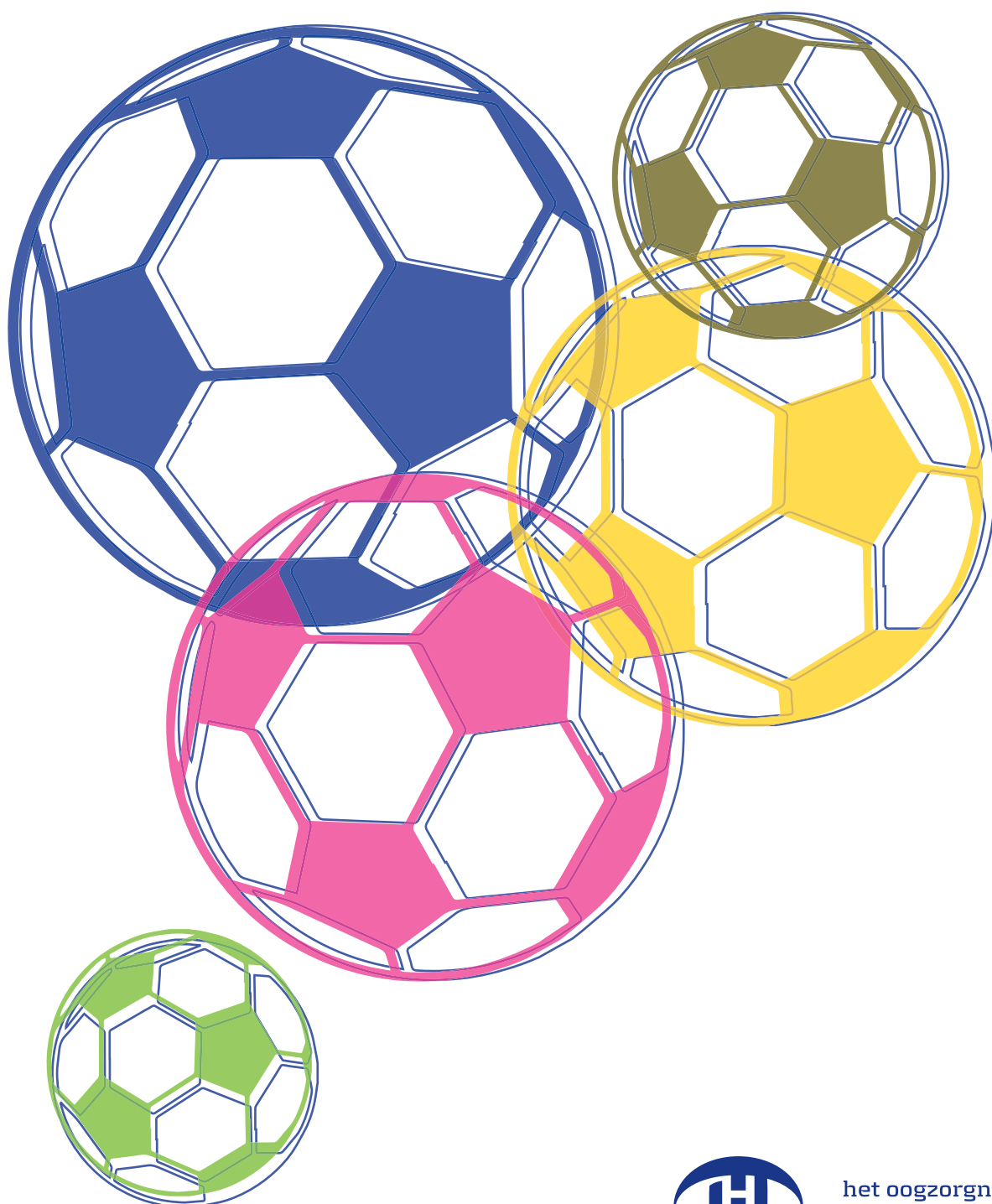


Jaarverslag

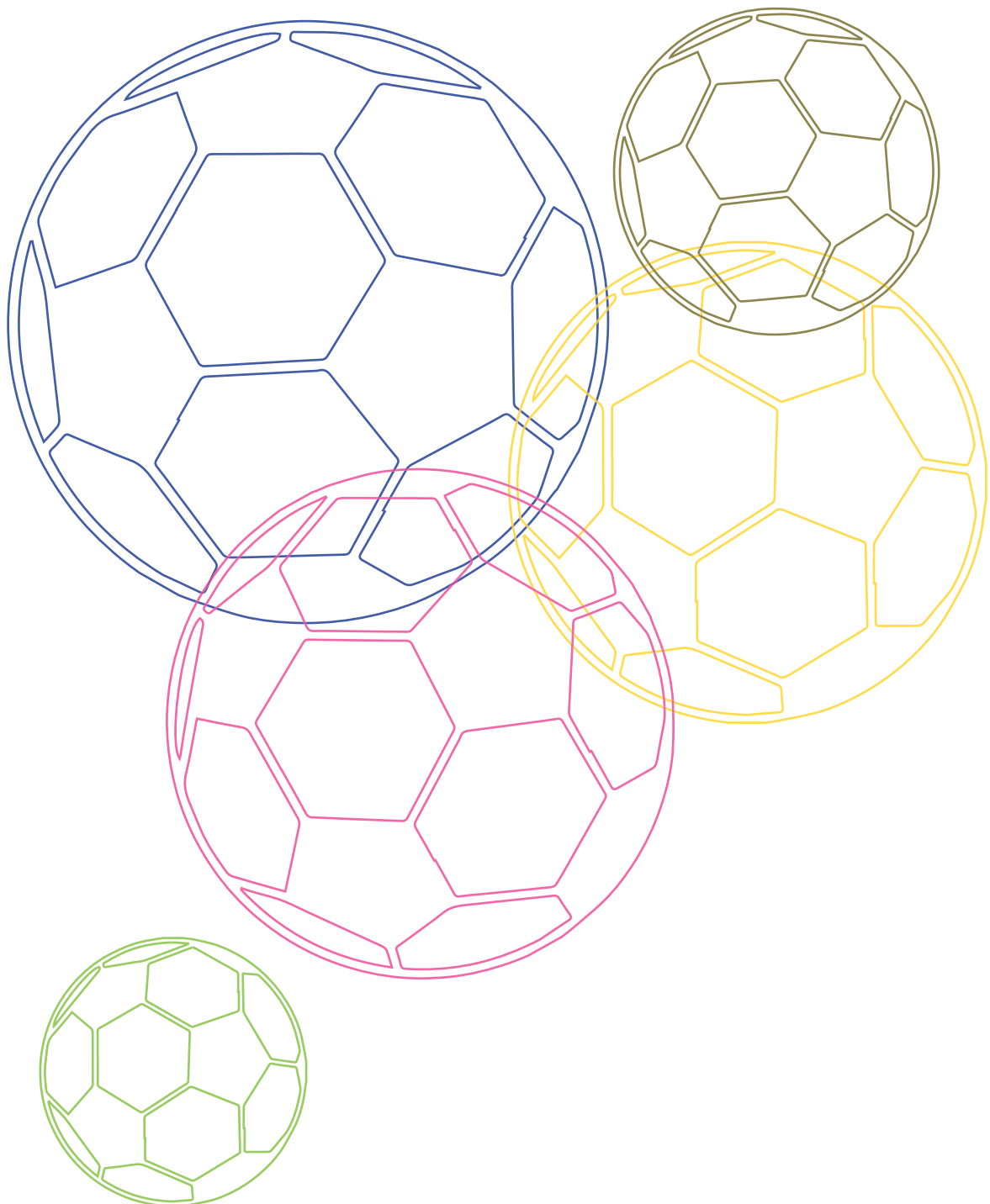
Het Oogzorgnetwerk 2013



het oogzorgnetwerk
the eye care network

Jaarverslag

Het Oogzorgnetwerk 2013



Voorwoord

Het Oogzorgnetwerk is een groeiend landelijk netwerk van oogheeskundige afdelingen met een centrale serviceorganisatie. Deze serviceorganisatie levert unieke kennis, ervaring en ondersteunende capaciteit om samen met de netwerkpartners te komen tot excellente oogheeskunde zorg. Het Oogzorgnetwerk is een initiatief van Het Oogziekenhuis Rotterdam.



“The piano keys are black and white but they sound like a million colors in your mind” is een prachtige frase uit het liedje Spider’s Web van Katie Melua. Het geeft aan dat de diversiteit in (f)actoren in gezamenlijkheid iets heel moois kan voortbrengen. Tijdens de Oogzorgnetwerkdag heb ik dit geëxtrapoleerd naar Het Oogzorgnetwerk: verschillende ziekenhuizen, verschillende mensen, verschillende omgevingen, maar met elkaar weten we iets heel moois te creëren. Dat moois is een samenwerkingsverband die uniek is in de curatieve sector: qua omvang, qua constructie en bovenal qua passie.

In Het Oogzorgnetwerk gaat het om de collectieve passie voor het leveren van excellente oogheeskundige zorg aan de patiënt. Aan iedere patiënt die dat nodig heeft. Het gaat om het ambacht van het vak, of je nou oogarts, optometrist, orthoptist, TOA, of doktersassistent bent. Iedereen levert zijn of haar bijdrage aan die excellente zorg voor de patiënt, middels een dagelijks optimaal geconstrueerd samenspel.

Die passie voor dat samenspel was het afgelopen jaar terug te zien in de diverse bijeenkomsten, als de vakwerkgroepen, expertgroepen voor de certificering, Oogzorgnetwerkdag, partnerraad en onderlinge werkbezoeken. Waar dat in de beginjaren nog wat schoorvoetend verliep, ontmoeten wij elkaar in het netwerk steeds vaker en gemakkelijker.

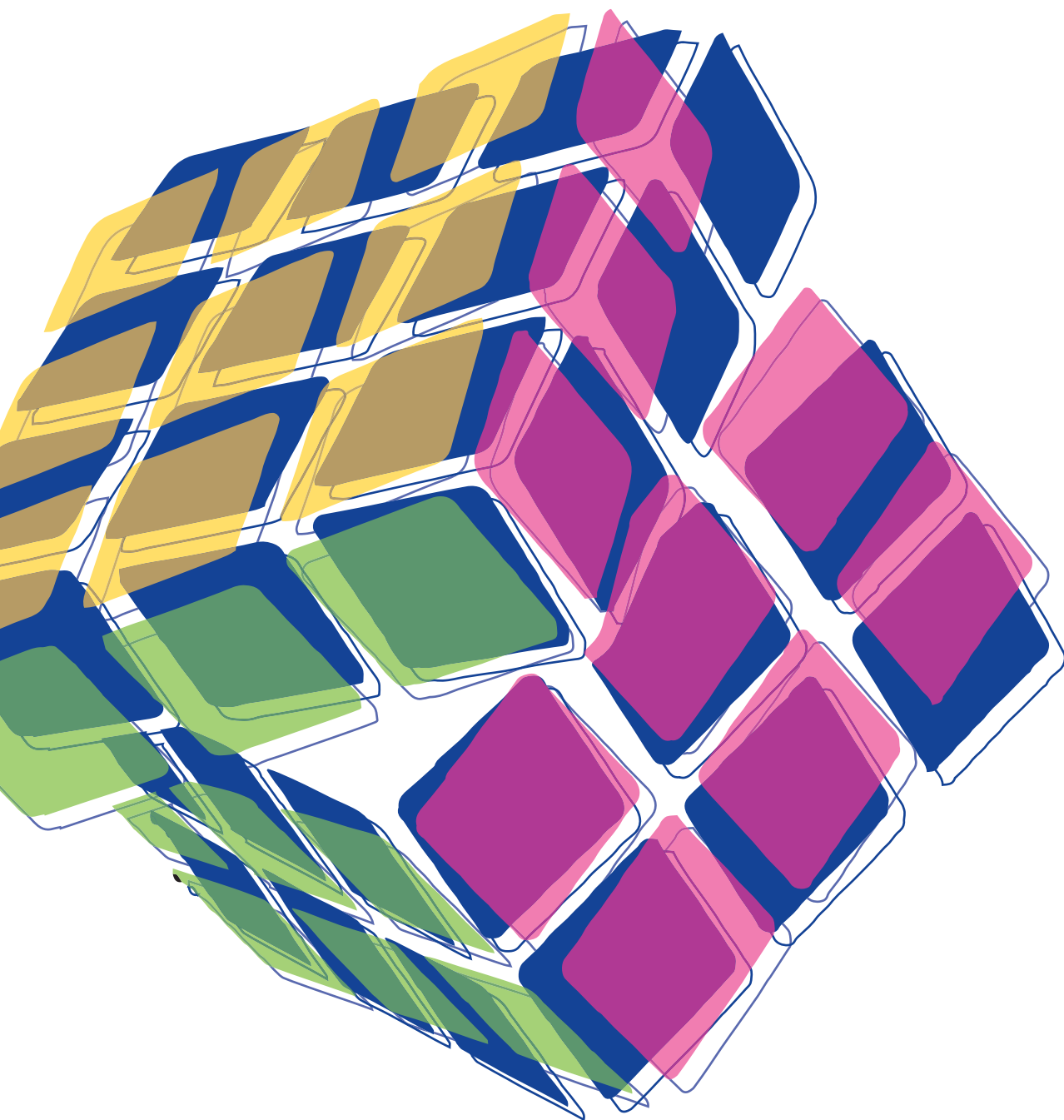
Die passie is ook terug te vinden in innovatie in de zorg en haar bedrijfsvoering. Zo heeft Karlijn Nijmeijer grote stappen gezet in haar promotieonderzoek ‘franchise in de zorg’, een onderzoek dat in 2009 is geïnitieerd door Het Oogziekenhuis en Het Oogzorgnetwerk. Het onderzoek belicht de wijze waarop we Het Oogzorgnetwerk hebben vormgegeven en daarbinnen met elkaar samenwerken om doelen te behalen ter verbetering van de kwaliteit van zorg, efficiëntie, professionele werkomgeving en positionering. In 2013 is een vragenlijst uitgezet onder alle partnerziekenhuizen. Mede doordat in het promotieonderzoek ook achttien andere zorgformules worden meegenomen, geeft dit ons bruikbare inzichten in mogelijkheden tot versterking, maar ook wat we vooral moeten vasthouden. In 2014 gaan we aan de slag met deze kennis.

Dit jaarverslag laat weer zien dat we niet stil hebben gezeten. In samenspel zijn we verder gegaan met het invulling geven aan onze doelstelling: excelleren in de oogheekundige zorg door het ontwikkelen van nieuwe concepten en producten en het delen van kennis daarover. Maar ook altijd weer met een kritische blik, of het construct nog past in de huidige tijd en met de blik op de toekomst, of de dienstverlening goed verloopt, of het samenspel klinkt als mooie pianomuziek. Vele zorgpartijen staan aan de vooravond van franchise. Zo lanceerde de ING in 2013 een rapport, waarin werd aangetoond dat franchiseconstructies kunnen gaan bijdragen aan een doelmatige en betere zorg. Veel van die initiatieven weten ons te vinden als voorbeeld. Ook daar delen we kennis. In die gesprekken krijgen we vaak terug dat onze passie om de beste zorg te verlenen zo opvallend is. Wij vinden dat normaal. Het Oogzorgnetwerk heeft geen winstdoelstelling, alle opbrengsten vloeien terug in productontwikkeling en verbeterde dienstverlening. Het gaat ons te allen tijde om de inhoud en ik beëindig graag met de “gevleugelde” woorden van dichter Bert Schierbeek: ‘een pond veren vliegt niet als er geen vogel in zit’.

Hartelijk dank aan een ieder voor een jaar van mooi samenspel.

René Baljon,
directeur Het Oogzorgnetwerk





Inhoud

Voorwoord	2
1 Ontwikkelingen binnen Het Oogzorgnetwerk 2013	6
1.1 Strategische partners	6
1.1.1 Het Oogziekenhuis Rotterdam	6
1.1.2 Sint Franciscus Gasthuis te Rotterdam	6
1.1.3 Reinier de Graaf Groep te Delft	7
1.1.4 IJsselland Ziekenhuis te Capelle aan den IJssel	7
1.1.5 Slingeland Ziekenhuis te Doetinchem	7
1.1.6 Zuwe Hofpoort Ziekenhuis te Woerden	8
1.1.7 Antonius Ziekenhuis te Sneek	8
1.1.8 Westfriesgasthuis te Hoorn	9
1.1.9 Ziekenhuisgroep Twente, locatie Almelo	9
1.1.10 Flevoziekenhuis te Almere	10
1.1.11 Havenziekenhuis te Rotterdam	10
1.1.12 Medisch Centrum Leeuwarden te Leeuwarden	12
1.1.13 Het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis te Dirksland	12
1.1.14 Rivas Zorggroep, Beatrixziekenhuis te Gorinchem	13
1.1.15 Vlietland Ziekenhuis te Schiedam	13
1.1.16 Deventer ziekenhuis	13
1.2 Partners complementaire ring	14
1.2.1 Samenwerking met opticiens	14
1.2.2 Samenwerking met optometristen	14
1.3 Oogzorgnetwerkactiviteiten	16
1.3.1 Vakwerkgroepen	16
1.3.1.1 Vakwerkgroep Inkoop	16
1.3.1.2 Vakwerkgroep Zorgverkoop	16
1.3.1.3 Vakwerkgroep Zorgadministratie	16
1.3.1.4 Vakwerkgroep Leidinggevende	16
1.3.1.5 Vakwerkgroep Hygiëne en steriliteit	17
1.3.2 Gezamenlijke inkoop	17
1.3.3 Benchmark	17
1.3.4 Handboek	17
1.3.5 Intern kwaliteitsmanagementsysteem	17
1.3.6 Marketing en Communicatie	18
1.3.7 Internationaal samenspel	18
1.3.8 Gezamenlijke zorgverkoop	18
1.4 OOGbus	19
1.5 Overige activiteiten	20
1.5.1 Oogzorgnetwerkdag	20
1.5.2 World Sight Day	20
1.5.3 Trainingsprogramma Eye Care Air	21
1.5.4 Capaciteitsberekening en masterplanning	21
2 Financieel	22
2.1 Kerngetallen	22
3 Organisatie	25
3.1 Stuurgroep Het Oogzorgnetwerk	25
3.2 Serviceorganisatie Het Oogzorgnetwerk	25
3.3 Team OOGbus	25
3.4 Partnerraad	26
4 Publicaties en presentaties	28
4.1 Publicaties 2013	28
4.2 Presentaties congressen/symposia	28

1 Ontwikkelingen

binnen Het Oogzorgnetwerk 2013

1.1 Strategische partners

1.1.1 Het Oogziekenhuis Rotterdam, oprichter Het Oogzorgnetwerk in 2001

Het Oogzorgnetwerk wordt bestuurd door de Stuurgroep. De Stuurgroep is eindverantwoordelijk voor de ontwikkeling en de uitvoering van het netwerk. Het Oogziekenhuis Rotterdam is als initiatiefnemer van Het Oogzorgnetwerk sterk vertegenwoordigd in dit orgaan.

De oogartsen van de oogartsenmaatschap van Het Oogziekenhuis Rotterdam leveren een essentiële bijdrage aan Het Oogzorgnetwerk. In 2013 hebben zij tijdens (netwerk)bijeenkomsten en in projecten hun medische kennis en visie gedeeld. Enkele oogartsen hebben geparticipeerd in expertgroepen en de oogartsenmaatschap ontving collega's van partnerziekenhuizen tijdens een werkbezoek in Het Oogziekenhuis Rotterdam. Daarnaast hadden de oogartsen en andere professionals een actieve rol in de opleiding van doktersassistenten van de Oogzorgnetwerk-partners tot operatieassistent bij cataractoperaties.

De adviseurs van de serviceorganisatie van Het Oogzorgnetwerk ondersteunden in 2013 Het Oogziekenhuis Rotterdam bij het realiseren van uiteenlopende projecten en activiteiten. Waaronder ondersteuning bij de Nationale Campagne Vuurwerkbril en het trainingsprogramma Eye Care Air, het onderhouden van de contacten met het Optometristen Collectief Rijnmond, internationale samenwerking binnen de wereldvereniging van oogziekenhuizen (WAEH) en de feestelijkheden rondom het afscheid van Frans Hiddema. Daarnaast hebben de adviseurs van Het Oogzorgnetwerk een bijdrage geleverd aan de strategieontwikkeling van Het Oogziekenhuis Rotterdam en is meegewerkt aan de voorbereidingen op de implementatie van het elektronisch patiëntendossier.

Zorgverzekeraar CZ startte in 2013 met het selectief inkopen op het gebied van bovenooglid-correcties en had Het Oogziekenhuis Rotterdam daarvoor niet gecontracteerd. Dankzij samenspel met verschillende Oogzorgnetwerkpartners zijn er alsnog afspraken gemaakt, waarmee een landelijke dekking van kwalitatief hoogstaande oculoplastische zorg is gerealiseerd.

In 2013 is het instrument ter bepaling van de capaciteiten stevig doorontwikkeld. Het model, dat in 2012 is ontwikkeld en de benutting van capaciteiten voor wenselijke productie berekent, is uitgebreid en geoptimaliseerd. De samenwerking tussen de afdeling Zorglogistieke bedrijfsvoering van Het Oogziekenhuis Rotterdam en Het Oogzorgnetwerk leidt op verantwoorde wijze tot efficiëntie en kostenreductie binnen de oogzorg. Een resultaat dat past binnen de doelstelling.

1.1.2 Sint Franciscus Gasthuis te Rotterdam, partner sinds 1 januari 2003

In 2013 is het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD) voor oogheelkunde geïmplementeerd. In samenwerking met de afdeling Informatie & Automatisering van het Sint Franciscus Gasthuis heeft een multidisciplinair projectteam gewerkt aan de ontwikkeling van het EPD en aan de aanpassing van de werkprocessen. De grote veranderbereidheid en mate van participatie van de gebruikers in de ontwerp- en ontwikkelfase, resulteerden in een eindproduct dat aansloot bij de meeste wensen en verwachtingen. De implementatie startte eind juni 2013. Binnen twee maanden werkte de polikliniek volledig zonder papieren dossiers.

Het percentage patiënten dat met druppelanesthesie een cataractoperatie onderging is in 2013 gestegen tot 97%. Het samenspel tussen oogartsen en doktersassistenten in de Surgicube® bleek niet alleen efficiënt te zijn, maar ook bij te dragen aan een hoge patiënttevredenheid. In de landelijke CQ-index Cataract scoorde het Sint Franciscus Gasthuis het hoogst op alle vier de criteria. Tijdens de jaarlijkse Oogzorgnetwerkdag 2013 ontving het team in het kader van de 10-jarige samenwerking met Het Oogzorgnetwerk een oorkonde en een beloning in de vorm van een diner voor het hele team.

**1.1.3 Reinier de Graaf
Groep te Delft,
partner sinds
1 juli 2006**

In 2013 heeft de afdeling Oogheelkunde van de Reinier de Graaf Groep de ingezette activiteiten voortgezet en geoptimaliseerd. Het team van de poliklinische staaroperaties draait sinds januari 2013 geheel zelfstandig. Naast de inzet van medewerkers is dit succes te danken aan de nauwe samenwerking tussen het oogheeskundig team en het OK-team van de Reinier de Graaf Groep en Het Oogzorgnetwerk. De samenwerking tussen de Reinier de Graaf Groep en Het Oogzorgnetwerk heeft zijn vruchten afgeworpen op het gebied van de masterplanning, het trainingsprogramma Eye Care Air en een positieve afronding van de maculadegeneratie-audit. De polikliniek Oogheelkunde zocht ook zelf de samenwerking op, waardoor de implementatie van het oogheeskundig EPD, verbetering van toegangstijden, verbetering van VIM-procedures en samenwerking met de dienst infectiepreventie zijn gerealiseerd. Tenslotte is wederom aandacht besteed aan de ketenzorg met optometristen, opticiens, huisartsen en revalidatie-instellingen voor blinden en slechtzienden. Het verbeteren van de kwaliteit van medische zorg door kennisuitwisseling, het delen van good practices en het opzetten van innovatieprojecten, blijven ook in 2014 speerpunten ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

**1.1.4 IJsselland Ziekenhuis
te Capelle aan den
IJssel, partner sinds
1 juli 2007**

In het eerste kwartaal van 2013 is de wachttijd voor de staaroperaties toegenomen. Om deze wachttijd te normaliseren is er een project gestart om extra dagen te kunnen opereren. De inzet van de oogartsen en de medewerkers en de medewerking van de OK-afdeling heeft ertoe geleid dat in heel 2013 de wachttijd voor een staaroperatie op een acceptabel niveau is gekomen. De enorme toename van patiënten met maculadegeneratie die behandeld kunnen worden met Avastin heeft in 2013 geleid tot een capaciteittekort. In 2014 wordt gewerkt aan een mogelijke oplossing.

Tenslotte is in samenwerking met de afdeling Communicatie van het IJsselland ziekenhuis een eigen websitepagina ontwikkeld voor de afdeling Oogheelkunde en is de samenwerking met verschillende ketenpartners, zoals Visio en Optolens Medical, in 2013 verder onderhouden en geoptimaliseerd. Zo levert het samenspel tussen verschillende afdelingen een win-winsituatie op voor de patiënt.

**1.1.5 Slingeland Ziekenhuis
te Doetinchem,
partner sinds
15 januari 2008**

2013 was voor het Slingeland Ziekenhuis een jaar van veranderingen. Zowel op directie-, management- als afdelingsniveau zijn nieuwe medewerkers in dienst getreden. Ook werd de maatschap in september 2013 uitgebreid met Wanda Hartstra als vierde oogarts. Daarmee is de maatschap weer op volle sterkte gekomen. Veel aandacht van de afdeling ging in 2013 uit naar de voorbereiding op de visitatie in februari 2014. Dit vormde een goede aanleiding om alle protocollen waar nodig te actualiseren en een nieuw medisch beleidsplan te ontwikkelen. In 2013 zijn de banden met de afdeling Inkoop aangehaald. De inkoopcombinatie van Het Oogzorgnetwerk biedt hier blijvend financiële voordelen. Het Slingeland Ziekenhuis was in 2008 de eerste partner die OpticienZorg introduceerde. De contacten met de optiek zijn nog altijd nauw. De kennisbijeenkomsten kenden een goede opkomst en werkten enthousiasmerend.

**1.1.6 Zuwe Hofpoort
Ziekenhuis te
Woerden, partner
sinds 1 maart 2009**

Voor het Zuwe Hofpoort Ziekenhuis heeft een belangrijke strategische koerswisseling plaatsgevonden. In 2013 heeft het fusietraject tussen het Zuwe Hofpoort Ziekenhuis en het Antonius Ziekenhuis Nieuwegein de agenda gedomineerd. De fusie heeft invloed gehad op de dagelijkse werkzaamheden op de afdeling Oogheelkunde. Bij de medewerkers heeft dit onzekerheid en onduidelijkheid teweeg gebracht. Ondanks de fusiebesprekingen heeft de afdeling Oogheelkunde wel invulling kunnen geven aan de bestaande samenwerking met Het Oogzorgnetwerk. Het afgelopen jaar zijn twee projecten gerealiseerd, Optimalisatie van de Zorglijn Cataract en Poli Efficiency. Binnen deze projecten is gewerkt aan goede registratie, het vastleggen en optimaliseren van protocollen in het ziekenhuissysteem, taakherschikking, opleiding operatiemedewerkers cataractchirurgie, spreekuur-opbouw, bejegening en communicatie richting de patiënt en het OK-traject voor cataract. 2013 is het laatste jaar dat Het Zuwe Hofpoort Ziekenhuis onderdeel heeft uitgemaakt van Het Oogzorgnetwerk. Vanwege de fusie met het Antonius Ziekenhuis Nieuwegein is besloten de samenwerking met Het Oogzorgnetwerk per 1 maart 2014 te beëindigen.

**1.1.7 Antonius Ziekenhuis te
Sneek en Emmeloord,
partner sinds 1 juli
2009**

In het Antonius Ziekenhuis Sneek en Emmeloord is 2013 begonnen met het definitief overhevelen van de intra-oculaire injecties van de OK naar de gerealiseerde zelfstandige behandelkamer bij de polikliniek Oogheelkunde. Een uitgebreide voorbereiding is hieraan vooraf gegaan, waaronder een intensief scholingstraject voor de Technisch Oogheelkundig Assistentes (TOA's). De resultaten van dit project zijn onder andere proces- en efficiencyverbetering, bevordering van werkplezier door uitbreiding van het takenpakket, kostenreductie, productiegroei en verbetering van voorlichting en communicatie richting de patiënt. De nieuwe werkwijze is in 2013 geaudit. Voor de succesvolle afronding van de audit ontving de afdeling het Certificaat Maculadegeneratie van Het Oogzorgnetwerk. De audit heeft aangetoond dat het Antonius Ziekenhuis aantoonbare kwaliteit levert: korte wachttijden, snelle doorlooptijden, zorg volgens actuele richtlijnen, efficiënt en volledig geprotocolleerd. In 2013 is een soortgelijk project van start gegaan, dat per mei 2014 moet leiden tot het overhevelen van de ingrepen aan de oogleden naar de zelfstandige behandelkamer bij de polikliniek Oogheelkunde.



TOA's van het Antonius Ziekenhuis die intern zijn geschoold voor het assisteren bij de intra-oculaire injectie: Ruth Rosenkrantz, Liesbeth van der Werf, Gea Bijker, Christa Abma en Geppie Seinstra.

In samenwerking met Het Oogzorgnetwerk heeft het Antonius Ziekenhuis daarnaast hard gewerkt aan een aantal andere projecten. Op de afdeling Oogheelkunde is een glaucoomspreekuur geïntroduceerd, uitgevoerd door een oogarts, optometrist en ondersteund door een TOA. Eén van de doelstellingen hierbij is het verhogen van de kennis en kunde van betrokken medewerkers. Binnen de zorglijn cataract zijn voorbereidingen getroffen om te starten met een voorlichtings-spreekuur op inloopbasis. Het spreekuur maakt onderdeel uit van het aanbieden van one-stop-shop screening voor cataractpatiënten. Daarnaast hebben adviseurs van Het Oogzorgnetwerk samen met de afdeling Communicatie van het Antonius Ziekenhuis een communicatieplan opgesteld voor de afdeling Oogheelkunde. De doelstelling is naamsbekendheid geven aan de samenwerking van het Antonius Ziekenhuis en Het Oogzorgnetwerk in de regio en het zichtbaar maken van de meerwaarde voor huisartsen, patiënten en zorgverzekeraars. De centrale boodschap daarbij is het gezamenlijk streven om te komen tot excellente oogheelkundige zorg.

Naast alle lopende projecten heeft het Antonius Ziekenhuis een zeer actieve bijdrage geleverd aan het gezamenlijk inkoopprogramma van Het Oogzorgnetwerk. Met trots kan worden gemeld dat het Antonius Ziekenhuis de partnerovereenkomst met Het Oogzorgnetwerk in 2013 heeft verlengd. Zowel het ziekenhuis als Het Oogzorgnetwerk kijken uit naar de voortzetting van de succesvolle samenwerking.

1.1.8 Westfriesgasthuis te Hoorn, partner sinds 16 september 2009

In het Westfriesgasthuis is in 2013 intensief en plezierig samengewerkt tussen de afdeling Oogheelkunde en de adviseurs van de serviceorganisatie. De leidinggevende Krista Boerlage, de medisch manager Nynke Klaassen en de manager Corine van Geffen speelden daarin een centrale rol. De afdeling werd in oktober onderscheiden met de Oogzorgnetwerk Partnerprijs voor het Opticienzorg Gezichtenboek: een prijs toegekend na nominatie door de Stuurgroep van Het Oogzorgnetwerk en na stemming door de deelnemers van de Oogzorgnetwerkdag. Een erkenning voor de vele inspanningen die dit team heeft gepleegd richting de opticiens in de regio en de vernieuwing die zij initiëren.

In 2013 organiseerde de afdeling Oogheelkunde onder leiding van Annemiek Rijnveld en Nynke Klaassen een informatieavond over keratoconus voor patiënten en opticiens. De avond werd bezocht door ruim 100 deelnemers. Veel kennis werd overgedragen en ervaringen werden uitgewisseld. Een uitstekende opzet die navolging verdient binnen het netwerk.



14 oktober 2013, keratoconusavond voor patiënten en opticiens in het Westfriesgasthuis.

Door een multidisciplinair team is in 2013 gewerkt aan het optimaliseren van de masterplanning na uitvoering van de capaciteitsberekening. Veel aandacht is ook uitgegaan naar de uitbreiding van de corneazorg tot het Hoornvliescentrum Hoorn. Hiertoe zijn door het ziekenhuis twee nieuwe oogartsen aangetrokken: Rachel Wolff en Fara Sortomme-Keramati. Het Oogzorgnetwerk maakte met de financiële afdeling van het ziekenhuis de businesscase. Optimalisatie van de zorglijn cataract vond plaats door de inzet van de doktersassistenten van de afdeling Oogheelkunde op de voorbereiding van het dagcentrum. De processen van de polikliniek en de operatieafdeling zijn daardoor beter op elkaar afgestemd. Bovendien heeft deze aanpassing een kostenbesparend effect. Het Oogzorgnetwerk onderzocht tevens de benutting van de OK-capaciteit. Dit heeft geleid tot een betere discipline en minder verspilling van OK-tijd. Het Westfriesgasthuis heeft enthousiast meegewerkt aan de World Sight Day. Door de inzet van de OOGbus werden vele mensen gescreend op oogheelkundige afwijkingen.

1.1.9 Ziekenhuis Groep Twente (ZGT) locatie Almelo, partner sinds 18 februari 2010

De fusie van de twee locaties van ZGT is in 2013 verder vormgegeven. Vele specialismen van Almelo en Hengelo zijn tot overeenstemming gekomen over het te voeren beleid. De afdelingen Oogheelkunde van Almelo en Hengelo werken vooralsnog als individuele maatschappen. In diverse projecten trekken zij reeds gezamenlijk op, waaronder MenzisTopzorg en voorbereiding op de implementatie van het EPD.

In 2013 heeft ZGT Almelo met 21 optieklzaken succesvol OpticienZorg opgezet. Sinds april zijn de winkels herkenbaar door de raamstickers. Om de efficiency op de polikliniek te optimaliseren is een triagesysteem geïntroduceerd en zijn protocollen geactualiseerd. Er zijn voorbereidingen getroffen voor de implementatie van het EPD en er is een capaciteitsberekening gemaakt. Dit heeft geleid tot een werkafsprakendocument en een nieuwe rooster- en spreekuuropbouw. De afdeling zal in 2014 profiteren van de resultaten van deze inspanningen.

**1.1.10 Flevoziekenhuis
te Almere, partner
sinds 18 mei 2010**

In het Flevoziekenhuis zijn in 2013 slagen gemaakt binnen de zorglijnen maculadegeneratie, cataract en glaucoom. Verder is er gewerkt aan de invulling van de masterplanning op basis van de capaciteitsberekening van Het Oogzorgnetwerk en is er wederom veel aandacht besteed aan het organiseren van publieksactiviteiten.

Het Flevoziekenhuis heeft in 2013 het Certificaat Maculadegeneratie behaald. Hier is een scholings-traject voor doktersassistenten voor het voorbereiden en assisteren bij intra-oculaire injecties aan vooraf gegaan. Met dit traject wordt geborgd dat personeel bevoegd en bekwaam is. De audit heeft duidelijk gemaakt dat het Flevoziekenhuis aantoonbare kwaliteit levert: korte wachttijden, snelle doorlooptijden, zorg volgens actuele richtlijnen, efficiënt en volledig geprotocolleerd. De verbeterpunten uit het auditrapport zijn in 2013 deels al opgepakt.

Binnen de zorglijn cataract is een voorlichtings- en preoperatief screeningssprekkuur gestart dat parallel loopt aan het lensmetingsprekkuur. Ook de voorlichting ten aanzien van de commerciële lenzen is hierin meegenomen. Verder is het realiseren van een dagcentrumsetting voor cataract-operaties een grote wens van de Eenheid Voor Resultaat (EVR) Oogheelkunde. Hiertoe zijn afgelopen jaar een notitie en een businesscase opgesteld in samenwerking met Het Oogzorgnetwerk. Voor de zorglijn glaucoom zijn alle voorbereidingen getroffen om per april 2014 van start te kunnen gaan met een glaucoomsprekkuur uitgevoerd door een oogarts, optometrist en ondersteund door een TOA.

In 2013 heeft oogarts Christine Eenhorst het Flevoziekenhuis verlaten, een vaste waarnemer heeft haar plek ingenomen. Dit jaar is ook de capaciteitsberekening van Het Oogzorgnetwerk uitgevoerd. Door een capaciteitsberekening toe te voegen aan de masterplanning is inzichtelijk gemaakt welke invloeden het schuiven in aantallen spreekuren en OK-dagdelen heeft op de beoogde jaarproductie. Het Flevoziekenhuis participeerde in diverse werkbezoeken. Zo heeft een delegatie doktersassistenten meegelopen op de Maculapoli van Het Oogziekenhuis Rotterdam en hebben een oogarts en een secretaresse van het Antonius Ziekenhuis in het Flevoziekenhuis informatie ingewonnen over de vulling van Zorgportaal.

De afdeling Oogheelkunde heeft een uitgebreid programma georganiseerd rondom World Sight Day middels het organiseren van een 'ervaringenplein' in de centrale hal van het ziekenhuis en een informatiemarkt voor patiënten met maculadegeneratie. Ook aan de Nationale Campagne Vuurwerkbril is veel aandacht besteed. Er is voorlichting gegeven op scholen en er zijn vuurwerkbrillen verkocht voor de Serious Request-actie. Alle publieksactiviteiten hebben flinke media-aandacht opgeleverd.

**1.1.11 Havenziekenhuis
te Rotterdam,
partner sinds
31 december 2010**

Tussen Het Oogziekenhuis Rotterdam en het Havenziekenhuis wordt al jarenlang nauw samengewerkt. Oogartsen Tom Missotten en Jose Martinez van de oogartsenmaatschap van Het Oogziekenhuis leveren poliklinische oogheelkundige zorg in dit ziekenhuis. Zij zijn onder andere een onderdeel van de diabetescarrousel. In 2013 is onderzocht op welke wijze de patiënten van het Havenziekenhuis nog sneller en eenvoudiger toegang konden krijgen tot de oogzorg. De wachtlijst nam af en de verwijslijnen verbeterden. De operaties vinden plaats in Het Oogziekenhuis Rotterdam.



**1.1.12 Medische Centrum
Leeuwarden te
Leeuwarden en
Harlingen, partner
sinds 6 juli 2011**

De intensieve samenwerking tussen de afdeling Oogheelkunde van het Medische Centrum Leeuwarden (MCL) en de adviseurs van de serviceorganisatie heeft in 2013 geleid tot projecten die bijdragen aan de kwaliteit van zorg, de efficiency van de zorgverlening, de patiënttevredenheid, de opbouw van de relatie met verwijzers, het organiseren van de keten van oogheelkundige zorg in de regio en aan de naamsbekendheid van de polikliniek Oogheelkunde. In 2013 is er vervolg gegeven aan de wens om de werkwijze van beide ziekenhuislocaties gelijk te trekken. Hiertoe komt de projectgroep van Het Oogzorgnetwerk zowel bijeen in Leeuwarden als in Harlingen en is er een plezierige en effectieve samenwerking ontstaan met beide leidinggevenden.

Om de spreekuurplanning te optimaliseren zijn er in 2013 voorbereidingen getroffen om vanaf 2014 te starten met een drie-maanden-planningshorizon, een glaucoomsprekuur voor de optometrist en een diabetessprekuur. Aansluitend is de capaciteitsberekening van Het Oogzorgnetwerk toegepast om inzichtelijk te maken welke invloeden het schuiven in de invulling van spreekuren en OK-programma's heeft op de beoogde jaarproductie.

In het MCL is veel gedaan aan gastvrijheid en een vriendelijke en proactieve klantbenadering. Zo is er een sms-service gestart om patiënten te herinneren aan hun afspraak, is een koffiekar neergezet, zijn suggestiekaarten geïntroduceerd zodat patiënten hun ervaringen met de polikliniek Oogheelkunde kunnen delen, is een nieuw klachtenbehandelingsbeleid geïntroduceerd en wordt proactief gereageerd op verwijzingen van de huisartsen via Zorgdomein. Tevens heeft de eerste teambijeenkomst van Eye Care Air, het gastvrijheidsprogramma van Het Oogzorgnetwerk, plaatsgevonden. Binnen het OpticienZorg concept zijn de banden aangehaald tussen de afdeling Oogheelkunde en de optometristen en opticiens in de regio. Maar liefst 68 medewerkers van 37 optiekwinkels hebben het programma gevolgd. Er is conform Het Oogzorgnetwerk Handboek een samenwerkingsovereenkomst getekend, verwijsafspraken gemaakt en bovenal is er aan kennisuitwisseling gedaan om daarmee een zo hoog mogelijke kwaliteit van oogheelkundige zorg in de regio te realiseren. Ook richting de vierdelijnszorg is er toenadering gezocht: het MCL start met een Low Vision & Revalidatiesprekuur, in lijn met de visie van Het Oogzorgnetwerk. Dit spreekuur wordt verzorgd door de organisaties Visio en Erga Low Vision.

Zeer actief heeft het MCL meegedaan aan de publieksactiviteiten rondom World Sight Day en de Nationale Campagne Vuurwerkbril. Door de inzet van de OOGbus zijn veel mensen gescreend op oogheelkundige afwijkingen. Daarnaast heeft het MCL het initiatief genomen om met de verkoop van vuurwerkbrillen geld in te zamelen voor de Serious Request-actie die in 2013 plaatsvond in Leeuwarden. Hiermee gaven zij aandacht aan het dragen van een vuurwerkbril om oogletsel te voorkomen. Met de actie is veel (lokale) media-aandacht gegenereerd.

**1.1.13 Het Van Weel-
Bethesda Ziekenhuis
te Dirksland, partner
sinds 1 juli 2011**

Het jaar 2013 heeft voor Het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis in het teken gestaan van het behalen van het Certificaat Maculadegeneratie als één van de eerste drie ziekenhuizen binnen Het Oogzorgnetwerk, evenals de voorbereidingen van de verbouwing van de buitenpolikliniek in Hellevoetsluis. Beide projecten hadden als doel de kwaliteit van de zorg zichtbaar te maken én substantieel te verbeteren. Waar patiënten voorheen voor hun zorg slechts beperkt in Hellevoetsluis terecht konden en dan alsnog doorverwezen werden naar Dirksland voor vervolg onderzoeken, is het nu mogelijk om veel patiënten een one-stop-shop diagnose te bieden in Hellevoetsluis. Hiermee wordt bijgedragen aan de visie 'zorg dichtbij als het kan en verder weg als het moet' en zijn de doorlooptijden substantieel verkort.

Het jaar 2013 heeft daarnaast in het teken gestaan van het versterken van de banden met de huisartsen door het gesprek aan te gaan over ketenzorgprojecten en de oogheelkundige zorg in de regio, het herinrichten van de zorglijn cataract met als doel certificering van de zorglijn in 2014 en het assisteren bij cataractoperaties door eigen medewerkers in 2014, het uitzetten van een verbeterplan naar aanleiding van de audit op de zorglijn maculadegeneratie en het uitbreiden van het aantal samenwerkingspartners binnen OpticienZorg en het optimaliseren van het verwijzen binnen deze samenwerking. Naast alle lopende projecten heeft Het Van Weel-Bethesda in 2013 een zeer actieve bijdrage geleverd aan onder meer de Nationale Campagne Vuurwerkbril, de Oogzorgnetwerkdag en de verschillende vakwerkgroepen.

**1.1.14 Beatrixziekenhuis
(Rivas Zorggroep) te
Gorinchem, partner
sinds 11 januari 2012**

2013 was een moeilijk jaar voor de afdeling Oogheelkunde van het Beatrixziekenhuis. Mede door de afwezigheid van de vaste oogarts en de wisselende samenstelling van de groep waarnemend oogartsen, is er een context ontstaan die een zekere problematiek met zich meebracht. De polikliniek Oogheelkunde streeft naar een goede basisorganisatie. Om de kwaliteitsnorm te realiseren is de aandacht uitgegaan naar implementatie en borging van veranderingen. In 2013 zijn goede afspraken gemaakt, ondersteund door een plan van aanpak met tien concreet benoemde acties, die reeds tot resultaat leiden. Met het toetreden in oktober van twee oogartsen tot de maatschap, Katrien Brouwers en Hélène Heule-Dieleman, is er uitzicht op meer stabiliteit.

In 2013 is er veel aandacht uitgegaan naar het neerzetten van een goede spreekuurplanning en –opbouw teneinde continuïteit in patiëntenzorg te realiseren. Tevens is er een gezamenlijk initiatief geweest om op vijf zaterdagen cataractpatiënten van het Beatrixziekenhuis in Het Oogziekenhuis Rotterdam te opereren. Binnen de zorglijnen cataract en maculadegeneratie is er gewerkt aan protocollering.

In juni implementeerde Het Beatrixziekenhuis als eerste partnerziekenhuis het Low Vision & Revalidatiesprekuur. Op dit speciale spreekuur, uitgevoerd door Ergra Low Vision, Visio en Bartiméus, kunnen slechtziende patiënten terecht met al hun vragen over hulpmiddelen en revalidatie. Er is sprake van slechtziendheid wanneer het niet meer mogelijk is om met een bril of contactlenzen op optimale sterkte de dagelijkse dingen te doen zoals lezen, schrijven, televisiekijken of het uitoefenen van een hobby. Voorafgaande aan de start van dit spreekuur hebben de medewerkers van de afdeling Oogheelkunde een klinische les gevolgd, verzorgd door Ergra Low Vision, Visio en Bartiméus. Met de introductie van dit spreekuur wordt de doorstroom van patiënten naar een deel van de vierdelijnszorg gefaciliteerd.

**1.1.15 Vlietland ziekenhuis
te Schiedam, partner
sinds 17 juli 2013**

Het Vlietland Ziekenhuis is sinds de zomer van 2013 partner van Het Oogzorgnetwerk. Hieraan ging een oriënterend onderzoek vooraf. De aansluiting is een stap die voortkomt uit de wens van de vakgroep oogheelkunde van het Vlietland Ziekenhuis en de bestuurlijke fusie tussen het Sint Franciscus Gasthuis en het Vlietland Ziekenhuis. De samenwerking is gestart binnen de franchise-formule. De eerste projecten hebben vooral betrekking op de bedrijfsvoering van de afdeling en de voorbereiding van de samenwerking binnen het shop-in-shop model. Direct konden ook de eerste inkoopvoordelen worden gerealiseerd.



1.1.16 Deventer ziekenhuis

Per 1 januari 2013 is het Deventerziekenhuis uit het netwerk getreden, zoals in het vorige jaarverslag reeds vermeld is.

1.2 Partners complementaire ring

1.2.1 Samenwerking met opticiens

OpticienZorg is een samenwerkingsverband tussen een afdeling Oogheelkunde van een partnerziekenhuis van Het Oogzorgnetwerk en opticiens en optometristen die werkzaam zijn in optiekwinkels in de regio van het betreffende ziekenhuis. In de samenwerking wordt gestreefd naar een hoge kwaliteit van de oogzorg van de diverse aanbieders. De opticien is een belangrijke schakel in de signalering van visusproblemen. Door verbetering van de verwijslijnen tussen beide partijen, kunnen cliënten sneller op de juiste plaats worden behandeld en beter worden geïnformeerd. Zorg dichtbij waar het kan, in het ziekenhuis als het moet.

Bij zes partnerziekenhuizen is OpticienZorg reeds opgezet, te weten het Slingeland Ziekenhuis, het Westfriesgasthuis, het Antonius Ziekenhuis Sneek, het Flevoziekenhuis, het Zuwe Hofpoort ziekenhuis en het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis. In 2013 zijn daar twee partners bijgekomen, namelijk Ziekenhuisgroep Twente locatie Almelo en het Medisch Centrum Leeuwarden en Harlingen. In onderstaande tabel is te zien hoeveel optiekwinkels en hoeveel opticiens en/of optometristen betrokken zijn anno 2013.

Ziekenhuis	Slingeland Ziekenhuis	Westfriesgasthuis	Antonius Ziekenhuis Sneek	Flevoziekenhuis	Zuwe Hofpoort Ziekenhuis	Van Weel Bethesda Ziekenhuis	ZGT Almelo	Medisch Centrum Leeuwarden & Harlingen
Aantal winkels	20	21	22	8	11	16	20	37
Aantal opticiens/optometristen	48	34	53	19	?	42	21	68

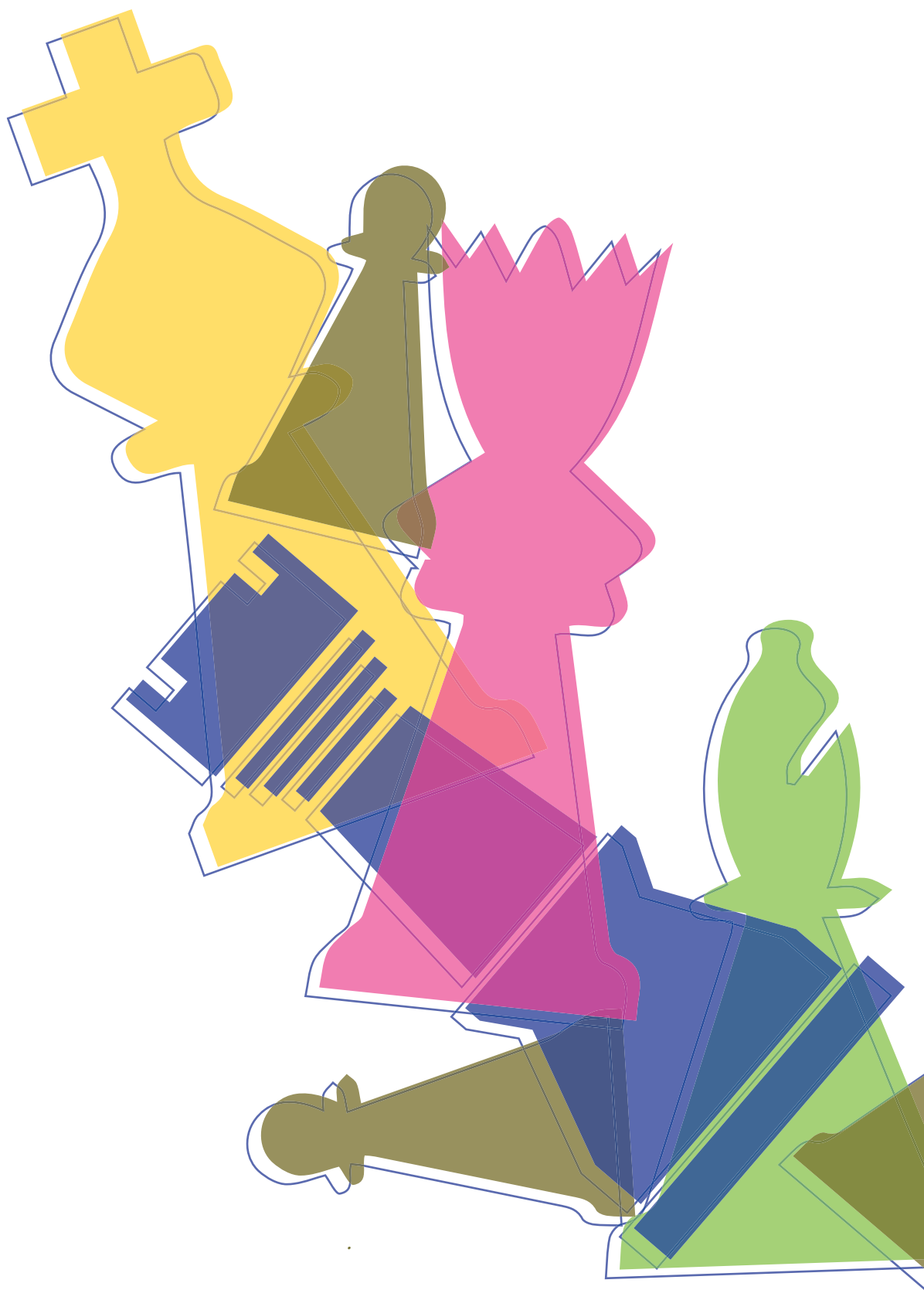
Het Sint Franciscus Gasthuis heeft ervoor gekozen om op een informele wijze de samenwerking met de opticiens vorm te geven.

1.2.2 Samenwerking met optometristen

Een optometrist levert oogzorg op maat en is opgeleid om oogmetingen uit te voeren, oogafwijkingen op te sporen en brillen, contactlenzen en andere optische hulpmiddelen aan te meten. Transmurale Optometristen Zorg (TOZ) is een samenwerkingsverband tussen een afdeling Oogheelkunde van een partnerziekenhuis van Het Oogzorgnetwerk met alleen optometristen die werkzaam zijn in optiekwinkels in de regio van het betreffende ziekenhuis. Het Oogziekenhuis Rotterdam en de Reinier de Graaf Groep hebben beiden gekozen voor deze samenwerkingsvorm. De optometristen waarmee Het Oogziekenhuis Rotterdam samenwerkt, zijn verenigd in het Optometristen Collectief Rijnmond (OCR). De optometristen die samenwerken met de Reinier de Graaf Groep vormen het Optometristen Collectief Delfland (OCD). Het IJsselland Ziekenhuis participeert in de Transmurale Optometristen Zorg van Het Oogziekenhuis Rotterdam.

In onderstaande tabel is te zien met hoeveel optiekwinkels en hoeveel optometristen deze ziekenhuizen samenwerkten in 2013.

Ziekenhuis	Het Oogziekenhuis Rotterdam	Reinier de Graaf Groep
Aantal winkels	49	13
Aantal optometristen	57	21



1.3 Activiteiten

1.3.1 Vakwerkgroepen

In 2013 zijn meerdere vakwerkgroepen georganiseerd met uiteenlopende thema's.

1.3.1.1 Vakwerkgroep Inkoop

In 2013 hebben drie inkoopbijeenkomsten plaatsgevonden in het Zuwe Hofpoort Ziekenhuis, het Flevoziekenhuis en in het Westfriesgasthuis. Tijdens deze bijeenkomsten is onder andere gesproken over de nieuwe contracten. In aanvulling op de nieuwe contracten met Laservision en Croma Pharma is het contract van Bausch & Lomb uitgebreid. Deze uitbreiding is in samenwerking met Jelle de Groot, inkoper van het Antonius Ziekenhuis Sneek, gerealiseerd.

1.3.1.2 Vakwerkgroep Zorgverkoop

Op 4 juni 2013 vond een vakwerkgroep Zorgverkoop plaats met het thema 'strategisch zorgverkoop'. Zorgverkopers van de Oogzorgnetwerkpartners en andere geïnteresseerden namen deel. Het programma werd verzorgd door Anna van Poucke en Leonoor Brouwer van KPMG Plexus. Zij presenteerden de strategische ontwikkelingen in de markt en de wijzigingen in het zorglandschap die ook voor oogheelkunde van toepassing zijn. Er werd ook nadrukkelijk stil gestaan bij de rol van de zorgverzekeraar, de wijze waarop de zorgverkoop wordt ingestoken en hoe je hier als zorginstelling mee om gaat. Het tweede deel van de vakwerkgroep bestond uit een workshop waarbij op interactieve wijze met elkaar van gedachten gewisseld is over hoe de oogheelkunde en Het Oogzorgnetwerk op een goede wijze in de etalage gebracht kunnen worden bij de zorgverzekeraar, maar ook bij de huisarts, een andere zeer belangrijke spil. Met elkaar zijn normen geformuleerd waarmee de kracht van Het Oogzorgnetwerk aangetoond kan worden richting de stakeholders om van Het Oogzorgnetwerk een preferred supplier te maken.



*Deelnemers vakwerkgroep
Zorgverkoop in gesprek.*

1.3.1.3 Vakwerkgroep Zorgadministratie

Op 27 juni 2013 vond de vakwerkgroep Zorgadministratie plaats. Het animo voor deze vakwerkgroep was groot. Achmea en DBC Onderhoud waren te gast om vragen te beantwoorden en uitleg te geven over hun werkwijze. Bijzonder interessant was de presentatie van Achmea over de uitvoering van controles op declaraties. De bijeenkomst leverde verscheidene relevante inzichten op. De afdelingen Controle en Inkoop van de zorgverzekeraar zullen in de toekomst steeds vaker samenwerken. De controle-afdeling van de zorgverzekeraar werkt met 'onverklaarbare praktijkvariatie', waarbij afdelingen die in positieve of negatieve zin opvallen een controle kunnen verwachten. Controles zullen steeds vaker uitgevoerd worden door middel van enquêtes onder verzekerden. Het is van groot belang dat er op de afdeling goed wordt geregistreerd, dat hier door de afdeling zelf controles op uitgevoerd worden en dat dit ook kenbaar wordt gemaakt tijdens de inkoopgesprekken. Het registreren van consulten uit naam van de oogarts door optometrist of TOA is nog altijd niet toegestaan. Hierover moeten vooraf duidelijke afspraken zijn gemaakt met de zorginkoper.

1.3.1.4 Vakwerkgroep Leidinggevend

Donderdag 5 september 2013 heeft de vakwerkgroep Leidinggevend plaatsgevonden. Het thema 'marketing en communicatie' stond centraal. Het was een geslaagde dag met een mooie delegatie van Oogzorgnetwerkpartners uit het land en teamleiders uit Het Oogziekenhuis Rotterdam. Tijdens de bijeenkomst zijn presentaties gegeven over het marketingplan van Het Oogzorgnetwerk, leerpunten uit het bedrijfsleven, patiënttevredenheid en zijn discussies gevoerd over wat een afdeling Oogheelkunde zou willen uitdragen, hoe dit te doen, wat de rol van Het Oogzorgnetwerk hierin zou moeten zijn, maar ook wat kunnen we hierin van elkaar leren.

1.3.1.5 Vakwerkgroep Hygiëne en steriliteit

Op 15 oktober 2013 werd de vakwerkgroep Hygiëne en steriliteit georganiseerd. Medewerkers van vijf ziekenhuizen namen deel aan de bijeenkomst die vooral in het teken stond van infectiepreventie, handhygiëne, reinigen, desinfecteren, steriel werken en ooginfecties. De bijeenkomst is goed geëvalueerd en nieuwe ideeën om meer aandacht te besteden aan infectiepreventie zijn geopperd.

1.3.2 Gezamenlijke inkoop

Samenwerken loont! Dat onderstrepen de inkopers van de partnerziekenhuizen in 2013. Met dank aan de inzet van een aantal inkopers zijn diverse afspraken met leveranciers aangescherpt, waaronder BSS oogspoelvloeistoffen van Bausch & Lomb. Het Oogzorgnetwerk heeft ook nieuwe leveranciers mogen begroeten: Croma heeft een aanbieding voor viscoelastica gedaan. In 2013 zijn vijf partners, waaronder Het Oogziekenhuis Rotterdam, deze gaan testen.

Er zijn drie succesvolle bijeenkomsten georganiseerd, waarbij het animo hoog was. Er werd steeds meer kennis en ervaring gedeeld en er ontstond meer verbondenheid als netwerk. Voor 2014 is de afspraak gemaakt om de intensieve samenwerking voort te zetten.

Een belangrijk onderwerp binnen de inkoopgroep is de relatie met overkoepelende inkoopverbanden. Dit heeft geresulteerd in een nieuw beleid. Door het nieuwe beleid komt een aantal ziekenhuizen die geen partner zijn van Het Oogzorgnetwerk in aanmerking om deel uit te maken van de inkoopcombinatie van ons netwerk. De inkopers hebben zich voor 2014 ten doel gesteld om deze ziekenhuizen gezamenlijk te gaan benaderen met de adviseur van Het Oogzorgnetwerk.

1.3.3 Benchmark

In 2013 is voor de vierde maal de Oogzorgnetwerk benchmark uitgegeven. De benchmark is continue in ontwikkeling en speelt daarmee in op wensen uit het netwerk en ontwikkelingen in de markt en het financieringssysteem. Naast de gebruikelijke vergelijkingen op onder andere productieparameters, werd in 2013 voor het eerst een koppeling gemaakt met indicatoren komende uit de certificaten voor de zorglijnen. Ook de invoering van de DOT-systematiek heeft ertoe geleid dat de analyses gebaseerd op productiegegevens volledig zijn herzien, passende binnen de nieuwe financieringsstructuur. De benchmarkrapportage wordt gebruikt binnen de projectgroepen en standaard geagendeerd tijdens directieberaden. Hiermee stimuleert Het Oogzorgnetwerkpartners actief het bekijken, interpreteren en gebruiken van de benchmark om verbeteringen door te voeren. In juni 2014 wordt de benchmark wederom uitgegeven.

1.3.4 Handboek

Een van de kerntaken van Het Oogzorgnetwerk is het faciliteren en stimuleren van uitmuntende oogzorg. Dit wordt bereikt door het verbeteren van zorglijnen volgens best practises, taakherschikking, het opzetten van OpticienZorg of het volgen van het trainingsprogramma Eye Care Air. Om ervoor te zorgen dat het hele netwerk toegang heeft tot informatie over deze en alle andere projecten, bestaat zoals een goede franchise betaamd een Operations Handboek. In het Handboek worden alle projecten beschreven die de adviseurs van de serviceorganisatie in samenspel met de partners ontwikkelen. Op deze manier is de kennis voor iedereen toegankelijk. Het Handboek draagt tevens bij aan het realiseren van een gestandaardiseerde Oogzorgnetwerkbrede werkwijze. In 2013 is het handboek aangevuld en geactualiseerd.

Er zijn nieuwe hoofdstukken verschenen, waaronder glaucoomscreening, masterplanning & capaciteitsberekening, one-stop-shop screening en maculaprojecten. De hoofdstukken die de zorglijnen behandelen zijn geactualiseerd en voldoen aan de Oogzorgnetwerknormen, zoals opgesteld door de expertgroepen. Aangezien de ontwikkelingen binnen Het Oogzorgnetwerk nimmer stilstaan, zal het handboek zich in 2014 verder uitbreiden.

1.3.5 Intern kwaliteitsmanagementsysteem

Het Oogzorgnetwerk hecht veel waarde aan de kwaliteit van de oogheelkundige zorgverlening. Het meten en daarmee zichtbaar maken van de kwaliteit is belangrijk om te kunnen bepalen of dit ook lukt. Aan de hand van de Quality List wordt ieder jaar gemeten in welke mate een partnerziekenhuis projecten van Het Oogzorgnetwerk toegepast heeft in haar organisatie. Zo is ontwikkeling te volgen. Ter aanvulling op de Quality List zijn aanvullende normen ontwikkeld voor de belangrijkste zorglijnen in samenwerking met de expertgroepen. Deze zorginhoudelijke normenkaders heten certificaten. Ze zijn onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem dat continue verbetering stimuleert en ondersteunt als geïntegreerd onderdeel van de bestaande beleidscyclus binnen de totale bedrijfsvoering.



*Uitreiking certificaat Macula Degeneratie poli oogheelkunde
Reinier de Graaf Groep, Delft.*



*Ondertekening intentieverklaring met het Chinese Tianjin
Medical University Eye Hospital.*

In 2013 hebben partnerziekenhuizen vooral ingezet op het verbeteren van de zorglijn macula-degeneratie. Drie partnerziekenhuizen hebben zich laten toetsen door een getraind auditteam, bestaande uit verschillende professionals. Het auditteam toetst of de zorglijn is ingericht volgens de normen. Hiermee worden resultaten zichtbaar gemaakt en ontvangen partners waardering voor deze kwaliteitsverbetering in de vorm van een certificaat. In 2013 zijn de eerste certificaten uitgereikt tijdens de Oogzorgnetwerkdag. Voor 2014 zijn zowel aanvragen voor toetsing van de zorglijn maculadegeneratie als cataract gedaan.

Het Oogzorgnetwerk bedankt alle oogartsen en professionals voor hun inbreng en inzet voor de ontwikkeling van certificaten en de uitbreiding van het Intern Kwaliteitsmanagementsysteem.

1.3.6 Marketing en Communicatie

In 2013 zijn partners aan de slag gegaan met het marketing- en communicatieplan. Regionale communicatieplannen zijn opgesteld en uitgevoerd, met het doel de samenwerking met Het Oogzorgnetwerk kenbaar te maken aan patiënten en verwijzers. Hoge kwaliteit van de zorg voor patiënten en het belang dat onze specialisten hieraan hechten zijn twee belangrijke kernwaarden. Om de naamsbekendheid en de herkenbaarheid van Het Oogzorgnetwerk te vergroten is een aantal stappen gezet: voor de certificering van zorglijnen is een herkenbaar pictogram ontwikkeld, de corporate website heeft een nieuw uiterlijk en verbeterde navigatiestructuur gekregen en tijdens de NOG-dagen is een ontbijtsessie georganiseerd voor alle Oogzorgnetwerkpartners.

1.3.7 Internationaal samenspel

Ook buiten de grenzen van Nederland werd geïnvesteerd in samenspel. In juni 2013 brachten Jolanda Verwaal en Suzanne Korthorst een werkbezoek aan Moorfields Eye Hospital in London. Doel van het werkbezoek was kennisuitwisseling over de zorg voor patiënten met macula-degeneratie.

In september 2013 nam René Baljon deel aan de Life Sciences & Health-missie naar China onder leiding van Minister Edith Schippers (Volksgezondheid). Dit bleek een uiterst succesvol bezoek want tijdens deze missie werd in Beijing een samenwerkingsovereenkomst getekend met het Chinese Tianjin Medical University Eye Hospital. De samenwerking met het Tianjin Eye Hospital focust zich in eerste instantie op het realiseren van een studie naar de technische en economische haalbaarheid van het toepassen van het OOGbus concept in China. Het streven is, na succesvolle afronding van de studie, om het OOGbus concept te exporteren naar China en andere landen om daarmee vroegtijdige signalering van slechtziendheid te bevorderen en blindheid te voorkomen. Naast het Tianjin Medical University Eye Hospital participeert ook Laméris Ootech in deze studie.

In 2013 is met de betrokkenen een uitvoerig projectplan opgesteld voor de realisatie van het haalbaarheidsonderzoek. Het plan richt zich op het in kaart brengen van alle relevante factoren voor het introduceren en verspreiden van het OOGbus concept in China. Op basis van deze informatie kan een gedegen businesscase worden opgesteld (inclusief plan van aanpak voor implementatie), waarna besluitvorming over implementatie kan plaats vinden.

Om de studie te financieren is eind 2013 een subsidie aangevraagd bij de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (onderdeel van het Ministerie van Economische Zaken). Begin 2014 heeft Het Oogzorgnetwerk het zeer positieve nieuws ontvangen dat de subsidie is toegekend en de studie daadwerkelijk uitgevoerd kan gaan worden. Een zeer mooi resultaat waar Het Oogzorgnetwerk,



Harvard Business School.



5-jarig jubileum OOGbus.



Deelnemers 3D papil cursus.

Laméris Ootech en het Tianjin Medical University Eye Hospital trots op zijn. De internationalisering van de OOGbus komt hiermee een stap dichterbij.

In het studiejaar 2013-2014 volgt Suzanne Korthorst de Executive Course Management of Health Care Delivery van Harvard Business School. Hiermee investeert Het Oogzorgnetwerk in een internationaal netwerk van excellente zorginstellingen en neemt kennis van de nieuwste bedrijfskundige modellen in de zorg.

1.3.8 Gezamenlijke zorgverkoop

Zorgverzekeraar CZ is in 2013 gestart met het selectief inkopen van de bovenooglidcorrecties. CZ had de intentie exclusief vier ZBC's te contracteren. Onze inspanningen in 2013 hebben ertoe geleid dat CZ heeft besloten voor 2014 ook Het Oogziekenhuis Rotterdam en de Oogzorgnetwerk-partners te contracteren. Door samenwerking met Het Oogzorgnetwerk biedt CZ een landelijke dekking van kwalitatief hoogstaande oculoplastische zorg en is het aanbod van deze zorg op onze locaties gewaarborgd.

1.4 OOGbus

In 2013 heeft de OOGbus in totaal 41.710 mensen gescreend; 924 screeningen meer dan in 2012. De bezettingsgraad voor de OOGbus kwam uit op 98% ten opzichte van de begroting (5,5 dagen in de week). Deze aantallen zijn bereikt door goede communicatie en samenspel van externe en interne partners van de OOGbus. De betrokkenheid van medewerkers was hoog, hetgeen resulteerde in minder uitval van de OOGbus. Hierdoor kon de OOGbus steeds vaker op zaterdag ingezet worden. Tevens heeft de OOGbus in oktober 2013 haar vijfjarig jubileum gevierd.

De OOGbus is ook in 2013 projectmatig ingezet. De OOGbus was aanwezig tijdens evenementen als World Sight Day, de NOG-dagen en de Rotterdamse Museumnacht. Ook is de bus ingezet voor partijen zoals het Oogfonds. Deze projectmatige inzet maakt het mogelijk om verschillende doelgroepen te screenen en voorlichting te geven.

Ook in 2013 stond kwaliteitsbewaking hoog op de agenda. Door middel van een auditformulier zijn zowel de optometristen als de gastheren beoordeeld. De bevindingen van deze audits zijn vervolgens besproken met de senior optometrist van Revoir Recruitment, Het Oogziekenhuis Rotterdam en de gastvrijheidscoach van Jeeves. Hierbij gaat het hoofdzakelijk om de kwaliteit en klantgerichtheid van de screening. Andere belangrijke onderdelen zijn hygiëne, samenwerking en communicatie met de cliënt.

In 2013 is wederom op structurele basis vergaderd met de optometristen en gastheren om de kwaliteit van dienstverlening te optimaliseren. Elke vergadering had een medisch, communicatief en/of operationeel karakter en werd geleid door externe trainers, oogartsen, optometristen en gastheren. Zo gaf onder andere Prof. Dr. H.G. Lemij een 3D papil cursus.



Certificaten Maculadegeneratie uitgereikt aan vertegenwoordigers van Het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis, het Antonius Ziekenhuis Sneek en het Flevoziekenhuis.



Het Westfriesgasthuis is blij met de partnerprijs 2013.

Op 31 december 2013 is het experiment OOGbus, dat vanuit de beleidsregel Innovatie is ontstaan, na vijf jaar komen te vervallen. Helaas is er voor 2014 geen structurele financiering verkregen voor de OOGbus in de basisverzekering. De bezwaarschriftenprocedure die is aangespannen bij de Nederlandse Zorg Autoriteit om voor de preventieve optometrische screening een prestatie vast te stellen, is wel gegrond verklaard. Deze prestatie maakt het mogelijk om in 2014 gescheiden afspraken te maken met zorgverzekeraars om de preventieve optometrische screening als prestatie op te laten nemen in het aanvullende pakket. Voor 2014 heeft voornamelijk DSW Zorgverzekeraars als enige zorgverzekeraar besloten de screening op te laten nemen in het aanvullende pakket.

1.5 Overige activiteiten

1.5.1 Oogzorgnetwerkdag

Op donderdag 3 oktober 2013 vond de negende Oogzorgnetwerkdag plaats in Filmhuis Lantaren Venster. Een zeer goed bezochte dag met interessante presentaties en workshops. Een groot aantal deelnemers heeft de evaluatie ingevuld, waaruit blijkt dat de Oogzorgnetwerkdag positief beoordeeld is (gemiddeld een 7,7 voor de gehele dag). Het centrale thema van de dag was Samenspel. Met speciale bijdragen van onder andere violiste en docente muziek Mi Sun Hiltermann en oogarts Guz Gazzard van het Moorfields Eye Hospital werd invulling gegeven aan het thema. Op de informatiemarkt waren vele leveranciers aanwezig, waaronder de hoofdsponsors Alcon, Erga Low Vision en Laméris Ootech. Door de mix van zowel leveranciers, relaties binnen de oogheekunde en partners bood de informatiemarkt wederom een mooi platform om kennis te delen en vergaren.

Tijdens de Oogzorgnetwerkdag zijn ook enkele prijzen uitgereikt. De afdeling Oogheekunde van het Westfriesgasthuis heeft de Oogzorgnetwerk Partnerprijs gewonnen in verband met de ontwikkeling van het OpticienZorg Gezichtenboek. Een origineel en praktisch hulpmiddel bij de contacten in de keten van oogzorg. Het is de verwachting dat dit product navolging krijgt binnen het netwerk. De afdelingen Oogheekunde van Het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis, het Antonius Ziekenhuis Sneek en het Flevoziekenhuis hebben het Certificaat Maculadegeneratie in ontvangst genomen en de afdeling Oogheekunde van het Sint Franciscus Gasthuis kreeg een dinercheque vanwege het tienjarig jubileum als partner van Het Oogzorgnetwerk.

1.5.2 World Sight Day

World Sight Day op 10 oktober 2013 was voor Het Oogzorgnetwerk wederom aanleiding om in het hele land bijzondere aandacht te geven aan het gezichtsvermogen. Het Slingeland Ziekenhuis, de Reinier de Graaf Groep, het Vlietland Ziekenhuis, het Westfriesgasthuis en het Medisch Centrum Leeuwarden kregen de beschikking over een gratis OOGbus. Hiervan is volop geprofiteerd. In de OOGbussen werden gratis oogtesten uitgevoerd. De animo voor een bezoek aan de OOGbus was zo groot dat een wachtrij onvermijdbaar was. Het Medisch Centrum Leeuwarden heeft daarnaast ook standbeelden in Harlingen en Leeuwarden geblindoekt om aandacht te vragen voor World Sight Day.



Dinercheque voor het team van het SFG.



OOGbus Slingeland Ziekenhuis, Doetinchem.

Het Flevoziekenhuis organiseerde een 'ervaringenplein', een themamiddag en informatiemarkt voor patiënten met maculadegeneratie en een verrassingslunch voor medewerkers van het ziekenhuis. Op het ervaringenplein in de Binnenstraat van het ziekenhuis stonden onder meer 'voeldozen' van de firma Ergra Low Vision en een speciaal 'ervaringscircuit' van Bartiméus met diverse oefenmaterialen en hulpmiddelen. Deze activiteiten hadden als doel mensen te laten ervaren hoe het is om slechtziend te zijn.

1.5.3 Trainingsprogramma Eye Care Air

Uit onderzoek blijkt dat het bij de keuze voor een zorgaanbieder vaak gaat om een gevoel en de reputatie. Bejegening en gastvrijheid bepalen in belangrijke mate de keuze van een ziekenhuis. Eye Care Air is een meerjarencultuurprogramma rondom gastvrijheid, omgaan met angsten van patiënten, veiligheid en teamontwikkeling.

Het trainingsprogramma Eye Care Air is gestart of voortgezet bij de Oogzorgnetwerkpartners IJsselland Ziekenhuis, Reinier de Graaf Groep en Flevoziekenhuis. In Het Oogziekenhuis Rotterdam is het programma een vast onderdeel geworden in het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers. Tevens zijn de medewerkers van de nacht spoedeisende hulp, teamcoaches, teamleiders, verpleegafdeling, poli-OK, KinderOOGcentrum, chirurgische retina en medische retina getraind. Het tweede jaar met als thema veiligheid is in Het Oogziekenhuis Rotterdam bij enkele zorgpaden gestart.

Het zorgfonds NutsOhra heeft het trainingsprogramma Eye Care Air subsidie toegekend waardoor het tot 2015 verder uitgevoerd en ontwikkeld kan worden. Verder voldoen onderdelen van Eye Care Air aan de ondersteuningsregeling 'Veilig werken in de zorg'.

In 2013 zijn er in het kader van Eye Care Air in totaal negentig trainingsbijeenkomsten verzorgd in Het Oogziekenhuis Rotterdam en bij de Oogzorgnetwerkpartners. Ook zijn er trainingen verzorgd voor de OOGbus, de Zorgacademie van het Erasmus MC en het ZGT Almelo.

1.5.4 Capaciteitsberekening en masterplanning

Het doel van de capaciteitsberekening is om te bepalen hoeveel spreekuur-/OK-/POK-/lasercapaciteit benodigd is om de gewenste ofwel begrote productie te kunnen behalen, zoals afgesproken tussen de oogartsen en het management van de afdeling oogheelkunde. In 2012 is de capaciteitsberekening ontwikkeld met de hulp van drie Oogzorgnetwerkpartners en de afdeling Zorglogistieke bedrijfsvoering van Het Oogziekenhuis Rotterdam. In 2013 is het model bij negen partners toegepast. De uitkomsten zijn gebruikt als input voor een gesprek met de oogartsen en het management over de gewenste productie, hoe deze behaald zou kunnen worden en waar aanpassingen gedaan kunnen worden om de capaciteit optimaal te benutten. Hierbij valt te denken aan aanpassing van het aantal patiënten per dagdeel, uitbreiding spreekuren optometrie en aanpassing snijtijden. In 2014 zal ingezet worden op het verder uitbreiden van het product met benutting van ondersteunend personeel.

2 Financieel

De activiteiten van Het Oogzorgnetwerk zijn ondergebracht in twee juridische entiteiten, te weten: Stichting Oogziekenhuis Rotterdam en Het Oogzorgnetwerk BV.

De Stichting Oogziekenhuis Rotterdam exploiteert de shop-in-shop vestigingen en de OOGbus. Het Oogzorgnetwerk BV is een franchise organisatie waarbij de partners (franchisenemers) contributie betalen voor deelname. Hiervoor krijgen partners een pakket van dienstverlening zoals omschreven in het Handboek. Andere inkomsten van Het Oogzorgnetwerk zijn opbrengsten uit advisering.

De financiële resultaten van de shop-in-shop vestigingen en de OOGbus worden verantwoord in de jaarrekening van de Stichting Oogziekenhuis Rotterdam. Het Oogzorgnetwerk BV heeft een eigen jaarrekening waarin de inkomsten en uitgaven zijn verantwoord.

Aangezien de Stichting Oogziekenhuis Rotterdam 100% aandeelhouder is van Het Oogzorgnetwerk BV worden de cijfers van beide organisaties, tezamen met andere BV's, opgenomen in een geconsolideerde jaarrekening.

De onderstaande cijfers en kengetallen hebben uitsluitend betrekking op Het Oogzorgnetwerk BV.

Overall en op onderdelen heeft Het Oogzorgnetwerk het financieel goed gedaan door een positief resultaat te realiseren.

In de loop van 2013 heeft een franchisepartner van Het Oogzorgnetwerk afscheid genomen hetgeen heeft geleid tot een lagere omzet franchisefee. De totale omzet is echter iets hoger dan vorig jaar als gevolg van een aantal adviesopdrachten en een hogere opbrengst sponsoring van de vuurwerkcampagne en de Oogzorgnetwerkdag. Daartegenover staan ook hogere kosten van deze activiteiten.

Inmiddels is er een nieuwe partner toegetreden tot de franchise organisatie en is er een aantal adviesopdrachten gegund. Daarentegen is ook bekend dat een partner vanwege een fusie zijn contract in 2014 met Het Oogzorgnetwerk zal beëindigen. Desalniettemin is voor 2014 de verwachting dat Het Oogzorgnetwerk het boekjaar met een positief resultaat zal afsluiten.

Het Oogzorgnetwerk is een maatschappelijk ondernemer die een gezonde bedrijfsvoering nastreeft, echter met die kanttekening dat de revenuen weer terugvloeien naar de oogheelkundige zorg.

2.1 Kengetallen

balans per:	31-12-2013	31-12-2012
	€	€
materiële vaste activa	35.800	44.111
vlottende activa	328.835	259.430
	364.715	303.541
	31-12-2013	31-12-2012
	€	€
eigen vermogen	187.911	121.548
voorzieningen	12.893	5.000
kortlopende schulden	163.911	176.993
	364.715	303.541
liquiditeit		
current ratio	2,01	1,43
quick ratio	2,01	1,43
gouden balans	0,19	0,36
solvabiliteit		
balanstotaal/vreemd vermogen	2,23	1,15
eigen vermogen/balanstotaal	0,52	0,13
eigen vermogen/vreemd vermogen	1,15	0,15
rentabiliteit		
eigen vermogen	43%	96%
totale vermogen	20%	25%
overige kengetallen		
werknemers	8,5	9,8
werkkapitaal	82.487	63.310



Van boven naar beneden en van links naar rechts: René Baljon, Jolanda Verwaal, Sabine Saleminck, Ilse Nederveen, Harry Bennink, Desiree Vester, Maaïke Ronteltap, Marloes Versteeg, Carien Eijkman, Erik op 't Hof, Saskia Hilbrants, Claudia de Ligt, Andrea van der Ploeg, Suzanne Korthorst en Marianne Kathmann.

3 Organisatie

3.1 Stuurgroep Het Oogzorg-netwerk

- › R.M. Baljon MSM, Directeur Het Oogzorgnetwerk (voorzitter)
- › Drs. J.C.A. Sol, Lid Raad van Bestuur van Het Oogziekenhuis Rotterdam
- › Drs. U.F. Hiddema, Voorzitter Raad van Bestuur van Het Oogziekenhuis Rotterdam (tot 1 september 2013)
- › Dr. M.H.B. Heres, Lid Raad van Bestuur van Het Oogziekenhuis Rotterdam (vanaf 1 september 2013)
- › Drs. M. Wefers Bettink-Remeijer, oogarts van Het Oogziekenhuis Rotterdam
- › Drs. S.M. Korthorst, Senior adviseur (secretaris)

3.2 Serviceorganisatie Het Oogzorgnetwerk

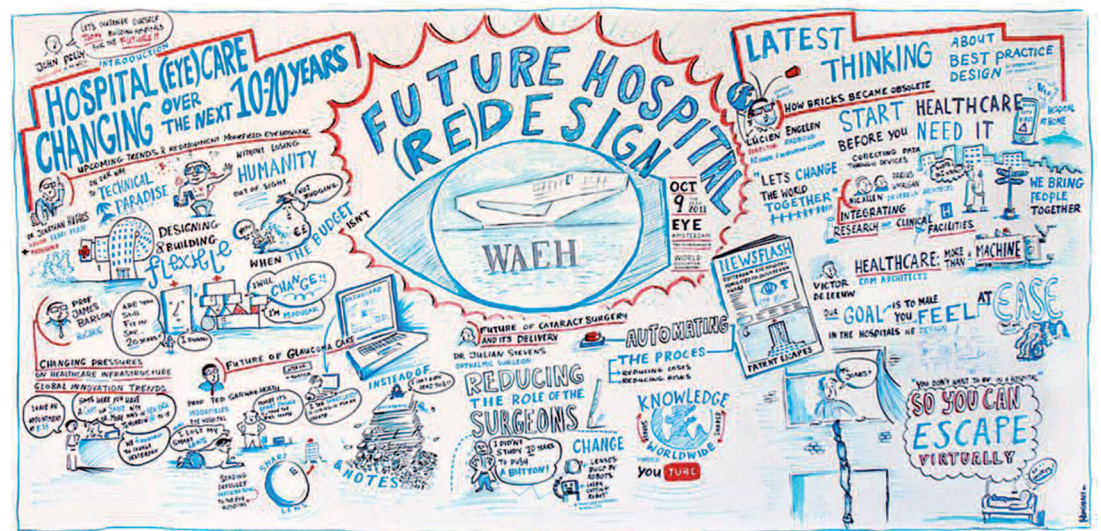
- › R.M. (René) Baljon MSM, Directeur
- › C. (Claudia) de Ligt, Secretariaat
- › Drs. S.M. (Suzanne) Korthorst, Senior adviseur
- › S. (Sabine) Salemink, Senior adviseur
- › Drs. M.S. (Marianne) Kathmann, Senior adviseur
- › Drs. ing. M. (Marloes) Versteeg, Senior adviseur
- › I. (Ilse) Nederveen MSc, Senior adviseur
- › Drs. C.W.J.E. (Carien) Eijkman-Stuart, Senior adviseur
- › J.J. (Jolanda) Verwaal, Adviseur
- › A.M. (Andrea) van der Ploeg MSc, Adviseur
- › Drs. G. (Guido) Roest, Adviseur Marketing en Communicatie
- › D. (Desiree) Vester, Adviseur
- › E.H. (Erik) op 't Hof MSc, Junior adviseur
- › J. (Joop) den Dulk, Controller
- › C. (Christine) Wilschut, Locatieleidinggevende Sint Franciscus Gasthuis
- › J. (Jeannette) Lausberg, Locatieleidinggevende IJsselland Ziekenhuis
- › J. (Joanne) Piket, Locatieleidinggevende Reinier de Graaf Groep (a.i.) (tot april 2013)
- › G. (Grada) Buzing, Locatieleidinggevende Renier de Graaf Groep (vanaf maart 2013)

3.3 Team OOGbus

- › S. (Saskia) Hilbrants MSc, Manager OOGbus
- › W. (Wendy) Otterspeer, Assistent Manager OOGbus (tot juli 2013)
- › M. (Maaïke) Ronteltap, Assistent Manager OOGbus (vanaf juli 2013)
- › H.H. (Harry) Bennink, Senior gastheer OOGbus

3.4 Partnerraad

Op 11 november 2013 vond in Utrecht de jaarlijkse Partnerraad plaats, waarbij per partnerziekenhuis een lid van de Raad van Bestuur en een oogarts waren uitgenodigd. Vooral de oogartsen waren in deze vergadering goed vertegenwoordigd. Het Oogzorgnetwerk hecht veel waarde aan feedback van haar partners over het functioneren van het netwerk en daarom werd tijdens de Partnerraad getoetst of het beleid en de formules nog steeds aansluit op de behoeften. Ook werden tijdens de Partnerraad ontwikkelingen gedeeld. Kees Sol presenteerde de onderwerpen die oogziekenhuizen wereldwijd bezig houden en René Baljon praatte de aanwezigen bij over Het Oogzorgnetwerk.



World Association of Eye Hospitals

In bijzijn van Els Steijger, concernadviseur zorgbekostiging van Het Oogziekenhuis Rotterdam, werden de mogelijkheden verkend om binnen de bestaande wet- en regelgeving gezamenlijke activiteiten te ondernemen richting zorgverzekeraars.

Om wensen van Oogzorgnetwerkpartners en de ervaringen met het netwerk te delen werd een ronde van advies gehouden. Daaruit kwamen wensen naar voren waaronder de beschikbaarheid van een oogartsenteam om een tijdelijk capaciteitsprobleem te overbruggen, melding van veranderingen in financiering van oogzorg, beschikbaarheid van de OOGbus voor netwerkpartners en afname van bureaucratie in de zorg. De wensen en ideeën worden in de Stuurgroep Het Oogzorgnetwerk nader onderzocht en waar mogelijk uitgevoerd in 2014.



4 Publicaties en Presentaties

4.1 Publicaties 2013

- › Formule voor vernieuwing, Franchise in zorg, 2013
- › Pras Weijers, De zorg: groeimarkt voor franchise, Franchise+, nr. 5, november 2013
- › OOGbus gaat naar China, Oculus, jaargang 75, oktober 2013
- › Eva Sepers en Meike van der Ploeg, Toegevoegde waarde door cocreatie, Boardroom Zorg,
- › Opticiens stappen in de zorgketen 2013
- › Het Oogzorgnetwerk Beter zien in de regio 2013

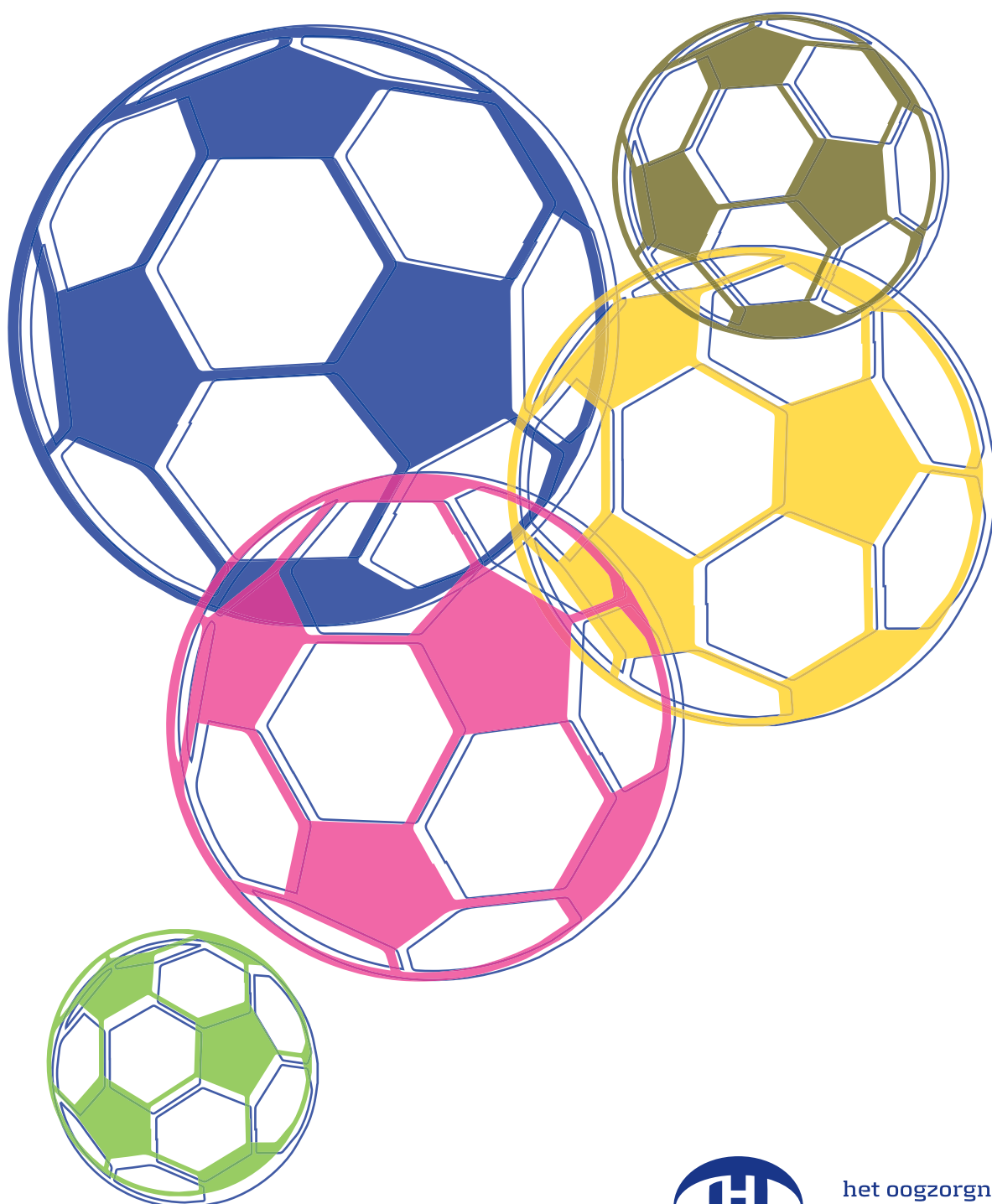
4.2 Presentaties congressen en symposia

- › Ilse Nederveen, JMC Talent 4 care Round Table, Rotterdam 7 maart 2013
- › Andrea van der Ploeg, JMC Talent 4 care Round Table, Rotterdam 7 maart 2013
- › Andrea van der Ploeg, Zorgpaden congres, Utrecht 8 februari 2013
- › René Baljon, Flevumbijeenkomst , Franchising in de zorg, 4 november 2013
- › Suzanne Korthorst, Lions Maarn-Maarsbergen, Franchising in de zorg, 26 februari 2013



Jaarverslag

Het Oogzorgnetwerk 2013



het oogzorgnetwerk
the eye care network

Colofon

Samenstelling

René Baljon, Directeur Het Oogzorgnetwerk

Claudia de Ligt, Secretariaat Het Oogzorgnetwerk

Eindredactie

Stephanie Mol, Beleidsadviseur Communicatie & Marketing Het Oogziekenhuis Rotterdam

Marsha Vlietman, Beleidsadviseur Communicatie & Marketing Het Oogziekenhuis Rotterdam

Suzanne Korthorst, Senior adviseur Het Oogzorgnetwerk

Vormgeving

Dutch Universal Studio (DUS), Rotterdam

Drukwerk

Kapsenberg van Waesberge, Rotterdam

Beeld

Het Oogzorgnetwerk

Frank Jansen Fotografie, Den Haag

Dutch Universal Studio (DUS), Rotterdam

Kunstwerken

© bureau Van der Wijst Interieurarchitecten V.O.F. Amsterdam

Dit jaarverslag is een uitgave van

Het Oogzorgnetwerk

Schiedamse Vest 16oF

3011 BH Rotterdam

T: 010 40 23 400

I: www.oogzorgnetwerk.nl

E: oogzorgnetwerk@oogzorgnetwerk.nl



A decorative pink line that starts from the left edge of the page, extends horizontally, and then curves downwards and to the right, ending near the contact information.

Het Oogzorgnetwerk
Schiedamse Vest 16oF
3011 BH Rotterdam
010 40 23 400
www.oogzorgnetwerk.nl
oogzorgnetwerk@oogzorgnetwerk.nl