

# Poli van Nu & Later Verbeterfestival

**14 juni 2024**

Lisa van der Jagt, Valdemar Do Rosario Adriaao,  
Rob van Helden, Fleur Notermans &  
Maaike Peters



Erasmus MC  
**VERBETER  
AANPAK**

Erasmus MC  
Universitair Medisch Centrum Rotterdam



# AANLEIDING

## Frustraties van patiënten wijzen ons op onze verbeterpunten

Waar lopen onze patiënten tegenaan:

- Afsprakenplanning
- Communicatie
- Bereikbaarheid
- Onvoldoende digitale mogelijkheden

Goedendag, hierbij een roep om hulp, een klacht en tegelijkertijd een handreiking tot verbetering.

Ik heb morgen 28 april 14:00 een afspraak bij..... Dat is door het systeem zo gepland. Echter ben ik dan op vakantie en wil ik deze afspraak wijzigen.

Daar begint de uitdaging: want de afspraak verzetten wordt mij echt onmogelijk gemaakt. En hierdoor riskeer ik een boete wegens niet op komen dagen en ik hou hiermee onnodig capaciteit bezet voor andere patiënten.

Ik probeer sinds vorige week aan mijn afspraak te verzetten:

1) via de nieuwe portal netjes ingelogd via mijn DigiD en ik kan dat mijn afspraak zien. Echter... wijzigen is niet mogelijk.

2) dan maar bellen: je krijgt een IVR te horen met de boodschap dat je teruggebeld kan worden. Ik heb dit proces al 6 keer geprobeerd en ik ben helaas nog niet terug gebeld

Ook zit er een fout in de IVR flow. Toen ik gisteren koos voor 'terug gebeld worden' zei de IVR: 'wij zijn overbelast' en de verbinding werd onmiddellijk verbroken. Zeer klant onvriendelijk.

Openingstijd is tot 16:30. Dan bel je om 16:20 en krijg je te horen dat ze gesloten zijn.

3) Dan maar mailen: je ziet nergens een e-mail adres van de polikliniek ..... om je afspraak te kunnen wijzigen. Als je digitaal wilt gaan, doe het dan goed. Geen e-mail adres hebben, maar wel een portal en digitale strategie kan echt niet meer.

Onderhand is het nu vandaag Koningsdag en ben ik er niet in geslaagd om min 24 van te voren mijn afspraak te wijzigen. Het mag duidelijk zijn dat ik hier echt geen boete voor wil betalen.

Liever nog hoop ik dat jullie je processen op basis van deze feedback willen verbeteren en contact met mij op willen nemen om een nieuwe afspraak te maken.

Alvast dank!

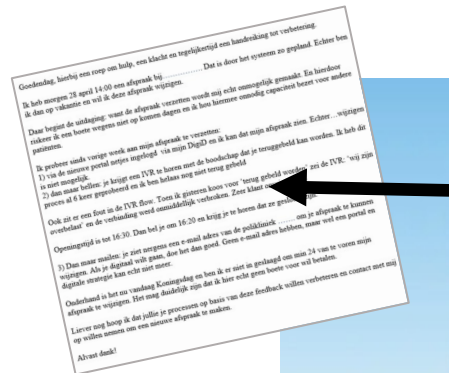
# AANLEIDING

## Problemen bedreigen toekomstbestendigheid van onze poliklinieken



### Frustratie bij patiënten

- *Afsprakenplanning*
- *Communicatie*
- *Bereikbaarheid*



### Toenemende zorgvraag

- *Autonome groei*
- *Tertiaïrisering*
- *Nieuwe generatie patiënten met andere vragen/verwachtingen*

### Medewerkers



- *Hoge werkdruk*
- *Hoog verzuim en hoge uitstroom*
- *Zeer krappe arbeidsmarkt (nu en in de toekomst)*
- *Nieuwe generatie medewerkers*



### Processen en inrichting

- *Veel diversiteit in poliprocessen*
- *Onduidelijkheid over rol en wat we precies van medewerkers verwachten*
- *Grote variatie in span-of-control managers*

# OPDRACHT

## Parallele aanpak - Poli van Nu en Poli van Later

1  
NU

- Implementeren van vijf verbeterinitiatieven in de poliklinieken om belangrijkste frustraties bij organisatie, patiënt en medewerker weg te nemen.
- Energie en motivatie realiseren voor verdere verbeterslag.

2  
LATER

- Vanuit visionair perspectief uitwerken van een concept voor de polikliniek van de toekomst.
- Fundamentele verandering.

# PROJECTEN VAN NU

## Telefonische bereikbaarheid

Gebruik van 1 telefonie systeem, inzetten op verbetercultuur, anders inrichten werkaanbod



## Voorkomen no-show

Al voorspelt de no-shows, één beleid op standaard en registratie, aanpassen informatie en facturatie



## Polikliniek in balans

Minder hollen en stilstaan op de polikliniek, spreiding van werkdruk over de week, inzicht met flowboard



## Verbeteren triage

Inzet op snellere doorlooptijd van aanbod tot informatie naar patiënt, basis op orde



## Zelf afspraken maken

Minder telefoontjes en minder no-show door zelf plannen, inrichten van het poli proces op de DigiZorg feature



## Regionale bloedafname

Minder foutieve formulieren en stoppen met papier, gehele proces van indicatie tot resultaat

