

radiologie kliniek



Halfhide
Hofwijk

CT-scan
MRI-scan
Echografie
Mammografie
Röntgenonderzoeken

Maatschappelijk Verslag

2014

*Uw gezondheid verdient pure professionaliteit
neem geen genoegen met minder*





1. *Inleiding*
2. *Profiel van de organisatie*
 - 2.1 *Structuur*
 - 2.2 *Missie*
 - 2.3 *Visie*
 - 2.4 *Bedrijfsvoering*
 - 2.5 *Bedrijfs-/kwaliteitsdoelstellingen*
 - 2.6 *Adresgegevens*
3. *Zorg*
 - 3.1 *Doelgroep*
 - 3.2 *Modaliteiten*
4. *Kwaliteit*
 - 4.1 *Kwaliteitsbeleid*
 - 4.2 *Klanttevredenheidsonderzoeken*
 - 4.3 *Patiëntbetrokkenheid*
 - 4.4 *Medewerkertevredenheid*
 - 4.5 *Trainingen en bijscholing*
 - 4.5.1 *Interne auditeurs*
 - 4.5.2 *Laboranten*
 - 4.5.3 *Coaching en on the job training*
 - 4.5.4 *Stage*
5. *Risicobeheersing*
 - 5.1 *Patiëntveiligheid en ISO Certificering*
 - 5.2 *Bedrijfshulpverlening*
6. *Maatschappelijke betrokkenheid*
7. *2014 – 2015*
 - 7.1 *Doelen en keuzes*
 - 7.2 *Kernwaarden*
 - 7.3 *Maatschappelijke betrokkenheid*



1. Inleiding



Voor u ligt het maatschappelijk verslag van de Radiologie Kliniek Halfheid & Hofwijk 2014.

Het verslag heeft als uitgangspunten:

- het maatschappelijk verslag 2013
- het financiële verslag 2013
- de bedrijfs-/kwaliteitsdoelstellingen zoals die zijn geformuleerd in het kwaliteitshandboek 2014
- de bedrijfs-/kwaliteitsdoelstellingen voor 2015

Op 12 januari 2009 opende de Radiologie kliniek Halfhide & Hofwijk officieel haar deuren. Vanaf dat moment konden patiënten daar terecht voor hoogwaardige radiodiagnostische diensten.

De radiologie kliniek is de eerste volledig digitale radiologie dienstverlener in Suriname. Onderhoud wordt regulier vanuit Nederland verricht. De onderzoeken die in deze kliniek kunnen worden uitgevoerd zijn Röntgenonderzoeken, Mammografie, Echografie en CT- en MRI scans.

Ook op het gebied van certificering mag de Radiologie kliniek Halfhide & Hofwijk zich een trendsetter noemen. Omdat kwaliteit bij ons als rode draad loopt bij alles wat wij doen, hebben wij het hoe en waarom van onze kwaliteitscertificeringen in een aparte paragraaf toegelicht.



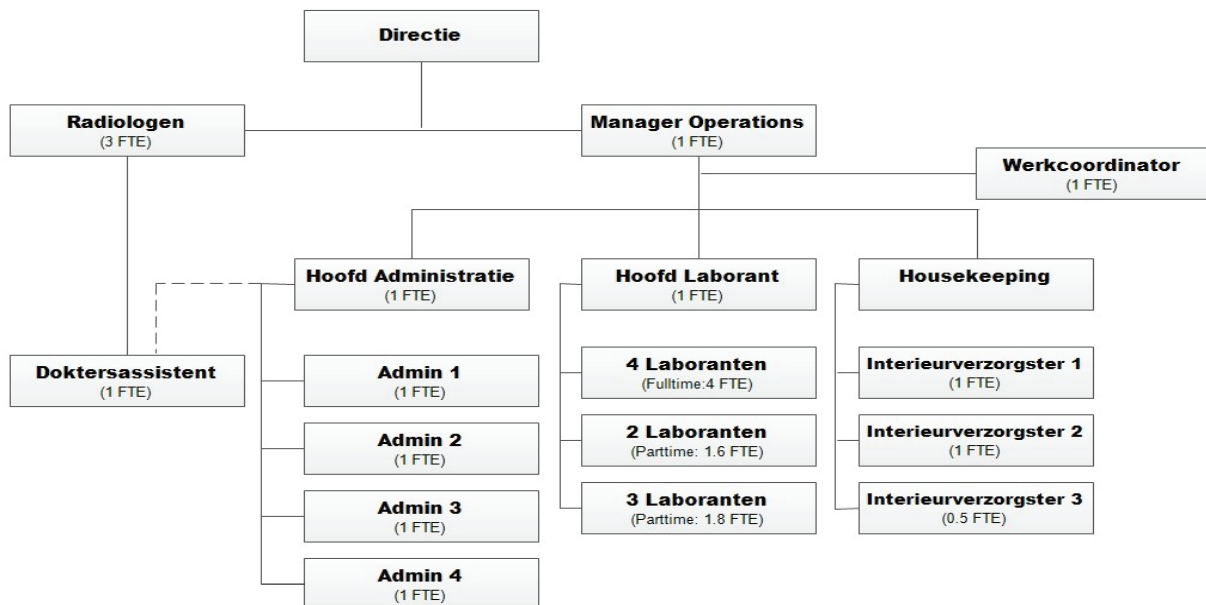
2. Profiel van de organisatie



2.1 Structuur

De gehele leiding van de Radiologie kliniek Halfhide & Hofwijk ligt in handen van de directeur/eigenaren B. Halfhide en R. Hofwijk. Beide heren zijn tevens als radioloog in dienst van de kliniek. Zij worden bij de dagelijkse leiding bijgestaan door een Manager Operations die tevens dienst doet als Quality sponsor. De Manager Operations wordt op haar beurt weer ondersteunt door de werkcoördinator, een hoofd laborant en een hoofd administratie.

Onderstaand organogram geeft de organisatiestructuur van de kliniek weer.



2.2 Missie

Het leveren van snelle, “state of the art” onderzoek door “up-to-date” getrainde radiologen, laboranten en ondersteunend personeel in een digitale werk- en patiëntvriendelijke omgeving wat moet leiden tot verbetering van de gezondheidszorg in Suriname en afname van medical shopping in het buitenland.

Ook wil de kliniek een opleidingsinstituut zijn voor medici, medisch studenten en paramedici.

Door de goede kwaliteit en snelheid van de radiologie onderzoeken en ons one-stop shop beleid, kunnen artsen snel tot een juiste behandeling overgaan voor hun patiënten.

2.3 Visie

Radiologie kliniek Halfhide & Hofwijk is een topklinische opleidingskliniek welke zich met name wil onderscheiden in oncologie diagnostiek en niet invasief onderzoek zoals CT/MRI-Cardio.

2.4 Bedrijfsvoering

De directie is verantwoordelijk voor de bepaling, monitoring en uitvoering van de strategie en de doelstellingen van de radiologie kliniek. Om praktische redenen wordt een aantal bevoegdheden gedelegeerd.



2. Profiel van de organisatie



2.5 Bedrijfs-/kwaliteitsdoelstellingen 2014

Het leveren van kwaliteitszorg door management en medewerkers van onze kliniek.

Dit willen wij doen door:

- **Certificering**

Continuering van onze diepte certificering EN 15224 (de "ISO Health Care" norm)

- **Groei van de organisatie**

Kliniek H&H zal de komende periode gaan voor stabilisatie van het aantal verrichtingen voor de echografie, mammografie, röntgen en MRI onderzoeken.

- **Voortdurende analyse en verbetering van de werkprocessen**

Er kan gerust gesteld worden dat de medewerkers van onze kliniek deze voortdurende analyse en verbetering van werkprocessen zich volledig eigen hebben gemaakt. Het is niet alleen inzichtelijk maar ook een tweede natuur geworden. Hoe geschiedt deze continue analyse en eventuele verbetering? Door het bijhouden van afwijkingen, prestatie indicatoren, klant klachten, regelmatige klanttevredenheidsonderzoeken en het opvolgen en analyseren hiervan in maandelijkse rapportages en half jaarlijkse kwaliteitsbijeenkomsten, maakt de radiologie kliniek haar werkprocessen voor een ieder zichtbaar.

- **Verdere verbetering dienstverlening**

De kliniek is continu bezig te bekijken waar mogelijkheden zijn voor verdere optimalisatie van het dienstverleningszorgproces, door snelle onderzoeksmogelijkheden aan te bieden met daarbij horende kwaliteitsverslagen en beelden. Dit wordt gerealiseerd door:

- o Een goede samenwerking met verwijzers die steeds bewust in stand gehouden wordt;
- o Het "DV" (Direct Verslag: patiënt kan wachten op verslag) die geïntroduceerd werd medio 2012 is nu voor vrijwel alle modaliteiten ingevoerd.
- o Op verzoek van de verwijzers wordt de bestaat ook de mogelijkheid om het patiëntverslag digitaal opgestuurd te krijgen. Deze groep van verwijzers breidt zich snel uit. Het voordeel is natuurlijk naast het snel kunnen beschikken over het patiëntverslag steeds minder papier verbruik.
- o Structureel 1 zaterdag in de maand wordt een echo programma ingepland. In 2015 zal bekeken worden of ook andere diensten verleend kunnen worden.

- **Klanttevredenheid van minimaal 90%**

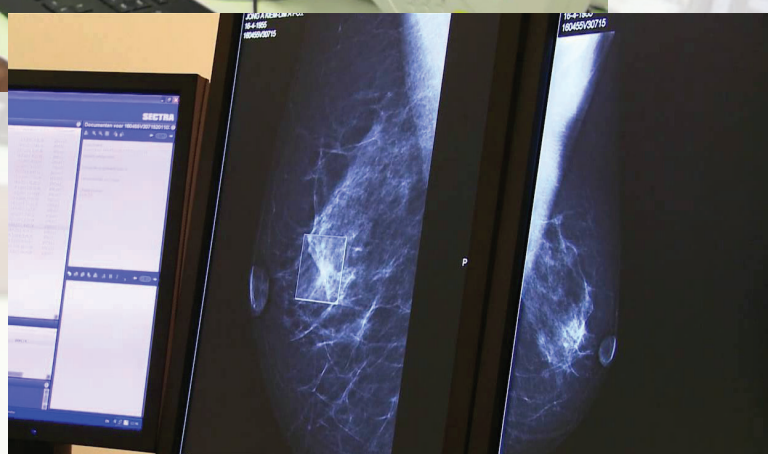
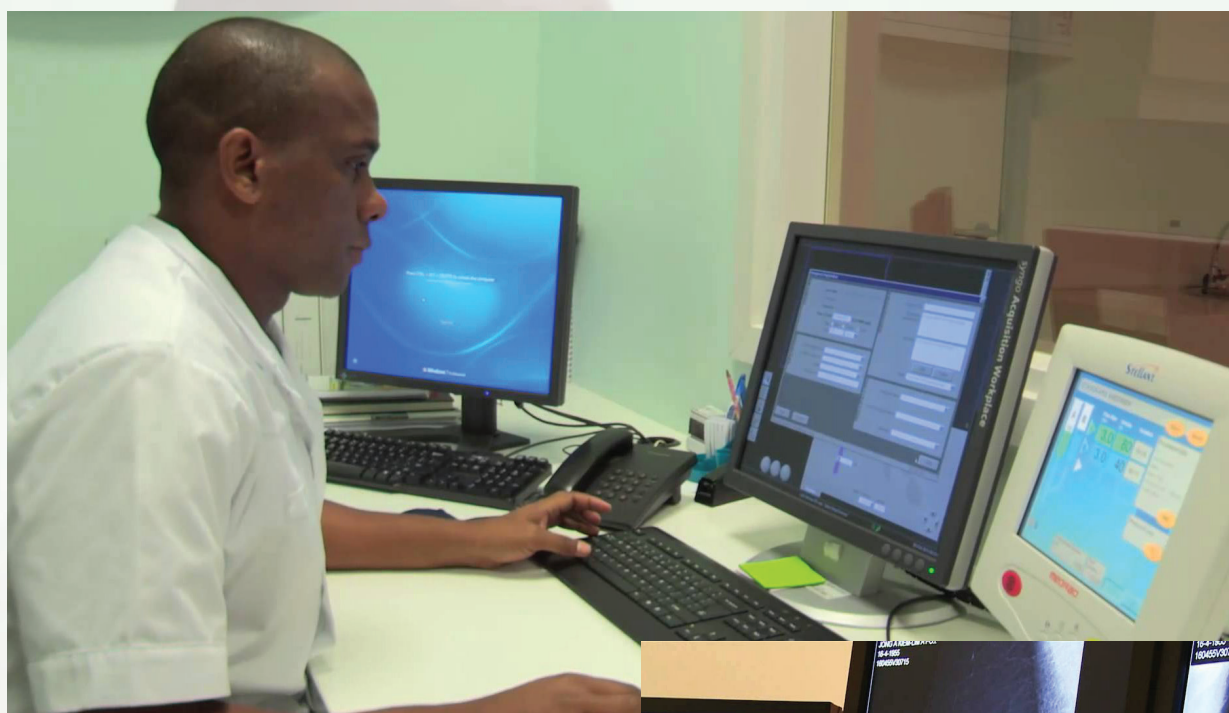
Ook in 2014 was dat onze goal. Voor onze organisatie is dit een continue verbeterproces. Vooral het houden aan gemaakte afspraken met patiënten en verwijzers t.a.v. verslagen van de verrichte onderzoeken heeft ertoe bijgedragen dat deze doelstelling gerealiseerd werd.

- **Tevredenheid van de H&H medewerkers**

Een belangrijk speerpunt en continue aandacht ook in 2014.

2.6 Adresgegevens

Abraham Samsonstraat 18
Paramaribo, Suriname
T: +597 443214
F: +597 443216
E: info@kliniekh-h.com
W: www.radiologiekliniekh-h.com



3. Zorg



3.1 Doelgroep

De Radiologie kliniek Halfhide & Hofwijk is er voor de gehele Surinaamse samenleving.

De kliniek blijft laagdrempelig voor een ieder.

Onze patiënten zijn voornamelijk:

- SZF verzekerden
- PZS verzekerden (Self Reliance)
- Assuria verzekerden
- BZSR (Basis Zorgverzekering Self Reliance) verzekerden; de verzekering voor kinderen tot 16 jaar en ouderen vanaf 60 jaar.
- Ministerie van Sociale Zaken; houders van een on- en minvermogenkaart voor MRI en CT onderzoeken.

De groep BZSR patiënten heeft zich het afgelopen jaar behoorlijk uitgebreid. Bestond deze verzekerde groep in het begin alleen uit de 0 tot 16 jarigen en senioren vanaf 60 jaar is er nu ook een kleine groep Sociale Zaken verzekerden overgezet op de BZSR verzekering. Ook AGIS (sinds kort Eurocross) verzekerden, patiënten met bedrijfsgaranties vanuit hun werkgever en de zogenaamde "out of pocket" betalers maken een belangrijk deel uit van onze klanten. Maar ook andere buitenlandse verzekeringen zijn in ons patiëntenbestand geen uitzondering.

3.2 Modaliteiten

De Radiologie kliniek Halfhide & Hofwijk beschikt over de volgende modaliteiten:

- CT scan
- MRI Scan
- Mammografie
- Echografie
- Röntgenonderzoeken

De Radiologie kliniek is niet meer weg te denken als dienstverlener van radiodiagnostiek in Suriname. De hele loop van kwaliteitsonderzoeken met digitale beelden of foto's en een bijbehorend patiëntverslag is standaard.



4. Kwaliteit



4.1 Kwaliteitsbeleid

De Radiologie kliniek Halfhide & Hofwijk heeft een duidelijk omschreven kwaliteitsbeleid die is afgestemd op de bedrijfsdoelstellingen. Het kwaliteitsbeleid wordt periodiek afgestemd op veranderende klantwensen, veranderingen in de organisatie en wet- en regelgeving. Toetsing en indien nodig aanpassen van ons kwaliteitszorgsysteem is dan ook een continu proces. Alle werknemers van onze kliniek zijn zich bewust van het kwaliteitsbeleid en handelen er ook naar.

Ons kwaliteitsbeleid is er volledig op gericht invulling te geven aan de wensen en verwachtingen van onze patiënten, verwijzers en verzekeraars. Daarnaast zijn onze inspanningen natuurlijk er ook op gericht zijn om de organisatie te laten groeien.

Dit blijven wij doen door:

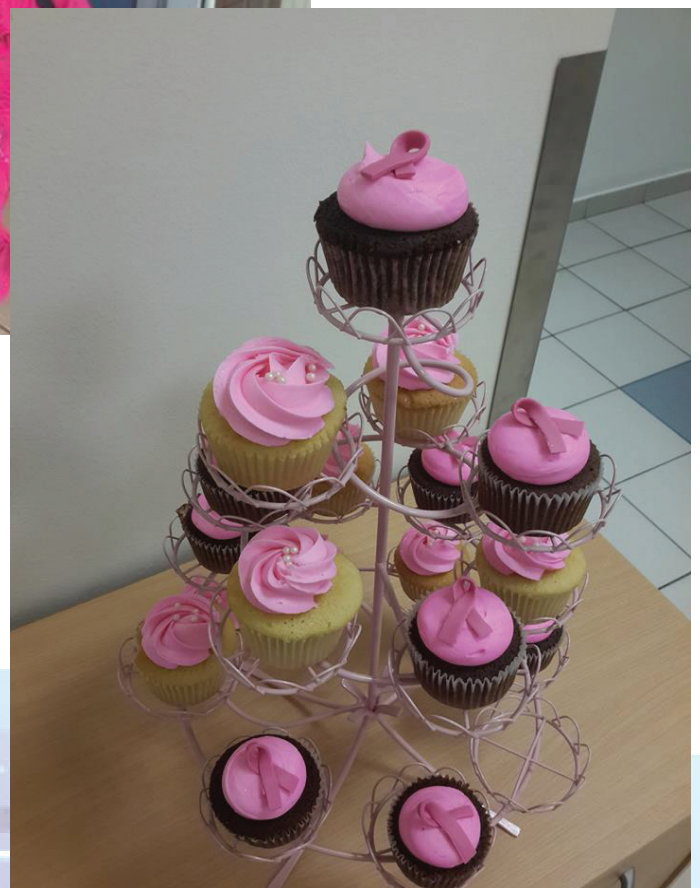
- klantgerichte professionele dienstverlening in een patiëntvriendelijke omgeving te bieden;
- te voldoen aan de verwachtingen of boven de verwachting van de patiënt/klant;
- het waarborgen van de kwaliteit van onze dienstverlening door goed opgeleide professionals en state of the art apparatuur;
- continue training van de medewerkers zodat die zorg kunnen blijven dragen voor de kwaliteitsnorm zoals die in de kliniek gehanteerd wordt.

4.2 Klanttevredenheidsonderzoeken

Om de kwaliteit die geleverd wordt aantoonbaar te maken, maar ook om zoveel als mogelijk rekening te kunnen houden met klantwensen/klanteisen, is ook in 2014 twee keer een klanttevredenheidsonderzoek gehouden.

In 2014 is ervoor gekozen om, net als in 2013, de klanttevredenheidsmeting buiten de kliniek te houden. Ook dit jaar weer bij patiënten van andere radiologieafdelingen en poliklinieken in Paramaribo. Bij de uitvoering van dit onderzoek is van 2 methoden gebruik gemaakt. De eerste methode omvatte een anonieme en mondelinge enquête waarbij klanten tijdens een kort interview enkele vragen werden gesteld t.a.v. de dienstverlening van radiologie kliniek Halfhide & Hofwijk. Op deze manier is een vergelijking met andere radiologieklinieken en/of afdelingen in ziekenhuizen mogelijk maar ook een vergelijking binnen onze eigen organisatie. Blijven onze klanten/verwijzers tevreden? En in dezelfde mate als voorheen? Zijn klanteisen en klantzorg goed op elkaar afgestemd?

Op 12 verschillende locaties in en rondom Paramaribo zijn respondenten benaderd. Er is tijdens het onderzoek voornamelijk geprobeerd om middels de meerkeuzevragen een kwantitatief onderzoek te doen naar de feiten. Maar ook is er middels de optie "anders" de ruimte geboden voor open antwoorden die de meningen van de respondenten beter en gedetailleerder verwoorden. De mogelijkheden bij de meerkeuzevragen zijn samengesteld op basis van reacties die de medewerkers van de radiologie kliniek in de praktijk ontvangen. Aan de hand van een enquête formulier die meerkeuzevragen maar ook open vragen stelt, kan de klant, patiënt of begeleider ons uitgevoerd kwaliteitsbeleid beoordelen. De antwoorden op de open vragen geven soms hele praktische voorstellen of ideeën waar wij mee uit de voeten kunnen.



4. Kwaliteit



Ook deze manier van klantonderzoek geeft een goed beeld als klanteisen en klantzorg goed op elkaar zijn afgestemd. De tweede methode gebruikt voor het onderzoek is een online enquête die werd gepubliceerd op de website en facebook pagina van Professional Touch, het uitvoerend bureau. De enquêteurs hebben vooraf van onze kwaliteitscoördinator een uitgebreide introductie gehad over de verschillende onderzoeksmogelijkheden van de kliniek.

4.3 *Patiëntbetrokkenheid*

Gevoel voor patiënten en vooral het kunnen verplaatsen in de schoenen van een patiënt, al betekent dat extra werk, hebben onze medewerkers als een tweede natuur ontwikkeld. Een hand vasthouden tijdens een voor de patiënt moeilijk onderzoek is daar een voorbeeld van. Maar een duidelijk resultaat uit onderlinge afstemming en het delen van ervaringen is dat met name bij jonge kinderen het team al het mogelijke doet om maatwerk te leveren. Anders dan bij oudere patiënten is het niet makkelijk om jonge kinderen te instrueren om heel stil te liggen. Samen wordt dan gekeken naar andere oplossingen die bijdragen dat kinderen liefst zonder sedatie slapen en anders zo kort mogelijk gesedeerd blijven. Naast nauw contact onderhouden met kinderartsen houdt dat soms ook in het inslaap zingen, warme vertrouwde omgeving creëren of mogelijkheden creëren waarbij jonge baby's hier gevoed, hun bad en slaapritueel krijgen zodat hun ritme niet verstoord worden en zonder of met lichtere medicatie het onderzoek kunnen doen.

Patiëntbetrokkenheid is ook patiëntvoorlichting. Tijdens de borstkankermaand, de zogenaamde "mammomaand", in oktober worden wereldwijd speciale activiteiten ontwikkeld om borstkanker bewustwording te vergroten. Borstkanker is een zwaarbeladen onderwerp. Om er makkelijk over te praten in Suriname rust een taboe. In de mammomaand is in de kliniek op een luchtige manier aandacht gevraagd voor borstkanker en zijn vrouwen (en hun partners) voorgelicht.

De kliniek was aangekleed op een vrouwelijke vriendelijke manier en werd op diverse manieren accenten op de borsten gelegd. Zo was een tafel ingericht met verschillende voorlichtingsmateriaal met als eyecatcher een taart in de vorm van een vrouwenborst. Vrouwen werden uitgenodigd om samen de tafel te bekijken en kregen dan voorlichting over de vrouwenborst en het ontstaan van borstkanker. Elke maandag in oktober werd tevens voorlichting en informatie verstrekt over ondermode en borstprothesen door mevrouw Carla Creebsburg van Double C. Vrouwen konden dan hun specifieke, maar ook algemene vragen stellen over onderzoek naar borstkanker en de mogelijkheden na een borstamputatie. Vermeldenswaard is dat ook mannen geïnteresseerd waren in voorlichting. Ook werd de mogelijkheid geboden aan werkgevers om folders en posters over preventief borstsonderzoek aan te vragen, die zij op hun beurt konden meegeven aan hun medewerkers.

De werkgevers met overwegend vrouwelijke medewerkers hebben dan ook grif gebruik gemaakt van deze gelegenheid om op die manier hun bijdrage aan borstkanker te leveren.

In de mammomaand werden de vrouwen ook getraakteerd op een cupcake voor het feit dat ze zich hadden laten onderzoeken en aandacht hadden gegeven aan hun borsten.



©2014 bodyNsoul PartyPix

4. Kwaliteit



4.4 Medewerkertevredenheid

Medewerkersparticipatie is ook in 2014 een speerpunt van onze kliniek gebleven.

Onze focus richt zich daarbij vooral op:

- stimuleren van en actief mee participeren in de opzet en werkwijze van het kwaliteitssysteem. Het blijft een individuele en gezamenlijke verantwoordelijkheid.
- intensieve werkbegeleiding en deskundigheidsbevordering. Eén op één coaching on the job heeft in 2014 goed gestalte gekregen.
- functioneringsgesprekken waarbij de trainingsbehoefte een vast onderdeel is.
- interne communicatie: regelmatig overleg, op alle overlegniveaus, om o.a. op de hoogte te zijn en te blijven van de uitvoering, naleving en mogelijke verbeteringen van ons beleid.

Naast de werkinhoudelijke medewerkertevredenheid stimuleren is het traditie in de kliniek dat er ook evenveel aandacht besteedt wordt aan sociale medewerkertevredenheid. In 2014 hadden zowel onze familyday als ons end of the year celebration een maximale participatie.

Bij de familyday, die plaatsvond in de grote vakantie in september, was er in het bijzonder aandacht voor de kinderen van de medewerkers en ter afsluiting van het schooljaar 2013-2014.

De end of the year celebration had in 2014 een extra dimensie. Tijdens dit event zijn niet alleen een aantal jubilarissen gehuldigd maar ook twee medewerkers met nul ziekendagen vanaf de opening van de kliniek in 2009.

4.5 Trainingen en bijscholing

4.5.1 Interne auditors

Eind 2013 zijn 2 van onze medewerkers, door het bureau DNV Business Assurance, opgeleid tot interne auditors. De voor certificering verplichte interne audit, is in 2014 dan ook niet meer extern maar door onze eigen auditors uitgevoerd. Over een periode van een aantal weken is de interne audit uitgevoerd. De medewerkers hebben positief gereageerd op de verandering van externe naar eigen interne auditors.

4.5.2 Laboranten

Onze medewerkers zijn allen gediplomeerd en gekwalificeerd.

Applicatie trainingen voor de MRI en CT waren in 2014 ook weer verplichte trainingsonderdelen. Zowel theorie opfrissers als patiëntencasussen worden dan behandeld.

Ook is er regelmatig afstemming tussen Radioloog Halfhide en laboranten waarbij steeds teruggekeken wordt naar bijzondere gevallen in de kliniek en leermomenten uit uitzonderlijke gevallen. Tijdens deze specifieke contactmomenten wordt gezamenlijk gekeken naar verdere verbeterpunten en mogelijkheden zodat steeds meer maatwerk voor de patient/casu/verwijzer mogelijk is. De lering uit deze momenten zorgt tevens voor in-house verbetering van de kennis bij laboranten

Voor wat betreft de overige modaliteiten zorgen de radiologen voor een continue bij- en nascholing. Per modaliteit en ook weer per onderzoeksgebied wordt elke laborant 2 keer per jaar beoordeeld. Op deze manier kunnen wij onze kwaliteit waarborgen.

4.5.3 Coaching en on the job trainingen

Structurele jaarlijkse communicatietraining is in 2014 na de 1e trainingssessie geëvalueerd.

Besloten werd toen om deze communicatie training om te zetten in een on-the-job training.

De focus ligt nu op de werkhouding en communicatie. Er is hierdoor ook meer aandacht voor de individuele behoefte.

Tegelijk met de on the job communicatietraining is er ook een stuk coaching van de medewerkers. Hierbij is de aandacht vooral op knelpunten tijdens de werkzaamheden. In gesprekken met medewerkers wordt nagegaan waarom iets fout is gegaan, hoe het te voorkomen is en welke verandering in de werkhouding nodig is ter voorkoming.

4.5.4 Stage

Ook in 2014 hebben in de maand september 12 medische studenten van de Erasmus Universiteit Rotterdam (EUR), in het kader van hun minor bachelor programma, een 2 daagse stage gelopen. Deze stage was bedoeld als kennismaking met de radiodiagnostiek, als voorbereiding op hun co-schappen. De waarde van deze korte stage is hoog gewaardeerd waardoor in 2015 wederom 12 studenten van de EUR in onze kliniek hun stage radiodiagnostiek zullen lopen.



5. Risicobeheersing



5.1 Patiëntveiligheid en ISO Certificering

Ook in 2014 hebben wij onze certificeringstrend voortgezet. Wij hebben ervoor de NEN EN 15224:2012 te continueren. Deze certificering, ook wel de ISO Health genoemd, is de Europese norm voor de zorgsector. Alleen zorginstellingen die voldoen aan strenge eisen op het gebied van het inperken van risico's voor patiënten en medewerkers, ontvangen dit certificaat. Wederom voor ons een bewijs dat wij op de goede weg zijn door te werken op basis van onze kwaliteitsdoelstellingen en targets. Maar voor directie en medewerkers ook weer een stimulans om het steeds beter te gaan doen, onze klanten centraal te blijven stellen en zodoende te blijven voldoen aan onze klantwensen. Voor continuering van ISO Health is gekozen, in plaats van de ISO 9001:2008, omdat deze norm de nadruk legt op het meten, zichtbaar maken en het monitoren van risico's.

In de Radiologie kliniek Halfhide & Hofwijk blijft inperking van risico's één van de belangrijkste elementen in de zorg voor patiënten. Patiënten hebben daardoor de garantie dat ze op een goede en veilige manier worden geholpen. De kliniek werd getoetst door auditoren van Kiwa Nederland, dat al langer certificatieactiviteiten uitvoert in de Surinaamse zorgsector.

5.2 Bedrijfshulpverlening

Een ander belangrijk onderdeel van onze patiënt en medewerkersveiligheid is het hebben van een up to date geschoold, getraind en gecertificeerd team van Bedrijfshulpverleners (BHV-ers).

Onze trainingen bestaan uit:

- een tweejaarlijkse awareness sessie voor alle medewerkers op het gebied van brand veiligheid;
- een jaarlijkse bijscholing van de BHV-ers op het gebied van brandveiligheid en brandbestrijding en EHBO inclusief AED;
- jaarlijkse ontruimingsoefening voor de gehele kliniek. In 2014 is in het bijzonder de EHBO getoetst middels het "onwel worden van bezoekers in de kliniek". De medewerkers waren hiervan vooraf niet op de hoogte.





6. Maatschappelijke betrokkenheid



Feeling houden met de maatschappij en betrokken blijven is een punt dat steeds meer aandacht krijgt. Naast het honoreren van diverse sponsorverzoeken trachten wij ook op een andere manier terug te geven aan de maatschappij. Minimaal 1 keer per jaar proberen wij een specifieke actie te ontwikkelen om minderbedeelden in de samenleving bij te staan. Het ultieme streven is om indien mogelijk structurele en relevante ondersteuning te bieden.

- In de oktobermaand is er wereldwijd altijd specifieke aandacht voor borstkankerawareness. Vrouwen met een on- en minvermogenskaart die in de regel niet vergoed zijn voor het maken van echo en mammogram en moeten deze zelf bekostigen. Afgelopen oktober hebben we voor een aantal van deze vrouwen het borstonderzoek kosteloos uitgevoerd. Het betrof het screeningsonderzoek op borstkanker en voor een deel van de vrouwen ook het aanvullend echo-onderzoek van de borsten.
- In december hebben de medewerkers artikelen verzameld en gedoneerd aan het Kinderthuis Stichting Koningskind. Het betrof voornamelijk diverse levensmiddelen zodat ook voor het kindertehuis een leuk kerstdiner kon worden gegeven en de feestdagen in kerststemming konden doorbrengen.



BORSTKANKER!!

VROEGE ONTDEKKING IS BELANGRIJK

DAMES LAAT UW BORSTEN ONDERZOEKEN

radiologie kliniek
Halfhide Hofwijk
CT-scans
Mammogrammen
Echografie
Mammografie
Borstsonderzoek



7. 2014-2015



7.1 Doelen en keuzes

De ambitie van de kliniek is om blijvend toonaangevend te blijven op kwalitatief goede beeldvorming, uitvoering en bedrijfsvoering.

In 2014:

- Is de samenwerking met de verwijzers verder versterkt door snelle onderzoeksmogelijkheden met de bijbehorende kwaliteitsverslagen
- Is het PACS gekoppeld geworden aan een Röntgen Informatie Systeem (RIS) en een Ziekenhuis Informatie Systeem (ZIS). Hierdoor worden alle patiëntgegevens en onderzoeken blijvend aan elkaar gekoppeld waardoor bijvoorbeeld vergelijkend onderzoek altijd mogelijk is.
- Is aan verwijzers de mogelijkheid geboden om middels remote view in te loggen op ons PACS systeem. De verwijzer kan daarmee de beelden van het gemaakte onderzoek van zijn/haar patiënten bekijken en het bijbehorende verslag van de radioloog lezen.
- Dienstverlening ook op de zaterdag.

7.2 Kernwaarden

De kernwaarden die wij ons ook weer gesteld hebben voor de komende jaren zijn:

- Medische topkwaliteit
- Klantgerichtheid
- Gelijkheid
- Betrokkenheid
- Vertrouwen
- Zorgvuldigheid
- Snelheid van dienstverlening/korte wachttijden
- Patiëntveiligheid