



Vind de juiste toon

Vind de juiste toon

Één van de grootste uitdagingen voor de ziekenhuissector is: de patiënt de best mogelijke zorg geven in combinatie met het betaalbaar houden van die zorg. Hoe kunnen we dit borgen voor huidige en toekomstige generaties? Iedereen wil veilige, kwalitatief hoogwaardige, doelmatige en vooral patiëntgerichte zorg. Wat is de optimale balans? Vind de juiste toon.

Patient Centered Care Association (PCCA)

De Patient Centered Care Association heeft tot doel; het optimaliseren van de Ziekenhuizorg in Nederland vanuit de principes van Patient Centered Care. De kerntaken van de PCCA zijn: Inspiratie, Kennisdelen, Innovatie en Communicatie.

Wetenschappelijk (o.a. Harvard studies) is aangetoond dat Patiënt Centered Care leidt tot:

- Betere behandeling (patiëntbetrokkenheid reduceert onder- en overbehandeling),
- Optimaler herstel (therapietrouw en reductie stress, ligdagen en medicatie),
- Effectievere zorgverlening (betere onderlinge samenwerking en minder fouten/klachten/claims)

Bijkomende voordeel van Patiënt Centered Care is dat het aansluit op de oorspronkelijke motivatie van de zorgprofessionals; iets willen betekenen voor de patiënt. Ook zorgt het voor een positieve reputatie van het ziekenhuis dat excelleert in Patient Centered Care.

Innovatie in de Zorg

Kijken bij anderen, leggen van vernieuwende verbanden, experimenteren en leren van het resultaat. De ziekenhuissector heeft de afgelopen jaren veel geleerd van organisaties als Toyota en GE (Lean en Six Sigma) en KLM (Veiligheid). Het bedrijfsleven heeft meer te bieden! Zoals het leren van bedrijven die actief zijn in de Belevissector. Deze bedrijven concentreren zich op de emotie die zij bij hun klanten (gasten) teweeg brengen. Zij zetten die emotie centraal vanuit de overtuiging dat het creëren van een excellente klantbeleving geld oplevert in plaats van dat het geld kost!

Een goede reputatie is het resultaat van bewuste keuzes

Ziekenhuizen gaan zich door specialisatie en schaalvergroting onderscheiden. Dit vraagt om heldere strategische keuzes die authentiek en onderscheidend zijn. Heldere interne communicatie zorgt ervoor dat de keuzes consistent en consequent vertaald worden naar de dagelijkse praktijk. Ieder contactmoment, ieder detail moet kloppen vanuit de perceptie van de patiënt - de patiënt die steeds mondiger wordt en beter geïnformeerd is. Permanente feedback van patiënten (en hun familie) dient als input voor een continue verbeterproces, zodat gedane beloftes worden waargemaakt. Uiteindelijk leidt dit tot een hoge waardering van patiënten, trotse medewerkers en een sterke positie in de regio of van de specialisatie.



Patient Centered Care Network (PCCN)

Het Patiënt Centered Care Network is een collectief van professionals met gedegen praktijk-ervaring op het gebied van: strategie, communicatie, patiëntfeedback, programmamanagement, Patiënt Excellence, organisatieontwikkeling, training en coaching. Iedere aangesloten professional begrijpt de essentie van Patient Centered Care en heeft zich gecommitteerd aan het gezamenlijk creëren van de optimale oplossing voor uw ziekenhuis. Hierbij een korte beschrijving van enkele door ons ontwikkelde activiteiten.

De Orlando Healthcare Studiereis

Ervaar de kracht van klant-, gast-, en patiëntbeleving bij First Class bedrijven in Orlando. Ontdek de geheimen achter hun succes. Leer van de praktijkverhalen van bestuurders, managers, professionals en medewerkers. Doorgrond hun aanpak en vertaal deze naar uw eigen situatie. Ga mee op reis en laat u inspireren door organisaties die de transitie naar Klant en Patiënt Excellence hebben gemaakt. U ontdekt dat Customer Excellence organisaties anders geleid worden en wat Customer Excellence van u als leider vraagt.

Het Patiënt Excellence Model (5 PEM)

Gebaseerd op onze jarenlange ervaring in het vorm en inhoud geven aan begrippen als Customer Excellence, Customer Journey, Positive Change en Net Promotion Score (NPS), etc. hebben wij speciaal voor de zorgsector het 5 Patiënt Excellence Model (5-PEM) ontwikkeld. Niet als dogma maar als hulpmiddel om te komen tot de beste aanpak voor uw organisatie.

Patiënt belevingspad

In analogie met de Customer Journey stelt het patiënt belevingspad de beleving van de patiënt centraal. Wat maakt de patiënt mee? Wat wil de patiënt? Wat is de bijdrage van de individuele zorgprofessional? Zorgpaden en belevingspaden vullen elkaar aan en ze versterken elkaar. Doelstelling is te komen tot een voor de patiënt optimaal genezingsproces.

Net promotor Score (NPS)

Patiëntgerichtheid vraagt om directe feedback van de patiënten. Geen uitgebreide checklisten maar heel concreet vragen naar de ervaring van de patiënt met als ultieme loyaliteitsvraag: Zou u dit ziekenhuis aanbevelen bij uw familie en vrienden. Vraag de patiënten niet om tips voor verbetering. U kunt beter vragen: Waren er tijdens uw verblijf bij ons zaken die u frustreerden?

De Fred Lee Academy

De Fred Lee Academy traint en coacht teams en individuele zorgprofessionals die Patiënt Excellence vorm en inhoud willen geven. Onze op Fred Lee gebaseerde trainingen geven fundamenteel inzicht, zijn praktijkgericht en hebben een positief en duurzaam gedragsverandering als resultaat.



Afspraak maken

Wij komen graag bij u langs om in een persoonlijk gesprek de mogelijkheden voor uw organisatie af te tasten. Bijvoorbeeld door een impuls te geven aan een programma binnen uw organisatie of een quick scan te doen. Aanvullende informatie: zie www.fredlee.nl

Frits van den Assem MCM

Mobiel: +31(0)6 53 15 05 84
Email: fvdassem@fredlee.nl

John van Schaik

Mobiel: +31(0)6 51 64 64 92
Email: jvschaik@fredlee.nl

