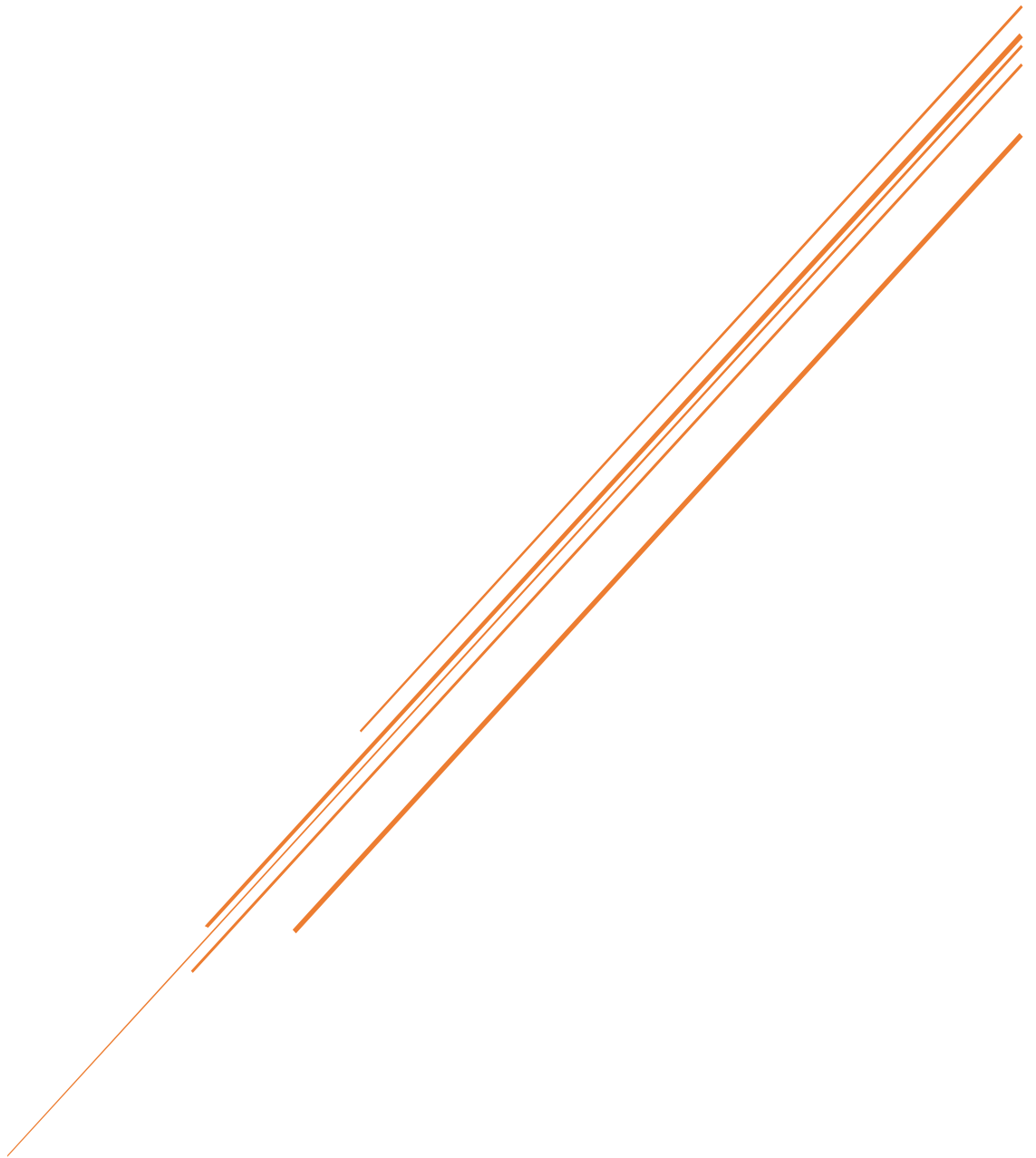


VERBETER/ADVIESPLAN QUALIVIEW

HUIDTHERAPIE BOXTEL & BEST



Vera van Gastel
15036030

Inhoudsopgave

AANLEIDING PROBLEEM 3

PLAN-DO-CHECK-ACT CYCLUS 4

OPLOSSING/ADVIES PROBLEEM 5

BIJLAGE A..... 6

Qualiview/Qualizorg

Qualiview is een online platform dat geautomatiseerde data verzamelt van patiënten, waardoor online inzicht verkregen kan worden naar kwaliteitsindicatoren en procesverloop van verschillende zorginstellingen (Qualiview, 2019). Er worden jaarlijks ruim 1.000.000 patiënten uitgevraagd om de online vragenlijst in te vullen. Ook bij huidtherapie Boxtel & Best worden patiënten gevraagd om deze enquête online in te vullen. De resultaten van het rapport zijn van periode 01-10-2018 tot 31-13-2018. Elk kwartaal worden de meest relevante klantwaardering beschikbaar gesteld in de vorm van een rapport, waarbij de praktijk de voortgang kan bekijken. Deze stuurt Qualiview om de drie maanden op naar de desbetreffende zorginstelling.

Om een betrouwbaar beeld te krijgen van de resultaten van de vragenlijst, is het volgens Qualiview belangrijk als één op de vijf cliënten de vragenlijst invult. Gemiddeld wordt gezegd dat met 150 ingevulde vragenlijsten (kleinere organisaties minder, grotere organisaties meer) een goed en representatief beeld krijgt van dit meetinstrument. Er zijn in het rapport Qualiview meerdere domeinen beschikbaar, zoals 'contact zorgverlener', 'praktijk' en 'behandelplan'. Zo kunnen zorginstellingen middels verschillende domeinen en ook per zorgverlener complimenten en verbeterpunten bekijken.

The logo for Qualiview, featuring the word "Qualiview" in a bold, black, sans-serif font. A small green dot is positioned above the letter 'i'.

Aanleiding probleem

In opdracht van huidtherapie Boxtel & Best is dit verbeterplan geschreven. De opdrachtgever voor dit verbeterplan is eigenaresse en huidtherapeut Doortje Putmans. De opdracht bestond uit het vinden van verbeterpunten via Qualiview om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Echter waren er weinig verbeterpunten op te merken, in totaal zijn er zeven verbeterpunten benoemt. Daarvan zijn er vier verbeterpunten die gaan over de wachtkamer in de praktijk in Boxtel. Deze zou volgens de patiënt erg verouderd en gehorig zijn. Er is daarom gekozen om een verbeterplan te schrijven voor een vernieuwde en minder gehorige wachtruimte op de locatie in Boxtel. In bijlage A zijn de verbeterpunten in Qualiview onder elkaar opgesomd.

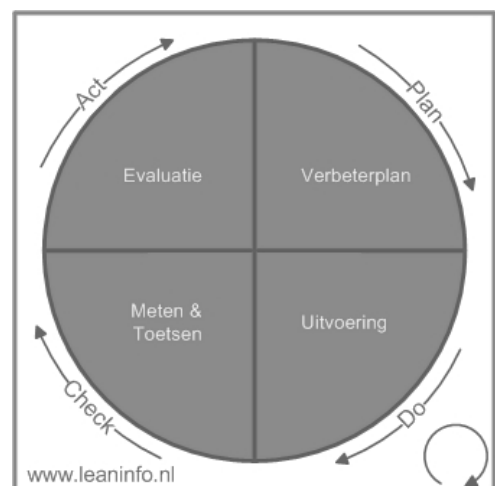


De huidige wachtkamer bij huidtherapie Boxtel & Best die gedeeld wordt met andere huurders in het pand (Bron; Google).

Plan-Do-Check-Act cyclus

Fasen:

- Plan
Gehorige en verouderde wachtkamer op de praktijk in Boxtel. Vier van de zeven patiënten die verbeterpunten hebben beschreven via Qualiview, geven aan dat de wachtkamer in Boxtel erg verouderd en gehorig is, dat ze in de wachtkamer kunnen horen wat er in de behandelkamer besproken wordt. Bereikt moet worden een minder gehorige wachtkamer, waardoor patiënten elkaar niet kunnen verstaan tijdens behandelingen en het vernieuwen van de wachtkamer wat een frisse uitstraling moeten geven.
- Do
Wachtkamer vernieuwen en minder gehorig maken, zover dat kan vanwege een huurcontract met meerdere huurders in het hetzelfde pand die de wachtkamer delen met huidtherapie Boxtel & Best. Dit kan door bijvoorbeeld een radio weg te zetten in de behandelkamer, wat de gehorigheid weg kan nemen. Tijdschriften en boeken die nu op de verwarming liggen, overzichtelijk in een boekenkast weg te stoppen of een tijdschriftenrek te plaatsen. Nieuwe stoelen wegzetten wat de wachtkamer kan een fris uiterlijk geven. Een tafeltje wegzetten met een kan water en glazen.
- Check
Verbeteringen meten kan echter pas wanneer de gerenoveerde wachtkamer zichtbaar is. Dan kan de wachtkamer vergeleken worden met de oude wachtkamer aan de hand van foto's.
- Act
Ook het Evalueren kan pas wanneer de wachtkamer vernieuwd is, dit plan heeft als doel een advies uit te brengen. Huidtherapie Boxtel & Best zal dan zelf in samenspraak met de andere huurders beslissen of de wachtkamer vernieuwd zal worden aan de hand van dit advies. Bijstellingen kunnen worden doorgevoerd wanneer de wachtkamer is vernieuwd en patiënten hun meningen kunnen geven.



Oplossing/advies probleem

Middels de Plan-Do-Check-Act cyclus is duidelijk geworden hoe de wachtkamer verbeterd kan worden specifiek op vernieuwing en minder gehorig. Aan de hand van de cyclus zal een advies aan huidtherapie Boxtel & Best worden gegeven om de wachtkamer te vernieuwen.

Het advies

De wachtkamer kan op de volgende punten vernieuwd worden;

- Nieuwe stoelen aanschaffen die een modernere en frisse uitstraling hebben (Kwantum, 2019 €40,-)
- Radio wegzetten wat zorgt voor een mindere gehorigheid en waardoor patiënten in de wachtkamer meer afgeleid zijn op de muziek.
- Tijdschriften en boeken overzichtelijk in een tijdschriftenrek plaatsen naast de verwarming. Zo kunnen patiënten ook overzichtelijk hun tijdschrift uitkiezen (Wehkamp, 2019 €22,95).
- Een tafeltje wegzetten tussen de stoelen waar een kan water en glazen opgezet kan worden, voor gastvrijheid (Ikea, 2019 €14,95).



4 stoelen x €40,-	= €160
	= €22,95
	= €14,95
-----	+
Totaal	€ 197,90

Middels deze kleine aanpassingen krijgt de wachtkamer een hele nieuwe en frisse uitstraling. Echter is het wel de vraag of de andere huurders hiervoor openstaan. Een ander probleem is dat de deur van de wachtkamer niet beveiligd is, waardoor er kostbare spullen sneller meegenomen kunnen worden. Hier hebben de huurders geen overzicht op. Het advies is uitgebracht, het is nu aan huidtherapie Boxtel & Best en de verhuurders wat ze met dit advies gaan doen.

3.2 Verbeterpunten per zorgverlener (tips)

[Redacted]

Verbeterpunt	Clïent (naam, alias of anoniem)
zou het echt niet weten volgens mij is het perfect	Anoniem
De juiste tijden aan houden van de behandelingen	Anoniem
De praktijk is oud, vooral de wachtkamer	Anoniem
In Boxtel vind ik de wachtruimte nogal gehorig, je kunt soms letterlijk gesprekken beluisteren van diegene die binnen in behandelruimte zijn. Misschien goed om standaard daar een radio aan te zetten of zo. Daarnaast is het maken van een afspraak met tablet/telefoon lastiger omdat je daar helemaal moet teruggaan naar eigen geboortedatum en die niet handmatig kan inzetten. Op de laptop/pc kan dit wel.	Anoniem
Erg gehorig ruimte	Anoniem

[Redacted]

Verbeterpunt	Clïent (naam, alias of anoniem)
Het geluid in de nieuwe nieuwstraat	Anoniem
Doortje mag meer in Best zijn.	Anoniem