



Publieksverslag 2011

Voortdurend Verbeteren



Rijnland
Ziekenhuis

Rijnland
Verpleging &
Verzorging



Rijnland
zorggroep

Voortdurend Verbeteren

Publieksverslag 2011



*Rijnland Zorggroep is
een gezonde organisatie
die mensgerichte en
deskundige zorg biedt
in een veilige omgeving.*

Uit: Strategisch beleid 2011-2015

Inhoudsopgave

	Voorwoord	5
1.	De organisatie gezond houden	6
2.	Blijven investeren in deskundigheid	14
3.	Altijd aandacht voor mensgerichte zorg	24
4.	Constant bewaken van patiëntveiligheid	30
5.	De feiten in cijfers	36

Voorwoord

2011 was het eerste jaar van ons nieuwe Strategisch Beleidsplan 2011-2015. Het was ook het jaar waarin we de daarin geformuleerde missie: 'een gezonde organisatie die mensgerichte en deskundige zorg biedt in een veilige omgeving', op een *betrokken, betrouwbare en bekwame* manier waarmaakten.

De kern van goede kwaliteitszorg ligt in de ambitie om voortdurend te verbeteren. 'Voortdurend verbeteren' was daarmee ook een herkenbare rode draad in onze resultaten van het afgelopen jaar.

Verpleeghuis Oudshoorn kreeg bijvoorbeeld voor de resultaten van zijn zorginspanningen het Gouden PREZO-keurmerk toegekend. Verpleeghuis Leythenrode en zorgcentrum Noorderbrink kregen het Zilveren PREZO-keurmerk. Door de enorme inzet van alle medewerkers van Rijnland Ziekenhuis en in het bijzonder de medisch specialisten, is de vierjaarlijkse NIAZ-audit uiteindelijk succesvol verlopen. Begin 2012 verlengde het NIAZ de accreditatiestatus weer voor vier jaar.

In kwalitatief opzicht sloten wij 2011 goed af: de Inspectie voor de Gezondheidszorg concludeerde naar aanleiding van het jaarbezoek dat 'vertrouwen in de kwaliteit' van onze patiëntenzorg gerechtvaardigd is.

Op financieel gebied realiseerden we een resultaat dat ruimschoots aan de gestelde doelen voldeed. Dat is te danken aan de voortdurende inspanningen van de medisch specialisten en onze medewerkers en aan de steeds verdere ontwikkeling van de juiste sturingsinformatie.

Als maatschappelijke onderneming blijven wij meedenken over oplossingen voor de toenemende kosten van – en in – de zorg. Met het LUMC, het Diaconessenhuis en zorgverzekeraar Zorg & Zekerheid in Leiden startten wij het project 'Regiovisie Leiden'. Hierin onderzoeken wij of samenwerking in onze zorgregio bij kan dragen aan een nog hogere kwaliteit van zorg en doelmatigheid en daarmee lagere kosten. Samen willen wij een ziekenhuiszorglandschap ontwerpen dat voorziet in kwalitatief goede, betaalbare en verantwoorde zorg en dat aantrekkelijk is voor medisch en verpleegkundig talent.

In de afzonderlijke hoofdstukken van dit publicatieverslag gaan we graag concreet in op de geleverde prestaties en het 'werk in uitvoering'. Onze medewerkers verdienen voor hun inzet vanaf deze plaats de grootste waardering.

Graag nodigen wij u uit om nader kennis te maken met Rijnland Zorggroep via onze website www.rijnlandzorggroep.nl. Natuurlijk zijn daar ook ons **Maatschappelijk Verslag 2011** en ons **Strategisch Beleidsplan 2011–2015** te lezen.



R. (Ron) Treffers, arts
Voorzitter raad van bestuur



drs. M. (Marcel) C. Kuin, MBA
Lid raad van bestuur

1.

De organisatie gezond houden

Rijnland Zorggroep werkt al jarenlang hard aan het opbouwen en behouden van een gezonde organisatie. Wij geven voortdurend aandacht aan interne en externe ontwikkelingen en sturen onze plannen en processen bij waar nodig.

Jaargespreek IGZ

De Inspectie voor de Gezondheidszorg beoordeelt jaarlijks of wij kwalitatief verantwoorde zorg leveren. Naast de zorg en de bedrijfsvoering komt ook aan de orde hoe de raad van bestuur en de medische staf werken en hoe het toezicht functioneert. De Inspectie is tevreden over de bereikte resultaten en ziet de verdere ontwikkeling van Rijnland Ziekenhuis met veel vertrouwen tegemoet.

Gezond en 'in control'

In 2011 verbeterden wij het financieel positief resultaat. Op het gebied van de financiële bedrijfsvoering en het risicomanagement zijn we 'in control'. De raad van bestuur en het bestuur van de medische staf beschreven dit jaar hoe zij hun verantwoordelijkheid voor kwaliteit en veiligheid in het ziekenhuis systematisch willen realiseren. Ieder kwartaal bespreekt het centraal managementoverleg (cmo) een ziekenhuisbrede kwaliteitsmonitor. Verbeteringen worden per medisch specialisme geagendeerd en gevolgd.

Nieuwbouw Oudshoorn

Michel du Chatinier, wethouder gemeente Alphen aan den Rijn, en Marcel Kuin, lid raad van bestuur Rijnland Zorggroep, gaven op 24 maart het symbolische startschot voor het project '**nieuwbouw Oudshoorn kleinschalig wonen**'. In 22 woningen met ieder acht personen wonen bewoners die dementerend zijn en/of een sociaal-geriatrische aandoening hebben. De dagelijkse activiteiten worden hier zo veel mogelijk als in een 'normaal' huishouden gedaan. De verwachting is in 2012 de eerste woningen op te leveren.



Nieuwbouw Oudshoorn

*Michel du Chatinier, wethouder
gemeente Alphen aan den Rijn, en
Marcel Kuin, lid raad van bestuur
Rijnland Zorggroep, gaven het
symbolische startschot voor het
project 'nieuwbouw Oudshoorn
kleinschalig wonen'.*

Open dag 2011

Ruim 3.400 bezoekers bezochten onze zorggroep in Alphen tijdens de landelijke open dag. Bezoekers kregen de mogelijkheid om op een verrassende, interactieve wijze kennis te maken met de zorg. Trekpleisters waren de operatiekamers en de gipskamer. Verder konden bezoekers zelf onder meer een schouder-scopie uitvoeren en driedimensionale, virtuele fysiotherapie voor ouderen uitproberen.

Transmuraal Netwerk

Kwaliteit van zorg wordt ook bepaald door hoe zorgvoorzieningen op elkaar aansluiten: de zorgketen. Een goed werkend bestuurlijk platform is daarvoor vereist. Daarom onderzochten we samen met ActiVite en Rijnland RevalidatieCentrum de mogelijkheid van een transmuraal centrum in de regio. Wij vertrouwen erop deze samenwerking in 2012 te realiseren.

Nieuwe klokkenluidersregeling

Binnen Rijnland Zorggroep gold een 'klokkenluidersregeling'. Om nog beter te kunnen voldoen aan de regels van goed bestuur stelde Brancheorganisatie Zorg een nieuwe regeling op. Deze gaat ervan uit dat meldingen rechtstreeks bij de raad van bestuur of de raad van toezicht worden gedaan of bij een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Medial diagnostische centra

De kwaliteitseisen op het gebied van klinisch chemische laboratoriumdiagnostiek worden steeds hoger. Na een uitgebreid vooronderzoek besloten wij deze werkzaamheden met ingang van 1 april 2012 uit te laten voeren door 'Medial diagnostische centra', een externe organisatie voor klinisch chemische diagnostiek.

Risicomanagement

Om de continuïteit van onze organisatie te waarborgen is het belangrijk om steeds een goed beeld te hebben van de risico's die we lopen, ze te beheersen en waar mogelijk te voorkomen. Risicomanagement is een integraal deel van de bedrijfsvoering. Daarom is de projectgewijze aanpak ervan in 2011 beëindigd en het thema ondergebracht in de maandelijkse managementagenda.

Huisartsensymposium 'Samen werken'

Aan ons jaarlijks symposium namen zeventig huisartsen deel. Het thema van het symposium was dit jaar *Samen werken*. Bij veel aandoeningen zijn meerdere specialisten betrokken en duo's specialisten lieten zien dat samenwerking binnen ons ziekenhuis dagelijks werk is.

Gewoonhuizen en Ommedijk

We richten ons steeds meer op complexe somatische en psycho-geriatrische problematiek. Daarom besloten we de Gewoonhuizen, een kleinschalige woonvorm voor licht dementerende ouderen, gefaseerd te sluiten en deels op te laten gaan in Verpleeghuis Oudshoorn. Voor de bewoners is elders een nieuwe woonplek gevonden. Voor teamleden was er binnen de organisatie een nieuwe werkplek. Van het nieuwbouwproject voor de kleinschalige woonvorm De Ommedijk werd afgezien.

Regiovisie op ziekenhuiszorg

Rijnland Ziekenhuis werkt samen met het Leids Universitair Medisch Centrum (LUMC) en het Diaconessenhuis in Leiden. Om de zorg goed en betaalbaar te houden pleit de overheid voor een kritische (regionale) beoordeling ervan. De ziekenhuizen en de regionale zorgverzekeraar (Z&Z) bespraken daarom in 2011 hoe zij de continuïteit, kwaliteit en toegankelijkheid van de zorg in de regio kunnen verbeteren en ontwikkelen hier een gezamenlijke visie op.



Open dag 2011

*Ruim 3400 bezoekers bezochten
onze zorggroep in Alphen aan den
Rijn tijdens de landelijke open dag.*

2.

Blijven investeren in deskundig- heid

De basis van al ons handelen is deskundige zorg. Onophoudelijk monitoren en verbeteren wij de kwaliteit van onze zorg. In 2011 ontvingen wij veel credits voor de prestaties van zowel Rijnland Ziekenhuis als Rijnland Verpleging en Verzorging.

Samenwerking LUMC

Samen met het Leids Universitair Medisch Centrum (LUMC) verzorgt Rijnland Ziekenhuis de opleiding van arts-assistenten en draagt het bij aan het onderwijs aan co-assistenten en semi-artsen.

Nieuwste technologie operatiekamers

De operatiekamers van Rijnland Ziekenhuis zijn in 2011 voorzien van moderne videotorens met full HD-camera's en schermen. Hierdoor heeft de snijdend medisch specialist tijdens operaties een nog scherper beeld en vermindert het risico op complicaties en infecties. Specialist en patiënt kunnen na de operatie samen de ingreep terugkijken. Door investeringen in apparatuur en training is het nu mogelijk om een breed scala kijkoperaties aan te bieden. Die zijn minder pijnlijk en de patiënt is sneller weer thuis.

Geheugenpoli

De oorzaken van geheugenverlies kunnen totaal uiteenlopen en de aanpak zal daardoor ook per patiënt, jong of oud, anders zijn. Daarom heeft Rijnland Ziekenhuis een geheugensprekuur. Naast lichamelijk onderzoek vinden ook gesprekken met de neuroloog, neuropsycholoog en eventueel een verpleeghuisarts en geriatrisch verpleegkundige plaats.

Hartrevalidatie uitgebreid

Patiënten met een hartaandoening kunnen nu in beide locaties van Rijnland Ziekenhuis een compleet en intensief revalidatieprogramma volgen. De afdelingen sportgeneeskunde en cardiologie sloegen de handen ineen en ontwikkelden dit nieuwe programma. Elke patiënt krijgt een persoonlijk revalidatieplan en wordt besproken in een team van sportarts, cardioloog, fysiotherapeut en diëtist.



Deskundige zorg

Door investeringen in apparatuur en training is het nu mogelijk om een breed scala aan kijkoperaties aan te bieden.

Wetenschapsdag

groot succes

Ruim 175 medewerkers namen op 28 november deel aan de jaarlijkse Wetenschapsdag. Voor het eerst in de geschiedenis van deze activiteit, heeft één persoon, Vuka Jovanović (arts-assistent orthopedie), beide beschikbare prijzen gewonnen: de wetenschapsprijs en de prijs voor het best gepresenteerde onderzoek. Zij kreeg deze voor haar onderzoek 'Veilige benadering van de heup via de voorkant?'.

Leergang en opleidingen

Om medewerkers te helpen de stap te maken naar een leidinggevende functie, ontwikkelden we de Leergang *Potentials*. Elf medewerkers rondden deze in 2011 af met een geslaagd minisymposium over risicomanagement. Vijftien enthousiaste verpleegkundigen volgden in 2011 de opleiding tot senior verpleegkundige. Zij nemen binnen hun verpleegafdeling een voortrekkersrol in bij het verbeteren van de kwaliteit van de zorg. Coachen van collega's speelt hierbij een belangrijke rol.

Traumazorg naar level 2

Traumazorg wordt ingedeeld in drie niveaus. De traumachirurgen van Traumacentrum West plaatsten Rijnland Ziekenhuis in 2011 in *level* 2. Dat wil zeggen dat het ziekenhuis uitgebreide traumafaciliteiten en bemensing heeft.

Intensive Care naar niveau 2

Hoe zieker de patiënt, hoe meer eisen dit stelt aan de zorgverleners, de apparatuur en de organisatie van de IC. De IC's worden ingedeeld in drie niveaus, oplopend al naar gelang de ernst van de ziekte. Door de Nederlandse Vereniging Intensive Care is aan de IC van Rijnland Ziekenhuis het niveau twee toegekend.

Toetsen voorbehouden handelingen

Voorbehouden handelingen zijn verpleegkundige handelingen die bepaalde scholing vereisen. Die worden structureel getoetst onder toezicht van de Commissie Voorbehouden Handelingen. In het ziekenhuis nemen getrainde 'aandachtshouders voorbehouden handelingen' de theorie- en praktijktoets bij hun collega's af. In Rijnland V&V doen medewerkers eerst de theorietoets. Bij voldoende resultaat maken zij dan een maand later de praktische toets. De commissie heeft naar aanleiding van de uitkomsten van de meting verbeterpunten voor ziekenhuisafdelingen geformuleerd.

Geriatricie en ouderengeneeskunde

Zowel het aantal oudere patiënten als die met meerdere ziekten stijgen. Dit vereist een bredere kijk op oudere patiënten en de verbinding tussen ziekenhuis- en verpleeghuiszorg. In 2011 openden we het dagonderzoekscentrum geriatricie in Rijnland Ziekenhuis locatie Alphen aan den Rijn. Hier kunnen ouderen met meerdere gezondheidsklachten in één dag alle onderzoeken ondergaan en de resultaten krijgen. In 2011 besloten we ook het aantal geriateren uit te breiden. De behandel diensten in Rijnland Verpleging en Verzorging, de specialisten ouderengeneeskunde, de klinische geriatricie en de paramedische afdelingen vormen vanaf 1 januari 2012 het nieuwe zorggroepbrede Rijnland Centrum voor Ouderengeneeskunde. Door kennis te bundelen en de zorg voor de kwetsbare ouderen integraal aan te pakken, versterken ziekenhuis en de verpleeg- en verzorgingshuizen elkaar.

Verbetering zorgaanbod dementie

Rijnland Zorggroep zet de schouders onder de ketenzorg voor mensen met dementie en hun mantelzorgers. Samen met andere zorgaanbieders in de regio en het zorgkantoor zorgen wij voor een structureel aanbod van samenhangende dementiezorg. Wij werken daarbij samen met Alzheimer Nederland.

Live surgery nascholingssymposium

De maatschappen orthopedie en sportgeneeskunde organiseerden een [nascholingssymposium](#) voor 250 fysiotherapeuten. Tijdens het symposium was er voor het eerst in de geschiedenis van ons ziekenhuis een live-verbinding met de operatiekamer waar een kijkoperatie werd uitgevoerd. Aanwezigen in de zaal konden *real time* vragen stellen aan de operateur.

Betere palliatieve zorg

Ook voor de stervensfase ontwikkelden wij een zorgpad, zodat patiënten in de laatste levensfase nog betere zorg krijgen. Zo kunnen we de samenwerking tussen patiënt, naasten, verpleegkundigen, artsen en andere betrokken hulpverleners verder verbeteren.



Keurmerken in 2011



Kwaliteitskeurmerk Opleidingscentrum
Opleidingscentrum Rijnland Ziekenhuis is geaccrediteerd door het Kwaliteitsregister Verpleegkundigen en Verzorgenden (V&VN) hetgeen aangeeft dat wij als aanbieder van opleidingen/cursussen kwaliteit leveren. Ons aanbod van opleidingsactiviteiten wordt opgenomen in de catalogus van de V&VN.



Gouden en zilveren PREZO's
De kwaliteit van zorg in Rijnland Verpleging en Verzorging wordt gebaseerd op PREZO. PRE(staties) in de ZO(rg) is een landelijk kwaliteitskeurmerk voor verantwoorde zorg. PREZO kent een centrale plaats toe aan de beleving van cliënten. We zijn trots dat ons Zorgcentrum Noorderbrink en Verpleeghuis Leythenrode het zilveren PREZO-keurmerk haalden en Verpleeghuis Oudshoorn het gouden PREZO-keurmerk.



Kindgericht ziekenhuis
Stichting Kind en Ziekenhuis kent Smiley's toe aan ziekenhuizen die zich positief onderscheiden door hun voorzieningen voor kinderen en ouders. Dit geeft aan dat de zorg op de afdeling voldoet aan de criteria van de Stichting. Een ziekenhuis krijgt in totaal maximaal drie Smiley's. Rijnland Ziekenhuis ontving als eerste in de regio in één keer twee Smiley's: voor de kinderafdeling en de dagbehandeling.

Mr. M. Zonneville, burgemeester Leiderdorp, en mr. I.M. Harkema-Dun, voorzitter stichting Kind en Ziekenhuis, hijsen de vlag die hoort bij het halen van twee Smiley's.



Microbiologisch laboratorium geaccrediteerd

Het medisch microbiologisch laboratorium (MML) van Rijnland Ziekenhuis kreeg in 2011 de CCKL-accreditatie (Coördinatie Commissie ter bevordering van de Kwaliteitsbeheersing op het gebied van Laboratoriumonderzoek in de Gezondheidszorg). Om dit te bereiken, hebben alle medewerkers van het MML zich de laatste jaren met volle kracht ingezet.



Rijnland Ziekenhuis Vaatkeurmerk

Rijnland Ziekenhuis kreeg het Vaatkeurmerk van de Hart- & Vaatgroep voor de kwaliteit van behandelingen van aandoeningen in de slagaders van benen, bekken, buik, aorta en hals. Een Vaatkeurmerk-ziekenhuis heeft onder meer 24/7 een vaatchirurg en een interventieradioloog beschikbaar voor acute vaatzorg.



Ziekenhuisbrede NIAZ-accreditatie

Eens in de vier jaar beoordeelt het NIAZ (Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg) de kwaliteitszorg in het ziekenhuis. Uit de audit voor heraccreditatie kwamen verbetermaatregelen. Begin 2012 ontvingen we een positief eindoordeel. Daar zijn we trots op.

Kwaliteitsoordeel van buiten

Achmea oordeelt dat ons ziekenhuis voor borstkanker, darmkanker en verwijde buikaorta voldoet aan de kwaliteitseisen en baseert zich op de kwaliteitseisen van de chirurgen van de Nederlandse Vereniging voor Heelkunde. Die kijken naar kwaliteit en naar het minimum aantal operaties dat een ziekenhuis per jaar moet doen.

Menzis geeft Rijnland Ziekenhuis het keurmerk TopZorg. Dit betekent dat zowel de zorgverzekeraar als patiëntenorganisaties vinden dat de behandelingen van amandelen, borstkanker, heupartrose, knieartrose, liesbreuk en staar in ons ziekenhuis goed, snel en met veel aandacht voor de patiënt worden uitgevoerd.

CZ beoordeelde Rijnland Ziekenhuis als enige in de regio met het predicaat 'beste borstkankerczorg'. In die categorie kan de patiënt op één dag alle onderzoeken ondergaan, binnen vijf werkdagen de diagnose krijgen en binnen vier weken worden geopereerd. De patiënten beoordelen zelf dat de borstkankerczorg bovengemiddeld is.



Ook de Consumentenbond en Borstkanker-Vereniging Nederland (BVN) bestempelden onze borstkankerczorg als uitstekend. We kregen weer een BVN-lintje: het teken dat het ziekenhuis voldoet aan hun eisen. Onze zorg op maat en de 'bejegening van patiënten door zorgverleners tijdens de onderzoeksfase' kregen drie sterren.

3.

Altijd aandacht voor mens- gerichte zorg

Wat wij doen, raakt direct aan de kwaliteit van mensenlevens. Bij alle handelingen staat dat besef voortdurend centraal. De omgeving en processen moeten passen bij de patiënt en zijn of haar omstandigheden en wensen.

Verruimde bezoektijden

Om tegemoet te komen aan wensen van patiënten en bezoekers, zijn in het ziekenhuis de bezoektijden verruimd. Tussen 14.00 en 20.00 uur is iedereen welkom. Patiënten en hun bezoek kunnen zo drukte aan het bed beter over de dag spreiden. Onze afdelingen hartbewaking, kindergeneeskunde en verloskunde hebben afwijkende bezoektijden.

Nieuwe maaltijden Rijnland Ziekenhuis:

'Meals on Wheels'

In 2011 is hard gewerkt aan een nieuw voedingsconcept: *'Meals on Wheels'*. Patiënten kiezen voortaan vanuit bed à la minute de warme maaltijd. Onder het motto 'Rijnland serveert' serveren de voedingsassistenten aan bed de maaltijden met een buffetwagen met uitgebreid assortiment. De patiënt hoeft niet meer van tevoren een menu-keuze door te geven en geeft zelf aan hoeveel hij of zij wil eten. 'Rijnland Serveert' is prettig voor de patiënten en duurzaam omdat er zo nauwelijks eten wordt weggegooid.

Thuismonitoring zwangeren

Soms moeten zwangere vrouwen ter observatie in het ziekenhuis worden opgenomen. Sinds 2011 is het soms mogelijk om thuis zorg te ontvangen door gespecialiseerde verpleegkundigen van Rijnland Ziekenhuis. Tijdens deze 'thuismonitoring' komt de patiënt een keer per week naar de gynaecoloog. Zo kan sommige vrouwen een ziekenhuisverblijf van meerdere weken bespaard blijven.



Mensgerichte zorg

In 2011 was er de introductie van een nieuw voedingsconcept: 'Meals on Wheels'. Voedingsassistenten serveren aan bed de maaltijden met een buffetwagen met uitgebreid assortiment.

‘Leef gezondweek’

afdeling dialyse

In november stond de afdeling dialyse van Rijnland Ziekenhuis in het teken van ‘leef gezond’. Omdat bewegen gezond is, werd voor de dialysepatiënten tijdens de hemodialyse een beweegsessie georganiseerd. Ook bespraken de deelnemers vetinname en cholesterolverhogende voedingsmiddelen en kwam een gezonde body mass index (BMI) ter sprake.

Ruimere openingstijden Eerste Hart Hulp

De openingstijden van de Eerste Hart Hulp (EHH) zijn verruimd naar elke dag van 8.00 tot 22.00 uur. Patiënten met het vermoeden van hartproblemen komen binnen met een verwijzing van de huisarts of via de spoedeisende hulp. Op de EHH worden ze gescreend op een mogelijke hartaandoening, zodat zij snel en adequaat kunnen worden behandeld. Er is 24 uur per dag een verpleegkundig coördinator aanwezig.

Inloopspreekuur ‘check verdachte plek’

Een lange wachtlijst kan voor mensen een drempel zijn om naar de dermatoloog te gaan. Snel handelen is echter juist bij sommige kwaadaardige huidaandoeningen erg belangrijk. Daarom startten de dermatologen met het ‘check verdachte plek-spreekuur’ in locatie Alphen aan den Rijn. Patiënten met een verdacht plekje op de huid kunnen na verwijzing door de huisarts elke ochtend zonder afspraak binnenlopen.

Verpleeghuis Leythenrode wint Planetree Award 2011

Afdeling De Does van Verpleeghuis Leythenrode won de Spirit of Planetree Nederland 2011 Award omdat cliënten betrokken worden bij de werving en selectie van nieuw personeel. Bewoners van De Does hebben chronische lichamelijke problemen en krijgen intensieve zorg. Zij nemen nu actief deel aan de sollicitatiegesprekken en bepalen op deze wijze mee wie er in hun woonomgeving komt werken.

Make-overs en kunst

Eén van de elementen van Planetree is dat ruimtes er aangenaam en rustgevend uitzien. Het priklab, de openbare ruimte op de vierde etage van het ziekenhuis in Leiderdorp en de wachtruimte van radiologie ondergingen een complete *make-over* en zijn nu warm, uitnodigend en stijlvol. De wisselende kunstexposities die we samen met

Recordaantal bevallingen

Steeds meer vrouwen kiezen voor een ziekenhuisbevalling. In Rijnland Ziekenhuis wordt veel gebruik gemaakt van de kraamsuites. Die bieden comfort in een huiselijke en ontspannen sfeer, en de partner kan blijven slapen. In Rijnland Ziekenhuis zijn in 2011 maar liefst 1.626 baby's geboren. De afgelopen vijf jaar is het aantal bevallingen in ons ziekenhuis met dertig procent toegenomen. Rijnland Ziekenhuis is trots op dit recordaantal.

Kunstuitleen Zoetermeer verzorgen, brengen nog meer sfeer in huis. De wachtruimtes bij de IC en de OK kregen prachtige meubels in rustige kleuren en een flexibele scheidingswand. Zo kunnen de bezoekers daar onder gepaste omstandigheden wachten en/of troost zoeken bij elkaar.

Nieuw dakterras Verpleeghuis Oudshoorn

Met hulp van medewerkers, sponsors en vrijwilligers realiseerde Verpleeghuis Oudshoorn een aangekleed dakterras voor de bewoners van de afdelingen De Brug en De Oever. Een prachtig Planetree-initiatief dat door burgemeester Eenhoorn van Alphen aan den Rijn geopend werd.

Just say hello!

Het is belangrijk dat onze patiënten, cliënten, bezoekers en collega's zich welkom voelen in onze organisatie: ook dat is Planetree. Een vriendelijke glimlach of de ander gedag zeggen is een kleine moeite met een verrassend groot effect. ‘Wie gedag zegt, wordt gezien!’ was het motto van de campagne ‘Just Say Hello’ waarin iedereen werd aangespoord om elkaar, bezoekers, patiënten en cliënten consequent te begroeten.

Planetree-training voor specialisten

De medisch specialisten volgden in 2011 een Planetree-training en maakten kennis met de zorgvisie van Planetree, en wat dit voor hun vakgebied en de afdelingen binnen Rijnland Zorggroep kan betekenen. Goede samenwerking en een gezamenlijke bereidwilligheid om de best mogelijke zorg aan patiënten te bieden staan daarbij centraal. Met een dergelijke opzet voor trainingen voor artsen is Rijnland Zorggroep uniek in Nederland.

4.

Constant bewaken van patiënt- veiligheid

Goede zorg vereist de juiste, veilige en doelmatige omstandigheden. Die creëren wij door nauwkeurige procesbewaking en registratie en door onszelf constant af te vragen wat er beter of anders kan. Zo behouden we het goede terwijl we voortdurend verbeteren.

Invoering elektronisch voorschrijven

In 2010 en 2011 zijn de medisch specialisten van Rijnland Ziekenhuis gestart met het elektronisch voorschrijven van geneesmiddelen (EVS). In 2011 nog beperkt tot opgenomen patiënten, maar met ingang van 1 januari 2012 ook voor poliklinische patiënten. Een EVS signaleert direct de interacties met andere geneesmiddelen. Daarnaast signaleert het systeem ook of er sprake is van mogelijke overgevoeligheid van patiënten voor bepaalde medicatie.

Verbeterde medicatieoverdracht

Een goede overdracht van medicijngegevens voorkomt verkeerd medicijngebruik. Met het project 'Medicatieoverdracht' verminderden we in vier stappen de kans op fouten:

- opnamegesprek door de apothekersassistent
- actueel medicatieoverzicht steeds beschikbaar in het EVS
- ontslaggesprek met uitleg over de medicatie
- de ontslagmedicatie wordt door de apotheek bij de patiënt op de afdeling bezorgd.

Informatiebeveiliging op orde

Aan onze informatiebeveiliging worden hoge eisen gesteld. Een audit in 2011 wees uit dat we op alle onderzochte normen aan de minimumeisen voldoen. We blijven ervoor zorgen dat de beveiliging van de informatie ook goed wordt verankerd in de normale dagelijkse gang van zaken.



Veilige zorg

*Een goede overdracht van
medicijngegevens voorkomt
verkeerd medicijngebruik.*

Ontruimingsoefeningen

In 2011 zijn zowel in Rijnland Ziekenhuis als in Rijnland Verpleging en Verzorging veel ontruimingsoefeningen gehouden. Door deze verplichte trainingen weten medewerkers hoe te handelen in nood en bij ontruiming. Medewerkers worden geregistreerd als zij een brand- en/of ontruimingsinstructie hebben gevolgd.

Handen af van onze hulpverleners!

Bijna twee derde van de werknemers met een publieke taak krijgt te maken met agressie en geweld. Ook in Rijnland Zorggroep scoort agressie en geweld helaas hoog. Eerder deden we al mee aan het landelijk project VeiligeZorg, maar ook uit de resultaten van het periodieke onderzoek naar de tevredenheid van onze medewerkers, bleek het nodig om dit thema opnieuw op te pakken. Op basis van een nieuw landelijk programma 'Handen af van onze hulpverleners!' werd een plan van aanpak opgesteld en uitgevoerd.

Melden van incidenten

In mei organiseerden we 'De week van de melding'. Melden van incidenten is belangrijk om incidenten te voorkomen en risico's zichtbaar te maken. Aan de hand van een analyse worden er dan verbeteracties voorgesteld en uitgevoerd. Dit levert een bijdrage aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg en de veiligheid van patiënt/cliënt en medewerker.

'VIM'men' helpt

Het 'Veilig Incidenten Melden' stelt dat een medewerker een (bijna-)incident binnen 48 uur digitaal meldt. Het registratiesysteem geeft elk incident een risicoscore, die geldt als indicator voor de ernst en de kans op herhaling. De VIM-coördinator krijgt een geautomatiseerd berichtje en stuurt deze na beschouwing door naar het VIM-team van de afdeling. Dat team bespreekt alle meldingen en voert zo nodig verbeteracties in. Het aantal meldingen steeg fors, hetgeen een goed teken is. Het systeem wordt continu geëvalueerd en verbeterd.

Melden kindermishandeling

Elk kind dat op de spoedeisende hulp terecht komt wordt zorgvuldig gescreend op signalen van kindermishandeling. Negen basisvragen dwingen de arts om heel goed naar elk kind te kijken: Klopt het verhaal met de verwonding? Hoe reageert het kind op de ouders? Alle arts-assistenten zijn getraind in het herkennen. Deze zorgvuldige screening bleef niet zonder resultaat. Het aantal meldingen steeg fors. Een speciale werkgroep bespreekt maandelijks alle kinderen en bepaalt eventueel een stappenplan voor de begeleiding van het kind en de ouders.

Realisatie Veiligheidsprogramma

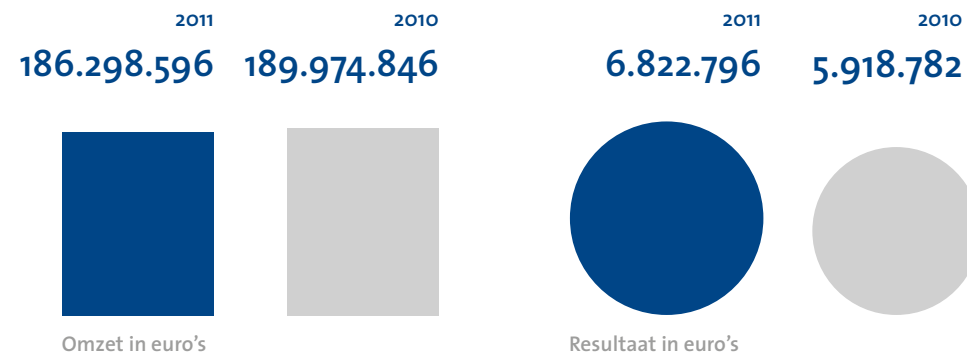
Ook in 2011 hebben wij stug doorgewerkt aan het realiseren van de doelstellingen van het landelijk Veiligheidsprogramma. Eind 2011 waren zes van de elf thema's afgerond. De nog niet afgeronde thema's volgen in 2012. Met een landelijke 'quick scan' wordt de voortgang gevolgd. De rapportage over de resultaten van Rijnland Ziekenhuis benutten we bij het formuleren van verbetermaatregelen.

5.

De feiten in cijfers

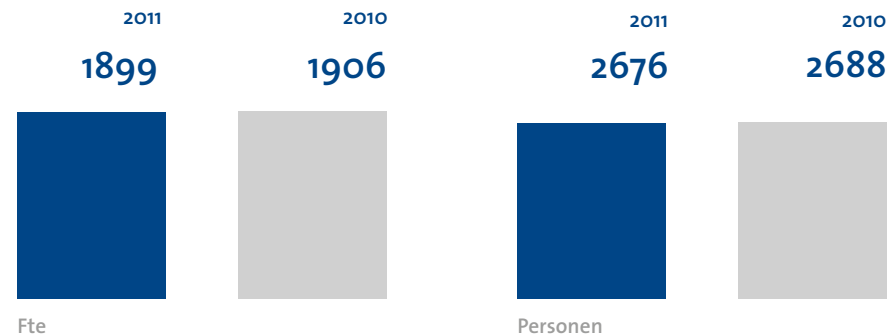
Rijnland Zorggroep:

Financiën

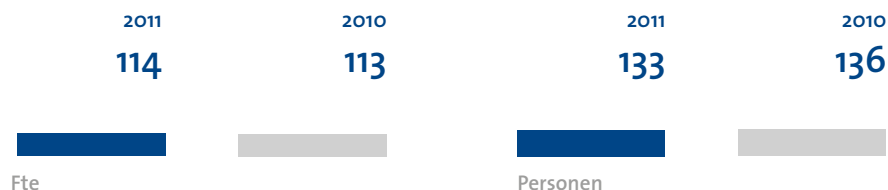


Personeel

Loondienst:

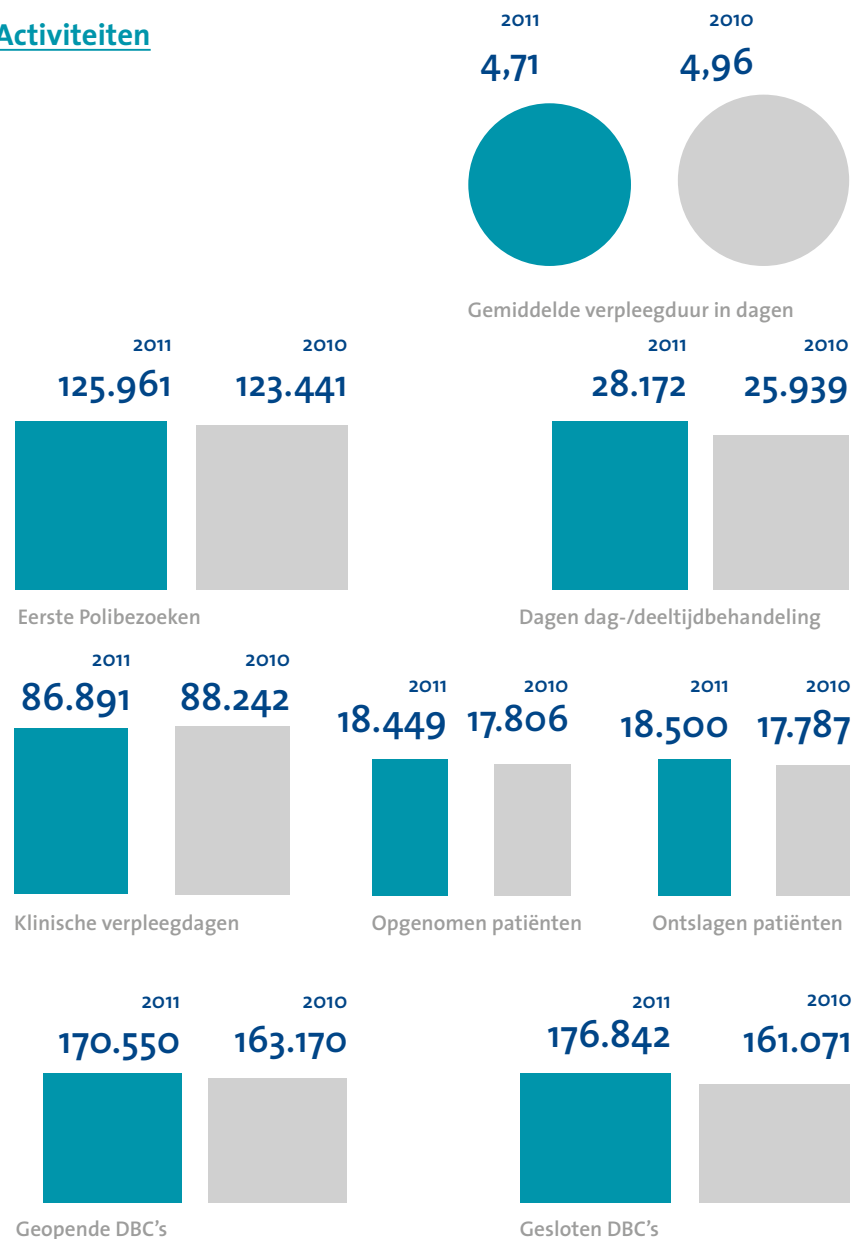


Medisch specialisten:



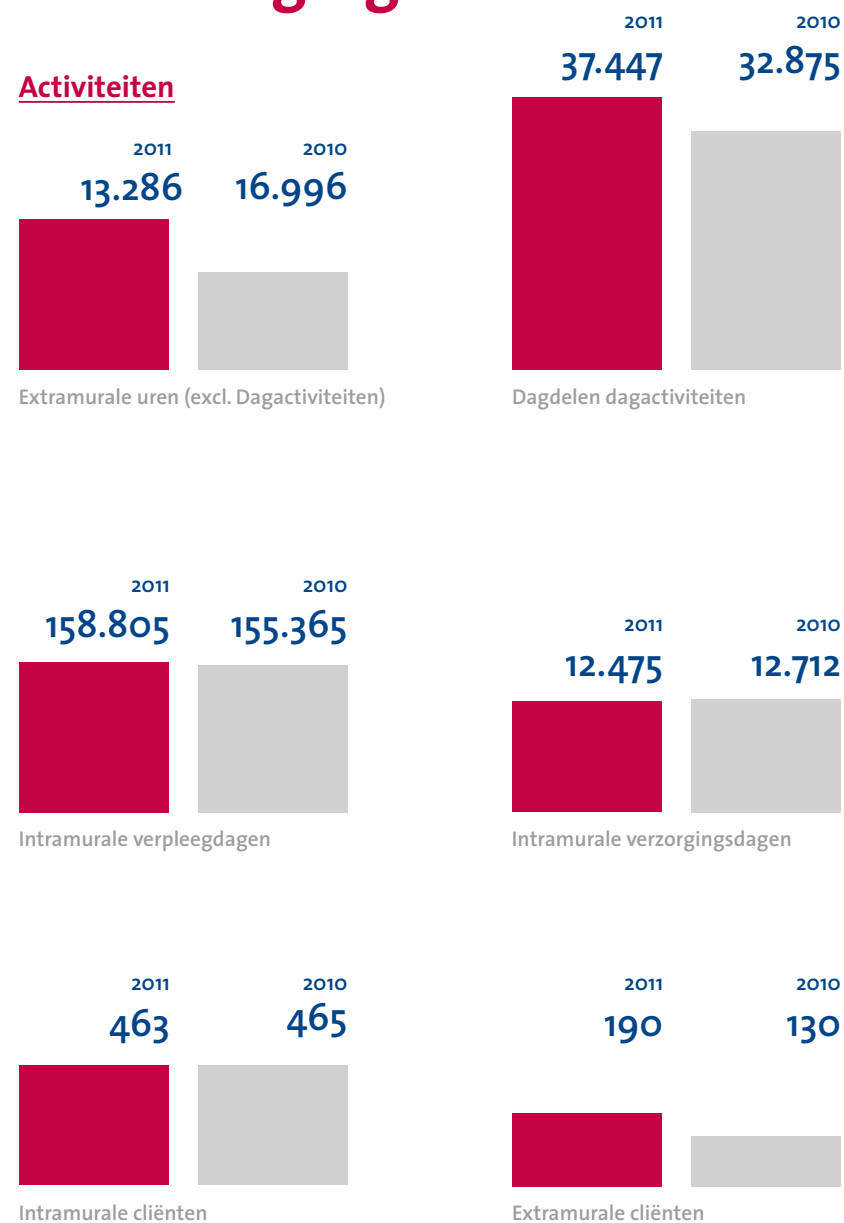
Rijnland Ziekenhuis:

Activiteiten



Rijnland Verpleging & Verzorging:

Activiteiten



Rijnland Ziekenhuis is:

18.500 ontslagen patiënten;
470 erkende plaatsen;
176.842 gesloten DBC's;
3,9% ziekteverzuim;
11,2% personeelsverloop

Rijnland Verpleging & Verzorging is:

**470 erkende AWBZ-
plaatsen;** 158.805
verpleegdagen; **12.475
verzorgingsdagen;** 470
intramurale cliënten; **189
extramurale cliënten;**
5,4% ziekteverzuim; **16,5%
personeelsverloop**

Colofon

Dit jaarverslag is een uitgave van Rijnland Zorggroep

Tekst: Rijnland Zorggroep en Van Kempen PR & PA

Productie: Van Kempen PR & PA, Den Haag

Fotografie: Rijnland Zorggroep

Concept, ontwerp en realisatie: Ontwerpwerk, Den Haag

Druk: Romer, Rotterdam

Rijnland Zorggroep

Afdeling Communicatie

Simon Smitweg 1

2353 GA Leiderdorp

t: 071- 582 8282

info@rijnland.nl

www.rijnlandzorggroep.nl

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Rijnland Zorggroep.



Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg



PLANETREE

