

zorgmarkt

Magazine voor marktwerking en ondernemen in de zorg

Jaargang 2, nr. 9, november 2008



René Baljon

(Oogzorgnetwerk, winnaar Zorgonderneming van het jaar 2008)

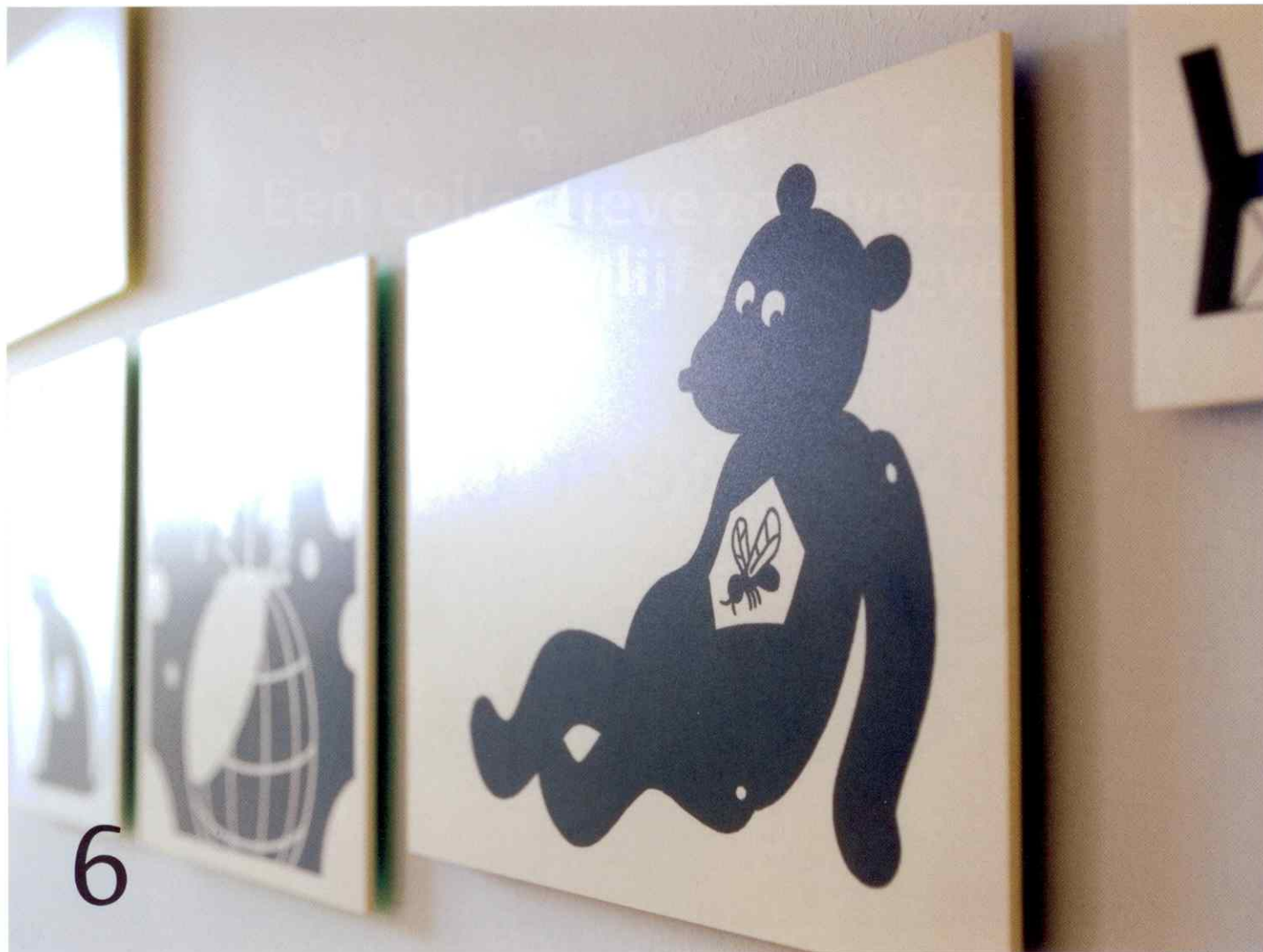
Kennisuitwisseling en de beste apparatuur en specialisten

Dermatologen Isala richten zorg-BV op

Kinderwijkteam: thuiszorg voor zieke kinderen

Omggaan met systeemrisico's bij belegging zorgvastgoed

10122498



Het Oogzorgnetwerk is door de jury en tevens redactie van *Zorgmarkt* gekozen tot Zorgonderneming van het jaar 2008. Arnold Moerkamp, directeur Curatieve zorg bij het ministerie van VWS, maakte dit bekend tijdens het Zorgmarkt-jaarcongres op 28 oktober j.l. in Arnhem. De prijs, die voor de tweede keer werd uitgereikt, bestaat uit een plaquette en word toegekend aan een project van een kwaliteitsverhogende en vernieuwende onderneming.

Oogzorgnetwerk: winnaar prijs beste zorgonderneming

Kennisuitwisseling en de beste
apparatuur en specialisten



Beeld Anke Teunissen

René Baljon: 'Het netwerk is bedoeld om de kwaliteit van de oogheelkundige zorgverlening te verbeteren, zowel voor de cliënt als de oogspecialist'

Het Oogzorgnetwerk is door de jury en tevens redactie van *Zorgmarkt* gekozen tot Zorgonderneming van het jaar 2008. Arnold Moerkamp, directeur Curatieve zorg bij het ministerie van VWS, maakte dit bekend tijdens het Zorgmarkt-jaarcongres op 28 oktober jl. in Arnhem. De prijs, die voor de tweede keer werd uitgereikt, bestaat uit een plaquette en word toegekend aan een project van een kwaliteitsverhogende en vernieuwende onderneming. Dit project moet als voorbeeld kunnen dienen voor andere zorgaanbieders. De twee overige genomineerden waren Kinderwijkteam Goes en Dermatologisch Centrum Isala (zie elders in dit nummer). Juryvoorzitter Bart Berden sprak van een 'ambitieuze en innovatieve initiatief'.

Zorgonderneming van het jaar 2008 | Harry Haakman

Winnaar prijs beste zorgonderneming

Kennisuitwisseling, inzet van moderne apparatuur en de beste specialisten

Ontwikkelingen binnen en buiten de (oog)zorg maakten het noodzakelijk om kritisch naar de organisatie van de oogheelkundige zorgverlening te kijken. De hoge werkdruk voor oogartsen en een lange wachttijd voor cliënten zijn het gevolg van een tekort aan oogartsen en tegelijkertijd een toenemende vraag naar oogheelkundige zorg. Manager netwerkontwikkeling René Baljon van Het Oogzorgnetwerk benadrukte eerder in *Zorgmarkt* (nummer 5, 2007) dat de dubbele vergrijzing voor veel extra oogheelkundige vraag gaat zorgen. Immers, meer mensen worden oud en ze blijven bovendien langer leven, wat zorgt voor meer gezondheidsproblemen. 'De komende twintig jaar neemt de druk op de oogheelkundige zorg toe met ongeveer tien procent per jaar. Tevens dreigt er een tekort aan oogartsen.

Maar door taakherschikking en/of -delegatie binnen een netwerkorganisatie is de huidige capaciteit efficiënter in te zetten.'

Deze taakherschikking ofwel het herverdelen van het werk binnen de oogheelkunde is nodig om aan de stijgende vraag naar oogzorg het hoofd te bieden. Zo wordt het voor de zorgverlener prettiger werken en is ook de cliënt beter af. Een netwerk van oogspecialisten om de kwaliteit van de oogheelkundige gezondheidszorg te verbeteren, was daarom al in de jaren negentig van de vorige eeuw een belangrijk streven van Het Oogziekenhuis Rotterdam.

De patiëntenbenadering (lees angstreductie) is een van de pijlers waarop Het Oogziekenhuis Rotterdam zich als 'centre of excellence' laat voorstaan. De tweede pijler is medische 'excellence', in de vorm van subspecialisatie en research. De derde is de bedrijfsvoering, waarvoor het ziekenhuis is gaan kijken bij het bedrijfsleven. Daarom gaf het ziekenhuis zichzelf de strategische opdracht om in de regio te komen tot samenwerking met andere aanbieders van oogheelkundige zorg.

Manager netwerkontwikkeling René Baljon legde eerder in dit tijdschrift uit dat er verschillende redenen waren om

met het netwerk te beginnen. 'We zagen verschillende tendensen: de zorgconsumptie neemt toe, er is meer vraag naar oogbehandelingen en er is geen substantiële uitbreiding van opleidingsplaatsen voor oogartsen. Ook is er meer concurrentie gekomen van privéklinieken sinds de cataractoperaties in het B-segment zijn opgenomen. Het netwerk is een reactie hierop. Wij willen de kwaliteit van de zorg waarborgen door te werken met moderne apparatuur en door de beste specialisten aan ons te binden. Door de werkomgeving voor hen aantrekkelijk te maken, behoud je hen voor het ziekenhuis, waardoor het ook aantrekkelijk blijft om de volledige breedte aan oogheelkunde te blijven bieden. Dat geldt voor al onze partners.'

Beter voor klant en zorgverlener

Binnen Het Oogzorgnetwerk werken afdelingen oogheelkunde van verschillende ziekenhuizen samen: die van Het Oogziekenhuis Rotterdam, het St. Franciscus Gasthuis, de Reinier de Graaf Groep, het IJsselland Ziekenhuis, het Slingeland Ziekenhuis en het Deventer Ziekenhuis (de laatste twee als franchisenemer). Inmiddels bezoeken al zo'n 250 duizend patiënten de verschillende afdelingen oogheelkunde van Het Oogzorgnetwerk. Het netwerk hoopt volgend jaar 'breakeven' te draaien. Er wordt gestreefd naar landelijke dekking; het netwerk verwacht over twee jaar uit circa twintig partners te bestaan.

Het netwerk is bedoeld om de kwaliteit van de oogheelkundige zorgverlening te verbeteren, zowel voor de cliënt als de oogspecialist, tezamen met hun ondersteunend personeel. Zo kun je beiden beter aan je binden, met als voornaamste tool kennisuitwisseling. Doel van het samenwerkingsverband is tevens de in-, door- en uitstroom van patiënten te optimaliseren. Zo moet een optimale door- en terugverwijzing tot stand komen, die de doorstroom van patiënten verhoogt.

Het Oogzorgnetwerk wordt zowel in verticale als in horizontale richting uitgebouwd. Horizontaal gaat over de samenwerking tussen oogheelkundige afdelingen van ziekenhuizen. Met verticaal uitbouwen van het netwerk wordt bedoeld dat zodra een ziekenhuis zich aansluit, de verticale relaties binnen de regio van het ziekenhuis verder ontwikkeld kunnen worden. Dat zijn alle met het ziekenhuis verbonden eerstelijnszorgaanbieders (zoals huisartsen, opticiens, optometristen) en vierdelijnszorgaanbieders (zoals revalidatiezorg, cliëntenvereniging en lotgenotencontact). Doordat zowel het voortraject, het medisch handelen en het natraject deel uitmaken van Het Oogzorgnetwerk, is het mogelijk de cliënt geïntegreerde zorg aan te bieden. Hierdoor ervaart de cliënt de totale oogzorgverlening als een samenhangend geheel. Alle betrokken partijen profiteren van deze manier van samenwerking en onderlinge afstemming.

De cliënt gaat erop vooruit doordat, door betere afstemming van zorgactiviteiten, de kwaliteit van de dienstverlening omhoog gaat en de oogzorg toegankelijker wordt. De deelnemende zorgaanbieders profiteren, want door de in-

tensieve samenwerking en kennisuitwisseling wordt een aantrekkelijke vak- en zorglogistieke ontwikkeling geboden in termen van kwaliteit, efficiency, productie, onderzoek en innovatie. Dit bevordert het onderscheidend vermogen van de zorgaanbieder op het gebied van oogzorg. De zorgverzekeraar profiteert ten slotte, doordat er kosten worden bespaard en de kwaliteit verbetert door de efficiënte manier van werken en betere toegankelijkheid voor de cliënt.

Handboek en ondersteunend bureau

Het netwerk is zodanig succesvol dat Het Oogzorgnetwerk het concept nu ook aanbiedt buiten de regio Zuidwest-Nederland, in een franchiseconstructie. De partner wordt franchisenemer en blijft zelf verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering, met andere woorden; lokaal ondernemerschap en standaardisatie. Vanuit het faciliterende bureau van Het Oogzorgnetwerk is de nodige ondersteuning mogelijk. Deze serviceorganisatie helpt elke nieuwe partner op weg met advies over de inrichting van hun organisatie en de keten. Baljon: 'Eigenlijk kun je het vergelijken met een soort gildesysteem: van, voor en door professionals. Met naast die organisatie een faciliterend bureau. Dit ondersteunt de professionals met kennisuitwisseling, -ontwikkeling en voorlichting.'

De serviceorganisatie beschikt tevens over een handboek met protocollen en 'best practises'. Geïnteresseerde oogheelkundige organisaties kunnen zo een netwerk opzetten, met alle voordelen van dien. Het handboek bevat handreikingen op het gebied van onder meer logistiek, kwaliteit, pr, marketing en veiligheidsmanagement. Binnen drie jaar wordt dit handboek vertaald naar de plaatselijke situatie. Stel nu dat een optometrist in de omgeving zich wil aansluiten bij Het Oogzorgnetwerk. Hoe gaat dat in zijn werk? Baljon: 'Ten eerste is aanmelding bij het optometristencollectief een vereiste. Ten tweede dient iemand geregistreerd te zijn in het kwaliteitsregister van de beroepsvereniging. Als derde onderdeel gaat er een toetsingstraject van start.' Inmiddels participeren er al zo'n 70 optometristen en 80 opticiens in samenwerkingsverbanden met de Oogzorgnetwerkpartners.

Innovaties

Door de intensieve samenwerking tussen de netwerkpartners in de complementaire ring (dat wil zeggen de eerste en vierde lijn) is het ook gemakkelijker verschillende oogzorginitiatieven en -projecten in de 'vrije ruimte' van de grond te krijgen. Zo opende Visio een loket in Het Oogziekenhuis Rotterdam en voeren optometristen uit de Rotterdamse regio oogheelkundige screenings uit in diverse verpleeg- en verzorgingshuizen.

Dat het netwerk meer is dan alleen een samenwerkingsverband, blijkt ook uit andere belangrijke innovaties die zijn ontstaan uit de samenwerking. Zo rijdt er inmiddels een recentelijk gelanceerde OOGbus langs verschillende organisaties voor ouderen en verstandelijk gehandicapten. 'Onder deze groepen zijn veel mensen met niet-herkend vi-



Beeld Anke Teunissen

Leren van het Oogzorgnetwerk:

1. Kijk buiten de bestaande grenzen; denk vrijelijk over mogelijkheden, maar vertaal dat altijd wel weer naar je primaire doelstellingen;
2. Houd rekening met trage besluitvorming binnen de sector;
3. Op de bühne duidelijke afspraken maken, maar tussen de coulissen het netwerkspel goed spelen, met andere woorden: het draait om goede persoonlijke relaties;
4. Professionals in goede en uitdagende werkomstandigheden leveren uiteindelijk excellente zorg;
5. Lokaal ondernemerschap stimuleert je partners;
6. Leg de lat hoger dan wat de wetgeving en de beroepsorganisaties opleggen, dan ga je je onderscheiden;
7. Organiseer de transfer voor de patiënt optimaal, dus 3 x klaar. Dat houdt in, de patiënt moet klaar zijn voor de transfer, de verzendende organisatie en de ontvangende organisatie.

susleed. Vaak gaat het om oogproblemen die simpel kunnen worden verholpen. Wij gaan met de bus - samen met zorgverzekeraar CZ - die mensen opsporen', aldus Baljon. 'En dan is er nog de Academy voor OOGzorg, een opleidingsinstituut waarin cursussen worden gegeven voor allerlei professionals in de oog(heelkundige)zorg.'

Lovende woorden

Enkele deelnemers van Het Oogzorgnetwerk werden eerder door *Zorgmarkt* gevraagd naar hun bevindingen. Marc Leeuwis, toenmalig hoofd poliklinische diensten van het IJssellandziekenhuis was ronduit positief: 'Het netwerk organiseert de zorg heel efficiënt: zakelijk en strak, het levert een uitstekend visitekaartje op voor het IJssellandziekenhuis. (...) Het heeft de oogheelkundige poli nieuw en positief leven ingeblazen.'

Oogarts Marja MacLaren van de Reinier de Graaf Groep

was ook blij met de aansluiting bij het netwerk: 'Het Oogzorgnetwerk levert een beproefde methode als het optometristencollectief aan. Daardoor hoeven wij als kleine groep oogartsen niet zelf het wiel uit te vinden. Ook op managementniveau voelen wij ons optimaal ondersteund door zowel de teamleider, die veel van de oogheelkundige organisatie afweet, als door de secretariële managementondersteuning.'

Piet Batenburg, voormalig bestuursvoorzitter van het Sint Franciscus Gasthuis (participant van het eerste uur) was al even positief: 'Dat wij door aansluiting bij de leidende partij op het gebied van oogheelkunde onze zorg naar een kwalitatief hoger plan konden tillen, was de belangrijkste reden. Wij kampten toen met twee vacatures voor oogartsen. (...) Volgens de Consumentenbond zijn wij met onze staaroperatie de beste in Zuid-Holland.' |