

Grenzeloze Zorg voor vrouwen



Een droom

Twee vrouwen met een droom

In 2006 vonden de gynaecologen Emmy van Woerden en Eva Robertson elkaar in dezelfde droom: een gynaecologische polikliniek waarin de zorg echt vanuit de wensen en behoeften van de vrouw gegeven wordt; waar de vrouw het uitgangspunt is; met persoonlijke aandacht voor de vrouw als mens met een verhaal; midden in de wijk Amsterdam Zuidoost, dicht bij de mensen. Een kliniek met een sfeervolle inrichting, met aandacht voor de culturele achtergrond, zonder wachttijden en met veel voorlichting en informatie. Na ruim 2 jaar voorbereiding is de Zuidoost Kliniek van start gegaan in 2008 met een team grotendeels woonachtig in de wijk. Vanaf de eerste dag is er een intensieve samenwerking met de huisartsen, en verbinding met vrouwengroepen en vrouwenorganisaties.



Eva Robertson

Emmy van Woerden

Onze missie: de beste zorg voor vrouwen

De beste zorg geven we door ons voortdurend bewust te zijn van het feit dat we zinnige en zuinige zorg willen geven. Door de patiënt altijd weer als uitgangspunt te nemen. Door open en transparant informatie te geven. Door goede samenwerking met de eerste lijn, bij doorverwijzing met andere tweedelijns zorgaanbieders. Door zorg te geven vanuit de kernwaarden autonomie en vertrouwen.

*onze missie: de beste
zorg voor vrouwen*

Autonomie en vertrouwen

Autonomie en vertrouwen zijn voor ons de twee belangrijkste kernwaarden van de zorg. Autonomie van de patiënt gaat over: zelfbeschikking, respect voor de eigen integriteit, keuzevrijheid, eigen regie over de gezondheid van de patiënt.

Maar het gaat ook over de autonomie van de zorgaanbieder (huisartsen, ketenpartners).

Vertrouwen is de basis van de zorgrelatie tussen patiënt en zorgverlener: het vertrouwen van de patiënt in ons doordat we transparant zijn, ons gelijkwaardig opstellen, respect tonen, persoonlijke aandacht geven, een holistisch mensbeeld hanteren en vakkundig werken.

Vertrouwen gaat ook over samenwerking tussen zorgverleners onderling en het vertrouwen in elkaars deskundigheid.

"Ik had het idee dat wij samen op zoek gingen naar een oplossing voor mij."

Bron: Zorgkaart Nederland

Goede zorg bereiken we door:

- **dienen:** wij zijn er voor de patiënt, de verwijzer;
- **het geheel zien:** we zien de patiënt als mens en lid van de samenleving. We zien de zorg als een continu proces, zonder schotten of grenzen;
- **verantwoordelijkheid:** wij stellen alles in het werk ten behoeve van het herstel en het voorkomen van erger, samen met de patiënt, de huisarts en andere verwijzers; we geven de patiënt de regie; we geven gepaste zorg;
- **kennis:** wij werken volgens de laatste wetenschappelijke inzichten en met de modernste technieken, wij kennen de situatie van de patiënt en werken met vrouwen voor vrouwen, we kennen de specifieke deskundigheid van andere zorgaanbieders;
- **consideratie:** wij leven ons in in de situatie van de patiënt en (ver)oordelen niet;
- **dialogoog:** we luisteren; we spreken de taal van de patiënt; elke beslissing nemen we samen met de patiënt in goede afstemming met de verwijzer;



gezondheidsmarkt Amsterdam Zuidoost



gezondheidsmarkt Amsterdam Zuidoost

Van droom naar realiteit

Op 30 juni 2008 is de Zuidoost Kliniek feestelijk geopend. De weg naar de Zuidoost Kliniek werd snel gevonden. Per jaar zijn er nu rond de 8000 afspraken. De kliniek biedt laag complexe gynaecologische zorg: poliklinische consulten en ambulante ingrepen. Patiënten komen met een verwijzing van hun huisarts. De Zuidoost Kliniek werkt nauw samen met hen. Bij 6% van de patiënten is doorverwijzing nodig naar de klinische tweede of derde lijn. Het team van alleen vrouwen

bestaat uit artsen, doktersassistenten en een verpleegkundige. In de loop van de jaren is de Zuidoost Kliniek geworden tot een vertrouwde, toegankelijke plek voor de vrouwen. Wij worden liefdevol in de volksmond "de vrouwenkliniek" genoemd. Patiënten waarderen de zorg in de kliniek met een cijfer tussen 9 en 10. Huisartsen werken graag met ons samen. Zij vinden ons een waardevolle en betrouwbare partner in de zorgketen. Onze medewerkers zijn trots en enthousiast.

"Ongelofelijk. Heel erg vriendelijk en totaal niet uit de hoogte, de dingen worden gewoon en helemaal uitgelegd, er wordt naar je geluisterd, je wordt gezien als individu en je mag dus anders zijn dan anderen. Heel prettig om hier te komen."

Bron: Zorgkaart Nederland

Grenzeloze zorg

Er zijn allerlei begrenzingsen en blokkades die de toegankelijkheid van zorg belemmeren. Patiënten ervaren dat in de vorm van slechte communicatie en bejegening, kennisachterstand, angst, taalbarrière, sekseverschil, schaamte, culturele achtergrond, illegaliteit en/of onverzekerd zijn. Op organisatieniveau wordt dat onder meer zichtbaar door slechte bereikbaarheid (ook telefonisch), wachttijden en wachtlijsten, schotten in de zorg, vastgestelde verwijstrajecten. In de afgelopen zes jaar hebben wij op dat gebied veel kennis en ervaring opgedaan. Wij hebben ons actief ingezet om deze blokkades en begrenzingsen in het belang van de patiënt en de huisarts te

doorbreken. Uitgangspunt hierbij is steeds de patiënt te verwelkomen als mens en onvoorwaardelijk centraal te stellen met als leidraad de kernwaarden autonomie en vertrouwen. Dit noemen wij Grenzeloze Zorg. Onze werkwijze houdt in: open en eerlijke communicatie; respectvolle bejegening; direct telefonisch beschikbaar zijn voor patiënten en andere zorgverleners; geen wachttijd; veel aandacht voor informatie en uitleg (ook in Engels en Spaans); inzetten van alleen vrouwelijke zorgverleners. Deze Grenzeloze Zorg leidt daadwerkelijk tot doelmatige en doeltreffende zorg.

De begrippen zinnige zuinige zorg en shared decision making zijn inmiddels volledig geïntegreerd in onze manier van werken.





De uitdaging

Waardengedreven zorg wordt duidelijk in gedrag en cultuur van een organisatie, wordt duidelijk in uitkomsten, in patiënttevredenheid, in samenwerking, in kosteneffectiviteit. De uitdaging ligt er in te laten zien in wetenschappelijk opzicht waarom deze manier van werken zulke goede resultaten geeft en hoe de uitkomsten ervan in kwaliteitscriteria gemeten kunnen worden.

Een stap verder is om het concept Grenzeloze Zorg over te dragen en in te zetten in andere zorginstellingen. Op die manier kan de Zuidoost Kliniek bijdragen aan de innovatie en verandering die nodig is om zorg betaalbaar te houden zonder verlies van kwaliteit.

Daartoe is onder andere nodig te onderzoeken hoe gedrag en cultuur in onze manier van werken ingezet zijn om deze goede uitkomsten te

krijgen. Sturen op cultuur en gedrag (soft-controls) is naar onze mening een essentieel onderdeel van goede uitkomst. Inzicht in hoe soft controls in te zetten als sturings en meet-instrument kan vervolgens weer gebruikt worden voor het kwaliteits-, risico en veiligheidsmanagement.

Om dit te bereiken zijn we in 2014 een samenwerkingsverband aangegaan met *Gidano (organisatie voor kwaliteits-, risico- en veiligheidsmanagement)* en *Hostmanship Group (een praktische filosofie die gebaseerd is op de kunst mensen het gevoel te geven dat ze welkom zijn).*

Verder heeft de *Nyenrode Business Universiteit (Behavioral & Cultural Governance Program)* de Zuidoost Kliniek gevraagd om onze organisatie en werkwijze als business case in te brengen.

ZUIDOOST KLINIEK



gezondheidszorg voor vrouwen

