



2012

Publieksjaarverslag

A pair of hands is shown from the top and bottom, gently cupping a small green seedling with several leaves and a small amount of dark brown soil. The background is a soft, out-of-focus white. The text 'Zorg die groeit' is overlaid on the upper part of the plant.

**Zorg die
groeit**

Publieksjaarverslag 2012
Elkerliek ziekenhuis

Voorwoord

'Zorg die groeit' is de titel van dit publieksjaarverslag. Het Elkerliek ziekenhuis is in 2012 in velerlei opzichten gegroeid. In dit jaarverslag staan enkele mooie voorbeelden. Het Elkerliek ziekenhuis stelt zich ten doel de best mogelijke zorg te leveren, in een prettige omgeving, door medewerkers die aandacht geven aan iedere patiënt en bezoeker. Groeien gaat alleen als je ook investeert. In 2012 is hard gewerkt aan de bouw van een nieuwe OK, zijn enkele poliklinieken gerenoveerd en is, mede dankzij de actie Helmond voor Helmond, een prachtige oncologische dagbehandeling geopend. Investeren doen we ook in medewerkers, door op te leiden en te coachen. De nieuwe organisatiestructuur begint zijn vruchten af te werpen. Medisch managers en leidinggevendenden trekken samen de kar. In 2012 is het fundament gelegd voor een organisatie waar ieder zijn verantwoordelijkheid neemt, om samen met collega's de zorg verder te verbeteren en zorgprocessen efficiënter in te richten. Groeien gaat gepaard met veranderen en soms groei-pijn. De nieuwe financieringsstructuur (DOT) heeft tot veel extra werk geleid. Ziekenhuizen, en het Elkerliek ziekenhuis vormt daarop geen uitzondering, moeten veranderen en aanpassen. De hoge verwachtingen die de patiënt terecht heeft, willen we waarmaken en als het kan overtreffen. Alleen zo kunnen we het voortbestaan van het Elkerliek ziekenhuis waarborgen. Tegelijkertijd staan we voor de uitdaging de kosten beheersbaar te houden.

Dit verslag laat zien dat we willen veranderen en nog steeds groeien in kwaliteit. De groei in productie is beperkt gebleven. Krimp is een mogelijk toekomstscenario. De uitdagingen waarvoor het Elkerliek ziekenhuis zich gesteld ziet, worden daardoor groter. Maar als iedere medewerker zich net zo inzet als de afgelopen jaren, kunnen we door goede samenwerking en vertrouwen verder groeien.

Raad van Bestuur

mevrouw mr. W.H. van de Walle-van Veen
de heer drs. C.A. Wolse

Eerst zaaien, dan oogsten

“Een klacht of een opmerking leidt tot een nieuwe verbetering”

‘Dat beloven we! En daar mag u ons aan houden.’ In 2012 lanceerde het Elkerliek ziekenhuis haar eerste klantbeloften. “Omdat we ons willen blijven verbeteren”, zegt senior beleidsmedewerker Henny Daniëls.

Wie de beloften leest, ontkomt niet aan de indruk dat het hier om vijf open deuren gaat: ‘U wordt op een respectvolle en vriendelijke manier tegemoet getreden; u wordt serieus genomen, uw mening telt; u wordt op een begrijpelijke manier geïnformeerd; als u langer dan een kwartier moet wachten wordt u door ons geïnformeerd en uw privacy wordt gewaarborgd’. Henny Daniëls begrijpt de constatering. “Klopt, het zijn vanzelfsprekendheden. Maar juist daarom communiceren we ze ook zo duidelijk naar onze patiënten. Wij werken hier iedere dag. We realiseren ons dat we daarmee de kans lopen om blinde vlekken te ontwikkelen. Sommige ‘vanzelfsprekende’ zaken zie je dan niet meer. Door onze beloften zo expliciet over te brengen, dagen we patiënt-

en uit om ons erop aan te spreken als we onze belofte, veelal onbewust, breken. Daar kunnen we van leren en daar willen we van leren. Een klacht of een opmerking leidt tot een nieuwe verbetering. Zodat we nóg beter invulling kunnen geven aan ons streven om een goed, veilig en gastvrij ziekenhuis te zijn. “De genoemde vijf klantbeloften zijn geformuleerd voor het totale ziekenhuis. In 2012 is daarnaast gestart met het opstellen van gerichtere beloften voor bepaalde afdelingen en zelfs specifieke zorgtrajecten. “Het komt voort uit een gezamenlijke wens van ziekenhuis én Medische Staf”, vertelt Henny. “We hebben gezaaid, gaan nu langzaam oogsten. De olievlek breidt zich uit. En verandert ook steeds, met name door de input van de patiënten.”

Groeien om te kunnen verbeteren

In 2012 kregen we op diverse manieren landelijke erkenning voor onze zorg op oncologisch gebied. Uiteraard zijn we daar trots op. In dat jaar werd ook de afdeling 4A, onze oncologieafdeling, uitgebreid en ingrijpend verbouwd. Op 1 maart 2013 werd de afdeling officieel geopend door Helmonds' nieuwe burgemeester, Elly Blanksma.

Op de afdeling is een scheiding aangebracht tussen de polikliniek en de dagbehandeling Hemato-Oncologie, de plek waar patiënten een chemokuur ondergaan. Een flinke vooruitgang, vindt gespecialiseerd oncologieverpleegkundige Jacqueline van Brussel. "Ook de uitstraling van de afdeling is prettiger geworden; huiselijk, vriendelijk en met meer comfort voor de patiënten. Het is minder 'ziekenhuis' geworden." De oude indeling van de afdeling dagbehandeling is veranderd. Er is nu een grote ruimte met acht stoelen en er zijn twee transparante kamers met een bed. Voordeel voor de verpleegkundigen is dat er nu een beter overzicht is over alle patiënten.

Die zijn overigens bijzonder tevreden. "Mensen passen zich heel snel aan", vindt Jacqueline. "Sommige patiënten moesten in het begin even wennen, maar nu wordt de ruimte toch als prettig en veilig ervaren." Ook Jacqueline en haar collega's zijn blij met de nieuwe afdeling. Alhoewel er nog wensen blijven. "We vinden het eigenlijk allemaal net wat te krap", zegt ze. "En de akoestiek maakt dat de privacy van de patiënten er niet beter op is geworden. Daar zou nog iets aan moeten gebeuren." De wens voor een verdere optimalisering zegt iets over de betrokkenheid die verpleegkundigen met hun patiënten hebben.

"Ik zie het ook echt als een voorrecht om naast mensen te mogen staan die vol onzekerheid en angst zitten. Mensen die steeds hun grenzen verleggen en flexibiliteit laten zien. Die te mogen begeleiden op deze afdeling, met dit team, voelt heel bijzonder. Elke dag weer."

Jacqueline van Brussel




Groei van het aanbod

”De patiënten zijn enthousiast en daar word je als dokter wel blij van, ja.”

Orthopedisch chirurg Lucas Kleijn:

“We zijn erin gestapt omdat we een groot aantal voordelen zien. De patiënt herstelt sneller, heeft minder beperkingen in het herstelproces, houdt meer kracht, meer stabiliteit en heeft minder pijn. Bovendien verkorten we de opnameduur van vier tot vijf dagen naar twee tot drie dagen. Kern van de nieuwe techniek is dat geopereerd wordt in een gebied tussen de spieren en de pezen. Bij de klassieke methoden is het noodzakelijk om door een spier te gaan om de prothese in te brengen, wat kan leiden tot spierverval of spierschade”. Lucas Kleijn en zijn collega's zijn enthousiast.

Het Elkerliek ziekenhuis is het enige ziekenhuis in deze regio die met deze nieuwe techniek aan de slag is gegaan. Dat gebeurde na een uitvoerig opleidingstraject dat onder meer werd gevolgd in samenwerking met het universitair ziekenhuis in Leuven. Lucas Kleijn is samen met Hub Noten een van de specialisten die de ingreep in het Elkerliek verrichten. Waarom is hij overgestapt op deze techniek die toch de naam heeft technisch een stuk lastiger te zijn dan de klassieke methodes? “Klopt”, reageert de orthopedisch chirurg, “maar het is vooral lastiger omdat we het niet gewend zijn.”



Ons portfolio. Wat doen we wel, wat doen we niet? Als ziekenhuis voor de Peelregio proberen we onze patiënten een breed scala aan medische zorg te bieden. Met oog voor innovatie. Zo werd in 2012 gestart met een nieuwe, zeer patiëntvriendelijke manier van het plaatsen van een heupprothese. Patiënten reageren enthousiast.



Een prijs, een label, een certificaat. “Elke vorm van erkenning is leuk”, zegt Tine van de Laar, hét gezicht van de Elkerliek fertiliteitspolikliniek. En dus was ze ook blij toen dit onderdeel van de polikliniek Gynaecologie in 2012 de Freya Pluim kreeg uitgereikt. “Maar”, zo zegt ze erbij, “het gaat niet om de pluim. Het gaat hier om de zorg voor de patiënt.”

groei die wordt gewaardeerd

“Het gaat niet om de pluim.
Het gaat hier om de zorg voor de patiënt.”


Trots? Tine twijfelt. “In ieder geval wel blij dat Freya, de patiëntenvereniging van mensen met vruchtbaarheidsproblemen, waar deze polikliniek voor is bedoeld, ons werk waardeert”, zegt ze dan over de erkenning. Tine is nu bijna drie jaar als verpleegkundig specialist werkzaam op de fertiliteitspolikliniek. Daar combineert ze haar verpleegkundige achtergrond met specialistische kennis op fertiliteitsgebied. En met de back up van gynaecoloog Tanja Gijsen met het aandachtsgebied voortplanting, zijn alle ingrediënten voor een goede begeleiding van mensen die moeite hebben met het zwanger worden voorhanden. Zwanger worden is voor veel mensen een vanzelfsprekendheid. Toch ondervindt liefst één op de zes

stellen hier problemen mee. Veelal via de huisarts komen ze dan op de fertiliteitspolikliniek. Daar neemt Tine van de Laar alle tijd voor een grondige kennismaking. “Het eerste gesprek duurt zo’n veertig minuten”, zegt Tine. “Ik heb veel tijd voor uitleg aan de patiënten, ja. Dat moet ook. De impact van het ‘niet zwanger raken’, is groot. Ik ben daarom ook altijd gemakkelijk en laagdrempelig bereikbaar. Via de telefoon of de mail. Je bouwt een band op met je patiënten en dat maakt het heel dankbaar werk. Die continuïteit, het feit dat ik er altijd voor ze ben, stellen patiënten bijzonder op prijs. Samen groei je naar iets toe. En het uiteindelijke resultaat is in verreweg de meeste gevallen iets heel moois.”

Samen groeien

Duaal management. Ofwel, samen verantwoordelijk. Niet meer aan de ene kant de medisch specialisten en aan de andere kant de ziekenhuisorganisatie, maar samen. Sinds in 2011 de ziekenhuisorganisatie is verdeeld in verschillende sectoren, heeft elke sector twee managers waaronder één medisch manager. Samen sturen zij de sector aan, samen zijn ze verantwoordelijk voor de resultaten. Raymond Bonnier is een van die sectormanagers. Voor hem is de meerwaarde overduidelijk. “Je biedt een gezamenlijk product, daar moet je ook gezamenlijk verantwoordelijkheid voor dragen. Of medisch specialisten dat eigenlijk wel willen? Jazeker. Het bredere inzicht in zaken als zorglogistiek, capaciteit en kwaliteit, ervaren ze absoluut als een meerwaarde.

De onderlinge dialoog is goed. Samen zijn we er voor de patiënt.” Volgens Raymond Bonnier zijn in 2012 goede stappen voorwaarts gezet, maar is er ook nog een weg te gaan, met name als gekeken wordt naar een ander doel van de structuurwijziging: het lager in de organisatie leggen van verantwoordelijkheden. “Er is beweging en dat is goed. Het besef groeit dat we actief moeten veranderen. Dat medewerkers hier het verschil kunnen, maar ook moeten maken. De veranderingen in de zorg komende jaren vraagt voortdurend om efficiëntie, kostenreductie en verhoging van kwaliteit. We zullen samen verder in onze rol moeten groeien om een gezonde toekomst te garanderen.”

A woman with blonde hair, wearing a denim jacket, a white t-shirt, and blue jeans, is standing and reaching up to pick a red apple from a stylized tree. The tree has a thick teal trunk and branches with large, light teal leaves. The background is white with a faint red horizontal line.

De patiënt die naar het ziekenhuis komt, wil goede zorg. In een mooi ziekenhuis, waar goede apparatuur is, goede dokters en verpleegkundigen. Dat wil dus ook de zorgverzekeraar. En die wil ook nog eens dat dat 'totaalproduct' tegen een scherpe prijs 'verkocht' wordt. Sinds de invoering van het duaal management in 2011, wijzen de Elkerliek-neuzen steeds meer naar dezelfde richting. En dat is van levensbelang, stelt sectormanager Raymond Bonnier.

Feiten en cijfers 2012

Feiten en cijfers

Aantal 2012

Locaties	3
Specialisten	140
Medewerkers	2.172
Erkende bedden	494
In gebruik zijnde bedden	422
Opnamen	19.381
Dagopnamen Helmond	16.344
Dagopnamen Deurne	2.523
Verpleegdagen	89.737
Gemiddelde verpleegduur	4,6
Gemiddelde personele bezetting (fte)	1.367
Ziekteverzuim	5,00%
Consulten (totaal)	309.832
1e consulten	120.094
Herhaalconsulten	189.738
Bezoeken SEH	21.139
Operaties in Helmond	15.737
Operaties in Deurne	2.390
Exploitatie	134 miljoen
Balans totaal	184 miljoen
Eigen vermogen	22 miljoen
Resultaat	0,4 miljoen



Elkerliek in het nieuws in 2012

Elkerliek vernieuwt spreekuur bekkenbodemp Problemen Vrijwillig patiëntenvervoer vervoert miljoenste patiënt **Actie 'Knippen tegen Kanker' levert een bedrag van € 33.500,- op Elkerliek voert nieuwe methode heupprothesen in** Koks Elkerliek winnen publieksprijs kookwedstrijd **Wereld Nieren Dag in het Elkerliek ziekenhuis Elkerliek start verbouwing voor gezinssuites** Vrijwillig patiëntenvervoer wijst u de weg in het Elkerliek **Elkerliek koploper in zorg bij migraine Open dag Elkerliek Deurne Elkerliek lanceert nieuwe website Elkerliek krijgt pluim voor vruchtbaarheidsspreekuur OR jaarverslag wint Spechtprijs** Helmondse kinderen verrassen patiëntjes Elkerliek ziekenhuis **Met de Wii in je hand werken aan je herstel Hand-pols Centrum Elkerliek van start Elkerliek wederom genomineerd voor Gastvrijheidszorg Award Nieuwbouw Elkerliek bereikt hoogste punt** Dag van de beroerte in het Elkerliek ziekenhuis **Elkerliek onderzoekt risico vaatproblemen bij reumapatiënten Traumatologen Elkerliek ziekenhuis gecertificeerd** Promotie geriater Oudejans **Elkerliek ziekenhuis lanceert klantbeloften Cliëntenraad reikt Cliëntenjaarprijs uit Predicaat kwaliteitsziekenhuis voor Elkerliek Elkerliek blikt tevreden terug op 2011** SMS belangrijke speler voor (top)sporter in de regio **Elkerliek meest gastvrije ziekenhuis van Brabant Gezinssuites Elkerliek huiselijke sfeer en hoog servicegehalte IKZ pilot darmkanker-screening Bloemen voor eerste moeder in gezinssuite Elkerliek Aan de dialyse en toch fietsen voor Duchenne** Hypermoderne MRI-scanner voor Elkerliek ziekenhuis Sterilisatie Essure

Donatie Rotary Helmond-Regio Roze lintje weer voor Elkerliek ziekenhuis Geslaagd symposium Downsyndroom Elkerliek beste Brabantse ziekenhuis Roparun schenkt hoofdhuidkoeler aan Elkerliek ziekenhuis **Moeder en kind samen na keizersnede Veel bekkenbodempklachten te verhelpen** Elkerliek verwelkomt duizendste baby van 2012 **Derde Smiley voor Elkerliek ziekenhuis COPD informatiemarkt Open dag gezinssuites** Elkerliek start MRSA-spreekuur **Elkerliek TopZorg ziekenhuis voor darmkanker** Kinderafdeling live in contact met Sinterklaas **Kookles voor dialysepatiënten** Elkerliek ziekenhuis start Osteoporose polikliniek **Vernieuwd bezoekersrestaurant** PSV-ers op bezoek bij kinderafdeling

Colofon

Tekst en realisatie

Afdeling Communicatie Elkerliek ziekenhuis

communicatie@elkerliek.nl

Comtext: Arnold Otten

fotografie

Martijn van den Baar

Ontwerp en dtp

Suzanne van Esch

Druk

Drukkerij Vos, Gemert

Correspondentieadres

Elkerliek ziekenhuis

Postbus 98

5700 AB Helmond

voorlichting@elkerliek.nl

www.elkerliek.nl • oplage 1000 stuks • ©juni 2013