

HagaZiekenhuis profiteert van kwaliteitscontrolesysteem

Door de vrijemarktpositie van de zorgsector zijn concurrentiestrijd, klantenbinding en efficiency aan de orde van de dag voor zorginstellingen. Ook voor het HagaZiekenhuis in Den Haag. Om de operationele kwaliteit en organisatie te meten, voerde het ziekenhuis een kwaliteitscontrolesysteem van VFM Adviesgroep B.V.; FaciliCheck®. Een verslag van de ervaringen en ontwikkelingen binnen het ziekenhuis naar aanleiding van de toepassing van dit systeem.

TEKST: MARLY THOMASSEN EN ANNELIES VERHAGEN

Binnen de gezondheidszorginstellingen is een toenemende concurrentiestrijd gaande mede door de naturopolis, waardoor patiënten zelf kiezen waar ze behandeld worden. Om de patiënt, de klant, te binden, moeten ziekenhuizen zich daarom op verschillende manieren onderscheiden door de geboden service aan patiënten en het efficiënter inzetten van middelen. Gezien de bezuinigingen in de gezondheidszorg is dit een hele uitdaging. Dit is ook merkbaar voor het Facilitair Bedrijf van het HagaZiekenhuis in Den Haag, waar steeds meer persoonlijke service geleverd moet worden tegen hetzelfde of zelfs een lager kosten-niveau. In dit ziekenhuis werken op ongeveer 90.000 m² ruim 3.700 medewerkers en er staan 930 bedden. Per jaar worden zo'n 26.000 patiënten opgenomen. Het aantal poliklinische patiënten bedraagt ongeveer 510.000 en het aantal dagbehandelingen ruim 24.000 per jaar.

Eric Dirkes, manager Facilitair Bedrijf, wilde de prestaties van het Facilitair Bedrijf toetsen aan de normen bin-

nen de commerciële markt. Hij ziet FaciliCheck® als een product waarbij de normen aan de markt zijn gerelateerd en er dus geen uitzondering op de meetitems wordt toegepast voor de gezondheidszorg. 'Het is een verhelderend middel om de organisatie een spiegel voor te houden en om te kijken met de blik van de bui-



Annelies Verhagen (R) en Marly Thomassen zijn beiden werkzaam bij VFM Adviesgroep B.V. Marly is senior adviseur en is betrokken bij de ontwikkeling van FaciliCheck®. Annelies is verantwoordelijk voor diverse communicatie activiteiten van VFM.

tenstaander. Met behulp van de aangeboden rapportage is het bovendien mogelijk het management een beargumenteerd facilitair beleidsplan voor te leggen.'

Resultaten

De uitkomsten van de metingen zijn op verzoek van het HagaZiekenhuis door de adviseurs van VFM aan het Management Team van het Facilitair Bedrijf gepresenteerd. Het HagaZiekenhuis heeft tien modules en één op maat gemaakte module uit laten voeren. Per uitgevoerde module kan, bij een voldoende resultaat, het FaciliCheck®-keurmerk behaald worden. Het HagaZiekenhuis ontving zeven keurmerken. Enkele uitgevoerde modules zijn: Schoonmaak, Receptie, Catering en Afvalbeheer.

Uit de verschillende modules zijn diverse aandachtspunten naar voren gekomen, waarvan enkelen hieronder worden toegelicht. 'Ik verwachtte al dat we op bepaalde punten de norm niet zouden halen', zegt Dirkes. 'Ik kreeg bevestigd dat we de vinger aan de pols hebben.' Als kritische noot

merkt Dirkes op dat hij meer nadruk op belevingskwaliteit had verwacht, dit biedt mogelijkheden om naast op objectieve resultaten ook op soft skills te sturen.

Module Afvalbeheer

Bij alle modules wordt met Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) gewerkt. Bij Afvalbeheer zijn bijvoorbeeld drie KPI's gemeten. Om de scores hiervan vast te stellen worden diverse meet-items (vragen) uitgevoerd. De module Afvalbeheer werd op alle KPI's posi-

maken kosten. Daarbij blijkt dat in de opvolging van het recycle proces, het scheiden van gekleurd glas nog niet ondersteund wordt door de uitvoerder. Daarom is besloten dat het tot op heden niet mogelijk is om hier actie op te ondernemen.

Module Receptie

Ook de module Receptie kreeg een voldoende, al zijn er altijd wel onderdelen voor verbetering vatbaar. Naar aanleiding van de metingen heeft het Facilitair Bedrijf van het Haga-

meer met een pieper, maar met een mobiele telefoon, waardoor de telefonistes minder belast worden.

Module Schoonmaak

Het Facilitair Bedrijf ging met behulp van de resultaten van FaciliCheck® met de interne klant (medewerker) in gesprek over de schoonmaak. Hieruit kwamen de klantwensen duidelijker naar voren. Deze worden nu door middel van maatwerkopdrachten uitgevoerd. Daarbij is ook ingegaan op de verantwoordelijkheid van de gebruiker om de juiste voorwaardes te scheppen voor een goede schoonmaak. Hierbij kan gedacht worden aan een clean desk beleid. In 2008 worden met de verschillende business units van het HagaZiekenhuis Service Level Agreements opgesteld, waarmee het Facilitair Bedrijf beter op de klantvraag kan inspelen.

Toekomstplannen

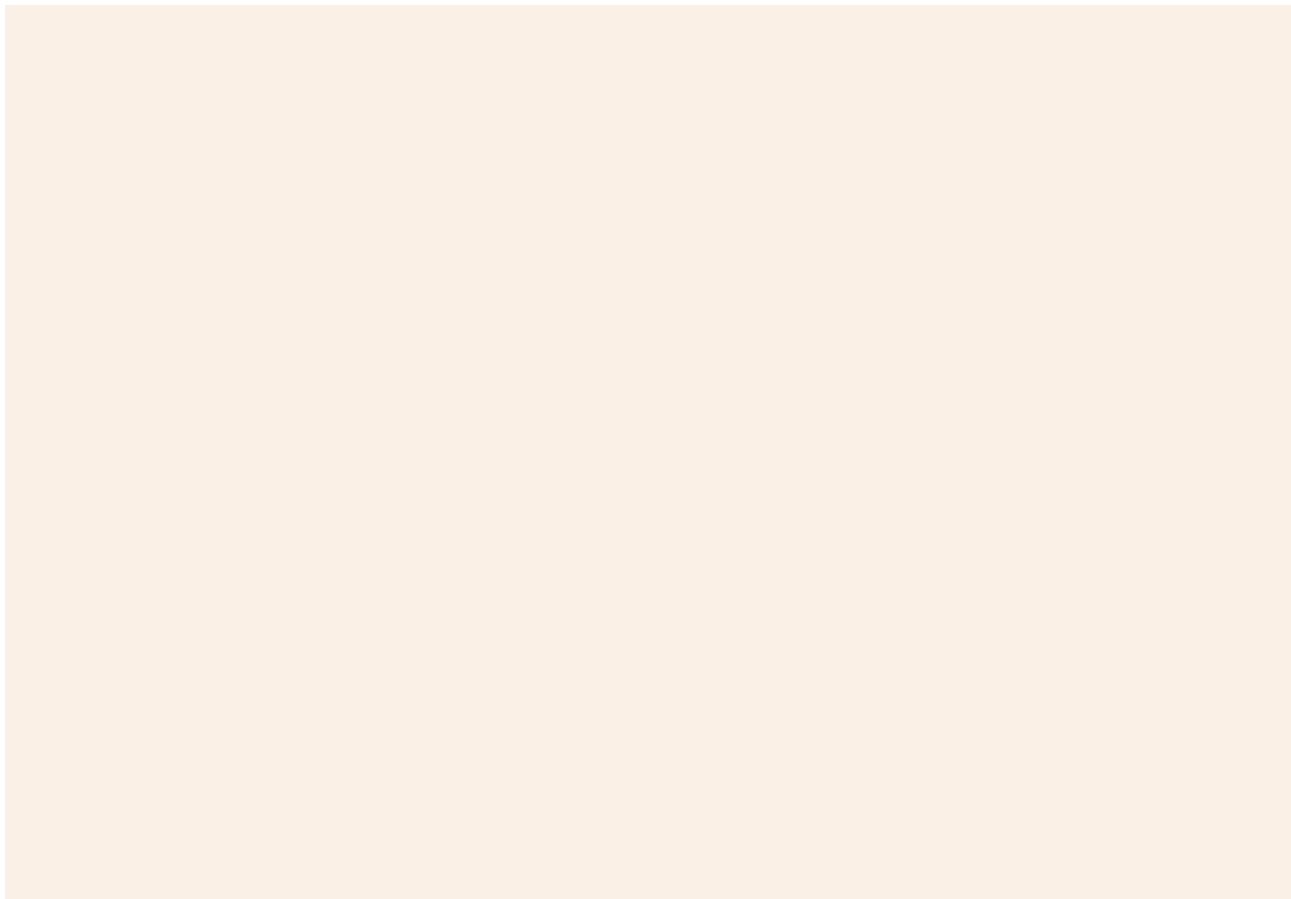
Jaarlijks maakt het Management Team van het Facilitair Bedrijf jaarplannen en verbetervoorstellen. Afhankelijk van wanneer en met welk resultaat deze projecten zijn uitgevoerd, bestaat de keuzevrijheid om

Het is een verhelderend middel om de organisatie een spiegel voor te houden

tief beoordeeld, toch worden in het rapport enkele aandachtspunten belicht. De inspecteur signaleerde bijvoorbeeld dat glas wel apart wordt ingezameld, maar dat bruin, wit en groen glas niet gescheiden wordt. Dirkes motiveert dat het HagaZiekenhuis er graag alles aan doet om afval te scheiden, maar dat dit wel in verhouding moet staan met de te

Ziekenhuis bijvoorbeeld in de afgelopen tijd een duidelijke stap gemaakt in het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid. Dagelijks komen er bij het ziekenhuis meer dan zeventuizend gesprekken binnen. Om deze stroom te managen zijn de poliklinieken anders ingericht. Daarbij werken verschillende specialisten inmiddels niet

advertentie





Eric Dirkes bij de receptiebalie.

(afgekeurde) modules nogmaals te laten meten. In de nabije toekomst wil Dirkes verder werken aan de verschillende verbetervoorstellen die zijn voortgekomen uit de aanbevelingen. Daarbij wil hij ook de beleevingskwaliteit benadrukken. Te denken valt hierbij aan een ruime parkeergelegenheid, een vriendelijke receptioniste, een duidelijke bewegwijzering, et cetera.

Door de omvang van de metingen, is het mogelijk om ziekenhuisbreed op een overstijgend niveau verbeterpunten aan te pakken. Een nieuwe ontwikkeling in dit kader is het inzetten van gastvrouwen die de patiënt begeleiden van opname tot ontslag, om de verpleging te ontlasten en de klant nog meer centraal te stellen.

FaciliCheck® biedt organisaties de mogelijkheid om de meetitems binnen de modules uit te breiden of

zelfs modules toe te voegen. Zo is in de voorbereidingen op de metingen bij het HagaZiekenhuis samen met het Management Team van het Facilitair Bedrijf besloten welke meetitems aan het standaard pakket toegevoegd zouden worden. De normen en de weegfactoren blijven dan uiteraard ongewijzigd.

Het eindrapport wordt opgebouwd door documentstudie, interviews, observaties en tests, die de inspecteur uitvoert. Hierbij viel het Dirkes op dat de medewerkers van het HagaZiekenhuis de aanwezigheid van de inspecteur niet als hinderlijk ervaren. Hij vond het optreden van de inspecteur zeer doortastend. 'We merkten dat het een inspecteur was die wist waarover hij het had. Hij liet zich niets op mouw spelden.'

Na het uitvoeren van de eerste opdrachten bij diverse organisaties, heeft VFM besloten om aanvullende

Facilitair meldpunt
 Receptie
 Beveiliging
 Schoonmaak
 Catering
 Automaten catering
 Reprografie
 Afval
 Wasserij
 Linnenbeheer
 Meubilair
 Transport
 Vastgoed
 Modules op maat mogelijk

Kader 1. Modules van FaciliCheck®.

rapportages te ontwikkelen. 'We hebben gemerkt dat enkele klanten zeer uitgebreide rapportages willen, terwijl anderen liever beknopte samenvattingen ontvangen', licht Willemien Laméris, kwaliteitscoördinator bij VFM, toe. 'Daarnaast is duidelijk geworden dat de frequentie van meten afhankelijk is van de aard van de module, de module Schoonmaak wordt vaker gemeten en hergemeten dan de module Receptie. Inmiddels zijn ook diverse metingen in combinatie met klanttevredenheidsonderzoeken en financiële benchmarks volgens NEN 2748 uitgevoerd. Dit zijn goede aanvullingen op de objectieve metingen en daarmee stemt VFM, samen met de klant, FaciliCheck® steeds beter af op de behoefte in de markt.'

Vorig jaar introduceerde VFM FaciliCheck®, een objectief en integraal kwaliteitscontrolesysteem. Met FaciliCheck® is het mogelijk om de operationele kwaliteit en organisatie te meten van vastgoed en 12 facilitaire diensten en producten (zie kader 1). Elke module bestaat uit vooraf geformuleerde Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) opgesteld uit meetitems op het gebied van kwaliteit en organisatie. Alle metingen worden uitgevoerd door een speciaal getrainde inspecteur die tevens VSR-gediplomeerd is. De inspecteur voert, soms samen met een adviseur, de metingen uit met behulp van een PDA. De gegevens worden automatisch verwerkt tot een rapportage. Hierin staat de uitslag per module met een advies per verbeterpunt beschreven.

Om FaciliCheck® te introduceren zijn er naast het artikel in het meinumnummer van 2006 in FMM (140) diverse bijeenkomsten georganiseerd door VFM om de mogelijkheden van het systeem toe te lichten. Op één van deze bijeenkomsten maakte Eric Dirkes van het HagaZiekenhuis kennis met FaciliCheck®. VFM Adviesgroep B.V. is een facilitair management adviesbureau met specialisatie op de gebieden contractbeheer, (facilitaire) inkoop, projectmanagement en interim management. Opdrachtgevers zijn diverse organisaties uit het bedrijfsleven, de gezondheidszorg, onderwijs, overheden, retail en recreatie. www.vfmadvies.nl