



Jaarbericht 2010

Onze Lieve Vrouwe Gasthuis



+ Samen bereiken we meer

Wij werken graag samen. Binnen ons ziekenhuis, maar ook erbuiten. Want met elkaar bereiken we meer, op elk front, of het nu gaat om de kwaliteit van onze zorg of de veiligheid van onze patiënten. Daarom hebben we ook het afgelopen jaar verbinding gezocht. De patiënten wisten ons ziekenhuis te vinden in 2010. Het aantal mensen dat voor het eerst een van onze poliklinieken bezocht, nam toe met 4,6%. Het aantal opnames steeg met 8,2%.

Om onze kwaliteit te verbeteren én kosten te besparen, hebben we in 2010 de handen ineen geslagen met het SLAZ, AMC en BovenIJ Ziekenhuis. De mogelijkheden tot verdergaande samenwerking zijn verkend en worden uitgewerkt. Dankzij volumevergroting bewaken we de kwaliteit van topklinische zorg in de Amsterdamse regio. Achterliggend doel is een sterkere concentratie en spreiding van zorg in Amsterdam. Ook onze samenwerking binnen de landelijke kwaliteitsketen Santeon heeft concrete resultaten opgeleverd. Een voorbeeld is de pilot met de Consumer Quality Index, die meer inzicht geeft in hoe we het als ziekenhuis doen in de ogen van de patiënt.

We hebben de samenwerking met verwijzers in 2010 versterkt door een accountmanager aan te stellen, die de huisartsen in Amsterdam goed informeert, knelpunten bespreekt en verbeteringen initieert.

Onze NIAZ-accreditatie toont aan dat we er goed voor staan als het om kwaliteit en veiligheid gaat. De leden van het auditteam noemden het OLVG een betrokken, gastvrij en kwalitatief hoogstaand ziekenhuis, waar zij met een gerust gevoel hun moeder zouden laten opnemen. Maar we hebben ook verbeterpunten meegekregen, die zijn opgenomen in het kwaliteitsbeleidsplan.

Om onze doelmatigheid te vergroten zijn eind 2010 acht ziekenhuisbrede projecten gestart, die moeten bijdragen aan een gezonde bedrijfsvoering. Zo kunnen we onze ambities als toonaangevend topklinisch ziekenhuis blijven waarmaken. Een mooi voorbeeld is de tele-IC, waarmee we vitale functies van intensive care-patiënten op afstand bewaken.

Al met al hebben we een sterk jaar achter de rug. Samen hebben we bijgedragen aan onze kernwaarden: gastvrij en toonaangevend. Een woord van dank is dan ook op zijn plaats voor al onze medewerkers, vrijwilligers, de Ondernemingsraad, de Patiëntenraad, het bestuur van de Medische Staf, het Verpleegkundig Stafconvent en de Raad van Toezicht.

Raad van Bestuur OLVG,

dr. D.J. (Douwe) Hemrika, voorzitter

drs. J.C.H.G. (Anita) Arts

drs. P.E. (Peter) van der Meer MBA





+ Meer samenwerken

Terwijl we binnenshuis onze patiënten steeds meer interdisciplinair behandelen, zoeken we buitenshuis vaker samenwerking met andere ziekenhuizen. We bundelen kennis en ervaring in expertisecentra, waar we onze patiënten snelle, goede en veilige zorg bieden.

Door samen te werken, lopen we vooruit op de steeds stringenter wordende eisen met betrekking tot aantallen behandelingen en operaties. Zo waarborgen we niet alleen de kwaliteit en continuïteit van de zorg, maar besparen we door de volumevergroting ook op de kosten.

Met het AMC werken we samen op het gebied van cardiologie en cardio-thoracale chirurgie in het Hartcentrum Amsterdam. Hartpatiënten kunnen steeds vaker minimaal-invasief geopereerd worden. Daardoor voeren we steeds minder klassieke hartoperaties uit. Door samenwerking met het AMC komen we echter wel uit op het aantal hartoperaties dat vereist is voor een opleidingsvergunning.

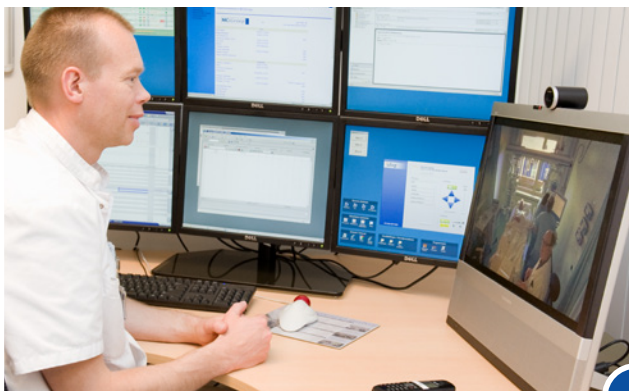
Met het Sint Lucas Andreas Ziekenhuis (SLAZ) en het BovenIJ Ziekenhuis leveren we 24-uurs vaat-chirurgische zorg in het Vaatcentrum Amsterdam. Eén van de speerpunten is de endovasculaire chirurgie: opereren via een kleine opening, bijvoorbeeld in de lies. En onze urologen behandelen met collega's uit het SLAZ nierstenen in het Niersteencentrum Amsterdam. Een raamovereenkomst voor structurelere samenwerking is zowel met het SLAZ als met het BovenIJ begin 2011 getekend.

+ Meer innovatie

Het OLVG behandelt sinds kort intensive care-patiënten van een ander ziekenhuis – het MC Zuiderzee in Lelystad – via een digitale verbinding. We zijn het eerste Europese ziekenhuis dat deze vorm van zorg-op-afstand biedt. Het ziekenhuis in Lelystad kan 's avonds en in het weekend geen intensivisten inzetten, maar dankzij deze 'tele-IC' is daar nu permanent de benodigde expertise beschikbaar voor patiënten met bedreigde vitale functies.

Ook onze cardio-thoracaal chirurgen hadden in 2010 een primeur. Zij plaatsen tegenwoordig niet tijdens, maar vier weken vóór een hartritmeoperatie een hartritmemonitor onder de huid van de patiënt. Op die manier kunnen we het effect van de operatie beter meten. En voor patiënten die op hogere leeftijd een openhartoperatie ondergaan, is de polikliniek Hartoperatie Senioren in het leven geroepen. Omdat ouderen een grotere kans hebben op complicaties na een openhartoperatie, bereiden we ze voor met een conditietest, training van de ademhalingspijpen en drinkvoeding.

Met de Santeon ziekenhuizen werken we voortdurend aan verbetering van kwaliteit, veiligheid en efficiëntie. Het grote voordeel van Santeon is dat we best practices uitwisselen. Een voorbeeld daarvan is de necrologiebespreking. Het OLVG analyseert al drie jaar systematisch alle overlijdensgevallen. Zo signaleren we waar onze zorg beter kan. Sinds 2010 voeren de Santeon ziekenhuizen deze analyse ook uit en delen we de resultaten.





+ Meer kwaliteit en veiligheid

In maart 2010 behaalde het OLVG de NIAZ-accreditatie. Dit kwaliteitskeurmerk geeft aan dat we voldoen aan de eisen van adequate en veilige zorg van het NIAZ (Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg). Het NIAZ-certificaat heeft ervoor gezorgd dat we vooruitgang hebben geboekt in onze veiligheids- en kwaliteitscultuur. Meer dan ooit is iedere OLVG-er zich bewust van het belang van deze twee thema's. De sfeer is constructief en gastvrij; we spreken elkaar aan op kansen en werken samen aan verbetering.

In 2010 is het beleidsplan Kwaliteit en Veiligheid opgesteld, waarin ook de 22 verbeterpunten van het NIAZ worden genoemd. Die zijn intussen voortvarend aangepakt. De klachtenafhandeling verloopt bijvoorbeeld al sneller en het beheer en preventief onderhoud van (medische) apparatuur is nu duidelijk geregeld. We hebben de procedure voor medicatieverificatie bij de opname van patiënten verbeterd en de scholing en registratie die nodig zijn voor voorbehouden en risicovolle verpleegkundige handelingen zijn ziekenhuisbreed ingevoerd. Daardoor kunnen we onze kwaliteit en veiligheid beter waarborgen.

+ Meer patiënttevredenheid

Het OLVG is er voor de patiënt, dus die moet tevreden zijn. Daarom onderzoeken we voortdurend hoe wij onze zorg verlenen en hoe die wordt ervaren. Om dat te testen hebben we Amsterdamse huisartsen gevraagd mystery patiënten naar het OLVG te sturen: patiënten die na hun behandeling - anoniem - vragen beantwoorden over onze zorg en gastvrijheid. Zo helpen zij onze dienstverlening verder te verbeteren.

Daarnaast voeren we grootschalig patiëntervaringsonderzoek uit met de Consumer Quality Index (CQ-I), samen met de Santeon ziekenhuizen en zorgverzekeraars en gesteund door de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF). Deze index helpt om onze kwaliteit vanuit het perspectief van de patiënt in kaart brengen, op ziekenhuis-, specialisme-, diagnose- én DBC-niveau. De eenduidige meting maakt het mogelijk om scores met andere ziekenhuizen te vergelijken.

Onze patiënten blijken tevreden. We scoren hoog met de communicatieve vaardigheden van verpleegkundigen en artsen, de uitleg van de behandeling en het pijnbeleid. De kwaliteit van de voeding kan beter en ook over de zorg na ontslag is niet iedereen tevreden. Over het geheel genomen geven zij ons een 8,3.





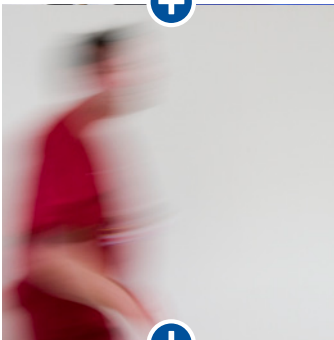
Niet alleen naar huis

Sinds 2010 biedt de Unie van Vrijwilligers (UvV) een nieuwe service aan alleenstaande patiënten die ondersteuning kunnen gebruiken als zij vanuit het ziekenhuis terug naar huis of een zorginstelling gaan. Een vrijwilliger begeleidt hen vanuit het ziekenhuis en verzorgt de eerste uren opvang. Deze gratis service is uniek in Nederland.



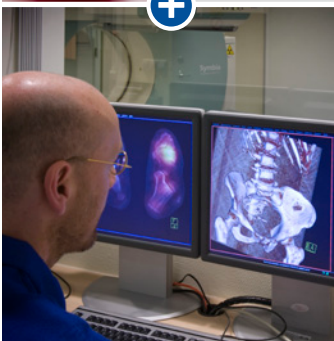
Multiculturele troost

Voor patiënten die behoefte hebben aan een goed gesprek of een troostend woord is binnen de Geestelijke Verzorging een islamitische verzorger aangesteld. Zij kan door haar Islamitische en multiculturele achtergrond beter ingaan op de levensvragen van moslimpatiënten.



Eerste hulp in sneltreinvaart

Onze Spoedeisende Hulp, een van de grootste in Nederland, wordt sneller en efficiënter. In het kader van het project TGV (Toonaangevend en Gastvrij in de Versnelling) heeft het OLVG in 2010 de zorgprocessen kritisch onder de loep genomen. Waar nodig worden ruimtes heringericht, zodat we sneller kunnen werken en patiënten minder lang op hun beurt hoeven te wachten.



SPECT-CT combineert röntgen en nucleair onderzoek

Dankzij een nieuw scan-apparaat bij Radiologie kunnen onze artsen nu scherpere diagnoses stellen en patiënten sneller duidelijkheid geven. Het nieuwe apparaat, de SPECT-CT, combineert nucleair- en röntgenonderzoek. Ideaal bij bijvoorbeeld bot- of gewrichtsproblemen, tumoren of een mogelijk hartinfarct.

Kerngegevens OLVG

Het OLVG is het enige, grote algemene topklinische ziekenhuis midden in Amsterdam. We profileren ons als ziekenhuis met name op het gebied van hart- en vaatziekten en de spoedeisende geneeskunde. De komende jaren gaat het OLVG zich verder verdiepen in de ontwikkeling van nieuwe zorginitiatieven op het gebied van ouderengeneeskunde, preventieve geneeskunde, lifestyle- en vroegdiagnostiek.

Capaciteit	2010	2009
Erkende bedden	555	555

Productiegegevens	2010	2009
Gestarte DBC's (in A- en B-segment)	224.850	215.475
Opnamen	24.498	22.631
Eerste polikliniekbezoeken	165.844	158.470
Dagverplegingen	22.598	19.218
Zware dagverplegingen	4.065	3.831
Verpleegdagen	137.178	137.428
Aantal 'verkeerde beddagen'	668	2.447
Gemiddeld aantal verpleegdagen per patiënt	5,6	6,1

Personeel	2010	2009
Aantal medewerkers in loondienst	3.308	3.181
Waarvan medisch specialisten	211	193
Fte medewerkers in loondienst	2.441	2.297
Aantal vrijwilligers	82	80

Resultaat	2010	2009
Geconsolideerde resultatenrekening per 31-12-2010 (x 1 miljoen in euro's)		
Totaal bedrijfsopbrengsten	308	289
Totaal bedrijfslasten	305	285
Resultaat boekjaar	2,5	4,1
Totaal eigen vermogen	30,8	28,5

Voor een uitgebreide toelichting op het jaar 2010 verwijzen we naar het Jaardocument 2010 op www.olvg.nl



Het OLVG draagt in 2010, net als in 2009 en 2011, het keurmerk Top Employer Nederland.

Santeon is een nationale ziekenhuisgroep die streeft naar de hoogste kwaliteit van medische zorg en gastvrijheid.

