

PAG. 12

ViaSana leert van
Coolblue

PAG. 16

Diane Spanja over haar
rol als locatiemanager
FysioSupport

PAG. 18

BRAND!



Meerhof
zorgt voor
frisse wind

PAG. 8

Nieuwe collega's

- 1 februari - Joost de Bruin
Logistiek Medewerker
- 1 februari - David Veraart
Logistiek Medewerker OK/
Medewerker CSA
- 1 februari - Lenny te Boekhorst
Operatieassistent
- 1 februari - Baukje Vink
Operatieassistent
- 1 februari - Talitha Janssen
Frontoffice Medewerker
- 1 januari - Natasja Leermakers
Operatieassistent
- 1 januari - Chantal Penninx
Frontoffice Medewerker
- 1 januari - Esther Verbruggen
Medisch Secretariaat

Meer nieuws op intranet

- OR verkiezingen
- Bianca Hanen versterkt het facilitair bedrijf van ViaSana
- Audit apotheker
- CAO verhoging en salarisverwerking
- Drigent met notenallergie
- Succesvolle stage Nick Diagos



Scoop #11

Jaargang 6, februari 2021
Vormgeving en druk
TARS Visuele Presentatie

Kliniek ViaSana

Hoogveldseweg 1
5451 AA Mill
0485-47 63 30
info@viasana.nl
www.viasana.nl

VOORWOORD

Noodgedwongen latrelatie



Afgelopen week startte ik in ViaSana mijn computer op en betrapte ik mijzelf op de gedachte dat mijn werk eigenlijk ook prima uit te voeren is op kantoor in Mill. Mijn thuiswerkbrein is na 11 maanden het noorden soms kwijt.

Thuiswerken is inmiddels dus normaal. Bregje houdt me op de hoogte van wat er speelt in de kliniek. Al mijn werkzaamheden gaan door. Maar mijn beleving

van werk is meer dan het uitvoeren van werkzaamheden. Een collega is meer dan een vierkante zwart-witfoto in de hoek van een mail. Meer dan een groen icoontje in de teamchat. Hoewel ik mij graag uitdruk in gifjes, haalt het contact het uiteindelijk niet bij het oude normaal.

Ik heb een latrelatie met ViaSana, of ik dat wil of niet. We willen het eigenlijk allebei niet, maar de situatie is even niet anders. Nu we onze tijd grotendeels apart van elkaar doorbrengen, ben ik tot het inzicht gekomen dat het belangrijk is om verbonden te blijven.

Het verzoek van Mike om samen met hem de redactie van de Scoop te vormen kwam daarom op een perfect moment. Ik heb zin om vanuit thuis in de verhalen achter het reilen en zellen in de kliniek te duiken en deze verhalen met jullie te delen.

Ik ga interviews en artikelen schrijven en fotograferen. Dat laatste is de legitieme reden om soms naar Mill te mogen afreizen. De kers op de taart, want elkaar zien na een tijd zonder elkaar is natuurlijk extra speciaal.

Mijn eerste taak als redactielid was plaatsnemen op het voorwoordpodium. Ook heb ik de foto's bij het artikel over onze nieuwe medicatieveiligheidsfunctionaris verzorgd. Wie zij is en wat zij doet? Dat en veel meer lees je in deze gloednieuwe Scoop.

Veel plezier met lezen en een groot vanuit Zwolle.

Hilde Petrus

12,5 jaar in dienst



Xander van den Heuvel, P&O Manager
Mariëke Dekkers, Frontoffice medewerker/Medisch secretaresse
Sjan Moors, Verpleegkundige

Begin mei 2020 publiceerden we een artikel waarin onze Physician Assistant (PA) Chenelo Martijn vertelde dat het imago van de PA in zijn ogen nog een lange weg te gaan heeft. Patiënten en zorgprofessionals nemen zijn adviezen niet altijd aan omdat hij geen arts is. Maar de weg naar een beter en duidelijk imago van onze PA wordt positief en gestaag bewandeld. Weer een stukje prominenter staat hij op de kaart, want Chenelo is geïnterviewd tijdens de hercertificeringsaudit van de ZKN.

Interview Physician Assistant ZKN-audit

De PA doet ook mee

Tijdens de audit werd bepaald of ViaSana het ZKN keurmerk mocht behouden.

Het was voor ViaSana de eerste keer dat een interview met de PA werd opgenomen in het auditplan. Chenelo schoof gemotiveerd aan voor het vraaggesprek, dat ongeveer een uur duurde. Natuurlijk is het spannend om geïnterviewd te worden, maar 'het was eigenlijk een heel leuk gesprek', concludeerde Chenelo naderhand.

Digitaal interview

In verband met corona verliep het interview via beeldbellen. De auditor heeft Chenelo over verschillende onderwerpen bevraagd. Het gesprek begon verkennd met het toelichten van zijn rol als PA in de organisatie en Chenelo's werkervaring. Gedetailleerder lichtte hij verder in het interview zijn werkzaamheden op een poli- en OK-dag toe. Kritische vragen van de auditor werden helder en naar tevredenheid beantwoord. Onderbouwd met documenten of resultaten uit de PREMIs.

Ook onderwerpen als ontslag en nazorg, patiëntenvoorlichting en het omgaan met incidenten, complicaties en klachten kwamen aan bod. Aan de hand van patiëntendossiers heeft Chenelo laten zien hoe we in ViaSana registreren, zoals onze stopmomenten op de OK en de vastlegging van het nabellen door de verpleegkundige.

Gestroomlijnd

In de conclusie van het gesprek gaf de auditor aan dat ze erg te spreken was over hoe gestroomlijnd de patiënt het traject in ViaSana doorloopt. Van aanmelding tot nazorg. De rol van de PA is hierin goed geïntegreerd. De informatievoorziening per app wordt als erg vooruitstrevend gezien. Kort hebben de auditor en Chenelo het nog even over het feit dat hij gaat promoveren (waarbij zij hem te beschieden vindt). Als haar op verzoek na de audit het filmpje wordt gestuurd waarin Chenelo zichzelf aan de patiënt voorstelt en we haar met een knipoog wijzen op zijn acteeprestaties, concludeert ze met een lach: 'die man is echt van alle markten thuis'.



TOEWIJDING

ViaSana stelt medicationeveiligheid-functionarissen aan

Ziekenhuizen hebben teams met verschillende medewerkers die zich met medicationeveiligheid bezig houden. Sinds maart 2020 heeft kliniek ViaSana ook een medicationeveiligheidsfunctionaris. "Ik denk dat er niet veel klinieken zijn die zo'n functionaris hebben. ViaSana loopt hierin wel voorop." zegt Klaartje trots over haar nieuwe functie.



Rugzak vol medicijnen

Van 1999 tot 2012 werkte Klaartje in de apotheek als assistent. Daarna was ze op zoek naar een nieuwe uitdaging. "Ik ben toen begonnen als onderzoeksassistent bij ViaSana, maar de interesse voor medicatie bleef. In mijn nieuwe functie kan ik mijn rugzakje met medicijnkennis weer opentrekken. Medicatie is gewoon kei interessant! Ik vind het erg belangrijk om te blijven leren en ben dan ook niet gestopt om mijn kennis zoveel mogelijk up to date te houden. Zo probeerde ik zoveel mogelijk cursussen te volgen en mezelf te blijven ontwikkelen."

Supersaai

Klaartje de ene dag in de week werkt naast die andere uren aan het verzamelen van data in haar functie als databeheerder K&Y. "Ziekenhuizen en zelfstandige klinieken zijn verplicht ieder jaar indicatoren bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) aan te leveren. Dit gebeurt om de veiligheid en kwaliteit van de zorg te bewaken en bevorderen. Ik regel dit voor de kliniek. Daarnaast registreer ik welke protheses er bij welke patiënten zijn geplaatst en regel ik, ook de registratie van de postoperatieve wondinfecties (POWI). Dat is een voorwaarde van de zorgverzekeraar. Een ander belangrijk aspect binnen de databeheerfunctie is de complicatieregistratie. Ik registreer de opgetre-

Piek in de organisatie

Medicationeveiligheid is vanuit de IGJ een belangrijk onderwerp (met name antistolling, antibiotica en high risk medicatie). Binnen ViaSana was er behoefte aan iemand die zich specifiek richt op de controle en verbetering van de medicationprocessen en iemand die de VIM-meldingen over medicatie analyseert. Klaartje: "Ik werk 8 uur in de week als medicationeveiligheidsfunctionaris en deze functie valt rechtstreeks onder Ronald van Heerwaarden. Ik werk nauw samen met hem, de ziekenhuisapotheker Maarten van Soest en de manager Kwaliteit & Veiligheid Bregje Esmeyer."

Medicatiefouten

Een medicationeveiligheidsfunctionaris helpt afdelingen in ziekenhuizen bij het actief voorkomen van fouten bij medicatiegebruik. Ongeveer een derde van alle fouten die in Nederlandse ziekenhuizen gemaakt worden, zijn medicatiefouten. "Mijn doel is het verbeteren, bewaken van en advies geven over medicationeveiligheid in de kliniek. VIM-meldingen hebben ook regelmatig te maken met medicatie." Klaartje geeft een voorbeeld: "Een patiënt die na de prothese operatie géén Tranexaminezuur (een middel om bloedverlies na de operatie te voorkomen) mag krijgen, maar waarbij het toch was voorgeschreven. Dit kan verarring geven op de OK en verkeerd. Door dit vooraf te controleren en de specialist het aan te laten passen vóór de operatie voorkom je een VIM-melding en een mogelijk risicovolle situatie."

Werksaamheden

"De belangrijkste aandachtsgebieden in mijn nieuwe functie zijn antistolling en verantwoord gebruik van antibiotica. Daar-

den complicaties en bespreek ze met de specialisten, hiervoor lees ik alle dossiers grondig door. Het is veel leeswerk, maar daar heb ik totaal geen moeite mee! Ik kan patiënten vaak herkennen aan hun complicaties zonder dat ik hen ooit eerder heb gezien. Ik denk dat veel mensen dit deel van mijn baan supersaai zouden vinden", zegt Klaartje lachend. "Ik vind het heel interessant om zoveel te lezen. Blijven leren is leuk!"



300 miljoen deeltjes in de operatiekamer

Op een van de operatiekamers in de Meerhof is Rick Toonen aan het werk. Het lijkt alsof hij met een klein stofzuigertje de luchtfilters in het plafond aan het schoonzuigen is. Hij stapt het trappetje af en laat op het scherm het getal 294.362.458 zien. Het apparaat heeft zojuist het aantal deeltjes dat in de lucht zweeft gemeten: "De luchtzuiveringsinstallatie staat nu uit, maar als ik straks de installatie aanzet dan meet ik nog een keer. Dan mogen er nog maar 0,01% van die deeltjes zweven." Als servicetechnicus klimaatbeheersing bij Weiss Technik is het Ricks taak om te zorgen dat patiënten in een schone omgeving geopereerd kunnen worden.

Infectiegevaar

Het aantal rondzwevende deeltjes in de lucht geldt als maatstaf voor de luchtwa-liteit. Omdat die deeltjes ook bacteriën kunnen bevatten, is er een direct verband met de mate van infectiegevaar. Rick vertelt: "Rondzwevende bacteriën kunnen tijdens operaties ernstige wondinfecties veroorzaken. Om de patiëntveiligheid te waarborgen, gelden er strenge regels en richtlijnen voor OK's. Een onderdeel daarvan is de luchtzuiverheid."

De strengste norm

Een plenum is een luchtinblaasysteem voor in een operatiekamer of opde-kiurimte. Rick legt uit: "Zowel in ViaSana als in Meerhof wordt gewerkt met een downflow plenum. Buiten het plenum wordt de lucht aangezogen en via speciale filters wordt de lucht in het plenum naar beneden geblazen, waardoor het Beschermd Gebied ontstaat waar de lucht vrij is van kleine deeltjes. De operatiekamers in Meerhof moeten net als in ViaSana

voor dat de luchtvochtigheid en temperatuur precies op het juiste niveau zijn. Daarmee zorgen we ervoor dat bacteriën geen kans krijgen om te groeien. Op de OK is het daarom altijd fris. Ondanks alle techniek is het onmogelijk om in de praktijk een OK te draaien waarin geen enkel deeltje zweeft. De grootste vervuillingsbron is de mens. Per minuut verliezen we alleen al zo'n 10.000 huiddeeltjes aan de lucht tijdens het lopen, laat staan hoeveel dat er zijn als we rennen. Ongeveer 10 procent van die deeltjes bevat één of meer bacteriën. Omdat menselijk gedrag onvoorspelbaar blijft, ondanks strenge protocollen, kan een hoge mate van luchtzuiverheid maar gedeeltelijk bijdragen aan het voorkomen van wondinfecties."

Koude verjaardagen

Momenteel werkt Rick via Weiss voornamelijk in gezondheidscentra, maar dat is zeker niet altijd zo geweest: "In het begin

van mijn carrière zorgde ik vooral voor de klimaatbeheersing in grote kantoorpanden. Het klinkt misschien gek, maar het is lastiger om daar klanten tevreden te stellen dan in een complexe omgeving als een operatiekamer. Als vijf werknemers op een kamer werken dan heeft de ene het te koud en de ander het te warm. Het gaat in zo'n omgeving veel meer om comfort en dat is voor iedereen anders. Als ik kwam kijken en ik mijn hoofd door het plafond stak dan gaven de klanten vaak al aan dat het beter werd, terwijl ik niks anders deed dan even op de leidingen kloppen. Vaak klagen mensen ook over de temperatuur als er iemand jarig is. Er hangen dan slingers voor de airco en die zien ze bewegen. Het valt dan pas op dat de airco lucht blaast en dat zorgt ervoor dat mensen het koud krijgen. Terwijl die airco alle dagen van het jaar aan staat.

Vooruitziende blik

Bij ViaSana zijn in 2019 een aantal luchtbehandelingskasten vervangen. In 2021

worden de andere kasten vervangen: "Die kasten zijn zeker 20 jaar oud maar doen het eigenlijk nog prima. ViaSana is een van de weinigen die met een vooruitziende blik investeringen doet. Het risico wordt na jaren steeds groter dat de kasten storingen geven. Bij veel bedrijven is dat het moment dat ze pas aan vervangen denken en dan zijn ze eigenlijk te laat. Op die machines zit een lange levensduur. De machines die we komende zomer in ViaSana vervangen, hebben bijvoorbeeld een levensduur van twintig weken. Als je niet op tijd bestelt moet er veel onderhoud plaatsvinden en kunnen bedrijfsprocessen soms niet doorgaan. Als komende zomer de nieuwe kasten geplaatst worden gaan jullie mij weer vaker zien. We zijn dan een week bezig met het weghalen van de oude installatie en anderhalve week met het plaatsen en testen van de nieuwe. Dus mochten jullie me tegen die tijd zien. Dan weten jullie wat ik doe."



Inkijk

Cleanroom classificaties

De NEN-EN-ISO 14644-1 onderscheidt maar liefst 9 klassen in stofdeeltjesconcentraties. Om OK's en opdekkruimten te testen en te classificeren passen we in Nederland Richtlijn 7 toe van de Vereniging Contamination Control Nederland (VCCN). Voor het operatiegebied in OK's geldt als strengste norm ISO-klasse 5 (max. 3.520 deeltjes) 'in rust' en daarbuiten ISO-klasse 7 (max. 352.000 deeltjes). Cleanrooms zijn niet alleen van belang voor ziekenhuizen. Maar ook voor tandartsen, laboratoria en technologische fabrieken. Een chipfabriek is eigenlijk één grote cleanroom die stukken schoner is dan een operatiekamer. Er hoeft maar een klein deeltje op een microchip te komen om een storing te geven.



ONDERNEMEND

Meerhof Zorgt voor frisse wind

“Overal lag stof, het krioelde van de vliegjes en de geur van angebroken yoghurt en angekoekte soepkwamen kwamen me tegemoet. Alsof iedereen van de ene op de andere dag met de noorderzon was vertrokken. Het was echt een spookkliniek toen ik er voor het eerst weer binnenstapte.” Operatieassistent en anesthesiemedewerker Jurgen van Rijswijk heeft het over de voormalige Bauland Kliniek. Het pand is door ViaSana na een jaar van leegstand getransformeerd tot het schone en moderne Meerhof.

Niet voor de wind

Voordat Jurgen bij ViaSana in dienst kwam, werkte hij bij de Bauland Kliniek. “Ik heb jarenlang in de Sint Maartenskliniek gewerkt als anesthesiemedewerker. Maar ik wilde dichter bij huis werken. Ik kende de manager van de Bauland Kliniek goed en hij nodigde mij uit om eens te komen kijken. Het sprak mij wel aan. Een leuke, kleine setting. Vol goede moed begon ik aan een nieuwe uitdaging en in de beginperiode was het ook echt leuk. Maar op een gegeven moment werd wel duidelijk dat het financieel niet voor de wind ging. Ik zag er mijn toekomst niet en ik besloot bij ViaSana te pellen of er plek voor me was. Gelukkig kon ik die overstap maken, want in een groot ziekenhuis wilde ik niet meer werken.”

Dagcoördinator

Drie jaar na de overstap van Jurgen werd de Bauland Kliniek failliet verklaard. ViaSana besloot het pand over te nemen. Jurgen kent door zijn ervaring het pand goed en kon daarom meehelpen bij de metamorfose van Bauland naar Meerhof. “Als alles straks goed draait pak ik samen met Annemie Verstraelen en Birgit Smits

de rol van dagcoördinator op. We zijn het aanspreekpunt voor de huurders en helpen bij eventuele opstartproblemen. Ook controleren we het pand nadat een huurder het pand gebruikt heeft. De huurder van de volgende dag kan dan weer veilig werken. Toch is het niet zo dat wij de hele dag in Meerhof aanwezig zijn. Als je een gebouw huurt dan wil je niet dat de verhuurder continu op je vingers kijkt. Dus als alles loopt dan neem ik mijn telefoon mee naar ViaSana en zorg ik dat ik bereikbaar ben.

Illusie

Dat Meerhof in een paar weken tijd van die verlaten kliniek veranderde in een levendige kliniek is voor Jurgen nog steeds niet te bevatten: “Toen ik begin november rondliep dacht ik echt dat het een illusie zou zijn om hier in januari te opereren. Er was zoveel achterstallig onderhoud. Maar ik heb gezien hoe iedereen binnen ViaSana zich echt heeft ingezet om dit resultaat te bereiken. Iedereen was erop gebrand om die tent gereed te krijgen. Denk aan de aanleg van it-faciliteiten, brandveiligheid, bhv, verlichting, verlopen apparatuur, luchtbehandeling, aanschaf

van nieuwe anesthesietoestellen, bedden die stuk waren tot zoiets kleins als dopjes van opdektafels en stiften. Er moest zo ontzettend veel gebeuren. Er werd geüpgradet, schoongemaakt, vervangen, gerepareerd en nog een keer schoongemaakt. Meerdere disciplines hebben een zeer grote bijdrage geleverd. Er was een goede samenwerking en er werd goed gecommuniceerd. Wat dat betreft heb ik maar een bescheiden rolletje gehad.”

Nieuw leven

Intmiddels wordt Meerhof op dinsdag en woensdag aan het Maasziekenhuis Pantein verhuurd. Op de andere dagen in de week is de kliniek voorlopig dicht. Er zijn gesprekken met andere zorgaanbieders en ViaSana wil in de toekomst zelf ook zorg verlenen in Meerhof. Jurgen: “Er staat weer een hele mooie schone kliniek. Iedereen die er komt is heel enthousiast. Ik ben blij dat er nieuw leven in het gebouw is geblazen, er waait weer een frisse wind door het gebouw. In de huidige staat vind ik het eerlijk gezegd nog mooier dan de kliniek van ViaSana. Het zou echt zonde zijn om dit prachtige gebouw te laten verpieteren.”



PATIËNT MET INFECTIE DEELT VERHAAL OP SCHOLINGSDAG VIASANA

Een knieprothese geeft bij veel mensen een goed resultaat. Maar hoe is het voor de patiënt als er een complicatie zoals een infectie optreedt. Dat verhaal wordt niet vaak verteld omdat gelukkig maar weinig patiënten hier mee te maken krijgen. Bij ViaSana kreeg 1% van de knieprothese patiënten in 2019 een diepe wondinfectie. De heer Van der Beele werd in 2013 geopereerd en kreeg negen maanden na zijn operatie een infectie. Hij werd vorig jaar uitgenodigd op de scholingsdag van ViaSana. Medewerkers wilden graag leren van zijn verhaal.

Het ging perfect totdat...
De presentieruimte bij ViaSana zit met dertig OK medewerkers vol. Er is een scholingsdag georganiseerd voor hen omdat de specialisten naar het NOV-congres zijn. Op het programma in ViaSana staat onder andere de heer Van der Beele: "Alles verliep vlekkeloos, jullie hebben mij uitstekend verzorgd", benadrukt Van der Beele. "De huisarts stuurde mij door naar ViaSana. Op de foto was een behoorlijke slijtage te zien. Ik kreeg het advies om een brace te dragen. Dat heeft zeker twee jaar goed geholpen. Uiteindelijk moest ik terug omdat de klachten erger werden. Ook de operatie en de revalidatie verliepen perfect. Ik had zelf een hometrainer aangeschaft om te zorgen dat ik snel zou herstellen. Na een paar maanden kon ik bijna alles weer. Maar toen begon de pech, ik kreeg een

longontsteking. De bacterie sloeg door op de prothese waardoor ik daar een infectie opliep."

Geen pretje

Aandachtig luisteren alle aanwezigen als Van der Beele zijn verhaal vervolgt: "De arts zei tegen mij dat de kans op een infectie in het eerste jaar na plaatsing groter is. Hij ontsteking heb ik zelf niet veel gemerkt, ik had wel een fikse verkoudheid maar dat was het dan ook. Mijn knie werd ontzettend dik en het deed pijn. Ik moest snel geopereerd worden zodat ze het vocht eruit konden halen, ook kreeg ik langdurig antibiotica toegediend. Ik moest 14 dagen in ViaSana blijven tot de infectie eruit was. Dat was de eerste twee dagen zeker geen pretje omdat ik veel pijn had en mijn knie dik was. Ik sloep slecht en oefenen kon ik nog niet. Tegen-

woordig verblijf je maar 1 nachtje in de kliniek. Omdat ik er langer lag, heb ik veel verpleegkundigen en artsen voorbij zien komen. Ik werd goed verzorgd en mocht maaltijden van het uitgebreide restaurant-menu uitzoeken. Maar na 14 dagen had ik het wel gehad, ik was blij dat ik naar huis mocht."

Weer revalideren

Na het delen van zijn verhaal komen er verschillende vragen uit het publiek, ook over het revalidatietraject: "Na de eerste operatie had ik er al een revalidatietraject van enkele maanden opzitten. Nu moest ik weer van voren af aan beginnen. Weer opnieuw knielen lopen, weer op de hometrainer en weer hetzelfde schema volgen. Het voordeel was wel dat ik precies wist wat ik kon verwachten. Ik zie veel mensen in mijn omgeving die ook een prothese hebben gehad. Bij hen

verloopt het wel goed en dat vind ik alleen maar fijn voor ze. Ik kijk niet met teleurstelling terug op het hele traject. Het was gewoon dikke pech. Gelukkig kon ik ook nu na een aantal maanden alles weer."

Een nieuw huis

"Nu geniet ik van mijn pensioen, 45 jaar ben ik zelfstandig installateur in de bouw geweest. Het afgelopen jaar heb ik zelf ons nieuwe huis gebouwd. Het is prachtig geworden en het ging fantastisch. Natuurlijk heb ik wel een brace gebruikt om mijn knie te beschermen, maar ik heb totaal geen pijn gehad. Plinten leggen, met een emmer de trap op of af, het ging allemaal. Als mijn andere knie ook ooit vervangen moet worden, zou ik dat ondanks de ellendige periode zeker weer doen." Het uitzonderlijke verhaal van Wim van der Beele wordt gewaardeerd met een warm applaus van de aanwezigen.

ViaSana leert van Coolblue

Je bestelt een wasmachine bij Coolblue. Een dag later staat de bezorger aan je voordeur: "Hallo mevrouw, ik kom uw wasmachine brengen." De man draait zich om en loopt naar het busje om de wasmachine te halen. Op dat moment sta jij bij de deurpenning te wachten tot hij terug is. Een verloren moment. Daarom geeft Coolblue bij het aanbellen een proefwasmiddel cadeau. De klant is verrast en in de tijd dat het cadeau wordt uitgepakt, heeft de bezorger de wasmachine uit de vrachtwagen gehaald. Eén van de voorbeelden die doktersassistent Esther van Breda inspireert om de zorg voor patiënten beter en leuker te maken.

Patiëntreis 2.0

Esther van Breda werkt nu bijna tien jaar als doktersassistent bij ViaSana: "Hiervoor heb ik in het ziekenhuis gewerkt, daar was ik samen met een collega kwaliteitsfunctionaris. Ik vond het altijd heel leuk om

mezelf daarvoor in te zetten. Daarom was ik heel blij dat de patiëntreis 2.0 op mijn pad kwam. Het project heeft mijn verwachtingen overtroffen en ik krijg er veel energie van. We werden begeleid door Althution, een bureau dat gespecialiseerd is in het creëren van de 9+-organisatie. Zij werken voor toffe bedrijven zoals de Efteling, KLM en T-Mobile. Samen met hen hebben we het hele traject dat de patiënt doolftop gedetailleerd onderzocht en besproken. Van het moment dat iemand de eerste bewegingsklachten krijgt, naar de huisarts gaat, belt voor een afspraak, de eerste keer een kop koffie pakt, het gesprek met de arts, de operatie, de verpleegafdeling tot

de revalidatie. Althution heeft een enquête uitgevoerd en patiënten uitgebreid gesproken over al die momenten. Ze hebben de complete patiëntreis gedetailleerd in kaart gebracht." (zie uitvouwkartaar)

Momenten van de waarheid

"Op de momenten die volgens patiënten veel impact hadden, de zogenaamde momenten van de waarheid, hebben wij nieuwe concepten bedacht. Deze hebben we op grote storyboards (zie foto) uitgekend. Maar we ontdekten ook kleine momentjes die beter konden. Een daarvan hebben we direct aangepakt. Als de kliniek gesloten is en je belt, dan hoorde je via het telefoonbandje direct: wij zijn gesloten. Als beller ben je dan geneigd direct op te hangen. Het is beter om de beller eerst welkom te heten, dat komt een stuk vriendelijker over. We hebben een nieuw scriptje gemaakt dat nu wordt

gebruikt als de kliniek gesloten is. De grote ideeën die meer impact hebben, kosten meer tijd om uit te werken."

Patiënten binden

Als doktersassistent zat Esther in het groepje dat zich bezighield met het concept voor de polikliniekfase: "Patiënten die op de polikliniek komen en niet in aanmerking komen voor een operatie zijn vaak teleurgesteld. Ze hadden verwacht dat een operatie al hun problemen zou verhelpen. Ze voelden zich weggestuurd en alsof ze aan hun lot worden overgelaten. Het idee is om voor deze mensen online oefenprogramma's te ontwikkelen. Zo kunnen we wat extra's bieden én houden we contact. Door de programma's via de website toegankelijk te maken, kunnen ook mensen die geen patiënt zijn er gebruik van maken. Dat zou uiteindelijk zelfs nieuwe patiënten op kunnen leveren."

Video en persoonlijke kaart

De andere twee groepjes hielden zich bezig met de concepten voor patiënten die wel geopereerd worden: "We gaan een video maken die de route door de kliniek filmt vanuit het bed. Zo weten patiënten vooraf beter wat ze te wachten staat. Ook willen we hier aandacht geven aan de ruggenrik. Uit de interviews bleek dat veel patiënten hier tegenop zien en het achteraf eigenlijk altijd meeviel. Voor patiënten die van de operatie terugkomen van de verpleegafdeling willen we een persoonlijke kaart maken. Bijvoorbeeld met een röntgenfoto van de oude situatie vs. de 'nieuwe' knie en een beterschapswens van de specialist of het personeel."

Customer Journey ESPE™ Master

Dit verbetertraject was volledig gericht op de knieprothese. Maar Esther legt uit dat ook de andere patiënten verrast gaan worden: "Vanuit dit project ga ik een opleiding doen tot Customer Journey ESPE™ Master (ESPE staat voor 'Emotional Service & Process Engineering'). Deze start in februari en ik ga deze volgen met Lieke Rovers, Lonneke Klein Ovinck, Mike Gabriel en Bos Rutten. Van alle grote afdelingen doet dus één collega mee. We leren gesprekstechnieken om diepte-interviews met patiënten te houden. Het is natuurlijk heel leuk om te weten hoe mensen jouw afdeling beleven. Want je

wilt op alle onderdelen een 9+-scoren." De opleiding vindt plaats op vijf dagen waarbij elke opleidingsdag ongeveer 5 uur duurt. Deelnemers leren hoe je een touchpointanalyse moet maken, hoe je emoties kunt vaststellen in een emotiecurve, wat de momenten van de waarheid zijn en hoe je 9+-ideeën kunt genereren op basis van Emotional Design Principles.

Gratis proefmonster

Dankzij de opleiding en het betrokken van alle afdelingen is Esther ervan overtuigd dat ideeën niet op de plank blijven liggen: "Vaak blijft het alleen bij die paar momenten dat je bij elkaar komt en daarna waait de energie langzaam weg. Dankzij de opleiding kunnen we de andere behandeltrajecten zelf onderzoeken. Maar ik merk nu al dat dit project leeft. Ik let meer op dingen die me eerder niet opvielen. Bijvoorbeeld dat Ralph Eijdens zijn gesprekken met patiënten heel goed afsluit. Hij checkt altijd bij de patiënt of er nog vragen zijn. En dat doet hij ook bij de partner van de patiënt. Dat zijn van die kleine dingetjes die geen extra tijd kosten, maar die wel het verschil maken. En ze hoeven ook niet veel geld te kosten. Wist je dat Coolblue die proefmonsters via een wasmiddelfabrikant gesponsord krijgt?" zegt Esther enthousiast. "Ik kijk ernaar uit om meer van dit soort praktische ideeën te bedenken en uit te voeren."

Inkijk



Functionele en emotionele klantbeleving

Een klantbeleving bestaat uit 2 onderdelen. De functionele (bewuste) klantbeleving en de emotionele (onbewuste) klantbeleving. 90% van de klantbeleving bevindt zich in het onbewuste en gaat over zaken die klanten niet verwachten. De functionele klantbeleving (10%) is waar klanten voor betalen en wat ze verwachten. Voorbeeld: Jouw bewuste klantbeleving is dat jij een wasmachine koopt voor € 495. Je emotionele klantbeleving is dat je een prettig en zelfs verrassend oriëntatie-, bestel- en installatieproces meemaakt, met een gratis proefmonsterje op de koop toe. Dit verwacht je niet en dat maakt jou een (zeer) tevreden klant. 9+-organisaties zijn constant op zoek naar nieuwe ideeën die inspelen op de emotionele klantbeleving en die van klanten ambassadeurs maken.



Bekijk ook de emotiecurve op de uitklappagina



TOEWIJDING

Esther van Breda toont storyboards

Hoe werft ViaSana nieuw personeel?

Goed personeel is in veel bedrijfstakken schaars. Met name in de zorg. Op dit moment werken er zo'n 1,4 miljoen mensen in de zorg. De SER schat dat er in 2040 meer dan 2 miljoen mensen nodig zijn. Als er niet snel ingegrepen wordt, dreigt het ten koste te gaan van de kwaliteit van de zorg in Nederland. Ook binnen ViaSana doen we onze uiterste best de persoonsformatie op peil te houden. Daar hebben we in 2020 hard aan gewerkt.

Help mee met werving

Steeds meer bedrijven werven nieuw personeel met hulp van eigen medewerkers. Met een mooi woord ook wel referral recruitment genoemd. Het is een effectieve manier om aan nieuwe medewerkers te komen. ViaSana zet deze manier van werving in bij schaarre functies zoals operatie-assistenten. HR Manager Xander van den Heuvel legt uit: "3 van de 4 operatie-assistenten die we recent hebben aangenomen zijn op deze wijze bij ons aangekomen. Op de dag dat de nieuwe medewerker start ontvangt de 'aandragster' €1000,-. Ook gaat er €1000,- in de teampot voor een afdelingsactiviteit. Bij het plaatsen van de vacature geven we aan of de wervingsbo-

nus van toepassing is. Als medewerkers van andere afdelingen ook operatie-assistenten aanbrengen dan krijgen ook zij de wervingsbonus. De uitbetaling van de wervingsbonus wordt gedaan in de maand dat de nieuwe medewerker begint. Een groot voordeel is dat medewerkers mensen aandragen die in hun ogen geschikt zijn voor de functie en passen bij ViaSana. Deze mensen zijn daarom vaak geschikter dan mensen die via een personeelsadvertentie in de krant solliciteren."

Adverteren via social media

Helaas is alleen de inzet van medewerkers niet voldoende zegt Xander: "Vroeger had je eigenlijk alleen de mogelijkheid om een advertentie in de krant te plaatsen. Tegenwoordig kunnen we internet inzetten om specifieke beroepsgroepen te bereiken. Jaren geleden hadden we een vacature voor de functie frontdesk-medewerker op het Facebook kanaal geplaatst. De vacature werd meer dan 10.000 keer bekeken en er volgden meer dan 700 sollicitatiebrieven. Daar was geen advertentie voor nodig. Voor andere beroepsgroepen moet je meer moeite doen. Daar kun je veel bereiken met de inzet van betaalde online advertenties. De video van operatieassistent Romy van Wanrooy is ook als betaalde advertentie op LinkedIn en Facebook gepost. Je kunt dan heel specifiek targetten op mensen die in een ziekenhuis werken of in een bepaalde regio wonen. Romy's video is in totaal meer dan 40.000 keer getoond aan iets meer dan 20.000 mensen. Meer dan 1.000 mensen klikten door naar onze website om de vacature te bekijken."

Kennis maken met de kliniek

"Solliciteren voor een nieuwe baan doen mensen niet zomaar. Het is daarom belangrijk om geïnteresseerden op een laagdrempelige manier kennis te laten maken met je organisatie zonder dat ze direct moeten solliciteren. Geïnte-



resseerden kunnen op de "werken bij" pagina van ViaSana op verschillende manieren kennismaken met de kliniek. Zo kunnen ze bijvoorbeeld dit medewerkersmagazine opvragen, zichzelf opgeven voor job alerts of een aanvraag doen om een keer mee te lopen bij een operatie. Maandlijks laten ongeveer 20 mensen hun contactgegevens achter. Op deze wijze hebben we al een aardige pool met potentiële nieuwe medewerkers opgebouwd."

Uitzendbureau

Voor specifieke functies of branches zijn gespecialiseerde uitzendbureaus. Hierdoor kun je in een korte tijd beschikken over gekwalificeerd personeel: "Binnen ViaSana huren we op jaarbasis veel operatie-assistenten in. Het voordeel is dat je iemand makkelijk en snel in kunt schuiven als je die nodig hebt. Maar het nadeel is dat het behoorlijk duur is, want bureaus die hun detacheerders verhuren willen er zelf ook wat aan verdienen natuurlijk. Daarom proberen we voldoende eigen personeel in dienst te hebben. Maar het belangrijkste is dat de kwaliteit van eigen personeel een stuk hoger ligt. Onze eigen mensen weten wat ze moeten doen en zijn echt gespecialiseerd in hun vakgebied. De komende maanden zullen we ons blijven inzetten op de werving van nieuwe medewerkers."





ONDERNEMEND

Diane Spanja over haar rol als locatie- manager FysioSupport

Bij FysioSupport is er de afgelopen maanden veel veranderd. Het bedrijf is sinds vorig jaar in handen van ViaSana, het MSB en PECE-zorg. Oud-eigenaren Coert Comans en Fernand van der Doelen blijven in loondienst verbonden met FysioSupport. Diana Spanja, de nieuwe locatiemanager, vertelt over de ambitieuze plannen.

FYSIO SUPPORT

Samenwerking

Fysiotherapie is de afgelopen jaren sterk veranderd, zegt Diane: "Er wordt van je verwacht dat je als praktisch continu innovator bent. Er is meer concurrentie, we moeten de kwaliteit en effectiviteit van onze zorg bewijzen tegenover zorgverzekeraars.

Patiënten worden kritischer, omdat niet elke fysiotherapiebehandeling onder de basisverzekering valt. Met sterke partners als ViaSana, haar specialisten en PECE-zorg kunnen we onze zorg echt beter maken. Met 'onze' zorg bedoel ik ook die van de samenwerkende praktijken in de wijde regio. Het is niet onze bedoeling met hen de concurrentie aan te gaan, maar juist om ze te ondersteunen in de behandeling van met name orthopedische patiënten. Samen met PECE-zorg gaan we meer scholing aanbieden. We hebben elkaar nodig om de zorg te verbeteren.

PECE-zorg

Met twee vestigingen in Eindhoven en één in Weurt is PECE-zorg een grote fysiotherapiepraktijk: "Er werken zo'n twintig fysiotherapeuten die allemaal gespecialiseerd zijn. PECE-zorg heeft onttend veel kennis in huis. Met name op het gebied van orthopedische klachten en sportblessures. Ze behandelen voornamelijk breedtesporters en topsporters. Maar ze zijn ook het aanspreekpunt voor praktijken in de regio omdat ze veel second opinions doen voor collega's. Daarnaast geven ze jaarlijks aan honderden fysiotherapeuten cursussen. Ze geven onderwijs op een post-hbo instituut en doen veel wetenschappelijk onderzoek. De samenwerking

met ViaSana is daarom zowel voor hen als voor ons erg interessant. Zo kunnen we nog meer expertise opbouwen."

Spannend

Diane werkt sinds 2011 bij FysioSupport, ze is gespecialiseerd in schouderklachten: "Ik ben in 2005 afgestudeerd en ik werk nu 10 jaar bij FysioSupport. Na het afronden van mijn studie, ben ik in Utrecht blijven werken en daarna ben ik verhuisd naar Venlo. Ook daar heb ik enkele jaren in een particuliere praktijk gewerkt. Op dit moment ben ik samen met PECE-zorg mijn nieuwe rol als locatiemanager aan het vormgeven. Het is heel divers; van een nieuw EPD-programma, naar het bekijken van zorgcontracten, maar bijvoorbeeld ook het personeelsbeleid. Het is best spannend voor mij omdat het allemaal nieuw is, maar dat is tegelijkertijd ook het leuke. Nu dienen mijn collega's meens hun verlofaanvragen bij mij in, dat is toch wel even wennen. Ik ben iemand die graag tussen iedereen in staat, hopelijk blijft dat zo."

Quick win

De patiënten die bij FysioSupport komen zijn veelal onder behandeling bij ViaSana: "Een aantal collega's leert net geoperendeerde patiënten lopen met krukken, traplopen en uit bed komen. We zien ook patiënten die al langdurig klachten hebben. Soms zijn ze al bij een andere fysiotherapeut onder behandeling geweest, ze komen dan bij de orthopedisch chirurg van ViaSana. Helaas kan ook die niet altijd wat betekenen voor de patiënt. Soms stuurt de arts de patiënt dan door naar ons. We kijken welke behandelingen de patiënt

gehad heeft en of we hier iets aan kunnen toevoegen. We sturen ze dan met een aangepast advies terug naar de eigen fysiotherapeut. Maar een quick win blijft natuurlijk ook leuk. Zo zijn er patiënten die na een paar behandelingen al profijt hebben van onze behandeling. De samenwerkende rol die wij met de orthopedisch specialisten van ViaSana hebben en de praktijken in de omgeving maakt ons werk leuk."

Toekomst

De komende maanden gaat er veel veranderen binnen FysioSupport vertelt Diane enthousiast: "Er wordt gewerkt aan een nieuwe uitstraling van de praktijk. Het logo en de website worden moderner en zelfs de praktijk wordt verbouwd. We gaan de entree beter isoleren tegen de kou in de winter en de warmte in de zomer. In de oefenzaal komt een wand die ons scheidt van het fitnesscentrum Fitland, waardoor er meer privacy is voor onze patiënten. Daarnaast wordt de oefenzaal flink verbouwd en wordt er moderne apparatuur geplaatst zodat onze patiënten optimaal kunnen revalideren. In de toekomst willen we kijken welke zorg de patiënt nodig heeft door veel meer multidisciplinair te coachen, psycholoog en ergotherapeut. Nu heb je een groot gat tussen alleen fysiotherapie of een operatie. En juist daar tussenin kun je dankzij de samenwerking van FysioSupport en ViaSana veel betekenen. Uiteindelijk willen we ook een testcentrum opbouwen voor topsporters die hier een screening kunnen doen. Ambities genoeg, plannen die we met gebundelde krachten kunnen verwezenlijken."

BRAND

Inkijk

Brandcompartimentering

Kliniek ViaSana bestaat uit zeven brandcompartimenten. Dit zijn brandscheidingen, om zo branddoorslag van het ene compartiment naar het andere te vertragen. Bij een brandalarm vallen de grote witte deuren in ViaSana automatisch dicht. De deuren zorgen ervoor dat brandverspreiding van het ene compartiment naar het andere minimaal een uur wordt vertraagd. De bruine deuren van de poli en de patiëntenkamers vertragen de brand met 30 minuten. Dat geeft de BHV'ers de tijd om het pand zorgvuldig te ontruimen.



Het brandalarm klinkt door kliniek ViaSana en al je collega's en patiënten lopen verward door elkaar. Waar is de dichtstbijzijnde uitgang? Je wilt je tas en je jas nog snel even pakken om mee naar buiten te nemen. Door de rookontwikkeling zie je niks meer. Er ontstaat paniek en een duwpartij in de gang. Het duurt 8 minuten voordat de Millise brandweer bij ViaSana is... Gelukkig weten de BHV'ers hoe zij moeten handelen in die eerste minuten. Berry van Dooren is sinds kort hoofd van de BHV in ViaSana. Ze is al langer dan 20 jaar BHV'er en weet hoe belangrijk een goede BHV-organisatie is.

Oefenen

Bij ViaSana moet een BHV'er minimaal 1x per jaar een herhalingsles volgen en 2x per jaar oefenen: "Tijdens de jaarlijkse herhalingsles leren we bijvoorbeeld hoe je een klein brandje moet blussen. Onze BHV'ers vinden het ook belangrijk om te oefenen en getraind te blijven. Ondanks corona is het ons gelukt om drie oefeningen te organiseren. Zo hebben we een ontruimingsoefening gedaan op de pijnpol, een communicatie oefening op de verpleegafdeling en een verkenningsoefening in de kelder. Orlangs heb ik ook contact gehad met de brandweercom-mandant en ze doen graag een keer mee. Maar in coronatijd kan dat helaas niet."

Onverwachte leerpunten

Volgens Berry is oefenen erg belangrijk omdat er altijd onverwachte leerpunten uitkomen: "Bij de oefening in de kelder kwamen we erachter dat de portfoons niet overall goed bereikbaar zijn. Daarom overwegen we een nieuw communicatiesysteem aan te schaffen waarmee we met eigen smartphones kunnen communiceren. Oefeningen zijn ook nuttig om het pand beter te leren kennen. Ik denk dat veel medewerkers het magazijn niet goed kennen. Terwijl daar wel een aantal essentiële ruimtes zijn waar ook gevaarlijke stoffen zijn opgeslagen. Verder is het bij een calamiteit belangrijk dat iemand de leiding neemt, ook als de hoofd BHV'ers er niet zijn. Bij een oefening bleek dat het kostbare minuten langer duurt voordat BHV'ers op verkenning gaan als er geen duidelijke leider is. Daarom hebben we een hoofd BHV-checklist gemaakt, zo kan elke BHV'er de leiding pakken en zorgen voor een snelle taakverdeling."

we oefeningen. Dat ik nu nog steeds BHV'er ben betekent dat ik het nog steeds leuk vind. Ik denk dat het pyromaanjes-gedrag mij wel aanspreekt." Zegt Berry lachend: "Alhoewel, een pyromaan blust geen branden, die steekt ze alleen aan."

Afkijken

Sinds een paar maanden is Berry hoofd BHV. "Eerlijk is eerlijk, ik heb geen opleiding tot hoofd BHV gedaan. Dus alles wat ik nu weet, heb ik gewoon bij iemand anders afgekoken. Ik heb heel veel van Herman Donkers geleerd. Hij was jarenlang hoofd BHV bij ViaSana. Echt zo'n vraagbaak die alle BHV-vragen kan beantwoorden en problemen weet op te lossen. Ik vind het eigenlijk steeds leuker om me in te zetten voor de BHV. Recent hebben we bekeken wat er moest gebeuren om de BHV voor Meerhof goed te regelen. Samen met het Maasziekenhuis hebben we een nieuwe BHV-procedure geschreven."

Twintig BHV'ers

"De functie hoofd BHV'er deel ik binnen ViaSana samen met marketing manager Mike Gabriel. We worden daarbij ondersteund door Olga van Loon. Olga houdt de technische controles bij die externe partijen moeten uitvoeren. Denk aan controles van de brandmeldinstallatie volgens de NEN 2654 eisen. Daar heb ik geen kaas van gegeten." Maar niet alleen de ondersteuning van Olga is belangrijk. "Dré van Bekum, Ger Creemers en Ferdie van den Berg zijn de ploegleiders van de afdelingen. Voor de verpleegafdeling moet nog een nieuwe ploegleider aangesteld worden, want dat was ik. De ploegleider organiseert de oefeningen en is de vraagbaak voor de andere BHV'ers die ViaSana heeft."

Winkel

Berry werkt inmiddels al ruim 13 jaar in ViaSana maar was ook bij haar vorige werkgever lid van de BHV. "Hiervoor werkte ik in een winkel als verkoopmedewerker. Omdat ik het leuk vind om neventaken te hebben, besloot ik daar de BHV-opleiding te volgen. Eigenlijk is er niet zo'n groot verschil tussen de BHV van een winkel en een kliniek. In beide organisaties gaat het erom dat je actie onderneemt bij een calamiteit. Ook in de winkel werden we jaarlijks geschoold en deden

'Beter weten'



Soms heb je er een patiënt tussen zitten die het allemaal véél beter weet dan jij. Of in ieder geval 'denkt' dat hij het beter weet. Vaak zijn het mannen. Tja, sorry mannen, is echt zo! Deze week was het weer raak in mijn nachtdienst. Een meneer die beweerde dat hij géén pijnstilling (zelfs geen paracetamol) nodig zou hebben, want die troep (zijn woorden) zou meer schade aanrichten dan goed doen.

Meneer werkt bijna dag en nacht op het land van zijn eigen boerderij. Vandaar zijn totaal versleten knie, waar hij nu een prothese voor krijgt. Hij was nog nooit ziek geweest en over het gezegde "wa un boer nie kent, vreet 'ie nie" kon hij niets anders zeggen tegen mij dan: "Da is ech zo, vrouweke!"

Ik had al meteen door dat ik hier een hele kluit aan ging hebben. Deze meneer was keihard voor zichzelf maar ook bang, bang voor het onbekende. Ik begon maar eerst met rustig uit te leggen dat ik sowieso mijn best ging doen om te voorkomen dat meneer 'extra' pijnstilling nodig zou hebben, zoals morfine. Door op tijd de pijnlijke plek te koelen of juist te verwarmen (bij spierpijn), het bed in een andere houding te zetten of door samen even te gaan lopen. Maar helaas is de 'standaard' pijnstilling wel echt nodig én bevorderlijk voor het revalidatietraject. Als u minder pijn hebt, bent u minder angstig en gaat u makkelijker bewegen, wat de doorbloeding in uw lijf stimuleert waardoor het genezingsproces versnelt en u sneller van de pijn af bent! Daarbij zitten in sommige pijnstillers die u van ons krijgt ontstekingsremmende stoffes waardoor de kans op een infectie vermindert.



Naam Marel van der Meer-Looyseghder
Woonplaats Wijchen
Leeftijd 39

Thuis situatie getrouwd en twee kinderen
Hobby's zingen en columns schrijven

Nee nee nee, meneer wilde absoluut niets van pillen weten. Had het niet nodig, gaat prima zo. Dacht hij, ik stond erbij, keek erna en dacht: "Ik wacht wel, nog evenjes en je smeekt me erom." Het vervelende is dat de pijn dan zo hoog is opgelopen dat er veel (lees: veel medicatie) nodig is om deze pijn weer onder controle te krijgen.

Om 3.00 uur 's nachts was de bloeddruk van meneer torenhoog! Meneer gaf een pijnscore 8 aan, lag onrustig te draaien in bed maar wilde nog steeds geen pijnstilling innemen. Oke, ik zet mijn poging 2 overtuigingskracht in met het argument dat deze bloeddruk nu ook allesbehalve goed is voor zijn lijf. "Meneer, uw hart is op een ongezonde manier te hard aan het werk op dit moment!"

Gelukkig dat help, meneer schrok, stelde me toen tientallen vragen over de werking van het hart (dankjewel e-learning!) en nam daarbij tegelijk zijn eerste paracetamol in. Eenmaal gekalmdeer moest meneer ineens lachen en zei toen uit het niets: "Gij lijkt op onze Anne!" Waarop ik ook heel hard moest lachen! Ik heb er al eens eerder over geschreven in de Scoop, het dialect van deze regio, ik vind het zó grappig! 'Onze Anne' bleek zijn schoondochter te zijn, die het ook vaak beter denkt te weten en waar hij (gelukkig) dol op is.

En zodoende viel meneer al gauw in slaap en werd ik nogmaals bevestigd in mijn vooroordeel dat vrouwen het vaak echt beter weten. Is trouwens geen vooroordeel, is gewoon waarheid, :-).

Wetenschappelijk jaaroverzicht '20



Lopende onderzoeken die ons verder brengen:

- PROMs & PREMs / Mijn ViaSana resultaat - Wat is de kwaliteit van onze zorg?
- Kraakbeen studies - Wat zijn de oorzaken en progressie van artrose? Wat zijn de effecten van pijnstillers op artrose? Wat zijn de effecten van gewrichtsdistactie op artrose?
- SCR studie - Wat zijn de (lange termijn) resultaten van de superior schouder kapsel reconstructie bij niet-herstelbare scheuren van de schouderpezen?
- Active studie - Welk zorgprogramma bevoordt het herstel na een knieprothese naar dagelijkse (werk-) activiteiten.

Benodigd aantal patiënten zijn bereikt; resultaten worden bekeken:

- ViaSana Voorlichter (app) evaluatie - Wat vinden onze patiënten van het gebruikersgemak, begrijpbaarheid en presentatie van onze app? Wat is het effect van de app op onze patiënten?
- HNP studie - Wat is het beloop van hernia patiënten na een operatie met fysiotherapie?
- VKB studie - Welke patiënten, die een sport met veel draabewegingen uitvoeren, maken meer kans op het opnieuw scheuren van hun voorste kruisband?

- Pijn na osteotomie - Welk pijnprotocol is het meest effectief na aan tibial kop osteotomie?
- PLUS studie - Is een combinatie-therapie (fysiotherapie en injecties) voor patiënten met hernia'dachten (kosten)effectief ten opzichte van geen combinatie-therapie?

Meer weten over de onderzoeken in ViaSana? Ga naar <https://viasana.nl/naam-viasana/wetenschappelijk-onderzoek-of-zie-voorgaande-Scoops>.



13 PUBLICATIONS



19 PRESENTATIES OP (ONLINE) CONGRESSEN



12 LOPENDE ONDERZOEKEN



1 SYMPOSIUM GEORGANISEERD



7 2 INTERNE EN 5 EXTERNE PROMOVENDI



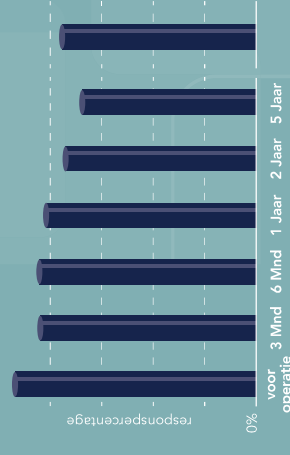
veel SAMENWERKINGS-VERBANDEN



16.785 VERSTUURDE ORTHOPEDISCHE VRAGENLUSTEN

13.659 (PROMs)

3.126 (PREMs)



Leren net zo leuk als series kijken



Doe mee aan de poll
Ga naar viasana.learnlinc.com en
log in. Laat via de poll weten op welk
gebied jij je graag verder wilt ont-
wikkel. De eerste keer inloggen
doe je met je SDB account.

ViaSana gaat haar onlineleerplatform LearnLinc uitbreiden met nieuwe cursussen van het eigenzinnige GoodHabit. Frens Hoyng was samen met Anne van Steeuwen de drijvende kracht achter de implementatie van dit programma: "Het doel is om leren leuk te maken voor alle medewerkers van ViaSana." Ook Frens zelf heeft tijdens de testperiode al een cursus gevolgd. Ze vertelt er alles over.

Leercentrum

Via LearnLinc vindt elke medewerker een breed aanbod van e-learning, trainingen en congressen. Frens: "Denk aan de al bekende e-learning leerpaden van Noordhoff. Daarnaast wordt via dit platform het jaarlijkse opleidingsprogramma beschikbaar gemaakt en kun je als medewerker zien welke scholingsactiviteiten je al voltooid hebt, welke door

je teammanager verplicht zijn en welke je mag volgen. Ook kun je er al je behaalde certificaten terugvinden en uploaden in je portfolio." Volgens Frens is het een mooie kans om leren en ontwikkelen een centrale plek te geven bij ViaSana.

Wat wil jij leren?

Frens zegt dat de cursussen in LearnLinc voor alle ViaSana medewerkers

een e-learning over MijnViaSana, BHV, PROMs en PREMs of over de informatiebeveiliging van patiëntgegevens.

GoodHabit

Het LearnLinc platform wordt binnenkort uitgebreid met online trainingen van GoodHabit. "Het leuke aan de trainingen van GoodHabit is dat ze net wat anders zijn. Alle trainingen die wij via hen aanbieden worden door GoodHabit gemaakt: volgens een uniek didactisch model. De trainingen hebben geen saaie content, geen verplichte onderdelen en zijn inspirerend voor iedereen. Of je nu in de primaire zorg werkt of een ondersteunende rol hebt. De trainingen vergroten bijvoorbeeld je

digitale vaardigheid, denk aan Microsoft Outlook, Google of LinkedIn. Maar ze bieden ook cursussen over het verhogen van je schrijfvaardigheid, herkennen van nepnieuws, omgaan met stress, presenteren en snellezen. In totaal komen er straks meer dan honderd online trainingen beschikbaar."

Leren vanuit huis

Frens is enthousiast over de nieuwe cursussen van GoodHabit: "Momentum volg ik zelf een Excel cursus. Ik werk veel in Excel, maar soms weet ik net niet hoe je handig een formule kunt maken. Daarom heb ik een Excelcursus gedaan van GoodHabit. Verder zou ik het zelf leuk vinden als er een ViaSana e-learning

komt over MijnViaSana. Ik weet eigenlijk niet precies hoe de app werkt en wat je ermee kan. Ik kan me voorstellen dat het vooral handig is voor medewerkers die direct contact met patiënten hebben. Dan kunnen ze eventuele vragen beter beantwoorden. Uitgeleerd ben ik nooit, er worden ook constant nieuwe e-learning toegevoegd aan LearnLinc. Ik hoop dat snel meer medewerkers LearnLinc ontdekken en ze vaker inloggen. De meest gestelde vraag die ik krijg is hoe mensen in moeten loggen. Het antwoord is simpel. Op intranet staat onder het organisatie-menu een link naar LearnLinc. Maar inloggen kan ook vanuit huis door naar viasana.learnlinc.com te gaan en in te loggen met je SDB account."

Achter de rug

Operatie achter de rug? Deze en andere ViaSana patiënten deelden hun ervaring op www.zorgkaartnederland.nl

De ontvangst in de kliniek is zeer vriendelijk ze weten direct wie je bent en wat je komt doen, geen moeilijk gedoe met pasjes of dergelijke rompslomp. Het verplegend personeel is heel persoonlijk ze doen alles om je zo goed mogelijk naar de zin te maken niets is te veel. Ze werken zeer proper en alles is super schoon. En ja geloof mij het is zeker mogelijk een bedrijf te hebben waar de werknemers het naar de zin hebben en gezellig werken, precies zo als ze het zelf zeggen in hun informatie, bij ViaSana kom je in een warm bad.

ViaSana heb ik ervaren als een geoliede organisatie vanaf opname tot en met het ontslag. Medewerkers zijn zeer deskundig, vriendelijk en behulpzaam. Zij stimuleren op een goede manier zelfredzaamheid daar waar het kan. Coronamaatregelen zijn goed doorgevoerd.

Heb bij Viasana een herniaoperatie ondergaan [L4/L5] na 3 keer in een regulier ziekenhuis te hebben gelegen (en daar enkel rust voorgeschreven kreeg). Zowel het onderzoek (DiaSana), als de analyse, als de daadwerkelijke behandeling verliepen zeer voorspoedig en prettig. Sfeer erg aangenaam, contact met verplegend personeel top, afwikkeling elke keer voorspoedig. Afstemming arts, anesthesie en verplegend personeel was goed. Uitleg vooraf was top. Na een geslaagde operatie kon ik na een paar dagen al weer naar huis (waar ik eerder wel eens een week in het ziekenhuis lag).

kliniek **ViaSana**

Hoogveldseweg 1
5451 AA Mill
info@viasana.nl

T 0485 476 330
F 0485 476 331
www.viasana.nl

