



Personeelsmanagement *in de huisartsenpraktijk*

Functioneren van personeel

www.miekemuys.be <praktijkadvies en management>

Mieke Muys?

Professionaliseren van de huisartsenpraktijk

- Advies & coaching & opleiding & management
- Huisartsen-wachtposten, -kringen en -praktijken

Met oog voor

- Organisatorische efficiëntie
- Werksatisfactie

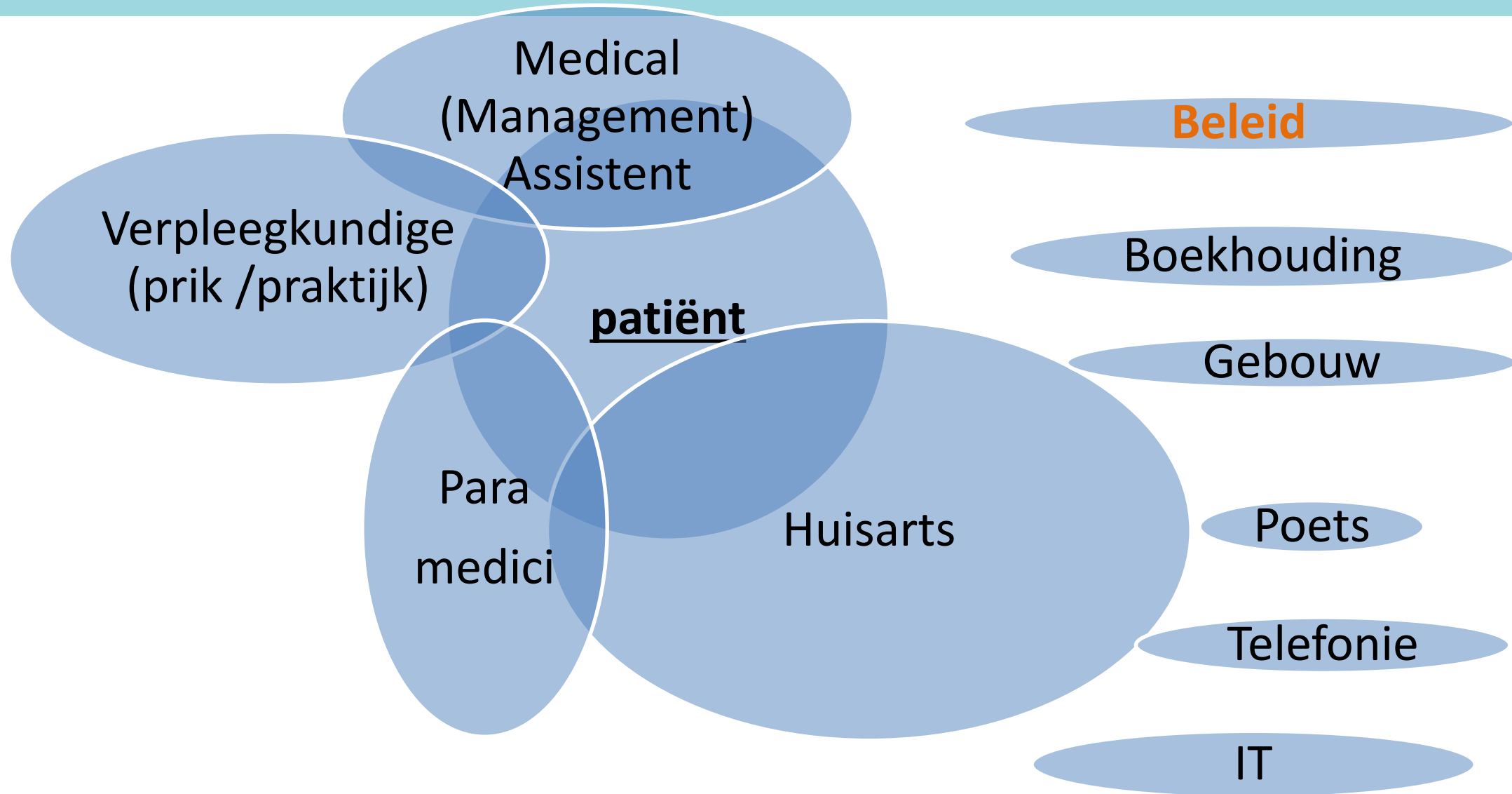
MiekeMuys

Bedrijfsorganisatie
Project | People | Praktijk

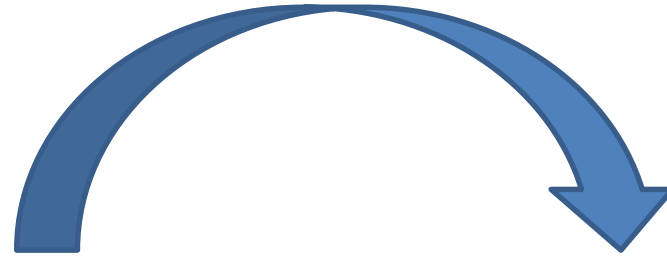
Inhoud

- *De huisartsenpraktijk als organisatie*
- *Personeelsbeleid in een huisartsenpraktijk*
- *Functioneringscyclus*
 - *Wat?*
 - *Hoe?*
 - *Tips!*
- *Toegepast*

De HA praktijk als organisatie



Huisarts en praktijk: in evolutie



Administratie

Personeel

Kwaliteit ... innovatie ...



Boekhouding

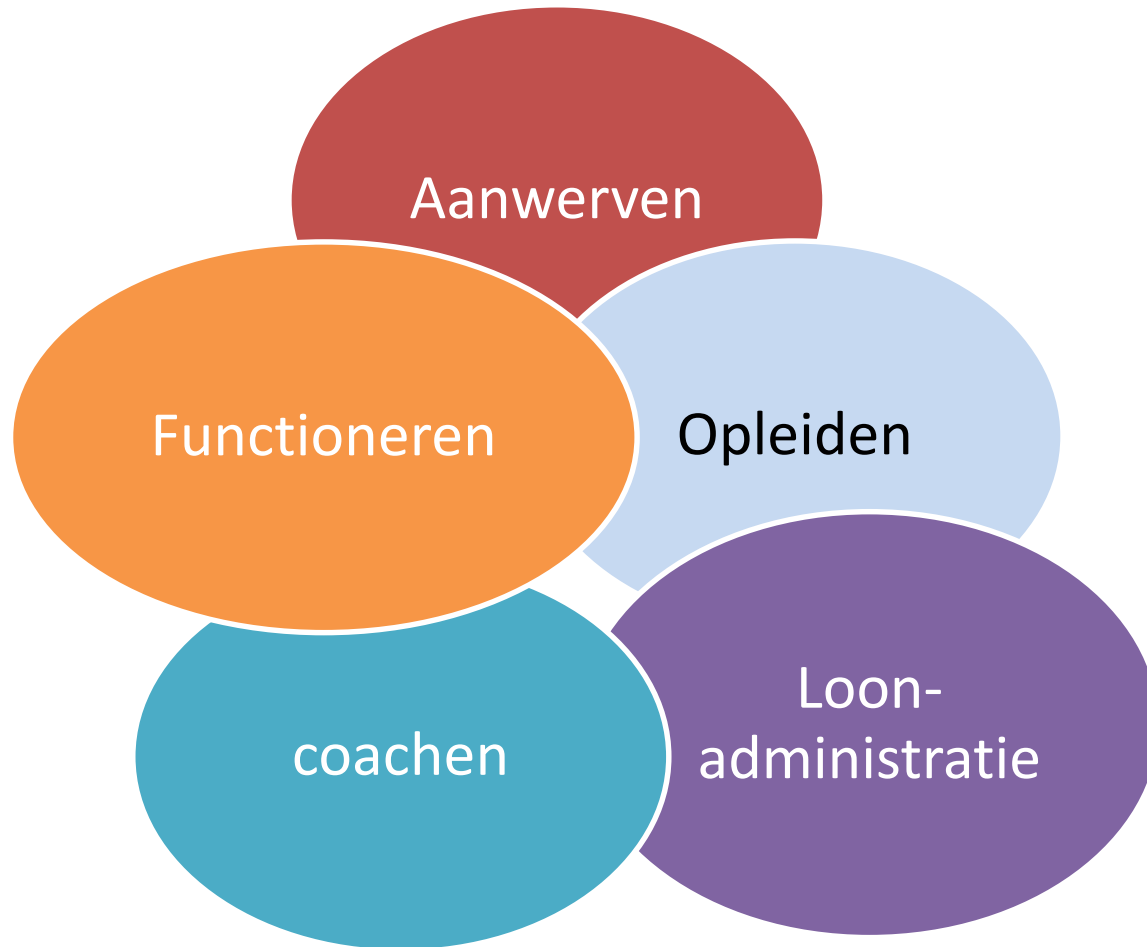
ICT

Poets

Beleid

gebouwbeheer

PERSONEELsmanagement

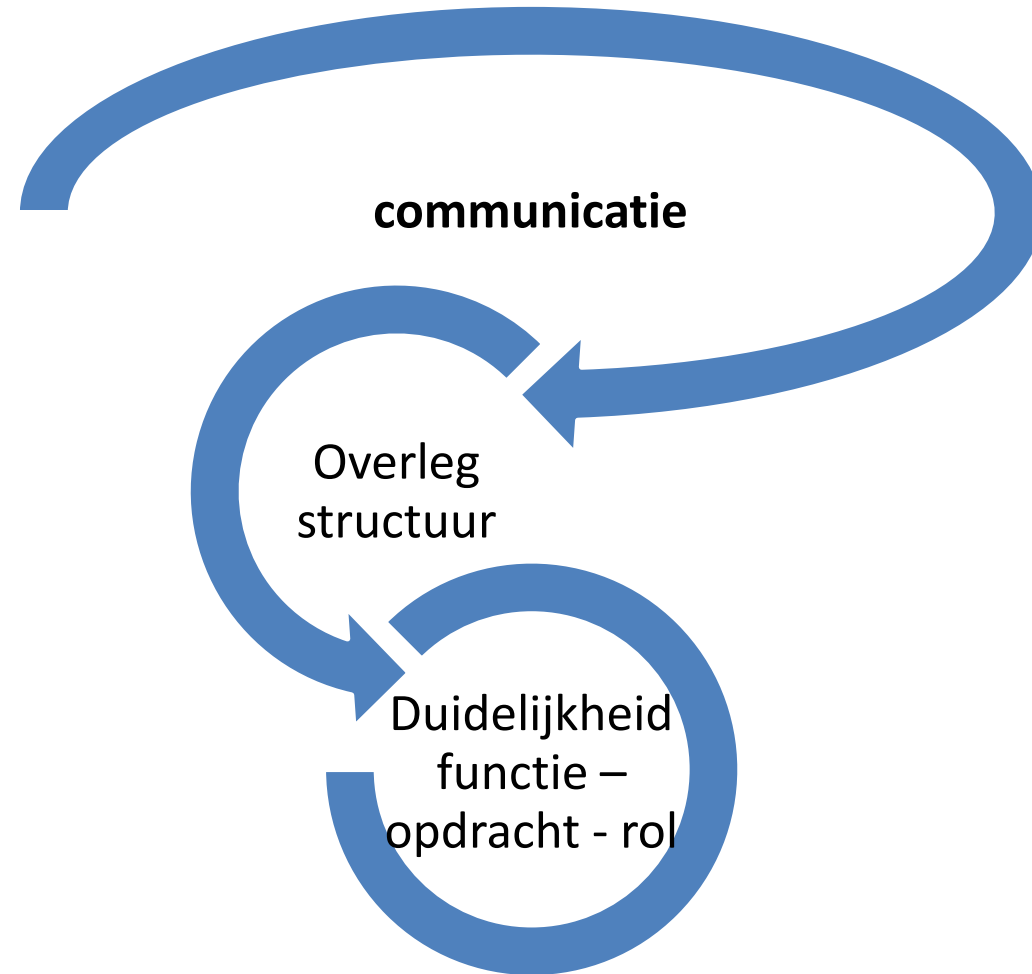


Dagelijkse realiteit:

- Feedback van artsen
 - Onthaalmedewerksters X is al zo lang in dienst maar kan eigenlijk niet meer mee met wat de praktijk vandaag de dag verwacht. Maar de mw onderhoudt de planten, de patiënten hebben haar graag, en zorgt dat wij altijd eten hebben over de middag
 - Ja, er loopt al wel eens wat mis, en ik zeg er dan wel eens iets van OF ik veronderstel dat de collega's er dan wel iets van opmerken
 - De sfeer is niet OK aan de balie, maar ik heb echt geen tijd om me ermee bezig te houden, ze komen er zelf wel uit
 - ...



De essentie: Communicatie, verwachtingen, organisatie

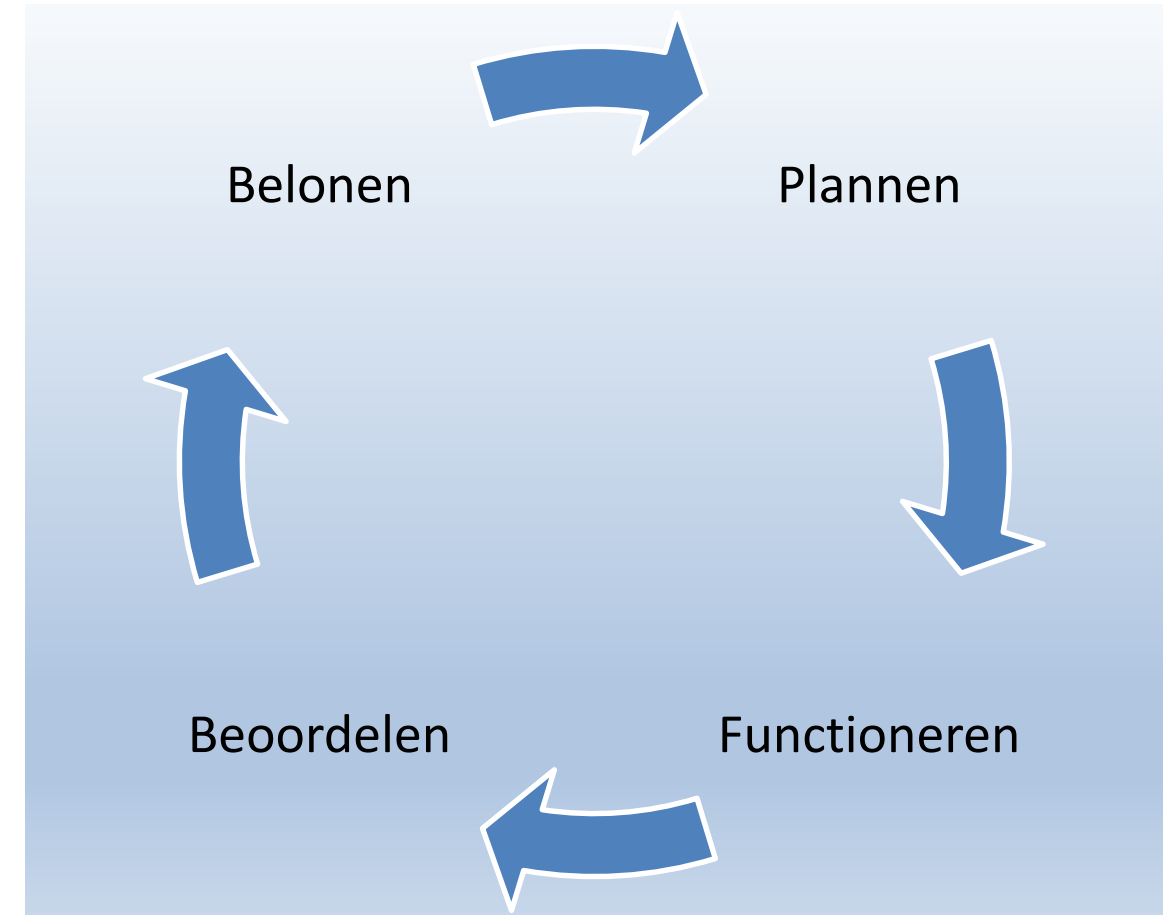


Performance management

- **Functioneringscyclus**

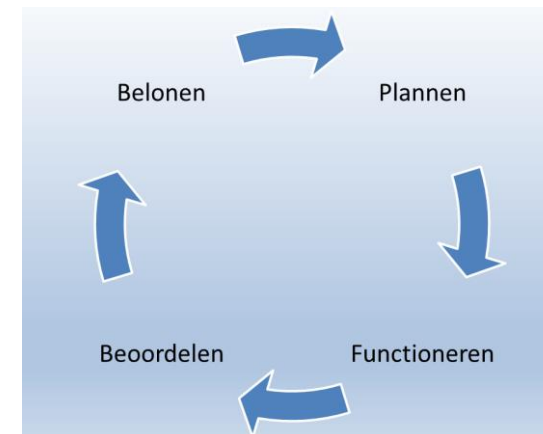
= identificeren, meten en ontwikkelen van prestaties van individuen en teams gericht op de doelen en functioneren van een organisatie.

- ✓ De kans om het beter te doen, te ontwikkelen en te groeien als mens/mw
- ✓ Goed en vlot samen te werken : 1 geheel
- ✓ De ruimte om een diepgaander gesprek te voeren
- ✓ Bevestiging en motivatie



Functioneringscyclus

- 1. Plannen
 - Structureel moment in de tijd
 - Spaar de zaken NIET op <-> grijp terug naar concrete momenten (vb)
 - Geef wel de ruimte om het functioneren te bespreken: 2 partijen
 - Minstens 1 moment in het jaar
 - Voorbereiding : beide partijen
 - Creëert een setting van open communicatie, betrokkenheid



Functioneringscyclus

- 2. Functioneren
 - Functiebeschrijving: taken en competenties
 - Score: te ontwikkelen - voldoende – onvoldoende
 - Coachen en feedback geven
- 3. Beoordelen
 - Doel: doestellingen en verwachtingen
 - Opbouwen en afstemmen
- 4. Belonen
 - Intrinsieke en extrinsieke motivatie



VIPH taken en nodige competenties: UA

	Verantwoordelijkheden		Competenties
VIHP aan het onthaal	Organisatie van het onthaal	Planning verlof	Goede kennis over de werking van de praktijk, vaardigheid om de werking uit te leggen zodat de patiënt het begrijpt
		Planning permanentie	Kan goed in team werken, overleggen
	Onthalen van patiënten en bezoekers	onthaal van patiënten in de praktijk	Kennis over de organisatie van de 1ste lijn
		telefonische oproepen beantwoorden	vriendelijkheid
		Zorgvragen beluisteren en behandelen	Vaardig in plannen en organiseren
		Telefoongesprekken doorverbinden	ernst/prioriteit inschatten
	Tussenpersoon in de communicatie	tussenpersoon tussen arts en patiënt	patiëntgerichtheid
			Zorgvraag filteren
		Verzamelt klachten en opmerkingen en gaat hiermee aan de slag	Kan vlot boodschappen overbrengen
		Merkt knelpunten in de organisatie op en signaleert deze aan het team	Luistervaardigheid, empathie, begripvol, bemiddelaar
	Beheert de algemene planning van de zorgverstrekkers	plant en coördineert afspraken, huisbezoeken en consultaties	Durft knelpunten te bespreken/ denkt actief mee over oplossingen. Kan omgaan met conflictsituaties
	administratieve taken	klasseren van medische dossiers, documenten, resultaten	kan vlot met ICT overweg, verwerft alle nodige kennis over het medisch software-pakket
		post verzenden, ontvangen en verdelen	Goede psycho-sociale vaardigheden voor een goede benadering van een gevarieerd publiek
		Informatiedocumenten maken voor patiënten	Flexibel
			nauwkeurig en punctueel

VIPH taken en nodige competenties: UA

	Verantwoordelijkheden	Competenties
Uitvoeren van verpleegkundige taken	Realiseert deskundige, kwalitatieve verpleging en verzorging in praktijk, volgens planning	Vaardig in plannen en organiseren, vriendelijk, zorgzaam, begripvol,...
	Voert volgens medisch voorschrift verpleegtechnische handelingen uit: bloedafnames, ECG, injecties, oren uitspuiten, wondzorg, wratjes bevriezen,...	Verpleegtechnisch sterk
	Observeert en volgt de sociale, psychologische en fysieke gezondheid op van patiënten en merkt veranderingen op	Luistervaardig; Empathisch, fijngevoelig, alert voor wat er niet te zien is, voor wat niet gezegd wordt, heeft een goed niet-pluis-gevoel
	Contacteert bij medische problemen de artsen voor advies en overleg	communicatief; staat open voor feedback; teamplayer; bewust van eigen kunde/...
Begeleiden en informeren van patiënten	Informeert en adviseert patiënten en hun familie over behandeling en preventiemaatregelen.	Heeft motivationele gespreksvaardigheden
	Volgt patiënten op	
	Geeft, na overleg met de arts, uitleg over mogelijke behandelingen	Goede algemene kennis als verpleegkundige
	Ondersteunt en helpt patiënten bij de moeilijkheden tijdens hun ziekte en legt het belang van de verzorging uit	
	Beantwoordt vragen van patiënten omtrent gezondheid	Heeft een goede algemene kennis van preventiemaatregelen. Kan leefstijladviezen uitleggen.
	Geeft gezondheids-voorlichting en -opvoeding aan individuele patiënten of in groep, of organiseert deze samen met derden. (bv rond EHBO, tandzorg, gezonde voeding, ...)	
Informeren en psychosociaal ondersteunen van patiënten en hun familie	Werkt samen met andere medewerkers preventiecampagnes uit (vb vaccinatiecampagnes, informatie aan diabetici,...).	
	Onthaalt en begeleidt nieuwe patiënten (intake-gesprek)	
	Bezoekt de gehospitaliseerde patiënten	
	Stimuleert patiënten in het leggen van sociale contacten om hun integratie in de maatschappij te bevorderen	
	Luistert naar beslommeringen van patiënten en voert gesprekken met hen	
	Informeert patiënten en familie over externe diensten (huisvestingsdienst, sociale dienst mutualiteit, OCMW,...) en neemt indien nodig ook contact op met de diensten om te zorgen voor een warme doorverwijzingen	kennis sociale kaart/ goede contacten met partners uit de zorg/
	Informeert patiënten en familie over eventueel financiële tegemoetkomingen waar ze recht op hebben. Bv Incontinentiepremie, Palliatieve thuiszorgpremie, mantelzorgpremie. Neemt contact op met de sociale dienst van de mutualiteit en vraagt de arts om de nodige documenten te ondertekenen.	
	Begeleidt en ondersteunt patiënten op sociaal en praktisch gebied om hun autonomie te te waarborgen	
	Stimuleert de autonomie bij de patiënten door te zoeken naar een evenwicht in zorgaanbod en zelfredzaamheid	empowerment!
	Geeft info aan patiënten over mantelzorg, verpleegdiagnoses en verpleegmateriaal	

VIPH taken en nodige competenties: UA

Mee zorgdragen voor de continuïteit en de multi-disciplinaire zorgverlening	Stelt een verpleegkundige diagnose	
	Geeft tijdens MDO de nodige info over patiënten en wisselt informatie uit rond bepaald thema (vb diabetici, wondzorg,...) om continuïteit te vergroten	
	Informeert de arts over de gezondheidstoestand van de patiënten en overlegt over de aangewezen behandeling	
	Werkt samenwerkingsverbanden uit met externe instanties en andere instellingen (bv thuisverpleging) in de buurt om de continuïteit van de zorg te verzekeren.	
Uitvoeren van administratieve patiëntgebonden taken	Registreert gegevens van patiënten, parameters en uitgevoerde verpleegkundige zorgen op een bondige en duidelijke manier in het dossier (EMD)	punctueel/doelgericht
	Vult diverse formulieren en documenten in en houdt het zorgplan actueel	nauwkeurig/ beknopt
	Rapporteert mondeling en schriftelijk over de gezondheidstoestand van de patiënt	discreet/ beroepsgeheim/ deontologie
Geven van logistieke ondersteuning	Bestelt volgens bestaande procedures, het nodige medisch en niet-medisch materiaal, zodat medewerkers vlot kunnen werken	Kent het instrumentarium/ Heeft zicht op voorraad/ Kent leveranciers/ is prijsbewust
	Houdt toezich op het correct gebruik en onderhoud (sterilisatie?) van het medisch en niet-medisch materiaal	Heeft zicht op hoe het materiaal moet behandeld worden voor hergebruik. Kent het principe FIFO
Deelnemen en organiseren van intern en extern overleg. Zorgen voor een netwerk	Weet dat interdisciplinair werken alleen mogelijk is als er voldoende geïnvesteerd wordt in overleg: (overleg rond patiënten, overleg rond organisatie van de praktijk/ terugkoppeling vanop extern overleg/ Wetenschappelijk overleg. (wekelijks 1,5u). Signalen verzamelen om daar dan mee aan de slag te gaan.	
	Neemt deel aan overleggen buiten de praktijk om op de hoogte te zijn van wat er leeft in de buurt op sociaal vlak om zorgorganisaties en hun activiteiten te leren kennen. Om te kunnen signaleren wat goed/niet goed loopt.	
	Schoolt zich op regelmatige basis bij. (Wondzorg? Diabeteseducatie, eendagsvormingen,...)	
	Zorgt dat ze geen geïsoleerde positie bekleedt. Zoekt contact met collega's intern en extern om expertise uit te wisselen, te ventileren, best practices op te zoeken,...	

Voorbeeld : functioneringsgesprek

Een constructief & zinvol functioneringsgesprek:

- Visie op **rol in de praktijk**: ervaren eigen functioneren
 - Waar staan we vandaag en waar gaan we naartoe
- Eigen **functioneren**: wat loopt goed en kan beter
 - Competentieprofiel en functiebeschrijving
- **Verwachtingen** ten aanzien van zichzelf en de praktijk
 - SMART

TIPS

- Bereid jezelf voor
 - Maak altijd een verslag, én start met je vorige verslag
 - Verzamelen voorbeelden, cases, ect. doorheen het jaar + geef tussentijds feedback
 - Een functioneringsgesprek bespreekt wat goed én minder goed gaat!
- Kader altijd duidelijk het gesprek
 - Laat de mw een voorbereiding maken: geef vragen mee
 - Wat mag de medewerker van dit gesprek verwachten.
- Maak concrete afspraken = pas SMART techniek toe
 - > Ontdek de passies en talenten in je praktijk EN zet ze juist in!
 - > Creëer een team waarbij elk teamlid zijn kernkwaliteiten kan inzetten!

We hebben het gehad over: management van de praktijk, competenties, functiebeschrijving, het functioneringsgesprek en concrete tips.

Mijn doel: jullie het belang aan te tonen van communicatie. Het nut van een functioneringsgesprek en constructief feedback geven.







Veel succes met het managen en organiseren van het personeel in je praktijk!

Mieke Muys, praktijkorganisatie en management

Wissel je graag eens van gedachten?

MiekeMuys

Bedrijfsorganisatie
Project | People | Praktijk

www.miekemuys.be

info@miekemuys.be

0499/981 540