

Uitdaging van vorig jaar leidt tot hoge scores in de lijstjes.

Dit jaar leidde de publicatie van de lijstjes van de AD top 100 en de beste ziekenhuizen van Elseviers Weekblad tot extra verheugde gezichten. Verheugd aan de ene kant omdat de inspanningen van velen tot een prettige waardering van buiten leidden. Aan de andere kant, omdat op deze manier onze klanten bevestigd worden in het vertrouwen dat ze in onze instellingen hebben getoond.

De jaarlijkse lijstjesparade leidde begin september tot een royale vijfde plaats (5) in de AD top 100 en in dezelfde week tot een 18^e plek in de Elsevier rangorde beste ziekenhuizen van Nederland. In de lijst van bureau Roland Berger scoorde ZorgSaam ziekenhuis een plaats in de derde groep. Eerder scoorden al onze neurologen en orthopeden eerste en tweede van Nederland in Elsevier, terwijl ook de chirurgen bovenaan stonden in de regio.

De drie lijsten werken met verschillende grootheden en dat leidt dan ook tot verschillende uitkomsten. Waar Roland Berger voornamelijk werkt met bedrijfseconomische grootheden, baseert Elsevier zich op ervaringen en meningen van dokters en managers uit de zorg zelf. Het Algemeen Dagblad werkt met de officiële prestatie-indicatoren van de Inspectie, aangevuld met gegevens over patiënt tevredenheid van de vergelijkingssite Independer.

Wat heeft de patiënt nu eigenlijk aan deze lijstjes? Voor zijn gevoel in vertrouwde handen te zijn is Elsevier behoorlijk geschikt, waarbij de precieze positie wat minder belangrijk is dan het algemene beeld aan de goede kant van de streep – ‘ín het linkerrijtje’ – te zitten.

Voor een meer objectieve beoordeling van de manier waarop het ziekenhuis met kwaliteit en verbeteringen omgaat, is de AD top 100 uitermate geschikt, omdat ziekenhuizen daarin toch vergeleken worden op dezelfde parameters, die allemaal ook een betekenis hebben op het vlak van het professionele kwaliteitsbeleid. De toevoeging van externe patienttevredenheidsresultaten is beslist een goede zet te noemen, omdat zodoende ook de beleving van degene waar je het allemaal voor doet aan bod komt.

De afgelopen jaren is veel energie gestoken in het uitrollen van een systematische verbetercultuur in het hele ziekenhuis (in geheel ZorgSaam overigens) en ook zijn concrete projecten opgezet en ingevoerd. Veelal tot verbetering van de kwaliteit, die de patiënt direct ten goede komt. Denk maar aan de jarenlange lage decubitus-scores en aan de succesvolle aanpak van pijnmeting, met daarop volgend ook daadwerkelijk actie om die pijn te verlichten.

Het is ook een bevestiging van onze stelling van vorig jaar dat we, om de concurrentie een stap voor te blijven, iets meer inspanning nodig hebben dan ‘goed is goed genoeg’. Die uitdaging gingen we oppakken (weet u het nog?).

Inmiddels heeft ook premier Balkenende deze formulering opgepakt (“een houding van 6- is onvoldoende”) om bij de opening van het academisch jaar de natie tot grotere vooruitgang aan te zetten. Zeker ten opzichte van de niet stilzittende concurrentie.

In ons ziekenhuis heeft het inderdaad in een hogere score en in een hogere waardering geresulteerd. In de bijgevoegde grafiek is de opgaande lijn duidelijk te zien.

Ook de voorsprong op de andere ziekenhuizen in onze nabijheid is een positief aspect om vast te houden, en een bevestiging van onze beleidslijn in deze.

Het is nu dan ook zaak deze attitude van permanent verbeteren verder voort te zetten en wie weet waartoe dat de komende jaren zal kunnen leiden....

P. Rademacher

Voorzitter Raad van Bestuur

ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen

September 2007