

---

## **Jaarverslag 2009**

*Vrouw-Moeder-Kind centrum*

---

	<b>Inhoudsopgave</b>	
<b>1</b>	<b>Inhoudsopgave</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Leiderschap gynaecologie/kraamunit</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Management van medewerkers gynaecologie/kraamunit</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>Strategie en beleid gynaecologie/kraamunit</b>	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>Management van middelen gynaecologie/kraamunit</b>	<b>12</b>
<b>7</b>	<b>Management van processen gynaecologie/kraamunit</b>	<b>13</b>
<b>8</b>	<b>Medewerkers gynaecologie/kraamunit</b>	<b>16</b>
<b>9</b>	<b>Klanten en leveranciers gynaecologie/kraamunit</b>	<b>18</b>
<b>10</b>	<b>Maatschappij gynaecologie/kraamunit</b>	<b>20</b>
<b>11</b>	<b>Bestuur en financiers gynaecologie/kraamunit</b>	<b>21</b>
	<b>Bijlage Investeringsaanvragen gynaecologie/kraamunit</b>	<b>22</b>
<b>3</b>	<b>Leiderschap kinderunit</b>	<b>24</b>
<b>4</b>	<b>Management van medewerkers kinderunit</b>	<b>26</b>
<b>5</b>	<b>Strategie en beleid kinderunit</b>	<b>28</b>
<b>6</b>	<b>Management van middelen kinderunit</b>	<b>32</b>
<b>7</b>	<b>Management van processen kinderunit</b>	<b>35</b>
<b>8</b>	<b>Medewerkers kinderunit</b>	<b>37</b>
<b>9</b>	<b>Klanten en leveranciers kinderunit</b>	<b>39</b>
<b>10</b>	<b>Maatschappij kinderunit</b>	<b>41</b>
<b>11</b>	<b>Bestuur en financiers kinderunit</b>	<b>42</b>

## **2 Inleiding**

Het jaarverslag is een weergave van de stand van zaken rondom de beleidsdoelstellingen en de activiteiten zoals die zijn vastgelegd in het Jaarplan kindergeneeskunde en het jaarplan gynaecologie 2009 en de beleidsdoelstellingen zoals die instellingsbreed zijn geformuleerd.

In dit jaarverslag staat weergegeven welke bijdrage de afdeling vmk het jaar heeft geleverd aan het realiseren van de beleidsdoelstellingen.

Het jaarverslag is ingedeeld in: jaarverslag gynaecologie en het jaarverslag kindergeneeskunde omdat er twee jaarplannen zijn. Er zullen punten zijn die elkaar overlappen.

In 2008 is het samengaan van de afdeling gynaecologie/obstetrie en de afdeling kindergeneeskunde bouwkundig en ruimtelijk gerealiseerd.

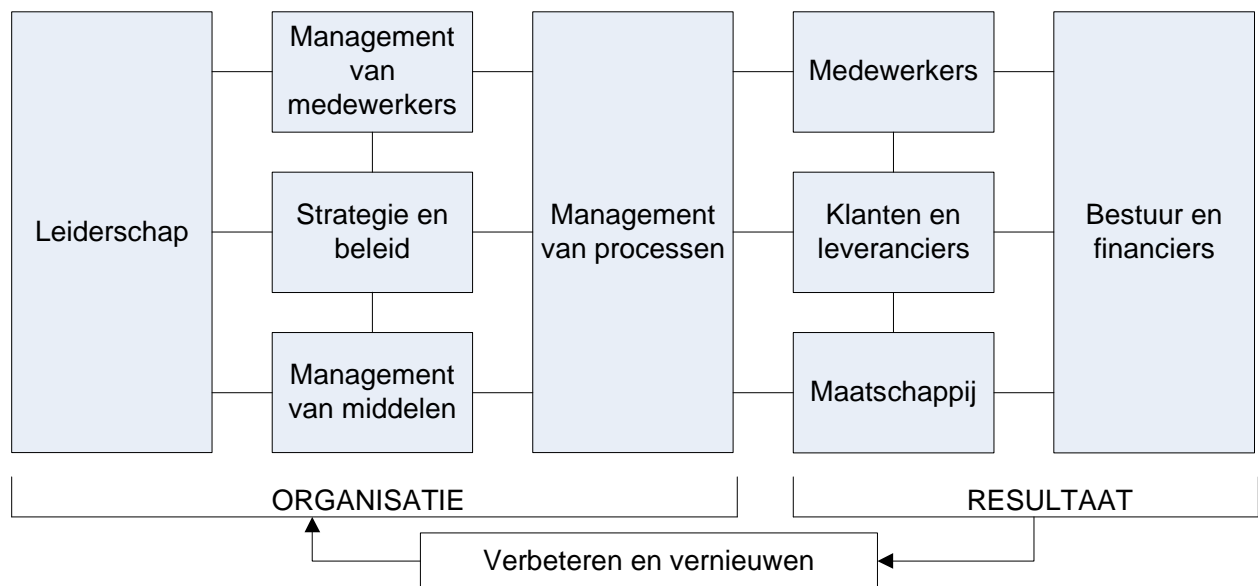
Het jaar 2009 stond in het teken van de organisatorische samenvoeging.

### 3 Beleidsdoelstellingen

beleidsdoelstellingen afdeling VMK zijn:

- 1 Consolidatie van opnames
- 2 Bieden van hoogwaardige zorg waardoor adherente toename kan worden bereikt
- 3 Behouden goede beoordeling Elsevier: door werken aan scholing van onszelf en personeel, assesment etc., behalen smiley, positieve publiciteit
- 4 Afdeling VMK bestaat uit 1 multifunctioneel team

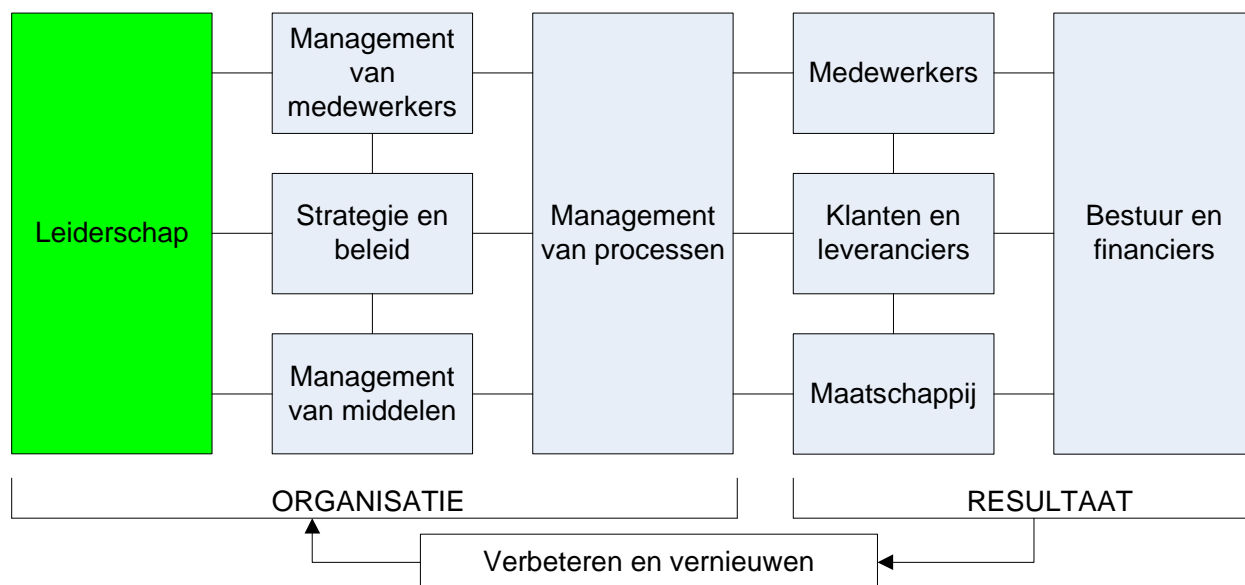
Onze doelstellingen worden uitgewerkt in alle onderstaand genoemde projecten.



# ***Gynaecologie/kraamunit***

*Jaarverslag 2009*

### 3 Leiderschap



#### Onderwerp: Vrouw- Moeder-Kindcentrum

Doel: Geïntegreerd vrouw-moeder-kind-centrum

Indicatoren:

- Herkenbare afdeling vrouw-moeder-kind
- Alle patiënten < 16 jaar en de patiënten van de gynaecologen verblijven gedurende de opname op het vrouw-moeder-kind centrum
- 1 Multidisciplinair team is verantwoordelijk voor de zorg voor moeder en kind
- Aansturing van het multidisciplinaire team vindt plaats door 2 teamleiders
- Ziekteverzuim is < 4 %
- Klanttevredenheid wordt beoordeeld met minimaal een 8
- Medewerkertevredenheid wordt beoordeeld met minimaal een 8

Activiteiten:

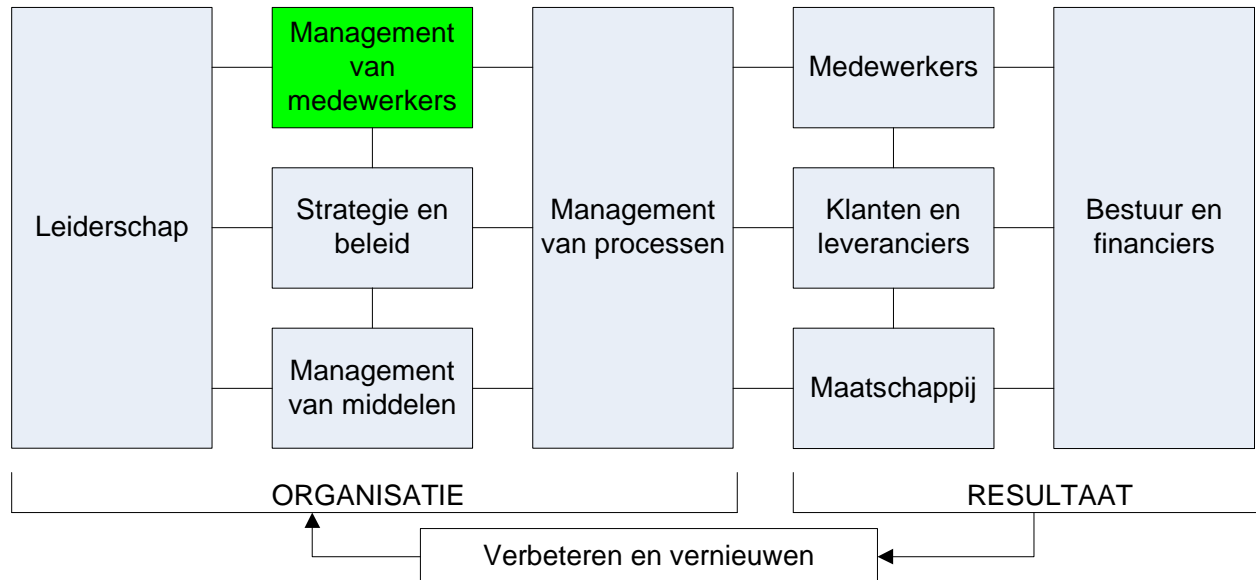
- Inventarisatie binnen de separate groepen verpleegkundigen, overige disciplines en artsen t.a.v. functioneren vrouw-moeder-kind-centrum
- Ontwikkelen van een gedeelde visie door alle betrokken medewerkers
- Eventuele bouwkundige aanpassingen worden gerealiseerd
- Teambuildings activiteiten met aandacht voor cultuurverandering, worden georganiseerd
- Processen evalueren, bijstellen en beschrijven
- Formatieplaatsenplan evalueren
- Klanttevredenheidsmeting wordt uitgevoerd (aansluiten bij ziekenhuisbreed project)
- Scholing en bijscholing vindt plaats
- Medewerkertevredenheidsmeting vindt plaats

#### Gerealiseerde activiteiten:

- De bijscholing voor O&G verpleegkundige en verloskundige in samenwerking met de gynaecologen zijn in 2009 goed verlopen en als positief ervaren.

- Klanttevredenheidsmeting: Zie punt 9 klant en levereansiers.
- Medewerkertevredenheidsonderzoek: Zie punt 8 medewerkers.

#### 4 Management van medewerkers



#### Onderwerp: **Samenvoegen team kinder- en kraamafdeling**

Doel: Er is 1 multidisciplinair team werkzaam op het vrouw-moeder-kindcentrum

Indicatoren:

- Afdelingsstructuur vrouw-moeder-kindcentrum is gewijzigd
- Medewerkers vrouw-moeder-kindcentrum geven aan dat ze 1 team vormen

Activiteiten:

- Teambuildingsactiviteiten met aandacht voor cultuurverandering worden georganiseerd
- Huidige processen worden in kaart gebracht en op elkaar afgestemd waarbij de goede facetten van de huidige afdelingen behouden blijven
- Processen evalueren, bijstellen en beschrijven
- Teamdagen / werkoverleg
- Jaargesprekken
- Bij- en nascholing medewerkers
- Formatieplaatsenplan evalueren

#### Gerealiseerde activiteiten:

- Jaargesprekken van 2009 zijn bijna allemaal afgerond. De medewerkers geven aan dat zij met positieve zin komen werken. Zij zijn tevreden over hun collega's, hun werk en de directe leidinggevende. Zij hebben begrip voor de bezuiniging maar minder begrip dat het ten koste van de formatie verpleegkundige moet gaan.
- Het implementeren van intervisie op de afdeling is ons niet gelukt omdat er andere prioriteiten waren. Dit punt wordt in 2010 opgepakt.
- Wij zijn gestart met een efficiënte dienstplanning. Ook zijn de werkzaamheden kritisch bekeken om efficiënt te werken.

**Onderwerp: Klant- en servicegerichtheid van medewerkers**

Doel: Vergroten van klant- en servicegerichtheid van medewerkers.

Indicatoren:

- Bewustzijn vergroten op het gebied van klant- en servicegerichtheid
- Gedragsverandering bij alle medewerkers

Activiteiten:

- Training medewerkers t.a.v. klantgerichtheid
- Elkaar aanspreken op gedrag

**Gerealiseerde activiteiten:**

- Er is een bijscholing communicatie georganiseerd. De knelpunten die hier uit voort vloeien worden aangepakt in de vorm van intervisie. Dit is in 2009 niet behaald dit wordt in 2010 hervat.

**Onderwerp: Project veilige zorg**

Doel: Inbedding en handhaving van het convenant veilige zorg

Indicatoren:

- Gedragsregels t.a.v. veilige zorg zijn bekend bij medewerkers
- Medewerkers handelen naar gedragsregels

Activiteiten:

- Training medewerkers t.a.v. omgaan met agressie en geweld

**Gerealiseerde activiteiten:**

- Er zijn twee coaches 'veilige zorg' op de afdeling VMK. Het heeft langer geduurd dan verwacht voordat de coaches bijgeschoold konden worden. Dit punt wordt meegenomen naar 2010 en wordt verder op de afdeling geïmplementeerd.

**Onderwerp: Verpleegkundig doelmatig handelen**

Doel: verpleegkundigen werken systematisch, procesmatig en doelmatig.

Indicatoren:

- Processen geëvalueerd en bijgesteld
- Verminderde werkdruk

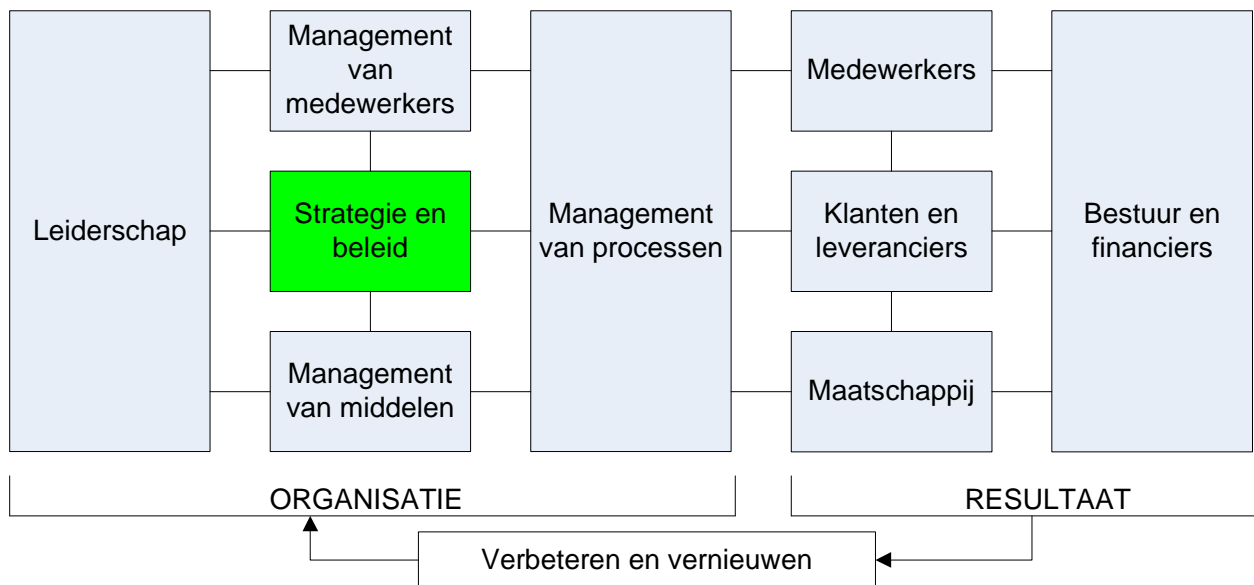
Activiteiten:

- Aanstellen projectleider(s)
- Opstellen plan van aanpak
- Processen in kaart brengen
- Processen vergelijken met soortgelijke processen in andere ziekenhuizen
- Processen en protocollen bijstellen
- Werkwijze aanpassen

### Gerealiseerde activiteiten:

- Project groep Plane tree is in 2009 nog niet afgerond. Zij zijn op ziekenhuis bezoek in Amerika geweest. Zij gaan in maart 2010 een presentatie houden voor de afdelingsmedewerkers. Past Plane tree binnen onze organisatie?
- Op het gebied van werkdruk is het in 2009 wisselend geweest. Er waren pieken en dalen in zowel het personeelsformatie als productie. Begin van het jaar 2009 was er een te kort aan verloskundige op de verloskamer. Dit is opgelost door een verloskundige (werkzaam als O&G verpleegkundige op de kraamunit) op de verloskamer te plannen. Is 0.67 FTE.
- Een verloskundige 0.78 FTE heeft eind 2010 8 weken onbetaald verlof gekregen. Dit kwam goed uit in het kader van bezuiniging.

## 5 Strategie en beleid



### Onderwerp: Smiley

Doel: Behalen van Smiley voor VMK

#### Indicatoren:

- De baby blijft dag en nacht bij de moeder op de kamer (rooming-in baby)
- De vader kan altijd bij moeder en kind overnachten (rooming-in vader)
- De vader kan de hele dag op bezoek komen (open bezoek vader)
- Tenminste 25 % van het totaal aantal patiëntenkamers bestaat uit kraamsuites en/of eenpersoonkamers
- Baby's die onder de lamp moeten, verblijven op de kraamafdeling
- Epidurale pijnstilling is altijd (7x 24 uur) mogelijk.
- Aan de kraamafdeling is een lactatiekundige verbonden die de kraamvrouwen begeleidt bij de borstvoeding

- De afdeling heeft het certificaat Zorg voor borstvoeding behaald

#### Activiteiten:

- Nagaan welke leeftijd door kind en ziekenhuis wordt gehanteerd voor adolescenten en vaststellen tot welke leeftijd kinderen/adolescenten op het VMK verblijven
- Smiley moet worden aangevraagd bij kind- en –ziekenhuis na aanpassing van ontbrekende punten

#### Gerealiseerde activiteiten:

- Smiley is in 2009 behaald omdat de afdeling aan de eisen voldoet.

#### Onderwerp : Vrouw-moeder-kindcentrum

Doel: Het realiseren van een krachtig, kwalitatief goed en herkenbaar vrouw-moeder-kindcentrum

#### Indicatoren:

- Behalen smiley
- Positieve klanttevredenheidsenquête
- Ziekteverzuim <4%
- Stabilisatie opnamecijfers
- Voortgang NIAZ traject
- LNR registratie
- Complicatieregistratie volgens NVK model

#### Aktiviteiten:

- Verder integreren teams kinder- kraamafdeling
- Functie medewerker Service & Zorg wordt geïntroduceerd
- Klanttevredenheidsmetingen herstarten (aansluiten bij ziekenhuisbreed project)
- Publiciteit voor VMK (inclusief officiële opening)
- Project veilige zorg uitrollen
- Simulatie trainingen met verpleging voor spoedsituaties

#### Gerealiseerde activiteiten:

- Medewerkers Service & zorg vallen per 1 oktober 2009 onder manager facilitaire zorg.
- Er is een bijeenkomst georganiseerd voor verpleegkundige en MS&Z. Het onderwerp was: Wat gaat goed ,wat gaat minder goed en de verbeterpunten. Dit was door iedereen als positief ervaren en de resultaten zijn op de afdeling te zien. Er is onderling een betere samenwerking.
- Simulatie trainingen voor spoedsituaties zijn geweest. Het hoofdonderwerp was communicatie onderling. Deze zijn als positief en met name leerzaam ervaren.

#### Onderwerp : RVE

Doel: oprichten van functionele RVE gynaecologie

#### Indicatoren:

- Structuur RVE op papier
- Budget is toegewezen

- Overleg binnen RVE vindt plaats

Activiteiten:

- Benoemen onderdelen/ deelnemers RVE
- Informatie avond voor leden (bekendmaken beleidsdoelstelling, toewerken naar meer zelfstandigheid, meer marktgericht denken)
- Overleg plannen

**Gerealiseerde activiteiten:**

- Er zijn tijdelijk geen acties ondernomen. Dit ligt niet aan de afdeling.

**Onderwerp : Buitenpoli**

Doel: vergroten adhaerentie en betere samenwerking eerste lijn.

Indicatoren:

- Protocollen
- Aangepaste planning
- Voldoende ondersteunend personeel
- Buitenpoli draait
- 

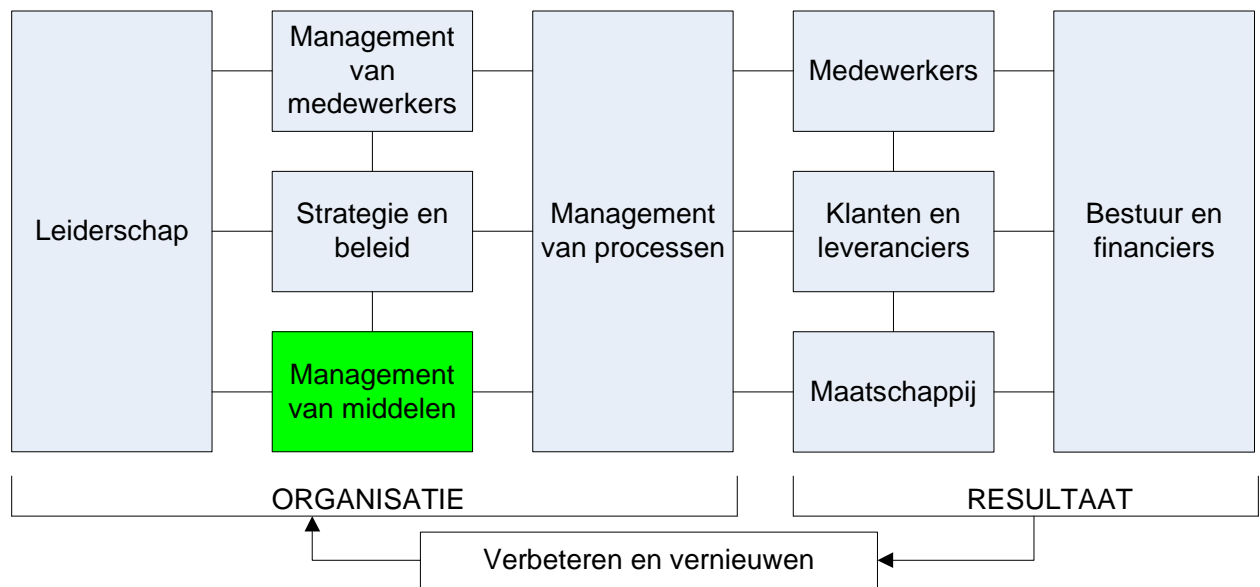
Activiteiten:

- Vakgroepoverleg over verdeling taken en spreekuren
- Overleg met managent/directie
- Overleg met huisartsen
- Kosten/Batenanalyse
- Inventarisatie benodigde middelen en materialen
- Inventarisatie diagnostische en ICT mogelijkheden ter plaatse
- Plan van aanpak schrijven
- Protocollen schrijven
- Planning in EZIS aan laten passen
- Budget bepalen
- Materialen aanschaffen

**Gerealiseerde activiteiten:**

- In 2009 is de buitenpoli in Budel gestart. Het heeft goed gedraaid en wordt als positief gezien.

## 6 Management van middelen



### Onderwerp: STAN, CTG en bladerscan

Doel:

Aanschaf nieuwe STAN, CTG en bladerscan

Indicatoren:

- Nieuwe STAN, CTG en bladerscan zijn aanwezig

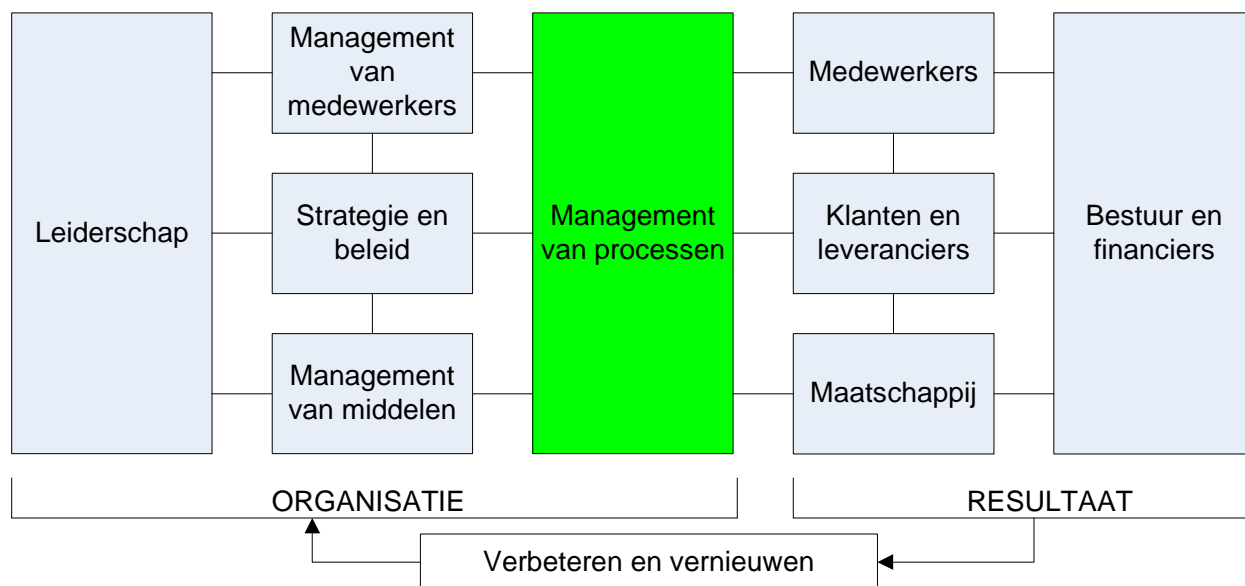
Activiteiten:

- Opstellen investeringsaanvraag
- Opstellen programma van eisen
- Aanvraag offertes
- Bestelling plaatsen

### Gerealiseerde activiteiten:

- Een CTG apparaat is in 2009 goed gekeurd door de investeringscommissie. Het aanvraag ligt bij de inkoop.

## 7 Management van processen



### Onderwerp: productiestijging

Doel:

In 2009 wordt de afgesproken productiestijging gerealiseerd.

Indicatoren:

- Productie volgens planning

Activiteiten:

- Uitvoeren projecten en activiteiten uit jaarplan 2009

### Gerealiseerde activiteiten:

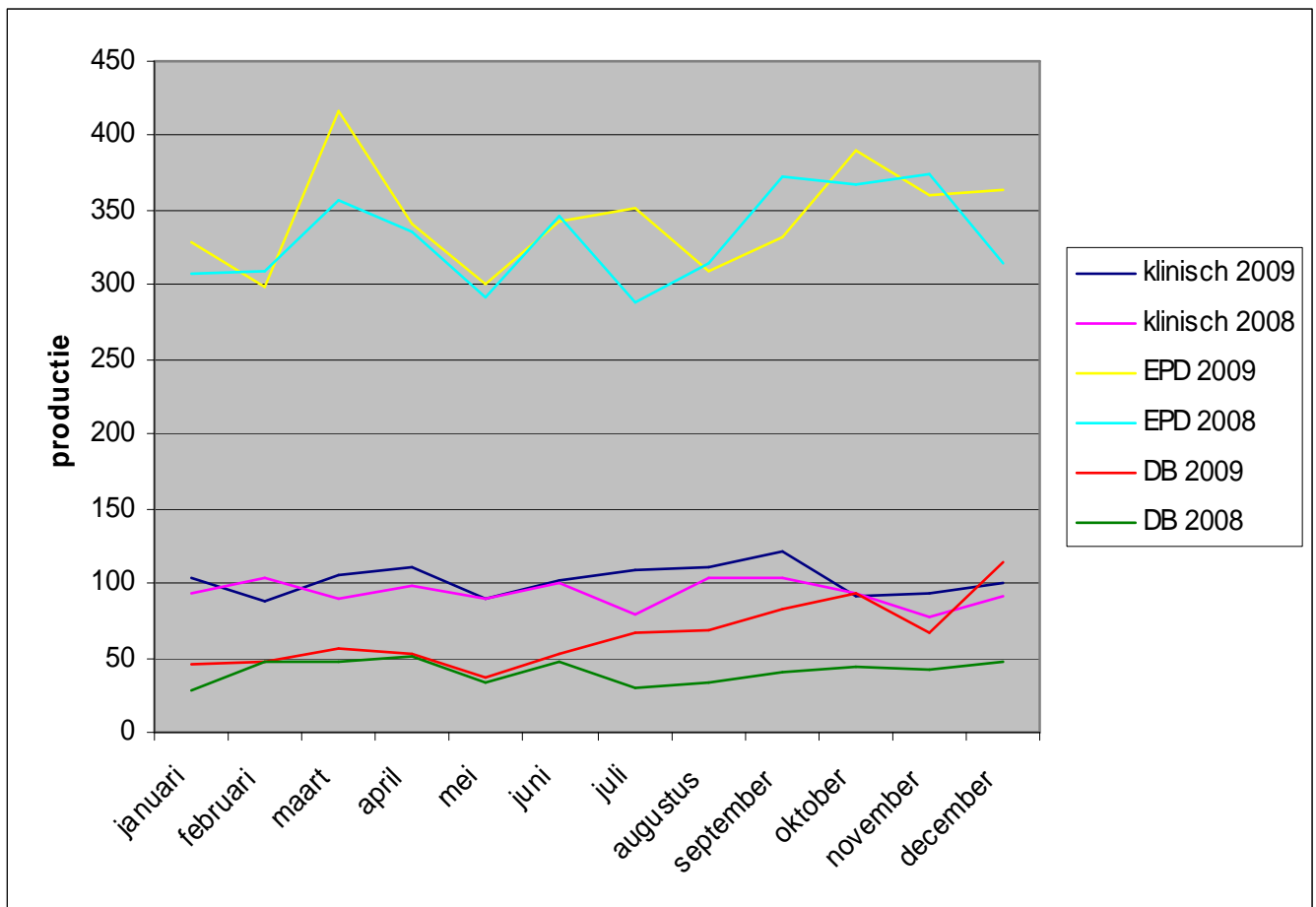
- De totale jaarproductie van het specialisme gynaecologie van 2009 t.o.v. 2008 loopt voor. Zie onderstaand schema.

Productie gynaecologie	Behaalde Productie 2008	Behaalde Productie 2009	Vershil 2009 t.o.v. 2008	Productie afspraak 2009
Klinisch	1124	1225	+ 101	1158
Dagopname	491	783	+ 292	429
EPD	3978	4137	+ 159	3826

- De totale behaalde jaarproductie in 2009 t.o.v. productie afspraak 2009 is voor zowel de klinische als dagbehandeling als EPB ruim boven de 100 % behaald. Met name de dagbehandeling is met 182.5 % behaald. Zie onderstaand schema.

Productie gynaecologie	Behaalde jaarproductie 2009 t.o.v. productie afspraak 2009
Klinisch	105.8 %
Dagopname	182.5 %
EPD	108.1 %

Zie onderstaand grafiek productie per maand 2009 t.o.v. 2008. Opvallend te zien is de productie dagbehandeling (rode lijn) die de laatste half jaar fors is gestegen.



- Zie onderstaand schema. De klinische bevallingen in 2009 t.o.v. 2008 zijn gestegen. Poliklinische bevallingen onder leiding van verloskundige eerste lijn zijn gedaald.

Bevallingen	2008	2009	verschil
Klinisch bevallingen	580	610	+ 30
Poliklinisch bevallingen	123	98	- 25
Totaal	703	708	+ 5

### Onderwerp: scholing medewerkers

Doel:

In 2009 volgen de medewerkers van de afdeling VMK de scholingen volgens het opleidingsplan.

Indicatoren:

- Opleidingsplan

Activiteiten:

- Vaststellen welke kennis en kunde noodzakelijk is voor de diverse functies
- Vaststellen welke leerwensen er zijn op collectief niveau
- Vaststellen welke leerwensen er zijn op individueel niveau
- Vaststellen van een scholingsprogramma
- Scholingen organiseren
- Gebruik E-learning uitbreiden

**Gerealiseerde activiteiten:**

- Bijscholing en trainingen zijn in 2009 georganiseerd. Verloskundige, O&G verpleegkundige en gynaecologen hebben hieraan meegedaan.
- Simulatie trainingen voor spoedsituaties zijn in Eindhoven geweest. Het hoofdonderwerp was communicatie onderling. Deze zijn als positief en met name leerzaam ervaren.

**Onderwerp: scholing ICT**

Doel:

Medewerkers hebben voldoende vaardigheden op ICT gebied om nieuwe ontwikkelingen (zoals een EPD) te kunnen implementeren.

Indicatoren:

- Vaardige medewerkers

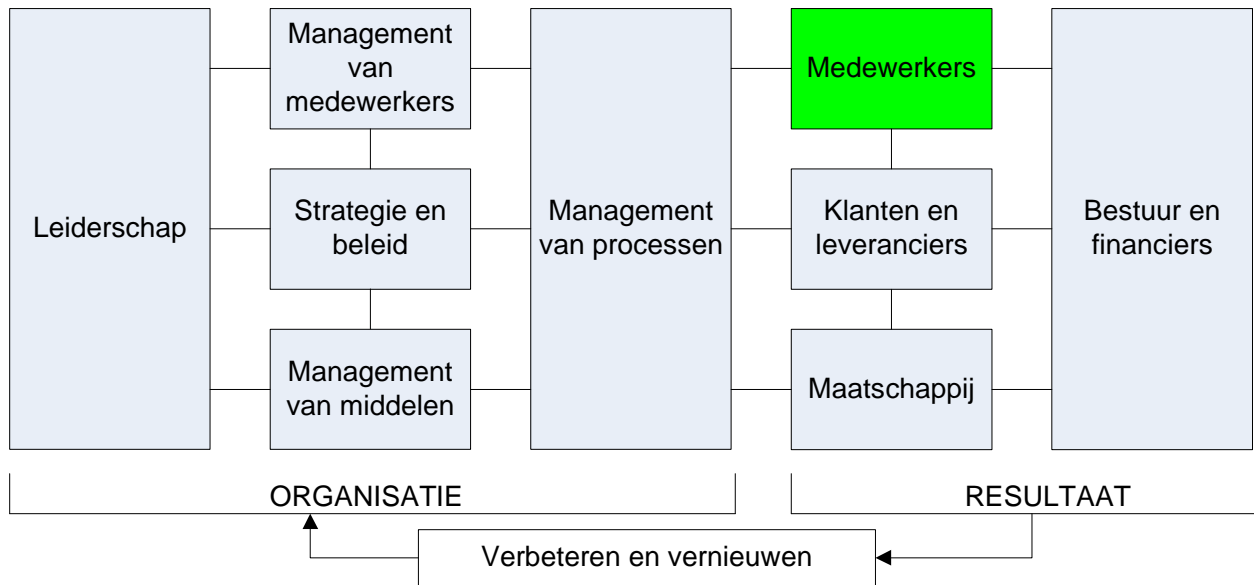
Activiteiten:

- In kaart brengen welke ontwikkelingen op ICT gebied te verwachten zijn in 2009
- In kaart brengen welke vaardigheden medewerkers hebben
- Scholingsprogramma opstellen om ontbrekende vaardigheden aan te leren

**Gerealiseerde activiteiten:**

- Dit is in 2009 traag verlopen. Dit onderwerp ligt tijdelijk stil. Het financiële speelt hier een rol in.

## 8 Medewerkers



### Onderwerp: ziekteverzuim

Doel:

Het ziekteverzuimpercentage daalt tot/blijft < 4% .

Indicatoren:

- Gedaald/gecontinueerd ziekteverzuimcijfer

Activiteiten: (zie ook tevredenheid medewerkers)

- Oorzaken ziekteverzuim in kaart brengen
- Duidelijke afspraken maken m.b.t. ziekmelden, verschijnen op de werkplek en re-integratie
- Preventief ziekteverzuimbeleid en begeleiding van zieke medewerkers zijn een continu aandachtspunt voor de teamleiders van het VMK
- Knelpunten uit RIE verwerken in plan van aanpak in samenwerking met ARBO-coördinator, ergocoaches en agressiecoach

### Gerealiseerde activiteiten:

- In 2009 zijn er in totaal 4 medewerkers die zich frequent (meer dan 2x) hebben ziek gemeld. Dit is met medewerkers besproken.
- Zie onderstaande schema. Het totale ziekteverzuim in 2009 gynaecologie/kraamunit. Uit het ziekteverzuim overzicht blijkt dat het ziekteverzuim gynaecologie/kraamunit iets boven de 4% zit. Er zit 1 medewerker erbij die niet op de afdeling aanwezig is maar wel op de kostenplaats drukt. Deze medewerker is in 2009 langdurig ziek geweest. Voor deze medewerker loopt nog een plan van aanpak via de P&O. Ziekteverzuim VMK totaal is 3.66, dit blijft wel beneden de 4%.

Overzicht ziekteverzuim gynaecologie/kraamunit	
Inclusief zwangerschap	6.40
Exclusief zwangerschap	4.98
Verzuim kort	1.12
Verzuim middel	0.77
Verzuim lang	3.09
<b>Ziekteverzuim VMK totaal excl. zwangerschap</b>	<b>3.66</b>

**Onderwerp: Tevredenheid medewerkers**

Doel: Medewerkers van het vrouw-moeder-kind-centrum scoren gemiddeld een 8 t.a.v. medewerkertevredenheid in 2009

Indicatoren:

- Score medewerkertevredenheidsonderzoek minimaal 8

Activiteiten: (zie ook '3. Leiderschap / vrouw moeder-kindcentrum')

- Teambuildingsactiviteiten met aandacht voor cultuurverandering organiseren
- Werkoverleg
- Onderhouden van vakbekwaamheid en registratie van de diverse specialisaties en disciplines binnen het vrouw-moeder-kind-centrum (bij- en nascholingen conform opleidingsplan)
- Voldoende ontplooiingsmogelijkheden bieden
- Betrokkenheid medewerkers vergroten door werkgroepen en aandachtsgebieden
- Autonomie vergroten (eigen werkzaamheden in kunnen delen)
- Themabijeenkomsten
- Jaargesprekken
- Coaching (eventueel door externe coach)
- Huidige processen worden in kaart gebracht en op elkaar afgestemd waarbij de goede facetten van de huidige afdelingen behouden blijven
- Processen evalueren, bijstellen en beschrijven
- Formatieplaatsenplan evalueren
- Medewerkertevredenheidsonderzoek uitvoeren

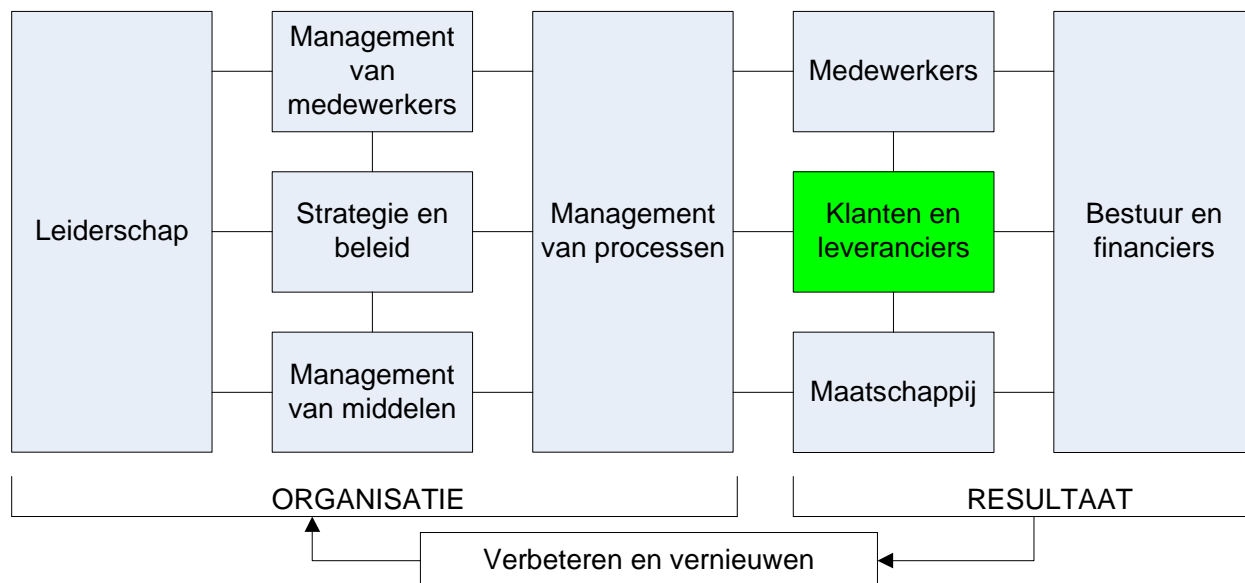
**Gerealiseerde activiteiten:**

- Zie punt 3 leiderschap.
- Zie onderstaande schema. Het uitslag van medewerkertevredenheidsonderzoek.

**Rapportage totaal SJG**

<b>Algemene beoordeling</b>	<b>Rapportagecijfers</b>
<b>Algemene tevredenheid</b>	<b>6.9</b>
Tevreden met werkzaamheden	7.4
Tevreden over arbeidsomstandigheden	5.5
Tevreden over mijn collega's	8.2
Tevreden over mijn leidinggevende	6.1
Tevreden over mijn instelling	6.4
Tevreden over mijn ontwikkelingmogelijkheden	6.0
Tevreden over mijn beloning	5.8

## 9 Klanten en leveranciers



### Onderwerp: verhoging van de patiënttevredenheid

Doel:

Patiënten zijn meer dan tevreden over de afdeling gynaecologie en waarderen de zorg met een "goed". Eventuele knelpunten worden binnen een half jaar na rapportage aangepakt.

Indicatoren:

- Meting patiënttevredenheid

Activiteiten:

- Aansluiten bij het ziekenhuisbrede project meten van patiënttevredenheid
- Uitvoering van patiënttevredenheidsmetingen
- Medewerkers betrekken om de resultaten uit het patiënttevredenheidsonderzoek te vertalen naar concrete verbeteracties

Gerealiseerde activiteiten :

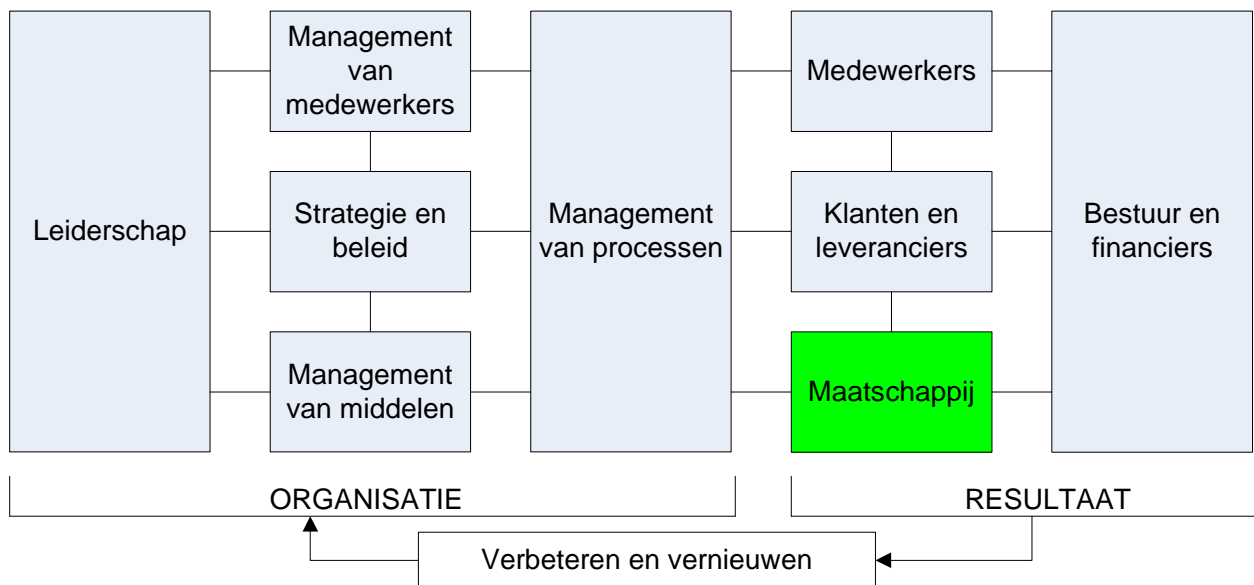
- De volgende scores zijn de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek:

Gynaecologie en verloskunde	Score
<b>Basis</b>	<b>75.85</b>
Algemene tevredenheid	73.33
Opname - ontvangst	84.85
Opname - opnamegesprek	84.00
Verzorging – aandacht verpleegkundige	80.61
Verzorging – deskundigheid verpleegkundigen	81.21
Verzorging aandacht artsen	78.79
Verzorging – deskundigheid artsen	83.75
Informatie - ziekteverloop	<b>68.15</b>
Informatie - medicijnen	<b>69.17</b>
Informatie - behandeling	72.90

Informatie - onderzoek	73.79
Informatie - uitslagen	<b>70.71</b>
Informatie - snelheid	77.60
Informatie – duidelijkheid verpleegkundigen	72.50
Informatie – duidelijkheid artsen	73.57
Informatie - informatieoverdracht	72.17
U zelf - gestimuleerd	71.20
U zelf - beslissen	72.00
U zelf – privacy artsen	74.81
U zelf – privacy onderzoek	80.00
U zelf – privacy bezoektijd	70.37
Nazorg – info leefregels	74.62
Nazorg – info rust/werk	79.23
Nazorg – info medicijnen	76.84
Nazorg – info hulpmiddelen	72.86
Nazorg - huisarts	67.00
Nazorg - tijdstip	80.00
Nazorg – afspraak poli	80.00
Nazorg - recepten	80.00
Nazorg - thuisregeling	<b>69.23</b>

- Er is een werkgroep die zich bezig houdt met het resultaat klanttevredenheidsonderzoek. Scores op het gebied van Informatie en nazorg kunnen verbeterd worden. Dit is uitgebreid besproken op het werkoverleg en beleidsbespreking. Actie punten zijn gemaakt en zijn op de afdeling geïmplementeerd.

## 10 Maatschappij



### Onderwerp: PR

Doel:

PR en voorlichting opnemen in verbeterprojecten en beleidswijzigingen.

Indicatoren:

- PR beleid

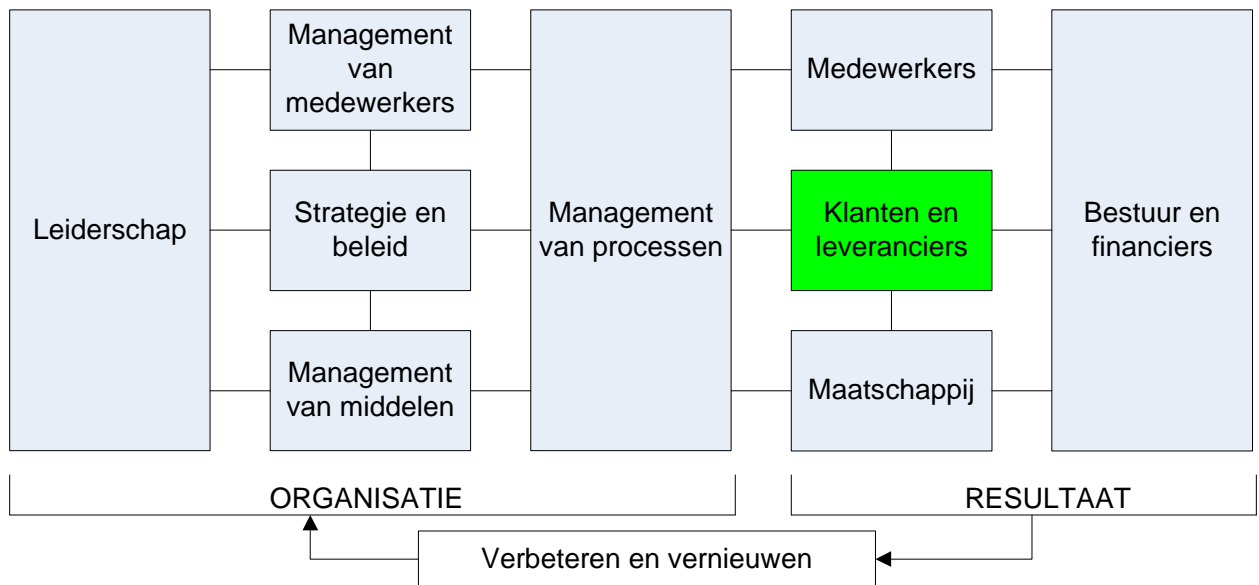
Activiteiten:

- In elk plan van aanpak vormt PR een vast onderdeel
- In kaart brengen welke voordrachten m.b.t. PR interessant zijn
- In kaart brengen welke doelgroep over welk onderwerp geïnformeerd moet worden

### Gerealiseerde activiteiten:

In 2009 is er zowel mondeling als schriftelijk als via media PR geweest voor de afdeling VMK. Op de voorlichtingsavond voor zwangere en hun partners zijn er rondleidingen op de afdeling georganiseerd. Verloskundige eerste lijn zijn tevreden over de samenwerking en zorgen zoveel mogelijk dat hun cliënten bij ons worden ingestuurd. De kraamsuites hebben hierin een belangrijke rol gespeeld

## 11 Bestuur en financiers



### Onderwerp: Nieuwbouw VMK

#### Doel:

Onderzoeken of het interessant is om een BV op te richten samen met verloskundigen uit de regio voor alle klinische, poliklinische en thuis bevallingen.

#### Indicatoren:

- Rapport haalbaarheid "bevallingen-BV"

#### Activiteiten:

- In kaart brengen wat de mogelijkheden zijn voor de toekomst
- Op werkbezoek gaan bij soortgelijke werkorganisatie
- Financiële haalbaarheid toetsen
- Plan van aanpak schrijven
- Oprichten BV
- Nieuwbouwplan VMK ontwikkelen (met kraamsuites)

#### Gerealiseerde activiteiten:

- Vanuit het projectgroep is er een geboorte centrum rapport voorgelegd. Dit is besproken met manager zorg. Het rapport wordt tijdelijk in de diepvries gezet omdat er op dit moment geen draagvlak is bij de 1<sup>ste</sup> lijnsverloskundigen.

## **Bijlage Investeringsaanvragen**

### **Nieuwbouw VMK**

- Budget vaststellen voor nieuwbouw VMK (met kraamsuites en couveuse suites)

#### **Gerealiseerde activiteiten:**

- Nieuwbouw VMK gaat tijdelijk niet door.

Dit zal onderdeel worden van het totale verbouwingsplan zoals dit door het SJG zal worden ontwikkeld. Op dit moment is het onduidelijk wanneer een en ander in een meer operationele fase komt.

### **Middelen en materialen**

- STAN
- CTG
- Bladerscan
- dope tone

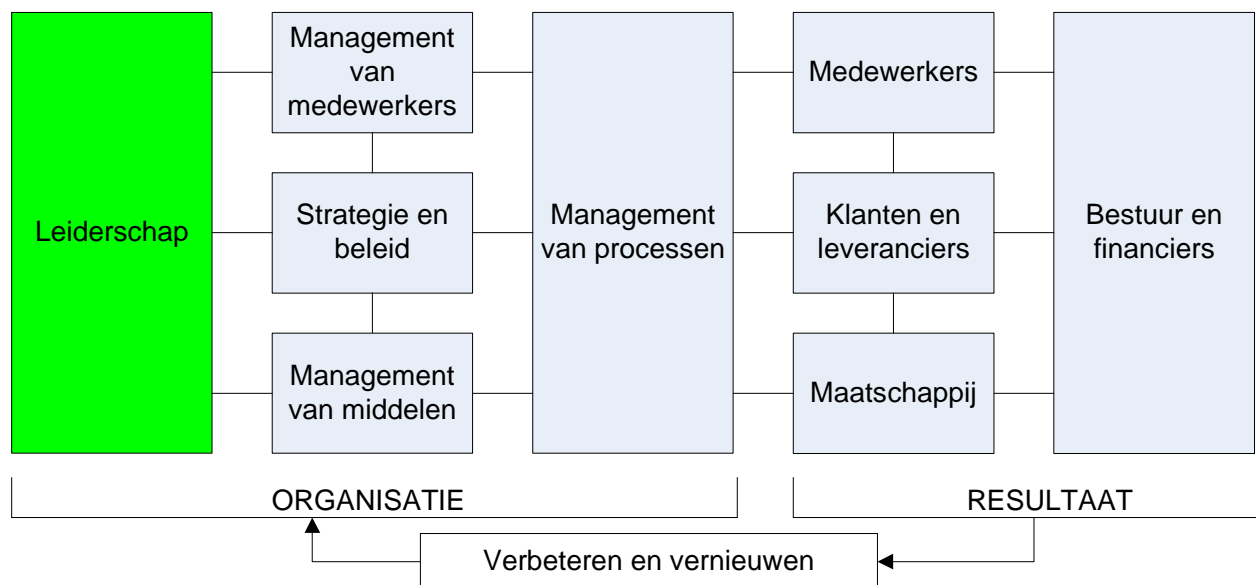
#### **Gerealiseerde activiteiten:**

- Aanvraag voor een nieuwe CTG ligt bij inkoop.
- Het aanschaffen van STAN, bladerscan en dope tone zijn in 2009 niet behaald, deze zijn aangevraagd in 2010.

***kinderunit***

*jaарverslag 2009*

### 3 Leiderschap



#### Onderwerp: Vrouw- Moeder-Kindcentrum

Doel:

Geïntegreerd vrouw-moeder-kind-centrum

Indicatoren:

- Herkenbare afdeling vrouw-moeder-kind
- Alle patiënten < 16 jaar en de patiënten van de gynaecologen verblijven gedurende de opname op het vrouw-moeder-kind centrum
- 1 Multidisciplinair team is verantwoordelijk voor de zorg voor moeder en kind
- Aansturing van het multidisciplinaire team vindt plaats door 2 teamleiders
- Ziekteverzuim is < 4 %
- Klanttevredenheid wordt beoordeeld met minimaal een 8
- Medewerkertevredenheid wordt beoordeeld met minimaal een 8

Activiteiten:

- Inventariseren wensen en behoeften binnen de separate groepen verpleegkundigen, overige disciplines en artsen t.a.v. functioneren vrouw-moeder-kind-centrum
- Ontwikkelen van een gedeelde visie door alle betrokken medewerkers
- Realiseren benodigde bouwkundige aanpassingen
- Organiseren teambuildingsactiviteiten met aandacht voor cultuurverandering
- Processen evalueren, bijstellen en beschrijven
- Formatieplaatsenplan evalueren
- Klanttevredenheidsmeting uitvoeren (aansluiten bij ziekenhuisbreed project)
- Scholing en bijscholing realiseren
- Medewerkertevredenheidsmeting uitvoeren

**Gerealiseerde acties:**

- ❖ Blokkenverdeling is gerealiseerd op de afdeling en zichtbaar gemaakt voor patiënten mbv magneetbord met foto's van betreffende medewerkers.
- ❖ Teambuildingsactiviteiten hebben plaatsgevonden o.a. ook met partner en kinderen.
- ❖ Tijdens teamdag communicatie cursus olv Luuk Stultiens, waaruit een werkgroep is ontstaan t.b.v. intervisie bijeenkomsten op de afdeling.
- ❖ Praktijk Opleidings Boek is opgesteld opdat kinderverpleegkundige en O&G verpleegkundige multi-inzetbaar worden. Bijscholing gehad tijdens werkoverleg over voorkeurshouding neonat met de nieuwe richtlijnen
- ❖ Bijscholing tijdens werkoverleg betreffende insulinepompen door kinder diabetesverpleegkundige.
- ❖ Bijscholing plaats gevonden voor kinderverpleegkundige over CPAP
- ❖ Bijscholing plaats gevonden in oktober voor neonatologie verpleegkundige gegeven door NICU Maxima
- ❖ Opleiding 'Supervisor videointeractie' door een kinderverpleegkundige. 2 Andere medewerkers in opleiding voor VIB.
- ❖ Medewerkerstevredenheid adh van jaargesprekken waarbij 100% zegt met plezier te komen werken.
- ❖ Werkgroep gevormd om acties te plannen naar aanleiding van het klanttevredenheidsonderzoek

**Onderwerp : Vorming RVE**

Doel:

Oprichten van een functionele RVE kindergeneeskunde

Indicatoren:

- Structuur RVE op papier
- Budget is toegewezen
- Overleg binnen RVE vindt plaats

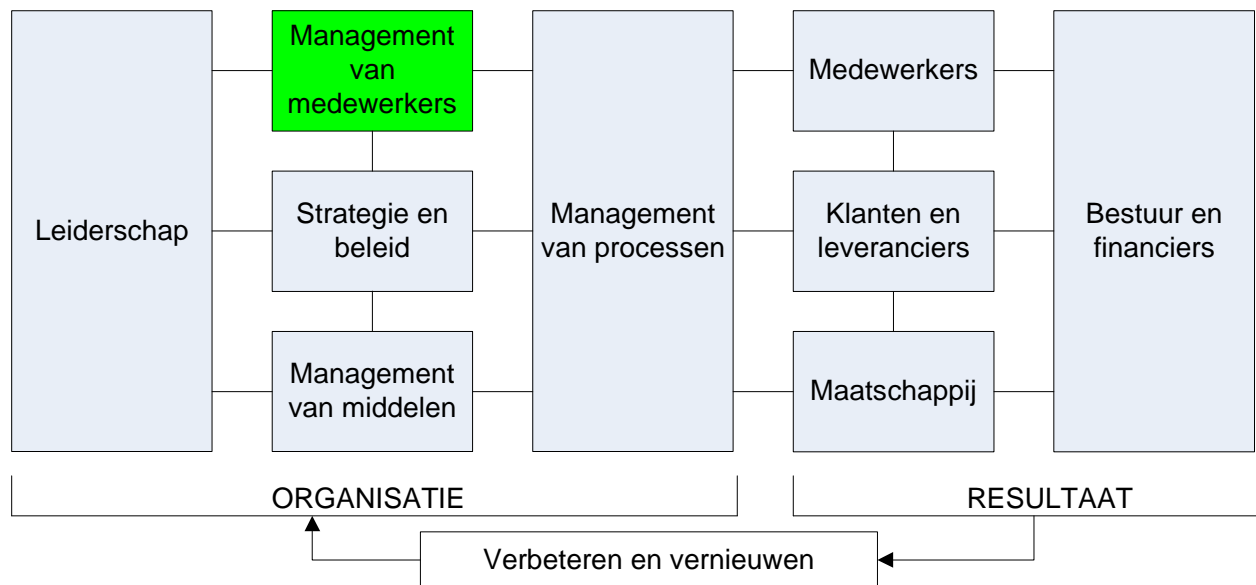
Activiteiten:

- Benoemen onderdelen/ deelnemers RVE
- Informatie avond voor leden (bekendmaken beleidsdoelstelling, toewerken naar meer zelfstandigheid, meer marktgericht denken)
- Overleg plannen

**Gerealiseerde acties:**

- ❖ Brainstorm avond voor kinderunit geweest in maart olv kinderartsen om meer betrokkenheid van medewerkers te krijgen.
- ❖ Resultaten zijn gebundeld en teruggestuurd
- ❖ Kinderartsen hebben hier acties op ondernomen

## 4 Management van medewerkers



### Onderwerp: Samenvoegen team kinder- en kraamafdeling

Doel:

Er is 1 multidisciplinair team werkzaam op het vrouw-moeder-kindcentrum

Indicatoren:

- Afdelingsstructuur vrouw-moeder-kindcentrum is gewijzigd
- Medewerkers vrouw-moeder-kindcentrum geven aan dat ze één team vormen

Activiteiten:

- Teambuildingsactiviteiten met aandacht voor cultuurverandering worden georganiseerd
- Huidige processen worden in kaart gebracht en op elkaar afgestemd waarbij de goede facetten van de huidige afdelingen behouden blijven
- Processen evalueren, bijstellen en beschrijven
- Teamdagen / werkoverleg
- Jaargesprekken
- Bij- en nascholing medewerkers
- Formatieplaatsenplan evalueren

### Gerealiseerde acties:

- ❖ Er heeft 7x een gezamenlijke werkoverleg plaats gevonden in 2009
- ❖ Werkgroepen zijn samengevoegd waar mogelijk
- ❖ Formatieplaatsenplan is geëvalueerd met manager kliniek
- ❖ Werkgroep gevormd om efficiënter diensten in te gaan zetten naar aanleiding formatievermindering v.a. 1 januari 2010
- ❖ Jaargesprekken zijn gevoerd

**Onderwerp: Vergroten deskundigheid kinderverpleegkundigen t.a.v. medium-carezorg**

Doel:

Een lesgroep (10-12 personen) wordt in-company nageschoold t.a.v. mediumcare zorg neonaten en kinderen.

Indicatoren:

- 12-14 kinderverpleegkundigen behalen het certificaat van de opleiding kinderverpleegkunde plus.

Activiteiten:

- in-company opleiding kinderverpleegkunde plus (start oktober 2009)
- kinderartsen verzorgen colleges ten behoeve van de opleiding kinderverpleegkunde plus
- evalueren opleiding

**Resultaat:**

- ❖ Besloten is om training en opleiding te verzorgen rondom neonatologie ipv kinderverpleegkunde.
- ❖ Bijscholing CPAP voor de kinderverpleegkundigen. De theorie is gegeven door een kinderarts, praktijk door neonatologie verpleegkundige op 2 verschillende dagen.
- ❖ In oktober zijn 10 neonatologie-verpleegkundigen bijgeschoold door zowel de kinderartsen als praktijkopleider MMC-NICU.
- ❖ Een kinderverpleegkundige heeft deelgenomen aan het project bruggenbouwen van leerstation zorg (e-learning). Door deel te nemen aan dit landelijke project kunnen we nu toetsen uit de databank halen voor onze afdeling.
- ❖ Acute situaties geoefend op zowel verloskamer, SEH, als spoedkamer o.l.v. kinderartsen
- ❖ 2 kinderverpleegkundigen deelgenomen aan scholing kinderoncologie daarvoor ook 2 dagen stage gelopen in UMC Nijmegen.

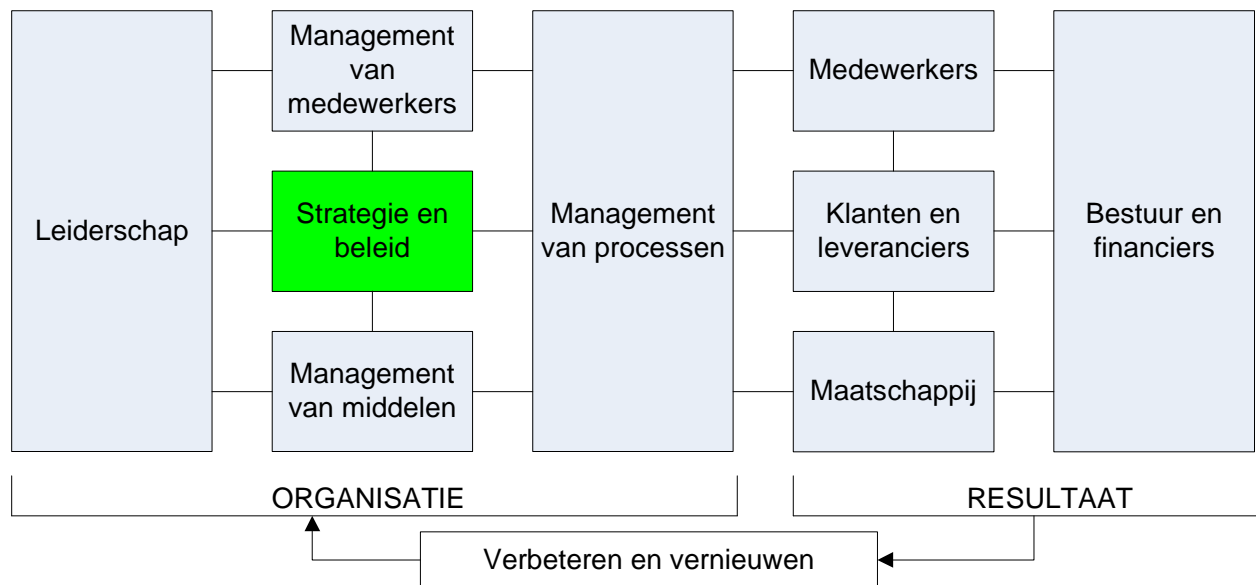
**Onderwerp: Functie medewerker Service & Zorg**

Doel: functie medewerkers Service & Zorg krijgt inhoud, er is integratie op het VMK.

Activiteit:

- Functie medewerkers Service en Zorg is geïmplementeerd, 4 medewerkers hebben hun diploma helpende niveau 2 gehaald.

## 5 Strategie en beleid



### Onderwerp: Klant- en servicegerichtheid van medewerkers

Doel: Vergroten van klant- en servicegerichtheid van medewerkers.

Indicatoren:

- Bewustzijn vergroten op het gebied van klant- en servicegerichtheid
- Gedragsverandering bij alle medewerkers

Activiteiten:

- Training medewerkers t.a.v. klantgerichtheid
- Elkaar aanspreken op gedrag

**Resultaat:**

- ❖ Klantgerichtheidstraining van Janny Huisman gevolgd door hele afdeling
- ❖ Tijdens brainstormavond uitgebreid aan bod gekomen
- ❖ Communicatietraining tijdens teamdag waaruit een werkgroep is ontstaan om intervisie op te starten.

### Onderwerp: Project veilige zorg

Doel: Inbedding en handhaving van het convenant veilige zorg

Indicatoren:

- Gedragsregels t.a.v. veilige zorg zijn bekend bij medewerkers
- Medewerkers handelen naar gedragsregels

Activiteiten:

- Training medewerkers t.a.v. omgaan met agressie en geweld

**Resultaat:**

- ❖ Medewerker is opgeleid tot agressiecoach, rolt dit verder over de afdeling uit samen met 2 ergocoaches.
- ❖ Enquetes zijn gehouden onder de medewerkers worden verder uitgewerkt.

## **Onderwerp: Verpleegkundig doelmatig handelen**

Doel: verpleegkundigen werken systematisch, procesmatig en doelmatig.

Indicatoren:

- Processen geëvalueerd en bijgesteld
- Verminderde werkdruk

Activiteiten:

- Aanstellen projectleider(s)
- Opstellen plan van aanpak
- Processen in kaart brengen
- Processen vergelijken met soortgelijke processen in andere ziekenhuizen
- Processen en protocollen bijstellen
- Werkwijze aanpassen

**Resultaat:**

Werkgroep gevormd door 2 kinderverpleegkundige en 2 o&g verpleegkundige om te inventariseren en brainstormen over efficiënter werken. En efficiënter personeelinzet.

## **Onderwerp : Vrouw-moeder-kindcentrum**

Doel: Het realiseren van een krachtig, kwalitatief goed en herkenbaar vrouw-moeder-kindcentrum

Indicatoren:

- Behalen Smiley
- Positieve klanttevredenheidsenquête (score minimaal goed)
- Ziekteverzuim <4%
- Stabilisatie opnamecijfers
- Voortgang NIAZ traject
- LNR registratie
- Complicatieregistratie volgens NVK model

Aktiviteiten:

- Verder integreren teams kinder- kraamafdeling
- Verbetering logistiek proces dagbehandelingen
- Klanttevredenheidsmetingen herstarten (aansluiten bij ziekenhuisbreed project)
- Publiciteit voor VMK (inclusief officiële opening)
- Project veilige zorg uitrollen
- Starten LNR en complicatieregistratie

## Resultaten:

- ❖ De kinderafdeling heeft in augustus 2009 in de Elseviers-enquete de 1e plaats behaald van de ziekenhuizen in de provincie Limburg, en de 7e plaats in de landelijke ranking.
- ❖ Officiële opening VMK heeft plaatsgevonden, in bijzijn burgemeester van Weert.w.b. Smiley: zie onder
- ❖ Klanttevredenheidsmeting niet afgerond, 1 personen aangewezen die gegevens gaan verwerken en vervolgacties opzetten.
- ❖ Terugrapportage interne audit heeft plaatsgevonden, is volledig afgerond.
- ❖ Gestart met snaq score bij kinderen
- ❖ LNR registratie in voorbereiding, start 2010
- ❖ Complicatieregistratie in voorbereiding, start 2010

## Onderwerp: Smiley

Doel: Behalen van Smiley voor VMK

### Indicatoren:

- De baby blijft dag en nacht bij de moeder op de kamer (rooming-in baby)
- De vader kan altijd bij moeder en kind overnachten (rooming-in vader)
- De vader kan de hele dag op bezoek komen (open bezoek vader)
- Tenminste 25 procent van het totaal aantal patiëntenkamers bestaat uit kraamsuites en/of eenpersoonskamers
- Baby's die onder de lamp moeten, verblijven op de kraamafdeling
- Epidurale pijnstilling is 7x 24 uur mogelijk.
- Aan de kraamafdeling is een lactatiekundige verbonden die de kraamvrouwen begeleidt bij de borstvoeding
- Adolescenten verblijven op het VMK
- De afdeling heeft het certificaat Zorg voor borstvoeding behaald

### Activiteiten:

- Smiley aangevraagd bij Kind- en Ziekenhuis na aanpassing van ontbrekende punten
- Organiseren dat adolescenten op het VMK verblijven

## Resultaten:

- ❖ Smiley voor kraamunit is behaald.
- ❖ Smiley voor kinderunit is grotendeels behaald.
- ❖ Nog te realiseren: alle kinderen worden preoperatief gescreend door anaesthesist. Gesprekken vinden hierover plaats met betrokken partijen.

## Onderwerp: Smiley

Doel : Behalen van Smiley voor kinderdagbehandeling

### Indicatoren:

- Gegevens plaatsing trommelvliesbuisjes zijn opgestuurd naar Kind en Ziekenhuis
- Exclusieve verpleging door kinderverpleegkundigen, tevens vermelding in folder
- Anesthesiespreekuur vindt plaats door een anesthesioloog

Activiteiten:

- In de brochure vermelden dat op de afdeling dagbehandeling en/of de kinderafdeling uitsluitend kinderverpleegkundigen werkzaam zijn (d.w.z. verpleegkundigen die een erkende opleiding tot kinderverpleegkundige met succes hebben afgerond) en deze informatie doorgeven aan kind en ziekenhuis middels een officieel schrijven.
- Regelen dat pre-op schreefing plaatsvindt door anesthesioloog.

**Resultaten:**

- ❖ Alle punten zijn behaald, behalve anaesthesiespreekuur
- ❖ Er is voldaan aan de eisen opstapsmiley van het CZ.

**Onderwerp: Nieuwbouw VMK**

Doel: Realiseren van kraamsuites en nieuwbouw afdeling

Indicatoren:

- Bouwcommissie
- Plan van aanpak
- Locatie is bepaald

Activiteiten:

- Formatie en start bouwcommissie
- Plan van aanpak schrijven inclusief tijdspad
- Locatie bepalen

**Resultaten:**

- ❖ Teamleider is lid van werkgroep renovatie kliniek.

**Onderwerp : Kindermishandeling**

Doel: Nieuw leven in werkgroep kindermishandeling ter verbetering signalering en aanpak kindermishandeling

Indicator :

Zie brief inspectie.

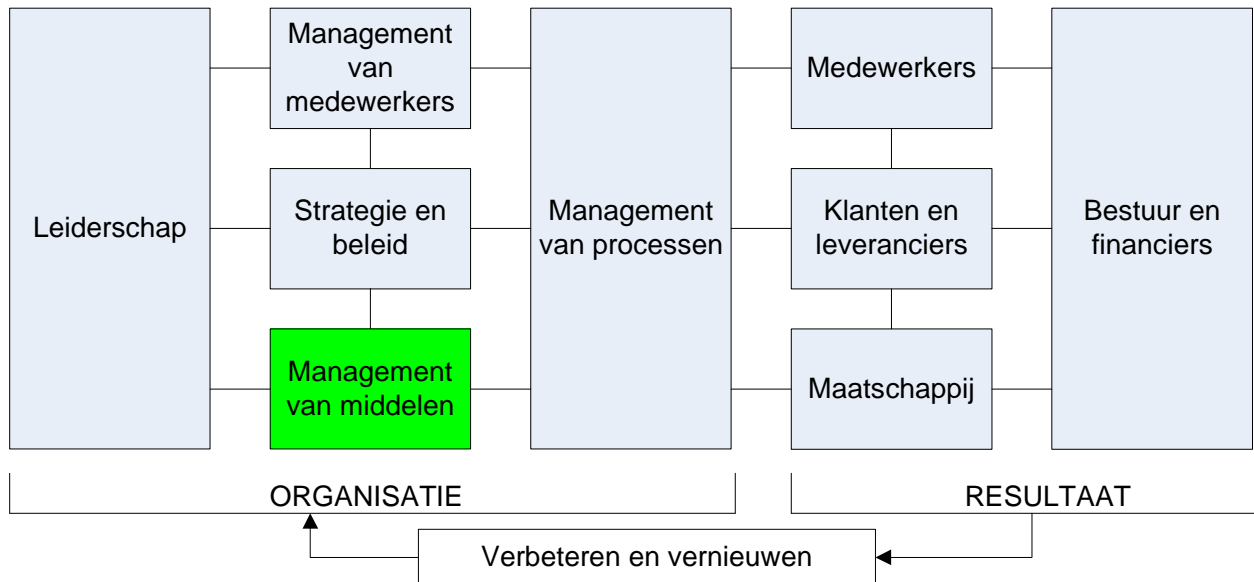
Activiteiten :

- Formatie aandachtsfunctionaris en werkgroep
- Scholing
- structureel overleg met AMK
- Multidisciplinair overleg 4x /jaar

**Resultaten:**

- ❖ Alle medewerkers van de kinderunit hebben een dagdeel scholing gevolgd, deze scholing vond plaats in maart, april en oktober '09. Daarnaast is de scholing bezocht door overige specialisten en medewerkers die met kinderen in het ziekenhuis te maken krijgen en door CB-artsen en overige belangstellenden van buiten het ziekenhuis.
- ❖ Er is een werkgroep en aandachtsfunctionaris kindermishandeling
- ❖ Er is 4x per jaar multidisciplinair overleg met vaste vertegenwoordiging van AMK en BJZ die in de werkgroep zitting hebben. Alle positieve sputovamo's worden tijdens deze bijeenkomst besproken.

**6 Management van middelen**



**A. Productie**

	2008	2009	Vershil realisatie/-afspraken deze periode
Opnames	1037	930	92.5%
Gem. verpleegduur			
Dagbehandeling kind	258	306	103.7%
EPD	2126	2283	112.2%

## **B. Adhaerentie (Prismant)**

	2007	2008	2009
Klinisch	101.920	96.785	91.251
Klinisch & dagbehandeling	99.082	92.394	90.101
Poliklinisch	86.533	87.860	87.803

Er is een tendens zichtbaar van gelijkblijvende poliklinische adherentie met een toename van het aantal EPB's. M.a.w. er wordt binnen het bestaande verzorgingsgebied méér gebruik gemaakt van de poliklinische diensten van de kindergeneeskunde in Weert. De adherentie voor klinische patiënten is afgenomen. Dat het aantal opnames is afgenomen heeft m.n. te maken met vergrijzing in de regio en het steeds meer poliklinisch dan wel in dagbehandeling werken, zoals de cijfers 'dagbehandeling' laten zien

## **Resultaat**

### **Gespecialiseerde poli's:**

ADHD	174
Ploep	77
Cardio	115
Diabetes	31
Astma	120

## **Neonatologie**

< 37 wk	Met sectio	23
	zonder sectio	40
> 37 wk	Met sectio	165
	zonder sectio	259
totaal		487

## **C. Personele kosten**

We verwijzen naar het formatieplaatsenplan VMK voor afdelingsformatie.

### **Afdelingssecretariaat:**

Door pensionering van een van de secretaresses is 36 uur ondersteuning weggefallen. Daarvan is 6 uur vervangen.

De volgende veranderingen zijn te verwachten in het gebruik dat de kinderafdeling maakt van de dienstverlenende afdelingen:

Laboratorium	Kindvriendelijke ruimte op priklaboratorium is gewenst. Scholing van laboranten is gewenst betreffende omgang met kinderen
Fysiotherapie	Er zal meer gebruik gemaakt worden van kindfysiotherapie doordat er meer binnenshuis dan buitenshuis verwezen zal worden. Meer kindfysiotherapie is nodig bij: - incontinentiepoli (evt. bekkenbodempfysiotherapie) - nazorg prematuren
Longfunctie	Meer onderzoeken als astmapoli loopt
Psychologie	Meer verwijzingen via incontinentiepoli ADHD poli in carroussel, tevens diagnostiek alhier, medio 2009 evalueren hoeveel meer fte psychologie nodig is.
ICT en applicatiebeheer	Registratie complicatieregistratie Registratie LNR (geen kosten, wel administratieve ondersteuning nodig) Registratie pijnscores Registratie borstvoedingspercentages Uroflowmetrie (software installeren) en koppelen aan EZIS Bedside glucosemeting Registratie groeicurves software installeren (koppelen aan EZIS) Project kinderdiabetes samenwerking Noord- en Middenlimburg

#### **Resultaten:**

- ❖ Bijscholing door kindfysiotherapeut gerealiseerd gedurende teamdag
- ❖ Astmapoli wordt ingevuld door nurse practicionar. afdeling astma verpleegkundige wordt 1 dag per kwartaal gepland bij nurse practicionar om up to date te blijven.
- ❖ Registratie borstvoedingspercentages in EZIS.
- ❖ Registratie pijnscore gerealiseerd

#### **D. Materiële kosten:**

##### **Onderwerp: Vervanging couveuses**

Doel:

In 2009 zijn alle afgeschreven couveuses vervangen. Investering heeft plaats gevonden binnen de begrootte kosten.

Indicatoren:

- Nieuw aangeschafte couveuses zijn van hetzelfde type
- Couveuses in onderhoudsprogramma

Activiteiten:

- Opstellen programma van eisen couveuses
- Proefplaatsingen vinden plaats
- Definitieve aanschaf vindt plaats
-

**Resultaten:**

- ❖ Inventarisatie heeft plaats gevonden.
- ❖ Plan van aanpak is gemaakt.
- ❖ Aanvraag ligt bij investeringscommissie

**Onderwerp EPD**

Doel: Aanschaf en implementatie EPD

Indicatoren:

- Goed functionerend EPD

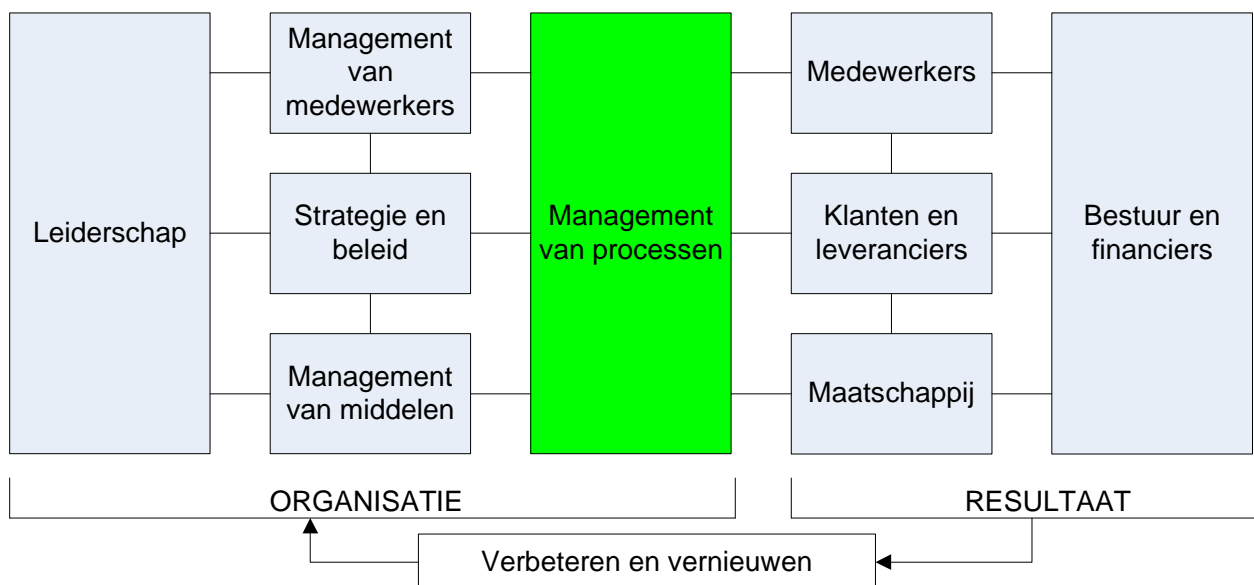
Activiteiten:

- Oriënterend werkbezoek Hoorn
- Opstellen programma van eisen
- EPD aanschaffen en installeren
- Benodigde scholing in kaart brengen
- Beschrijven van processen en protocollen en deze in DKS zetten
- Invoeren patiëntgegevens

**Resultaten:**

- ❖ Teamleider deel van projectgroep plan van eisen voor computer on wheels.

**7 Management van processen**



## **Onderwerp: Verbeteren logistiek proces dagbehandeling kinderen**

### **Doel:**

Zo efficiënt mogelijke doorloop van de dagbehandelingen naar de OK, met behoud van de eigen identiteit en kwaliteit van de kinderdagverpleging.

### **Indicatoren:**

- Wachttijden op OK dalen
- Tevredenheid patiënten en ouders stijgt
- Zorg wordt uitsluitend door kinderverpleegkundigen geleverd

### **Activiteiten:**

- Cijfers van dagbehandelingen in kaart brengen
- Haalbaarheid binnen formatie van VMK berekenen
- Werkbezoek bij ziekenhuis van gelijke omvang die Smiley hebben
- Bepalen welke dagbehandelingen op het dagcentrum plaats kunnen vinden
- Opstellen programma van eisen voor ruimte kinderdagbehandeling op het dagcentrum
- Aanpassen planning in overleg met afdeling opname en het dagcentrum
- Ruimte aankleden
- Werkprocessen aanpassen, beschrijven en in DKS plaatsen

### **Resultaten:**

- ❖ Teamleider dagcentrum en kinderunit verschillende ziekenhuizen bezocht om optimale zorg te kunnen bieden voor dagbehandelingen kinderen
- ❖ Conclusies teruggekoppeld aan directeur kliniek
- ❖ Afgelopen half jaar alle dagbehandelingen kunnen plaatsen in kliniek

## **Onderwerp: Geautomatiseerde registratie van meetgegevens**

Doel: meetgegevens van patiënten worden primair in EZIS geregistreerd en kunnen vandaaruit gegenereerd worden in overzichten.

### **Indicatoren:**

- Prestatie-indicator pijnscore wordt gegenereerd uit EZIS
- Borstvoedingservaringscijfers worden gegenereerd uit EZIS
- Alle nieuwe prestatie-indicatoren worden gegenereerd uit EZIS
- LNR registratie is gekoppeld aan EZIS
- Complicatieregistratie is gekoppeld aan EZIS

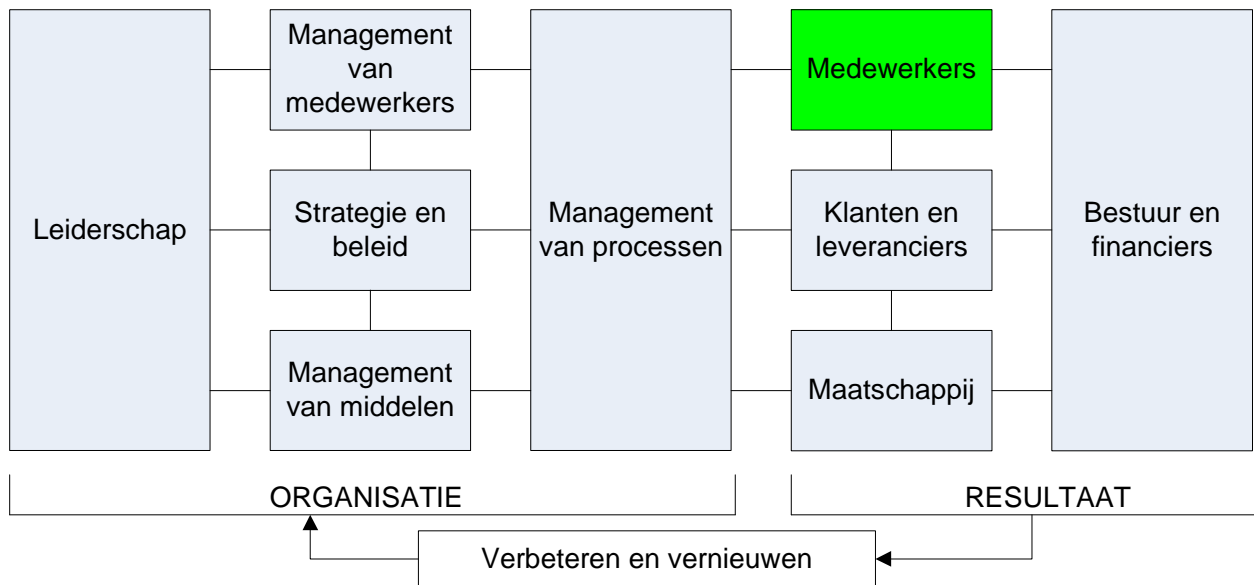
### **Activiteiten:**

- Aanschaf benodigde software
- Installatie benodigde software
- Instructie medewerkers
- Registratie vindt plaats in EZIS
- Genereren overzichten
- Evaluatie en bijstelling
- Invoering burgerservicenummer noodzakelijk voor LNR-registratie (aansluiten bij ziekenhuisbreed project)

### Resultaten:

- ❖ Borstvoedingscijfers worden bijgehouden via EZIS.
- ❖ SNAQ score voor kinderen wordt bijgehouden via EZIS.

## 8 Medewerkers



### Onderwerp: Tevredenheid medewerkers

Doel: Medewerkers van het vrouw-moeder-kind-centrum scoren gemiddeld een 8 t.a.v. medewerkertevredenheid in 2009

### Indicatoren:

- Score medewerkertevredenheidsonderzoek minimaal 8

Activiteiten: (zie ook '4. Leiderschap / vrouw moeder-kindcentrum')

- Teambuildingsactiviteiten met aandacht voor cultuurverandering organiseren
- Werkoverleg
- Onderhouden vakbekwaamheid en registratie van de diverse specialisaties en disciplines binnen het vrouw-moeder-kind-centrum (bij- en nascholingen conform opleidingsplan)
- Voldoende ontplooiingsmogelijkheden bieden
- Betrokkenheid medewerkers vergroten door werkgroepen en aandachtsgebieden
- Autonomie vergroten (eigen werkzaamheden in kunnen delen)
- Themabijeenkomsten
- Jaargesprekken
- Coaching (eventueel door externe coach)
- Huidige processen worden in kaart gebracht en op elkaar afgestemd waarbij de goede facetten van de huidige afdelingen behouden blijven
- Processen evalueren, bijstellen en beschrijven
- Formatieplaatsenplan evalueren
- Medewerkertevredenheidsonderzoek uitvoeren

**Resultaten:**

- ❖ Teamonderzoek dr. Vogels is uitgevoerd, conclusies volgen.
- ❖ Werkoverleg voor gehele vmk, niet meer gescheiden kinderunit en kraamunit. In 2009 7 keer plaatsgevonden.
- ❖ Jaargesprekken hebben plaatsgevonden, 23/27 = 85%
- ❖ Verschillende werkgroepen samengevoegd van kinder en kraamunit.
- ❖ Afdelingsactiviteiten georganiseerd (jubilarissen, barbecue, etc)
- ❖ Formatieplaatsenplan is ingediend voor begroting

Medewerkers tevredenheidsonderzoek

**Rapportage totaal SJG**

<b>Algemene beoordeling</b>	<b>Rapportagecijfers</b>
<b>Algemene tevredenheid</b>	<b>6.9</b>
Tevreden met werkzaamheden	7.4
Tevreden over arbeidsomstandigheden	5.5
Tevreden over mijn collega's	8.2
Tevreden over mijn leidinggevende	6.1
Tevreden over mijn instelling	6.4
Tevreden over mijn ontwikkelingmogelijkheden	6.0
Tevreden over mijn beloning	5.8

**Onderwerp: ziekteverzuim**

Doel:

Het ziekteverzuimpercentage daalt tot/blijft < 4% .

Indicatoren:

- Gedaald/gecontinueerd ziekteverzuimcijfer

Activiteiten: (zie ook tevredenheid medewerkers)

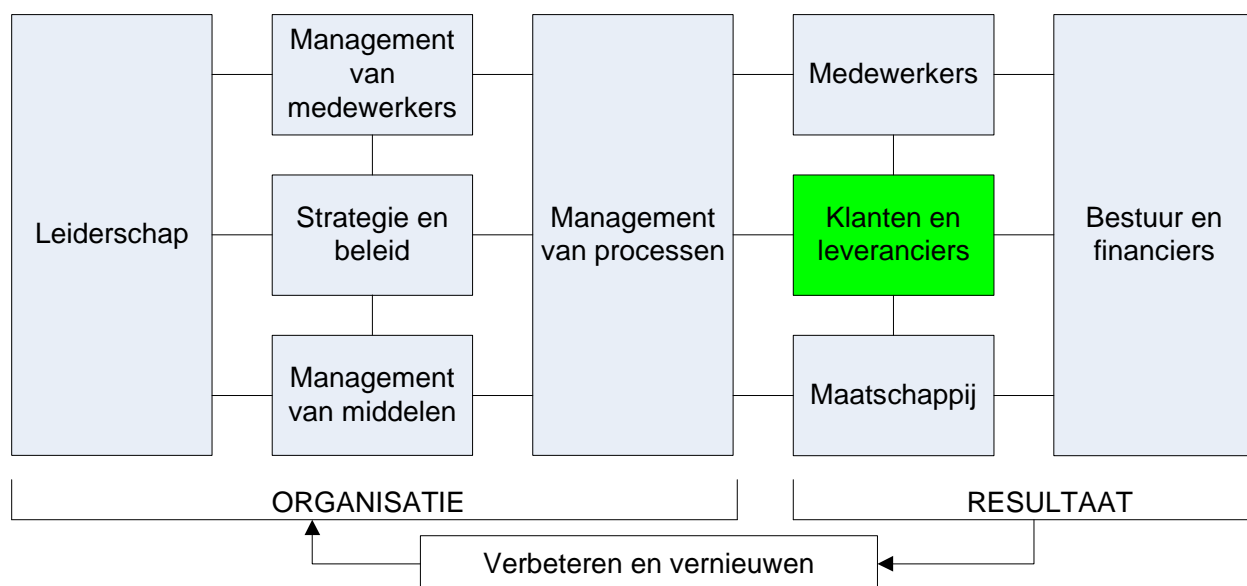
- Oorzaken ziekteverzuim in kaart brengen
- Duidelijke afspraken maken m.b.t. ziekmelden, verschijnen op de werkplek en re-integratie
- Preventief ziekteverzuimbeleid en begeleiding van zieke medewerkers zijn een continu aandachtspunt voor de teamleiders van het VMK en de poli
- Knelpunten uit RIE verwerken in plan van aanpak in samenwerking met ARBO-coördinator, ergocoaches en agressiecoach

## Resultaten:

- ❖ Ziekteverzuim in 2009 excl. Zwangerschap 2,38 %

Overzicht ziekteverzuim kinderunit	
Inclusief zwangerschap	2.54
Exclusief zwangerschap	2.38
Verzuim kort	0.82
Verzuim middel	1.22
Verzuim lang	0.33
<b>Ziekteverzuim VMK totaal excl. zwangerschap</b>	<b>3.66</b>

## 9 Klanten en leveranciers



### Onderwerp: verhoging van de patiënttevredenheid

#### Doel:

Patiënten zijn meer dan tevreden over de afdeling kindergeneeskunde (VMK en poli) en waarderen de zorg met een "goed". Eventuele knelpunten worden binnen een half jaar na rapportage aangepakt.

#### Indicatoren:

- Meting patiënttevredenheid

Activiteiten:

- Aansluiten bij het ziekenhuisbrede project meten van patiënttevredenheid
- Uitvoering van patiënttevredenheidmetingen
- Medewerkers betrekken om de resultaten uit het patiënttevredenheidsonderzoek te vertalen naar concrete verbeteracties
- Verbeterpunten uit het marktonderzoek van Fontys verwerken in een plan van aanpak

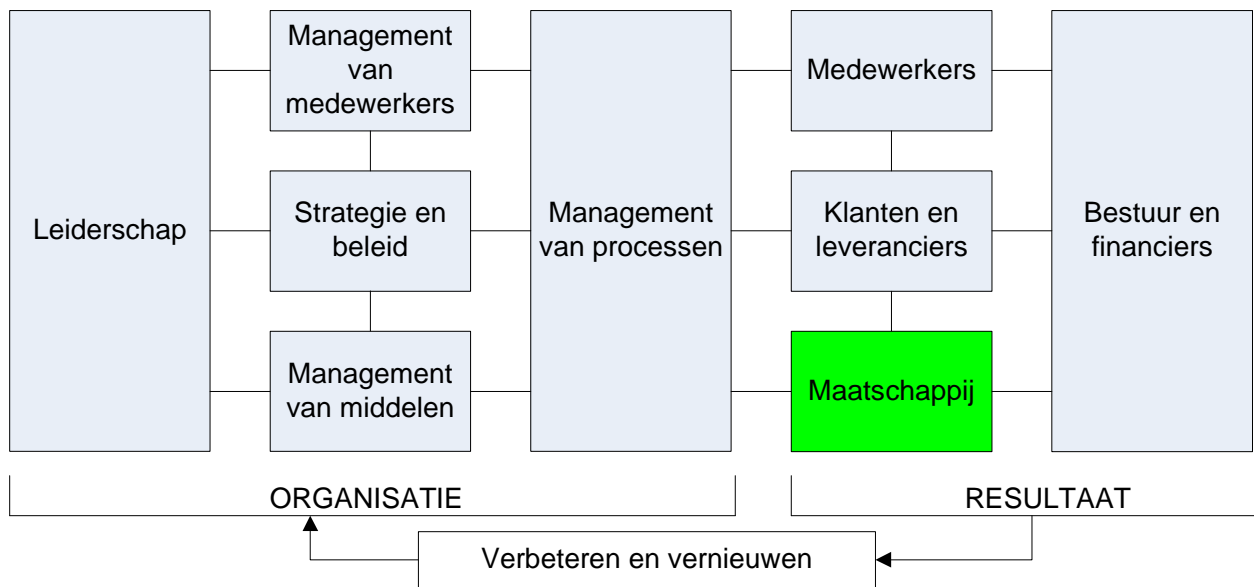
**Resultaat:**

- ❖ werkgroep kwaliteit samengesteld, die gegevens verwerkt van het patiënttevredenheidsonderzoek, deze zijn gepresenteerd tijdens werkoverleg..
- ❖ Opnieuw aandacht voor ontslaggesprekken en verbeterplan uitgezet door werkgroep kwaliteit
- ❖ Verbeterpunten Fontys gepresenteerd tijdens brainstormavond voor hele team.

Kinderunit van het VMK scoort een 88.16!

<b>Basis</b>	<b>88.16</b>
Algemene tevredenheid	80.00
Opname – ontvangst	88.00
Opname - opnamegesprek	88.00
Verzorging – aandacht verpleegk.	88.00
Verzorging – deskundigheid vpk	88.00
Informatie - ziekteverloop	88.00
Informatie - medicijnen	93.33
Informatie – behandeling	90.00
Informatie – onderzoek	88.00
Informatie – uitslagen	84.00
Informatie – snelheid	82.00
Informatie – duidelijkheid vpk	86.00
Informatie – informatieoverdracht	82.00
Uzelf – gestimuleerd	93.33
Uzelf – beslissen	96.67
Uzelf – privacy artsen	86.00
Nazorg – info leefregels	90.00
Nazorg – info rust/werk	95.00
Nazorg – medicijnen	86.67
Nazorg – info hulpmiddelen	92.00
Nazorg – huisarts	95.00
Nazorg – tijdstip	88.00
Nazorg – afspraak poli	95.00
Nazorg – recepten	96.00
Nazorg – thuisregeling	100.00

## 10 Maatschappij



### Onderwerp: PR

Doel:

PR en voorlichting opnemen in verbeterprojecten en beleidswijzigingen.

Indicatoren:

- PR beleid

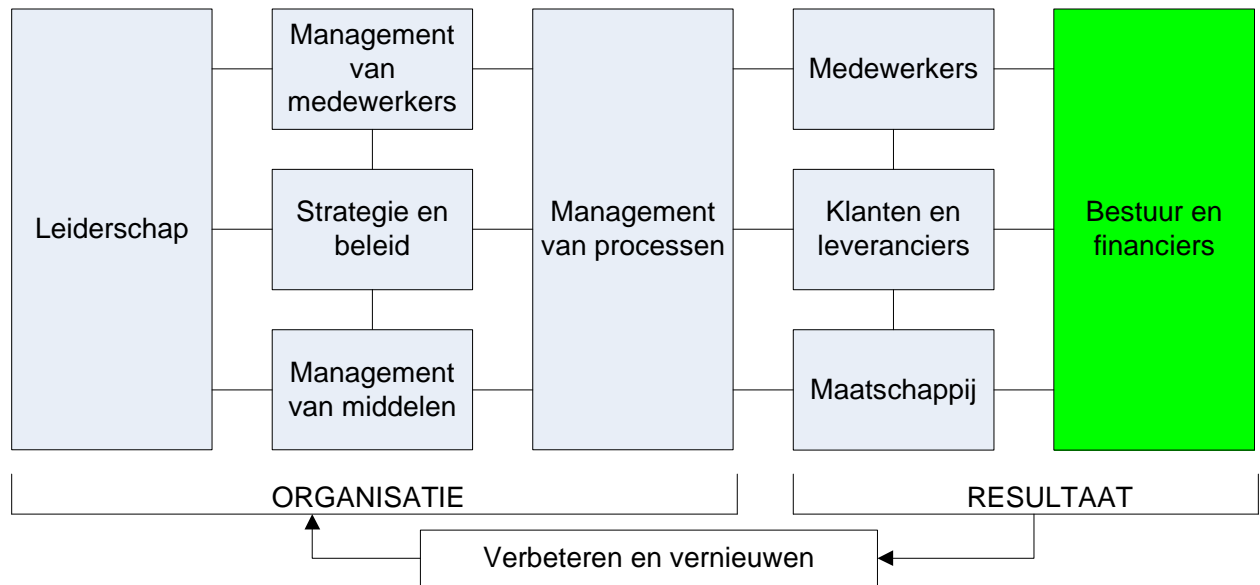
Activiteiten:

- In elk plan van aanpak vormt PR een vast onderdeel
- In kaart brengen welke voordrachten m.b.t. PR interessant zijn
- In kaart brengen welke doelgroep over welk onderwerp geïnformeerd moet worden

Resultaat:

- ❖ 14 rondleidingen plaats gevonden met scholen op de afdeling, georganiseerd door pedagogisch medewerker en kinderverpleegkundige
- ❖ Brief opgesteld om meer scholen aan te trekken voor volgend schooljaar. Door kenbaar van de mogelijkheid voor de rondleidingen, vooral gericht op de randgebieden.
- ❖ Lancering website met diverse genodigden en pers met live radio uitzending.
- ❖ Ontvangst van clinic clown koffer met pers.
- ❖ Rondleidingen gegeven voor kinderdagverblijven in vakantieperiode.

## 11 Bestuur en financiers



**Er zijn geen projecten geformuleerd in dit domein**

**Resultaat:**

- ❖ Wisseling van manager kliniek plaats gevonden.
- ❖ Er heeft twee maal een manager en staf overleg plaats gevonden.
- ❖ Iedere maand vind er een teamleidersoverleg kliniek plaats
- ❖ Iedere maand vind er een teamleidersoverleg tweede etage plaats.