

Ziekenhuis moet concurreren met klantvriendelijke zbc's in de wijk

Scoren met gastvrijheid

Het Jeroen Bosch Ziekenhuis in 's-Hertogenbosch heeft een adherentiegebied van 400.000 inwoners. In het gebied vestigden zich een diagnostisch centrum met veel aparte locaties en een oogkliniek. Die blijken veel patiënten te trekken.

CARINA VAN AARTSEN

Oogarts Cees Verdoorn heeft vandaag 22 patiënten aan staar geopereerd: "En dan nog lachen." Het door hem opgerichte Phaco Centrum in 's-Hertogenbosch Zuid loopt als een 'tierelier'. Verdoorn vertrok twee jaar geleden samen met een collega-oogarts uit het Jeroen Bosch Ziekenhuis. Nu is hij hard op weg een geduchte concurrent te worden. Verdoorn en zijn collega's verwachtten het eerste jaar 1000 operaties te doen. Het werden er 1500.

Golvende bank

De kliniek ziet er gelikt uit en er is duidelijk flink in geïnvesteerd. Een enorme foto van een oog maakt direct duidelijk wat hier gebeurt. Blauwe leren banken met blauwe verlichting eronder slingeren zich door de wachtruimte. Die golvende bank heeft als voordeel dat "je elkaar niet zo zit aan te staren", licht Verdoorn toe. De leeshoek biedt verschillende glosy's. Twee grote tv-schermen laten een tenniswedstrijd zien. Bij binnenkomst meldt de klant zich aan de balie. Wie voor een poliafspraak komt, gaat naar links, wie een operatieve ingreep moet ondergaan, slaat rechtsaf. De kliniek werkt volgens het *one-stop-shop*-principe. Heeft iemand op de poli de diagnose staar gekregen, dan kan hij direct door voor de pre-operatieve screening en een afspraak maken voor de operatie.

Nieuwste van het nieuwste

Verdoorn en zijn collega's kunnen efficiënt werken omdat ze vier kamers tot hun be-

schikking hebben en daartussen rouleren. Een poliassistente doet vooraf alvast wat oogmetingen, zodat de oogarts direct met het onderzoek kan beginnen. De apparatuur is het nieuwste van het nieuwste. De kliniek is een van de zes oogcentra in Nederland die de nieuwste zelfaccomoderende lens mag implanteren. In drie perfect op de patiënt af te stellen operatiestoelen ter waarde van een kleine luxeauto worden patiënten voorbereid. Degene die aan de beurt is, rijdt zo met stoel en al de OK in. "Omdat we hier allemaal zelf hebben geïnvesteerd, konden we kiezen: of meer verdienen, of investeren in de beste apparatuur."

Phaco Centrum biedt kwaliteit, zegt Verdoorn. "Wij betalen zelfs de taxi voor mensen. Krijgen we niet vergoed." Voor de veiligheid is er bij operaties altijd een anesthesioloog in huis, krijgt iedereen een infuus en staat er een beademingsapparaat voor noodgevallen. Tot nu toe nog nooit gebruikt. Verdoorn wijst op de dames achter de balie: "Kijk, zij werken door tot dat alles is afgehandeld en de dossiers klaar liggen voor morgenochtend. Die gaan echt niet eerder weg dan dat alles in orde is. Dat was in het ziekenhuis heel anders. Daar was het: 'O, is het vijf uur? Dan gaan we weg'."

Normale taal

Aan de andere kant van 's-Hertogenbosch staat DiagnostiekvoorU, een diagnostisch centrum waar klanten de hele dag door bloed kunnen laten prikken, lab- en röntgenonderzoeken laten doen en zwangerschapsecho's laten maken. Het centrum ligt in een buitenwijk en heeft ruime par-

keergelegenheid. De muren zijn oranje en appelgroen geschilderd, in de wachtkamer liggen drie weken oude tijdschriften en er is een koffiehok met gratis koffie en thee. De toiletten zijn schoon en ruiken fris. Carrie van Schaaick is in verwachting van haar eerste kindje en komt vandaag voor een liggings- en groeiecho. Ze is in haar 36e week. Carrie heeft al twee keer eerder een echo laten maken, waarvan een keer in het Jeroen Bosch Ziekenhuis, omdat de baby een klompvoetje had. Nu komt ze voor controle weer naar het diagnostisch centrum. "Veel fijner", zegt ze. "Hier spreken ze tenminste normale taal. In het ziekenhuis spraken de artsen in medische termen met elkaar. Ik moest steeds vragen wat ze bedoelden en wat er precies aan de hand was."

Terwijl echoscopiste Ilone de Bruijn de ultrageluidkop over Carrie's buik laat gaan, kijken Carrie en haar moeder mee op het scherm aan het voeteneind van de behandeltafel. Alles ziet er goed uit, de baby, een jongetje, ligt op zijn gemakje vruchtwater te happen. Of het klompvoetje links of rechts zit, wil Carrie nog graag weten. Maar dat is niet goed te zien. Als de metingen zijn gedaan, krijgt ze twee afdrukjes mee. Ilone stuurt de gegevens later op de dag naar de verloskundige. Carrie hoeft niet meer terug te komen. Zij kan thuis in alle rust haar bevalling afwachten.

Gewoon vragen

Steeds meer mensen vinden de weg naar DiagnostiekvoorU, zegt directeur Esther Talboom: "Per dag doen we nu tussen de 350 en 400 onderzoeken. We bestaan sinds 2006 en groeien elk jaar twintig procent." Talboom speelt in op de wensen van de klant. Uit tevredenheidsonderzoeken bleek

'We konden kiezen: meer verdienen of investeren in de beste apparatuur'



EEN ENORME FOTO VAN EEN OOG IN DE ONTVANGSTRUIMTE VAN HET PHACO CENTRUM MAAKT DIRECT DUIDELIJK WAT HIER GEBEURT.

dat chronisch zieken vaak 's ochtends vroeg, voor het werk, willen komen. Zwangere vrouwen willen juist vaak 's avonds omdat ze hun partner mee willen nemen. "Je moet het mensen gewoon vragen. Bij ons bleek dat lang niet iedereen een avondsprek-uur wilde." Dus gaat het centrum 's ochtends om zeven uur al open en is het ook 's avonds open. Er zijn veel aparte locaties in de wijk opgezet, dicht bij de klanten. Talboom heeft het gewoon geregeld. "Het geheim is een goed en geïnspireerd team", zegt ze. "De mensen met wie ik ben begonnen, werken hier nog steeds. Omdat ze het helpen opbouwen, voelen ze zich sterk met de organisatie verbonden. En omdat ze wat voor elkaar over hebben, maakt dat het roosteren veel gemakkelijker."

Nieuwbouw JBZ

Op een steenworp afstand ligt het Jeroen Bosch Ziekenhuis. Een verouderd gebouw met vrij sombere gangen in donkerblauw en -bruin en plastic stoelen in de wachtruimtes. De poli oogheelkunde bevindt zich links van de hoofdingang in een laag en donker

noodgebouwtje. "We zijn ernstig toe aan een nieuw ziekenhuis", verzucht het pas aangetreden bestuurslid Gita Gallé. "De impact van een gebouw op het welbevinden is groot. Mensen willen graag een prettige

kamer met uitzicht op groen." Dat nieuwe gebouw is bijna klaar, vertelt Gallé. De bedoeling is dat het in het voorjaar van 2011 zijn deuren opent. Het klinkt veelbelovend: er komen veel eenpersoonskamers en men- »



WIE OP DE POLI DE DIAGNOSE STAAR KRIJGT, KAN DIRECT DOOR VOOR DE PREOPERATIEVE SCREENING EN EEN AFSpraak VOOR OPERATIE.



DE NIEUWBOUW VAN HET JEROEN BOSCH IS BIJNA KLAAR

sen kunnen hun kamer meer naar eigen smaak inrichten. Familieleden kunnen desgewenst op de kamer overnachten. Voeding en service zijn van hoog niveau. "Communicatie en bejegening zijn cruciaal. We investeren veel in training en opleiding." Dat is nodig, zo heeft Gallé gemerkt. "Ik vraag hier intern wel eens bij een willekeurige afdeling: hoe kan ik die en die vinden? Soms merk ik dan dat ze mijn vraag als storend ervaren. Dat kan natuurlijk niet".

Klantvriendelijkheidskursus

Bij de bloedafname zit het vandaag stampvol. Er staat een rij tot in de gang. Gehuil van

een klein kind klinkt van achter uit de open ruimte waar laboranten het bloed afnemen. Klanten worden ondanks de drukte vriendelijk te woord gestaan. Ze vinden het niet erg om even te wachten. De wachttijd valt mee, op drukke tijden hooguit een kwartier, zo vertelt laborante Irma van de Leemput: "Mensen moeten nu even iets langer wachten omdat er een kindje moet worden geprikt. Dat doen we met zijn tweeën."

Van de Leemput heeft met haar collega's een jaar geleden een klantvriendelijkheidskursus gevolgd. Een van de dingen die ze er leerde, was omgaan met nerveuze moeders. "Ik weet dat ik een

goede prikster ben, maar moeders reageren hun angst soms op mij af. Ik heb geleerd mij daar niet zoveel meer van aan te trekken."

Ook het JBZ heeft aparte diagnostische centra opgezet in de wijk, 45 in totaal en vier buitenpoliklinieken. Deze zijn beperkt opengesteld. Daardoor komen sommige mensen toch weer naar het ziekenhuis zelf waar ze de hele dag door terecht kunnen, zo legt Van de Leemput uit.

Speerpunten

Het grote JBZ heeft wel degelijk last van de concurrentie, zegt Gallé. Toch vindt ze ook dat concurrentie alle partijen scherp houdt. "Wij kijken hoe we van onze concurrenten kunnen leren. Wat doen zij wat wij niet doen?"

Gallé voegt toe dat ook het JBZ tevredenheidsonderzoeken doet en op de resultaten daarvan stuurt. Met diverse patiëntengroepen worden spiegelgesprekken gehouden. Het JBZ is er nog niet op alle punten uit hoe zij de concurrentie wil bestrijden. Speerpunten als hartdotteren en robotchirurgie zijn al wel geformuleerd. Volgens Gallé kan een zbc in het algemeen beter concurreren met een ziekenhuis dan andersom. "Er is nog onvoldoende sprake van een level playing field. Een zbc heeft een integraal tarief dat vaak lager ligt dan het ziekenhuistarief. Logisch, aangezien zij vooral de krenten uit de pap halen. In het ziekenhuis wordt ook hoogcomplexere en minder lucratieve zorg verleend. Uiteraard willen wij niet alleen die dure, onrendabele zorg overhouden en spannen wij ons in om die krenten in onze eigen pap te houden." Dus is het JBZ druk bezig met de oprichting van een klein nierdialysecentrum ten oosten van Oss. Het ziekenhuis werkt daarin samen met het naburige ziekenhuis Bernhoven. Het centrum moet als een soort frontoffice gaan werken om diverse diensten voor patiënten zo goed, snel en dichtbij mogelijk aan te bieden. Gallé benadrukt dat het centrum sterk is gericht op het bieden van service aan zowel de patiënt als de huisarts.

Concurrentie

De vraag of het ziekenhuis niet beter sommige zorgonderdelen zou kunnen afstoten, is nog niet beantwoord. Neem nu de oogheelkunde. Gallé: "Zo'n apart centrum voor oogoperaties is natuurlijk vanuit bedrijfs- »

kundig oogpunt ideaal. Wij moeten de OK-capaciteit optimaal verdelen onder alle specialisten. Planningstechnisch hebben wij al slagen gemaakt, maar het kan nog beter." De oogartsen in het JBZ vinden het juist leuk om alle soorten operaties zelf te blijven doen. Daarom heeft het JBZ niet gekozen voor aparte specialisaties.

Oogarts Verdoorn vindt dat onverstandig: "Wij doen 1500 staaroperaties per jaar, waarvan ik er 700 doe. In het JBZ doen de oogartsen er 3000 met zijn tienden. Die slag gaan ze niet meer winnen. De ervaring die wij inmiddels hebben, halen zij nooit meer in." Het Catharina-ziekenhuis in Eindhoven begrijpt het

volgens Verdoorn wel. Daar hebben oogartsen zich gespecialiseerd in inwendige oogoperaties. Zij werken nu samen met het Phaco Centrum en ziekenhuis en centrum verwijzen patiënten naar elkaar.

Gallé is niet bang voor de concurrentie van diagnostische centra: "Wij waren al volop met diagnostiek in de wijken bezig voordat DiagnostiekvoorU in 's-Hertogenbosch kwam. Wij onderscheiden ons met onze medische kennisinfrastructuur én hele goede laboratoria. Excellente arts-microbiologen, pathologen en andere medisch specialis-

ten kunnen afwijkingen meebeoordelen en adviezen geven voor vervolgbehandeling." Talboom begrijpt deze houding niet:

'Communicatie en bejegening zijn cruciaal'

"Het is onverstandig om precies hetzelfde te willen doen als wij. Je kunt beter toege-

voegde waarde zoeken. Laat ons het eenvoudige werk doen. Hier komen 'gezonde' mensen, via huisartsen en verloskundigen. Zieke mensen moeten naar het ziekenhuis."

Begin van samenwerken

Talboom werkt al wel afzonderlijk samen met de meeste van de maatschappen. Volgens haar vinden de specialisten het leuk om samen te werken. "Ze redeneren, zoals de meeste dokters dat doen, vanuit de patiënt. Dus zien ze het belang om met elkaar samen te werken." De specialisten komen af en toe onderzoek doen of kijken mee. Talboom schrijft daar aparte rekeningen voor uit. Samenwerkingsafspraken tussen DiagnostiekvoorU, het Phaco Centrum en de raad van bestuur van het JBZ, zijn er niet. Talboom en Verdoorn zijn in enkele 'afwachterende' gesprekken met de raad van bestuur niet verder gekomen. De huidige financieringsstructuur maakt samenwerken er ook niet gemakkelijker op. Talboom noemt als voorbeeld de ketendbc's voor chronisch zieken. Zij heeft een contract met de twee grootste zorggroepen van 's-Hertogenbosch voor diabeteszorg. "Op het moment dat een patiënt bij een specialist komt, opent die een dbc. Dan wil een patiënt bij ons bloed laten prikken en voetonderzoek laten doen. Voor die patiënt moet ik eigenlijk een rekening sturen naar het ziekenhuis omdat zij hun dbc-gelden innen voor die ene patiënt. Ik zou dat onderling moeten verrekenen met het ziekenhuis. Maar daarvoor bestaat nog geen systeem."

Gallé ziet als verantwoordelijk bestuurslid voor kwaliteit wel wat in samenwerking. Talboom en Verdoorn zeggen de gesprekken die ze met haar hebben gehad als positief te ervaren. Gallé: "Wij hebben naast elkaar bestaansrecht. Bekijk het als Schiphol en een klein regionaal vliegveld. Wie snel weg wil, gaat via Rotterdam Airport. Wil je een intercontinentale vlucht of taxfree shoppen, dan vlieg je liever vanaf Schiphol." ●



DIAGNOSTIEKVOORU LIGT IN EEN BUITENWIJK EN HEEFT RUIME PARKEERGELEGENHEID