

JOINT CARE NEWSFLASH

Even voorstellen!

Wil Zwart



Voor velen een nieuw gezicht, voor anderen inmiddels redelijk bekend. Sinds 2008 ben ik betrokken bij het Care Concepts Team. Mijn roots liggen in de zorgsector. Sinds een aantal jaren ben ik mij bezig gaan houden met de impact van veranderingen binnen organisaties, groepen en individuen. In 2008 heb ik mijn studie Implementation en Change Management aan de Open Universiteit afgerond. Geïnspireerd door de organisatie Biomet en mijn collega's van het Care Concepts team, hoop ik een bijdrage te kunnen leveren aan de diverse implementatietrajecten. Naast mijn werk en mijn gezin heb ik vele sportieve hobby's kortom; aan vervelen kom ik niet toe!

Petra Dorst

Sinds januari 2009 ben ik bij het Care Concepts team als assistente werkzaam. Mijn secretaresse vaardigheden komen goed van pas bij het assisteren van het team. Sommige van jullie hebben op de netwerkdag al een preview van de nieuwste Rapid Recovery film kunnen zien. Hierin is voor mij de rol van "coach" weggelegd. Ik vond het erg leuk om dit op de werkvloer te filmen en mee te maken.



www.biometcareconcepts.nl



Op de Netwerkdag 2009 werd ik als nieuwe website gepresenteerd. Als website bied ik u naast de vertrouwde informatie over Joint Care nog veel meer. Zo kunt u kennismaken met onze andere Care Concepts, zoals Biomet Collum Care! Ook kunt u de newsflash en brochures downloaden. Graag nodig ik u uit mij een keer te bezoeken!

Hoe blijven we nummer 1!

Op 3 december 2009 stond de twaalfde Joint Care netwerkdag op het programma. Er zijn exact 100 bezoekers uit 30 verschillende Joint Care ziekenhuizen naar Maarssen afgereisd om deel te nemen aan deze unieke dag. Waar we vorig jaar stil stonden bij het 10 jarig jubileum, hebben we dit jaar teruggeteld naar de no. 1 koppositie.



Na de opening, waarin we van wol een mooi netwerk hebben geweven, werden er drie groepen gevormd die afzonderlijk van elkaar de drie subsessies bezochten. De gastsprekers kozen allen een andere insteek om aan te geven wat je moest doen om als nummer 1 te boek te staan.

Dr Hans Van Os, tot 31 december werkzaam als orthopaedisch chirurg in het Orbis Medisch Centrum te Sittard, ging in op de vele veranderingen die de afgelopen 30 jaar hebben plaatsgevonden in de orthopaedische wereld en de invloed die dit heeft gehad op zijn werk. Daarbij stond hij uitgebreid stil bij de invoering van Joint Care en nieuwe medische technologieën die bijdragen tot de nr. 1 status.

Tom Fransen, zorgmanager in het Maastad Ziekenhuis in Rotterdam, heeft een achtergrond in de hotelwereld en mede op basis van die ervaring bekeek hij de gastvrijheid in de zorg. De marktwerking in de gezondheidszorg draagt volgens hem bij aan het gastvrijheids besef, hetgeen ludiek werd ondersteund door een fragment van Draadstaal. Met vragen als: Wat verwacht een patiënt, Waarop beoordeelt een klant de geleverde zorg en Waar is een klant eigenlijk naar op zoek, werden we langs de verschillende ideeën achter het hospitality management gevoerd.

Jan Oostenbrink, Hoofd afd. Innovatie & Organisatie in het Franciscus ziekenhuis Roosendaal, bekeek de nr. 1 positionering vanuit de wereld van processturing; ontwerp, implementatie en dan...? Iedereen verzameld informatie, maar lang niet iedereen is op de hoogte van de uitkomsten van deze informatie verzameling, laat staan dat deze informatie consequent als input gebruikt wordt voor procesverbeteringen. Een noodzaak voor het langdurig welslagen van verbeterprojecten zoals Joint Care; weet dus wat je meet!

Tussen de verschillende workshops door hadden de bezoekers de mogelijkheid om de zorgmarkt te bezoeken. Hier konden zij kennis maken met de nieuwe Biomet blikvangers als Signature en Rapid Recovery. De meeste aandacht ging toch uit naar de nieuwe website en de preview van de vernieuwde Joint Care voorlichtingsfilms, waarover u verderop in deze newsflash meer informatie vindt.



Gezamenlijk met de drie gastsprekers en de bezoekers probeerde Hilbrand Bodewes, European Director Health Care Initiatives tot een antwoord te komen op de centrale vraag van de dag. Geïnspireerd door een van de 'hoofdrolspelers' van de nieuwe film hadden de gasten een aantal vragen voorgelegd gekregen om zo beter te kunnen insteken op het thema van de dag. We worden allemaal beoordeeld door de klant, vraag is alleen of wij voldoende zicht hebben op wat de klant wil; komt hij voor een nieuwe boor, of wil hij eigenlijk een gat in zijn muur? Focus op de klant en zijn wensen en voer, op basis van metingen, verbeteringen door die ook door de klant te beoordelen zijn en die de verwachting overtreffen!

Voldoen aan verwachtingen is immers niet genoeg, toch moet je met klantgerichtheid niet voorbij gaan aan je eigenlijke taak; het verlenen van goede medische zorg, dat is immers de reden dat de klant naar jou toekomt. En na het doorvoeren van een verbetertraject is het van groot belang om te borgen dat de verbetering ook daadwerkelijk plaats gaat vinden. Het visualiseren van de mate waarin je de doelstellingen bereikt kan hierbij als trigger dienen.



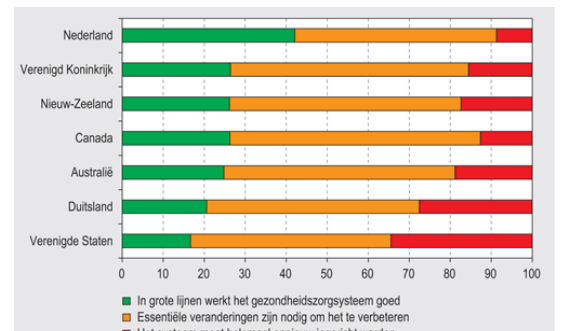
Wilt u volgend jaar zelf de Netwerkdag bijwonen? Reserveert u dan nu al vast 9 december 2010 in uw agenda!

Mocht u overigens geïnteresseerd zijn in de presentaties van de drie gastsprekers neemt u dan een kijkje op onze nieuwe website www.biometcareconcepts.nl

Benchmark

Na 10 jaar Joint Care en 45 ziekenhuizen die met het Joint Care programma werken hebben, wij met name het laatste jaar, gemerkt dat er zowel bij onszelf als bij onze Joint Care gebruikers de behoefte is ontstaan het Joint Care proces te evalueren en zondig bij te sturen. Vragen die zij zich hierbij stellen zijn: "Hoe werkt 'ons' Joint Care programma, kijkend naar de huidige doelen en kwaliteitseisen?"

In samenwerking met drie ziekenhuizen, hebben wij hiervoor de benchmark ontwikkeld en uitgetest. De eerste resultaten hiervan zijn gepresenteerd op de Joint Care netwerkdag door Jan Oostenbrink uit het Franciscus Ziekenhuis Roosendaal. De benchmark stelt u in staat op een relatief eenvoudige wijze te kijken hoe u op dit moment uw zorg aanbiedt en hoe dit zich verhoudt tot andere Joint Care huizen. Dit kan vervolgens een eerste aanzet zijn tot het verder evalueren en bijsturen van het Joint Care programma in uw eigen ziekenhuis. Uiteraard zijn wij u daarbij graag van dienst. Heeft u interesse? Neemt u dan contact op met het Care Concepts team!



The making of

Na het ruim 5 jaar met de voorlichtingsvideo's te hebben uitgehouden, was het ruim tijd voor een nieuwe versie. De gedateerde beelden zijn inmiddels helemaal ge-update en in een nieuw jasje gestoken, dit alles met de hulp van de specialisten en medewerkers van het Franciscus ziekenhuis in Roosendaal. Onder leiding van een Franse regisseur, een Zuid Afrikaanse cameraman en een Duitse productieleidster hebben we in 2 filmdagen en een aparte sessie voor de buitenopnames (het weer sloeg volledig om!) een heup- en een knieversie opgenomen. Kortom; een internationale productie die in alle Joint Care en Rapid Recovery huizen in Europa te zien zal zijn!



Voor de opletende kijker, de patiënt en zijn coach zijn geen onbekenden van ons; Petra Dorst is onze Care Concepts back officer en Jan Smits is onze accountmanager in Zuid Nederland.

Op de DVD's staat, naast de heup- of kniefilm, ook een volledig menu met fysiotherapie oefeningen en leefregels voor zowel de rechter, als

de linker heup of knie. Kortom; een heel bruikbaar hulpmiddel voor al uw patiënten!

Alle projectleiders zullen op korte termijn een brief ontvangen waarin deze films aan hen wordt aangeboden, zodat jullie de nieuwe films begin 2010 kunnen gaan vertonen!



Warm revalideren bij de haard!



Een van onze laatste starters heeft het hospitality gevoel al hoog in het vaandel!

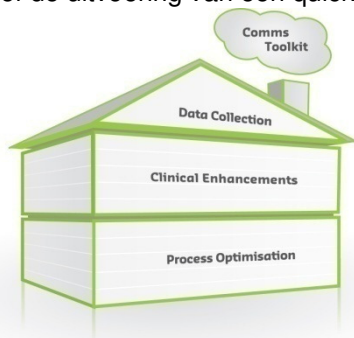
De huiskamer in Weert is voorzien van een heuse openhaard, iets wat het 'niet ziek (en thuis)' gevoel ongetwijfeld positief beïnvloedt!

Heeft u een leuk initiatief wat u wilt delen in de volgende Joint Care newflash, laat het ons weten! nl.careconcepts@biomet.com

Waar zijn we mee bezig?

Naast het uitvoeren van quickscans en het begeleiden van Joint Care implementaties is het Care Concepts team druk bezig met de ontwikkeling en het uitrollen van nieuwe zorgprogramma's.

Op dit moment geldt Biomet Collum Care als belangrijkste speerpunt van het Care Concepts-team. Hopelijk komt dit programma vele van jullie bekend voor, wellicht hebben sommige van jullie in december de aflevering van Chirurgenwerk met dit onderwerp gezien. Voor de overige lezers: met dit zorgprogramma, voor patiënten met een gebroken heup, wordt op basis van de lessen die we geleerd hebben met de implementaties van Joint Care, de acute zorg een meer planbaar karakter gegeven. Wij hebben als uitgangspunt genomen dat het moment van vallen het enige moment is waar we géén invloed op hebben. Met dit in het achterhoofd wordt het zorgprotocol, de klinische ligduur en de doorstroom naar de revalidatiesetting zoveel mogelijk gestandaardiseerd. In 2005 hebben we samen met het Canisius Wilhelmina Ziekenhuis in Nijmegen de handschoenen opgepakt om een blauwdruk op te stellen en de pilot te draaien. Inmiddels heeft deze pilot in ruim 10 Nederlandse ziekenhuizen opvolging gekregen en zijn we daar actief met het programma of de implementatie ervan. Vanuit ongeveer eenzelfde hoeveelheid ziekenhuizen hebben we inmiddels een aanvraag gekregen voor een oriënterend gesprek of de uitvoering van een quickscan.



Onder de naam 'Rapid Recovery' probeert Biomet een bijdrage te leveren aan een veilige en meer efficiënte omgeving waarin patiënten behandeld kunnen worden met door Biomet geleverde producten. Het hierboven beschreven Collum Care programma is hier een mooi voorbeeld van.

Bij het opzetten van een Rapid Recovery programma baseren we ons op vier pijlers: procesoptimalisatie, klinische verbetering, meten is weten en zorgmarketing. Behalve de ontwikkeling van nieuwe programma's voor het gebruik van Fermathron en de Oxford-hemi knie, wordt ook het Joint Care-programma nog eens onder de loep genomen en naast de Rapid Recovery ideeën gelegd. Over de eerste ervaringen in Nederlandse ziekenhuizen met bijvoorbeeld: het gebruik van "Signature™" bij het plaatsen van een totale knieprothese, het toepassen van de ASI-techniek als operatietechniek bij een totale heupvervangings en het gebruik van lokale infiltraten als anesthesievorm bij beide type ingrepen, horen we zeer veel belovende verhalen. Ze lijken de mogelijkheid te bieden om de revalidatie nog sneller op te starten zonder dat dit ten koste gaat van de patiëntveiligheid.

Mocht er in jullie ziekenhuis ook interesse zijn met ons over een van de zorgprogramma's of de ideeën achter Rapid Recovery te brainstormen dan laten wij ons graag uitnodigen!

Compliance; wat is het?

Al een aantal jaar bestaan er binnen de branche van orthopedische toeleveranciers gedragscodes (Nefemed en Eucomed). Deze gedragscodes omvatten gedragsregels ten aanzien van de relatie tussen firma's en hun klanten. Alle orthopedische firma's zijn gebonden aan steeds meer en strikte internationale gedragsregels. De gedragsregels worden ook wel aangeduid met de term "compliance". Wat betekent "compliance" eigenlijk voor u? En waarom stellen wij u hiervan op de hoogte?

In de praktijk zijn vele van de gedragsregels gebaseerd op "gezond verstand", maar in sommige situaties worden echter (strikte) voorwaarden gesteld. Vertaald naar uw dagelijkse praktijk kunt u dit vergelijken met de wijze waarop de Joint Care netwerkdag de afgelopen tien jaar al in overeenstemming met de toenmalige gedragsregels is georganiseerd: u schreef zich tegen betaling van een eigen bijdrage in voor een educatief programma waaraan bijvoorbeeld een bezoek aan Madurodam of Holiday on Ice was gekoppeld om op informele wijze nog met collega's uit het Joint Care netwerk ervaringen uit te wisselen en nieuwe inzichten op te doen. Tot op heden volstond het wanneer het accent duidelijk lag op het formele programma.

De invoering van de nieuwe gedragsregels houdt vanaf dit jaar in dat het team Care Concepts geen nadrukkelijk informeel programma (met een zeker entertainment-gehalte) meer koppelt aan het formele programma (de feitelijke presentaties met een medisch/educatief karakter). In plaats daarvan proberen zij nu binnen het formele programma voldoende ruimte en gelegenheid te creëren voor u, om toch voldoende en op een plezierige wijze te kunnen netwerken. Gelukkig zal er in dat opzicht weinig voor u als bezoeker veranderen.

De gedragsregels leiden er ook toe dat Biomet bepaalde activiteiten niet zonder meer (nog) kan sponsoren. Biomet mag en kan wel bijeenkomsten financieel blijven ondersteunen, zolang deze een medisch-educatief karakter hebben en bovendien de locatie en bijbehorende horeca een bescheiden karakter en waarde hebben. Samen met u kan wellicht tot een creatief en 'compliance-verantwoord' alternatief worden gekomen.

Heeft u vragen over de gedragsregels die van toepassing zijn op de relatie tussen u en Biomet, neemt u dan gerust contact op met uw contactpersoon binnen Biomet!



Wij wensen u een schitterend, voorspoedig en vooral gezond 2010!

Guzanne, Wil, Petra & Niels



COLOFON

Joint Care® Newflash is een uitgave van Biomet Nederland BV
Redactie: Afdeling Care Concepts
Productie: Biomet Nederland BV
Disclaimer: Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever openbaar worden gemaakt of vervoelvoudigd. Joint Care® is een door Biomet Europe BV gedeponeerd merk. Biomet Nederland BV is een onderdeel van Biomet Europe BV te Dordrecht, Nederland.

Wilt u informatie insturen? Neem dan contact op met de redactie via nl.careconcepts@biomet.com

Biomet Nederland BV
Toermalijnring 600
3360 LC Dordrecht
Postbus 3060
3301 DB Dordrecht
Tel: 078-629 29 29
Fax: 078-610 42 65
www.biometcareconcepts.nl

 **CARE CONCEPTS**