

Cure4less; gespecialiseerde ziekenhuiszorg dicht bij de klant.

Cure & Care; de meeste ziekenhuizen bieden ten minste cure, hoewel met de bacterie en hygiëne debacles van de laatste tijd is de klant hier ook niet meer zeker van. Care; alle processen en diensten die niet tot het cure proces behoren. De diensten in het ziekenhuis zonder de witte jas. Laten dit nou net de diensten zijn waarop een ziekenhuis zich kan (niet moet) onderscheiden.



Als organisatieadviseur mag ik wel eens waarde toevoegen aan organisaties in de zorgsector, maar dan alleen aan de care zijde en de organisatie structuur & besturing. Ik gebruik dan met opzet het woord klanten of gasten, al naar gelang de situatie, en niet patiënten.

Als het over product/markt combinaties gaat dan kan er met cure en care, verschillende positioneringen worden gekozen. We zien steeds meer gespecialiseerde klinieken, bijvoorbeeld voor [oogbehandelingen Hanzevision](#) of [Kliniek DeLairesse](#) (met pay-off; Beauty, Health and Convenience) centraal in Amsterdam, snel, klantvriendelijk en gespecialiseerd. In België bestaat deze specialisatie al veel langer, men gaat niet naar de orthopeed, maar naar de knie of enkel dokter. In Amerika is er een bekende orthopedische arts die gespecialiseerd is in linker knieën.

Is er een situatie denkbaar waar er cure zonder care wordt geleverd. **Bijvoorbeeld Cure4less;** een Easyjet-model voor eenvoudige ingrepen met als missie; 'To cure people'. De klant checkt zelf in 'online' en de computer stelt aan de hand van vragenlijsten een diagnose. Er zijn onderzoeken, waarin computers met Artificial Intelligence, beter scoren op patiëntdiagnose dan de sample groep artsen. Het herstel wordt thuis of in een herstellingscentrum (bijv. zorghotel) gefaciliteerd. Zo'n zorghotel kan zich ook specialiseren in bepaalde ziektebeelden, bijvoorbeeld orthopedie en dan vervolgens cure leveren door een visting orthopeed voor controle en nabehandeling. De zorgvervoer sector (ambulances en liggend/zittend vervoer),

kunnen gepland vervoer tussen behandeling, zorghotel en of thuis efficiënt en tegen aanvaardbare kosten organiseren. Een verdergaande professionalisering, efficiëntie en innovatie zal ook in zorgvervoer land gaan plaatsvinden. Zeker nu de Eerste Kamer, deze week, de Wet Ambulance Zorg (WAZ) heeft goedgekeurd. De belangrijkste verandering is hier, een vergunningverlening door de Minister van VWS die gaat plaatsvinden voor eind 2010. Alle ambulance aanbieders kunnen hiervoor inschrijven: de GGDs, private ambulance zorgvervoerders en buitenlandse aanbieders.

De voordelen van Cure4less zijn: goedkoper, meer specialisatie en snellere afhandeling. Deze processen zijn efficiënt, wat weer leidt tot verkorting van de wachtlijsten. De Tweede Kamer sprak er onlangs schande van dat het Kennemer Gasthuis in Haarlem patiënten tegen betaling laat 'voorkruipen' op wachtlijsten. Het Kennemer Gasthuis gaf aan dat er bij extra betaling sprake zou zijn additionele capaciteit inzetten. Dat betekent dat de gewone klant niet langer hoeft te wachten, omdat de extra betalende klant, bijvoorbeeld in de avonduren wordt geholpen. De totale wachttijd vermindert hierdoor, immers de extra betalende klant komt niet op de reguliere wachtlijst. Dit is ook een voorbeeld van efficiëntie.

Voor de ingewikkelde gevallen zijn de grote perifere en academische ziekenhuizen de aangewezen plaats. Zij kunnen dan onderzoek, opleiding en gespecialiseerde cure (en care) leveren. Met als missie; 'To cure people with complicated diseases'.

Over missies; keep it simple!

Walt Disney had jaren dezelfde missie als visie; 'To make people happy.' Voor een ziekenhuis zou dit ook kunnen gelden; 'To cure people and care about them. Dit is de essentie van wat ze nu behoren te doen (missie) en ook in de toekomst (visie). U kunt daar van alles aan toevoegen, bijvoorbeeld: klantvriendelijk, duurzaam, professioneel.....etc. Maar vraag u zich vooral af wat het toevoegt (voor de gast) en of uw organisatie, wat in de missie staat, ook kan leveren? Zie hieronder het voorbeeld van de missie van het Bronovo ziekenhuis, waar men alles tegelijkertijd wil zijn. Ik vraag me af hoe de gasten dit ervaren in den Haag.

Bronovo wil een ziekenhuis zijn dat uitstekende patiëntenzorg biedt met een hoog serviceniveau

Wil voor patiënten zorg op maat bieden in multidisciplinaire teams onder de noemer 'De kracht van samen zorgen

Wil hét ziekenhuis zijn voor de bewoner in het verzorgingsgebied

Wil een ziekenhuis zijn met een 'menselijke maat

Wil een ziekenhuis zijn waar naast de patiënt ook de medewerker centraal staat

Wil werken op basis van algemeen christelijke waarden en met respect voor andere levensbeschouwingen

Wil een ziekenhuis zijn dat samen met andere zorgaanbieders een netwerk van zorg vormt.

Het woord 'wil, zal, beoogt etc.' hoort eerder bij een visie thuis, dan bij een missie.

Nog een paar voorbeelden van concrete 'keep it simple' missies:

3M; To solve unsolved problems innovatively.

Mary Kay Cosmetics; To give unlimited opportunity to women.

Merck; To preserve and improve human life.

Wal-Mart; To give ordinary folk the chance to buy the same thing as rich people.

Voor ziekenhuizen geldt toch vooral welke cure dienstverlening wordt aan de klant of gast geleverd op welke care manier. En de mening van de klant is de belangrijkste graadmeter of de missie van het ziekenhuis slaagt.

Quote: Ontslag is een pijnlijke en ingrijpende gebeurtenis, het laat vaak diepe sporen achter; tenzij u in het ziekenhuis ligt. [C. ter Maat]

*Door Christian ter Maat; Directeur [Carevolution](#); consultants who care about clients, people & society. Mission; We feel pride in assisting organisations to become divine. Ook gevraagd als: management, marketing, motivatie & inspiratie spreker, aangesloten bij [Speakers Academy](#). Voorbeeld titels van zijn presentaties: 'Bureaucratie; bevrijd uw organisatie van hinderlijke regels.' **en** 'Van klantgerichtheid naar service kwaliteit naar klanttevredenheid.'*

© Copyright 2008 Carevolution