

- Op zaterdag 10 januari was er een poppeninvasie in Heerhugowaard van ruim 300 etalagepoppen verkleed als medisch specialist of verpleegkundige. Deze actie *Persoonlijke zorg dichtbij* had het Westfriesgasthuis opgezet om de bewoners in en rond Heerhugowaard op een ludieke wijze te informeren over de nieuwe polikliniek nabij winkelcentrum Middenwaard.

- De behandelmethodes voor het verwijderen van spataderen is vanaf begin maart uitgebreid met laseren van spataderen naast het traditioneel opereren. De lasermethode is patiëntvriendelijker, omdat er geen snede wordt gemaakt. De behandeling is korter waardoor de patiënt weer sneller op de been is.

- Stichting Kind & Ziekenhuis overhandigde op dinsdag 14 april twee Smiley's aan de afdeling kind & jeugd en de dagbehandeling van het Westfriesgasthuis. Smiley's zijn het kwaliteitskeurmerk voor kindvriendelijkheid. Enkele criteria zijn dat een ouder bij het kind mag zijn voor en na een operatie en ouders mogen 24 uur per dag bij hun kind blijven.

- Vanaf april wordt het innovatieve antistollingsmiddel Xarelto Rivaroxaban voorgeschreven bij heup- en knie vervangende chirurgie. Deze pil kan dagelijks worden ingenomen zonder monitoring door de trombosedienst. Dit maakt deze behandeling zeer patiëntvriendelijk. Het Westfriesgasthuis is het eerste ziekenhuis in Noord-Holland dat is overgegaan op deze behandelmethode.

- Op dinsdag 12 mei, de Dag van de Verpleging, organiseerde het Westfriesgasthuis in samenwerking met het Steunpunt Zorg voor Welzijn en de Vrijwilligerscentrale Westfriesland een informatiemarkt. Het doel van de markt was om een brug te slaan tussen de informele zorg, vrijwilligersorganisaties in West-Friesland, en de formele, professionele zorg. Er was informatie voor patiënten, mantelzorgers en voor de medische professionals.

- In juni 2009 heeft de verpleegafdeling chirurgie de eerste prijs gewonnen voor Beste Co-schap 2009 in de categorie Heelkunde. Deze prijs wordt toegekend door de CoRaad van de Universiteit van Amsterdam. In de categorie Gynaecologie/Verloskunde had het Westfriesgasthuis een nominatie.

- Op woensdag 1 juli ontving het Westfriesgasthuis de speelkoffer van de CliniClowns. Bij de speciale onthulling waren twee CliniClowns aanwezig en kinderen die regelmatig op de verpleegafdeling kind & jeugd verblijven. De speelkoffer biedt afleiding en plezier aan kinderen met een ziekte en/of handicap op momenten dat de CliniClowns niet in het ziekenhuis aanwezig zijn. De koffer heeft een vaste plek op de verpleegafdeling kind & jeugd.

- In september is in het Westfriesgasthuis gestart met een afdeling bijzondere tandheelkunde. Door het samenwerkingsverband tussen tandarts Erik Bertens en de kaakchirurgen kan het Westfriesgasthuis complete tandheelkundige zorg bieden. Patiënten met gebitslijtage, afwijkingen in het kauwstelsel, tandenknarsen, afwijkingen van het tandglazuur of bij wie tanden en kiezen ontbreken, kunnen op deze afdeling terecht.

- Vanaf donderdag 1 oktober was de gevel van het Westfriesgasthuis voor het vierde jaar weer een maand lang roze verlicht. Met deze actie wordt aandacht gevraagd voor de strijd tegen borstkanker. Op woensdag 28 oktober was er een informatiemarkt en 's avonds was er een modeshow en een voorlichting over borst-reconstructie.

- De website van het Westfriesgasthuis is volledig vernieuwd en bevat vele moderne functies zoals het versturen van e-cards naar patiënten, een artsengezichtenboek, de mogelijkheid om teksten te laten voorlezen of te vergroten. Op dinsdag 6 oktober is de lancering van de website feestelijk gevierd. De nieuwe website is gebruikersvriendelijker en interactiever geworden. Gebruikers kunnen via contactformulieren directer en makkelijker online informatie opvragen en online afspraken maken.

- Op maandag 23 november heeft de afdeling radiologie van het Westfriesgasthuis een nieuwe MRI gekregen. De nieuwe MRI biedt meerdere voordelen. De beelden zijn scherper waardoor deze nog beter te interpreteren zijn. De buis waarin de patiënten liggen, is korter en breder waardoor hij ook voor meerdere patiëntencategorieën geschikt is.

- Vanaf 1 december 2009 is de Wijngaardenpoli gestart. Dankzij een samenwerking tussen de afdeling neonatologie van het Westfriesgasthuis en het consultatiebureau Omring is de zorg voor premature en dysmature zuigelingen beter geborgd.



# 2009 in grote lijnen

### Westfriesgasthuis

Maelsonstraat 3  
Postbus 600  
1620 AR Hoorn  
Telefoon: 0229 257 257  
www.westfriesgasthuis.nl

### Locatie Enkhuizen

Vijzelstraat 24  
1601 NK Enkhuizen  
Telefoon: 0228 312 345

### Locatie Heerhugowaard

Middenwaard 45  
1703 SC Heerhugowaard  
Telefoon: 072 575 3030

# 2009: een bewogen jaar

Het Westfriesgasthuis heeft een bewogen jaar achter de rug maar er is ook positief nieuws. Samenwerkingen zijn versterkt en bedrijfseconomisch is het Westfriesgasthuis nog steeds een solide zorginstelling. Dat blijkt uit het jaardocument 2009.

## Terugblik

In 2009 kwam het Westfriesgasthuis uitgebreid in de media na het overlijden van een baby kort na de geboorte op de afdeling verloskunde. Een vermijdbaar sterfgeval is een tragedie voor alle betrokkenen. Maar het moet ook aanleiding zijn om de zorg te verbeteren.

In 2009 is de samenwerking met zorgpartners versterkt: op het gebied van dialyse, oncologie, pathologie, oogheelkunde en eerstelijns diagnostiek zijn vernieuwende samenwerkingsverbanden gevormd. Verder bevestigde het Westfriesgasthuis zijn landelijke koplopperspositie bij de invoering van het elektronisch patiëntendossier. Ook voerden we een modern systeem in voor de beloning en waardering van de medisch specialisten. Bedrijfseconomisch gezien behoort het Westfriesgasthuis nog altijd tot de meest solide zorginstellingen van Nederland.

Belangrijkste kengetallen (geldbedragen in € 1.000)		
	2008	2009
Aantal eerste polibezoeken	97.000	101.000
Opnamen	18.000	19.000
Verpleegdagen incl. dagverpleging	109.000	113.000
Aantal werknemers (fte) incl. specialisten	1.375	1.428
Aantal specialisten	118	123
Ziekteverzuim	4,7%	4,0%
Omzet	145.000	156.000
Kosten personeel (incl. specialisten)	91.000	98.000
Overige kosten incl. afschrijvingen	48.000	57.000
Resultaat	6.000	600
Genormaliseerd resultaat	1.600	1.700
Eigen vermogen (% balanstotaal)	19,8	19,8
Aantal VIM meldingen	2.254	2.705
Aantal klachten	222	260
Plaats ranglijst AD	29	50

## Kwaliteit

De spoedeisende hulp is versterkt met het aantrekken van spoedeisende hulp artsen. Deze zijn ook inzetbaar op de intensive care. In 2009 is een belangrijke stap gezet naar het uitbreiden van de intensive care tot niveau 2. We werken met een *closed-format*. Dat betekent dat 24/7 een speciaal opgeleide intensivist of ic-arts aanwezig is.

Onze intensive care beschikt over een digitaal patiëntensysteem (PDMS) dat is aangesloten op het elektronisch patiëntendossier. Hiermee is de kwaliteit van acute zorg aanzienlijk verbeterd.

In samenwerking met de ketenpartners ontwikkelden we een systeem voor het melden van transmuraal incidenten. Patiënten en professionals raken vaak het spoor bijster tussen zorgaanbieders. Dankzij Transmuraal Incident Melden brengen we problemen systematisch in beeld en kunnen verbeteringen in ketenzorg worden doorgevoerd.

In 2009 is het Westfriesgasthuis aangesloten bij Het Oogzorgnetwerk. Dit is een samenwerkingsverband met het Oogziekenhuis Rotterdam en andere ziekenhuizen met een kwalitatief sterke afdeling oogheelkunde. Binnen het netwerk kunnen ziekenhuizen hun kennis delen en zorg voor oogpatiënten verbeteren.

Het Westfriesgasthuis zakte op de ranglijst van het Algemeen Dagblad. Een van de reële zwakke punten die uit de ranglijst naar voren kwamen, is de kwaliteitsindicator voor een herseninfarct (CVA). Meer patiënten moeten binnen het uur getromboliseerd kunnen worden. De afdeling neurologie zette een programma in gang om dit onderdeel van het zorgaanbod tot het niveau van *best practice* te brengen. Dat is met glans gerealiseerd.

Doorligwonden komen weer vaker voor. Mede doordat er vanuit de eerstelijns steeds meer patiënten ingestuurd worden die al vóór de ziekenhuisopname last hebben van doorligwonden. Ziekenhuisbreed is een project gestart om dit te verbeteren.

## Vorderingen EPD

Een hoogtepunt van 2009 was het symposium 'Oh jee, ...het EPD'. Hierin presenteerde het ziekenhuis als landelijk koploper de vorderingen rond de invoering van het elektronisch patiëntendossier (EPD). Een demoversie van HealthVault, het 'persoonlijk patiëntendossier' van Microsoft, werd gekoppeld aan het EPD van het Westfriesgasthuis. Een Europese primeur die misschien werkelijkheid wordt in de toekomst. Het symposium trok ruim 250 bezoekers. Wekelijks komen medewerkers uit andere ziekenhuizen naar Hoorn om kennis te nemen van de ervaringen met het EPD.

## Bedrijfsvoering

Het Westfriesgasthuis heeft in 2009 een bescheiden positief resultaat geboekt ondanks een eenmalige last van 2 miljoen euro wegens verkorting van de afschrijftermijn voor medische apparatuur. In alle opzichten is de balans van het ziekenhuis daarmee zeer prudent gemaakt. Wel is er -net als in 2008- nog onzekerheid over de waardering van het vastgoed. Er blijft onduidelijkheid over de spelregels van de overheid.

Het resultaat van ziekenhuizen staat onder druk door bezuinigingen op de gezondheidszorg. Bovendien is de formatie hoger dan het benchmarkniveau. Om die reden is eind 2009 aangekondigd dat de doelmatigheid en betrouwbaarheid van de zorg moeten verbeteren. Hiervoor maken we gebruik van het programma Lean Six Sigma. De inspanningen die in 2010 worden gedaan zullen vooral na 2010 significante vruchten afwerpen.

## Personeel

Het personeelsbestand van het ziekenhuis is toegenomen, onder andere door uitbreiding van de intensive care en de start van het Diagnostisch Centrum West-Friesland (DCWF). Het DCWF is een samenwerkingsverband met de Westfriesse Huisartsenorganisatie ten behoeve van de eerstelijns diagnostiek. Ook is er een nieuwe trombosedienst opgericht. Het DCWF hoopt in de toekomst een belangrijke aanjager te zijn voor innovatie in ketenzorg.

Een belangrijke ontwikkeling voor de kwaliteit van specialistische zorg is de intercollegiale toetsing. Het Westfriesgasthuis vult deze in met een programma van *Appraisal & Assessment*. De medische staf wil dit programma integraal invoeren.

Een bijzonder kenmerk van het Westfriesgasthuis is dat de meeste specialisten in loondienst zijn. Vaak wordt gesteld dat dit gunstig is voor de kwaliteit van de zorg, maar ten koste gaat van de productiviteit. Wij hebben een model ontwikkeld dat de voordelen van loondienst combineert met de prestatieprikkels van vrijgevestigde specialisten. Dit model krijgt, mede dankzij de recente maatschappelijke aandacht voor de financiële positie van medisch specialisten, meer belangstelling.

## Governance

In het najaar vertrok Patrick Edgar als voorzitter van de raad van bestuur. Hugo Snoeck nam na het aflopen van zijn laatste termijn afscheid als voorzitter van de raad van toezicht en werd in die rol opgevolgd door Peter Wiggers. Hans Jansen, lid raad van toezicht sinds januari 2005, overleed in september 2009.

## Nieuwe strategie

In 2009 is de basis gelegd voor de nieuwe strategie 2010-2015. In deze strategie staat patiëntveiligheid voorop. Daarbij is belangrijk hoe de patiënt veiligheid, betrouwbaarheid en service beleeft. Om verdere groei van het ziekenhuis te realiseren, wordt gewerkt aan de volgende fase van nieuwbouw. We willen onze patiënten een kwalitatief hoogwaardige omgeving bieden en ons personeel een plezierige werkomgeving. Hiermee versterkt het Westfriesgasthuis zijn positie in de regio.

**Fred Plukker**, voorzitter raad van bestuur a.i.  
**Hugo Keuzenkamp**, lid raad van bestuur



Daling ziekenhuisinfecties door handalcohol aan ieder bed

Symposium 'Oh jee, ...het EPD'

Vakgroep oogheelkunde is aangesloten bij Het Oogzorgnetwerk

Het volledige jaardocument is te vinden op [www.westfriesgasthuis.nl](http://www.westfriesgasthuis.nl).