



jeroen bosch ziekenhuis

beter door openheid

Het Jeroen Bosch Ziekenhuis (JBZ) in Den Bosch is niet zomaar een ziekenhuis; het is een topklinisch ziekenhuis en binnen de Stichting Topklinische Ziekenhuizen (STZ) zelfs één van de grootste. Voor patiënten betekent dat dat ze kunnen rekenen op hoogwaardige zorg. Co-assistenten, arts-assistenten en verpleegkundigen worden hier begeleid in hun medische vervolgopleiding.

Kwaliteit van zorg centraal

“In het Jeroen Bosch Ziekenhuis werken we dagelijks aan de kwaliteit van zorg”, vertelt Anita van Haaren. “Daarbij draait het om zes dimensies, namelijk: patiëntveiligheid, klantgerichtheid, effectiviteit, tijdigheid, efficiëntie en gelijkheid. Patiëntveiligheid staat met stip bovenaan. Daar werken we dag in dag uit aan om die zo hoog mogelijk te houden.” Miriam Casarotto vult

Over het resultaat zijn we zeer tevreden.”

Het Verbeterbord:

kortcyclisch verbeteren

“We willen continu verbeteren en leren van wat er wel en niet – of niet helemaal - goed gaat. We zijn dus constant in beweging en daardoor is het moeilijk om verbeteringen vast te houden”, legt Anita van Haaren uit. “Daarvoor hebben we nu het

“De verbeterborden en kwaliteitsborden helpen ons daarbij. Ze zijn een prettige visuele reminder voor de punten waar we op moeten letten.”

Dit ziekenhuis, sinds april 2011 gecentraliseerd in de prachtige nieuwe locatie aan de Henri Dunantstraat, heeft 4000 medewerkers, waaronder 240 medisch specialisten en is daarmee de grootste werkgever in de regio. Maar dat zijn niet de enige criteria die het Jeroen Bosch Ziekenhuis bijzonder maken. Het JBZ hanteert vier kernwaarden: klantgerichtheid, transparantie, innovatie en veiligheid en zet zich continu in voor steeds betere patiëntenzorg. Adviseurs Anita van Haaren en Miriam Casarotto leggen uit wat het JBZ daar onder andere voor doet.

aan: “De kwaliteit van zorg is leidend voor wat we doen. Daarin lopen we voorop. Het is een behoorlijke cultuuromslag, die vraagt om een andere gedachtegang. We willen daar zo transparant mogelijk in zijn. De Verbeterborden en Kwaliteitsborden helpen ons daarbij. Ze zijn een prettige visuele reminder voor de punten waar we op moeten letten. Voor de ontwikkeling van die borden hebben we de samenwerking gezocht met TnP Visual Workplace.

Verbeterbord. Dit bord is niet openbaar, maar alleen bedoeld voor medewerkers. Iedereen kan er problemen op kwijt die kortcyclisch aangepakt kunnen worden volgens de pdca-methode (plan, do, check, act). Het is een uitstekende tool voor medewerkers en het nodigt uit tot het nemen van eigen verantwoordelijkheid.

Kwaliteitsmuren



de borden nodigen uit tot zelf doen!

Op de borden kunnen ze, behalve het verbeterpunt, ook verbeter-voorstellen doen, een einddatum aangeven en een verantwoordelijke aanwijzen. Van unithoofden horen we terug dat mensen er graag mee werken omdat niet alleen de knelpunten, maar ook oplossingen zichtbaar worden gemaakt.”

Het Kwaliteitsbord: transparantie

“Over de resultaten kwaliteit van zorg willen we zo transparant mogelijk zijn zodat patiënten weten waar ze aan toe zijn en wat ze van het JBZ

over de kwaliteit van zorg van de afdeling die op een begrijpelijke manier weergegeven wordt. Die informatie is per afdeling verschillend, maar kan bijvoorbeeld gaan over patiënttevredenheid, doorliggen, ondervoeding of telefonische bereikbaarheid van de polikliniek. We willen hiermee niet alleen informeren, maar ook verantwoordelijkheid afleggen over de kwaliteit van de zorg. Patiënten kunnen ons ten alle tijden daarop aanspreken. Transparantie en eerlijkheid zijn daarbij heel belangrijk. We laten dus niet alleen de mooie dingen zien, maar ook de punten waarop minder gepresteerd wordt. Uit ervaring weten we dat het bord de medewerkers stimuleert om steeds aan de kwaliteit van zorg te werken en zich daar verantwoordelijk voor te voelen.”

“Over de resultaten van kwaliteit van zorg willen we zo transparant mogelijk zijn.”

kunnen verwachten”, gaat Miriam Casarotto verder. “Op de oude locatie zijn enkele afdelingen gestart met een kwaliteitsmuur. Dit concept hebben wij in samenwerking met TnP Visual Workplace verder ontwikkeld tot het Kwaliteitsbord. Op deze borden is informatie te vinden

Wat is een kwaliteitsbord?

Op een kwaliteitsbord tonen we
niet alleen de behaalde successen,
maar ook de punten waarop minder
gepresteerd wordt.



hulpmiddelen bij het nastreven van doelen

De meerwaarde van de visuele prikkel

Maar waarom verwerkt het Jeroen Bosch Ziekenhuis deze gegevens niet digitaal? “De keuze voor de Verbeter- en Kwaliteitsborden is een heel bewuste”, verklaart Miriam. “Ze nodigen uit tot zelf doen, ermee bezig zijn. Ze zijn toegankelijk voor iedereen en iedere afdeling krijgt de vrijheid om er iets eigens van te maken met kleuren, iconen, foto's en magnetische kaders waarin informatie makkelijk gestructureerd kan worden. Op de kinderafdeling komt bijvoorbeeld het kikkertje, de mascotte van die afdeling, terug op het bord. Dat maakt het persoonlijk en gebruiksvriendelijk en dat stimuleert enorm om er gebruik

van te maken. Per afdeling zijn meerdere mensen verantwoordelijk voor het bijhouden van het bord, zodat het ook door alle medewerkers op zo'n afdeling gedragen wordt en niet bij één persoon blijft liggen.”

“Het Jeroen Bosch Ziekenhuis is niet bang om te veranderen,” besluiten Anita en Miriam, “omdat alles wat we doen met volle overtuiging in het belang van patiënten is. Misschien moeten mensen wennen aan zo veel openheid, maar die mooie, kleurrijke borden die heel professioneel ogen, helpen ons enorm bij het nastreven van ons doel: kwaliteit van patiëntenzorg op een zo hoog mogelijk niveau.”



Miriam Casarotto,
Adviseur Cluster Kwaliteit & Organisatie JBZ

De keuze voor deze borden is een heel bewuste.

Ze nodigen uit tot “zelf doen”, ermee bezig zijn.

Ze zijn toegankelijk voor iedereen en

iedere afdeling krijgt de vrijheid er iets eigens van te maken met

kleuren, iconen, foto's en magnetische kaders waarin informatie makkelijk zichtbaar wordt.



**visual
workplace**

in samenwerking met

jeroen BOSCH  **ziekenhuis**

