

Jaarverslag

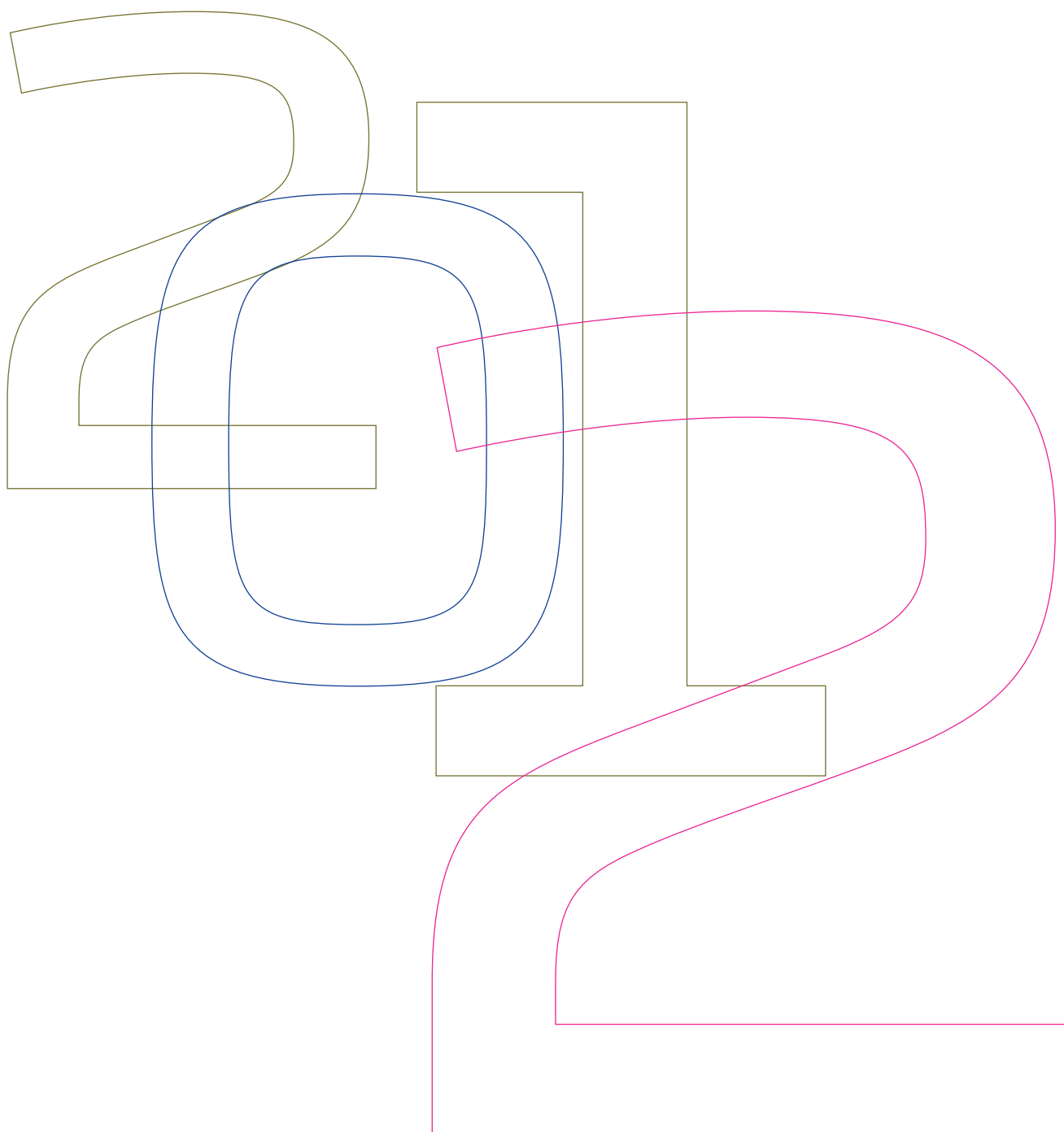
Het Oogzorgnetwerk



het oogzorgnetwerk
the eye care network

Jaarverslag

Het Oogzorgnetwerk



Voorwoord

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



“Alleen ga je sneller, maar samen kom je verder.” Ik ben ervan overtuigd dat dit illustratief is voor Het Oogzorgnetwerk. De samenwerking van Het Oogzorgnetwerk biedt vele mogelijkheden, zoals kennisuitwisseling via de vakwerkgroepen en de werkbezoeken, gezamenlijke inkoop en gezamenlijke ontwikkeling van nieuwe producten en concepten. Een prachtig voorbeeld daarvan is het systeem van certificeren van zorglijnen. Met behulp van dit systeem kunnen wij ons streven naar excellente oogheelkundige zorg ook aantoonbaar en transparant maken. Met de certificering hebben wij met elkaar een stevig intern kwaliteitsmanagementsysteem ontwikkeld welke samen met de Q-list past in het landelijk toenemend streven naar toetsbare en aantoonbare kwaliteit. Ik vind het bijzonder dat de realisatie daarvan uit een nauwe samenwerking met een groot aantal oogartsen uit het netwerk middels expertgroepen bestond. In 2013 wordt dit systeem van certificeren ingevoerd en tijdens de Oogzorgnetwerkdag 2013 worden naar verwachting de eerste certificaten uitgereikt.

De certificering van zorglijnen maakt de slagkracht van samenwerking binnen Het Oogzorgnetwerk inzichtelijk: innovatie door investering van middelen, tijd en energie door alle onderdelen van het netwerk. In 2012 vond zo’n andere ontwikkeling plaats op het gebied van marketing en communicatie. In november werd het marketingplan voor Het Oogzorgnetwerk gepresenteerd. Het plan is de weergave van de activiteiten die door de serviceorganisatie en de partners kunnen worden ondernomen om de positie van het netwerk als geheel te versterken. Eigenlijk is dat in de basis heel simpel: het bieden van oplossingen! Aan de patiënt en aan elkaar. De samenwerking tussen de serviceorganisatie en de partners is gericht op het ontwikkelen van oplossingen als

reactie op de veranderende (lokale) omstandigheden en voor de dagelijkse vraagstukken in de bedrijfsvoering van een afdeling oogheelkunde. De samenwerking in Het Oogzorgnetwerk werd verder zichtbaar in het thema van de achtste Oogzorgnetwerkdag 2012: "In the Picture". Meer dan 250 deelnemers uit ons netwerk namen deel aan deze dag.

Een mooi voorbeeld van verbetering van de bedrijfsvoering is de masterplanning. Deze tool is in 2012 ontwikkeld en enkele partners hebben medewerking verleend aan de pilot. Dankzij deze ervaringen is vastgesteld dat met de masterplanning een goed toepasbaar product is ontwikkeld, welke uitstekend inzicht geeft in de optimale benutting van de beschikbare capaciteit op de afdeling oogheelkunde. In 2013 kan deze masterplanning breed worden ingezet in het netwerk.

Ook de gezamenlijke inkoop wordt steeds belangrijker vanuit het perspectief van kostenreductie. Opvallend is dat de samenwerking op het gebied van inkoop steeds beter gaat werken. Inkoopcombinaties van buiten ons netwerk hebben mij in 2012 aangegeven te willen aansluiten, omdat onze condities soms tot 30% lager liggen dan wat zij zelf weten te bereiken. Helaas voor hen is het gebruik van onze inkoopvoordelen exclusief en alleen voor onze partners.

Het zijn roerige tijden in de zorg. Maar is dat wel eens anders geweest? Zo zien we nu vooral ziekenhuizen die streven naar regionale samenwerking. Het Oogzorgnetwerk wordt toenemend betrokken in deze trajecten, omdat wij in staat zijn de regionale zorg in samenwerking met de betrokken partijen in te richten. Het goed neerzetten van de regionale oogheelkundige zorg kan een mooi voorbeeld zijn binnen de ziekenhuissamenwerking voor andere specialismen.

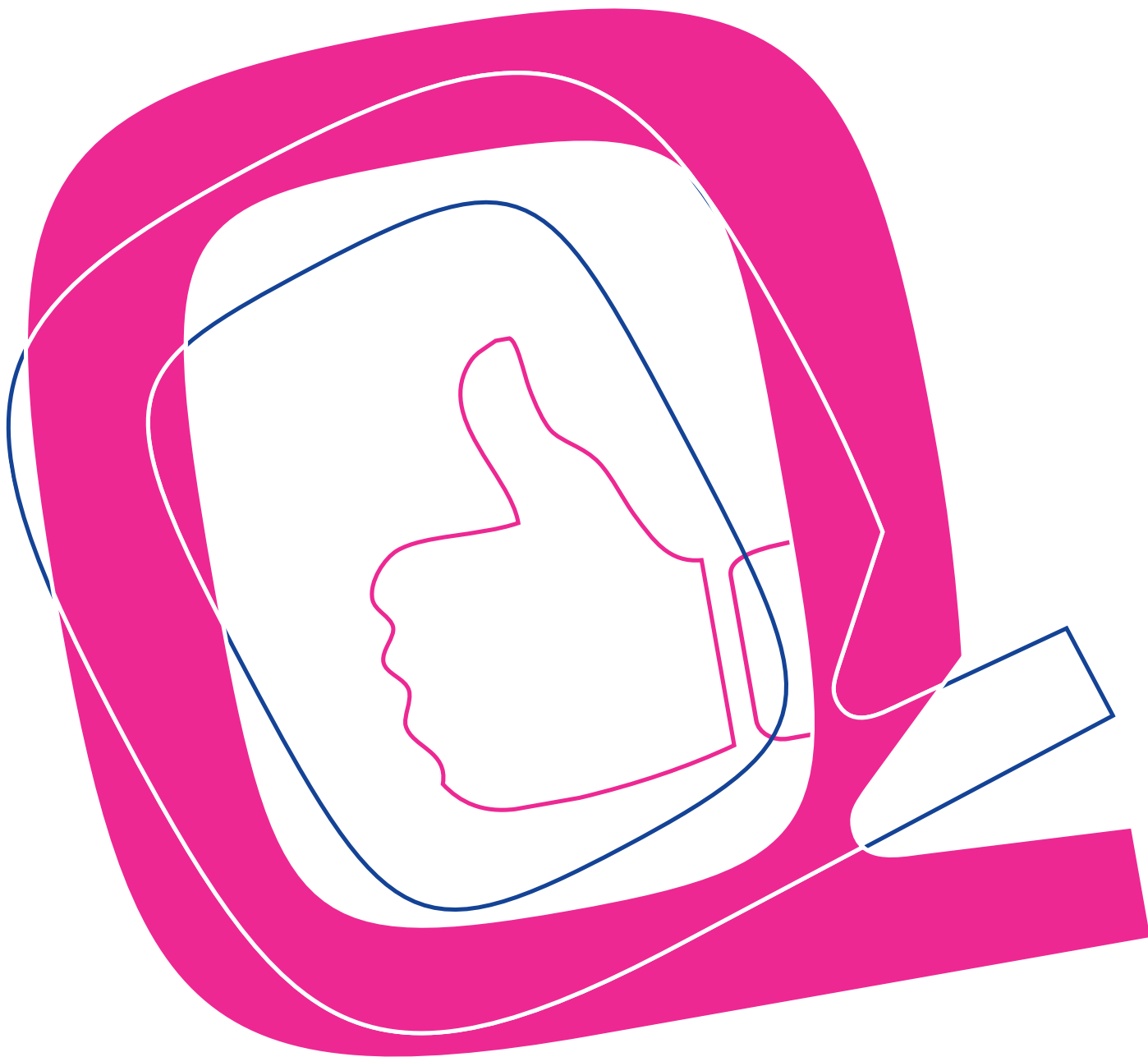
Ondanks die roerige tijd besloot één ziekenhuis tot aansluiting bij Het Oogzorgnetwerk, namelijk het Beatrixziekenhuis te Gorinchem. De verwachting is dat in 2013 weer meer ziekenhuizen gaan aansluiten, want samen komen we verder. Ik dank alle partners voor een heel plezierig jaar van samenwerking.

René Baljon,
directeur Het Oogzorgnetwerk



Prof. Dr. H.G. Lemij,
Oogarts Het Oogziekenhuis
Rotterdam

"Het kwaliteitsbesef onder de partnerziekenhuizen groeit snel. Dan ligt het voor de hand om ook een eigen normenkader voor kwaliteit op te stellen en elkaar te conformeren met zelfopgelegde minimum kwaliteitsnormen. Het is dé manier om gaandeweg de hele oogzorg een kwaliteitsimpuls te geven."



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.

Inhoud

Voorwoord	2
1 Ontwikkelingen binnen Het Oogzorgnetwerk 2012	6
1.1 Strategische partners	6
1.1.1 Het Oogziekenhuis Rotterdam	6
1.1.2 Sint Franciscus Gasthuis te Rotterdam	7
1.1.3 Reinier de Graaf Groep te Delft/Voorburg	7
1.1.4 IJsselland Ziekenhuis te Capelle aan den IJssel	8
1.1.5 Slingeland Ziekenhuis te Doetinchem	8
1.1.6 Deventer Ziekenhuis te Deventer	8
1.1.7 Zuwe Hofpoort Ziekenhuis te Woerden	9
1.1.8 Antonius Ziekenhuis te Sneek	9
1.1.9 Westfriesgasthuis te Hoorn	9
1.1.10 Ziekenhuisgroep Twente, locatie Almelo	10
1.1.11 Flevoziekenhuis te Almere	11
1.1.12 Havenziekenhuis te Rotterdam	12
1.1.13 Medisch Centrum Leeuwarden te Leeuwarden	12
1.1.14 Het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis te Dirksland	13
1.1.15 Rivaszorggroep, Beatrixziekenhuis te Gorinchem	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 algemene informatie	16
1.3.2 Gezamenlijke inkoop	17
1.3.3 Benchmark	18
1.3.4 Handboek	18
1.3.5 Marketing en Communicatie	18
1.3.6 Intern Kwaliteitsmanagementsysteem Het Oogzorgnetwerk	19
1.3.7 ICT	20
1.4 OOGbus	21
1.5 Overige activiteiten	21
1.5.1 Oogzorgnetwerkdag	21
1.5.2 Week Oog voor het Kind	22
1.5.3 World Sight Day	22
1.5.4 Vuurwerkbrilcampagne	22
1.5.5 Eye Care Air	24
1.5.6 Zorgacademie (OK-assistente opleiding)	24
1.5.7 Ontwikkeling capaciteitsberekening/masterplanning	24
2 Financieel	25
3 Organisatie	29
3.1 Team serviceorganisatie	29
3.2 Partnerraad	29
4 Publicaties	31
5 Presentaties congressen/symposia	32
Colofon	

1 Ontwikkelingen

binnen Het Oogzorgnetwerk 2012

1.1 Strategische partners

1.1.1 Het Oogziekenhuis Rotterdam

Het Oogziekenhuis Rotterdam is initiatiefnemer en oprichter van Het Oogzorgnetwerk. De Raad van Bestuur, een oogarts uit de maatschap van Het Oogziekenhuis Rotterdam en de directeur van Het Oogzorgnetwerk vormen samen de Stuurgroep Oogzorgnetwerk. Deze Stuurgroep bepaalt het beleid van Het Oogzorgnetwerk. De oogartsen van de maatschap van Het Oogziekenhuis Rotterdam hebben in 2012 een grote bijdrage geleverd aan alle expertgroepen van Het Oogzorgnetwerk. Ook werden veel partners van Het Oogzorgnetwerk welkom geheten tijdens een werkbezoek in Het Oogziekenhuis Rotterdam, waardoor kennisuitwisseling mogelijk werd gemaakt. Daarnaast zijn in Het Oogziekenhuis Rotterdam doktersassistenten van de Oogzorgnetwerkpartners opgeleid voor het assisteren van cataractoperaties.

Het Oogzorgnetwerk is ook belangrijk voor Het Oogziekenhuis Rotterdam, omdat de samenwerking met andere ziekenhuizen bijdraagt aan het realiseren van de centrale doelstelling van Het Oogziekenhuis Rotterdam: het zorgen voor landelijk beschikbare hoogkwalitatieve oogheelkundige zorg. Enerzijds worden innovaties van Het Oogziekenhuis Rotterdam verspreid binnen het netwerk en anderzijds inspireren innovaties binnen het netwerk tot verbeteringen in Het Oogziekenhuis Rotterdam. De kracht van Het Oogziekenhuis Rotterdam ligt in de topklinische zorg met daarnaast een goede en klantgerichte basis oogzorg. Het Oogziekenhuis Rotterdam voert hiertoe een consistent beleid, namelijk dat van 'Center of Excellence'. Dit betekent een focus op medisch excelleren, een uitstekende bedrijfsvoering en een geschikte patiëntenbenadering gebaseerd op een angst-reductiefilosofie. Om dit niveau te handhaven is het van belang dat Het Oogziekenhuis Rotterdam zich goed positioneert in de gezondheidszorg. Het Oogzorgnetwerk draagt hier in belangrijke mate aan bij.

De zichtbaarheid van Het Oogzorgnetwerk is vergroot door middel van haar samenwerkingspartners. De partnerziekenhuizen presenteren het beeldmerk op een plexiglasbord op hun polikliniek oogheelkunde. Opticiëns en optometristen die een samenwerkingverband hebben met Het Oogzorgnetwerk hebben een sticker voor de etalageruit met het beeldmerk. Verder hebben partnerziekenhuizen het beeldmerk in hun folders en formulieren opgenomen.

De adviseurs van Het Oogzorgnetwerk ondersteunen Het Oogziekenhuis Rotterdam bij realiseren van een aantal activiteiten, waaronder de Week Oog voor het Kind, Quality week, vuurwerk-campagne, Eye Care Air, Optometristen Collectief Rijnmond en WAEH. Het Eye Care Air gastvrijheidstraject, welke in het netwerk ontwikkeld is, maakt sinds 2012 structureel deel uit van het scholingsprogramma voor medewerkers van Het Oogziekenhuis Rotterdam.

In 2003 is het shop-in-shop model geïntroduceerd, waar onze partners Sint Franciscus Gasthuis, Reinier de Graaf Groep, IJsselland Ziekenhuis en Havenziekenhuis gebruik van maken. Sinds 2008 wordt ook met het franchisemodel gewerkt.

In nauwe samenwerking hebben Marloes Kerklaan (senior procesanalist afdeling Zorglogistiek van Het Oogziekenhuis Rotterdam) en Andrea van der Ploeg (adviseur Het Oogzorgnetwerk) in 2012 het

project masterplanning ontwikkeld. Hierbij is een model ontwikkeld om benutting van capaciteiten voor wenselijke productie te berekenen. Gezien de huidige focus op efficiëntie en kostenreductie wordt het steeds belangrijker om efficiënt gebruik te maken van beschikbare capaciteiten. Om het rekenmodel te toetsen is aan drie partnerziekenhuizen (Flevoziekenhuis, Westfriesgasthuis en Antonius Ziekenhuis) gevraagd medewerking te verlenen aan een pilot. In 2013 is het model beschikbaar voor alle Oogzorgnetwerkpartners. Hierdoor krijgen zij gericht advies over het inrichten van de masterplanning en kunnen zij beter sturen op productie door middel van management-rapportages. Dit project illustreert uitstekend hoe de samenwerking tussen Het Oogziekenhuis Rotterdam, Het Oogzorgnetwerk en Oogzorgnetwerkpartners leidt tot nieuwe inzichten die bijdragen aan 'Beter Zien'.

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

Het Sint Franciscus Gasthuis is sinds 2003 onderdeel van Het Oogzorgnetwerk. Het ondersteunend personeel van de polikliniek Oogheelkunde en de leidinggevende van de polikliniek zijn in dienst van Het Oogziekenhuis Rotterdam. De drie oogartsen zijn lid van de medische staf van Het Oogziekenhuis Rotterdam en werken tevens één of meer dagdelen in Het Oogziekenhuis Rotterdam.

In 2012 vond in het Sint Franciscus Gasthuis een NIAZ-audit plaats, waarin onder andere de laserveiligheid één van de speerpunten was. Er is een nieuwe laser aangeschaft die kwalitatief een verbetering is voor de patiënt doordat er een snellere en betere behandeling mogelijk is. De inrichting van de laserkamer van de polikliniek Oogheelkunde is aangepast en voldoet aan alle gestelde kwaliteitseisen. De NIAZ audit verliep op dit punt dan ook vlekkeloos.

Cataractchirurgie onder druppelanesthesie vindt in het Sint Franciscus Gasthuis plaats in de Surgicube®. Deze werkwijze maakt het mogelijk om 95% van de patiënten met cataract onder druppelanesthesie te opereren. Dit heeft ook de belangstelling van andere Oogzorgnetwerkpartners getrokken: de collega's uit Sneek en Almere waren te gast op de afdeling. In april 2012 kwam bovendien een delegatie van Moorfields Eye Hospital op bezoek. De bezoekers waren onder de indruk van de kwaliteit van zorgverlening.

Hygiëne en veiligheid zijn belangrijke aandachtspunten in de uitvoering van de werkzaamheden. Deze punten zijn vast onderdeel in het werkoverleg op de afdeling. Om hygiëne- en veiligheidsmaatregelen meer te structureren is één van de doktersassistenten in 2012 gestart met de interne opleiding tot Aandachtsvelder Infectiepreventie voor de polikliniek Oogheelkunde. Met haar expertise verwacht de polikliniek Oogheelkunde in 2013 een kwaliteitsverbetering te realiseren op dit terrein.

Het onderwerp van discussie tijdens de periodieke OpticienZorgavond in december 2012 met de opticiens en optometristen uit het adherentiegebied was de kwaliteit van samenwerking. Tweemaal per jaar zijn zij te gast tijdens een kennisavond in het Sint Franciscus Gasthuis. Zij hebben aangegeven de kwaliteit van samenwerking te willen vergroten door middel van verdere formalisering en opleiding. Deze kwaliteitsslag zal in 2013 vorm krijgen.

Mede dankzij het Franciscus Vriendenfonds onderging de inrichting van de wachtkamer een kwaliteitsverbetering. Het gedeelte van de wachtkamer dat aansluit bij de spreekkamer van de orthoptist is verfraaid: het is een kleurige hoek geworden met fraaie foto's en een spelcomputer.

1.1.3 Reinier de Graaf Groep te Delft/Voorburg: partner sinds 1 juli 2006

De polikliniek Oogheelkunde van de Reinier de Graaf Groep, welke onderdeel is van Het Oogzorgnetwerk, heeft in 2012 de Partnerprijs van Het Oogzorgnetwerk gewonnen. Dit dankzij hun grote betrokkenheid en inbreng van kennis binnen Het Oogzorgnetwerk. Zowel medewerkers als artsen van de polikliniek Oogheelkunde zijn altijd in groten getale aanwezig op de netwerkbijeenkomsten waar kennis en kunde wordt gedeeld. Hierdoor wordt een actieve bijdrage geleverd aan het verbeteren van medische kennis en kwaliteit van de dienstverlening. Voorbeelden hiervan zijn de Avastin poli, poliklinische staaroperaties, de glaucoompost en onderzoek van premature baby's.

In 2011 en 2012 zijn medewerkers van de polikliniek Oogheelkunde van Reinier de Graaf Groep opgeleid om zelf te assisteren bij cataractoperaties onder druppelanesthesie. Vanaf januari 2013 zullen medewerkers van de polikliniek Oogheelkunde zelfstandig assisteren bij cataractoperaties. Ook is er in 2012 gestart met het traject Eye Care Air in het kader van gastvrijheid en angstreductie. In 2013 wordt dit traject verder uitgebouwd.

Tevens is er wederom aandacht besteed aan ketenzorg met optometristen, opticiens, huisartsen, revalidatie-instellingen voor blinden en slechtzienden, thuiszorgorganisaties en verpleeg- en verzorgingshuizen. Het verbeteren van de medische kwaliteit en organisatie door kennisuitwisseling, delen van best practices en het opzetten van innovatieprojecten blijven speerpunten om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

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

Het oogheelkundig personeel van het IJsselland Ziekenhuis is in dienst van Het Oogziekenhuis Rotterdam en levert op de polikliniek Oogheelkunde van het IJsselland Ziekenhuis zorg van hoge kwaliteit, binnen het strategisch beleid van beide organisaties. Vanaf 2011 zijn er drie oogartsen (2 fte) werkzaam binnen het IJsselland Ziekenhuis. Deze oogartsen zijn onderdeel van de maatschap van Het Oogziekenhuis Rotterdam.

Vanaf september 2012 is een actie gestart om de wachttijden voor het eerste polikliniekbezoek te verminderen, door middel van een extra oogarts in te zetten. Dit heeft een positief effect; de wachttijd voor het eerste polikliniek bezoek is met vijf weken verminderd.

Tevens is in 2011 de investering voor een OCT (Heidelberg) goedgekeurd. In januari 2012 is de voorbereiding voor de behandeling van maculadegeneratie met intraoculaire injecties gestart. De patiënt krijgt de intraoculaire injectie in de daarvoor geschikte OK6. In tegenstelling tot voorheen, wordt de patiënt niet meer voor deze behandeling naar Het Oogziekenhuis Rotterdam doorverwezen. Daarnaast is gestart met de voorbereiding en de implementatie van de Glaucoompost en een uitbreiding van de Diabetespost. Bovendien is er een contactlenzen spreekuur voor zowel de patiënten van de polikliniek Oogheelkunde als mede het personeel van het IJsselland Ziekenhuis opgezet.

Ten slotte is de samenwerking met verschillende ketenpartners in 2012 verder onderhouden en indien nodig geoptimaliseerd.

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

Het Slingeland Ziekenhuis was in 2008 de eerste partner die OpticienZorg introduceerde. De contacten met de optiek zijn nog altijd nauw en dit jaar sloot een nieuwe optiekwinkel zich aan. Ook organiseerde de afdeling twee goedbezochte kennisbijeenkomsten. Op World Sight Day participeerde één van de deelnemende optiekwinkels op de informatiemarkt in de centrale hal van het ziekenhuis en had daarmee een waardevolle inbreng.

De patiëntenzorg van het Slingeland Ziekenhuis is gedurende het hele jaar goed op niveau gebleven, mede door het herverdelen van taken tussen oogartsen, optometristen, TOA's en assistenten en het aanscherpen van de spreekuurorganisatie. De openstaande vacature binnen de oogartsenmaatschap van het Slingeland Ziekenhuis beïnvloedde echter sterk de projecten in 2012.

Er is een grote verbetering gemaakt in de zorglijnen maculadegeneratie. Sinds oktober vinden de injecties niet langer plaats op het dagcentrum, maar op de poliklinische OK. Door de komst van een nieuwe OCT, waarbij druppelen niet langer nodig is, is het mogelijk geworden meer patiënten op het onderzoekssprekuur te zien. Om de patiënten goed te informeren over deze aanpassingen is hiervoor een nieuwe folder ontwikkeld.

Een ander initiatief van het Slingeland Ziekenhuis is de screening van patiënten van de huisartsen in de regio op oogheelkundige afdelingen. Deze screening werd gedurende het hele jaar uitgevoerd. Deze optometrische service wordt door patiënten en huisartsen zeer gewaardeerd.

**1.1.6 Deventer Ziekenhuis
te Deventer partner
van 15 februari 2008
tot 31 december 2012**

Het Deventer Ziekenhuis maakte in 2012 voor het laatst deel uit van Het Oogzorgnetwerk. Voor het eerst in de geschiedenis van Het Oogzorgnetwerk is afscheid genomen van een partner. Natuurlijk betreuren wij dit, maar wij hechten waarde aan de goede manier waarop het afscheid is verlopen. In 2012 heeft de serviceorganisatie nog waardevolle inbreng gehad, bijvoorbeeld het verlenen van advies over de organisatie van intravitreale injecties, het meten van de patiënttevredenheid en het analyseren van de inzet van assistentes. Alle zorglijnen zijn beschreven en uitgewerkt in stroomschema's. Het Deventer Ziekenhuis heeft uitgebreid aandacht geschonken aan World Sight Day en beschikte die dag ook over één van de vijf OOGbussen. Bij diverse vakwerkgroepen waren medewerkers van het Deventer Ziekenhuis aanwezig.

Wij danken de ziekenhuisorganisatie, de oogartsenmaatschap en het team oogheelkunde hartelijk voor de plezierige samenwerking en wensen hen veel succes in de toekomst.

**1.1.7 Zuwe Hofpoort
Ziekenhuis te
Woerden: partner
sinds 1 maart 2009**

Begin 2012 heeft in het teken gestaan van een evaluatie van de eerste samenwerkingsperiode tussen Het Oogzorgnetwerk en het Zuwe Hofpoort Ziekenhuis. Deze is naar tevredenheid afgerond met het toenmalige projectteam. Hierna zijn door aanpassingen in de organisatiestructuur van het Zuwe Hofpoort Ziekenhuis nieuwe medewerkers geïntroduceerd in het projectteam. Ook vanuit Het Oogzorgnetwerk zijn nieuwe adviseurs aangesteld. Er is een nieuw implementatieplan opgesteld voor de komende twee jaar waarin diverse projecten uit het eerste traject voortgezet worden. Daarnaast worden nieuwe initiatieven ontplooid en wordt er gekeken naar de aansluiting van de polikliniek Oogheelkunde bij de strategische interne en regionale ontwikkelingen.

Een belangrijke ontwikkeling is dat eind 2011 de eerste intravitreale injecties op de polikliniek Oogheelkunde zijn uitgevoerd. In 2012 is dit verder vormgegeven en dit is nu een succesvolle toevoeging aan het spreekuur. De medewerkers van de polikliniek Oogheelkunde ondersteunen de oogarts bij deze intravitreale injecties. Tevens is in 2012 OpticienZorg voortgezet en is aandacht besteedt aan acties om de band met zowel de optiek als de huisartsen te versterken. Ten slotte zijn er voorbereidingen getroffen voor de opleiding operatiemedewerker cataractchirurgie die in januari 2013 start voor medewerkers van de polikliniek.

Kenmerkend voor het contact met Zuwe Hofpoort Ziekenhuis is de toegankelijkheid tot verschillende afdelingen. In 2012 zijn veel voorbereidingen voor nieuwe projecten getroffen. De adviseurs van Het Oogzorgnetwerk hebben met onder andere afdeling communicatie, OK en inkoop samengewerkt. Het Zuwe Hofpoort Ziekenhuis wil organisatiebreed de focus leggen op kostenbesparing. Oogheelkunde sluit aan bij deze strategie door kostprijsanalyse per zorglijn uit te voeren. In 2013 zal er een start gemaakt worden met de zorglijn cataract.

**1.1.8 Antonius Ziekenhuis
te Sneek: partner
sinds 1 juli 2009**

De uitvoering van het plan om de Avastin injecties te verplaatsen van de OK naar een behandelkamer gelegen naast de polikliniek Oogheelkunde is een belangrijke ontwikkeling voor de afdeling Oogheelkunde van het Antonius Ziekenhuis te Sneek. Het opleidingstraject van vijf TOA's van de afdeling is een onderdeel van dit project, zodat zij kunnen assisteren tijdens deze ingreep. De opleiding bevat een stagedag op de Maculapoli van Het Oogziekenhuis Rotterdam, een klinische les van een oogarts en tot slot volgen ze een instructie steriel werken. De verwachting is dat begin maart 2013 de eerste patiënten geholpen worden op de nieuwe behandelkamer.

De front- en backoffice werkzaamheden op de polikliniek Oogheelkunde van het Antonius Ziekenhuis zijn in 2012 in kaart gebracht. In een overzichtsdocument zijn alle werkzaamheden en verantwoordelijkheden vastgelegd. Op deze manier is het voor iedereen duidelijk wat de taakverdeling en –inhoud is. Het updaten van de telefonische triageboom was tevens onderdeel van dit project.

Op het gebied van roostering heeft het Antonius Ziekenhuis een door Het Oogzorgnetwerk ontwikkelde planningmodule in gebruik genomen waarmee de beschikbare kamers en personeel in een overzicht worden samengevoegd. Daarnaast zal de afdeling Oogheelkunde in 2013 deelnemen aan een Oogzorgnetwerkproject Masterplanning waarbij de productieafspraken vertaald worden in het benodigde aantal OK dagdelen en type spreekuren. De hieraan gekoppelde personele inzet wordt daarbij ook berekend.

Ten slotte is er het goede nieuws dat het Antonius Ziekenhuis de partner blijft van Het Oogzorgnetwerk door middel van het afsluiten van een nieuw contract.

**1.1.9 Westfriesgasthuis te
Hoorn: partner sinds
16 september 2009**

De constructieve samenwerking tussen het Westfriesgasthuis en de adviseurs van Het Oogzorgnetwerk leidde in 2012 tot tal van projecten die bijdragen aan de kwaliteit en efficiency van geboden zorg in de gehele oogheelkundige keten.

Een project dat hieraan heeft bijgedragen is dat er meer aandacht werd besteed aan de zorglijn cataract. De voorbereiding op een cataractoperatie wordt tegenwoordig verzorgd door een dokters-assistente van de afdeling Oogheelkunde. De verpleegkundigen van het dagcentrum, die voorheen deze taak hadden, hebben de doktersassistenten tijdens de inwerkperiode uitstekend begeleid.



Deze interventie leidt tot een grotere betrokkenheid van het oogheelkundig team bij het operatieve deel van de oogzorg en tot verdere verlaging van de kostprijs cataract. Ook de preoperatieve screening is in samenspraak met de anesthesiologen vereenvoudigd.

De afdeling Oogheelkunde heeft de intensieve oogdruppeltraining gevolgd, verzorgd door een verpleegkundige van Het Oogziekenhuis Rotterdam. Dit leidde tot veel nieuwe inzichten en naar aanleiding van de training is de wijze van oogdruppelen en de instructie aan patiënten verbeterd. In 2013 wordt de training herhaald voor de optometristen, de apotheek en verpleegkundigen van het ziekenhuis.

Ook is de zorglijn maculadegeneratie in 2012 geanalyseerd en aangepast. Zo is onder andere het druppelprotocol vereenvoudigd en werd het mogelijk om meer injecties per sessie te plannen door een verbeterde organisatie. Daarnaast stimuleren de oogartsen hun patiënten tot het delen van hun ervaringen op Zorgkaartnederland.nl door middel van het uitdelen van kaartjes. De oogartsen hechten aan het oordeel van hun patiënten, want dit vormt input voor het verder verbeteren van de dienstverlening in zorg. Tevens zijn in samenwerking met oogarts Dr. N. Klaassen-Broekema en leidinggevende Krista Boerlage veel nieuwe inzichten verkregen door analyses van benchmark resultaten en de masterplanning.

Ook was er volop aandacht voor projecten buiten de grenzen van de eigen ziekenhuisorganisatie. Bijvoorbeeld de bijscholingsavond voor huisartsen in oktober, welke goed werd bezocht. Dr. W.J. Rijneveld zorgde voor een sterke inhoudelijke invulling met haar presentatie over cornea-transplantaties en crosslinking. Suzanne Korthorst van de serviceorganisatie kreeg gelegenheid de huisartsen bij te praten over de ontwikkelingen in de organisatie van oogzorg en de samenwerking met opticiens in de Westfriese regio.

Ook kreeg OpticienZorg in 2012 een sterk vervolg. Naast het organiseren van twee kennisbijeenkomsten nam het Westfriesgasthuis het initiatief tot het drukken van een OpticienZorg Gezichtenboek. Hiervoor werden professionele foto's gemaakt van alle deelnemende opticiens. Het boek is onder andere verspreid onder alle huisartsen in de regio. Naar verwachting zullen andere Oogzorgnetwerkpartners dit voorbeeld volgen. Enkele opticiens namen ook actief deel aan de activiteiten rondom World Sight Day.

Het Westfriesgasthuis participeerde in diverse werkbezoeken. Zo kwamen delegaties van het Sint Franciscus Gasthuis en ZGT Almelo langs om het EPD van ChipSoft in de praktijk te zien. Daarnaast draaide een medisch secretaresse een dag mee op het medisch secretariaat van het Antonius Ziekenhuis te Sneek.

1.1.10 Ziekenhuisgroep Twente - locatie Almelo: partner sinds 18 februari 2010

Binnen de Ziekenhuisgroep Twente (ZGT) is in 2011 een reorganisatie gestart waardoor de ziekenhuisorganisatie in 2012 nog volop in beweging was. Een belangrijk onderdeel van de reorganisatie is het introduceren van resultaatverantwoordelijke eenheden (RVE). De adviseurs van Het Oogzorgnetwerk ondersteunden bij het schrijven van het beleidsplan voor de RVE Oogheelkunde.

Door deze nieuwe structuur is een herziening in prioriteiten aangebracht in de projecten van het implementatieplan van Het Oogzorgnetwerk. Ook is de werkwijze aangepast: aan ieder project is een specialist gekoppeld om organisatorische en medische aspecten in de projecten goed te verbinden. Daarbij is rekening gehouden met de actuele situatie van de afdeling Oogheelkunde in Almelo. De voortgang van een aantal projecten liep in 2012 vertraging op vanwege de langdurige afwezigheid van een van de oogartsen.

De hoogste prioriteit was het formuleren van het RVE beleid. De overige speerpunten waren bijvoorbeeld het bevorderen van de efficiency op de polikliniek Oogheelkunde -door onder andere het ontwikkelen van triagebomen- en het afronden van de zorglijnen Macula en Glaucoom. Daarnaast zijn voorbereidingen getroffen om het project OpticienZorg op te zetten om de relatie met de eerste lijn te verbeteren. Voor de secretaresses van de polikliniek is een training georganiseerd waarin zij geleerd hebben hoe zij het beste met angsten van patiënten om kunnen gaan.

Een ander ingrijpende verandering binnen de organisatie is de invoering van het EPD, waarvoor in 2012 de voorbereidingen zijn getroffen. Vanuit de serviceorganisatie is dit proces ondersteund door het faciliteren van een werkbezoek aan het Westfriesgasthuis en het Antonius Ziekenhuis. In 2013 wordt de invoering verwacht van het EPD.

1.1.11 Flevoziekenhuis te Almere: partner sinds 18 mei 2010

Voor het Flevoziekenhuis was 2012 het jaar van het succesvol voortzetten van een aantal projecten, waaronder OpticienZorg en de zelfstandige optometrie spreekuren, maar ook het inzetten van publieksactiviteiten om goede PR te genereren voor de afdeling Oogheelkunde.

In mei 2012 is de maatschap uitgebreid met oogarts drs. Christine Eenhorst en daarmee is na een periode met verschillende waarnemers weer stabiliteit ontstaan op de polikliniek Oogheelkunde.

Daarnaast heeft 2012 in het teken gestaan van het voortzetten en uitbreiden van het project OpticienZorg. In 2012 vonden weer twee goedbezochte terugkombijeenkomsten plaats en is elke optiekwinkel inmiddels in het bezit van folders over de afdeling Oogheelkunde van het Flevoziekenhuis. Ook zijn alle protocollen van de zorglijnen maculadegeneratie, cataract en diabetes in 2012 gereed gemaakt en worden deze protocollen voor de zelfstandige optometrie spreekuren gebruikt en zijn tevens op maat gemaakt voor optometristen die niet standaard werkzaam zijn op de polikliniek Oogheelkunde van het Flevoziekenhuis.

Verder zijn er voorbereidingen getroffen voor het opzetten van een voorlichtingssprekuur voor cataractpatiënten en in het najaar van 2012 is gestart met het gastvrijheidprogramma Eye Care Air. Tevens is in het najaar van 2012 een capaciteitsberekening uitgevoerd met als doel inzicht te krijgen in benutting van capaciteiten in relatie tot de begrote productie. In 2013 wordt de masterplanning aangepast op basis van deze uitkomsten.

Gedurende het hele jaar is extra de nadruk gelegd door zowel het ziekenhuis intern als door de projectgroep van Het Oogzorgnetwerk op het efficiënt gebruiken van de spreekuren en het hiermee ook verlichten van de ervaren werkdruk op de polikliniek Oogheelkunde.



Deelnemers na de uitreiking van de certificaten OpticienZorg, Het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis.

**1.1.12 Havenziekenhuis
te Rotterdam:
partner sinds
31 december 2010**

Het Havenziekenhuis Rotterdam is een bijzondere Oogzorgnetwerkpartner, want de kleine afdeling Oogheelkunde wordt bemand door oogartsen en medewerkers van Het Oogziekenhuis Rotterdam. Maar de ondersteuning door de serviceorganisatie van Het Oogzorgnetwerk is gelijk aan andere partners. Er wordt gedurende drie dagdelen per week poliklinische zorg verstrekt en de operaties worden in Het Oogziekenhuis Rotterdam verricht. Door de samenwerking tussen het Havenziekenhuis en Het Oogziekenhuis Rotterdam konden patiënten van het Havenziekenhuis in 2012 ook behandeld worden voor maculadegeneratie, een belangrijke uitbreiding van het zorgaanbod.

**1.1.13 Medische Centrum
Leeuwarden te
Leeuwarden en
Harlingen: partner
sinds 6 juli 2011**

In 2011 is het Medisch Centrum Leeuwarden (MCL) aangesloten bij Het Oogzorgnetwerk en zijn de eerste projecten geformuleerd. Een aandachtspunt was het terugbrengen van de rust op de polikliniek voor personeel en patiënten. In 2012 hebben deze projecten een vervolg gekregen, waarbij de bestaande kwaliteit van werken behouden is en waar mogelijk is geoptimaliseerd. Ook is er aandacht geschonken om de patiënt bij een bezoek aan de polikliniek een positieve beleving te geven.

Een drietal projecten worden onderstaand uitgelicht:

Werkafspraken

Alle werkafspraken zijn vastgelegd in een werkafsprakendocument, welke inzicht geeft in de taken en verantwoordelijkheden van de medewerkers. Het is een levend document, welke steeds opnieuw wordt aangescherpt. Voor sommige taken (zoals de OK-planning) zijn aandachtsfunctionarissen benoemd. Doordat deze medewerkers zich richten op een bepaalde taak en hierin geoefend zijn, wordt de kwaliteit verhoogd. Ook de telefonische bereikbaarheid is verbeterd, doordat afspraken hierover zijn vastgelegd en er een telefoonanalyse- en training werd verzorgd. Patiënten worden telefonisch sneller en beter te woord gestaan.

De locatie Harlingen gaat zich meer richten op het afstemmen van de werkwijze met locatie Leeuwarden, waarin de eigen werkwijze en cultuur van locatie Harlingen een uitdagende factor is. Er is een nieuwe locatiemanager aangesteld en de interne taakverdeling binnen het management in Harlingen is herzien. Binnen de interne poli organisatie vond een taakherschikking plaats, waarbij de vaste aanspreekpunten voor oogartsen verdwenen zijn. Daarnaast is er een TOA in opleiding gestart en zijn een aantal aanpassingen gemaakt in de roosterplanning.

Zorglijn cataract

Binnen de zorglijn cataract is een kwaliteitsslag gemaakt: er is veel aandacht besteed aan een verbetering van de voorlichting rondom de operatie, folders en protocollen. Hierbij is nauw samengewerkt met andere afdelingen binnen Medisch Centrum Leeuwarden. Communicatie met naaste collega's, ander afdelingen binnen de organisatie en de patiënt zijn essentiële onderdelen voor een succesvolle werkuitvoering.

Planning

Er is voor zowel de oogartsen als het ondersteunende personeel een vaste planning gemaakt. Hierdoor is voor iedereen duidelijk op welk dagdeel hij of zij welke taak verricht. De nadruk ligt op het optimaal gebruik maken van de vulling van de aangeboden operatiecapaciteit. Er vond een belangrijke verschuiving plaats van de klinische OK naar de poliklinische OK, waardoor de operatiecapaciteit is vergroot. Door deze agendaopbouw worden de activiteiten op de poli beter planbaar en meer voorspelbaar. Het gevolg is dat er minder fouten worden gemaakt, waardoor de kwaliteit van zorg wordt verhoogd.



V.l.n.r. Kees Sol lid RvB Het Oogziekenhuis Rotterdam, Mirjam Lormans directielid Rivas Zorggroep, René Baljon directeur Het Oogzorgnetwerk, Saskia Maas oogarts Beatrix Ziekenhuis.

1.1.14 Het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis te Dirksland: partner sinds 1 juli 2011

In 2012 is Het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis voorspoedig van start gegaan met het uitvoeren van een aantal grote Oogzorgnetwerk projecten met een focus op kwaliteit en efficiëntie. De oogartsen en het ondersteunend personeel werken volgens een nieuwe gestandaardiseerde masterplanning en werkwijze. Door de inzet van een omloop-TOA kunnen patiënten in Het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis sinds 2012 voor een groot aantal diagnoses op één dag bij de oogarts terecht en direct diagnostische onderzocht worden. Sinds de inzet van deze projecten is de productie toegenomen en de toegangstijd afgenomen.

Daarnaast heeft 2012 in het teken gestaan van het project OpticienZorg. Inmiddels zijn zestien winkels in de regio Dirksland aangesloten bij OpticienZorg. Van deze winkels zijn 42 medewerkers bijgeschoold en inmiddels in het bezit van het certificaat OpticienZorg. De samenwerking verloopt naar grote tevredenheid van zowel optiek als oogartsen. Tevens is in 2012 de zorglijn cataract in kaart gebracht en eerste acties omtrent het anders organiseren van de preoperatieve screening voor druppelanesthesie zijn reeds gerealiseerd. In 2013 zullen acties voor de zorglijn cataract voortgezet worden. Ook vond een verkennend onderzoek plaats rondom het leveren van oogheelkundige zorg in het gezondheidscentrum in Brielle. In 2013 zal verdere besluitvorming plaatsvinden rondom dit project.

Tot slot is er een start gemaakt met het in kaart brengen van de verschillende fundusprojecten in het kader van de zorglijn diabetes. Met veel benodigde vervanging- en uitbreidinginvesteringen voor de afdeling Oogheelkunde in het vooruitzicht is eind 2012 een toekomstvisie oogheelkunde geformuleerd. Hierin worden plannen genoemd voor investeringen en/of verbouwingen en een visie over waar welke zorg geleverd zou moeten worden. In 2013 vindt besluitvorming plaats rondom deze plannen.

1.1.15 Rivas Zorggroep, Beatrixziekenhuis te Gorinchem: partner sinds 11 januari 2012

Na de succesvolle afronding van de oriëntatiefase in juni 2011 is het Beatrixziekenhuis in januari 2012 toegetreden als partner van Het Oogzorgnetwerk. De eerste stap binnen de samenwerking bestond uit de voorbereidingsfase, waarin het Handboek Oogzorgnetwerk naast de polikliniek Oogheelkunde van het Beatrixziekenhuis is gelegd en er extra mogelijkheden van ontplooiing zijn bekeken. Het resultaat van deze fase is een driejaren implementatieplan. Het implementatieplan is op maat gemaakt, waarbij het Handboek Oogzorgnetwerk is vertaald naar de specifieke situatie van de polikliniek oogheelkunde in het Beatrixziekenhuis. Hierbij is rekening gehouden met de uitkomsten van de oriëntatiefase, wensen van de maatschap oogheelkunde en de huidige situatie van de afdeling.

Bij de start van de samenwerking bleek dat er behoefte was aan structuur op de polikliniek Oogheelkunde. Daarom is er voor het opstellen van het implementatieplan gestart met een aantal quickwins. Deze quickwins omvatten masterplanning, roostering en werkafspraken.

De projecten in het implementatieplan moeten leiden tot het neerzetten van een stabiele polikliniek Oogheelkunde welke concurrerend is in de regio. De focus ligt op het creëren van rust en stabiliteit en het neerzetten van een stevige basisorganisatie.

1.2 Partners complementaire ring

1.2.1 Samenwerking met opticiens

OpticienZorg is een samenwerkingsverband tussen een polikliniek Oogheelkunde van een Oogzorg-netwerk partnerziekenhuis en opticiens en optometristen die werkzaam zijn in optiekwinkels in de regio van het betreffende ziekenhuis. In de samenwerking streeft men 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.

Zes van de partnerziekenhuizen hebben OpticienZorg opgezet: het Slingeland Ziekenhuis, Westfries-gasthuis, Antonius Ziekenhuis, Flevoziekenhuis, Zuwe Hofpoort Ziekenhuis en Het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis. In onderstaande tabel staat een overzicht van het aantal optiekwinkels en het aantal opticiens en optometristen waar deze ziekenhuizen mee samenwerkten in 2012. Daarnaast hebben het Deventer Ziekenhuis en het Sint Franciscus Gasthuis ervoor gekozen om op een informele manier de samenwerking met de opticiens vorm te geven.

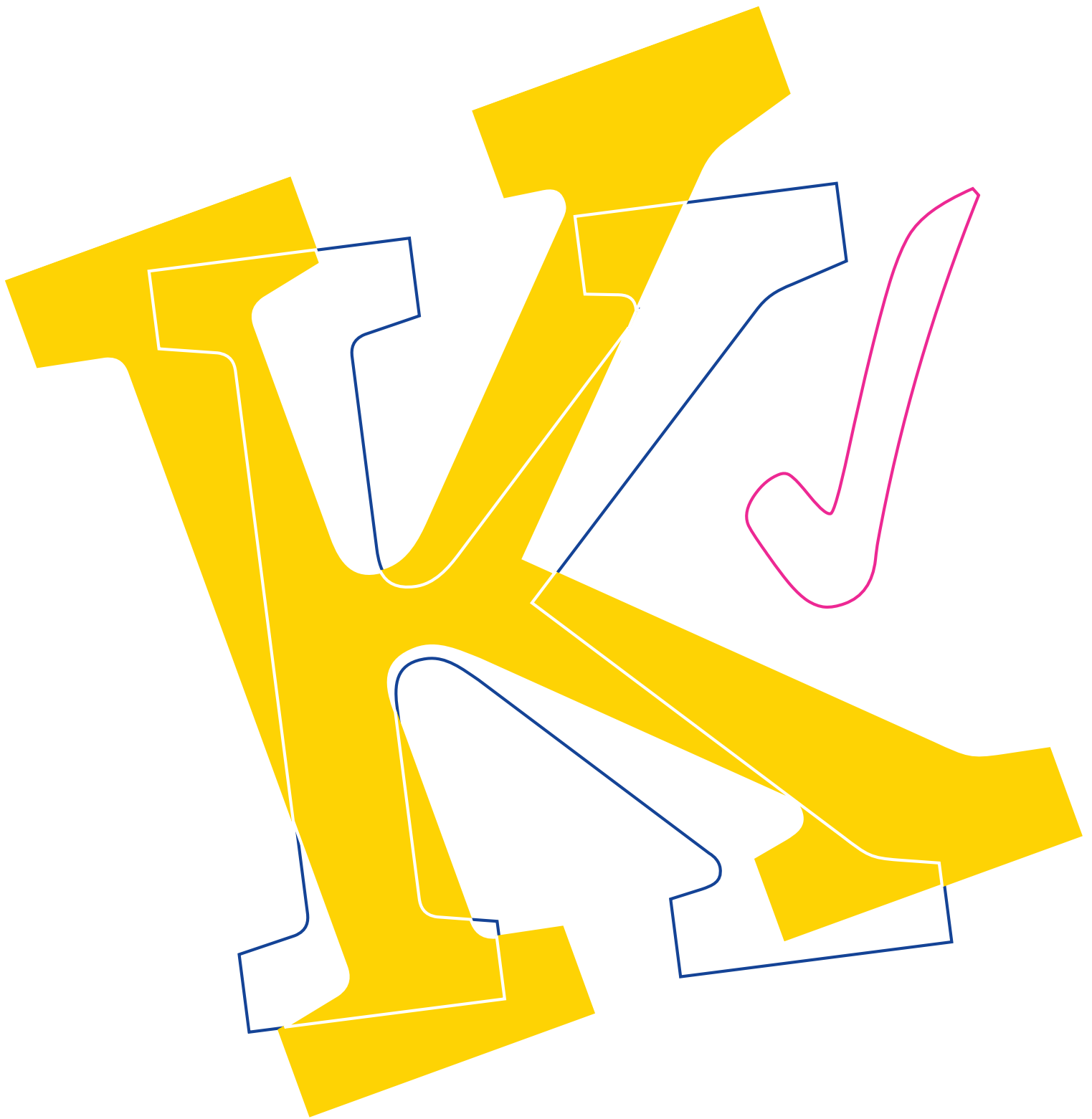
Ziekenhuis	Slingeland Ziekenhuis	Westfries-gasthuis	Antonius Ziekenhuis	Flevo-Ziekenhuis	Zuwe Hofpoort Ziekenhuis	Het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis
Aantal winkels	20	21	22	8	11	16
Aantal opticiens/optometristen	48	34	53	19	?	42

1.2.2 Samenwerking met optometristen

Een optometrist levert oogzorg op maat en is HBO opgeleid om oogmetingen uit te voeren, oogafwijkingen op te sporen en brillen, contactlenzen en andere optische hulpmiddelen aan te meten. Transmurale Optometristen Zorg is een samenwerkingsverband tussen een polikliniek Oogheelkunde van een Oogzorgnetwerk partnerziekenhuis met alleen optometristen die werkzaam zijn in optiekwinkels in de regio van het betreffende ziekenhuis. Het Oogziekenhuis Rotterdam en Reinier de Graaf Groep hebben beiden gekozen voor deze samenwerkingsvorm. De optometristen waarmee Het Oogziekenhuis Rotterdam samenwerkt, zijn verenigd in het Optometristen Collectief Rijnmond. De optometristen die samenwerken met de Reinier de Graaf Groep vormen het Optometristen Collectief Delfland. 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 2012.

Ziekenhuis	Het Oogziekenhuis Rotterdam	Reinier de Graafgroep
Aantal winkels	46	12
Aantal optometristen	56	20



Het verbeteren van de medische kwaliteit en organisatie door kennisuitwisseling, delen van best practices en het opzetten van innovatieprojecten blijven speerpunten om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.



Vakwerkgroep specialisme oudsten.



Leidinggevendenden spelen de managementgame tijdens de vakwerkgroep.

1.3 Oogzorgnetwerkactiviteiten

1.3.1 Vakwerkgroepen

Er zijn in 2012 diverse vakwerkgroepen georganiseerd met uiteenlopende thema's.

Vakwerkgroep specialisme oudsten

Op donderdag 26 april 2012 heeft de vakwerkgroep specialisme oudsten oogheelkunde plaatsgevonden. Doel was het delen van kennis en het informeren van de OK-assistenten met het aandachtsgebied oogheelkunde over de nieuwste ontwikkelingen in de cataractchirurgie. Het ochtendprogramma werd verzorgd door de voorzitter Raad van Bestuur van Het Oogziekenhuis Rotterdam Frans Hiddema, de coördinator zorgpad cataract Desiree Vester en oogarts dr. Nic Reus. In de middag verzorgde Alcon een workshop lenzen vouwen en kregen de deelnemers een rondleiding door Het Oogziekenhuis Rotterdam.

Vakwerkgroep oogdruppelen

Donderdag 24 mei 2012 vond de vakwerkgroep oogdruppelen plaats in het Flevoziekenhuis. De geslaagde en goed geëvalueerde bijeenkomst werd verzorgd door verpleegkundigen van Het Oogziekenhuis Rotterdam. Het was tevens een interactieve bijeenkomst, bezocht door dokters-assistenten en spreekuurassistenten van het Flevoziekenhuis en het Deventer Ziekenhuis. Naast een theoretisch gedeelte is een groot deel van het programma besteed aan het oefenen van oogdruppeltechnieken met of zonder oogdruppelhulpmiddelen. Oogdruppelen is een risicovolle handeling en door het aanbieden van de training wordt ervoor gezorgd dat medewerkers bevoegd en bekwaam zijn voor het uitvoeren van deze risicovolle handeling. Aan het eind van de training zijn certificaten aan alle deelnemers uitgereikt. Vanwege het grote succes van deze bijeenkomst is op 11 oktober 2012 opnieuw een vakwerkgroep oogdruppelen georganiseerd. Deze keer vond de bijeenkomst plaats in het Westfriesgasthuis.

Vakwerkgroep leidinggevendenden

Op donderdag 31 mei 2012 vond de derde vakwerkgroep voor leidinggevendenden plaats in Het Oogziekenhuis Rotterdam. In de ochtend werd er gesproken over 'Sturen met management informatie' door Angus Tee, Hoofd Zorglogistiek van Het Oogziekenhuis Rotterdam. Het middagprogramma stond in het teken van 'Logistiek, maar dan anders'. Om een proces op goede wijze te laten verlopen is het van essentieel belang dat de communicatie goed verloopt. Door middel van een managementgame zijn de leidinggevendenden actief met dit onderwerp bezig geweest.

Vakwerkgroep voor medewerkers van de polikliniek Oogheelkunde die assisteren bij Avastin injecties en/of cataractoperaties

Op 5 juni 2012 vond de vakwerkgroep voor medewerkers van de polikliniek Oogheelkunde die assisteren bij cataract of intravitreale injecties plaats in Het Oogziekenhuis Rotterdam. Doel van deze bijeenkomst was het delen van kennis over de intraoculaire injecties en het informeren van de deelnemers over steriel en hygiënisch werken, omkleedprocedures en de nieuwste ontwikkelingen in de cataractchirurgie. Deze bijeenkomst werd door alle deelnemers goed geëvalueerd en als leerzaam beschouwd. Er waren deelnemers van tien partnerziekenhuizen aanwezig.

Vakwerkgroep zorgadministratie

Op donderdag 7 juni 2012 werd een vakwerkgroep georganiseerd voor alle zorgadministrateurs die



Vakwerkgroep inkoop.

werkzaam zijn bij de verschillende Oogzorgnetwerkpartners. Deze vakwerkgroep was een vervolg op die van 2011, waarin destijds de introductie van de DOT systematiek centraal stond. Het doel van deze bijeenkomst was om met collega's ervaringen te delen over de registratie aan de hand van DOT en mogelijke problemen aan elkaar voor te kunnen leggen. De bijeenkomst was bijzonder goed bezocht (22 deelnemers van 10 partners). Arnica Wijers van DBC Onderhoud startte de middag met een presentatie over de registratiemethode van DOT en behandelde vervolgens diverse vragen welke eerder door de deelnemers waren ingestuurd. Vervolgens werden de deelnemers gevraagd om voor hun eigen ziekenhuis de wijze waarop zij de registratie en administratie georganiseerd hebben, weer te geven in een flow chart.

Vakwerkgroep inkoop

Op 14 juni 2012 kwamen twaalf inkopers vanuit de partnerziekenhuizen van Het Oogzorgnetwerk bijeen voor een vakwerkgroepsbijeenkomst op het gebied van inkoop. Bausch+Lomb was de host van deze dag. Naast een inhoudelijke presentatie hebben de deelnemers tijdens deze bijeenkomst een uitgebreide rondleiding gekregen en ervaren hoe veelomvattend de logistieke organisatie rondom zowel de nationale als internationale distributie van hun producten is.

Er is tijdens de bijeenkomst gesproken over de opzet van de inkoopcombinatie en de huidige contracten die afgesloten zijn met de leveranciers. De conclusie is dat de doorontwikkelde formule - zoals de serviceorganisatie op dit moment vorm en inhoud geeft - succesvol is voor alle betrokken partijen. Om meer eensgezind te werken bij bestedingen voor investeringen en exploitatiegoederen is afgesproken om elkaar met een hogere regelmaat te ontmoeten en te discussiëren en spreken over actuele ontwikkelingen en knelpunten. Op 20 november 2012 hebben de inkopers daarom een nieuwe bijeenkomst georganiseerd bij Laméris Ootech in Ede. Naast de reguliere vergadering vond er een presentatie en korte rondleiding plaats door Laméris.

Vakwerkgroep communicatie

Maandag 8 oktober 2012 werd de vakwerkgroep communicatie georganiseerd in het Zuwe Hofpoort Ziekenhuis te Woerden. Communicatiebureau Bijl heeft een workshop Social Media gegeven met het doel om de deelnemers een aantal vuistregels mee te geven hoe zij social media kunnen gebruiken en hoe zij via social media (beter) kunnen communiceren met klanten. Ook werd een kijkje genomen in de werkwijze van de communicatieafdeling van één van de partners: het Medisch Centrum Leeuwarden presenteerde namelijk de social media activiteiten binnen hun organisatie tijdens deze bijeenkomst.

1.3.2 Gezamenlijke inkoop

Het behalen van een inkoopvoordeel is een belangrijk onderdeel van onze franchiseformule. Het Oogzorgnetwerk heeft met de meeste leveranciers overeenkomsten voor implantlenzen, phacomachines en toebehoren, procedure trays, 'losse' disposables, viscoelastica en overeenkomsten voor de inrichting van behandelkamers. De inkoopcombinatie van Het Oogzorgnetwerk heeft een prominente plek op de agenda van de afdelingen Oogheelkunde en Inkoop van de partnerziekenhuizen. Gemiddeld besparen de partnerziekenhuizen 20% door gebruik te maken van de overeenkomsten. Inkopers geven tevens aan dat de betrokkenheid van zowel oogarts als adviseur van Het Oogzorgnetwerk in een vroegtijdig stadium van nieuwe bestedingen, de realisatie van efficiënte inkoop mogelijk maakt. In 2012 vonden twee bijeenkomsten plaats waarbij de inkopers van de partnerziekenhuizen samen met de serviceorganisatie van Het Oogzorgnetwerk kennis deelden over diverse

inkooponderwerpen. In 2012 werden bovendien zes nieuwe overeenkomsten met leveranciers afgesloten.

1.3.3 Benchmark

In 2012 is voor de derde maal de Oogzorgnetwerk Benchmark uitgegeven. Voor de eerste keer zijn naast een vergelijking tussen productiegegevens ook vergelijkingen gemaakt tussen personele- en marktgegevens. Het gaat hierbij om analyses van bijvoorbeeld de casemix, gemiddelde productie per fte oogarts, gemiddeld ziekteverzuim en de gemiddelde toegangstijd. 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 in de agenda opgenomen tijdens directieberaden. In juni 2013 zal de benchmark wederom uitgegeven worden. Aanpassingen op basis van de nieuwe financieringsstructuur zullen in 2013 worden doorgevoerd.

1.3.4 Handboek

Een van de kerntaken van Het Oogzorgnetwerk is het stimuleren van uitmuntende oogzorg. Dit wordt bereikt door middel van bijvoorbeeld het verbeteren van zorglijnen volgens best practises, een 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 binnen Het Oogzorgnetwerk het Handboek. In het Handboek worden alle projecten beschreven die de adviseurs van de serviceorganisatie in samenwerking met de partners ontwikkelen. Op deze manier wordt kennis gedeeld en is het voor het hele netwerk mogelijk van elkaar te leren. Het Handboek draagt tevens bij aan het realiseren van een gestandaardiseerde Oogzorgnetwerkbrede werkwijze. Het afgelopen jaar is het handboek aangevuld en geactualiseerd. Er zijn diverse hoofdstukken nieuw verschenen zoals: Macula projecten, Omloop TOA, Inkoopcombinatie en Low Vision en Revalidatiespreekuur. De hoofdstukken die de zorglijnen behandelen zijn aangepast aan de nieuwe Oogzorgnetwerk normen, zoals opgesteld door de expertgroepen. Aangezien de ontwikkelingen binnen Het Oogzorgnetwerk niet stilstaan zal het Handboek in 2013 ook uitgebreid worden.

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 daarbij essentieel. 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. Ter aanvulling op de Quality list zijn in 2011-2012 normensets geformuleerd voor vijf belangrijke zorglijnen. Met dit initiatief is gehoor gegeven aan de wens van de oogartsen om toe te werken naar een standaardisatie van de zorgverlening. De normensets geven antwoord op de vraag: hoe handelen wij binnen Het Oogzorgnetwerk?

Voor de zorglijnen cataract, glaucoom, maculadegeneratie, strabisme en diabetes zijn expertgroepen samengesteld. Oogartsen en andere professionals hebben de normen opgesteld met ondersteuning van de serviceorganisatie. Bij het opstellen van de normen is gebruik gemaakt van best practises van zorgverleningen binnen Het Oogzorgnetwerk. Aan het normenkader is per zorglijn een certificaat verbonden, welke verkregen wordt wanneer de zorglijn ingericht is volgens deze normen. In 2013 zullen naar verwachting de eerste certificaten uitgereikt worden.

Door de combinatie van Quality list en normen per zorglijn heeft het kwaliteitsmanagementsysteem van Het Oogzorgnetwerk een sterke ontwikkeling doorgemaakt. De normensets dragen bij aan het aantoonbaar maken van de kwaliteit van onze zorg, wat van Het Oogzorgnetwerk wordt verwacht. Het Oogzorgnetwerk bedankt alle oogartsen en professionals voor hun inbreng en inzet voor de start van de ontwikkeling van certificaten en de uitbreiding van Intern Kwaliteitsmanagementsysteem van Het Oogzorgnetwerk.

Expertgroepen

Certificaat Cataract:

Dhr. dr. N.J. Reus, oogarts Het Oogziekenhuis Rotterdam

Mw. drs. S. Maas, oogarts Beatrixziekenhuis, Gorinchem

Mw. drs. M.G. Vermeulen, oogarts Antonius Ziekenhuis, Sneek

Dhr. drs. O.L.H. van Hemel, oogarts Reinier de Graaf Groep, Delft

Certificaat Macula Degeneratie:

Dhr. drs. J. Martinez, oogarts Het Oogziekenhuis Rotterdam
Mw. dr. J. Ongkosuwito, oogarts Flevoziekenhuis, Almere
Mw. dr. A. Lambooy, oogarts Reinier de Graaf Groep, Delft

Certificaat Glaucoom:

Dhr. prof.dr. H. Lemij, oogarts Het Oogziekenhuis Rotterdam
Dhr. drs. T.J.P. Nieuwendijk, oogarts Reinier de Graaf Groep, Delft
Mw. drs. S. Japenga-Ottink, oogarts Ziekenhuisgroep Twente, locatie Almelo

Certificaat Strabisme:

Mw. dr. M. Tjon Fo Sang, oogarts Het Oogziekenhuis Rotterdam
Dhr. drs. R.L.J. van Ruyven, oogarts Sint Franciscus Gasthuis, Rotterdam
Dhr. dr. M. Prost, oogarts Reinier de Graaf Groep, Delft

Professionals die betrokken zijn bij de ontwikkeling van de certificaten

Mw. dr. L.I. van den Born, oogarts Het Oogziekenhuis Rotterdam
Dhr. drs. T. de Faber, oogarts Het Oogziekenhuis Rotterdam
Mw. Martine Brouwer, orthoptist en beleidsmedewerker, Het Oogziekenhuis Rotterdam
Mw. Ingrid Dekker, orthoptist, Het Oogziekenhuis Rotterdam
Mw. Marjo van der Horst, senior medewerker afdeling Beeld en Functie, Het Oogziekenhuis Rotterdam
Mw. Sietske Huiskens, optometrist, Het Oogziekenhuis Rotterdam
Mw. José Jonker, beleidsmedewerker Zorg en Innovatie, Het Oogziekenhuis Rotterdam
Mw. Henny Kuppen, beleidsmedewerker Zorg en Innovatie, Het Oogziekenhuis Rotterdam
Mw. Desiree Vester, coördinator zorgpad cataract, Het Oogziekenhuis Rotterdam
Mw. Ivana Albertzoon, trainee JMC Managementcare
Mw. Carien Eijkman, senior adviseur Het Oogzorgnetwerk
Mw. Suzanne Korthorst, senior adviseur Het Oogzorgnetwerk
Mw. Jolanda Verwaal, adviseur Het Oogzorgnetwerk

1.3.6 Marketing en Communicatie

In 2012 kreeg het marketing- en communicatiebeleid van Het Oogzorgnetwerk een nieuwe impuls. Naar aanleiding van onder andere gesprekken met zorgverzekeraars, artsen, leidinggevenden en Raden van Bestuur binnen en buiten Het Oogzorgnetwerk is achterhaald door welke activiteiten de marktpositie van het netwerk verder verbeterd kan worden. Tijdens de partnerraad in november 2012 werd het marketingplan 2013 gepresenteerd.

Patiënt

De oogheelkundige zorg heeft te maken met een patiënt die zich steeds meer als klant gedraagt. Om blijvend onderscheidend te zijn richting de patiënt in een dynamische omgeving als de oogheelkunde in Nederland is het van belang om voortdurend te innoveren. Wanneer de verwachting van de patiënt overtroffen wordt, is de kans groter dat hij zich zal gedragen als een ambassadeur van de afdeling die hij bezoekt. Een patiënt die gastvrij ontvangen wordt, zorg ontvangt naar behoefte en goede toegang heeft tot deze zorg, zal de afdeling aanbevelen bij vrienden en familie. Door de samenwerking in Het Oogzorgnetwerk passen de partnerziekenhuizen, vaak in samenwerking met de serviceorganisatie, hun werkwijze aan op de genoemde factoren om de kwaliteit van zorg te verbeteren. De uitdaging is om het resultaat van deze samenwerking zichtbaar te maken aan de patiënt. In 2013 wordt vanuit dit perspectief een patiënttevredenheidsonderzoek opgezet om na te gaan welke impact de inzet van de energie en middelen heeft: leidt deze inzet ook daadwerkelijk tot meer aanbevelingen door de patiënten? Ook wordt de website herzien en wordt deze meer afgestemd op de behoefte van de patiënt.

Zorgaanbieder

Het delen van kennis, protocollen en het borgen van de continuïteit van een afdeling Oogheelkunde zijn een aantal factoren die bepalend zijn voor de positie van Het Oogzorgnetwerk. Tijdens de Oogzorgnetwerkdag en de vakwerkgroep bijeenkomsten vindt volop kennisuitwisseling plaats. Verder is het Handboek een bron voor protocollen en kennis over projecten die doorgevoerd kunnen



OOGbus.



OOGbus team 2012.

worden. De digitale omgeving waarin het Handboek van Het Oogzorgnetwerk zich bevindt zal in 2013 aantrekkelijker worden ingericht. Een verbetering van de toegang tot het handboek, protocollen en andere gebruikers zal naar verwachting leiden tot meer interactie waardoor de samenwerking meer zichtbaar wordt.

Om potentiële nieuwe partners de samenwerking met Het Oogzorgnetwerk te laten ervaren is een aantal proefmodules ontwikkeld. In 2013 is de serviceorganisatie met diverse partijen in verschillende fases van onderhandeling over toetreding. Hierin zal de toegevoegde waarde van de proefmodules duidelijk worden.

Het streven is dat patiënten, artsen, leidinggevendenden, adviseurs binnen de serviceorganisatie allen een ambassadeursrol voor Het Oogzorgnetwerk gaan vervullen.

1.3.7 ICT

Het Oogzorgnetwerk heeft in 2012 een onderzoek laten uitvoeren door een extern bureau naar de haalbaarheid en wenselijkheid vanuit de partners inzake advies op het gebied van ICT vraagstukken. Dit onderzoek was deels ingegeven door de vragen die de serviceorganisatie tegen komt bij partners over ICT en vanwege het feit dat Het Oogziekenhuis Rotterdam zelf ook volop in beweging is naar verdere digitalisering van de primaire processen. Het onderzoek heeft aangetoond dat er inderdaad veel behoefte is bij partners aan advies over ICT vraagstukken, omdat oogheelkunde een moeilijk specialisme hierin is, met name door de vele imaging. In 2013 zal de ICT adviesfunctie verder worden ingevuld.

1.4 OOGbus

De OOGbus heeft als doel om vermijdbare blind- en slechthooftheid te elimineren uit de westerse wereld. Vanaf 2008 bieden Het Oogziekenhuis Rotterdam en Het Oogzorgnetwerk, in samenwerking met zorgverzekeraar CZ, Delta Lloyd en OHRA, alle 55-plussers een kort oogonderzoek aan. Door dit onderzoek kunnen eventuele oogaandoeningen vroegtijdig opgespoord worden en kan er een juist vervolgtraject ingezet worden.

Afgelopen jaar heeft de OOGbus haar groei van het laatste kwartaal in 2011 kunnen vasthouden. De bezettingsgraad voor de OOGbus is geëindigd op 106% ten opzichte van haar maximale capaciteit (vijf dagen in de week) en 118% ten opzichte van de begroting. In totaal zijn 39.786 mensen gescreend in 2012. Deze aantallen zijn bereikt doordat de OOGbus in 2012 vijf dagen per week in bedrijf was en steeds vaker op zaterdag is ingezet om 55-plussers op locatie te screenen.

Nieuwe zorgverzekeraar

DSW Zorgverzekeraar heeft sinds augustus 2012 besloten om ook haar 55-plus verzekerden uit te nodigen in de OOGbus. Er zijn reeds 3.539 DSW-verzekerden gescreend. Als lancering van de samenwerking met de OOGbus zijn ook de medewerkers van DSW Zorgverzekeraar gescreend. Bij sommige medewerkers bleek zelfs een verwijzing naar een opticien of huisarts noodzakelijk.

Kwaliteitsbewaking

In 2012 is veel aandacht besteed aan kwaliteitsbewaking van de OOGbus. Zowel voor de optometristen als de gastheren is een auditformulier ontwikkeld. Het auditformulier dient als instrument



Ondertekening samenwerkingsovereenkomst DSW Zorgverzekeraar en de OOGbus. Van links naar rechts; J.C.A. Sol (Lid Raad van Bestuur Het Oogziekenhuis Rotterdam), H. Bennink (Senior Gastheer OOGbus), Marjolein Cornelissen (Accounthouder medisch specialistische zorg), S. Hilbrants (Manager OOGbus), C.A.C.M. Oomen (Voorzitter Raad van Bestuur DSW Zorgverzekeraar).

om de werkzaamheden van de optometristen en de gastheren te beoordelen. Deze bevindingen werden vervolgens besproken met de senior optometrist en de gastvrijheidscoach van Jeeves. Hierbij gaat het hoofdzakelijk om de kwaliteit en klantgerichtheid van de screening en andere belangrijke onderdelen zoals hygiëne, samenwerking en communicatie naar de patiënt. Ook zijn er stappen gezet om de kwaliteit van de verwijzingen te verbeteren. In de verwijsbrief naar de oogarts werd een terugkoppeling gevraagd van de bevindingen van de oogarts ten aanzien van de verwijzingen vanuit de OOGbus. Vanuit heel Nederland zijn reeds 139 terugkoppelingen van oogartsen ontvangen. Deze terugkoppelingen worden één op één met de desbetreffende optometrist gedeeld. Dit verbetert de samenwerking met verschillende ziekenhuizen en oogartsen, maar uiteraard ook de kwaliteit van de verwijzingen vanuit de OOGbus. In 2012 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 (drs. J.P. Martinez Ciriano en drs. C.A. Hiemstra), optometristen en gastheren. Tevens zijn V5 en ZIS trainingen gegeven en een cursus voor het parkeren en rijden met de OOGbus.

Projectmatige inzet

De OOGbus is projectmatig ingezet bij onder andere partnerziekenhuizen tijdens de World Sight Day, NOG, ZieZo beurs, Museumnacht en voor partijen zoals het Oogfonds. Deze projectmatige inzet maakt het mogelijk om verschillende doelgroepen te screenen en voorlichting te geven.

Conclusie

De OOGbus kijkt terug op een jaar waarin de organisatie in meerdere opzichten is gegroeid en verbeterd. Inmiddels zijn 76 mensen werkzaam voor of in de OOGbus en zal het speerpunt in 2013 liggen op verdere kwaliteitsbewaking en -verbetering, intensievere samenwerking met huisartsen en oogartsen en verdere groei door onder andere de eventuele participatie van overige zorgverleners.

1.5 Overige activiteiten

1.5.1 Oogzorgnetwerkdag



Filmhuis Lantaren Venster
Otto Reuchlinweg 996
3072 MD Rotterdam

Op donderdag 27 september 2012 vond de achtste Oogzorgnetwerkdag plaats in Filmhuis Lantaren Venster te Rotterdam. Het was een drukbezochte dag met interessante presentaties van innovatieve projecten die werden verzorgd door

verschillende Oogzorgnetwerkpartners en de serviceorganisatie. De dag werd door de circa 250 deelnemers gewaardeerd met een 7,6. Het centrale thema van de dag was 'In the picture'. Met speciale bijdragen van onder andere illustrator en winnaar van de Marten Toonderprijs 2012, Joost Swarte en oogarts Drs. H.E. Bijlmer-Gorter, werd een extra invulling gegeven aan het thema. Op de informatiemarkt waren veel leveranciers aanwezig, in het bijzonder de hoofdsponsors Bausch+Lomb, Rockmed en Laméris Ootech. Door de mix van leveranciers, relaties binnen de oogheelkunde en partners van Het Oogzorgnetwerk bood de informatiemarkt wederom een mooi platform om kennis



Winnaar van de Oogzorgnetwerk Partnerprijs 2012 Reinier de Graaf Groep.



OOGbus Flevoziekenhuis.

te delen en te vergaren. Winnaar van de Oogzorgnetwerk Partnerprijs 2012 is de Reinier de Graaf Groep. De polikliniek ontving een 'Oscar' kunstwerk van Wim Heesakkers vanwege de constructieve bijdrage aan het netwerk. De oogartsen van Reinier de Graaf Groep tonen een grote mate van betrokkenheid bij Het Oogzorgnetwerk door in Expertgroepen hun kennis actief in te brengen. Zo zijn zowel medewerkers als oogartsen altijd in grote aantallen aanwezig op kennisbijeenkomsten om kennis en kunde binnen het netwerk te delen. Op deze dag is bovendien € 1500,- ingezameld voor het project 'Restoring the light'. Het vertonen van de film over een Chinese oogarts die een eigen medische praktijk opzet (een non-profit mobiel oogziekenhuis) voor kansarme patiënten in afgelegen bergdorpen in China vormde het indrukwekkende einde van een geslaagde dag.

1.5.2 Week Oog voor het Kind

Kinderen die in de week van 11 t/m 15 juni 2012 een afspraak hadden bij de polikliniek Oogheelkunde bij een van de Oogzorgnetwerkpartners kregen extra aandacht. Zo werden er knutselhoekjes ingericht en ontvingen alle partnerziekenhuis een doos met onder andere kleurplaten, stiften en knutselspullen. In het Sint Franciscus Gasthuis, Reinier de Graaf Groep en het IJsselland Ziekenhuis werden de kinderen op de polikliniek geschminkt door vrijwilligers van de Rode Kruis Studenten-desk Rotterdam. Andere partnerziekenhuizen vroegen op geheel eigen wijze aandacht voor deze week: in het Antonius Ziekenhuis werd bij voorbeeld een wedstrijd gehouden waar kinderen de mooiste bril konden maken.

1.5.3 World Sight Day

Door het hele land was voor de partners van Het Oogzorgnetwerk op 11 oktober 2012 tijdens de World Sight Day de aanleiding om bijzondere aandacht te geven aan het gezichtsvermogen. Het Flevoziekenhuis, Antonius Ziekenhuis, Westfriesgasthuis, Deventer Ziekenhuis en Het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis hebben op World Sight Day een OOGbus ingezet in de regio. In de OOGbussen werden gratis oogtesten uitgevoerd bij genodigden of belangstellenden. De animo voor een bezoek aan de OOGbus was zo groot dat zich af en toe een wachtrij vormde. Daarnaast organiseerden het Westfriesgasthuis, Antonius Ziekenhuis, Flevoziekenhuis en het Slingeland Ziekenhuis een informatiemarkt in de centrale hal van het ziekenhuis waar diverse stands waren opgesteld met informatie over hulpmiddelen, revalidatie en oogaandoeningen. Bovendien werden tijdens de informatiemarkt diverse korte oogtests uitgevoerd. Ook de Ziekenhuisgroep Twente locatie Almelo gaf extra aandacht aan het gezichtsvermogen en bood informatie over hulpmiddelen aan. Het Slingeland Ziekenhuis sloot de dag af met een bijeenkomst voor de opticiens en optometristen uit de regio. Op World Sight Day werd door Het Oogzorgnetwerk ook een flashmob tour met Popkoor Puur Zang enzo georganiseerd. Popkoor Puur Zang enzo bracht onder leiding van dirigent Arjen Heijboer een speciale versie van 'I Can See Clearly Now' en 'For Your Eyes Only' ten gehore in achtereenvolgens het Flevoziekenhuis in Almere, Antonius Ziekenhuis in Sneek en het Westfriesgasthuis in Hoorn. De medewerkers en bezoekers van de ziekenhuizen waren zeer enthousiast over het optreden van het koor. Een registratie van de flashmobtour is te zien op YouTube: <http://www.youtube.com/watch?v=i9-q1gFmyUY&feature=plcp>.

1.5.4 Vuurwerkbrilcampagne

Al enkele jaren besteden Het Oogzorgnetwerk en Het Oogziekenhuis Rotterdam in samenwerking met Vuurwerkpreventie, Nederlands Oogheelkundig Gezelschap, Nederlandse Unie van Optiek-bedrijven en het Oogfonds aandacht aan de promotie van het dragen van een vuurwerkbril. Om de campagne kracht bij te zetten en het belang van het dragen van de vuurwerkbril duidelijk te maken is een digitale vuurwerklesbrief voor basisscholen ontwikkeld. De lesbrief is gratis te downloaden via www.vuurwerklesbrief.nl en opgesteld door een communicatiebureau dat basisschoolkinderen



Flashmob Antonius Ziekenhuis.



Flashmob Westfriesgasthuis.

actief betreft bij de ontwikkeling van het lesmateriaal. Mede door de lancering van lesbrief in november en de aankondiging van de Rotterdamse burgemeester Aboutaleb dat alle basisschoolkinderen in de gemeente Rotterdam een gratis vuurwerkbril zouden krijgen, ontstond ruim voor de jaarwisseling al grote mediabelangstelling voor de vuurwerkbril. De partnerziekenhuizen hebben ook dit jaar weer Firegoogs vuurwerkbrillen ontvangen zodat zij op hun eigen polikliniek Oogheelkunde de brillen onder de aandacht konden brengen. Helaas hebben alle gezamenlijke inspanningen niet kunnen voorkomen dat er ook rondom de jaarwisseling van 2012-2013 weer een aantal slachtoffers vielen met oogletsel. Ook dit jaar laaide de discussie om consumentenvuurwerk te verbieden weer op. In plaats van het zelf afsteken van vuurwerk zou de gemeente een vuurwerkshow kunnen organiseren waardoor de kans op slachtoffers vele malen kleiner is. In oktober, november, december 2012 en in januari en februari 2013 zijn er in totaal 126 publicaties geweest in kranten en tijdschriften met een totaal bereik van meer dan acht miljoen mensen. Er zijn meer dan 80 online publicaties gewijd aan de campagne en tenminste acht interviews op televisie en radio waaronder RTL Nieuws, NOS Journaal, Editie NL en Hart van Nederland.



Dr. J.V. Ongkosuwito,
Oogarts Flevoziekenhuis Almere

“Met deze normenset is een duidelijke verdiepingsslag gemaakt van toetsing op productie en organisatie naar toetsing op zorginhoud. Dit is nadrukkelijk gebeurd op initiatief van alle oogartsen uit de partnerziekenhuizen van Het Oogzorgnetwerk. Het laat zien: hier staan wij achter, dit is wat wij zelf als kwaliteit zien.”

1.5.5 Eye Care Air

Uit onderzoek blijkt dat bij de keuze voor een zorgaanbieder het vaak gaat om gevoel en de reputatie van deze zorgaanbieder. Ook bejegening en gastvrijheid maken mede het verschil voor de keuze van een ziekenhuis. Het Eye Care Air programma is een cultuurprogramma rondom gastvrijheid, het omgaan met angsten van patiënten, veiligheid en teamontwikkeling. In 2012 is het programma verder ontwikkeld tot een meerjaren programma. Het programma omvat nu ook intervisie-bijeenkomsten.

Het eerste Eye Care Air jaar met als thema's 'gastvrijheid' en 'omgaan met angsten van patiënten' is in 2012 gestart op de afdeling Oogheelkunde van het Flevoziekenhuis in Almere en de Reinier de Graaf Groep in Delft. In Het Oogziekenhuis Rotterdam is dit vast onderdeel in het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers. Tevens zijn de medewerkers van de nacht-SEH, teamcoaches, UVV en de verpleegafdeling getraind. Het tweede Eye Care jaar met als thema veiligheid is in Het Oogziekenhuis Rotterdam bij enkele zorgpadenteams gestart. Buiten het Eye Care Air programma zijn er trainingen verzorgd voor de Politie Rijnmond, de afdeling Orthopedie van de Reinier de Graaf Groep, Stichting Rijnmondse Ziekenhuizen en het ZGT Almelo.

Het zorgfonds NutsOhra heeft het Eye Care Air programma subsidie verstrekt waardoor het programma tot 2015 verder uitgevoerd en ontwikkeld kan worden. De opleiding tot teamcoach heeft de kwaliteitsprijs van Het Oogziekenhuis Rotterdam gewonnen en het daaraan verbonden geldbedrag kan besteed worden aan de verdere ontwikkeling van deze opleiding. Tevens zijn er in 2012 in het kader van Eye Care Air 69 trainingsbijeenkomsten verzorgd in Het Oogziekenhuis Rotterdam en bij de Oogzorgnetwerkpartners.

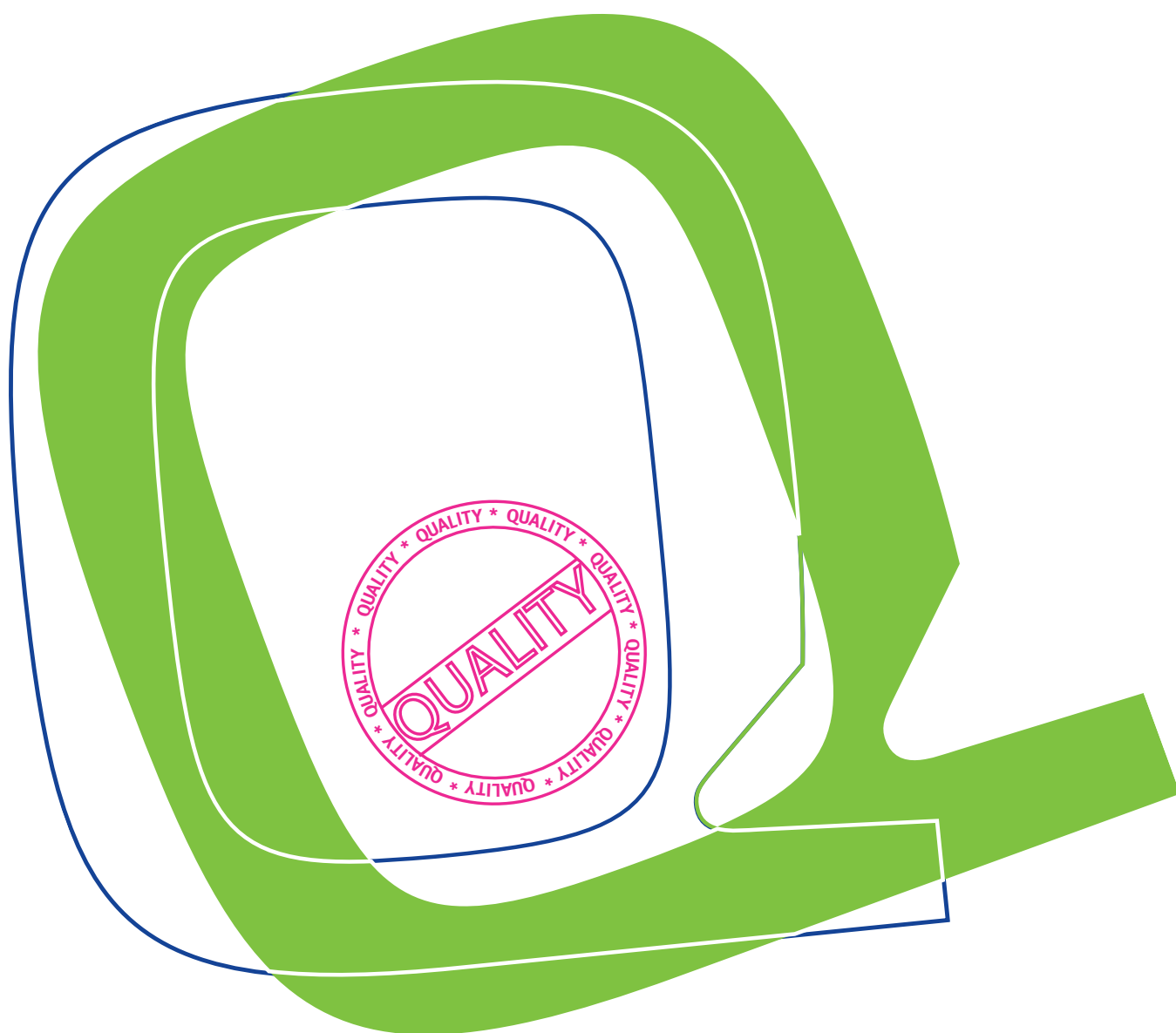
1.5.6 Zorgacademie

Scholing assisteren bij cataractchirurgie voor medewerkers polikliniek oogheelkunde

Medewerkers van het IJssellandziekenhuis, Sint Franciscus Gasthuis en Reinier de Graaf Groep hebben in 2012 met succes de scholing voor het assisteren bij cataractchirurgie afgerond. Deze scholing is tot stand gekomen door een samenwerking van Het Oogzorgnetwerk, Het Oogziekenhuis Rotterdam en de ziekenhuizen zelf. Zo hebben de medewerkers onder andere stage gelopen in Het Oogziekenhuis Rotterdam en een les over steriliteit en hygiëne gevolgd.

1.5.7. Ontwikkeling capaciteitsberekening/masterplanning

In 2012 is Het Oogzorgnetwerk in samenwerking met de afdeling Zorglogistiek van Het Oogziekenhuis Rotterdam gestart met de ontwikkelingen van een model om benutting van en benodigde capaciteiten voor wenselijke productie te berekenen. Gezien de huidige ontwikkelingen met de focus op efficiëntie en kostenreductie wordt het steeds waardevoller om efficiënt gebruik te maken van beschikbare capaciteiten. Om het rekenmodel te toetsen is gestart met een pilot die uiteindelijk binnen drie partnerziekenhuizen afgerond dient te worden. In 2012 is een start gemaakt in Het Flevoziekenhuis en in 2013 zullen het Westfriesgasthuis en het Antonius Ziekenhuis volgen. In 2013 wordt de nadruk gelegd op het aanbieden van dit model aan overige Oogzorgnetwerk partners en wordt aandacht besteed aan het geven van advies over het inrichten van de masterplanning en het sturen op productie door middel van managementrapportages.



Door de combinatie van Quality-list en normen per zorglijn heeft het kwaliteitsmanagementssysteem van Het Oogzorgnetwerk een sterke ontwikkeling doorgemaakt.

2

Financieel

De activiteiten van Het Oogzorgnetwerk zijn ondergebracht in twee juridische organisaties: Stichting Oogziekenhuis Rotterdam en Het Oogzorgnetwerk b.v. De Stichting Oogziekenhuis Rotterdam exploiteert de shop-in-shop vestigingen en de OOGbus. Het Oogzorgnetwerk b.v. is een franchise organisatie waarbij de partners (franchisenemers) contributie betalen voor deelname. Hiervoor ontvangen partners een pakket van dienstverlening zoals omschreven in het handboek. Andere inkomsten van Het Oogzorgnetwerk b.v. zijn de opbrengsten uit advisering. De financiële resultaten van de shop-in-shop vestigingen en de OOGbus worden verantwoord in de jaarrekening van de Stichting Oogziekenhuis. Het Oogzorgnetwerk b.v. heeft een eigen jaarrekening waarin de inkomsten en uitgaven zijn verantwoord. Aangezien de Stichting Oogziekenhuis 100% aandeelhouder is van Het Oogzorgnetwerk b.v. worden de cijfers van beide organisaties, samen met andere bv's, opgenomen in een geconsolideerde jaarrekening. De onderstaande cijfers en kengetallen hebben uitsluitend betrekking op Het Oogzorgnetwerk b.v.

Over het algemeen en op specifieke onderdelen heeft Het Oogzorgnetwerk het financieel goed gedaan door een positief resultaat te realiseren. De groei van 2011 heeft in 2012 voor een hogere omzet gezorgd. Bovendien zijn de kosten minder sterk gestegen zodat het resultaat hoger is dan 2011.

Momenteel stagneert de groei enigszins. Nederland is in crisis met het gevolg dat er flink bezuinigd wordt en ook ziekenhuizen maken deel uit van deze bezuinigingen. Aan de andere kant zou innoveren juist een antwoord moeten zijn op de crisis, juist in deze tijd liggen er volop kansen hiervoor. Het Oogzorgnetwerk is bij uitstek de organisatie die innovaties kan initiëren, begeleiden en uitvoeren. Ook voor 2013 verwacht Het Oogzorgnetwerk een positief resultaat. Het Oogzorgnetwerk is een maatschappelijk ondernemer die een gezonde bedrijfsvoering nastreeft, echter met die kanttekening dat de inkomsten weer terugvloeien naar de oogheelkundige zorg.



Dr. M.J.H. Runday,
Oogarts Flevoziekenhuis Almere

“Door de kracht van een effectief collectief te zoeken, kunnen we onze zorg dichterbij de patiënten brengen, verlopen doorverwijzingen soepeler, is de aanvang van behandelingen sneller en worden voor iedereen de kosten verminderd”.

2.1 Kengetallen

balans per:	31-12-2012	31-12-2011
	€	€
materiële vaste activa	44.111	28.367
vlottende activa	259.430	302.700
	303.541	331.067
	31-12-2012	31-12-2011
	€	€
eigen vermogen	121.548	42.494
kortlopende schulden	181.994	288.573
	303.541	331.067
liquiditeit		
current ratio	1,43	1,05
quick ratio	1,43	1,05
gouden balans	0,36	0,67
solvabiliteit		
balanstotaal/vreemdvermogen	1,67	1,15
eigen vermogen/balanstotaal	0,40	0,13
eigen vermogen/vreemd vermogen	0,67	0,15
rentabiliteit		
eigen vermogen	96%	1%
totaal vermogen	25%	4%
overige kengetallen		
werknemers (fte)	10,0	8,6
werkkapitaal	63,310	14.127



Van links naar rechts achter: Erik op 't Hof, Jolanda Verwaal, Desiree Vester, Roel van der Heijde, Marloes Versteeg, Joop den Dulk, Harry Bennink, Suzanne Korthorst, Guido Roest
Van links naar rechts voor: Claudia de Ligt, Ivana Albertzoon, René Baljon, Carien Eijman, Saskia Hilbrants, Wendy Otterspeer, Arentine Vlemmings, Sabine Saleminck, Andrea van der Ploeg, Ilse Nederveen, Marianne Kathmann.

3 Organisatie

3.1 Team serviceorganisatie

De strategische ontwikkeling van Het Oogzorgnetwerk wordt besproken en bepaald in de Stuurgroep Het Oogzorgnetwerk. Deze stuurgroep bestaat uit de volgende leden:

- › Dhr. drs. U.F. Hiddema, voorzitter Raad van Bestuur van Het Oogziekenhuis Rotterdam
- › Dhr. drs. J.C.A. Sol, lid Raad van Bestuur van Het Oogziekenhuis Rotterdam
- › Mevr. drs. M. Wefers Bettink - Remeijer, oogarts van Het Oogziekenhuis Rotterdam
- › Twee senior adviseurs van Het Oogzorgnetwerk
- › Dhr. R.M. Baljon MSM, directeur Het Oogzorgnetwerk (voorzitter)

De ontwikkeling en de uitrol van Het Oogzorgnetwerk wordt gerealiseerd door de serviceorganisatie. Het team van de serviceorganisatie bestaat uit de volgende medewerkers:

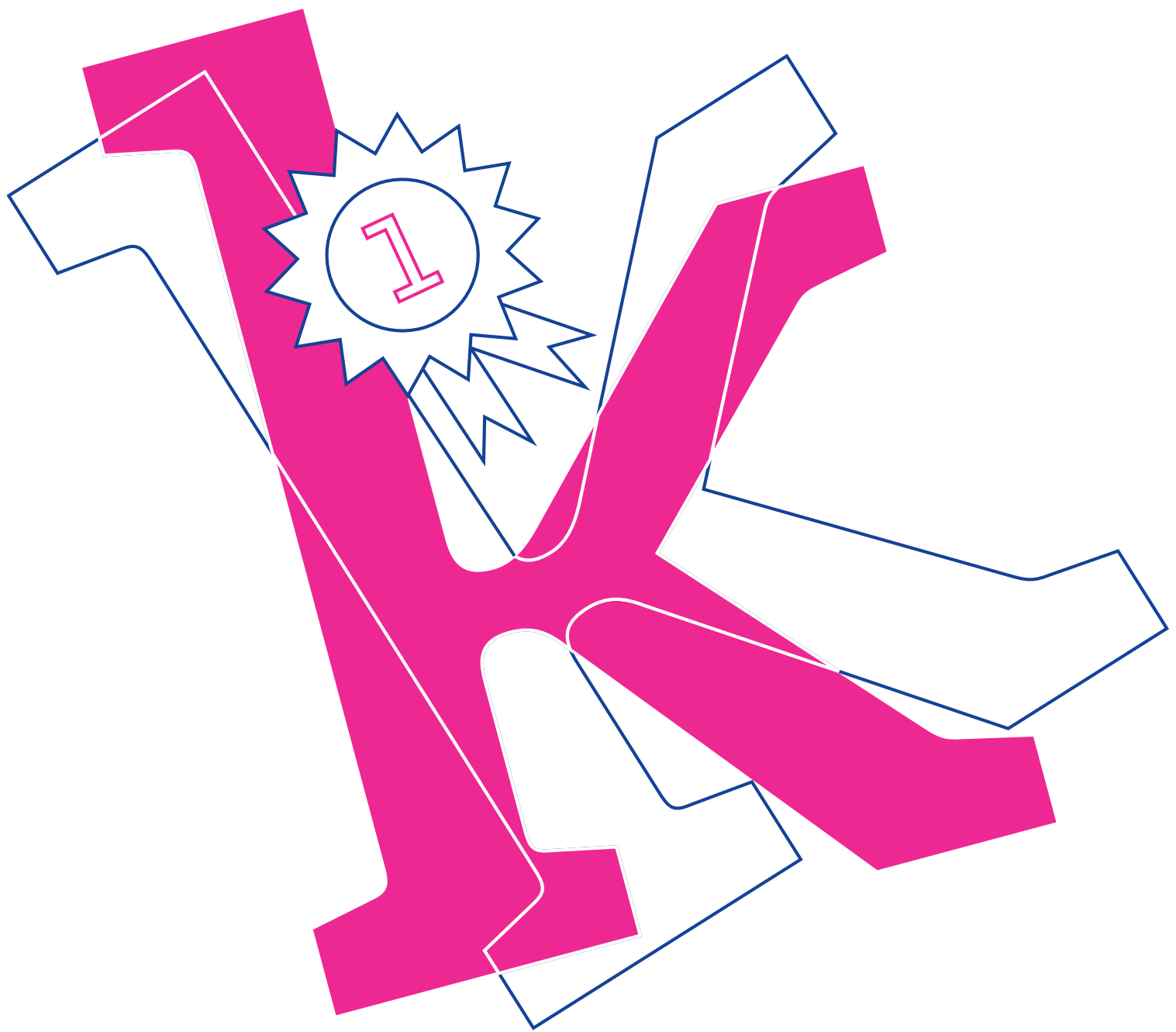
- › R.M. (René) Baljon MSM, Directeur
- › C. (Claudia) de Ligt, Secretariaat
- › drs. S.M. (Suzanne) Korthorst, Senior adviseur
- › drs. R.J.A. (Roel) van der Heijde, Senior adviseur
- › S. (Sabine) Salemink, Senior adviseur
- › drs. M.S. (Marianne) Kathmann, Senior adviseur
- › drs. ing. M. (Marloes) Versteeg, Senior adviseur
- › I. (Ilse) Nederveen MSc, Senior adviseur
- › drs. C.W.J.E. (Carien) Eijkman-Stuart, Senior adviseur
- › J.J. (Jolanda) Verwaal, Adviseur Optometrie
- › 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.)

De OOGbus is een initiatief van Het Oogzorgnetwerk in samenwerking met CZ, Delta Lloyd en OHRA. Het team van de OOGbus bestaat uit de volgende medewerkers:

- › S. (Saskia) Hilbrants MSc, Manager OOGbus
- › W. (Wendy) Otterspeer, Assistent Manager OOGbus
- › H.H. (Harry) Bennink, Senior gastheer OOGbus

3.2 Partnerraad

Op 5 november 2012 vond in Utrecht de jaarlijkse Partnerraad plaats, waarvoor per partnerziekenhuis een lid van de Raad van Bestuur en een oogarts werden uitgenodigd. Het Oogzorgnetwerk hecht veel waarde aan feedback van haar partners over het functioneren van het netwerk en daarom wordt tijdens de Partnerraad getoetst of het beleid en de formule nog steeds aansluit op de behoeften van partners. Ook worden tijdens de Partnerraad ontwikkelingen gedeeld. De Raad van Bestuur van Het Oogziekenhuis schetste de noodzakelijke veranderingen in de organisatie van oogheelkundige zorg. Paul van den Broek (eigenaar van BS Health Consultancy) presenteerde de uitkomsten van zijn onderzoek naar de ontwikkelingen in de zorgverzekeringsmarkt. Ook werden de verwachtingen met betrekking tot de toekomstige zorginkoop besproken en de wijze waarop Het Oogzorgnetwerk daarop in kan spelen. Suzanne Korthorst informeerde de Partnerraad over het intern Kwaliteitsmanagementsysteem van Het Oogzorgnetwerk met certificering van zorglijnen en de inbreng van Expertgroepen. Het marketingplan voor Het Oogzorgnetwerk werd toegelicht door Guido Roest. De gepresenteerde plannen en voorgenomen acties kregen de instemming van de leden van de Partnerraad. Deze plannen worden in 2013 tot uitvoering gebracht.



*Het Oogzorgnetwerk hecht veel waarde aan de
kwaliteit van de oogheekundige zorgverlening.*

4 Publicaties

Kees Sol en Dirk de Korne;

Van specialisatie naar klantvraag, van oogheelkunde naar beter zien - VOZ magazine, februari 2012

Ellen Kleverlaan;

Echte aandacht betaalt zich altijd terug - Zorgmarkt, maart 2012

Marloes Versteeg, Suzanne Korthorst;

Oogartsen, medewerkers, patiënten, financiers: Iedereen blij - OPH the RECORD editie 2012 #15



Dr. N. Klaassen-Broekema,
Oogarts Westfriesgasthuis Hoorn

“Ook in ónze afweging tot aansluiting tot Het Oogzorgnetwerk stond altijd de patiënt centraal. Het netwerk is vernieuwend, een proces dat we samen maken en per regio maatwerk beoogt”.

5 Presentaties

Presentaties congressen/symposia

Andrea van der Ploeg

- › Training voor trainees van JMC over logistiek, Rotterdam, 29 juni 2012
- › Logiz bijeenkomst over logistieke interventies, Flevoziekenhuis, Almere, 12 januari 2012

Carien Eijkman

- › Opleiding Management in de Zorg, De Haagse Hogeschool cursus Veiligheid, Den Haag, 6 december 2012

René Baljon

- › Residentiële cursus 'Kwaliteit van zorg: stand van zaken en toekomstperspectieven, Brugge, 11 februari 2012
- › Discussiebijeenkomst Nieuwe toetreders en betaalbaarheid van de zorg, Zoetermeer, 11 mei 2012
- › Limburg & Co Gezondheid, Venlo, 17 september 2012

Suzanne Korthorst

- › Logiz bijeenkomst over logistieke interventies, Flevoziekenhuis, Almere, 12 januari 2012
- › Kennisatelier Drechtsstreden, Alblasterdam, 18 juni 2012
- › Huisartsenbijeenkomst, Westfriesgasthuis, Hoorn, 8 oktober 2012
- › Vision Diner Spreiding en Concentratie, Flevoziekenhuis, Almere, 18 oktober 2012
- › Haagse Hogeschool, academie voor bestuur, recht en veiligheid, Den Haag, 18 december 2012
- › Tweedaagse training voor trainees van JMC over innoveren en ondernemen, Het Oogziekenhuis Rotterdam en Zorgpunt, 19 en 20 januari 2012
- › Bijeenkomst WAEH, presentatie en workshop 'redefining the patientflow', Bangkok, Thailand, 6 en 7 juni 2012

Colofon

Samenstelling jaarverslag

René Baljon

Claudia de Ligt

Vormgeving

Linda Zoon, DUS BV

Geredigeerd

Willeke van Duijn

Drukwerk

Kapsenberg van Waesberge

Fotografie

Paula Romein Fotografie

John De Pater

Het Oogzorgnetwerk

Dutch Universal Studio

Hans Verstegen

Frank Jansen

Igor Blok

De reclamestudio.nl

Kunstwerken

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

Het Oogzorgnetwerk

Schiedamse Vest 160F

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, then drops vertically, and finally extends horizontally again to the right edge of the page.

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