

- In januari heeft het Westfriesgasthuis gedurende het extreme winterweer tijdelijk een winterservice ingesteld. Patiënten die vanwege weersomstandigheden niet naar het ziekenhuis konden komen, werden thuis opgehaald. Deze service werd mede mogelijk gemaakt door de vrijwilligers van het ziekenhuis.

- De afdeling longgeneeskunde is gestart met een polikliniek 'Stoppen met roken'. Medewerkers begeleiden patiënten om van het roken af te komen. Het initiatief is een groot succes.

- Het ziekenhuis is gestart met een trombosedienst. De nieuwe trombosedienst is in nauwe samenwerking met de Westfriese huisartsen en de medisch specialisten tot stand gekomen.

- In maart heeft het Westfriesgasthuis zijn deuren geopend voor de inwoners van West-Friesland en Heerhugowaard. De belangstelling voor de open dag was overweldigend groot.

- In het tweede kwartaal heeft het Westfriesgasthuis twee gastvrijheidsterren ontvangen tijdens het congres Gastvrijheid met Sterren. Het Westfriesgasthuis is in 2010 voor het eerst getoetst op gastvrijheid. Doelstelling is om vier sterren te behalen.

- In het najaar is voor het eerst een digitale, MRI -veilige pacemaker geïmplantéerd in het Westfriesgasthuis. Uniek aan deze pacemaker is dat ook een scan van het hele lichaam mogelijk is (ook de borstkas).

- De strategie voor de komende vijf jaar werd publiekelijk 'uit de doeken gedaan'. Turnster Renske Endel zorgde in de centrale hal van het ziekenhuis voor een spectaculaire openingsact. Zij overhandigde de vervaardigde strategiekalender 'Veiligheid voorop' aan de raad van bestuur.

- In de eerste week van oktober heeft het Westfriesgasthuis zijn 25-jarig bestaan gevierd. Het thema van de feestweek was: gastvrijheid. De jubileumweek is sportief gestart met de Westfriesgasthuis Loop(t). De opbrengst van deze loop is naar de Stichting Leergeld Hoorn gegaan. Gedurende de week hebben verschillende activiteiten plaatsgevonden speciaal voor patiënten.

- Eind oktober is de centrale hal van het Westfriesgasthuis verbouwd om nog beter tegemoet te komen aan de wensen van patiënten en bezoekers.

- De Duizend Borsten-beurs heeft plaatsgevonden. Deze beurs is op initiatief van de mammacareteams van de 6 ziekenhuizen Noord-Holland-Noord (waaronder het Westfriesgasthuis) in de borstkankermaand georganiseerd. Gedurende de hele maand oktober is de gevel van het Westfriesgasthuis voor het vijfde achtereenvolgende jaar roze verlicht geweest. Met deze actie is aandacht gevraagd voor de strijd tegen borstkanker.

- Het Westfriesgasthuis heeft de eerste prijs gewonnen tijdens een conferentie over veiligheid. De inzending van het ziekenhuis, een veiligheidsspel genaamd "Op weg naar de veiligheids-TOP" werd door vakgenoten gekozen als winnaar.

- De Adviesgroep Kankerpatiënten Westfriesgasthuis (AKW) is gestart met het inloopspreekuur voor kankerpatiënten en hun naasten iedere eerste woensdag van de maand.

- De heraccreditatie van het NIAZ is behaald. De verlenging van de NIAZ-accreditatie is het bewijs dat het ziekenhuis continu kwalitatief goede zorg levert. Het heraccreditatiebewijs geldt voor de komende vier jaar.

- De audit NEN 7510 is gehaald. Het bewustzijn over informatiebeveiliging bij de medewerkers van het Westfriesgasthuis staat op hoog niveau. Daarnaast voldoen de risicoanalyses/continuïteitsplannen van de getoetste afdelingen aan de eisen.

- De verpleegafdeling chirurgie beleefde eind 2010 een landelijke primeur met het in kaart brengen van de verpleegafdeling (CS-Maps). Dit is een visuele weergave van de verpleegafdeling. Alle gegevens die in het elektronisch patiëntendossier (EPD) worden geregistreerd, geeft CS-Maps grafisch weer. Met iconen wordt bijvoorbeeld aangegeven of een patiënt nog gewogen moet worden, op de operatiekamer (OK) ligt of jarig is. Het proces op de verpleegafdeling wordt overzichtelijker en er kan meer worden gestuurd op kwaliteit en prestatie-indicatoren.



## 2010 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

# Veiligheid voorop

Terugblik 2010. In 2010 heeft het Westfriesgasthuis een nieuwe strategische koers voor de periode 2010 – 2015 vastgesteld. De belangrijkste doelstelling is om binnen drie jaar bij de top 10 van meest veilige ziekenhuizen te behoren. Patiëntveiligheid wordt daarmee een onderscheidend kenmerk van het Westfriesgasthuis.

Dit thema kwam niet uit de lucht vallen. In 2009 werden we op harde wijze met de neus op het feit gedrukt hoe kwetsbaar een ziekenhuis voor calamiteiten is. Op dat moment ging het over verloskunde, maar calamiteiten kunnen zich ook op veel andere afdelingen (en in andere ziekenhuizen) voordoen. Met een sterke veiligheidscultuur valt het risico in de patiëntenzorg echter aanzienlijk te beperken. Bij verloskunde uitten de risico's zich in veel publiciteit, het vertrek van een aantal specialisten, zodat noodgedwongen met relatief veel waarnemers gewerkt moest worden en de sfeer op de afdeling zeer gevoelig was. Een deel van de zorg werd overgelaten aan ziekenhuizen elders in de regio. Ondertussen werd met een verbeterprogramma hard gewerkt aan herstel van vertrouwen.

Als eerste ziekenhuisbrede actie voor de versterking van de veiligheidscultuur is in 2010 bij alle werkeenheden het vakgroepreglement van de medische staf verbeterd, met daarin bijzondere aandacht voor onderlinge communicatie en overdracht. Daarnaast wordt actieve invulling gegeven aan het landelijke programma voor het veiligheidsmanagementsysteem (VMS). In de maatschappelijke verslagen die komende

jaren geschreven worden, zal het onderwerp veiligheid steevast prominent aan de orde komen.

## Personeel

Het jaar 2010 heeft ook veel gebracht waar de medewerkers van het Westfriesgasthuis trots op kunnen zijn. Het Westfriesgasthuis heeft volgens het landelijke onderzoek van Effectory een 7,5; hoger dan gemiddeld in de zorgsector. Het onderzoek werd gedaan vóór het zeer geslaagde personeelsfeestwegenshet25-jarigebijubiläumenvóórhetevenzeergeslaagde stafcongres, waar de grondlegger van 'appraisal en assessment', de Brit Rodney Peyton, de inspirerende speciale gast was.

## Kwaliteit

De kwaliteit van de zorgprestaties is goed – het Westfriesgasthuis stond in 2010 op de 35ste plaats in de ziekenhuis top-100 van het AD. De financiële positie is sterk – met het weerstandsvermogen van 22% bevindt het Westfriesgasthuis zich hoog in de top 10 van de ziekenhuizen. De interne beheersing is van een goed niveau en – aldus PWC in het accountantsverslag – beter dan gemiddeld in de ziekenhuissector. Andere mooie momenten in 2010 waren de heraccreditatie van het Westfriesgasthuis door het NIAZ en de goede score in de audit voor de NEN-7510 normering voor informatiebeveiliging.

## EPD

Op het gebied van het Elektronisch Patiëntendossier (EPD) is het Westfriesgasthuis landelijk koploper. De grootste EPD-leverancier van Nederland gebruikt het Westfriesgasthuis als ontwikkellaboratorium en showroom. De Telegraaf gaf ruim aandacht aan het visualiseren van zorginformatie via de applicatie CS-Maps die in december werd opgeleverd. Minder vrolijk nieuws was de computerstoring die in het najaar plaats vond. Een virus legde een belangrijk deel van de computerinfrastructuur plat, waardoor specialisten opeens moesten terugvallen op papieren dossiervorming. Een aantal OK-sessies werd afgezegd. Er is aangifte gedaan wegens cybercriminaliteit.

## Samenwerking

De samenwerking met partners in de zorgketen is versterkt. Op het gebied van de oncologie werkt het Westfriesgasthuis

steeds meer samen met het Waterland Ziekenhuis en het Zaans Medisch Centrum via het samenwerkingsverband Esperanz B.V. Met dezelfde ziekenhuizen is Codia Waterland B.V. opgericht, een samenwerkingsverband voor dialyse dat heeft geleid tot een dialyseafdeling op de locatie van het Waterlandziekenhuis. Met het Medisch Centrum Alkmaar en het Zaans Medisch Centrum is de oprichting van Symbiant B.V. voorbereid, een 'center of excellence' voor pathologie. De positie in de keten van de spoedzorg is versterkt door een samenwerkingsovereenkomst met de Regionale Ambulancevoorziening waarbij de afdeling Spoedeisende hulp een aantal taken van de manager van deze organisatie gaat ondersteunen.

## Gastvrijheid

Deze mooie resultaten zijn geen reden voor zelfgenoegzaamheid. Er waren ook veel dingen die beter hadden gekund. Op het gebied van gastvrijheid en patiënttevredenheid scoort het Westfriesgasthuis op zijn best gemiddeld. Dit is al langer een zwakte waar op verschillende manieren geprobeerd is een verbetering in aan te brengen. Tot nog toe heeft dat onvoldoende resultaat opgeleverd. Om die reden is gekeken naar de mogelijkheid om op een meer systematische manier de 'gastbeleving' te versterken. Eind 2010 is besloten om aan te sluiten bij Planetree, vanaf 2011 moet dit gaan bijdragen aan een beter gevoel dat onze patiënten aan het Westfriesgasthuis overhouden. Patiëntbeleving is het tweede belangrijke speerpunt uit de strategie 2010-2015.

## Appraisal & assessment

De aanspreekcultuur is in het Westfriesgasthuis nog onvoldoende volwassen. Hier wordt aan gewerkt, onder meer via appraisal & assessment voor de medische staf. De deelname hieraan ligt met iets meer dan 30% ruim onder het gewenste niveau. Dat dit beter is dan in den lande, is geen excuus: in 2011 moet hier een grote stap in worden gezet.

## Financiële positie

De financiële positie van het Westfriesgasthuis moge sterk zijn, de operationele resultaten zijn al enkele jaren niet bijzonder hoog (geschoond voor incidenten is het resultaat de laatste jaren weinig meer dan 1% van de omzet). De productiviteit van medewerkers van het Westfriesgasthuis (inclusief medisch specialisten) ligt helaas onder het sectorgemiddelde. In de tweede helft groeide de formatie zelfs boven de norm uit. De beheersing was dus onvoldoende en moest in het laatste kwartaal met een selectieve vacaturestop worden 'geholpen'. Het ziekteverzuim steeg voor het eerst sinds lange tijd uit boven het sectorgemiddelde. Ook hier is de aandacht van het management versterkt, bovendien wordt een nieuwe partij voor verzuimbegeleiding gecontracteerd.

## Bedrijfsvoering

Omdat de overheid ziekenhuisbudgetten kort en omdat noodzakelijke investeringen in vastgoed hogere kosten met zich mee gaan brengen, is een aanzienlijke verbetering in de bedrijfsvoering nodig. Hiervoor is eind 2010 een taskforce ingesteld, die onder meer voorstellen heeft gedaan voor verbetering van de patiëntenlogistiek en verbetering van de registratie van de polibezoeken.

Zo is het Westfriesgasthuis een zorgaanbieder om met trots voor te mogen werken, maar ook een organisatie waar nog veel te doen is. Daarvoor zijn betrokken medewerkers essentieel. Wij zijn die medewerkers veel dank verschuldigd. Dat geldt ook voor de interim-bestuurder Fred Plukker, die van oktober 2009 tot eind 2010 in een woelige tijd voorzitter van de Raad van Bestuur was. Met de komst van zijn opvolger Jeroen Kreuger en een deels vernieuwde Raad van Toezicht zullen we de uitdagingen oppakken: veiligheid voorop, voor patiënten die hun zorg top ervaren, in een ziekenhuis dat dankzij een sterke bedrijfsvoering goed opgewassen is tegen de soms niet geringe druk van onze overheid.

Jeroen Kreuger, voorzitter raad van bestuur  
Hugo Keuzenkamp, lid raad van bestuur

Belangrijkste kengetallen (geldbedragen in € 1.000)		
	2009	2010
Aantal eerste polibezoeken	101.000	104.000
Opnamen	19.000	18.453
Verpleegdagen incl. dagverpleging	113.000	111.419
Aantal werknemers (fte) incl. specialisten	1.428	1.458
Aantal specialisten	123	137
Ziekteverzuim	4,0 %	5,0 %
Omzet	156.000	161.000
Kosten personeel (incl. specialisten)	98.000	102.000
Overige kosten incl. afschrijvingen	57.000	57.000
Resultaat	600	1.800
Genormaliseerd resultaat	1.700	3.000
Eigen vermogen (% balanstotaal)	19,8 %	21,5 %
Aantal VIM-meldingen	2.705	1.995
Aantal klachten	260	320
Plaats ranglijst AD	50	35

