Maatschappelijk verslag

Radiologie kliniek Halfhide & Hofwijk

radiologie kliniek
Halfhide
Hofwijk

CT-scan
MRI-scan
Echografie
Mammografie
Röntgenonderzoeken

2015

Maatschappelijk verslag

Radiologie kliniek Halfhide & Hofwijk

Inhoud

1. Inleiding 5

2. Profiel van de organisatie 6

2.1 Structuur 6

2.2 Missie 7

2.3 Visie 7

2.4 Bedrijfsvoering 7

2.5 Bedrijfs-/kwaliteitsdoelstellingen 8

2.6 Adresgegevens 9

3. Zorg 10

3.1 Doelgroep 10

3.2 Onderzoeksmodaliteiten 11

3.3 Medewerkersteam 11

4. Kwaliteit 12

4.1 Kwaliteitsbeleid 12

4.2 Klanttevredenheidsonderzoeken 13

4.3 Patiëntbetrokkenheid 15

4.4 Dienstverlening 16

4.4.1 Direct verslag en mailen van verslagen 16

4.4.2 Remoteview 16

4.4.3 Facebook en App 16

4.5 Medewerkerstevredenheid 17

4.5 Trainingen en bijscholing 18

4.5.1 Interne auditeurs 18

4.5.2 Laboranten 18

4.5.3 Coaching en Sturing 19

4.5.4 Stage en ondersteuning 19

5. Risico beheersing 20

5.1 Patiëntveiligheid en Iso certificering 20

5.2 Bedrijfshulpverlening 21

6. Maatschappelijke betrokkenheid 22

7. 2015-2016 24

7.1 Doelen en keuzes 24

7.2 Kernwaarden 24

Inleiding

U leest nu het maatschappelijk verslag van de Radiologie Kliniek Halfhide & Hofwijk 2015 en krijgt hiermee, weliswaar op papier, een rondleiding in de radiologie kliniek.

Het verslag heeft als uitgangspunten:

- het maatschappelijk verslag 2014
- het financiële verslag 2014
- de bedrijfs-/kwaliteitsdoelstellingen zoals die zijn geformuleerd in het kwaliteitshandboek 2015
- het streven voor 2016

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 die op 12 januari 2009 nog maar 9 medewerkers in dienst had zijn dat er 23 eind 2015.

De radiologie kliniek is de eerste volledig digitale dienstverlener in Suriname.

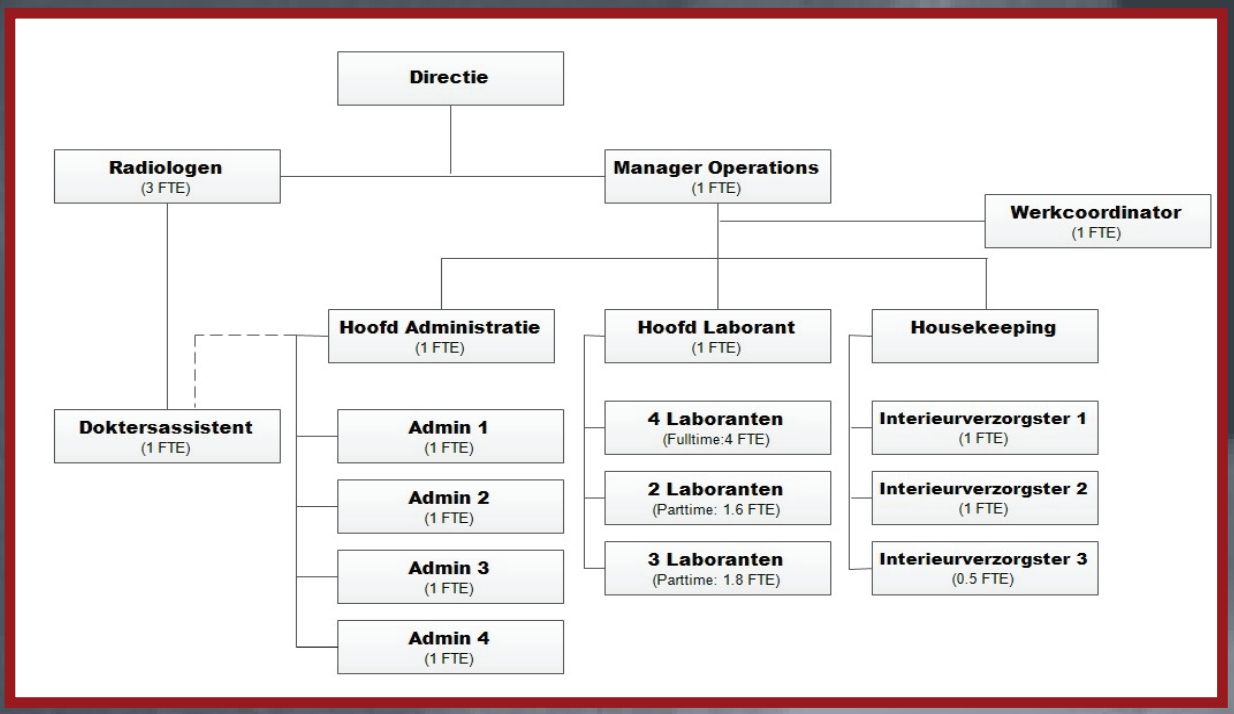
Onderhoud wordt regulier vanuit Nederland verricht. De onderzoeken die in deze kliniek kunnen worden uitgevoerd zijn Röntgenonderzoeken, Mammografie, Echografie , CT- en MRI scans.

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 algehele 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 ondersteund door de werkcoördinator, hoofd laborant en hoofd administratie.
Onderstaand organogram geeft de organisatiestructuur van de kliniek weer.



" Wij staan voor medische topkwaliteit "

2.2 Missie

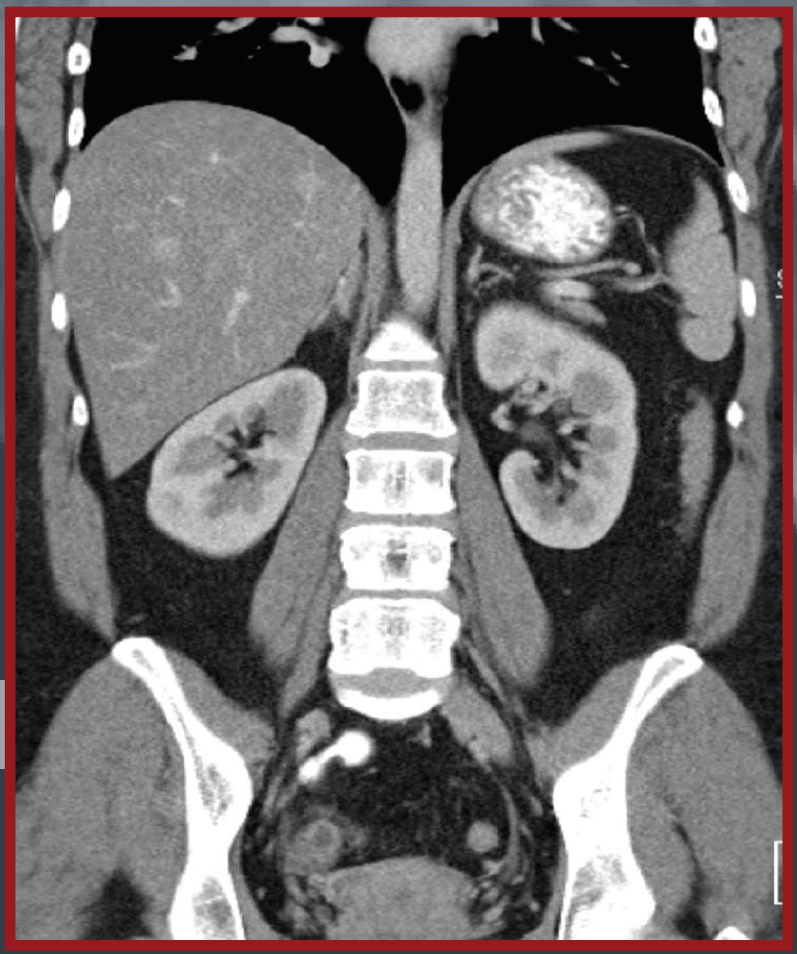
Het leveren van snelle, "state of the art" onderzoek door "up-to-date" getrainde radiologen, laboranten en ondersteunend personeel in een digitale werk- en patiëntvriendelijke omgeving wat moet leiden tot verbetering van de gezondheidszorg in Suriname en afname van medical shopping in het buitenland.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



2.5 Bedrijfs-/Kwaliteitsdoelstellingen 2015

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 de 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, meldingen van interne alsook externe klant, 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:

- Een goede samenwerking met verwijzers die steeds bewust in stand gehouden wordt;
- Het "DV" (Direct Verslag: patiënt kan wachten op verslag) die geïntroduceerd werd medio 2012 is nu voor vrijwel alle modaliteiten ingevoerd.
- Op verzoek van de verwijzers 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.
- Regelmatig worden extra diensten op zaterdagen ingepland om aan de grote vraag aan bv echoonderzoeken te voldoen. Naast de echo onderzoeken worden dan meestal ook MRI en Mammoonderzoeken uitgevoerd.
- Remote view: uitgebreid met aantal artsen die frequent gebruik maken van deze optie

Klanttevredenheid van minimaal 90%
Ook in 2015 was dat onze goal. Voor onze organisatie is dit een continu verbeterproces. Vooral het houden aan gemaakte afspraken met patiënten en verwijzers t.a.v. verslagen van de verrichte onderzoeken heeft ertoe bijgedragen dat deze doelstel ling gerealiseerd werd. Nog een belangrijke doelstelling is het beheersen van te lange wachttijden

Tevredenheid van de interne klant, de H&H medewerkers
Een belangrijk speerpunt en continue aandacht ook in 2015 is de tevredenheid van de H&H medewerkers.

2.6 Adres en contactgegevens

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

Naast het centraal nummer 443214 is de kliniek ook bereikbaar via mobiele nummers 08632856 en 08870355 ( ) . Ook is eind 2015 de bereikbaarheid verbeterd door de mogelijkheid om afspraken te maken via whatsapp.

3. Zorg

3.1 Doelgroep

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

De kliniek blijft laagdrempelig voor een ieder ongeacht zijn/haar verzekeringsstatus.

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.

Met de wet Nationale Basiszorgverzekering is het een en ander veranderd t.o.v 2014 en zijn enkele nieuwe verzekeringsmaatschappijen die een zorgverzekering aanbieden. De groep BZSR patiënten heeft zich het afgelopen jaar verder uitgebreid. En de groep Sociale Zaken verzekerden die zich aanmeldt in de kliniek is verder afgenomen

Ook AGIS (sinds kort Eurocross) verzekerden en andere buitenlandse verzekeringen zijn in ons patiëntenbestand geen uitzondering. Daarnaast maken de patiënten met bedrijfsgaranties vanuit hun werkgever en de zogenaamde "out of pocket" betalers een belangrijk deel uit van onze klanten.

Ons streven in de kliniek is om iedere patiënt ongeacht verzekeringsstatus te accomoderen door samen met patiënt en eventueel verzekeringsmaatschappij te zoeken naar passende oplossing om in ieder geval het minimaal vereiste onderzoek voortgang te laten hebben

3.2 Onderzoeksmodaliteiten

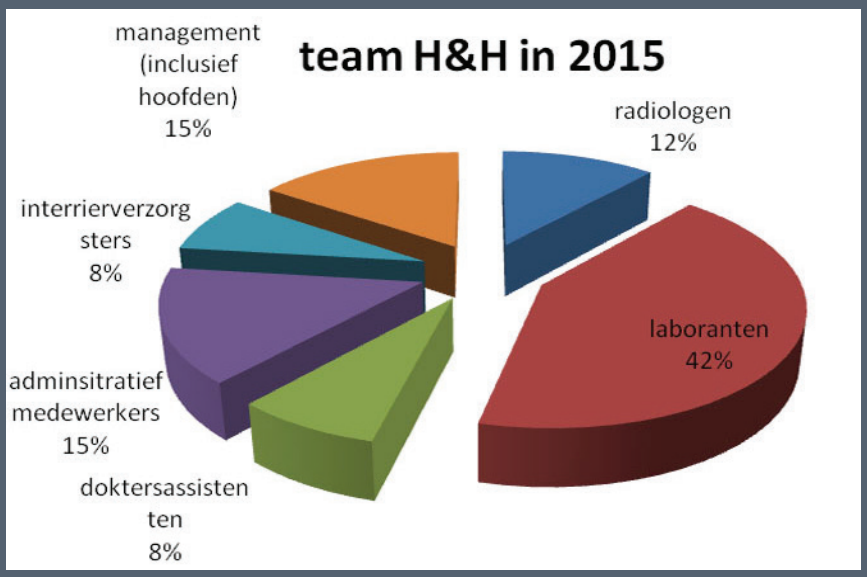
De Radiologie kliniek Halfhide & Hofwijk beschikt over de volgende modaliteiten:

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

De Radiologie kliniek is niet meer weg te denken als een betrouwbare dienstverlener van radiodiagnostiek in Suriname. De patiënt en zijn/haar verwijzer zijn niet alleen verzekerd van een goed uitgevoerd onderzoek maar ook van een gedegen diagnose op schrift en bijbehorend beeldmateriaal.

3.3 Medewerkersteam

De Radiologie kliniek Halfhide & Hofwijk heeft een goed gemotiveerd team. Zoals eerder aangegeven is het team van 9 medewerkers waarmee gestart werd in 2009 uitgegroeid tot 23 in 2015.



Zoals in de grafiek weergegeven bestaat ons team uit:

- 3 Radiologen die afwisselend de echo onderzoeken afnemen en zorgdragen voor de beoordeling van de onderzoeksbeelden alle modaliteiten.

- 11 Laboranten, allen gediplomeerd, die zorgdragen voor het begeleiden van de patiënten tijdens het onderzoek, de technische uitvoering van de onderzoeken en het vervaardigen van de onderzoeksbeelden.

- 2 Doktersassisenten die zorgdragen voor de begeleiding van de patiënten en de ondersteuning van de radioloog bij de echo-onderzoeken.

- 4 Front/Backoffice medewerkers die zorgdragen voor alle administratieve handelingen rondom de onderzoeken, het begeleiden van patiënten bij de voorbereiding van de onderzoeken en afspraken, geven van relevante informatie omtrent onderzoeken en verzekeringsvoorwaarden.

-2 Interieurverzorgsters die zorgdragen voor het continu schoonhouden van alle bezoekers- en medewerkersruimten

-Manager Operation die zorgdraagt voor de dagelijkse sturing van het gehele team en samen met de werkcoordinator nauwlettend het gehele kwaliteitsgebeuren in de gaten houdt en bijstuurt. Naast voortgangsbewaking, analyse van werkprocessen en verbetermaatregelingen besteden zij ook aandacht aan feedback van externe klanten.

De radiologie kliniek is zich als geen ander bewust van het belang van een gemotiveerd en gekwalificeerd team. Motiveren van de interne klanten zijnde de medewerkers en het op peil houden van het kennisniveau is één van de aandachtpunten binnen het kwaliteitsgebeuren. Dit kunt u verder nalezen in de volgende paragraaf.

4. Kwaliteitsbeleid

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. Binnen de kliniek is de werkcoördinator de gedelegeerde verantwoordelijke hiervoor. Eén van de hoofdtaken van de werkcoördinator is het actueel houden van de kwaliteitsdoelstellingen met als gevolg dat alle werknemers van onze kliniek zich bewust zijn van het kwaliteitsbeleid en er ook naar handelen.

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 er natuurlijk ook op gericht om de organisatie te laten groeien.

Dit blijven wij continue doen door:

- klantgerichte professionele dienstverlening te bieden in een patiëntvriendelijke omgeving;
- te voldoen aan de verwachtingen of het liefst 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 up to date training van alle 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 2015 twee keer een klanttevredenheidsonderzoek gehouden.

In 2015 is wederom gekozen voor de klanttevredenheidsmeting buiten de kliniek te houden, te weten bij patiënten van andere radiologieafdelingen en poliklinieken in Paramaribo.

In de voorgaande klanttevredenheidsonderzoeken is de mate van tevredenheid van de klant gemeten. Hierbij vormden patiënten en hun begeleiders de klanten en werd hun mate van tevredenheid onderzocht. Hoewel alles draait om de patiënt, vormt deze groep de laatste schakel in de dienstverleningsketen. Voordat de patiënten bij de radiologie kliniek terecht komen, zijn ze voornamelijk eerst in contact geweest met de huisartsen, de specialisten en de baliemedewerkers bij de verschillende poliklinieken. Omdat ook de feedback van deze groepen van groot belang is, heeft het tweede klanttevredenheidsonderzoek in 2015 zich op hun gericht. Het onderzoeksdoel bleef echter ook nu hetzelfde namelijk "het meten van de mate van tevredenheid van de klanten", waarbij de huisartsen en baliemedewerkers voor dit onderzoek als klant werden beschouwd.

De hoofdonderwerpen van dit onderzoek waren:

1. De verwijzing naar Radiologie kliniek Halfhide & Hofwijk
2. De ervaringen van de huisartsen met de Radiologie kliniek Halfhide & Hofwijk
3. De samenwerking van de huisartsen en de Radiologie kliniek Halfhide & Hofwijk

Bij de twee doelgroepen, huisartsen enerzijds en baliemedewerkers anderzijds, is gekozen voor een één-op-één interview. Dit was nodig om het onderzoek zo effectief mogelijk te laten verlopen.

"Klantgerichtheid is één van onze kernwaarden"

Over het algemeen hebben de artsen en de baliemedewerkers die deel hebben genomen aan het onderzoek goede ervaringen met Radiologie kliniek Halfhide & Hofwijk. Ze zijn zeer tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening en de betrouwbaarheid van de resultaten.
Detaillering van de onderzoeksverslagen worden door de artsen zeer op prijs gesteld.
Ook zijn ze blij met de bereikbaarheid van de medewerkers van de kliniek voor eventuele vragen naar aanleiding van de verslagen. Van de patiënten krijgen de artsen geen negatieve feedback over hun bezoek aan de Radiologie kliniek Halfhide & Hofwijk.

100% van de artsen geeft aan dat zij positieve reacties krijgen van de patiënten over hun bezoek aan de Radiologie kliniek Halfhide & Hofwijk. Patiënten geven aan dat ze heel tevreden zijn over de behandeling en de service die ze hebben ondervonden.
Enkele opmerkingen van de patiënten waren dat het personeel klantvriendelijk is en de nodige uitleg geeft bij de resultaten.
Aan de hand van de ervaringen en de huidige samenwerking tussen de artsen en Radiologie kliniek Halfhide & Hofwijk hebben de artsen enkele suggesties gedaan die kunnen leiden tot verbetering van de samenwerking:

1. Het opzetten van een online systeem waarbij de resultaten op een server worden geplaatst die de artsen kunnen raadplegen. De resultaten kunnen dan indien gewenst door de baliemedewerkers worden uitgeprint voor de arts.
2. De resultaten in eerste instantie digitaal versturen zodat ze sneller bij de arts zijn en de patiënten minder lang hoeven te wachten. Eventueel kunnen ze aansluitend in hardcopy worden nabezorgd.
3. Verkorten van de wachttijden voor echografie zodat de patiënten vaker doorgestuurd kunnen worden voor deze dienst.
4. Het aanschaffen van een apart mobiel telefoonnummer waarop artsen medewerkers van de kliniek kunnen bellen of appen voor vragen over de resultaten en verslagen.
5. Telefonische bereikbaarheid voor de artsen verbeteren, eventueel door een speciale telefoniste aan te wijzen voor de artsen en de baliemedewerkers.

Aan de suggesties 1, 2, 4 en 5 van de verwijzers is in 2015 reeds invulling gegeven.
Verderop in het verslag meer hierover (remote view, mail en app)

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 het nauw contact onderhouden met de kinderarts houdt dat soms ook in het inslaap zingen, een warme en vertrouwde omgeving creeren om kinderen gerust te stellen.
Tevens mogelijkheden creeren waarbij de jongere baby's in de kliniek hun voeding, bad en slaap ritueel krijgen zodat hun ritme niet verstoord wordt met als resultaat dat met minder of lichtere medicatie het onderzoek gedaan kan worden.

Patiëntbetrokkenheid is ook patiëntvoorlichting. 2 keer per jaar, vaker indien nodig, reviseren wij onze patiënten folders zodat patiënten altijd actuele informatie meekrijgen ter voorbereiding van hun onderzoek.

" Patiëntveiligheid - zorgvuldigheid- vertrouwen"

4.4 Dienstverlening

4.4.1 Direct verslag en mailen van verslagen

In 2012 is het direct meegeven van het patiëntenverslag aan de patiënt/begeleider geintroduceerd. Dit om de verwijzer zo snel als mogelijk te informeren over de status van de patient.
Uit het klanttevredenheidsonderzoek is onder andere naar voren gekomen dat patienten helaas vergeten het verslag van het onderzoek vaak mee te nemen naar de verwijzer wanneer zij op consult gaan. Met een groot aantal verwijzers is toen afgesproken dat het patiëntverslag na het onderzoek naar hun gemaild wordt. Op deze manier kan de verwijzer, ook al neemt de patiënt het verslag niet mee op consult, eventuele therapie starten.

4.4.2 Remoteview

Remote view, het op afstand inloggen door verwijzers om zo beelden van onderzoeken gekoppeld aan het patiëntverslag van hun patienten te bekijken is een dienst die wij vanaf 2014 aanbieden.
Er maken nu reeds 43 artsen, met succes, gebruik van deze dienst.

4.4.3 Facebook en App

De digitale wereld ontwikkelt zich snel. Onze kliniek ontwikkelt zich mee, binnen de grenzen van mogelijkheden qua patiëntconfidentialiteit. Facebook gebruiken wij om aankondigingen te doen. Patiënten maken ook veel van FB gebruik om via een personal message vragen te stellen, opmerkingen te maken, suggesties te doen en natuurlijk ook verzoeken voor het maken van afspraken.

Ook het beschikbaar stellen van een mobielnummer met "WhatsApp" mogelijkheid is een veel gebruikte tool door patiënten voor het maken van afspraken.
Inkomende telefoongesprekken worden hiermee voor een belangrijk deel ontlast.
Het beantwoorden van de "app" kan op een rustiger tijdstip gebeuren.
Een ander groot voordeel van deze methode is dat patiënten een foto maken van hun aanvraag, deze "appen" en vanuit de kliniek worden ze gebeld voor het plannen van het onderzoek. Alle gegevens zijn duidelijk in beeld, geen verwarring zoals kan voorkomen bij het maken van telefonische afspraken. Groot voordeel hierbij is ook het kunnen mailen van de "app foto" naar de verschillende verzekeringsmaatschappijen voor aanvraag van de garantstelling.
Hiermee kunnen wij ook een belangrijk stuk van de voorbereiding voor de patiënt uit handen nemen.

4.5 Medewerkerstevredenheid

Medewerkersparticipatie is ook in 2015 een speerpunt van onze kliniek gebleven. Onze focus richt zich daarbij vooral op:

- een managementstructuur waarin hierarchie niet de boventoon voert maar de directie en manager operations toegankelijk is voor iedere medewerker en meningen gehoord worden. Een cultuur van openheid, samenwerking, training en verantwoordelijkheid is daardoor de verdienste wat medewerkers-tevredenheid ten goede komt
- stimuleren van en actief participeren in de opzet en werkwijze van het kwaliteitssysteem. Het belang blijft dan een ieders aandachtpunt en wordt een individuele én gezamenlijke verantwoordelijkheid.
- intensieve werkbegeleiding en deskundigheidsbevordering. Eén op één coaching on the job heeft in 2014 goed gestalte gekregen en na evaluatie is in 2015 een kennisverrijkingsplan opgesteld. Hierdoor kunnen medewerkers afwisselend in de rol van trainer en trainnee hun kennis op peil houden en de laatste technieken aanleren.
- functioneringsgesprekken waarbij de trainingsbehoefte een vast onderdeel is net als ontwikkelingsbehoefte en persoonlijke groei.
- 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.

Elkaar aansturen blijft een continu proces wat zorgdraagt voor gedeelde verantwoordelijkheid. Iedere medewerker blijft bewust van zijn of haar eigen verantwoordelijkheid naar elkaar en ook naar de patienten en verwijzers.

4.5 Trainingen en bijscholing

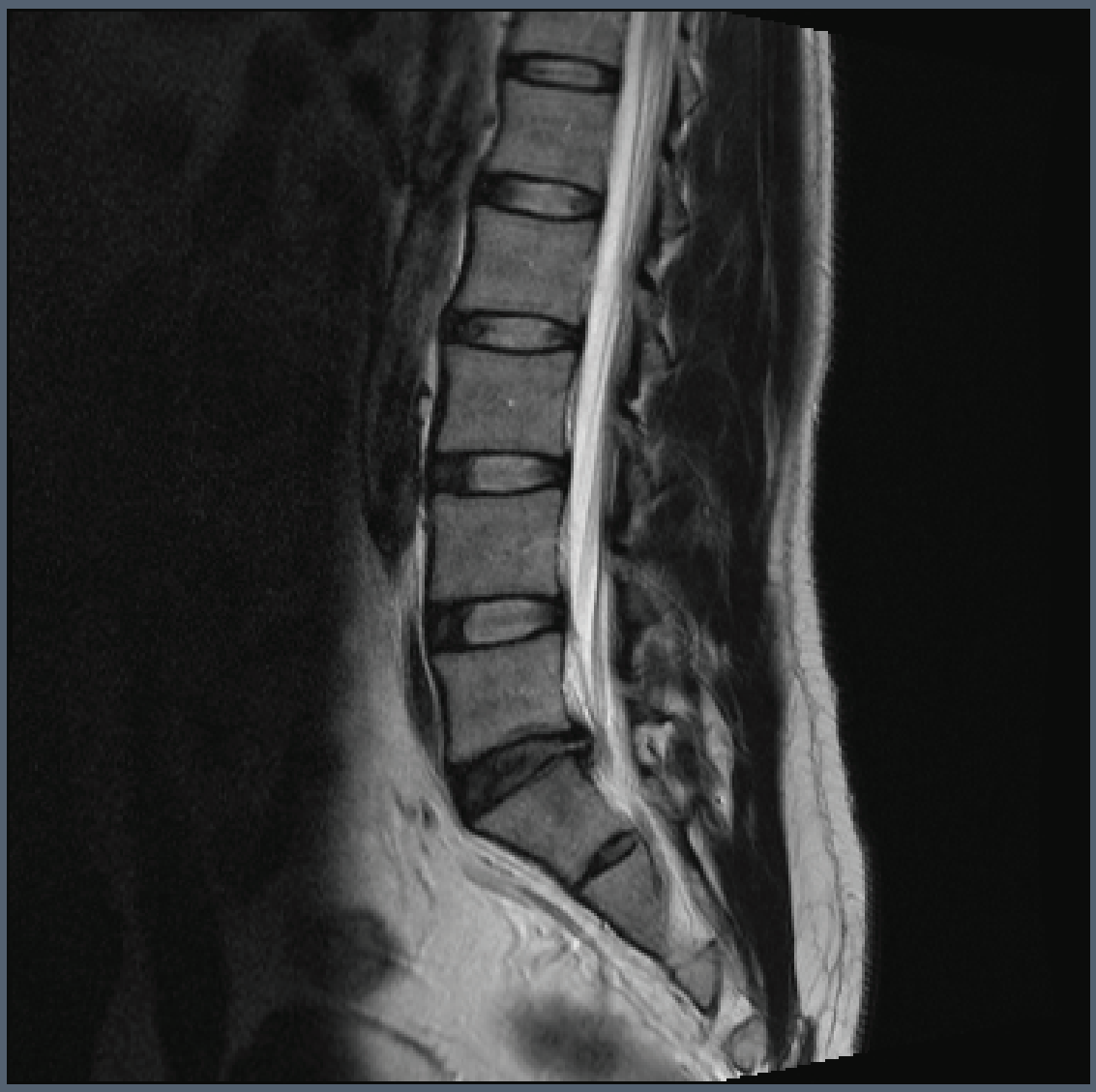
4.5.1 Interne auditers

Eind 2013 zijn 2 van onze medewerkers opgeleid tot interne auditers. De voor certificering verplichte interne audit is, net als in 2014 ook door onze eigen auditers over een periode van een aantal weken uitgevoerd. Bij onze interne audit wordt niet alleen gekeken naar hoe het werk gedaan wordt maar ook naar het kennisniveau van de medewerkers en indien zij bewust zijn van hun handelen en de gevolgen daarvan.

4.5.2 Laboranten

Onze medewerkers zijn allen gediplomeerd en gekwalificeerd. Applicatie trainingen voor de MRI en CT zijn de jaarlijks verplichte trainingsonderdelen.
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 sturing

De focus van coaching ligt met name op de werkhouding en communicatie. Er is aandacht voor de individuele behoefte waardoor de steeds terugkerende knelpunten niet voor de medewerker wordt opgelost maar samen met de medewerker wordt bekeken en aangepakt. 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. Regelmatige sturing op de werkvloer zorgt dan voor continuering van het aangeleerde. Streven is dat sturing van medewerkers niet alleen van bovenaf door teamhoofd maar vooral ook vanuit eigen teamleden plaatsvindt.

4.5.4 Stage en begeleiding

Ook in 2015 is de kliniek benadert door studerenden. De diverse verzoeken varieren van rondleidingen, uitleg over radiologie en de diverse onderzoeken tot informatie voor scriptie, begeleiding van promotieonderzoeken. De verzoeken zijn van middelbare en universitaire studenten uit binnen en buitenland.

5. Risicobeheersing

5.1 Patiëntveiligheid en ISO Certificering

De Radiologie kliniek Halfhide & Hofwijk is reeds 3 jaar NEN EN 15224:2012, ook wel de ISO Health genoemd, gecertificeerd. Deze certificering, is de Europesche norm voor de zorgsector en in plaats van de ISO 9001:2008 is juist gekozen voor de ISO Health, omdat deze norm de nadruk legt op het meten, zichtbaar maken en het monitoren van risico's.

Alleen zorginstellingen die voldoen aan strenge eisen op het gebied van het inperken van risico's voor patiënten en medewerkers, ontvangen dit ISO Health certificaat . Het wederom behalen van dit certificaat in 2015 is voor ons een bewijs dat wij op de goede weg zijn door te werken op basis van onze kwaliteitsdoelstellingen en targets. En 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.

5.2 Bedrijfshulpverlening

In onze kliniek blijft inperking van risico's één van de belangrijkste elementen voor patiënten en medewerkers. Een belangrijk onderdeel van onze patiënt- en medewerkerveiligheid blijft dan ook het hebben van een up to date geschoold, getraind en gecertificeerd team van Bedrijfshulpverleners (BHV-ers). De jaarlijkse training van de BHV-ers houdt in een bijscholing op het gebeid van brandveiligheid en brandbestrijding en EHBO inclusief AED;

De jaarlijkse ontruimingsoefening voor de kliniek geeft een goede indicatie van de alertheid van dit team.

Om het jaar maakt een awareness sessie op het gebied van brand en ontruiming deel uit van ons trainingsprogramma.

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.

Een prachtig project van de Stichting Support Recycling Suriname hebben wij in 2015 ondersteund. Ons land wordt geconfronteerd met een groeiende stroom aan afval. Een aanzienlijk deel van dit consumptieafval komt voor rekening van plastic verpakkingen zoals plastic. Stichting Support Recycling Suriname (SuReSur) heeft het voortouw genomen om de afvalstroom te keren met een duurzaam project. Verzamelbakken voor plastic flessen zijn op diverse plekken in Suriname geplaatst. Met veel enthousiasme en vooral veel promotie is aan de gemeenschap gevraagd om plasticflessen alleen in die bakken te deponeren

Wij zijn er nog lang niet in Suriname. Maar als kliniek zijn wij er trots op dit project te ondersteunen middels het beschikbaar stellen van een afvalbak.

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 december hebben de medewerkers wederom artikelen verzameld. Maar liefst 11 pakketten konden daarmee worden samengesteld. De pakketten bestonden voornamelijk uit levensmiddelen. Maar ook wat voor de persoonlijke verzorging. Tien zijn uitgereikt aan individuele bewoners van het bejaardentehuis Majella die geen of nauwelijks familie hebben en dus ook geen bezoek ontvangen.

Bij de kindertehuizen is in 2015 gekozen voor huize Tamara. Daar is pakket nr 11 aan overhandigd.

7. 2015- 2016

7.1 Doelen en keuzes

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

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
- Patiënt- en medewerkersveiligheid

Zoals u heeft kunnen lezen heeft de Radiologiekliniek Halfhide & Hofwijks een duidelijke visie en wordt heel hard gewerkt aan kwaliteit waarbij de patiënt/onderzoek centraal staat.

Wij zijn er trots op dat wij mooie momenten hebben beleefd in 2015 en gaan vol goede moed werken aan nog mooiere momenten in 2016 en daarna.

Wij danken voor het vertrouwen in ons gesteld en zien voortzetting van dit vertrouwen graag tegemoet.