

Lenneke Mallekoote, Mallekoote Advies & Projecten

Resultaten methode spreekuurplanning bekend

- Nieuwe methode spreekuurplanning zorgt voor grip op de praktijk.
- Benutting van spreekuren beter.
- Toegangstijden onder controle.

Reacties uit

ziekenhuizen:

Medisch specialist: "Voor het eerst hebben we inzicht in onze prestaties en we zijn verrast door het potentieel aan te behalen winst"

Zorgmanager: "We zijn ons er nu van bewust dat we vraag en aanbod bij kunnen sturen"

Grip op de polikliniek

Uitloop van spreekuren, lange wachttijden, hoge werkdruk en klachten van verwijzers en patiënten. Een herkenbaar beeld voor veel poliklinieken. *Spreekuurplanning* zorgt dat medewerkers en dokters weer grip krijgen op hun praktijk. Deze aanpak / methode is door Mallekoote Advies & Projecten samen met het Kennemer Gasthuis te Haarlem ontwikkeld. Medisch specialisten en het management

erkennen en ervaren het succes van deze methode. Dokters zijn verrast door de vele mogelijkheden voor verbeteringen die door het toepassen van de methode op individueel niveau zichtbaar worden. Het potentieel aan "winst" in spreekuurplekken blijkt vaak erg groot te zijn. Een jaarlijkse besparing van 1000 spreekuurplekken is geen uitzondering. De resultaten uit de praktijk zijn inmiddels bekend: een

fors lagere herhaalfactor, aanzienlijk kortere toegangstijden en een betere benutting van de policapaciteit. Bovendien blijken medici en polimedewerkers en hun management tijdens en na het project enthousiast samen te werken aan het (zeer gericht) verbeteren van hun prestaties. Voor het ziekenhuis worden poli's onderling veel beter vergelijkbaar en de verschillen tussen poli's beter verklaarbaar.

Maatwerk per polikliniek of vakgroep

De kracht van de methode Spreekuurplanning is dat deze maatwerk biedt en dat het iedere individuele specialist betreft bij verbeteringen. Ieder specialisme met haar eigen karakteristieken wordt doorgelicht en krijgt adviezen op maat aangeleverd. Zelfs iedere specialist krijgt inzicht in zijn of haar eigen prestaties in vergelijking met die van de hele vakgroep of maatschap. Vervolgens biedt de methode ondersteuning bij de uitvoering van krachtige verbeteringen. Tegelijkertijd wordt gewerkt aan het overdragen van de kennis

van de methodiek aan de leiding van de poli en de medisch specialisten, zodat zij na afloop van het traject zelf hun poli kunnen blijven bijsturen. In een traject is één dag per week ondersteuning beschikbaar. De doorlooptijd is vier tot zes maanden, afhankelijk van het aantal specialisten werkzaam in de vakgroep. Hierbij is implementatie van interventies inbegrepen. De methode start met het analyseren van alle consulten van de afgelopen 12 maanden. Hierbij kijken we naar de verhouding tussen nieuwe en controle patiënten, de benutting van de

verschillende spreekuren en afspraakcodes en de verdeling van de patiëntenpopulatie over de specialisten, de no-show etc. Vervolgens bepalen we de herhaalfactor per DBC, per dokter. We interviewen dokters en poliassistentes en we observeren tijdens spreekuren hoe de patiënt de planning van consulten ervaart. Tot slot volgen interventies op maat. Na afloop van het traject ontvangen de artsen en de leiding van de poli maandelijks een polimonitor waarmee ze hun eigen prestaties kunnen volgen en werken aan continue verbetering.

Wie is Mallekoote Advies & Projecten



Lenneke Mallekoote (1971) is opgeleid als technisch bedrijfskundige. Zij begon haar loopbaan in 1995 in het bedrijfsleven als planner, daarna werd zij hoofd logistiek en ten slotte implementatiemanager. In 2006 maakte zij een overstap naar de zorg. In dienst van het UMC Utrecht was zij als senior organisatieadviseur en projectmanager verantwoordelijk voor divisieoverstijgende projecten zoals de organisatie van de

doorstroom van de OK naar de Intensive Care. Zij ontwierp ook de masterplanning voor het chirurgisch behandelcentrum. In 2008 begon zij als zelfstandig projectleider en ontwikkelde samen met het Kennemer Gasthuis de methode Spreekuurplanning voor het integraal verbeteren van de prestaties van poliklinieken. Zij was verder als projectcoördinator betrokken bij de integratie van de kinderhartcentra van het UMC St. Radboud

en het Wilhelmina-Kinderziekenhuis. Op dit moment is Lenneke actief op een van de poliklinieken van het Spaarneziekenhuis en verzorgt zij een workshop in het OLVG. Ook is zij af en toe nog betrokken bij projecten in het bedrijfsleven. In haar vrije tijd sport Lenneke graag, leest zij veel en luistert zij graag naar muziek en zingt zo nu en dan zelf ook. Als vrijwilliger bezoekt zij ouderen.

“Ervaar ook de verbeteringen op uw poliklinieken.”

Overige diensten

- Procesverbeteringen (gebaseerd op methodes als *Lean* en *Theory of Constraints*)
- Projectmanagement en implementatiemanagement
- Benefitmanagement (borgen van projectresultaten)
- Productie- en Voorraadlogistiek
- Inkoop (inkoopbeleid- en organisatie)
- Brainstormsessies
- MindMaps
- Training logistieke bewustwording
- Quick Scans



ADRES:
Zijpendaalseweg 51
6814 CD Arnhem

TELEFOON:
(06) 28 36 74 04

E-MAIL:
mail@mallekooteadvies.nl

WWW:
www.mallekooteadvies.nl