

1. Opening afgemeld: /
2. Op- of aanmerkingen vorige notulen:

1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36
37	38	39	40	41	42
43	44	45	46	47	48
49	50	51	52	53	54
55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66
67	68	69	70	71	72
73	74	75	76	77	78
79	80	81	82	83	84
85	86	87	88	89	90
91	92	93	94	95	96
97	98	99	100	101	102
103	104	105	106	107	108
109	110	111	112	113	114
115	116	117	118	119	120
121	122	123	124	125	126
127	128	129	130	131	132
133	134	135	136	137	138
139	140	141	142	143	144
145	146	147	148	149	150
151	152	153	154	155	156
157	158	159	160	161	162
163	164	165	166	167	168
169	170	171	172	173	174
175	176	177	178	179	180
181	182	183	184	185	186
187	188	189	190	191	192
193	194	195	196	197	198
199	200	201	202	203	204
205	206	207	208	209	210
211	212	213	214	215	216
217	218	219	220	221	222
223	224	225	226	227	228
229	230	231	232	233	234
235	236	237	238	239	240
241	242	243	244	245	246
247	248	249	250	251	252
253	254	255	256	257	258
259	260	261	262	263	264
265	266	267	268	269	270
271	272	273	274	275	276
277	278	279	280	281	282
283	284	285	286	287	288
289	290	291	292	293	294
295	296	297	298	299	300
301	302	303	304	305	306
307	308	309	310	311	312
313	314	315	316	317	318
319	320	321	322	323	324
325	326	327	328	329	330
331	332	333	334	335	336
337	338	339	340	341	342
343	344	345	346	347	348
349	350	351	352	353	354
355	356	357	358	359	360
361	362	363	364	365	366
367	368	369	370	371	372
373	374	375	376	377	378
379	380	381	382	383	384
385	386	387	388	389	390
391	392	393	394	395	396
397	398	399	400	401	402
403	404	405	406	407	408
409	410	411	412	413	

© 2006 The Authors

1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
26	27	28	29	30
31	32	33	34	35
36	37	38	39	40
41	42	43	44	45
46	47	48	49	50
51	52	53	54	55
56	57	58	59	60
61	62	63	64	65
66	67	68	69	70
71	72	73	74	75
76	77	78	79	80
81	82	83	84	85
86	87	88	89	90
91	92	93	94	95
96	97	98	99	100

■				
■				
■				
■				
■				

4. Verbeterformulieren

14	Benoemen functie behandelaar n.a.v. klacht.	5.1.2e	Patiënten goed blijven informereren bij welke behandelaar ze komen (naam/functie).	Iedereen
----	--	--------	---	----------

5. Interne audit

--	--	--	--	--

6. Protocollen

7. Risico's (specifieke aandacht, ze kunnen voortkomen uit verbeterformulieren, interne audits etc.)

8. Rondvraag

■				

9. **Sluiting** ; volgend werkoverleg: zie jaarplanning
Tijdsduur 60 minuten

PDCA cyclus: Benoemen van functie behandelaar

Datum: 21-12-2018

Omschrijving: We zijn verplicht aan de patiënt kenbaar te maken welke functie de behandelaar heeft waarbij een afspraak wordt in gepland, we doen dit al middels een bord bij de ingang, naam en functie op tv in de wachtkamer, naam en functie op de website en het dragen van functie kaartjes op de kleding.

PLAN: Balieassistenten dienen altijd bij het maken van een afspraak de functie van de behandelaar te noemen.

DO: Besproken in het balieoverleg: deze afspraak was er al en werd in principe ook gehanteerd, soms wordt dit nog vergeten. Vanaf nu beter op letten en elkaar erop aanspreken als je hoort dat een collega het vergeet te benoemen.

CHECK (incl. datum): Balie overleg 17 januari 2019 : het gaat goed, balieassistenten geven aan er nu erg alert op te zijn, ook omdat we allemaal erg geschrokken zijn van de klacht omtrent dit onderwerp. Het is niet nodig geweest elkaar te wijzen op het vergeten te benoemen van functie.

Risico's besproken:

Risico identificatie	Omvang van het risico				Risicobehandeling	Risico is geaccepteerd, beheerst of geëlimineerd
	Ze er laag	Laag	Hoog	Ze er hoog		
De balieassistente vergeet de functie te benoemen, de patiënt weet niet door wie hij/zij behandeld wordt en kan het hier mogelijk niet mee eens zijn en de behandeling op dat moment niet willen laten plaatsvinden, er is dan een gat in de agenda wat zorgt voor omzetverlies.		X			Balieassistenten benoemen de functie van de behandelaar, er is nu extra aandacht op zodat dit niet meer vergeten wordt, uitzonderingen daargelaten, daarom valt het niet te elimineren.	Beheerst.

ACT (incl. datum): Geen verdere acties nodig n.a.v. balie overleg 17-01-2019

