

Jaarverslag Oogzorgnetwerk

2014



het oogzorgnetwerk
the eye care network

van, voor
en door
professionals
concurreren
als realiteit
onderscheiden
door ondernemen

kennis-
uitwisseling

lokaal
ondernemer-
schap

www.oogzorgnetwerk.nl

Efficiëntie en logistiek

Patiënttevredenheid en gastvrijheid

Intern kwaliteitsmanagementsysteem

Geïntegreerde oogheelkundige zorg



Colofon

Samenstelling

Het Oogzorgnetwerk-team

Eindredactie

Robert Spiering, adviseur Marketing & Communicatie

Vormgeving

Dutch Universal Studio (DUS), Rotterdam

Drukwerk

Kapsenberg van Waesberge, Rotterdam

Beeld

Het Oogzorgnetwerk

Frank Jansen Fotografie, Den Haag

Dutch Universal Studio (DUS), Rotterdam

Dit jaarverslag is een uitgave van

Het Oogzorgnetwerk

Schiedamse Vest 160F

3011 BH Rotterdam



Contactpersoon:

Claudia de Ligt

010 402 34 00

c.deligt@oogzorgnetwerk.nl

www.oogzorgnetwerk.nl

oogzorgnetwerk@oogzorgnetwerk.nl



het oogzorgnetwerk
the eye care network

Voorwoord

Twee jaar geleden bracht het team van Het Oogzorgnetwerk een bezoek aan de Scania vrachtwagen-fabriek van Scania in Zwolle. Cross-over innovatie, met andere woorden ‘leren van andere sectoren’, zit nu eenmaal in het bloed van Het Oogziekenhuis Rotterdam. Scania staat bekend om haar lean management en de focus op continu verbeteren. Dat bezoek heeft ons op velerlei gebieden geïnspireerd.

Allereerst is die inspiratie deels vertaald naar de inhoud van dit jaarverslag, namelijk de indeling op basis van de belangrijkste thema's die de kern vormen van ons procesverbeterhuis, naar voorbeeld van het procesverbeterhuis van Scania. Onze vier belangrijkste pijlers zijn efficiëntie & logistiek, patiënttevredenheid & gastvrijheid, kwaliteit & veiligheid en geïntegreerde oogheelkundige zorg. Uiteraard bevat ons handboek veel meer onderwerpen, maar deze thema's zijn, op basis van inmiddels veel jaren ervaring, de belangrijkste gebleken.

Het continu verbeteren is ook heel goed terug te vinden in ons intern kwaliteitsmanagementsysteem. De Prestatiemeter (voorheen Q-list) en de certificering worden steeds belangrijker. Zo heeft de NVZ inmiddels de certificaten opgenomen in het Kwaliteitsvenster, wat voor Het Oogzorgnetwerk een belangrijke mijlpaal is. Tijdens de afgelopen NOG-dagen hebben bovendien vier verschillende expertteams van oogartsen met elkaar gediscussieerd om dit systeem verder aan te scherpen; een wezenlijk

onderdeel in de verdere ontwikkeling van de certificering. Niet voor de bühne, maar om daadwerkelijk middels continu verbeteren gezamenlijk te streven naar excellente zorg.

Het Oogzorgnetwerk heeft zich in 2014 niet in omvang verder ontwikkeld, maar wel op inhoud, mede geïnspireerd door anderen. Cross-over betekent buiten je eigen muren kijken. Deels naar andere ziekenhuizen, onze partners, want in die samenwerking leren we zeer veel van elkaar. Maar ook naar andere sectoren, als een vrachtwagenfabriek, en zelfs buiten de eigen landsgrenzen. Het Oogzorgnetwerk en de OOGbussen worden steeds meer met veel belangstelling gevolgd in het buitenland. Diverse landen hebben al aangegeven dat zij geïnteresseerd zijn in een of beide concepten. Alhoewel Het Oogziekenhuis Rotterdam al vele jaren buitenlandse relaties stevig onderhoudt via de European en World Association of Eye Hospitals, zal 2014 toch ook in de boeken gaan als start van verdere internationalisering van deze beide organisatieconcepten.

René Baljon:

“Cross-over betekent buiten je eigen muren kijken. Naar andere ziekenhuizen, naar andere sectoren en zelfs buiten de landsgrenzen.”



We hebben het ongemerkt voorbij laten gaan, maar in 2014 bestond Het Oogzorgnetwerk 12,5 jaar. Alhoewel de Nijmeegse fysicus Marinus Knoope in zijn ‘creatie spiraal’ altijd propageert om je successen te vieren, hebben we dit feestje maar een keer voorbij laten gaan. Niet omdat er niets te vieren viel, want ik kijk terug op een heel goed samenwerkingsjaar met onze

partners in een heel bijzonder landelijk netwerk, maar Het Oogziekenhuis zelf bestond 140 jaar. Dus het jaar waarin de founding father van Het Oogzorgnetwerk zelf in de schijnwerpers behoorde te staan.

Ik dank een ieder voor een mooi jaar van samenwerken, inspireren en leren en wens u veel leesplezier met dit jaarverslag nieuwe stijl.

René Baljon,
directeur Het Oogzorgnetwerk

Inhoud



2



Thema 1

Efficiëntie en logistiek 4

Al sinds de start van Het Oogzorgnetwerk is veel aandacht voor het optimaal inrichten van de afdeling oogheelkunde. Zoveel mogelijk gestandaardiseerde processen dragen bij aan rust, duidelijkheid voor medewerkers en het verkleinen van de kans op fouten.

Thema 2

Patiënttevredenheid en gastvrijheid 7

Gastvrijheid, teamsamenwerking, omgaan met angsten en een gevoel van veiligheid voor patiënten en medewerkers creëren zijn essentieel.

Thema 3

Intern kwaliteitsmanagementsysteem 9

Partnerziekenhuizen van Het Oogzorgnetwerk en oogartsenmaatschappen hechten veel waarde aan de kwaliteit van de oogheekundige zorgverlening

Thema 4

Geïntegreerde oogheekundige zorg 12

Een van de belangrijkste uitgangspunten van Het Oogzorgnetwerk is de ketenbenadering waarin de patiënt centraal staat.

Vakwerkgroepen 15



Ontwikkelingen 17



Diverse Oogzorgnetwerkpartners hebben in de periode voor de jaarwisseling aandacht besteed aan het onderwerp vuurwerk.
Pagina 20

Activiteiten 19

Partners 21

Verkenning export 22



De OOGbus 23

Oogzorgnetwerkdag 24

Financieel 26

Partnerraad 28

Publicaties 28

3

De Oogzorgnetwerk-partnerprijs 2014 voor het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis.



Oogzorgnetwerkdag 24



Efficiëntie en logistiek

Al sinds de start van Het Oogzorgnetwerk is veel aandacht voor het optimaal inrichten van de afdeling oogheelkunde. Zoveel mogelijk gestandaardiseerde processen dragen bij aan rust, duidelijkheid voor medewerkers en het verkleinen van de kans op fouten. Hierbij hanteren wij altijd dat er een mogelijkheid moet zijn om af te wijken van de standaard zolang de +/- 80% die wel gestandaardiseerd kan worden ook op deze manier wordt ingericht.

In 2014 lag de nadruk bij partners binnen Het Oogzorgnetwerk om de opgelopen druk op de spreekuren te analyseren, verklaren en verbeterlagen te realiseren om de druk te verminderen en efficiëntie te verhogen. Effectieve observatiemethoden zijn verder ontwikkeld om verstoringen te detecteren en vanuit Het Oogzorgnetwerk zijn best practices verzameld om als oplossingen te dienen voor deze verstoringen.

Optimale capaciteitsbenutting

Om afdelingen inzicht te verschaffen in hoeverre beschikbare capaciteiten en de wijze waarop de afdeling georganiseerd voldoende is voor productieafspraken, wordt de capaciteitsberekening ingezet. De uitkomsten worden 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. In veel gevallen leidt de capaciteitsbeperking tot een vervolgtraject waarin gekeken wordt wat een optimale spreekuuropbouw en masterplanning voor de betreffende partner kan zijn.

In 2014 is de capaciteitsberekening uitgevoerd bij het Slingeland Ziekenhuis, het Antonius Ziekenhuis Sneek, Beatrixziekenhuis (Rivas Zorggroep), het IJsselland Ziekenhuis en de Reinier de Graaf Groep. In alle gevallen hebben de uitkomsten van de capaciteitsberekening geleid tot een discussie over hoe de zorg op dat moment op de afdelingen was georganiseerd. In het Slingeland Ziekenhuis en het IJsselland Ziekenhuis heeft de discussie aanleiding gegeven om direct vervolgstappen te nemen met betrekking tot de geformuleerde kansen.

Efficiënte en effectieve inrichting spreekuurorganisatie

Goede afspraken en een structuur voor de spreekuurorganisatie is van essentieel belang voor het goed functioneren van een afdeling en het laten slagen voor herinrichtingsprojecten zoals spreekuur- en masterplanning. Bij meerdere partnerziekenhuizen zijn in 2014 stappen gezet op dit gebied. Zo zijn zowel het Flevoziekenhuis als het Vlietland ziekenhuis aan de slag gegaan met het maken van werkafspraken en het creëren van meer structuur in de front- en backoffice

Activiteitenbord <i>assistenten</i>				Aanspreekpunt : <i>Coby</i>			
Dag				Ochtend		Middag	
02-04				OA1	OA2	OA1	OA2
				OA SU	Lie	Bosch	
Week 14				Supervisie	Ongkosuwito		Lie
				Noodpieper	Wendy		Coby
Maand April				Zieken			
Overige taken				Omloop TOA	Maryama omloop TOA heb dag in g/v van 10		
				Mededelingen	SUPERVISOR doorverwijzen → go 10		
Feedback	Evaluatiemoment 23-4			de Witte	Ronday Ronday		
				de Witte	Bosch		
				Oen'Oen	Ongkosuwito		

Medewerkers Vlietland Ziekenhuis:

“Er is meer structuur, taken zijn overzichtelijker en er is meer variatie en afwisseling in werkzaamheden”

en is o.a. bij de Reinier de Graaf groep stappen gezet om de uitloop van spreekuren te analyseren en te komen tot verbeterpunten.

Herinrichting front- en back office

In de front- en backoffice van het Flevoziekenhuis is een groep medewerkers aan de slag gegaan met continu verbeteren. De afdeling heeft een activiteitenbord (zie foto) op de afdeling hangen waarbij in de ochtend de dagstart wordt gedaan en cruciale informatie zichtbaar is. In 2015 worden nog verdere stappen gezet om werk-instructies van de verschillende activiteiten op te stellen waar nog niet beschikbaar. Op deze manier wordt er een standaard werkwijze vastgesteld en wordt het voor nieuwe medewerkers gemakkelijker om zelf activiteiten op te pakken.

De afdeling van het Vlietland ziekenhuis heeft in 2014 een splitsing van front- en backoffice-activiteiten gerealiseerd waarbij verstoringen van bijvoorbeeld de afspraken telefoon zoveel mogelijk zijn weggehaald van de afsprakenbalie. Een nieuw dienstenrooster is

geïntroduceerd en duidelijke afspraken zijn gemaakt over het plannen van afspraken en het voorbereiden van de spreekuren. De veranderingen hebben geleid tot meer duidelijkheid voor zowel artsen als medewerkers.

Verkorten spreekuuruitloop

Veel poliklinieken hebben te kampen met uitloop van spreekuren. Grip krijgen op deze uitloop en het verklaren en vervolgens oplossen is niet altijd gemakkelijk gebleken, maar met de kennis die binnen Het Oogzorgnetwerk is opgedaan wordt steeds duidelijker welke factoren van invloed zijn op de uitloop van spreekuren.

Op basis van deze kennis zijn observatieformulieren ontwikkeld waarmee eind 2014 observaties zijn uitgevoerd binnen de Reinier de Graaf Groep. De analyse van de observaties gaf aanleiding om met de volledige maatschappij te kijken naar hoe het eigen werk in spreekkamer slimmer ingericht kan worden. “Het project gaf bewustwording, transparantie en eenduidigheid”, aldus Grada Buzing, teamleider afdeling Oogheelkunde bij de Reinier de Graaf Groep.



Het oogheelkundige OK-team in OK 6 in het IJsselland Ziekenhuis.



Kandidaat Andrea van der Ploeg op het podium tijdens de Logistiek Talent van het Jaar-verkiezing.

6

Optimaliseren zorglijnen

De certificering van Het Oogzorgnetwerk geeft aanleiding voor partners om de ingerichte zorglijnen voor de eerste keer of opnieuw tegen het licht te houden. Adviseurs zijn tijdens de voorbereiding, tijdens de audit en bij vervolgacties niet alleen alert op partners aan de normen voldoen, maar tevens of de zorglijn optimaal is georganiseerd. Meerdere partners hebben in 2014 nieuwe optimaliseringsslagen gemaakt, zoals het Beatrixziekenhuis, of al bestaande mooie organisatorisch concepten nog verder verbeterd, zoals het IJsselland Ziekenhuis.

Patiënten over de cataractzorg binnen het IJsselland Ziekenhuis:

“Ik word de dag na de operatie gebeld en hoef niet langs te komen!”

De inzet van medewerkers van de polikliniek oogheelkunde en herinrichting van het proces heeft ertoe geresulteerd dat het percentage patiënten dat onder druppelanesthesie wordt geopereerd de afgelopen jaren is gestegen naar 95%. Hierbij wordt continu gekeken naar mogelijkheden om de service en de efficiëntie van het proces verder te verbeteren. De werkwijze van de afdeling fungeert al jaren, samen met de werkwijze van het Sint Franciscus Gasthuis, als voorbeeld binnen Het Oogzorgnetwerk.

Een andere zorglijn die zich goed leent voor optimalisering en standaardisering is de zorglijn voor maculadegeneratie. In 2014 hebben meerdere partners zich

gebogen over hoe de nog steeds groeiende patiënten-groep behandeld kan blijven worden middels injecties met een slechts beperkte capaciteit. Onder andere in Het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis en het Beatrixziekenhuis is dit proces geanalyseerd, wat in bijvoorbeeld het Beatrixziekenhuis heeft geresulteerd in dat patiënten nu na diagnosestelling direct alle vervolgspraken meekrijgen.

Ontwikkeling nieuwe logistieke producten

Het Oogzorgnetwerk werkt op het gebied van nieuwe logistieke producten voor het netwerk nauw samen met de afdeling zorglogistiek van Het Oogziekenhuis Rotterdam. Naast bovengenoemde projecten heeft verkenning plaatsgevonden op het gebied van simuleren in de zorg, zijn de eerste stappen gezet om ook benodigd ondersteunend personeel te incorporeren in de capaciteitsberekening en is advies geleverd over een optimale wachtkamerindeling. Het Oogzorgnetwerk is trots dat Het Oogzorgnetwerk vaak als voorbeeld dient binnen de zorglogistiek en tevens als enige zorginstelling op het podium vertegenwoordigd was tijdens de ‘Logistiek Talent van het Jaar’-verkiezing. Ook in 2015 zetten wij deze innovatieve ontwikkelingen door!



Contactpersoon:

Andrea van der Ploeg
010 402 34 09
a.vanderploeg@oogzorgnetwerk.nl
Kandidaat Logistiek Talent
van het Jaar-verkiezing

Patiënttevredenheid en gastvrijheid

Oogheelkundige zorg bevindt zich in een concurrerende markt. Patiënten kunnen kiezen uit meerdere aanbieders van oogheelkundige zorg en daar kunnen zij zich ook steeds beter over informeren. De patiënt verwacht als klant behandeld te worden en dit vraagt van alle betrokken medewerkers en zorgverleners een aanpak op maat. Gastvrijheid, teamsamenwerking, omgaan met angsten en een gevoel van veiligheid voor patiënten en medewerkers creëren zijn daarbij essentieel. Tevens is het belangrijk om informatie te verzamelen over hoe patiënten de kwaliteit van zorg ervaren en onderzoek te doen naar de patiënttevredenheid.

Patiënttevredenheid

Focusgroepen

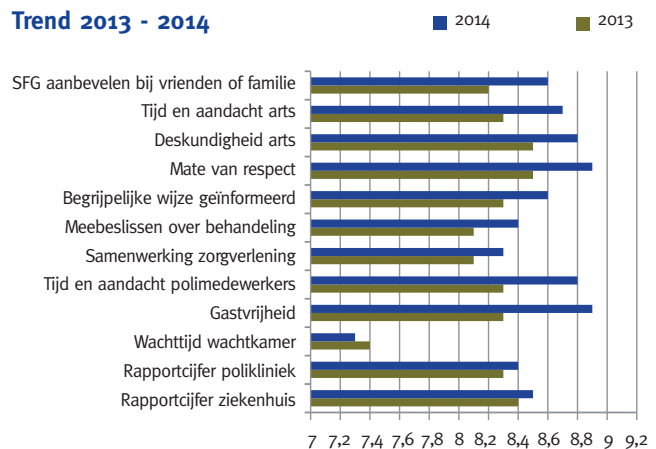
Doel van het houden van een focusgroepen is het verzamelen van ervaringen, meningen, wensen en behoeften van patiënten om de kwaliteit van zorg te bevorderen en te bewaken.

In het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis hebben in 2014 twee focusgroepen plaatsgevonden, een voor maculadegeneratie en een voor cataract.

Bram Bolle, afdelingshoofd Poliklinieken
Beschauwend bij het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis:

“Met name de focusgroep maculadegeneratie gaf ons veel nieuwe inzichten. Tijdens deze bijeenkomst zijn we ook tot inzichten gekomen die we van tevoren niet zagen aankomen. Een projectgroep is hier direct mee aan de slag gegaan. Een mooi resultaat is ook dat we met dit initiatief tevens de interne patiëntveiligheidsprijs hebben gewonnen!”

Trend 2013 - 2014



Bron: patiënttevredenheidsonderzoek Sint Franciscus Gasthuis 2014

PTO

Binnen het Sint Franciscus Gasthuis wordt jaarlijks onderzoek gedaan naar de patiënttevredenheid op de polikliniek. In het laatste kwartaal van 2014 is de patiënttevredenheid op poli Oogheelkunde gemeten met behulp van Rating & Review (R&R): een gestandaardiseerde vragenlijst om op afdelingsniveau de tevredenheid te meten. De patiënten op polikliniek oogheelkunde zijn over het algemeen tevreden over de geleverde zorg: op bijna alle items wordt een 8,3 of hoger gescoord. De tevredenheid is het grootst op de punten gastvrijheid (8,9) en mate van respectvolle behandeling (8,9).

Ten opzichte van 2013 is een verbetering van de resultaten zichtbaar, met name op het punt van tijd en aandacht van de artsen en polimedewerkers en op het punt van de gastvrijheid (zie bovenstaande afbeelding). Deze verbetering past in het streven van de Oogzorgnetwerkllocatie om topzorg te leveren op een gastvrije en respectvolle wijze. Vanuit de trots op de resultaten van 2014 zal in 2015 de aandacht zal in gericht zijn op het verbeteren van de tevredenheid over de wachttijd in de wachtkamer.

Mysterybezoeker Van Weel-Bethesda Ziekenhuis:

“Ik merk dat hier veel betrokkenheid is. Het gaat goed maar ze willen beter. Dat maakt het werk ook leuk. Voor jezelf als medewerker is het leuk als je weet: ik heb het verschil gemaakt.”

Gastvrijheid

Product: Eye Care Air

Binnen het Eye Care Air-programma worden trainingen verzorgd voor diverse groepen medewerkers waarbij de focus ligt op het omgaan met en reduceren van de angst bij de patiënt. Input voor het programma wordt verkregen vanuit andere sectoren zoals de luchtvaart-sector, welke goede voorbeelden kent van een gastvrije benadering van de klant. Een terugkoppeling naar aanleiding van een mystery visit door een senior purser van KLM vormt een vast onderdeel van het programma. In 2014 heeft er een mystery visit en terugkoppeling plaatsgevonden in het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis en Medisch Centrum Leeuwarden.



‘Terugkoppeling van mystery visit in het MCL volledig in het teken van de luchtvaart.

V.l.n.r.: Yvonne Vonk (teamleider polikliniek oogheelkunde MCL Harlingen), Marianne Kathmann (senior adviseur Oogzorgnetwerk), Jolanda Verwaal (adviseur Oogzorgnetwerk), Bianca Scheffer (teamleider polikliniek oogheelkunde Medisch Centrum Leeuwarden)

“Uit de inventarisatie van de senior purser bleek dat op de polikliniek oogheelkunde van het MCL veel goed gaat en dat is ook wel eens leuk om te horen.” Zegt Bianca Scheffer, teamleider polikliniek oogheelkunde Medisch Centrum Leeuwarden. “Natuurlijk zijn er ook een aantal verbeterpunten. Je moet je onderscheiden in een zo goed mogelijke bejegening van de patiënt. Erg ingewikkeld hoeft dat niet te zijn. Vriendelijkheid kost niks, maar kweekt veel goodwill.”

Mysterybezoeker:

“Mijn bezoek aan de afdeling oogheelkunde in Dirksland was efficiënt en de oogarts ging inhoudelijk in op mijn angsten.”



Contactpersoon:

Sabine Salemink

010 402 34 05

s.salemink@oogzorgnetwerk.nl



Intern kwaliteitsmanagementsysteem

Partnerziekenhuizen van Het Oogzorgnetwerk en oogartsenmaatschappen hechten veel waarde aan de kwaliteit van de oogheelkundige zorgverlening en het inzichtelijk maken van resultaten. Dit zowel voor intern gebruik (het sturen op kwaliteit en efficiency) als externe verantwoording in de richting naar onder andere patiënten, verwijzers en zorgverzekeraars.

In 2014 hebben partners, net als in voorgaande jaren, de voortgang van verbeteringen gemeten aan de hand van een inventarisatie van in welke mate een partnerziekenhuis' projecten van Het Oogzorgnetwerk toepast.

De voortgang van verbeteringen en prestaties worden op deze manier zichtbaar. Dit gebeurt aan de hand van de Quality list (Q-list), een evaluatiedocument dat onderdeel vormt van het intern kwaliteitsmanagementsysteem. Eind 2014 is de evaluatie van deze Q-list van start gegaan zodat deze in 2015 kan worden bijgesteld aan de waarden die Het Oogzorgnetwerk aan de zorg hecht. Het Oogzorgnetwerk hecht veel waarde aan de zorginhoudelijke normenkaders die certificaten heten.

Flevoziekenhuis:

“Lid zijn van een expertgroep is erg waardevol voor ons. Het houdt je goed op de hoogte en het biedt je kansen om invloed uit te oefenen op excellente oogheelkundige zorg.”

De normenkaders zijn onderscheiden omdat ze specifiek zijn voor één patiëntendoelgroep. Ze dragen uit waar we voor staan, dit is wat wij zelf als kwaliteit zien. Ze zijn onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem die continue verbetering stimuleert en ondersteunt als geïntegreerd onderdeel van de bestaande beleidscyclus c.q. totale bedrijfsvoering.

In 2014 zijn twee nieuwe normensets voor de partnerziekenhuizen geïntroduceerd. Tijdens de NOG-jaarvergadering werd de normen-set Glaucoom door de voorzitter van de glaucoom expertgroep, prof dr. H. Lemij, toegelicht. Prof. dr. A.D.A. Paridaens, oogarts bij Het Oogziekenhuis Rotterdam en voorzitter expertgroep zorglijn oculoplastische chirurgische ingrepen, presenteerde de normenset tijdens de Oogzorgnetwerkdag.

De normenset voor maculadegeneratie is door de expertgroep geëvalueerd. Voorafgaande hieraan zijn diverse gesprekken gevoerd en is input ontvangen van de MD-vereniging. Vanaf 2015 zullen jaarlijks tijdens de NOG jaarvergadering de oogartsen van de expertgroepen elkaar treffen en met elkaar de normensets evalueren.

Het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis:

“De normenset van de zorglijn biedt houvast en inzicht in de structuren die aan een zorglijn hangen. In ons ziekenhuis wordt de normenset gebruikt als toetssteen voor de protocollen en de wijze waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd en dit is afdeling overstijgend. Het geeft dus ook inzicht in wat je collega op je eigen of een andere afdeling doet. Kwaliteit wordt meetbaar en kan daardoor naar een hoger niveau gebracht worden. Voor het team wordt kwaliteit concreet en zichtbaar.”

In 2014 hebben partnerziekenhuizen vooral ingezet op het verbeteren van de zorglijn maculadegeneratie en cataract. Partners die in 2013 zijn geaudit hebben vervolg gegeven aan de mogelijkheden tot verbetering die voort zijn gekomen vanuit de audits. Het is een continu proces van verbeteren volgens de PDCA-cyclus.



Auditteam in Delft.

Peer review

Aan de hand van het normenkader voor cataract en maculadegeneratie zijn in 2014 in totaal zeven partnerziekenhuizen getoetst door opgeleide professionals zoals oogartsen, optometristen, leidinggevenden en adviseurs vanuit Het Oogzorgnetwerk. Op basis van deze audits, waarbij ze hebben aangetoond aan de eisen te voldoen, hebben ze een certificaat ontvangen.

De gekozen auditmethodiek past binnen de Oogzorgnetwerk-cultuur ten aanzien van het delen van kennis en ervaring en het stimuleren van elkaar om de zorg continu te verbeteren. Het systeem ondersteunt de zorg; professionals die plezier in het werk hebben en trots zijn op tevreden patiënten en resultaten die zichtbaar zijn.

Resultaten

In 2014 zijn twee certificaten voor maculadegeneratie uitgereikt en vijf certificaten voor cataract. Deze momenten zijn met de teams gevierd en in de lokale media zijn deze onder de aandacht gebracht. Voor 2015 zijn aanvragen voor toetsing voor zowel cataract, maculadegeneratie, glaucoom en oculoplastische chirurgische ingrepen.

Antonius ontvangt certificaat voor behandeling van staar

Het Antonius Ziekenhuis in Sneek heeft van Het Oogzorgnetwerk het certificaat ontvangen voor de behandeling van staar. De afdeling Oogheelkunde ontvangt het certificaat omdat het hoog scoort op het gebied van kwaliteit en veiligheid.

Vanaf 2014 kunnen de ziekenhuizen de certificaten op de website, in het Kwaliteitsvenster van de NVZ, plaatsen. Het is voor patiënten zichtbaar dat het ziekenhuis voldoet aan de hoge kwaliteitseisen die aan de oogheelkundige zorg worden gesteld.



Contactpersoon:

Carien Eijkman

010 402 34 12

c.eijkman@oogzorgnetwerk.nl

Reacties auditoren:

“Als auditor is auditen erg waardevol omdat ik in de keuken van een ander kan kijken en veel nieuwe ideeën opdoe. De samenwerking met auditoren uit andere ziekenhuizen en van verschillende disciplines leren mij anders naar de zaken te kijken.”

“Het samenwerken in een auditteam leert verder te kijken dan je eigen werkervaring. Ieder teamlid kijkt vanuit een ander perspectief naar de werkprocessen. Daardoor leer je van elkaar om de verschillende facetten van kwaliteit te zien.”

“Een auditdag is een moment van inspiratie, het geeft energie om op de goede weg verder te gaan. Van een goede audit leert een ieder, de auditor en de geauditeerde.”

Cataractteam, Reinier de Graaf Groep:

“De waardering voor onze inzet heeft in 2014 geleid tot het behalen van een cataractcertificaat. Een grote investering waar we erg trots op zijn. Hiermee kunnen we aantonen dat we steeds onze kwaliteit willen verbeteren. Want hier houdt het natuurlijk niet bij op! Ook al zijn patiënten erg tevreden over de behandeling, er zijn nog steeds verbeteringen die we willen blijven ontwikkelen.”



Geïntegreerde oogheelkundige zorg

12

Een van de belangrijkste uitgangspunten van Het Oogzorgnetwerk is de ketenbenadering waarin de patiënt centraal staat. Het doel is de patiënt zo goed en optimaal mogelijk toegang te bieden tot geïntegreerde en hoog kwalitatieve oogheelkundige zorg, waarbij de zorg niet begint of stopt bij de ziekenhuisdeuren. Het Oogzorgnetwerk en haar partners zoeken daarom nauw de samenwerking met zorgpartners in de keten met het doel de zorg zo goed mogelijk op de patiënt af te stemmen. Samenwerking wordt onder andere gezocht met huisartsen, optiekzaken, academische ziekenhuizen en revalidatiezorg. Ook in 2014 zijn diverse projecten en activiteiten uitgerold die een bijdrage leveren aan het optimaliseren en integreren van de oogheelkundige zorg in de keten.

OpticienZorg

OpticienZorg is een samenwerkingsverband tussen een polikliniek oogheelkunde van een partnerziekenhuis van Het Oogzorgnetwerk en opticiens en optometristen die werkzaam zijn in optiekwinkels in de regio van het betreffende ziekenhuis. 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.

Met de formule OpticienZorg wordt onder andere gewerkt in het Slingeland Ziekenhuis, het Antonius Ziekenhuis Sneek, het Flevoziekenhuis, het Westfriesgasthuis, het Medisch Centrum Leeuwarden en het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis.

Opticien verbonden aan
het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis:

“De samenwerking met de polikliniek oogheelkunde van het ziekenhuis is echt prettig. De lijnen zijn erg kort en dat is uniek.”

In de samenwerking tussen de Oogzorgnetwerkpartner en de optiek wordt gestreefd naar een hoge kwaliteit van de oogzorg. Daarom organiseren de partners regelmatig een kennisbijeenkomst voor de opticiens en optometristen. Zo organiseert het Westfriesgasthuis jaarlijks een patiëntencarroussel waarvoor zowel patiënten als opticiens worden uitgenodigd. Opticiens krijgen de gelegenheid met de artsen mee te kijken en vragen te stellen terwijl de artsen de patiënten onderzoeken.

Het Westfriesgasthuis en het Flevoziekenhuis hebben in 2014 het project OpticienZorg verder vormgegeven door opticiens de gelegenheid te geven één keer per jaar stage te komen lopen op een zelf te bepalen thema, spreekuur, behandeling of onderzoek op de afdeling oogheelkunde.

Het Slingeland Ziekenhuis heeft in 2014, in het kader van identificeren van verbeterkansen, een inventarisatie gehouden naar de wensen van de samenwerkende opticiens en optometristen. Uitkomsten zullen worden meegenomen in optimalisatie van de samenwerking en dienstverlening met de optiek in de regio.

Andere samenwerkingsvormen met optiek en optometrie

De Reinier de Graaf Groep en Het Oogziekenhuis Rotterdam werken specifiek samen met de optometristen die werkzaam zijn in optiekwinkels in de regio. Deze optometristen zijn verenigd in een collectief; het Optometristen Collectief Rijnmond en het Optometristen Collectief Delfland. De naam van deze samenwerking is Transmurale Optometristen Zorg.

Samen met de leden van het Optometristen Collectief Rijnmond heeft Het Oogziekenhuis in 2014 onder meer aandacht besteed aan de Glaucoomweek en World Sight Day. Daarnaast heeft een optimalisatie plaatsgevonden van het verwijsplatform.



Low Vision- & revalidatiespreekuur

Op het Low Vision- & revalidatiespreekuur kunnen slechtziende patiënten terecht met al hun vragen over hulpmiddelen en revalidatie. Het spreekuur is een samenwerking tussen de polikliniek oogheelkunde van het partnerziekenhuis, Ergra Low Vision, Koninklijke Visio en/of Bartiméus.

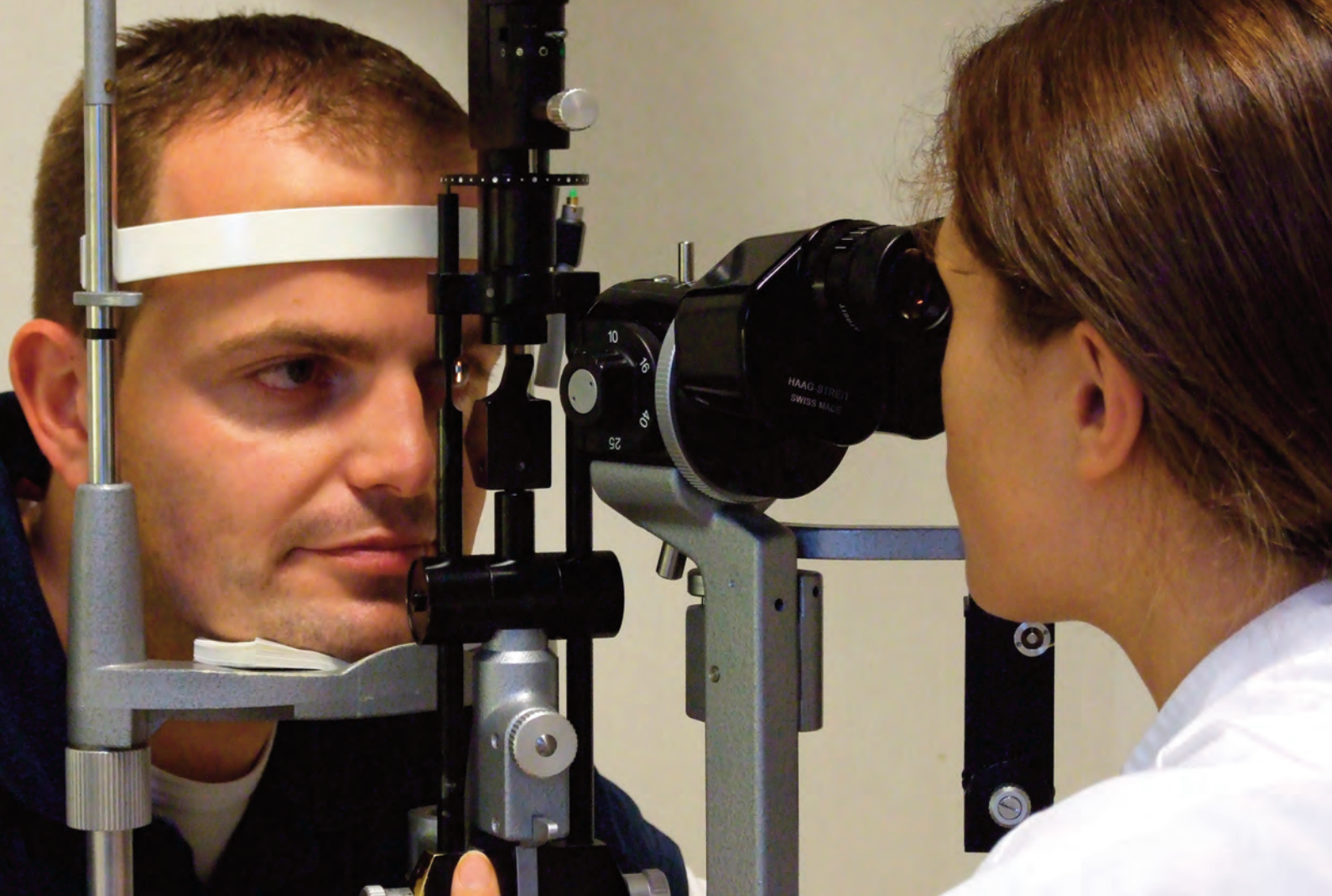
Op deze manier kan de patiënt in of dichtbij het ziekenhuis snel op de juiste plek en op één plek terecht voor zowel advies en begeleiding over het omgaan met een visuele beperking in het dagelijks leven als aanbod van hulpmiddelen.

Diverse Oogzorgnetwerkpartners kennen reeds een vorm van een Low Vision & Revalidatiespreekuur of de aanwezigheid van een steunpunt revalidatiezorg. In 2014 zijn daar nog eens drie Oogzorgnetwerkpartners bijgekomen: het Antonius Ziekenhuis Sneek, Medisch Centrum Leeuwarden en het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis.

Katrien Brouwers, oogarts Beatrixziekenhuis:

“Een visuele beperking is heel ingrijpend. Soms is het aangeboren maar vaker ontstaat een visuele beperking op latere leeftijd door bijvoorbeeld een oogziekte. Dat is lastig te accepteren, als je altijd alles kon zien.

Samen met de patiënt wordt tijdens het spreekuur bekeken hoe dagelijks handelen, zoals het zetten van een kopje koffie of telefoneren, vergemakkelijkt kan worden. Daar zijn allerlei praktische oplossingen voor die je wél moet weten.”



Samenwerking met patiëntenverenigingen

Het Oogzorgnetwerk en haar partners werken intensief samen met de MD-vereniging en de patiëntengroep Glaucoombelangen. In 2014 zijn beide partijen actief betrokken geweest bij evenementen als de Glaucoomweek en World Sight Day en hebben zij diverse voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd bij de partners van Het Oogzorgnetwerk met een bijdrage van de oogartsen.

De MD-vereniging is in 2014 actief betrokken geweest bij de ontwikkeling van de Oogzorgnetwerk normenset voor maculadegeneratie. Dit past ook geheel binnen de missie en doelstelling van de vereniging. Daarnaast is de MD-vereniging onder andere betrokken geweest bij diverse bijeenkomsten bij partnerziekenhuizen en de Oogzorgnetwerkdag.



Contactpersoon:

Jolanda Verwaal

010 402 34 00

j.verwaal@oogzorgnetwerk.nl

Ronald de Jong, optometrist Ergra Low Vision:

“Tijdens het spreekuur bekijken we of de patiënt met een visueel hulpmiddel in staat is deze dagelijkse dingen te blijven doen of weer te gaan doen. Dit kan variëren van een lopenbril voor het televisiekijken tot een eenvoudige handloop om bijvoorbeeld de prijskaartjes in de winkel goed te kunnen lezen.”

Vakwerkgroepen



15



Vakwerkgroep oogdruppelen

Op 11 november vond de vakwerkgroep oogdruppelen plaats. Tijdens de vakwerkgroep werd theorie besproken over het juist oogdruppelen en werd in de praktijk geoefend. De deelnemers concludeerde dat het goed oogdruppelen nog niet zo gemakkelijk is. De training werd zodoende als zeer waardevol ervaren.

Vakwerkgroep zorgadministratie

Op donderdag 27 november 2014 vond, inmiddels voor de vijfde keer, de vakwerkgroep Zorgadministratie plaats voor een grote groep zorgadministrateurs en leidinggevenden werkzaam bij de verschillende Oogzorgnetwerkpartners. Het doel van deze bijeenkomst was om extra kennis op doen over registratie en administratie, met collega's ervaringen delen en de belangrijkste veranderingen voor 2015 inzichtelijk te krijgen.

Te gast tijdens de vakwerkgroep was Corina Moerland, beleidsadviseur NOG (Nederlands Oogheelkundig Gezelschap). Vanuit haar functie, met als bijzonder aandachtsgebied zorgadministratie, weet zij precies welke ontwikkelingen er spelen en wat de laatste stand van zaken is. De presentatie, waarin vooral de meest belangrijke ontwikkelingen en veranderingen voor 2015 aan bod kwamen, werd zeer goed ontvangen door de zorgadministrateurs.



**Anita Koning, DBC team
Westfriesgasthuis Hoorn:**

**“Het was een
zeer informa-
tieve en goed
verzorgde
middag!”**



Vakwerkgroep leidinggeven- den - Training Projectmatig Creëren

Jaarlijks verzorgt Het Oogzorgnetwerk een vakwerkgroep voor leidinggeven- den binnen een actueel en relevant thema. Vanwege de start binnen Het Oogzorgnetwerk en Het Oogzieken- huis Rotterdam met het projectmatig werken volgens de methode Project- matig Creëren (PMC) werd de vak- werkgroep dit jaar ingevuld met een training Projectmatig Creëren.

De methode PMC is tijdens de training verzorgd door Marlies van Dam van Talent4care, met open armen ontvangen. De adviseurs van Het Oogzorgnetwerk zijn hard bezig om de methode steeds meer te ge- bruiken wanneer projecten gestart worden bij Oogzorgnetwerkpartners.

Deelnemers gaven aan geïnspireerd te zijn door de bijeenkomst en hand- vaten te hebben gekregen voor de toekomst.

Vakwerkgroep Communicatie

Op donderdag 13 november 2014 vond de derde vakwerkgroep Communicatie plaats in het Westfriesgasthuis in Hoorn. Tijdens de vakwerkgroep werd in de vorm van een pressurecookersessie onder leiding van Melvin Voskuil van Bijl PR gewerkt aan het bepalen van de gewenste positionering van de afdelingen Oogheelkunde binnen het Oogzorgnetwerk. De groep aanwezigen bestond uit mensen met verschillende disciplines (communicatieadviseurs, leiding-

gevende, adviseur Oogzorgnetwerk, extern adviseur) die allen vanuit de eigen invalshoek een bijdrage leverden.

Een ander onderdeel van het programma van de vakwerkgroep was de eHealth-ronde. Tijdens deze ronde werd geïnventariseerd wat de status is op het gebied van eHealth binnen de deelnemende ziekenhui- zen. Ieder ziekenhuis bleek zich actief bezig te houden met eHealth en vele inspirerende initiatieven kwamen naar voren.



Ontwikkelingen binnen het Oogzorgnetwerk

Inkoop

2014 stond voor wat betreft inkoopactiviteiten in het teken van veranderingen. Werkzaamheden voor inkoopactiviteiten voor alle partners zijn binnen Het Oogzorgnetwerk op andere manier ingestoken: meer en meer komt er een gezamenlijke visie om inkoopactiviteiten te koppelen aan elkaar. De focus voor de inkoopactiviteiten lag afgelopen jaren voornamelijk bij het initiëren van het maken van afspraken met leveranciers. In raamovereenkomsten werden kortingspercentages vastgelegd waar partners gebruik van konden maken. Vrijblijvendheid in gebruik maken van deze overeenkomsten was hierin een basis. Dit leverde echter wel de vraag bij de betrokken leveranciers op waar voor hen het voordeel van samenwerking lag. In het laatste kwartaal van 2014 is in gezamenlijkheid met de partners meer en meer een visie ontwikkeld om de samenwerking met leveranciers meer vorm te gaan geven; er dient voor beide partijen een win-winsituatie te ontstaan. Hiervoor zijn verschillende initiatieven ontwikkeld:

- Het op termijn ontwikkelen van een nieuwsbrief t.b.v. inkoop. In deze nieuwsbrief wordt de leverancier in gelegenheid gesteld om nieuwe ontwikkelingen met de partnerziekenhuizen te delen en korte productinformatie te communiceren.
- Inkoopbijeenkomsten worden georganiseerd op verschillende locaties binnen Nederland waarbij leveranciers om toerbeurt in gelegenheid worden gesteld korte presentaties te houden om zo productkennis met de diverse partners te delen.
- Producten, in de breedste zin van het woord, worden meer per groep onder de loop gehouden in plaats van dat per product gekeken wordt naar leveranciers. Dit zorgt voor een bredere focus waarbij diverse activiteiten in zijn geheel kunnen worden bekeken en dit tot grotere resultaten zal leiden en tot hoger inkoopvoordeel zal leiden.
- Per onderwerp van productgroep zal één van de inkooppartners het voortouw nemen en informatie gaan verzamelen van alle partners. Dit om de betrokkenheid en samenwerking tussen de verschillende partners te vergroten.

Binnen Het Oogzorgnetwerk zelf is gestart met aansluiten van de adviseur inkoop op verzoek en in voorkomende gevallen bij de adviesbezoeken aan de partnerziekenhuizen. Om betrokkenheid te vergroten zal de adviseur inkoop ook op eigen initiatief bezoeken initiëren

aan de inkopers van de diverse partnerziekenhuizen. Afgelopen jaar heeft voornamelijk de focus gelegen in een zeer langlopend traject met een van onze leveranciers voor wat betreft cataract custom packs. Moeilijkheid hierin was het uniform maken van de packs waardoor een nog groter inkoopvoordeel behaald kon worden. Dit hangt zeer nauw samen met de bereidheid van alle oogartsen binnen de verschillende partnerziekenhuizen om met een uniforme samenstelling van het pack te werken. Om hierin tegemoet te komen is er weliswaar een goed inkoopvoordeel behaald, echter dit blijft aandachtspunt. Het recent opgepakte project, het initiëren van een uniform custompack voor IVI/avastin lijkt hierin meer mogelijkheden te hebben waardoor een fors inkoopvoordeel verwacht wordt. Er is hard gewerkt aan commitment creëren voor 1 tot maximaal 2 uniforme Oogzorgnetwerk IVI pakketten. Dit blijkt zeer aantrekkelijk voor de leverancier te zijn vanwege de hoge hoeveelheid IVI pakketten die er Oogzorgnetwerk breed kunnen worden afgenomen. Medio 2015 wordt hier afronding in verwacht.



Contactpersoon:

Marcella Nederlof

010 402 34 03

m.nederlof@oogzorgnetwerk.nl

Benchmark

In 2014 is voor de vijfde maal de Oogzorgnetwerk-benchmark uitgegeven. Ieder jaar streven wij naar een doorontwikkeling in de benchmark en ook in 2014 is een doorontwikkeling gerealiseerd. Sinds 2012 voert Het Oogzorgnetwerk capaciteitsberekeningen uit bij partners van Het Oogzorgnetwerk. Analyses die hierbinnen gemaakt worden zijn onder andere de gemiddelde zorgprofielen op de grootste zorglijnen die wij binnen Het Oogzorgnetwerk kennen. Deze gemiddelde zorgprofielen zijn in 2014 voor het eerst meegenomen en ervaren als zeer waardevol.

De benchmark is continu in ontwikkeling en speelt daarmee in op wensen uit het netwerk en ontwikkelingen in de markt en het financieringssysteem. De rapportage

wordt gebruikt binnen de projectgroepen en standaard geagendeerd tijdens directieberaden. Hiermee probeert Het Oogzorgnetwerk partners actief te stimuleren om de benchmark te bekijken, interpreteren en gebruiken om te verbeteren. In juli 2015 zal de benchmark wederom uitgegeven worden.



Contactpersoon:

Andrea van der Ploeg
010 402 34 09
a.vanderploeg@oogzorgnetwerk.nl

MarCom

In 2015 is een start gemaakt met de professionalisering van de communicatie en marketing binnen Het Oogzorgnetwerk. Voor partners zijn diverse tools ontwikkeld die kunnen worden gebruikt in de communicatie naar de patiënt. Zo zijn bijvoorbeeld standaardteksten geformuleerd die de partners kunnen gebruiken in de interne en externe communicatiemiddelen, is een communicatiekalender samengesteld en een instructie gemaakt om te komen tot een foto- / videovorlichting. Deze tools zijn geplaatst in de MarCom-toolkit op het Extranet, waar alle communicatieadviseurs toegang tot hebben.



Contactpersoon:

Robert Spiering
010 401 76 96
r.spiering@oogzorgnetwerk.nl

Handboek

Een van de kerntaken van Het Oogzorgnetwerk is het faciliteren en stimuleren van excellente oogheelkundige zorg. Dit wordt bereikt door het verbeteren van zorglijnen volgens best practices, taakherschikking, het optimaal inzetten van beschikbare capaciteiten of het opzetten van OpticienZorg. Om ervoor te zorgen dat het hele netwerk toegang heeft tot informatie over deze en alle andere projecten, bestaat het Operations Handboek. In het Handboek worden alle projecten beschreven die de adviseurs van de serviceorganisatie (samen) met de partners ontwikkelen. Op deze manier is de kennis voor iedereen toegankelijk. In 2014 is het handboek aangevuld en

geactualiseerd. Tevens is het handboek overgezet naar onze nieuwe Extranet-omgeving.

Er zijn nieuwe hoofdstukken verschenen waaronder: steriel werken, informatie bijeenkomst en screening bij V&V of binnen het ziekenhuis, certificering en bij meerdere hoofdstukken zijn aanvullende documenten en voorbeelden geplaatst. Aangezien de ontwikkelingen binnen Het Oogzorgnetwerk nooit stilstaan, zal het handboek zich in 2015 verder uitbreiden en zullen bestaande hoofdstukken op basis van nieuwe inzichten aangepast worden.



Contactpersoon:

Charlotte van Poorten
010 402 34 80
c.vanpoorten@oogzorgnetwerk.nl

Proefschrift Succesvol Toepassen van Franchising in de Zorg

In 2014 heeft Karlijn Nijmeijer haar proefschrift 'Making Franchising Franchising in Healthcare Work' afgerond. Op 28 november 2014 promoveerde zij aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Het Oogzorgnetwerk was in dit proefschrift een belangrijk onderwerp van onderzoek. Met Het Oogzorgnetwerk was Het Oogziekenhuis Rotterdam in 2007 de eerste in de ziekenhuissector die een franchisesamenwerking op poten zette. Vanuit het belang dat Het Oogziekenhuis hecht aan het doen van wetenschappelijk onderzoek naar haar medische en organisatorische innovaties heeft zij het onderzoek van Karlijn mede geïnitieerd en mogelijk gemaakt.

De primaire conclusie van haar onderzoek is dat er geen blauwdruk is voor het succes van franchise in de zorg. In elke situatie zal steeds opnieuw een keuze gemaakt moeten worden uit de verschillende bouwstenen voor succesvolle franchising. Door de leerervaringen uit het onderzoek bij Het Oogzorgnetwerk en de andere formules heeft Het Oogzorgnetwerk zich verder kunnen versterken.



Contactpersoon:

Karlijn Nijmeijer
010 401 77 60
k.nijmeijer@oogziekenhuis.nl

Activiteiten

Glaucoomweek

Ieder jaar wordt tijdens de Glaucoomweek aandacht besteed aan deze chronische aandoening. Bij verschillende partners wordt aandacht besteed aan deze week, waaronder bij Het Oogziekenhuis Rotterdam. In 2014 vond de week plaats van maandag 10 maart t/m vrijdag 14 maart.

Bij Het Oogziekenhuis is tijdens de gehele week een Glaucoomcafé georganiseerd, in samenwerking met de patiëntengroep Glaucoombelangen, waar iedereen die meer wilde weten over het ziektebeeld Glaucoom terecht kon met vragen. Daarnaast was er op dinsdagochtend de mogelijkheid om de ogen te laten onderzoeken met de GDx en vond in de middag een voorlichtingsbijeenkomst plaats. Op donderdag 13 maart stond de OOGbus de gehele dag voor de deur en screende de optometrist de ogen van tientallen mensen.



In samenwerking met de patiëntengroep Glaucoombelangen zijn gedurende de glaucoomweek diverse informatiebijeenkomsten georganiseerd in o.a. het Slingeland Ziekenhuis, het Flevoziekenhuis, het Van Weel Bethesda Ziekenhuis en Medisch Centrum Leeuwarden.



World Sight Day 9 oktober 2014

Tijdens World Sight Day worden jaarlijks wereldwijd diverse activiteiten georganiseerd om aandacht te geven aan vermijdbare blind- en slechthooftheid. Initiatiefnemer is Vision 2020, een organisatie die zich tot doel heeft gesteld vermijdbare blindheid en slechthooftheid uit te bannen voor het jaar 2020. Ziekenhuizen aangesloten bij Het Oogzorgnetwerk besteedden tijdens deze dag uitgebreid aandacht aan het onderwerp.

Drie partners van Het Oogzorgnetwerk hebben een OOGbus ingezet in het kader van World Sight Day. Het Beatrixziekenhuis en het Antonius Ziekenhuis Sneek hebben beiden de bus ingezet voor een screening voor belangstellenden, het Vlietland Ziekenhuis voor een screening van medewerkers van het ziekenhuis. In alle gevallen was de inzet van de OOGbus een groot succes. Het Beatrixziekenhuis heeft zelfs veel mensen moeten teleurstellen vanwege de grote belangstelling.

Naast de inzet van de OOGbus hebben partners ook op andere wijze aandacht besteed aan World Sight Day. Zo heeft het Flevoziekenhuis een succesvolle oogscreening voor kinderen aangeboden, waarbij 50% van de kinderen een extra afspraak nodig had, en was er een speurtocht op de polikliniek. Ook hebben de optometristen van het Optometristen Collectief Rijnmond een screening naar de gezondheid van de ogen aangeboden.

Han Loman, teamleider polikliniek Oogheelkunde bij het Beatrixziekenhuis:

“De inzet van de OOGbus voor belangstellenden was een groot succes, we hadden erg veel aanloop. In totaal hebben we 32 mensen gezien, maar 80 was ook geen probleem geweest.”

Vuurwerk- campagne



Net als ieder jaar hebben diverse Oogzorgnetwerkpartners in de periode voor de jaarwisseling aandacht besteed aan het onderwerp vuurwerk. Zo werden op meerdere locaties vuurwerkbrillen uitgedeeld om letsel te voorkomen.

Het Oogziekenhuis Rotterdam kreeg zoals ieder jaar weer veel media-aandacht rondom het onderwerp. Al voor de jaarwisseling waarschuwde oogarts Tjeerd de Faber de Nederlanders in diverse media voor het gevaar van (consumenten)vuurwerk. Tijdens Oud & Nieuw werd door Nieuwsuur een uitgebreide reportage gemaakt over het onderwerp wat, op veel aandacht kon rekenen van de Nederlanders

In het Medisch Centrum Leeuwarden (MCL) werd ook veel aandacht besteed aan het onderwerp. Op initiatief van oogarts Marc Talsma en burgemeester Ferd Crone heeft de gemeente Leeuwarden samen met het MCL een persconferentie in het MCL gehouden op 19 december 2014. Het MCL werd hierbij vertegenwoordigd door oogarts Marc Talsma en plastisch chirurg Tijmen de Jong. Zij werden vergezeld door burgemeester Ferd Crone en Cor Reijenga, teamchef bij de politie. Zij lichtten de vele media uit de regio voor die waren afgekomen op de persconferentie. De burgemeester en politiekop gingen hierbij vooral in op het gemeentebestuur en handhaving, waar oogarts Talsma en plastisch chirurg De Jong tekst en uitleg gaven over resp. oog- en handletfels en het belang van de vuurwerkbril.

**Frits Mostert, persvoorlichter
en communicatieadviseur
bij het MCL:**

“De persconferentie bij het MCL heeft veel publiciteit opgeleverd. Onder andere Omrop Fryslân en de Leeuwarder Courant besteedden uitgebreid aandacht aan het onderwerp.”



Partners van het Oogzorgnetwerk



Op 6 oktober 2014 hebben het Ziekenhuis Tjongerschans in Heerenveen en Het Oogzorgnetwerk een partnerovereenkomst met elkaar gesloten. Tjongerschans heeft een afdeling oogheelkunde in huis die bovengemiddeld presteert. Dit is onder meer naar voren gekomen uit de Quickscan (een analyse en advies ten aanzien van de huidige prestaties van de afdeling en de kansen voor de toekomst) die Het Oogzorgnetwerk in het voorjaar van 2014 heeft uitgevoerd in Heerenveen. Het Oogzorgnetwerk is dan ook zeer verheugd dat zij het Tjongerschans heeft mogen verwelkomen in het netwerk. Het doel is om in samenwerking met Het Oogzorgnetwerk de afdeling verder te optimaliseren, zodat er een excellente afdeling oogheelkunde ontstaat die voorbereid is op toekomstige ontwikkelingen.

Patrick Vink, Sectormanager Tjongerschans: "Ziekenhuis Tjongerschans wil met participatie in het Oogzorgnetwerk tot uitdrukking brengen dat de oogheelkundige zorg in het ziekenhuis van toonaangevend niveau is. Ook willen we gebruik maken van de kennis van het netwerk om

de patiëntenzorg en –logistiek adequaat en voortvarend te verbeteren. Daarnaast biedt de aansluiting bij Het Oogzorgnetwerk een opening naar een intensivering van de samenwerking tussen oogartsen en met optiekwaken binnen de regio.

Na aansluiting bij Het Oogzorgnetwerk is in het najaar van 2014 in gezamenlijkheid een implementatieplan opgesteld. Hiervoor is onder andere een teambijeenkomst georganiseerd waarin alle medewerkers zijn gevraagd de dromen over hun ideale afdeling oogheelkunde.

In het implementatieplan zijn de doelstellingen, geplande activiteiten en projecten voor de komende drie jaar opgenomen. In samenwerking met Het Oogzorgnetwerk wordt uitvoering van het plan gerealiseerd.

Mutaties

Contractverlenging: Westfriesgasthuis
Afscheid genomen van: Zuwe Hofpoort Ziekenhuis



Contactpersoon:

Marianne Kathmann

010 402 34 10

m.kathmann@oogzorgnetwerk.nl

Verkenning van exportkansen

Passend binnen de filosofie en strategie van Het Oogziekenhuis-concern oriënteert Het Oogzorgnetwerk zich sinds 2014 op exportmogelijkheden van haar netwerk en producten. Er is inmiddels al vele jaren ervaring opgebouwd door internationale samenwerking middels de World Association of Eye Hospitals (WAEH) en de European Association (EAEH). Deze samenwerkingsverbanden hebben de positieve effecten getoond van internationalisering: kennisuitwisseling wordt bevorderd en men wordt gestimuleerd om buiten de eigen kaders te denken. Dit resulteert in het terugbrengen van nieuwe kennis en levert een stimulans aan innovatie.



het opzetten van een formule die een buitenlands wel gerespecteerd Oogziekenhuis in staat stelt om een eigen serviceorganisatie (centrale organisatie van waaruit kennis, advies en begeleiding wordt geleverd naar de partners) op te zetten die nationale uitrol van een netwerkorganisatie mogelijk. In 2015 wordt deze formule verder ontwikkeld en uitgedacht om het geschikt te maken voor daadwerkelijke uitrol.

22

Naast deze interne stimulans ontvangt Het Oogzorgnetwerk steeds meer interesse vanuit buitenland in onze producten en het netwerk dat is opgebouwd. Onder andere uit de Filipijnen, Singapore en Zwitserland. Daarnaast moedigt het ministerie van VWS aan, o.a. via het beschikbaar stellen van financiële middelen, om Nederlandse kennis omtrent organisatie van zorg en technologie te exporteren naar landen die bereid zijn daarvoor te betalen. Vanuit de visie van het ministerie draagt dergelijke betaalde export uiteindelijk bij aan de kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid van de Nederlandse zorg: ontwikkelde kennis en investeringen verdienen zich terug en kennis wordt verrijkt.

Verkenning van de exportkansen vindt plaats op producten en formules die zich lenen voor export en waarnaar vraag is. In 2014 is concreet onderzoek verricht naar de mogelijkheden tot export van:

1. Het Oogzorgnetwerk
2. De OOGbus

Het Oogzorgnetwerk

Ook naar de wijze waarop Het Oogzorgnetwerk zich heeft ontwikkeld en de toegevoegde waarde van een landelijk oogheelkundig netwerk ontvangt Het Oogzorgnetwerk met steeds meer regelmaat vragen uit het buitenland. In 2014 is daarom uitvoerig nagedacht over een passende wijze om Het Oogzorgnetwerk internationaal te brengen en zijn de contouren hiervoor geschetst. Onder internationaliseren van Het Oogzorgnetwerk wordt verstaan:

De OOGbus

Vanuit diverse landen is er vraag naar het OOGbus en het gedachtegoed en kennis erachter, namelijk de mogelijkheid die het biedt om een netwerk van oogheelkundige zorg met elkaar te verbinden. In 2014 is gestart met een verkenning in China, gestimuleerd en ondersteund door de Nederlandse overheid. Van maart 2014 tot en met mei 2015 vindt een haalbaarheidsstudie plaats naar de mogelijkheden tot export van het OOGbus concept naar China. Doel van de studie is bepalen of het financieel, organisatorisch en strategisch van toegevoegde waarde is om het concept te exporteren. En zo ja, op wat voor wijze dit het beste kan worden vormgegeven. Het onderzoek wordt uitgevoerd met samenwerkingspartners uit de WAEH en partners van de OOGbus. De Nederlandse OOGbus dient als voorbeeld voor het onderzoek. Naar verwachting is de uitkomst van de studie dat het haalbaar zal zijn om het concept te exporteren. De volgende stap is het concretiseren van de uitkomsten van de studie naar een pilot in een specifieke regio in China.



Contactpersoon:

Ilse Nederveen

010 402 34 15

i.nederveen@oogzorgnetwerk.nl



De OOGbus

Vanaf 2008 rijdt de OOGbus in Nederland. In de OOGbus worden 55-plussers uitgenodigd een preventief oogonderzoek te ondergaan, waarbij indien nodig een vervolgtraject ingezet kan worden. De OOGbus is destijds ontstaan in samenwerking met zorgverzekeraars CZ, Delta Lloyd, OHRA en DSW. In 2013 zijn ruim 40.000 onderzocht in een van de vijf OOGbussen.

Op 31 december 2013 is het experiment OOGbus, dat vanuit de beleidsregel Innovatie is ontstaan, na vijf jaar komen te vervallen. Helaas is voor 2014 geen structurele financiering vanuit de basisverzekering verkregen voor de OOGbus. 2014 was voor de OOGbus dus het jaar van de verandering en het verkennen van nieuwe mogelijkheden:

- Voor zorgverzekeraar DSW zijn in 2014 ruim 5.000 mensen onderzocht. De optometristen en gastheren hebben begin 2014 het primaire proces van de oogscreeningen samen herontworpen, waardoor er zowel kwaliteits- als efficiencyverbeteringen zijn doorgevoerd.
- Ook is gestart met een OOGbus voor zelfbetalers. Het onderliggende business model was echter niet sluitend te krijgen waardoor we helaas afscheid hebben moeten nemen van een aantal medewerkers van het afsprakenbureau.
- Vanaf mei 2014 wordt één van de OOGbussen vanwege ruimtegebrek in Het Oogziekenhuis ingezet als DRP (Diabetische Retinopathie) post voor Het Oogziekenhuis. De OOGbus is voor deze taak uitgerust met een extra funduscamera en gekoppeld aan de beeldbanken van Het Oogziekenhuis.
- Sinds de zomer van 2014 doen drie OOGbussen in de tuin van Het Oogziekenhuis dienst als unit oogmeting.
- In 2014 is de OOGbus wederom ingehuurd door diverse Oogzorgnetwerk-partners.
- Tot slot is op 1 november 2014 door de voorzitter van de ANBO het project “de rijdende oogpoli” gestart. Het Oogziekenhuis Rotterdam sluit met dit project aan bij de wens van patiënten; het leveren

Liane den Haan (voorzitter ANBO):

“Goed zien en goed blijven zien is heel belangrijk voor senioren. Het initiatief van de rijdende OOGpoli is gericht op de toekomst. ANBO ondersteunt dit initiatief dan ook van harte.”

23

van ziekenhuiszorg in de woonomgeving van de patiënt. Een optometrist in een OOGbus onderzoekt de patiënt en stemt via een screen-to-screen verbinding af met een oogarts. Zo kan de oogarts op afstand met de patiënt overleggen over welke behandeling nodig is. In 2015 wordt dit project verder vormgegeven.



Contactpersoon:

Roelfke Gerla

010 402 34 13

r.gerla@oogziekenhuis.nl



Oogzorgnetwerkdag



24

Op donderdag 25 september 2014 vond de tiende Oogzorgnetwerkdag plaats in de Korenbeurs te Schiedam. Het was een goed bezochte dag met interessante presentaties en workshops door internationale en nationale sprekers. Over het algemeen werd de dag erg positief beoordeeld met een gemiddelde van een 7,7 voor de gehele dag.

Het thema van dit jaar was: 'balans'. Met speciale bijdragen van onder andere oogarts Dr. G. Haripriya van het Aravind Eye Care System, (Madurai, India), arts/docent en Mindfulness trainer Nadia Bertelli en Kapitein Thijs van der Knaap van de Koninklijke Landmacht werd invulling gegeven aan het thema.

Op de informatiemarkt waren ook dit jaar veel leveranciers aanwezig, waaronder de hoofdsponsors Bausch & Lomb en de Revoir Groep. Door de mix van zowel leveranciers, relaties binnen de Oogheelkunde en partners bood de informatiemarkt wederom een mooi platform om kennis te delen en vergaren.

Tijdens de Oogzorgnetwerkdag wordt jaarlijks de partnerprijs uitgereikt aan een afdeling Oogheelkunde die een uitzonderlijke prestatie heeft verricht. In 2014 ging de afdeling Oogheelkunde van Het Van Weel Bethesda met de partnerprijs naar huis. De afdeling heeft veel inzet getoond door het maken en ontwikkelen van diverse verbeterplannen in multidisciplinaire teams ter voorbereiding en naar aanleiding van audits voor certificering.



Dr. G. Haripriya (Aravind Eye Care System India)



Aan een grote afvaardiging van het team van het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis werd de Oogzorgnetwerkpartnerprijs overhandigd.

25



Bas de Clercq, oogarts Van Weel-Bethesda Ziekenhuis:

“Wij zijn erg verheugd dat we de partnerprijs van Het Oogzorgnetwerk in ontvangst mochten nemen. Verbetering van kwaliteit is een essentieel onderdeel van ons werk en we besteden hier dan ook veel aandacht aan. Het winnen van de partnerprijs is voor ons een stimulans om deze werkwijze te continueren.”



Via deze link krijgt u een sfeerimpressie van de Oogzorgnetwerkdag 2014. De volgende Oogzorgnetwerkdag vindt plaats op donderdag 24 september 2015.

Het Oogzorgnetwerk 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-shopvestigingen en de OOGbus. Het Oogzorgnetwerk bv is een franchiseorganisatie 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 advies.

De financiële resultaten van de shop-in-shopvestigingen 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.

De Stichting Oogziekenhuis is 100% aandeelhouder van Het Oogzorgnetwerk bv. Om die reden worden de cijfers van beide organisaties, tezamen met andere bv's, opgenomen in een geconsolideerde jaarrekening van de Stichting Oogziekenhuis Rotterdam.

Het boekjaar 2014 heeft Het Oogzorgnetwerk een (bescheiden) positief resultaat gerealiseerd. Door aanpassing in de dienstverlening is de omzet franchisefee ten opzichte van het vorige jaar iets gedaald. Dit werd gecompenseerd door de omzet advisering die een stijging te zien gaf. De omzet sponsoring Oogzorgnetwerkdag is gelijk gebleven.

Van het ministerie van economische zaken (RVO) is een subsidie van bijna € 100.000 ontvangen voor een onderzoek naar exportmogelijkheden van de OOGbus naar China. Hiervan is in 2014 € 68.000 opgenomen. De rest zal worden besteed in 2015.

Als gevolg van de China-activiteiten vertonen de kosten bedrijfsvoering een stijging t.o.v. 2013, echter bij eliminatie van deze kosten zijn de bedrijfskosten in totaliteit iets afgenomen.

Door de economische crisis en de daaropvolgende (bezuinigings-)maatregelen hebben ziekenhuizen het moeilijk om de exploitatie rond te krijgen. Aansluiten bij Het Oogzorgnetwerk heeft vele voordelen voor ziekenhuizen, maar kost ook geld. In het verleden kon deze fee ruimschoots goedge maakt worden door kostenreductie in relatie tot omzetverhoging, thans is er alleen de mogelijkheid van kostenreductie. De weg van omzettoename is niet meer mogelijk vanwege het omzetplafond. Dat maakt nieuwe partners terughoudender aan te sluiten, waardoor de groei van Het Oogzorgnetwerk enigszins stagneert. Ook kiezen partners steeds meer voor een beperktere franchiseovereenkomst na aflopen van het bestaande contract. Om die reden zal de franchisefee in 2015 gelijk zijn aan 2014. Daarentegen wordt er wel in toenemende mate een beroep op Het Oogzorgnetwerk gedaan voor advies. Voor 2015 gaan we dan ook uit van een klein positief resultaat.

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

De cijfers en kengetallen hebben uitsluitend betrekking op Het Oogzorgnetwerk bv.

Kengetallen

balans per:	31-12-2014	31-12-2013
	€	€
materiële vaste activa	41.172	35.880
vlootende activa	373.801	328.835
	414.973	364.715
	31-12-2014	31-12-2013
	€	€
eigen vermogen	249.251	187.911
voorzieningen	1.347	12.893
kortlopende schulden	164.375	163.911
	414.973	364.715
liquiditeit		
current ratio	2,27	2,01
quick ratio	2,27	2,01
gouden balans	0,17	0,19
solvabiliteit		
balanstotaal/vreemd vermogen	2,52	2,23
eigen vermogen/balanstotaal	0,60	0,52
eigen vermogen/vreemd vermogen	1,52	1,15
rentabiliteit		
eigen vermogen	28%	43%
totale vermogen	16%	20%
overige kengetallen		
werknemers	8,5	8,5



Contactpersoon:

Joop den Dulk

010 402 34 16

j.dendulk@oogzorgnetwerk.nl

Partnerraad 2014



**Op 3 november 2014 vond in Utrecht de jaarlijkse Oogzorgnetwerk partnerraad plaats, waarbij per part-
nerziekenhuis een lid van de Raad van Bestuur en een oogarts waren uitgenodigd. 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.
Onder meer aan de hand van een ronde van advies werden ervaringen en wensen van de partners
gedeeld. Uitkomsten worden meegenomen naar de serviceorganisatie van het netwerk waar ze worden
opgepakt en waar mogelijk ook toegepast en uitgevoerd.**

Tijdens de partnerraad zijn ook ontwikkelingen binnen de oogheelkunde en het netwerk gedeeld. Kees Sol, Raad van Bestuur van Het Oogziekenhuis, nam de aanwezigen mee in een presentatie over toekomstige en wereldwijde ontwikke-
lingen die van invloed gaan zijn op de zorg. René Baljon, directeur Het Oogzorgnetwerk, vertelde de aanwezigen over de ontwikkelingen binnen Het Oogzorgnetwerk.

De partnerraad werd afgesloten met een inspiratiesessie gericht op franchise in zorg en daarbuiten. Karlijn Nijmeijer, beleidsadviseur in Het Oogziekenhuis, deelde de uitkomsten van haar promotieonderzoek naar franchise in de zorg. Een groot deel van de Oogzorgnetwerkpartners heeft in haar onderzoek geparticipeerd en kregen via de partnerraad alvast een blik op de uitkomsten van het onderzoek. Vervolgens gaf zij het stokje over aan Oscar Vuijk, directeur De Hypotheker in Den Haag. Hij maakt, net als de partners, als franchisenemer gebruik van een formule, alleen dan binnen een volledig andere sector. Hij lichtte zijn rol als franchisenemer toe binnen de welbekende formule, deelde zijn ervaringen als franchisenemer en nam de partners mee hoe je als franchisenemer binnen én met een franchiseformule acteert. Tenslotte werden door Karlijn Nijmeijer en Oscar Vuijk enkele stellingen voorgelegd aan de partners om verder met elkaar van gedachten te wisselen en te discussiëren over franchise binnen en buiten de zorg.

28

Publicaties en presentaties

25 januari 2014 - WAEH Meeting - Aravind Eye Care System, Madurai, India 'From benchmarking to operational practice improvement in the Dutch Eye Care Network' and 'Managing Macula Degeneration'. **Andrea van der Ploeg (spreker)**

7 februari 2014 - Zorgpadencongres 2014 - Julius Centrum, UMCU Utrecht, Achmea 'Van Capaciteitsberekening naar juiste inrichting zorgpaden'. **Andrea van der Ploeg en Marloes Kerklaan (sprekers)**

20 maart 2014 - JMC jaarevent - Wenneker Cinema te Schiedam 'Concurreren als coalitie'. **Marianne Kathmann, Andrea van der Ploeg en Atze Vonk (sprekers)**

27 maart 2014 - Logistiek Manager van het jaar verkiezing - Van Nelle Fabriek Rotterdam 'Finale pitch Jong Logistiek Talent van het Jaar'. **Andrea van der Ploeg (spreker)**

3 april 2014 - Congres Zorg voor innoveren - Jaarbeurs Utrecht 'Innoveren met behulp van crossovers'. **Suzanne Korthorst en Angus Tee (sprekers)**

7 april 2014 - NVDK regiobijeenkomst - Van Weel-Bethesda Ziekenhuis Dirksland 'Oogheelkunde met Het Oogzorgnetwerk' **Suzanne Korthorst en Andrea van der Ploeg (sprekers)**

20 mei 2014 - Statagedag RVE - managers en DT Isala klinieken 'Het Oogzorgnetwerk'. **René Baljon (spreker)**

juni 2014 - Synaps magazine - 'Zichtbare zorg door en voor oogheelkundige professionals'. **Carien Eijkman**

7 oktober 2014 - Gastcollege - Fontys Economische Hogeschool Tilburg 'Masterclass logistiek'. **Andrea van der Ploeg (spreker)**

9 oktober 2014 - WAEH Meeting Dubai - 'Eye Care Networking in the coming 10 years'. **René Baljon (spreker)**

2 december 2014 - InternationaliseringsTOP - Madurodam Den Haag 'Export Mobile Eye Care Concept'. **René Baljon (spreker)**



V.l.n.r. René Baljon, Robert Spiering, Andrea van der Ploeg, Maaïke Ronteltap, Joop den Dulk, Carien Eijkman, Claudia de Ligt, Marloes Versteeg, Niek Schreuder, Ilse Nederveen, Marcella Nederlof, Sabine Saleminck, Charlotte van Poorten, Harry bennink, Marianne Kathmann, Jolanda Verwaal.



Situatie december 2014