

Flevoziekenhuis
almere



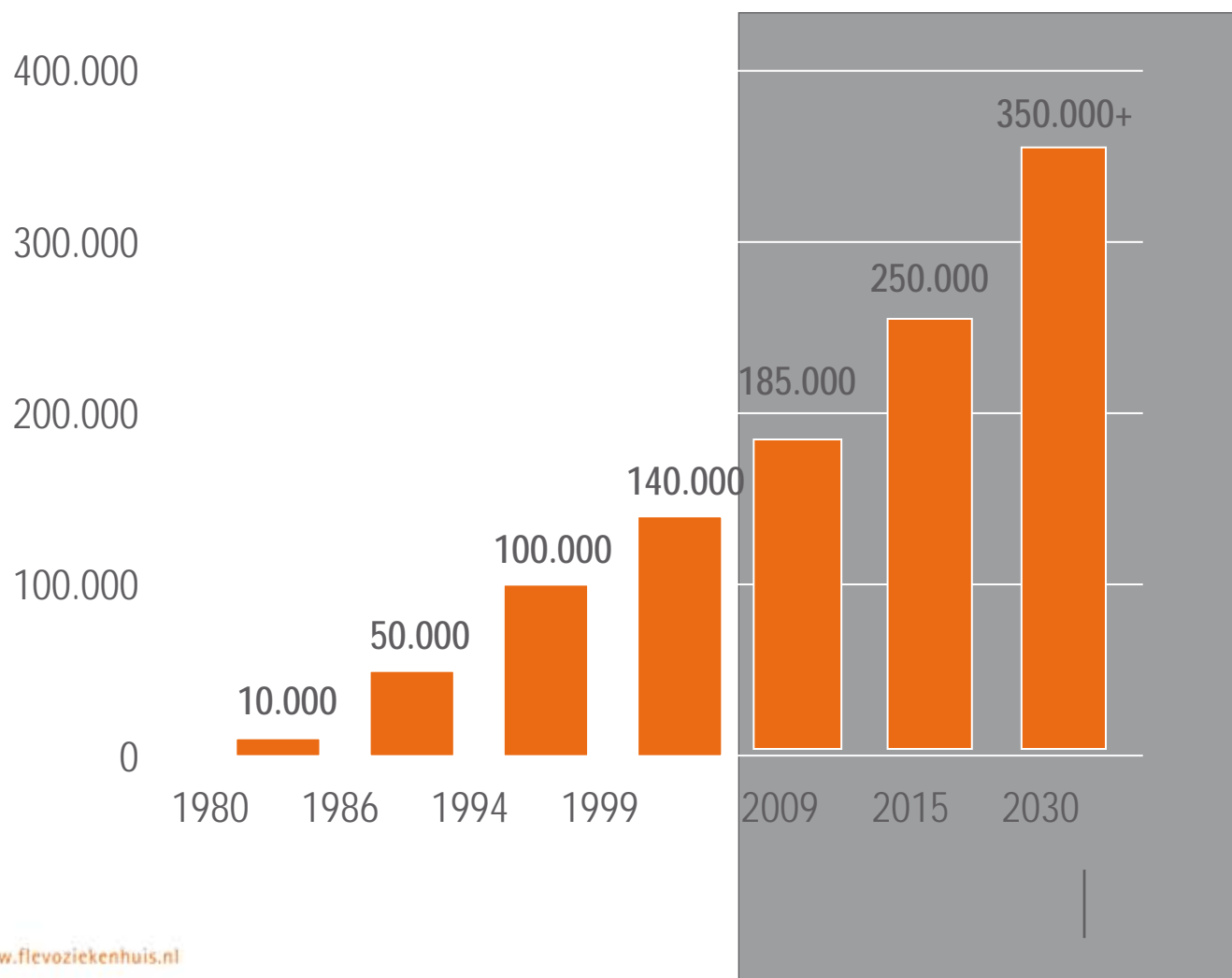
Kwaliteit in nieuw perspectief

Wat komt er op ons af in Almere?





Almere groeit, wij groeien mee . . .



- Ontwikkelingen in de zorg
- Ontwikkeling Almere: de Schaalsprong
- Ambitie Flevoziekenhuis



Ontwikkelingen in de zorg

- Consumptie stijgt landelijk naar 25% van het BNP in 2020
- Consumptie in Almere ligt fors hoger dan landelijk
- Zorg lijkt onbetaalbaar te worden, politiek anticipeert hier op in de vorm van bezuinigingen/macrokostenreductie
- Arbeidsmarkt zal groei consumptie niet kunnen volgen
- Wijzigingen financiering: uitbreiding B- segment, komst DOT
- Zorg ligt onder vergrootglas van politiek, media en inspectie



Ontwikkelingen in de zorg

- Steeds meer partijen stellen eisen op gebied van transparantie, kwaliteit en veiligheid:
- Patienten(organisaties)
- Inspectie
- Beroepsverenigingen
- Wetenschappelijke verenigingen
- Lokale en centrale overheden
- Verzekeraars
- Media (AD, Elsevier)
- Publieke verantwoording speelt dus steeds grotere rol, is bepalend voor imago van organisatie
- **Dit alles vraagt van ons maatschappelijk ondernemerschap en “Slimmer Beter” acteren**



Ontwikkeling Almere: de Schaalsprong

- Politieke keuze voor Almere als groeikern
- + 60.000 woningen, Almere Poort en -Pampus
- In 5 jaar groei naar 250.000 inwoners
- In 20 jaar groei naar 350.000 inwoners
- Enorme opdracht voor maatschappelijke functies zoals zorg, welzijn en onderwijs



Ambitie Flevoziekenhuis

- Het éniige ziekenhuis voor Almere
- Groter, completer, beter
- Doel: marktaandeel: 85%



Hoe ambitie/opdracht in te vullen

- Bewust samenstellen portfolio: evenwicht tussen maatschappelijke functie, marktvraag en rendement



- Ziekenhuis is geen gebouw maar een verzameling functies die verschillend aangeboden kunnen worden

- Diensten gedifferentieerd naar behoefte/samenstelling van wijken/gebieden organiseren
- Investeren in samenwerkingsverbanden



Hoe ambitie/opdracht in te vullen

Duurzaam investeren in kwaliteit zorg en organisatie:

- Toegevoegde waarde creëren voor patiënten én medewerkers
→ Planetree mensgerichte zorg
- Procesoptimalisatie → Kaizen



Situatie rondom kwaliteit tot 2009

- Afronding Sneller Beter – projecten
- Reactieve houding: voldoen aan eisen IGZ
- VIKS: bundeling van kwaliteits- en veiligheids-projecten
- Kwaliteitsbewustzijn ontstaat langzaam in delen van de organisatie
- Prestatie-indicatoren worden beter gevolgd
- Keuze voor Kaizen als procesoptimalisatie c.q. verandermethodiek
- Planetree als totaalconcept

De mens voorop
in een helende omgeving



PLANETREE

Het verschil tussen willen en doen
in mensgerichte zorg

Wat is het verband? Waar ligt de verantwoordelijkheid?



Drie aspecten van kwaliteit van zorg

Aspect	Kwaliteit =	Instrumenten
Professionele kwaliteit	Competentie van professional Evidence based Vakinhoudelijke kennis	Nascholing Protocollen Intervisie Intercollegiale visitatie
Organisatorische kwaliteit	Pdca-cyclus Meten = weten procesbeheersing	VMS Kaizen/Lean Prestatie-indicatoren
Relationele kwaliteit	Patiëntgerichtheid Andere stakeholders Medewerker-gerichtheid Bejegening/informatie	Mediquest Enquêtes huisartsen VIP training MTO Focus en spiegelgesprekken

- Kwaliteit = optimale bedrijfsvoering
- Alle aspecten van kwaliteit zijn van belang
- Zoek samenhang tussen de aspecten
- Kies projecten waarmee de verschillende aspecten elkaar versterken
- Aspecten kunnen strijdig zijn met elkaar: maak bewust accent keuzes



Spanningsveld systeem- en leefwereld

Systemewereld:
Pdca
Protocollen
efficiency

Leefwereld:
Betekenisgeving
Onvoorspelbaar
kwetsbaar

PLANETREE

De mens voorop in een helende omgeving

12 componenten



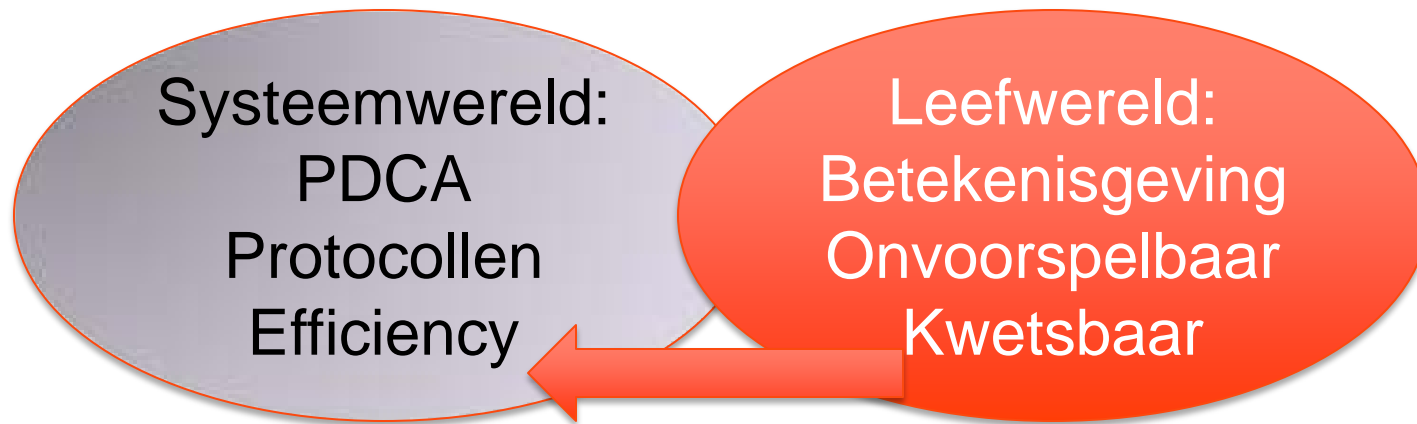
Of:



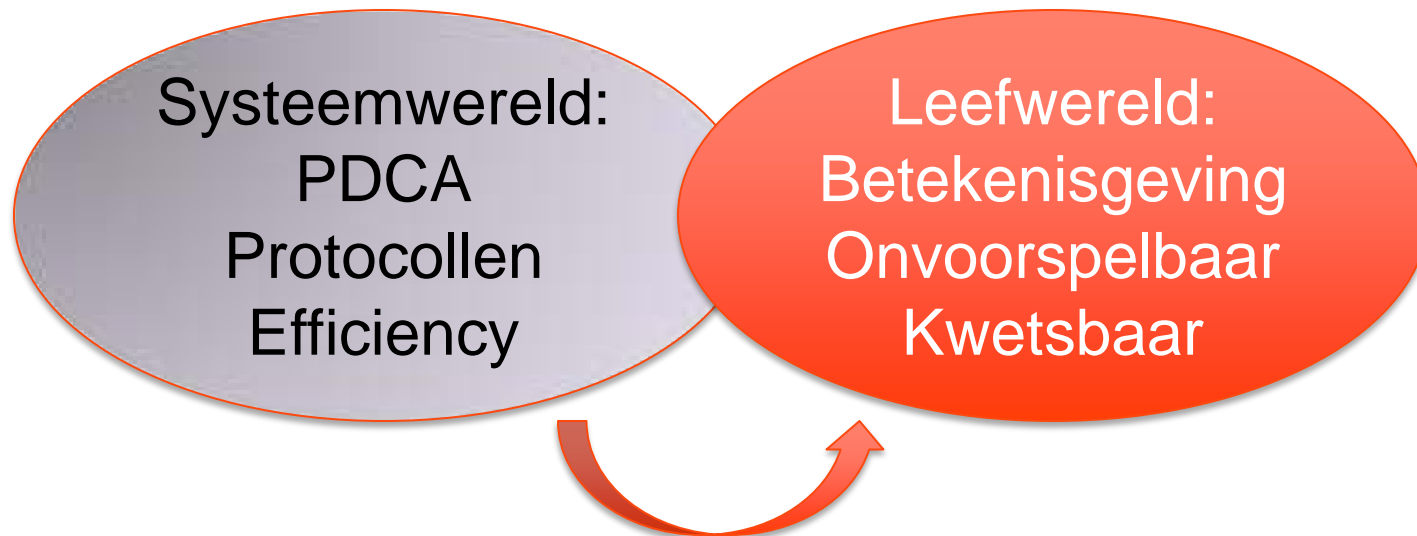
Kaizen (aka “Lean”)

- Procesoptimalisatie d.m.v. kort cyclisch verbeteren
- Steeds de “waarom”? vraag blijven stellen
- Voegt activiteit/stap/handeling iets toe aan proces? Zo nee: “Muda”
- Eigenaarschap bij medewerker
- Dicht bij proces

Planetree als concept om leefwereld te integreren in systeemwereld



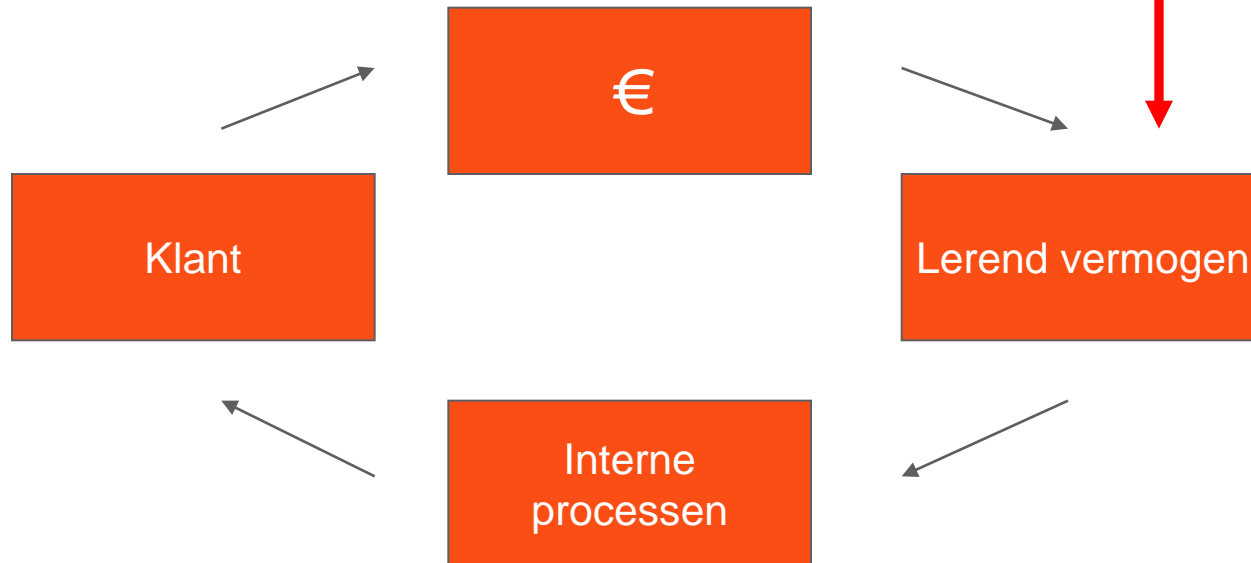
Kaizen als methodiek om gebruik te maken van leefwereld medewerkers



Speerpunten kwaliteitsbeleid

- Vrijblijvendheid voorbij: ieder heeft vanuit eigen rol een verantwoordelijkheid
- Vergroten van professionele, relationele en organisatorische kwaliteit
- Planetree vergroot relationele en organisatorische kwaliteit
- Kaizen als middel om medewerkers te ondersteunen in de wens goed werk te willen leveren
- Bestuur/management faciliteert en houdt actief toezicht
- Professionals spreken elkaar aan

In Bsc perspectief



Organisatiestructuur



Enkele (Kaizen) verbetertrajecten

- VMS I en VMS II
- DKSE herinrichten (accent op borging)
- Proces herinrichting poli chirurgie
- Proces herinrichting ICT front/backoffice
- Capaciteitsverbetering Orthopedie
- Surpass/OK-kwaliteit
- Proces herinrichting rondom OK (inclusief afdeling opname)
- Deelname in NEN 7510 projectgroep

Resultaten

- Positief bedrijfsresultaat laatste 3 jaar ondanks afronden nieuwbouw en explosieve groei
- Borging Wfz
- Hypotheek en leningenportefeuille bij nieuwe bank ondergebracht
- FZ op 1 in Top 100 n.a.v. AD-enquête 2010
- FZ scoort goed in het Elsevier-onderzoek “de beste ziekenhuizen 2010” (hoogste score voor medische zorg en patiëntgerichtheid), ook in 2011 consistent hoge score
- Stijging klanttevredenheid naar gem. 8,5 in laatste 7 kwartalen
- Daling aantal klachten in 2010 en 2011



Resultaten

- Verzuim gedaald van 5.4 % naar 4.7% (zorg 3.9 %)
- N.a.v. medewerkerstevredenheidsonderzoek 2010 in FZ: toename tevredenheid medewerkers
- Keurmerk Planetree behaald in het najaar 2010 (als eerste Europees ziekenhuis)
- Nominatie Onderneming van het jaar 2010 (uitgeroepen door de gemeente Almere)
- Nominatie Werkgever van het jaar 2010
- Benoeming Tim Winkler (directeur KPOW) HR-directeur van het jaar geworden in de publieke sector
- Oogzorgnetwerkpartnerprijs 2011 voor de hoofdpijnpolikliniek
- Diverse Topzorgpredikaten Agis en Menzis

