

Effecten

Probleem

Onderliggende oorzaken

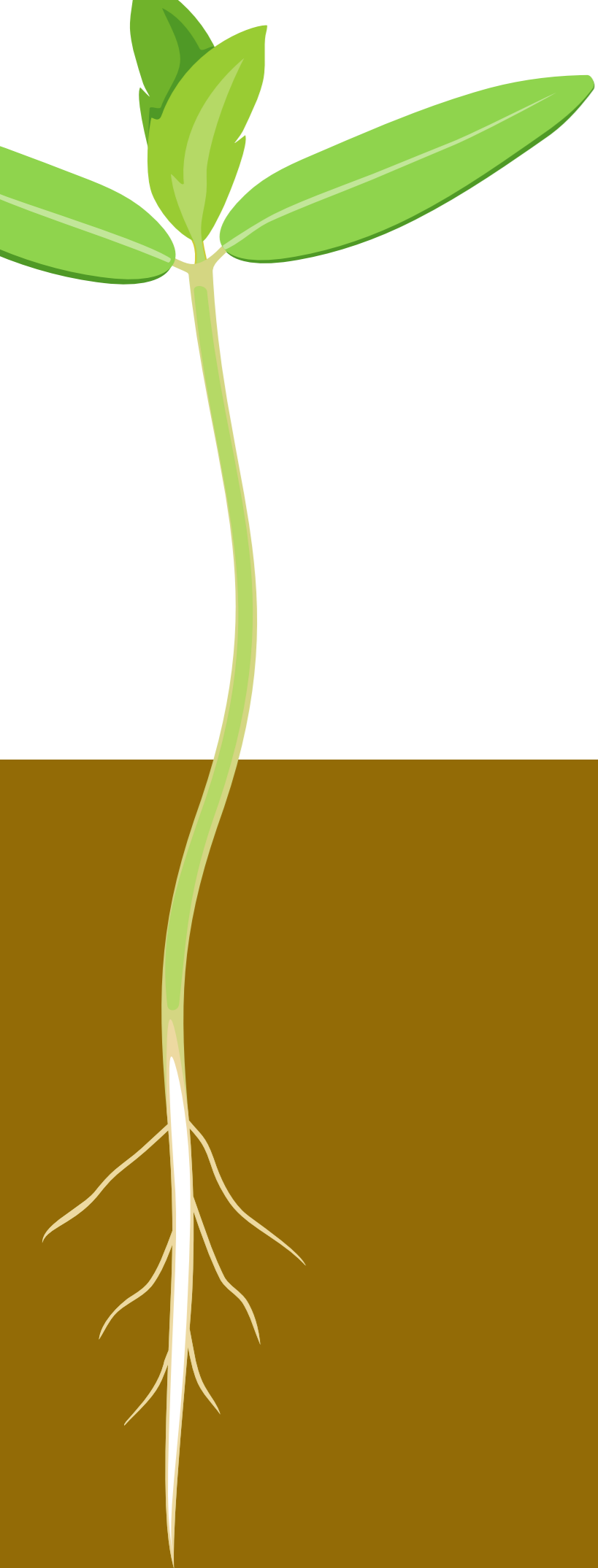
Bronoorzaak

Wat moet je nu doen om:

- noodzakelijke correctieve maatregelen te nemen?
- alle effecten te vinden?
- het probleem specifiek en meetbaar te beschrijven?
- onderliggende oorzaken te vinden?
- de bronoorzaak te vinden?
- preventieve acties te nemen?
- te controleren of de acties het gewenste effect hebben?

actie	eigenaar	datum

eigenaar _____ datum gestart _____



- lange wachttijden
- een volle wachtkamer
- ontevreden patiënten en personeel

Er zijn meer afspraken op hetzelfde tijdstip ingepland dan dat er huisartsen aanwezig zijn.

De medewerker, die vorige week begonnen is, heeft afspraken ingepland voor een huisarts die gepland vrij heeft.

De medewerker had niet gezien dat die huisarts vrij had.

Het afsprakensysteem geeft wel aan dat een arts niet aanwezig is, maar dit valt niet direct op.

Wat moet je nu doen om:

- noodzakelijke correctieve maatregelen te nemen?
- alle effecten te vinden?
- het probleem specifiek en meetbaar te beschrijven?
- onderliggende oorzaken te vinden?
- de bronoorzaak te vinden?
- preventieve acties te nemen?
- te checken of de acties het gewenste effect hebben?

actie	eigenaar	datum
Huisartsen vragen in de pauzes door te werken om zo de wachttijd in te lopen	Mariska	direct
evaluatie inplannen met de assistentes om oorzaak te achterhalen	Mariska	11-3
Korte termijnmaatregel 1: alle assistentes mail sturen om hen er op te attenderen dat ze goed moeten checken of een arts aanwezig is	Hilda	12-3
Korte termijnmaatregel 2: aan het einde van de dag checken of de afspraken voor morgen goed zijn ingepland	Allen	in elk geval tot 31 maart
Afspraak plannen met ontwikkelaar afspraken systeem om na te gaan of plannen voor afwezige artsen geblokkeerd kan worden	Mariska	18-3

eigenaar

datum gestart

Mariska

10-3