

Extra service voor patiënten én huisartsen

Combinatie van diverse onderzoeken in Centrum voor Diagnostiek

VieCuri Medisch Centrum in Venlo heeft een **Centrum voor Diagnostiek**. Het bijzondere van dit centrum is de combinatie van de diverse diagnostische onderzoeken. Patiënten hoeven niet meer op verschillende plekken in het ziekenhuis te zijn, maar kunnen op één plek zonder het maken van een afspraak vooraf, in de nabijheid van de hoofdingang terecht om bloed te laten prikken, urine en andere lichaamsmaterialen voor verder onderzoek af te geven, een eenvoudige röntgenfoto te laten maken of voor een functieonderzoek, zoals het laten maken van een hartfilmpje of tensiemeting. Het is een klantgerichte voorziening en een handreiking naar de verwijzers uit de eerste lijn.

Het idee voor het Centrum voor Diagnostiek is ontstaan mede op wens van de huisartsen. Het concept is mede geïnitieerd door de klinische chemie van VieCuri. Behalve de klinische chemie zijn ook de afdelingen Radiologie en interne functie afdeling erbij betrokken. Gezamenlijk is de patiëntvriendelijke voorziening gerealiseerd vanuit het oogpunt van de one-stop-shopping en vanuit de gedachte van optimale samenwerking binnen de regionale zorgketen.

De **patiëntvriendelijkheid** komt tot uitdrukking in:

- De zorg is rond de patiënt georganiseerd. Van oorsprong vond deze diagnostiek verspreid over meerdere afdelingen plaats. Alles is nu centraal in één centrum samengevoegd.
- Ruime openstellingstijden (dagelijks 7.00 – 18.00 uur, donderdagavond en zaterdagochtend)
- Geringe loopafstand tussen parkeren, openbaar vervoer en het Centrum voor Diagnostiek. Men hoeft voor een onderzoek, meestal op verwijzing van de huisarts, niet het hele ziekenhuis door, omdat het dichtbij de ingang gerealiseerd is. Bovendien hoeft men geen afspraak vooraf te maken.
- Uitstraling van de ruimte: ruime werkplekken en een huiselijke aankleding van de wachtruimte, veel licht en daglicht waar dit maar kan.

Veel aandacht is besteed aan het patiënten volgsysteem. Middels flatscreens kunnen de patiënten vanuit elke zitplaats zien welk nummer voor welk onderzoek aan de beurt is. Uitgangspunt in het volgsysteem is geen of minimale wachttijden.

Met de huisartsen zijn service levels afgesproken. Voor het merendeel van de uitslagen garandeert VieCuri de aanvragende huisarts de digitale uitslag binnen 24 uur.

In het Centrum voor Diagnostiek gaat het dus om de optimalisatie van de dienstverlening aan de patiënten. Door de inrichting en filosofie van het centrum kan deze beter en efficiënter worden geholpen. Het unieke volgsysteem moet zorgen voor een snelle doorstroom van patiënten die voor meerdere onderzoeken tegelijk komen. Het systeem bepaalt zelf de snelste 'route' langs de diverse posten. Het Centrum voor Diagnostiek is in het najaar van 2008 officieel geopend. Al heel snel werd het Centrum voor Diagnostiek een gewaardeerd initiatief door zowel patiënten als huisartsen. Dit blijkt uit meerdere onderzoeken naar de klanttevredenheid. Bijgevoegd zijn een impressie van het Centrum voor Diagnostiek zoals samengesteld door en vertoond op de regionale Limburgse TV-zender; resultaten van de Elsevier enquête voor de bloedafname en Radiologie; en impressies van de opening, de wachtkamer en de ruimte voor bloedafname bij kinderen.

Dr. G.A Hoffland, radioloog,

Dr. J.C.J.M. Swaanenburg, klinisch chemicus,

M.C. Welling, manager bedrijfsvoering sector Diagnostiek.

Venlo, maart 2010

Ziekenhuiskrant



VieCuri

Medisch Centrum voor Noord-Limburg



oktober

3

2008

In deze uitgave:

Open dag sector diagnostiek

Dermatologie

Intensieve nazorg pasgeborenen

Special: Bouwnieuws

opname informatie
vanaf pagina

35

Feestelijke momenten in Centrum voor Diagnostiek

VieCuri heeft een Centrum voor Diagnostiek gerealiseerd in de vorm van een 'one stop shopping concept'. Op 10 oktober is het centrum officieel geopend en op 11 oktober was er een open dag voor alle belangstellenden.

In het Centrum voor Diagnostiek kunnen patiënten terecht voor meerdere diagnostische onderzoeken, zoals bloedprikken, ECG-onderzoek of voor het maken van een röntgenfoto. Dit gebeurt in de vorm van een 'one stop shopping concept'. De patiënt kan zich bij de ontvangstbalie in één keer aanmelden voor verschillende onderzoeken. Een speciaal patiëntenvolg-systeem bepaalt de meest optimale routing. De onderzoeken worden zo gepland dat de patiënt niet steeds opnieuw hoeft aan te sluiten in de wachtrij. Bovendien vinden de onderzoeken allemaal plaats in het Centrum voor Diagnostiek waardoor de patiënt niet meer het ziekenhuis door hoeft naar de verschillende afdelingen.



Op 10 oktober was de officiële opening van het Centrum voor Diagnostiek. VieCuri vierde deze opening samen met medisch specialisten, medewerkers, huisartsen, doktersassistenten en praktijkondersteuners. Maarten Welling, manager sector diagnostiek, verwelkomde alle gasten. Daarna gaf hij het woord aan gastspreker Guido Thys die op een zeer onderhoudende wijze een lezing hield over klantgerichtheid. Hij gebruikte het begrip doosje, doosje plus en doosje plusplus om te symboliseren waar klanten in meer of mindere mate waarden aan hechten. Vandaar ook dat het Centrum voor Diagnostiek een week lang was ingepakt. Na de lezing werden alle gasten begeleid naar het Centrum voor Diagnostiek waar bestuursvoorzitter van de huisartsencoöperatie Cohesie Rob Keijzer en bestuursvoorzitter van VieCuri Pieter van Dreumel samen het nieuwe centrum officieel openden.





De open dag op 11 oktober was goed bezocht. Veel mensen waren op hun vrije dag naar het Venlose ziekenhuis gekomen om het nieuwe Centrum voor Diagnostiek te komen bezichtigen. Een vrolijke clownsduo verwelkomde de bezoekers en begeleidden ze naar het Centrum voor Diagnostiek. Aan de hand van een casus van een fictieve patiënt die met longklachten verwezen is door de huisarts, werd een route gevormd vanuit het Centrum voor Diagnostiek langs alle afdelingen binnen de sector diagnostiek die bij het onderzoek van deze patiënt zijn betrokken. Zo was het mogelijk om de laboratoria te bezoeken om met eigen ogen te zien hoe het bloed wordt onderzocht. Ook de afdelingen nucleaire geneeskunde, radiologie en de apotheek konden bezocht worden. Op elke afdeling gaven de medewerkers uitgebreid uitleg over hun werkzaamheden. Aan het einde van de rondleiding was er voor de liefhebbers een goochelende ijscoman die heerlijke ijsjes serveerde.



Resultaten Elseviers Enquête 2009

Rechtstreeks toegankelijke faciliteiten Klinisch Chemisch Laboratorium (prikpoli)

Gemiddeld ziekenhuis NL 41

Regio 15: Midden- en Zuid-Limburg

Venlo, VieCuri M.C. (Noord- Limburg)	53
Maastricht, AZ Maastricht	50
Sittard, Orbis Medisch Centrum	43
Heerlen, Atrium mc	42
Roermond, Laurentius Ziekenhuis	39
Weert, Sint Jans Gasthuis	37

Rechtstreeks toegankelijke faciliteiten Afdeling Radiologie (Röntgen)

Gemiddeld ziekenhuis NL 39

Regio 15: Midden- en Zuid-Limburg

Maastricht, AZ Maastricht	48
Venlo, VieCuri M.C. (Noord- Limburg)	45
Weert, Sint Jans Gasthuis	45
Sittard, Orbis Medisch Centrum	32
Roermond, Laurentius Ziekenhuis	32
Heerlen, Atrium mc	29



