

Maasstad Ziekenhuis

# Gastvrij en efficiënt zorgconcept

[ DOOR JOYCE VAN DIJK ]

De grote uitdaging voor zorginstellingen is om de toenemende wensen van cliënten en de roep om efficiëntie te verenigen. Het Rotterdamse Maasstad Ziekenhuis is een samenwerking aangegaan met Assist Zorgondersteuning om de gastvrijheid binnen het ziekenhuis te vergroten.



Usto exer sequatissae faciliquam nos eraessi bla feugue estie velestis nos eraesto esendrer ipsustrud tie doloretue con volesto od tie tatem

Op de verpleegafdelingen van het Maasstad Ziekenhuis in Rotterdam worden alle zorgondersteuningsactiviteiten, waaronder voeding, huishouding en lichtverzorgende taken, anders ingericht: gastvrij en tegen lagere zorgkosten. De invoering van dit nieuwe concept levert ook een bijdrage aan het oplossen van een van de andere uitdagingen van de zorgsector, namelijk het groeiende tekort aan verplegend en verzorgend personeel. Door de ondersteunende processen goed te regelen hebben verpleegkundigen meer tijd voor hun medische taken. Het concept wordt ziekenhuisbreed geïmplementeerd en uitgevoerd door de zogenoemde medewerker Patiëntenservice. Volgens Alex Dirks, directeur Zorg van het Maasstad Ziekenhuis is met de samenwerking een grote stap gezet in de kwaliteitsverbetering van het ziekenhuis. 'Wij zijn ervan overtuigd dat de samenwerking bijdraagt aan de realisatie van onze ambitie, namelijk de gastvrijheid van ons ziekenhuis verder vergroten. Met Assist aan boord, halen we kennis in huis waarover we zelf onvoldoende beschikken. Met de oprichting van een joint

venture verbinden we onze competenties langdurig aan elkaar.'

### Kwaliteit

Ook Pieter Veenstra, manager bij Assist, vertelt enthousiast over de nieuwe aanpak. 'Ziekenhuizen worden zich steeds bewuster van de effecten van gastvrijheid op hun patiënten. Niet alleen telt voor de patiënt de kwaliteit van de zorg maar ook of het ziekenhuis de patiënt een aangenaam verblijf kan bezorgen. Ziekenhuizen zijn hiervan doordrongen en voelen ook goed wat de negatieve (economische) effecten zijn als patiënten wegblijven.'

Veenstra geeft aan dat Assist ziekenhuizen helpt om gastvrijheidsconcepten in te voeren. 'Dit houdt in dat alle ondersteunende taken rondom het bed die normaal nog vaak door verpleegkundigen worden uitgevoerd, nu in handen komen van één persoon. Deze medewerker organiseert alles: introductie bij binnenkomst, het eten en drinken en het bijhouden van de kamer. Kortom, de patiënt krijgt extra persoonlijke aandacht en meer service. Dit bevordert het herstelproces. Een ander groot voordeel is dat de werkdruk op verpleegkundig personeel afneemt.'

### Niet versnipperd

Een logische vraag is of dit rendabel is. In de praktijk blijkt veel winst te behalen door goed te kijken naar organisatie en processen. Vaak zijn taken versnipperd en worden ze uitgevoerd door veel verschillende medewerkers. Nu zijn de taken in handen van één medewerker Patiëntenservice die zorgt voor een beperkt aantal patiënten.

Op dit moment is de medewerker Patiëntenservice in ongeveer de helft van het ziekenhuis geïntroduceerd. In het najaar is het hele ziekenhuis over. De eerste reacties zijn positief. De patiënten zijn

enthousiast maar ook de verpleegkundigen merken dat ze zich minder met bijzaken hoeven te bemoeien en zich kunnen concentreren op hun kerntaken. Het draagt dus niet alleen bij tot een betere service aan de patiënt maar ook tot een efficiëntere inzet van verpleegkundigen.

Het Maasstad Ziekenhuis en Assist houden de reacties overigens nauwgezet in de gaten om het concept perfect aan te laten sluiten bij de wensen van de patiënten en de verpleegkundigen.

### Joint venture

Een extra bijzonderheid is de vorm van de samenwerking. Samenwerking en écht commitment zijn sleutelwoorden in de aanpak. Het Rotterdamse ziekenhuis en Assist hebben samen een joint venture opgericht om de nieuwe activiteiten vorm te geven. Daarmee is Assist geen adviseur of dienstverlener maar een volwaardig partner met medeverantwoordelijkheid. Pieter Veenstra geeft aan dat Assist betrokkenheid toont door dit type verregaande samenwerkingsvormen. Wel heeft de zorginstelling een meerderheidsbelang, zodat zij de regie kan voeren. Door de gekozen werkwijze kunnen veranderingen samen vorm worden gegeven. [www.gastvrijezorg.nl](http://www.gastvrijezorg.nl)



Usto exer sequatissae faciliquam nos eraessi bla feugue estie velestis nos eraesto esendrer ip-