



ProBeter
VOOR EXCELLENTE PROFESSIONALS

De 6 geheimen

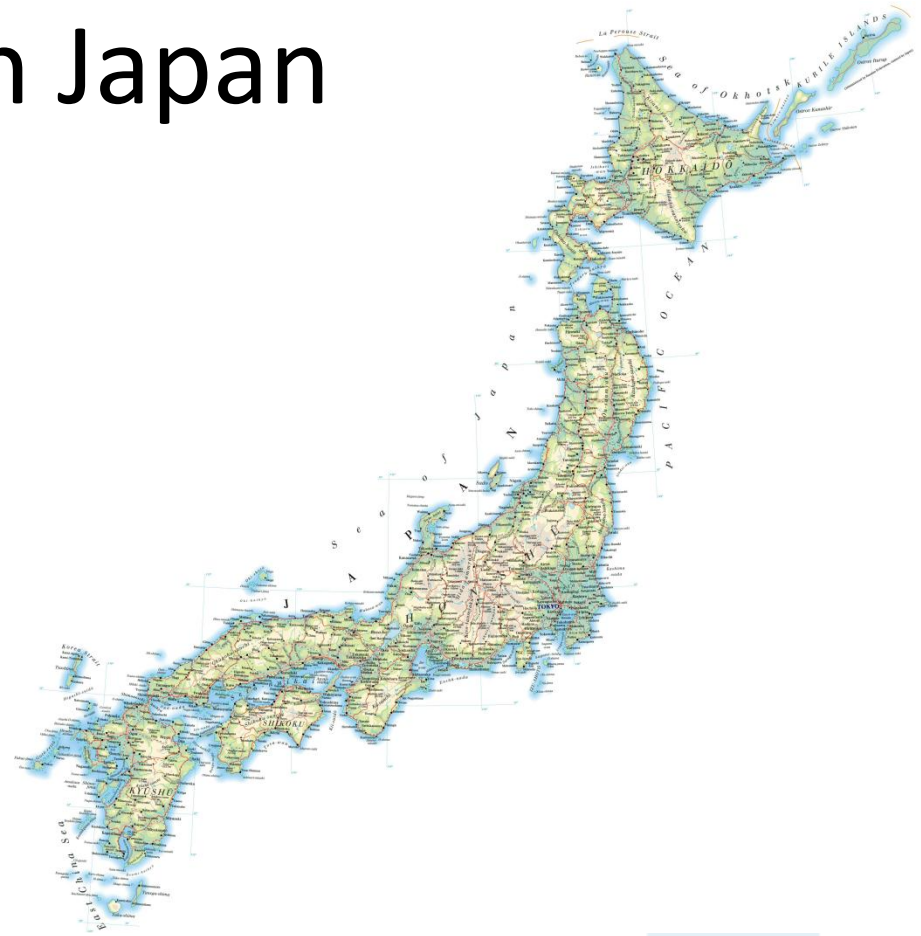
van excellente ziekenhuizen in Japan

Zorg in Japan

Nederland kent een aantal uitdagingen op het gebied van zorg. Zo vindt de overheid de zorg te **duur** en is er vrees dat de kosten verder stijgen. Daarnaast **stijgt de werkdruk** in de zorg steeds verder, o.a. doordat de **administratieve lasten** toenemen, terwijl het aantal mensen om het werk te doen daalt.

Japan kent een aantal interessante overeenkomsten met ons land. Net als in Nederland wonen in Japan veel mensen op een kleine oppervlakte. Japanners zijn, nog meer dan Nederlanders, bevlogen van technologie en gebruiken dan ook veel technologie in de zorg. Toch zijn de kosten voor de zorg in Japan relatief laag, terwijl de resultaten erg goed zijn. Dit blijkt onder andere uit **de levensverwachting van Japanners, die de hoogste is ter wereld.**

Dit rapport laat zien welke geheimen Japanse ziekenhuizen gebruiken om dit te bereiken. Stuk voor stuk geheimen waar we in Nederland ons voordeel mee kunnen doen.



PS: En ben je benieuwd wie ProBeter is en wat onze achtergrond is, kijk dan op de laatste pagina!



ProBeter
VOOR EXCELLENTE PROFESSIONALS

1: Wat wil de patiënt?



NTT Medical Center Tokyo

Excellente Japanse ziekenhuizen doen alleen dat wat de klant wil. Zoals Porter aangeeft in zijn boek “Redefining Healthcare” stellen zij belangen van de patiënt centraal en **richten ze de zorg in rondom de patiënt.**

Dit betekent dat wachttijden sterk zijn verkort, waardoor patiënten **direct terecht kunnen voor bijvoorbeeld een MRI-scan** en vervolgens direct met hun arts de uitslag bespreken.

Het NTT Medical Center in Tokyo gaat nog een stap verder en geeft ook de **patiënt zelf een actieve rol.** Zo krijgen patiënten er instructie over hoe zij er in het ziekenhuis zelf aan kunnen bijdragen om de beste zorg te krijgen. Dit gaat een stuk verder dan de veiligheidskaart die we in Nederland inzetten. **Arts en patiënt zijn er partner** in het leveren van de beste zorg.

2: Optimaliseer de gehele keten

Excellente ziekenhuizen in Japan optimaliseren niet op afdelingsniveau, maar **altijd over de keten als geheel**. Hierdoor kan het zijn dat op een bepaalde plek iets méér kosten zijn, terwijl de totale kosten sterk afnemen.

Een voorbeeld: Door het **verkorten van de tijd om een laboratoriumuitslag te ontvangen**, kan de diagnose eerder gesteld worden, waardoor de behandeling eerder start en de patiënt sneller beter is. Een kleine kostenstijging per test op het laboratorium wordt ruimschoots gecompenseerd door een grote kostendaling per patiënt op de verpleegafdeling.

Zo streeft het St. Luke's International Hospital in Tokyo ernaar het beste te worden in wat zij noemen **"team health care"**. In dit team zitten artsen, verpleging, ondersteuning en administratie.



Hoofdingang van St. Luke's International Hospital

3: De werkvloer beslist



Medici in het Tenri Hospital

De verhouding tussen ‘management’ en ‘zorgprofessionals’ is anders in Japan dan in Nederland. In excellente ziekenhuizen in Japan **gaat het management er vanuit dat de professional het beste weet wat er nodig is** om excellente zorg te bieden, oftewel de specialisten, assistenten en verpleging.

Zij zien dagelijks welke zaken er goed lopen en welke frustratie opleveren. Ook weten ze welke oplossingen niet werken en welke eventueel zouden kunnen werken. **Daarom vertellen Japanse managers hun mensen níet wat ze moeten doen**, maar gaan ze naar de werkvloer om van hen te leren.

Zo besloten medici in het Tenri Hospital dat het beter zou zijn voor een deel van de patiënten als zij naar een **gezamenlijk spreekuur** van verschillende specialismen kunnen. Dit hebben zij vervolgens gerealiseerd.

4: Leren van bijna-fouten

Waar gehakt wordt vallen spaanders. Dit geldt zowel in Nederland als in Japan. Waar Japanse ziekenhuizen echter in uitblinken is in het leren van hun fouten. En nog belangrijker: **leren van hun (grotere aantal) bijna-fouten.**

Dit betekent dat je bijna-fouten ziet als kans om het beter te doen en echte fouten te voorkomen. Het **staat haaks op een cultuur van blaming&shaming** of het verbergen van fouten.

Het Tokyo Medical University Hospital gaat uit van levenslange educatie en verbetering van de zorg, door iedereen die er werkt. Hiervoor heeft het ziekenhuis onder andere multidisciplinaire teams ingericht die de zorg verbeteren. Een van de zaken die zij sterk hebben verbeterd is de **manier waarop een centrale lijn wordt geplaatst en behandeld.** De risico's die hier bij horen zijn drastisch verkleind door voortdurend leren van de bijna-fouten.



Training in het Tokyo Medical University Hospital

5: Kiezen waar je écht goed in bent



Arts in het Shima Hospital

Van oudsher leveren Nederlandse ziekenhuizen alle soorten zorg. Het aantal specialismen neemt echter toe met de toenemende complexiteit van de aandoeningen van patiënten. Bovendien blijkt dat voor een aantal complexe behandelingen, de kwaliteit voor een deel bepaald wordt door de ervaring van het team dat hem uitvoert.

Net als in Nederland wonen in Japan mensen relatief dicht op elkaar, hierdoor zijn ook ziekenhuizen relatief dicht naast elkaar te vinden. Dit heeft het grote voordeel dat **ziekenhuizen zich hebben kunnen specialiseren en doen waar ze écht goed in zijn, terwijl ze goed bereikbaar blijven voor hun patiënten.**

Het Shima Hospital heeft bijvoorbeeld gekozen om te specialiseren in chirurgie, orthopedie en interne geneeskunde. **Vanuit de wijde omgeving komen patiënten specifiek voor deze zaken naar dit ziekenhuis.**

6: Meer kwaliteit, is minder kosten

In Nederland is veel discussie over de stijgende zorgkosten. Ze zijn hoog, we vrezen dat ze verder zullen stijgen en onze reactie is om in de kosten te snijden. Vaak heeft dit tot gevolg dat bepaalde zorg niet meer beschikbaar is (voor iedereen), of dat de kwaliteit van de zorg daalt. **Ga je de kosten verlagen, dan zal de kwaliteit dalen.**

Excellente Japanse ziekenhuizen weten dat **investeren in kwaliteit juist leidt tot lagere kosten. Dat lijkt paradoxaal**, maar is heel goed te verklaren. Want fouten die je niet maakt hoef je ook niet te herstellen, als patiënten eerder het ziekenhuis verlaten kun je weer andere patiënten behandelen en zaken in één keer goed afhandelen bespaart veel tijd, frustratie en energie.

Hierdoor liggen de Japanse bestedingen aan de zorg op 8,5% van het BNP, dat is een stuk lager dan het gemiddelde van ontwikkelde landen.



Excellentie in de keizerlijke tuinen in Kyoto

Vervolg voor jouw ziekenhuis

We hopen dat je een aantal nieuwe inzichten hebt opgedaan vanuit de geheimen van Japanse ziekenhuizen.

Als je dit interessant vond, ben je wellicht ook geïnteresseerd in een nadere kennismaking met ProBeter en wat wij voor jou zouden kunnen betekenen.

[Klik hier voor een uniek aanbod voor een kennismakingssessie](#) of neem contact op via een van de manieren aan de rechterkant.

In de tussentijd zullen we je maandelijks voorzien van nieuwe inspiratie voor het leveren van excellente zorg.

Met vriendelijke groet namens ProBeter,
Wil Konings



ProBeter
VOOR EXCELLENTE PROFESSIONALS

06 – 81 12 55 88

Wil.Konings@probeter.nl

www.probeter.nl



[@Wil_Konings](https://twitter.com/Wil_Konings)



[wilkonings](https://www.linkedin.com/company/wilkonings)

Wie is ProBeter?

ProBeter heeft ruime ervaring in diagnostiek en screening binnen ziekenhuizen en klinieken. Daar is vaak een hoge werkdruk. **Wij helpen hen het werk anders te organiseren, waardoor er meer tijd ontstaat.** Een bij-effect hiervan is dat testresultaten sneller bekend zijn, wat gunstig is voor de patiënt.

Wij geloven dat mensen in diagnostiek en screening van cruciaal belang zijn in het bieden van excellente zorg, aangezien zij voor vrijwel alle patiënten een rol spelen in het begin van hun zorgtraject. Wij geloven dat zij zo hun tijd zoveel mogelijk moeten kunnen besteden aan werk van betekenis en zo min mogelijk aan administratieve lasten.

Wij kennen de zorg vanuit veel verschillende rollen: Patiënt, leverancier, adviseur en verzekeraar. Daarnaast hebben we ervaring in **productie-omgevingen en de financiële wereld** (waarin klantwaarde centraal staat) en vanuit de **petrochemie en luchtvaart** (waarin veiligheid centraal staat). Hierdoor zien we de huidige en toekomstige ontwikkelingen in de zorg **vanuit verschillende perspectieven.**

Wij zien in de toekomst **mensen in de zorg die met veel energie naar hun werk gaan en met nog meer energie weer thuis komen.** Wij zien patiënten en artsen die als partners de beste zorg realiseren. Wij zien een Nederland dat juist hierdoor lage zorgkosten heeft. Wij zien een zorgsector waar we internationaal trots op zijn, die patiënten uit het buitenland trekt. **Een sector die een motor onder zowel ons welzijn als onze welvaart is.**



ProBeter
VOOR EXCELLENTE PROFESSIONALS