

Great place *to* work!

Beste werkgever in de zorg



**Culture
Audit**
2019

DC Klinieken

5

Voorwoord

8

Inspireren



16

Spreeken



22

Luisteren



24

Werven & Verwelkomen



28

Vieren



INHOUD



38

Delen

44

Zorgen



48

Ontwikkelen

50

Bedanken



52

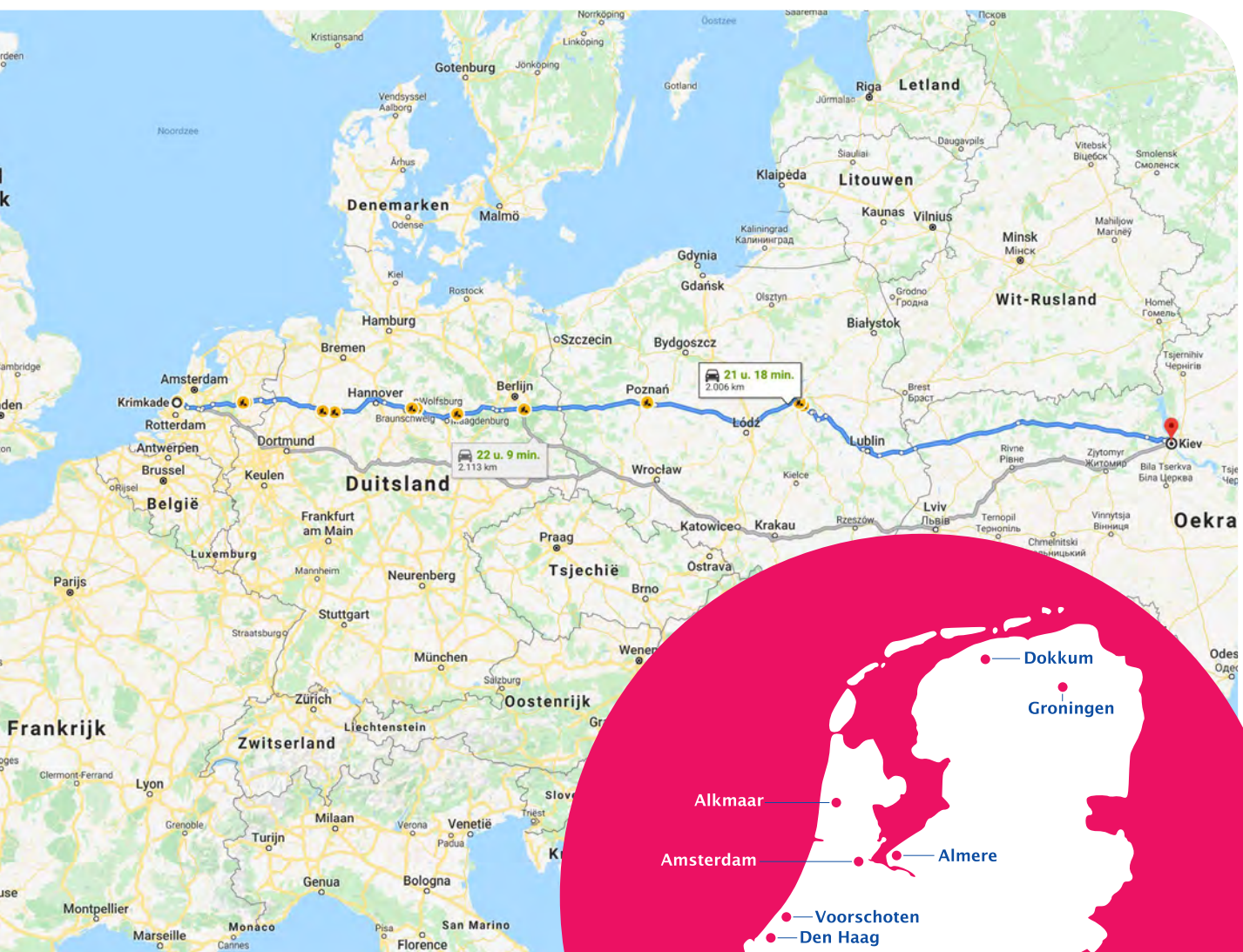
Goede zorg, nu!



54

Bijlage





“De projectgroep heeft hiervoor bijna
2.000 kilometer afgelegd”

Projectgroep Great Place to Work

”

VOORWOORD

Het was september 2018. In het Franse Lapeyrouse boog het management van DC Klinieken zich onder meer over de strategie voor de komende jaren. Kort voor vertrek naar Frankrijk liet de operationeel directeur van DC Klinieken, Anneke Snelder, zich ontvallen: “Ik wil de prijzenkast van DC Klinieken vullen. We hebben de afgelopen jaren zo hard gewerkt en dit bedrijf opgebouwd tot wat het nu is. Het lijkt mij een mooi moment om in het jubileumjaar ons succes te verzilveren”. Deze uitspraak heeft tijdens de strategiedagen geresulteerd in dit project, dat als doel heeft ‘Beste werkgever in de zorg’ te worden. Het liefst al in 2020, het jaar waarin we 25 jaar bestaan.

Hiermee begon onze zoektocht naar een geschikte partner om ons te ondersteunen. Great Place To Work bleek een geschikte match. De persoonlijke aandacht en de opsplitsing tussen kwantitatieve en kwalitatieve resultaten sprak ons zeer aan.

Nadat de Trust Index in september was afgerond, heeft de projectgroep in de maand oktober al onze locaties bezocht voor de Culture Audit. Daarbij bespraken we met elkaar 10 (!) thema's (later meer daarover...). De locaties die zijn bezocht zijn: Groningen, Almere, Alkmaar, Amsterdam (2 locaties), Rotterdam, Schiedam, Den Haag, Voorschoten, Maastricht, Roermond, Breda en Dokkum.

Maar liefst 215 collega's hebben op deze manier actief bijgedragen aan deze Culture Audit (45% van ons personeel). De projectgroep heeft hiervoor bijna 2.000 kilometer afgelegd. Dit komt overeen met een autorit van Voorschoten naar Kiev.

De bijeenkomsten met onze collega's waren inspirerend, enthousiasmerend en hier en daar zeker ook confronterend. Ieders openheid hebben we erg gewaardeerd. De sfeer van die bijeenkomsten en de woorden van de collega's hebben we zoveel mogelijk in deze Culture Audit verwerkt.

vlr.: Jeannie, Annemarie, Niels, Lenny, Bianca, Rosan

Projectgroep Great Place To Work



DC *Kliniko*

elke





1

INSPIREREN

‘Fantastisch geholpen door zeer vriendelijk personeel en er werd goed naar mijn verhaal geluisterd.’

Bron: Zorgkaartnederland.nl, 11 november 2019

9,3

Deze – overigens volstrekt willekeurige – quote is afkomstig van een van onze zeer vele tevreden patiënten. Op de onafhankelijke vergelijkingssite van zorgaanbieders, Zorgkaartnederland.nl, regent het positieve beoordelingen over DC Klinieken. In totaal hebben 3752 mensen onze organisatie ooit beoordeeld. Het gemiddelde van al deze recensies is een geweldige 9,0, een cijfer waarop we extreem trots zijn.

We zijn zo blij met dit cijfer omdat het helemaal past bij onze slogan: **‘Goede zorg, nu’**. Wij willen onze patiënten de allerbeste zorg bieden met de allerkortste wachttijsten die mogelijk zijn. Met liefde, zorg en aandacht bovendien.

Goede zorg voor onze patiënten betekent in onze visie dat we om te beginnen goed voor onze eigen medewerkers moeten zorgen. Goed zorgen voor onze medewerkers betekent namelijk dat ze gelukkig worden van hun werk, energie krijgen van wat ze doen, en van daaruit ‘automatisch’ goed voor onze patiënten zorgen.

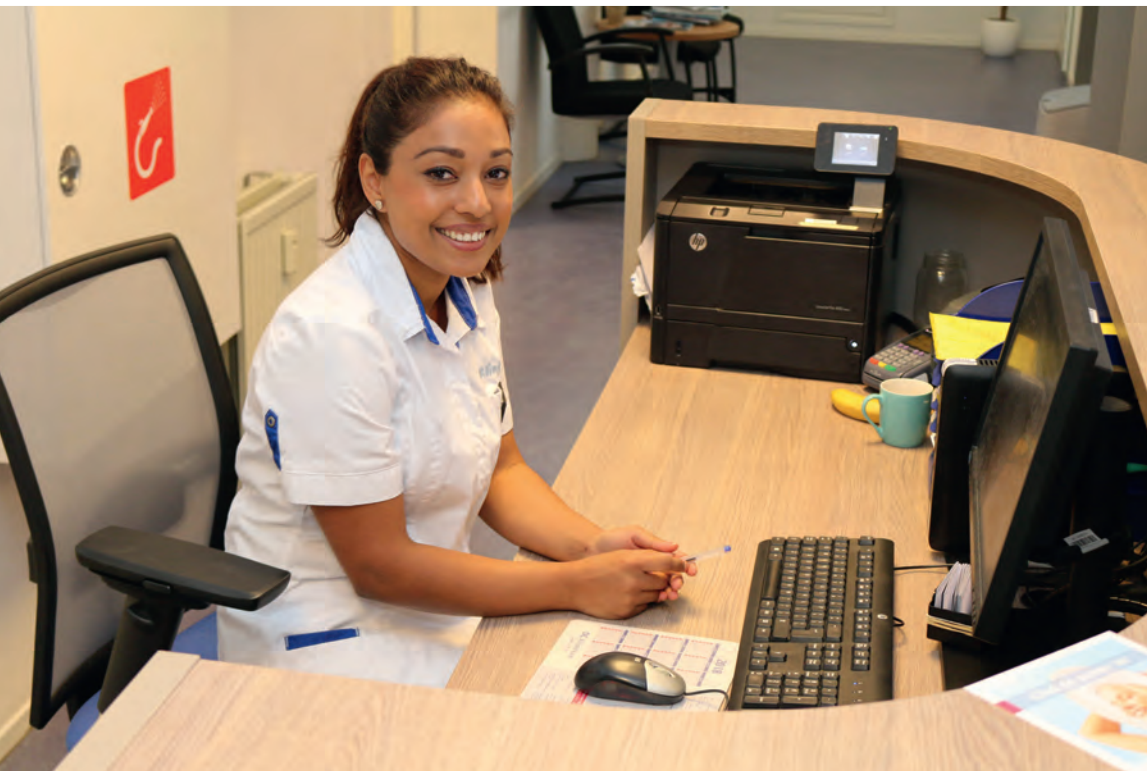
Goede zorg voor je eigen medewerkers bestaat uit veel onderdelen. In feite alle thema’s van deze Culture Audit. Om te beginnen zorgen we voor onze collega’s door ze te inspireren. Hoe doen we dat? Hoe geven we hun werk betekenis? Eigenlijk gaat dat deels vanzelf, want **de zorg is altijd meer dan alleen een baan**. Werken in de zorg is per definitie zin- en betekenisvol. Werk dat je alleen kunt doen vanuit een intrinsieke motivatie. Intrinsieke inspiratie liever gezegd.

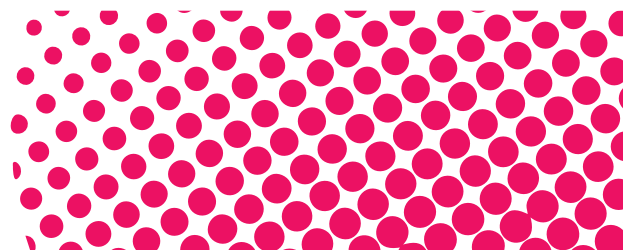
Maar inspireren doen we ook actief, door **het teamgevoel aan te wakkeren**. Zorgen voor een patiënt doe je namelijk altijd samen. Een teamgevoel is dan ook belangrijk. Om dat te bereiken kunnen teams buiten het werk veel gezellige activiteiten organiseren, om de saamhorigheid te vergroten. Denk aan sociale activiteiten als boottochtjes, etentjes, borrels en uitjes.



“We organiseren boottochtjes, etentjes, borrels en uitjes onderling”

Team DC Klinieken Amsterdam





Inspireren



Bij DC Klinieken kan iedereen bovendien z'n werk extra betekenis geven. Zo krijgt iedereen de **tijd en ruimte om veel aandacht te besteden aan de patiënt**. Weliswaar streven we naar korte wachttijden, maar als iemand eenmaal op spreekuur komt, geven we hem of haar maximale aandacht. Dat gebeurt zelfs al in een eerder stadium, wanneer de patiënt belt met een van de medewerkers van ons Service- en informatiecentrum (SIC).

Inspireren doen we ten slotte door veel **vrijheid en verantwoordelijkheid** te geven. Zo krijgt iedere afdeling, elke locatie de ruimte om er een goed lopend geheel van te maken. Zo vertelde een van onze collega's tijdens een Culture Audit-bijeenkomst: "Je hebt het gevoel van een eigen winkel". Een ander voorbeeld van deze vrijheid is dat je naast je functie als verpleegkundige ook kwaliteits- of marketingcontactpersoon kan zijn. Dit geeft een verdieping in je functie, vergroot betrokkenheid en inspireert.



“Zorg is altijd meer dan alleen een baan”

Team DC Klinieken Breda

”









SPREKEN

“

“Ik besteed liever tijd aan mijn patiënt dan aan de mail”

Team DC Klinieken Maastricht

”

Zoals in elke organisatie is interne communicatie bij DC Klinieken ontzettend belangrijk. Maar met 14 vestigingen, +/- 450 medewerkers en evenzovele bomvolle agenda's is regelmatig en transparant communiceren tegelijkertijd een grote uitdaging.

Met dit niet eens uitputtende lijstje communicatiemiddelen en -manieren proberen we zo goed en kwaad als dat gaat onze medewerkers op de hoogte te houden:

- ✓ groepsapps per afdeling;
- ✓ nieuwsbrieven;
- ✓ intranet;
- ✓ Yammer;
- ✓ werkoverleg;
- ✓ managementoverleg;
- ✓ updates vanuit de directie aan de locatiemanagers;
- ✓ prikbord;
- ✓ narrowcasting;
- ✓ teamoverleg;
- ✓ strategiedagen.

De belangrijkste communicatie loopt via de traditionele organisatiestructuur. Van de directie richting de locatiemanagers naar de collega's op de werkvloer. En andersom.

Eerlijk is eerlijk: de ondersteunende communicatiemiddelen voldoen niet aan alle wensen. Begin 2020 implementeren we dan ook onder meer een verbeterd intranet-systeem dat beter voldoet aan de wensen van de eindgebruikers. Want, zo vertelde een van onze collega's: "Intranet is een rotsysteem, werkt niet lekker!"

Intranet en mail worden daarbij niet of nauwelijks gelezen. Collega's besteden veel tijd aan de zorg voor een patiënt. Om een voorbeeld te geven, op de afdeling MDL worden de hele dag door scopieonderzoeken gedaan. Dit vergt veel aandacht en concentratie. Hierdoor verdwijnen mail en computer naar de achtergrond. "Ik zit liever bij mijn patiënt dan achter de mail."

We zien het knelpunt: we willen en moeten communiceren, maar het mag niet ten koste gaan van aandacht voor onze patiënten. Daartoe onderzoeken we nu nieuwe communicatiekanalen en mogelijkheden.

Voorlopig blijft dit een uitdaging...

“Intranet is een rotsysteem, werkt niet lekker!”





Strategiedagen Lapeyrousse







LUISTEREN

“De locatiemanager heeft haar deur altijd open en biedt een luisterend oor. Ook privézaken kun je goed bespreken”

DC Klinieken Groningen

Bij DC Klinieken vinden we het belangrijk dat alles bespreekbaar is. Op verschillende manieren bieden we hiervoor gelegenheid. Veel van wat er in hoofdstuk 2 Spreken staat, gebruiken we ook om te luisteren. Denk aan de werkoverleggen. We spreken er, maar luisteren er zeker ook. Dergelijke werkoverleggen vinden op alle locaties plaats. Ze vinden regelmatig na het werk plaats met een hapje en drankje.

Verder heeft elke medewerker bij DC Klinieken een jaargesprek met de leidinggevende. Daarbij kunnen beide partijen naar elkaar luisteren en feedback geven.

Buiten deze formele gelegenheden is er ook meer dan genoeg ruimte om vragen te stellen als collega's hier behoefte aan hebben. Medewerkers die met hun leidinggevende willen praten/sparren kunnen bijvoorbeeld altijd bij hen binnenlopen. Er heerst een opendeurecultuur. Het blijft dan overigens niet bij luisteren alleen. Zo nodig wordt er gehandeld. Op sommige locaties kregen onze collega's namelijk te maken met agressie van patiënten. Zij hebben dit aangekaart bij het management, met als gevolg dat er direct agressietrainingen werden georganiseerd.

Ten slotte promoten we open communicatie bij eventuele fouten en verbeterpunten op de werkplek. Dit zijn de zogenaamde incidentenmeldingen, die veilig kunnen worden gedaan.



Luisteren



4

WERVEN & VERWELKOMEN

Goed personeel

Goed geschoold zorgpersoneel wordt steeds schaarser. De werkdruk in de zorg is hoog. En de salarissen zijn niet altijd in verhouding als je kijkt naar die werkdruk en de verlangde hoge mate van flexibiliteit en kwaliteit van zorg. In deze context is het vinden van goed personeel een enorme uitdaging. Een goede doktersassistente of verpleegkundige kan direct overal aan de slag. Tegen deze achtergrond is werven dan ook geen sinecure. Hoe onderscheiden we ons richting nieuwe medewerkers? Welke pluspunten gebruiken we in onze werving?

Fijne werktijden

Het voordeel van werken bij DC Klinieken zijn de regelmatige werktijden. Bij DC Klinieken kennen we geen vaste nacht- en weekenddiensten. De werktijden bij DC Klinieken zijn dan ook erg aantrekkelijk, bijvoorbeeld voor medewerkers die naast hun baan de zorg voor kinderen hebben.

Focus en aandacht

Ondanks de krappe arbeidsmarkt willen bij DC Klinieken de juiste man/vrouw op de juiste plek krijgen. Om goede zorg voor onze patiënten te garanderen, nemen we niet zomaar iedereen aan. Bij de recruiter komen eerst alle aanvragen van vacatures binnen. Zij heeft focus en aandacht voor de werving en selectie van al het zorgpersoneel (en vrijwel al het stafpersoneel). Onderdeel van het wervingstraject zijn uiteraard een aantal selectiegesprekken. Op de meeste locaties hebben zowel de locatiemanager als collega's gesprekken met de kandidaten. Meestal is er ook een mogelijkheid voor kandidaten om een dagje mee te lopen.

Als we iemand aannemen, heten we diegene warm welkom. Dat doen we onder meer door:

- ✓ een persoonlijke ontvangst door de manager en directe collega's op de eerste dag;
- ✓ een bloemetje en een lunch op de eerste dag;
- ✓ een rondleiding door de locatie;
- ✓ een introductiedag van DC Klinieken;
- ✓ het kunnen meekijken/meelopen met collega's op andere afdelingen.



A large, light blue, vertically-ribbed door or partition wall. The text 'Welkom!' is written in white cursive across the center. To the right, a person is partially visible, giving a thumbs up.

Welkom!





5

VIEREN

Jubilea, verjaardagen, openingen, successen: bij DC Klinieken vieren we zo'n beetje alles wat er te vieren valt. In oktober 2019 bestond DC Klinieken Voorschoten bijvoorbeeld 10 jaar. Dit is uitgebreid gevierd met een traktatie op de dag zelf en een VIP-diner en -show in het Circustheater.



En zo kunnen we nog wel even doorgaan: er is taart van de directie voor alle locaties als er audits worden gehaald, maar ook bij hoge scores op ZorgkaartNederland, een opening van een nieuwe kliniek, projecten die goed zijn afgerond, succesvolle verbouwingen, en ga zo maar door.

We versterken het teamgevoel verder door een groot scala van activiteiten (zie ook onder 1. Inspireren):

- ✓ teambuildingsessies;
- ✓ uitjes;
- ✓ samen pauzeren/lunchen;
- ✓ iets lekkers bij verjaardagen;
- ✓ complimenten geven en krijgen;
- ✓ waarderingen (taart, kaart, mail) van tevreden patiënten met elkaar delen;
- ✓ de jaarlijkse DC Klinieken-dag;
- ✓ kraamvisites/babyshowers;
- ✓ activiteiten rond de feestdagen (paaslunch, kerstontbijt, borrels).



“Onwijs gaaf uitje gehad naar Preston Palace”

DC Klinieken Rotterdam

Afgelopen kerst hebben we een onderlinge wedstrijd gehad wie de beste, leukste en origineelste kerst-lipdub kon maken. De winnaar heeft een nieuwjaarsontbijt met de hele locatie gewonnen.



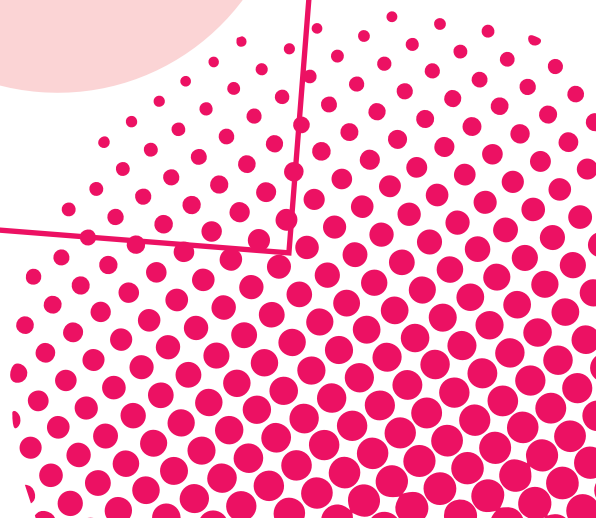
Save the date!

15 mei 2020 *(na werktijd)*

Zet hem alvast in je agenda!



DC Klinieken



Teambuilding Nederyandt





Toppers in concert



DC Klinieken Maastricht



Babyshower Alkmaar



Uitje Fun Valley



A large, stylized graphic of the letter 'C' in white, set against a blue background with various shades of blue and purple curved segments. The graphic is positioned on the left side of the page.

DELEN

Eerlijkheid en transparantie over beloning streven we op diverse manieren na. Om te beginnen kent DC Klinieken een eerlijke beloningssystematiek. Enthousiaste, gemotiveerde, slagvaardige en goed opgeleide medewerkers zijn het belangrijkste kapitaal voor ons. Een moderne set arbeidsvoorwaarden is daarbij van groot belang.

We volgen daarom de cao van Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN). Daarmee is begin 2017 een eerste stap gezet naar een eigentijds arbeidsvoorwaardenpakket dat recht doet aan de specifieke aspecten van de branche én de behoeften van onze medewerkers. De cao ZKN is een minimum-cao, wat betekent dat klinieken altijd in positieve zin ervan mogen afwijken. De cao is toegankelijk geschreven en uiteraard voor iedereen beschikbaar.

In opdracht van Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN) is verder een functieboek gemaakt door systeemhouder FWG. Dit bevat een set van beschrijvingen van functies die er zijn bij zelfstandige behandelcentra.

Een speciale HR projectgroep heeft zich een jaar lang (2017/2018) gebogen over alle functiebeschrijvingen binnen DC Klinieken (exclusief de staf). Dit heeft geresulteerd in beschrijvingen van 19 zorgfuncties en 19 taken. Deze functiebeschrijvingen kan iedereen lezen op Sharepoint, net als de salarisschalen die bij de functies horen. Zo zijn we transparant over de beloning.



Bij binnenkomst word je als nieuwe medewerker ingedeeld in een schaal met een passende trede. Deze inschaling is afhankelijk van reeds opgedane kennis (diploma's) en aantoonbare ervaring. De cao wordt erbij gepakt en uitgelegd aan de medewerker. Op het moment dat je als medewerker een jaar hebt gewerkt bij DC Klinieken, heb je een functioneringsgesprek met de leidinggevende. Tijdens dit gesprek wordt er teruggeblikt en vooruitgekeken. Als de medewerker goed heeft gefunctioneerd ontvangt hij/zij in de maand waarin hij/zij een jaar eerder is gestart, een extra trede bij het salaris. Als de medewerker zeer goed heeft gefunctioneerd (boven verwachting) wordt er in overleg met HR een extra trede gegeven.

Secundaire arbeidsvoorwaarden

Daarnaast heeft elke medewerker (tenzij anders aangegeven) recht op de volgende secundaire arbeidsvoorwaarden:

- ✓ een eindejaarsuitkering van 8,33%;
- ✓ diverse verzuimverzekeringen, waarbij DC Klinieken alle kosten voor haar rekening neemt (WGA-gat verzekering, WIA-excedent verzekering, Gedifferentieerde premie WGA);
- ✓ een pensioenregeling (beschikbarepremieregeling);
- ✓ PLB-uren (het persoonlijk levensfasebudget);
- ✓ collectiviteitskorting bij diverse zorgverzekeraars;
- ✓ de mogelijkheid tot de aanschaf van een fiets en een fitnessabonnement ;
- ✓ een laptop van de zaak (voor diverse staffuncties);
- ✓ een nettovergoeding van telefoonkosten (voor diverse staffuncties);
- ✓ een leaseregeling (voor diverse staffuncties);
- ✓ scholing;
- ✓ de jaarlijkse DC Klinieken-dag (evenement);
- ✓ een jaarlijks uitje met eten per locatie;
- ✓ overnachten op een kasteel.

Medewerkers van DC Klinieken krijgen korting (50%) op een verblijf in een van de volgende Franse kastelen:

- Château La Trousse (regio Parijs)
- Château La Peyrouse (bij Genève).

“

“Het fietsplan en sportabonnement vinden we hartstikke leuk, ik heb al een nieuwe fiets gekocht!”

Staf Dc Klinieken Voorschoten

”

Naast de secundaire arbeidsvoorwaarden kunnen we met medewerkers individuele afspraken maken. Denk hierbij aan:

- ✓ coaching op gedrag (intern of extern);
- ✓ een loopbaanscan;
- ✓ een budgetcoach (bij financiële problemen);
- ✓ een pensioengesprek (hoe sta ik ervoor en wanneer kan ik stoppen met werken?);
- ✓ een workshop goede werkplek door de arbodienst.



MVO-beleid

Bij nieuwe locaties en bij projecten kijken we kritisch naar de maatschappelijke en de milieu-impact. Denk aan:



- ✓ led-verlichting;
- ✓ energiebesparing;
- ✓ carpoolen met collega's dankzij vijf poolauto's;
- ✓ papiervrij werken;
- ✓ cartridges inzamelen voor Kika en Stichting AAP;
- ✓ plastic en papier scheiden.

Jaarlijkse DC-dag
alle locaties







7

ZORGEN

“In het team wordt onderling veel geregeld, zonder tussenkomst van de locatiemanager. Alleen indien noodzakelijk bemiddelt hij.”

DC Klinieken Dokkum

Work-life-balance is een topprioriteit bij DC Klinieken. Werken in de zorg is intensief en fouten kunnen grote gevolgen hebben. Personeel dat zich dagelijks met volle overgave inzet voor de gezondheid van anderen, moet ook voldoende tijd hebben om zich te ontspannen en herstellen.

Hoe we medewerkers helpen die balans te vinden, hangt van de situatie af. We stimuleren leidinggevenden om te luisteren naar hun medewerkers en aan te voelen waar precies behoefte is aan ondersteuning. Bij DC Klinieken Amsterdam heeft dit in het verleden geleid tot het organiseren van een mindfulnessstraining en een lachcursus. Daarnaast zijn er stoelmassages georganiseerd en zijn er regelmatig borrels waarbij geen sociale druk is om aanwezig te zijn.

In DC Klinieken Dokkum stemt het team nu onderling de werkverdeling af, ook wanneer er sprake is van een onverwachte situatie in iemands privéleven. Indien nodig bemiddelt de locatiemanager. Deze manier van werken vindt het team prettig.

In DC Klinieken Breda wordt er juist rust en balans gecreëerd door een duidelijk basisrooster. Hierdoor weet iedereen ruim van tevoren wanneer ze moeten werken.

Ons eigen planningssysteem (InPlanning) geeft mensen de vrijheid om zelf en in overleg met hun collega's een rooster te maken. Zelfroosteren versterkt het gevoel van autonomie.

Verder geven medewerkers aan het zeer positief te vinden dat het mogelijk is om kleine contracten te hebben bij DC Klinieken. Zo kun je als verpleegkundige, doktersassistent of arts ook bijvoorbeeld twee dagen in de week werken. Hierdoor kun je naast je werk voldoende tijd besteden aan een jong gezin, een hobby of mantelzorg.

Een bijzondere arbeidsvoorwaarde (zie ook 6 Delen) van DC Klinieken vormen de PLB-uren (persoonlijk levensfasebudget). Dit zijn uren die gericht kunnen worden ingezet voor bijvoorbeeld studie, vrije tijd en mantelzorg.

“

“Dankzij het basisrooster is er rust tussen werk en privé”

Team DC Klinieken Breda

”



Work-life-balance





8

ONTWIKKELEN

De ontwikkelingsmogelijkheden bij DC Klinieken zijn legio. Medewerkers kunnen soms doorgroeien naar hogere functies, maar vooral verdieping krijgen in hun huidige functie. Door zich vakinhoudelijk en/of persoonlijk te ontwikkelen.

Ontwikkeling bij DC Klinieken begint in feite al op dag 1. Iedere nieuwe collega bij DC Klinieken krijgt namelijk een gastvrijheidstraining op de introductiedag. Vervolgens stellen we iedereen in staat om zijn of haar kennis te blijven ontwikkelen en te onderhouden. Dat varieert van een opleiding tot pijnconsulent, tot agressietrainingen.

Ook stimuleren we medewerkers om congressen bij te wonen en nascholingen te volgen. Deze nascholingen worden ook regelmatig door DC Klinieken zelf georganiseerd, door artsen of verpleegkundigen.

Tijdens de Culture Audit-gesprekken op de locaties is duidelijk geworden dat de genoemde ontwikkelingsmogelijkheden bij DC Klinieken niet bij iedereen bekend zijn. Meer bekendheid zou meer ontwikkeling kunnen betekenen.





BEDANKEN

Dankjewel!

Waardering uiten voor medewerkers die nét dat stapje extra zetten of die prachtige resultaten boeken, bij DC Klinieken doen we dat graag. Natuurlijk in de vorm van welgemeende complimenten. Een eenvoudig 'dankjewel' of een schouderklopje. Zo vertelde een medewerker van DC Klinieken Dokkum:

"Ik krijg liever een compliment of schouderklopje van mijn leidinggevende dan een taart van het hoofdkantoor."

Goed gedaan!

Hard gewerkt!

Daarnaast vieren we successen (zie 5 Vieren) op allerlei manieren. Iets anders is dat je bij DC Klinieken snel een vast contract kunt krijgen als blijk van heel goed functioneren.

Collega's die vertrekken bij ons, omdat ze een andere baan hebben, met pensioen gaan of om andere redenen, laten we niet zomaar gaan. We nemen passend afscheid met persoonlijke anekdotes, een presentje, lunch of zelfs een receptie. Uiteraard afhankelijk van hoe lang iemand bij ons heeft gewerkt.



"Het is een grote blijk van waardering als je snel een vast contract krijgt"

DC Klinieken Den Haag



GOEDE
ZORG, NU!

Een beetje eigenwijs hebben we zelf een tiende thema aan dit document toegevoegd. En daarmee maken we de cirkel van dit document rond. We begonnen namelijk in hoofdstuk 1 met de stelling dat we alleen maar de beste patiëntenzorg kunnen leveren als we ook goed voor onze medewerkers zorgen.

Maar een variant hiervan klopt in onze ogen ook: juist dóór het leveren van goede zorg aan patiënten zorgen we goed voor onze eigen mensen. Goede zorg leveren draagt namelijk bij aan een prettige werksfeer en bedrijfscultuur. Althans, als we de volgende collega's mogen geloven:

“

“Gaat er eens iets fout dan sturen we de patiënt een bloemetje”

DC Klinieken Rotterdam/Schiedam

”

“

“Patiënten worden in de watten gelegd”

DC Klinieken Alkmaar

“

“Door goede opleiding en scholing kunnen we de beste zorg geven”

DC Klinieken Roermond

”

”

“

“Er wordt geen druk uitgeoefend om een telefoongesprek zo kort mogelijk te houden, je kunt dus de tijd nemen voor een patiënt”

Service- en informatiecentrum

”

Uit de Culture Audit-gesprekken blijkt dat collega's de aandacht die we bij DC Klinieken voor de patiënt hebben uniek vinden.

Sterker nog, het is een van de belangrijkste redenen om bij ons te werken. Dat leek ons wel een apart hoofdstukje waard...

BIJLAGE

Missie, visie en kernwaarden

Over ons

DC Klinieken is uitgegroeid van een lokaal diagnostisch centrum in Amsterdam tot een landelijke zorgaanbieder met 15 vestigingen. Dagelijks zetten meer dan 500 zorgprofessionals zich in om laagcomplexere zorg binnen een aantal focusgebieden zo effectief en efficiënt mogelijk aan te bieden. Wij zijn dan ook trots op meer dan 100.000 patiëntcontacten per jaar. Deze patiënten helpen we binnen een week in een vriendelijke en veilige omgeving. Daar staan wij voor: Goede zorg, nu!

Missie

Wij staan voor goede zorg, nu! Groot in omvang, maar met een kleinschalige en persoonlijke benadering naar onze patiënten. Wij bieden verzekerde, doelmatige en meetbare zorg aan. Onze zorg kenmerkt zich door korte toegangstijden; patiënten kunnen binnen een week terecht en onze verwijzers ontvangen binnen 24 uur na de behandeling de uitslag. Wij zien onszelf niet alleen als leverancier van zorg, maar ook als zorgpartner voor onze patiënten. Dagelijks willen wij onze patiënten positief verrassen door te laten zien dat zorg ook écht anders kan; naast optimale zorg ervaren zij onze gastvrijheid. Dat is pas goede zorg!

Onze missie komt voort uit onze kernwaarden:

Aandacht & gastvrijheid:

onze zorg is voor iedereen toegankelijk. Wij zorgen op de best mogelijke manier voor onze patiënten. Dit zit hem niet alleen in de behandeling op een van onze locaties, maar ook aan de voor- en de nazorg. Daarnaast zijn de vestigingen zo ingericht dat de patiënt zich op zijn gemak voelt. Onze medewerkers hebben gastvrijheid hoog in het vaandel staan en werken daar elke dag hard voor.

Kwaliteit:

zorg moet voldoen aan de hoogste kwaliteit. Om te zorgen dat wij voldoen aan de kwaliteitseisen van de Nederlandse Gezondheidszorg, worden wij jaarlijks getoetst door externe organisaties. Bestaande zorgprotocollen worden na interne en externe audits periodiek geëvalueerd en waar nodig aangepast. Onze medewerkers krijgen regelmatig bijscholing en bezoeken evenementen om kennis en kunde op niveau te houden.

Doelmatigheid & resultaatgericht:

korte toegangstijden en effectieve zorg. Dat zijn de sleutelementen van onze zorg. De korte toegangstijden realiseren wij door uniformiteit binnen onze zorgprofielen. Door focus binnen ons zorgaanbod gaat de kwaliteit van onze zorg omhoog en zijn wij in staat om onze zorg tegen gunstige markttarieven aan te bieden. Daarnaast werken wij hard om onze zorg meetbaar te maken, inzicht te krijgen in onze kwaliteit van zorg. De afgelopen en komende jaren focussen wij verder om onze verwijzers nog beter van dienst te zijn door snelle verslaglegging waarbij we gebruik maken van nieuwe technologieën.

Samenwerken & verbinden:

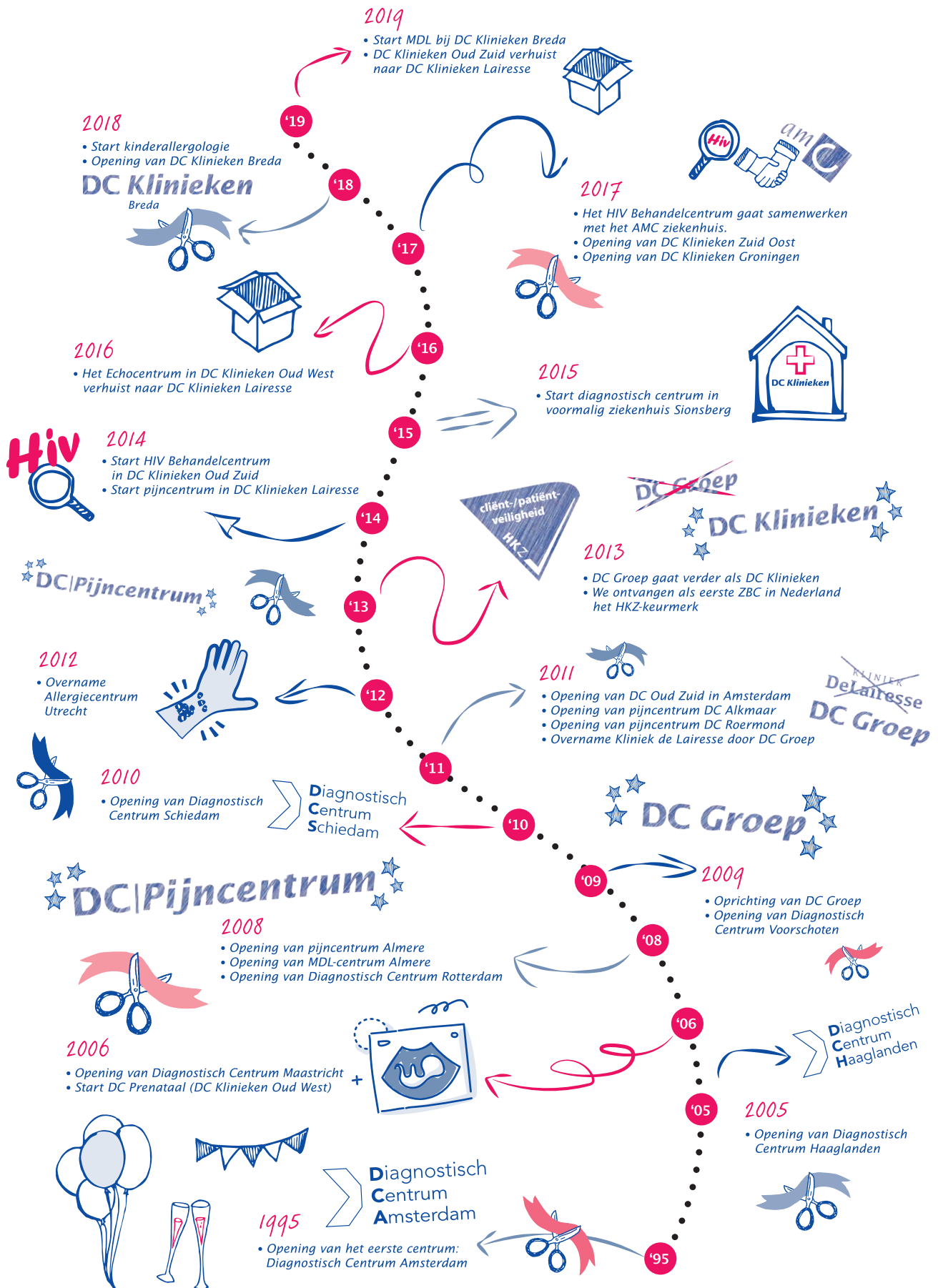
wij vinden het belangrijk om de huidige samenwerkingen te optimaliseren en nieuwe aan te gaan. Door expertise te bundelen en elkaar waar nodig te versterken, zijn wij klaar voor de zorg van morgen. Zorgkwaliteit staat of valt ook met goede samenwerking. Dit kan binnen een centrum zijn tussen medewerkers onderling, maar ook tussen de organisatie en externe zorgpartners, zoals zorgverzekeraars, huisartsen en zorgautoriteiten. Wij zijn de verbindende factor binnen het zorgproces door korte lijnen met onze stakeholders.

Visie

DC Klinieken is het antwoord op het veranderende Nederlandse zorglandschap. De laagcomplexere zorg verschuift van de traditionele zorgaanbieders naar ZBC-ketens zoals DC Klinieken. Wij willen marktleider worden op het gebied van pijnbehandeling, endoscopie en allergologie. Wij excelleren in efficiëntie door lage toegangstijden van maximaal een week en effectiviteit van de behandelingen, bevestigd door positieve uitkomstmetingen. Wij willen de zorg beter maken; beter in kwaliteit, snelheid en doelmatigheid.

De wereld om ons heen verandert steeds sneller en vereist van zorgaanbieders hetzelfde; geen trage behandeltrajecten met onnodige wachtlijsten, maar 'nu' behandelen!

Tijdslijn DC Klinieken





Great place
to work!

DC *Klinieken*

www.dcklinieken.nl