie (Dermatologie, 1e prijs in 2011)
- Onderwijspoli: informatiebrief patiënt, loopt beter doordat de patiënt vooraf goed geïnformeerd is
- Instellen achterwachtprotocol prikincident
- Schone en hygiënische koelkast
- Meting klanttevredenheid Facilitair Bedrijf
- Implementeren klapper Borging klantgerichtheid

Behoeft aan inzicht