



# Westfriesgasthuis

---

**Strategische koers 2010 - 2015**



Veiligheid  
voorop

## Strategische koers 2010-2015:

**DOELSTELLING: HET WESTFRIESGASTHUIS BEHOORT BINNEN DRIE JAAR TOT DE TOP-TIEN VAN VEILIGE ZIEKENHUIZEN.**

Het Westfriesgasthuis gaat zich onderscheiden in *patiëntveiligheid*, zowel naar objectieve maatstaven als in de beleving van de patiënt. Als *zelfstandig* ziekenhuis levert het *basiszorg van hoogwaardige kwaliteit* en oefent het daarnaast enkele *meer gespecialiseerde of ziekenhuisoverstijgende functies* uit. Het zet zich in voor *samenwerking* met andere zorgaanbieders en is zich bewust van zijn *maatschappelijke verantwoordelijkheid*.





- **Patiëntveiligheid**

De patiënt wil zich veilig kunnen voelen en zich geborgen weten. Hij moet er vertrouwen in kunnen stellen dat het ziekenhuis en zijn medewerkers er alles aan doen om te voorkomen dat hij onnodige schade lijdt. Patiëntveiligheid houdt niet alleen veilige, betrouwbare (medische) apparatuur en veilige, gestandaardiseerde procedures in, maar ook: 'veilige' medewerkers. 'Veilige' medewerkers zijn zorgverleners of (zorg) ondersteunende medewerkers van voldoende deskundigheid. Deskundigheid vergt scholing, maar ook een toetsbare en toetsende opstelling.

- **Zelfstandigheid**

De ligging van het Westfriesgasthuis in een verzorgingsgebied met ca. 200.000 inwoners, waarin zich geen andere ziekenhuizen bevinden, biedt voldoende basis voor een gezonde bedrijfsvoering en maakt het mogelijk zelfstandig te blijven.

- **Basiszorg**

Het Westfriesgasthuis blijft alle zorg bieden die niet is voorbehouden aan universitaire centra of die een speciale erkenning behoeft vanwege het zeer gespecialiseerd karakter. Tot de basiszorg rekent het ziekenhuis ook spoedeisende hulp en intensive care, beide op niveau 2.



- **Hoogwaardige kwaliteit**

Hoogwaardige kwaliteit hangt nauw samen met patiëntveiligheid, maar houdt ook in dat het Westfriesgasthuis zich ontwikkelt tot een ziekenhuis dat voldoet aan normen van topklinische ziekenhuizen voorzover die noodzakelijk zijn om opleidingen te kunnen blijven verzorgen en specialisten aan zich te binden.

- **Specialiteiten**

Het Westfriesgasthuis rekent het niet tot zijn primaire taak zelfstandig 'specials' te leveren. Waar zich echter mogelijkheden aandienen die de patiëntenzorg ten goede komen én aantrekkingskracht uitoefenen op medisch specialisten en andere medewerkers én rendabel zijn, kan het ziekenhuis besluiten deze specials toe te laten.

- **Ziekenhuisoverstijgende functies**

Een ziekenhuis maakt deel uit van een keten van voorzieningen. Optimale diabeteszorg bijvoorbeeld veronderstelt niet alleen behandeling door medisch specialisten, maar ook de inbreng van huisarts, thuiszorg en andere zorgverlenende instellingen of professionals.

- **Samenwerking**

Door samen te werken met andere ziekenhuizen zal het Westfriesgasthuis voorzieningen in stand houden of verwezenlijken die het alleen niet of minder goed kan bieden. Het kiest er niet voor met één ziekenhuis samen te werken, maar met verschillende, afhankelijk van de aard van de aan te bieden voorziening. Door intensivering van de samenwerking met huisartsen, thuiszorg, verpleegzorg, GGZ, GGD'en e.d. wil het ziekenhuis bijdragen aan een goede stroomlijning en afstemming van de patiëntenzorg. Het wil zich door deze partners ook een spiegel laten voorhouden.

- **Maatschappelijke verantwoordelijkheid**

Het Westfriesgasthuis wil ook in ruimere zin van betekenis zijn voor de regio. Als grote werkgever, maar ook als partner van gemeenten, zorgaanbieders, verzekeraars en maatschappelijke organisaties bij het signaleren en eventueel gezamenlijk verbeteren van gezondheids- en welzijnsbedreigende omstandigheden.



## Voorwaarden en in 2015 bereikte resultaten

### • Opleidingsziekenhuis

Wie anderen kennis en vaardigheden bijbrengt, moet de nieuwste ontwikkelingen op zijn vakgebied bijhouden. Dit komt de veiligheid en de kwaliteit van de patiëntenzorg ten goede, wat op zichzelf weer kwaliteitsbewuste en wetenschappelijk geïnteresseerde professionals aantrekt en een prikkelend werkklimaat schept.

- het aantal medisch-specialistische opleidingen is aan het eind van de planperiode met ten minste twee uitgebreid (waaronder in elk geval de opleiding tot SEH-arts)
- op basis van een daartoe ontwikkeld planningsysteem worden voldoende interne opleidingen geboden om de schaarste aan gespecialiseerd verpleegkundigen het hoofd te kunnen bieden
- het Westfriesgasthuis beschikt over, dan wel participeert in een leershuis (mogelijk incl. simulatiecentrum)



- **Toetsen en getoetst worden**

Om veilige en kwalitatief hoogwaardige zorg te leveren, is een klimaat nodig waarin specialisten en andere medewerkers zich toetsbaar willen opstellen en bereid zijn van fouten te leren.



- alle specialisten hebben een Appraisal & Assessment procedure doorlopen
- voor alle medewerkers is een beoordelingssysteem ingevoerd met feedback over prestaties en vaardigheden
- alle leidinggevenden (van hoog tot laag in de organisatie) hebben een 360° feedback beoordeling gekregen
- het ziekenhuis heeft zijn NIAZ-accreditatie behouden
- er is een systeem dat de verbeteracties waartoe VIM-meldingen leiden, zichtbaar en volgbaar maakt
- het Westfriesgasthuis laat zich door zijn regionale partners toetsen, ook op zijn maatschappelijke functie



- **Een patiëntvriendelijke omgeving**

Veiligheid is óók beleving. Patiënten zullen zich eerder veilig voelen als de medewerkers en de gebouwen uitstralen dat zij welkom zijn en de dienstverlening beantwoordt aan wat zij daarvan mogen verwachten. Gastvrijheid is dan ook, naast 'objectieve' veiligheid, een belangrijk aandachtspunt voor het Westfriesgasthuis. Als er rapportcijfers zouden worden uitgedeeld, willen we een 9 scoren op veiligheid en een 8 op gastvrijheid.

- elke medewerker volgt periodiek een training op het gebied van patiëntveiligheid en patiëntbejegening
- de kwaliteitsbonus voor specialisten wordt de komende jaren (deels) gekoppeld aan een beoordeling van patiëntveiligheid (en zo mogelijk patiëntbejegening)
- als een uitspraak van de patiëntenklachtencommissie leidt tot verbeteracties, krijgt de klager niet alleen te horen wat de aard is van die verbeteracties, maar te gelegener tijd ook wat zij hebben opgeleverd
- door invoering van Planetree is de gastvrijheid toegenomen, zoals blijkt uit patiënttevredenheidsonderzoek
- m.b.t. patiënttevredenheid behoort het Westfriesgasthuis tot de 25% hoogst scorende ziekenhuizen
- het Westfriesgasthuis heeft ten minste vier sterren voor gastvrijheid verkregen



- **Goede faciliteiten**

Veiligheid en kwaliteit hangen uiteraard ook samen met de beschikbare faciliteiten zoals medische apparatuur, ICT en huisvesting.

Veiligheid  
voorop

- de in 2009 aangepaste procedures voor het toetsen van de veiligheid van (medische) apparatuur zijn geborgd
- het Westfriesgasthuis heeft zijn voorsprong op ICT-gebied behouden; het elektronisch patiëntendossier en de werkwijze daaromheen zijn zodanig aangepast dat de veiligheid en de efficiëntie van de patiëntenzorg worden bevorderd en de administratieve druk verminderd is, zoals blijkt uit de enquête van I&MT
- de huisvesting biedt, mede door toepassing van Planetree, de medewerkers een aantrekkelijk werkklimaat





- **Groei**

Wetenschappelijke verenigingen en Inspectie stellen steeds hogere eisen aan de frequentie waarmee een specialist een bepaalde handeling verricht (zeker bij 'specials'). Om aan die eisen te kunnen (blijven) voldoen, is 'volume' nodig: voldoende patiënten met een bepaalde aandoening. Wil het Westfriesgasthuis voorbereid zijn op een toekomst waarin de volume-eisen steeds strenger worden, dan is een wat grotere omvang (meer patiënten) wenselijk. Daarbij moet gedacht worden aan een adherentiegroei<sup>1</sup> van ten minste 10%. Om meer patiënten aan te trekken, dient het Westfriesgasthuis de wachttijden te bekorten, de telefonische bereikbaarheid te verbeteren, de service te vergroten en de aantrekkingskracht van de buitenpoliklinieken te versterken.

- bij 90% van de vakgroepen voldoet de wachttijd aan de Treeknormen
- 75 tot 80% van de binnenkomende telefoontjes wordt binnen 25 seconden beantwoord
- uit patiënttevredenheidsonderzoek blijkt dat de tevredenheid over de informatieverstrekking en de nazorg is toegenomen; ten minste 80% van de specialismen scoort hierop gemiddeld of hoger
- m.b.v. Lean Six Sigma zijn aantoonbare (nog nader te definiëren) verbeteringen in de logistiek van de patiëntenzorg tot stand gebracht
- de buitenpolikliniek Enkhuizen is ondergebracht in een nieuwe, voor patiënten aantrekkelijker huisvesting
- de aantrekkelijkheid van de buitenpoli Heerhugowaard is vergroot door verkorting van de wachttijd voor lab- en röntgenuitslagen, betere parkeerfaciliteiten e.d.; het marktaandeel in de regio Heerhugowaard is 25%

<sup>1</sup> Een maat voor het percentage patiënten dat gebruik maakt van een bepaald ziekenhuis





Westfriese Huisartsenorganisatie



Esperanz

Experts in oncologische zorg



- **Samenwerking: geven en nemen**

Samenwerking met andere zorgvoorzieningen zal op de lange duur alleen succesvol zijn als de betrokkenen elkaar successen gunnen, ook waar het de situering van gemeenschappelijke voorzieningen betreft.

- de satelliet van VUmc radiotherapie op het terrein van het Westfriesgasthuis is operationeel
- Esperanz, een regionaal oncologisch samenwerkingsverband, is operationeel
- het Diagnostisch Centrum West-Friesland (DCWF) is opgericht en operationeel
- Symbiant, een samenwerkingsverband op het gebied van de pathologie, is opgericht en operationeel





- **Maatschappelijk verantwoordelijk**

Het Westfriesgasthuis vervult voor de regio een belangrijke werkgeversfunctie. Het vormt bovendien een centrum waar veel informatie binnenkomt over (maatschappelijke) omstandigheden die de gezondheid en het welzijn beïnvloeden. Hoewel het onze primaire taak is tweedelijns zorg te bieden, willen wij ook in ruimere zin bijdragen aan de bevordering van het leefklimaat in de regio. Hierin willen wij nauw samenwerken met collegazorgaanbieders, zorgverzekeraars, gemeenten en andere maatschappelijke organisaties.



- het Westfriesgasthuis voert structureel overleg met zorgaanbieders, gemeenten en andere relevante organisaties, onder meer over gemeenschappelijke werkgelegenheidsvraagstukken
- het Westfriesgasthuis stelt actief kennis ter beschikking ter bevordering van de gezondheid en het welzijn in de regio en signaleert risico's op deze terreinen



- **Financieel gezond**

Hoewel het ziekenhuis momenteel over een flinke buffer beschikt, zal het daarop de komende jaren flink interen als het niet tijdig maatregelen neemt. Daarom zal de bedrijfsvoering efficiënter moeten. Stroomlijning van de bedrijfsprocessen (denk bijvoorbeeld aan OK-planning, afsprakenplanning poli's e.d.) leidt bovendien tot grotere tevredenheid onder patiënten en draagt bij aan de patiëntveiligheid. Een betere en meer efficiënte bedrijfsvoering is dus niet alleen bedoeld om geld vrij te maken voor alle plannen en om het eigen vermogen (de buffer voor slechte tijden of voor bijzondere investeringen) op peil te houden, maar zal er ook toe bijdragen dat meer patiënten voor het Westfriesgasthuis kiezen.

- de solvabiliteit is 20%
- de verbetering van de bedrijfsvoering met behulp van Lean Six Sigma heeft een structurele besparing van drie miljoen euro opgeleverd

