

## Samenvatting

Deze scriptie beschrijft een onderzoek naar de ontwerpeisen die een rol spelen bij de besturing van de unit Beeldvormende Technieken (radiologie) in Ziekenhuis Walcheren en de (on)mogelijkheden die deze bieden voor een inloopwerkwijze. De aanleiding voor dit onderzoek is gelegen in deze inloopwerkwijze. Een inloopwerkwijze is een werkwijze waarbij een unit functioneert zonder afsprakensysteem.

Om tot een beantwoording van de onderzoeksvraag te komen is zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek uitgevoerd. De kwantitatieve component bevat het vastleggen van een mogelijk inlooppatroon dat zou gelden bij een inloopwerkwijze. Daarnaast is een onderzoek uitgevoerd naar capaciteiten die binnen de unit BVT een rol spelen. De relatie tussen vraag en aanbod is hierbij in beeld gebracht.

De kwalitatieve onderzoekscomponent omvat interviews met de maatschap radiologie en het management op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Daarnaast zijn enquêtes bij patiënten afgenomen. Door middel van de interviews en enquêtes zijn ontwerpeisen vastgelegd op niveau van de patiënt, de unit en het ziekenhuis.

Door het combineren van de kwantitatieve en kwalitatieve data is vervolgens de vraag naar de inloopmogelijkheden voor de unit BVT beantwoord. Uit de onderzoeksgegevens blijkt dat een inloopwerkwijze goed mogelijk is voor de onderzoeksmodaliteit Bucky. Daarnaast is het mogelijk enkele dagdelen per week een inloopwerkwijze te hanteren voor de echo's die geen voorbereiding van de patiënt vragen (zoals bijvoorbeeld een volle blaas). Voor de CT- en MRI-scans is het om verschillende redenen onmogelijk gebleken een inloopwerkwijze te realiseren. Met name de arbeidsintensiviteit, de kostbaarheid en de duur van deze onderzoeken hebben hierbij een rol gespeeld.

Uit de patiënten-enquêtes is gebleken dat slechts 14% van de respondenten een voorkeur heeft voor een inloopwerkwijze. Het strategisch management is echter van mening dat het bieden van de keuzemogelijkheid tussen een inloopwerkwijze en het maken van een afspraak een service is die de unit BVT een toegevoegde waarde geeft.

Opvallend aspect binnen het onderzoek is de rol van communicatie bij het vinden van afstemming tussen de veve ede capaciteit, de unit BVT en de verschillende leidende capaciteiten in de verm van specialismen. Een vole ede capaciteit krijgt werk aangeleverd door leidende capaciteiten. Een polikliniek genereert werk voor een unit BVT door de onderzoeken aan te vragen. Vanuit het raamwerk voor productiebesturing wordt in deze

scriptie aangegeven op welke niveaus overleg kan worden gebruikt om de afstemming tussen de doelmatige benutting van de unit BVT aan de ene kant en de serviceaspecten van de ketens in het ziekenhuis aan de andere kant vorm te geven.