

Miriam Van Cleef schreef boek over veranderingmanagement

Ook in de zorg

blijkt de bal rond te zijn



'Een boek dat het waard is om door alle leidinggevendenden in ons ziekenhuis te worden gelezen,' aldus drs. Eke Zijlstra, voorzitter Raad van Bestuur van Atrium MC. Hij doelt op 'Korter op de bal spelen', het boek van Miriam Van Cleef tot voor kort in dienst als programmamanager bij Atrium MC. Eke Zijlstra ontving donderdag 6 januari het eerste exemplaar uit handen van een stralende Miriam Van Cleef.

Door Marie-José Jamin

Miriam Van Cleef kan gepassioneerd praten over veranderingmanagement in de zorg. Vooral op het eerste gezicht lijken de processen in een complexe ziekenhuisorganisatie een onontwarbare kluwen van procedures, protocollen en gewoonten te zijn, waar geen zinnig mens echt ordening in kan aanbrengen. Met het oog op de introductie van gereguleerde marktwerking, de toenemende vergrijzing en het gecompliceerder worden van de zorgvraag, is het van belang om de processen goed in kaart te hebben, zodat de bedrijfsvoering optimaal ingericht kan worden en daar waar nodig flexibel kan worden gestuurd.

Miriam Van Cleef doelt in dit kader op de noodzaak van een nieuwe visie op zorg en spreekt zelfs van een metamorfose. Het gaat niet langer om het aanbod, om afzonderlijke verrichtingen, het gaat nu om de consument die een integrale zorgvraag heeft. Zo heeft een chronisch zieke patiënt meer behoefte aan het voorkomen van

complicaties als gevolg van de chronische kwaal, dan behoefte aan het integraal verkorten van de toegangstijden. Van Cleef maakt duidelijk dat de zorgmarkt kan worden beschouwd als een markt waarbij de verschillende ziektebeelden als marktsegmenten kunnen fungeren. Een zorgvisie die rekening houdt met deze segmenten, kan dus ook overweg met verschillen in behoeften van de zorgvragers.

Als de zorgvraag in beeld wordt gebracht en daadwerkelijk wordt vertaald naar een zorgaanbod (het assortiment) dan heeft dat grote consequenties voor de capaciteiten en de middelen. Met name samenwerking, flexibilisering en inzet van technologie vormen krachtige instrumenten om het aanbod op een juiste manier op de vraag aan te passen. Ook concurrentie speelt daarbij een rol, want voor bepaalde vragen bevinden zich meerdere aanbieders op de markt (denk aan onze Dialyse-afdeling). Bij zorgaanbod met sterke concurrentie is het van belang dat de unieke eigenschappen van het aanbod scherp kunnen worden

afgezet tegen die van de concurrentie. Zowel op het gebied van de kosten, effectiviteit en klantwaarde.

Om de nieuwe visie handen en voeten te geven heeft Miriam Van Cleef de zorgprocessen ook in kaart gebracht en geordend. Daardoor worden ze beter toegankelijk en makkelijker te onderhouden, aldus Miriam Van Cleef.

De Raad van Bestuur heeft als kerstgeschenk het boek 'Korter spelen op de bal' cadeau gedaan aan de tweede en derde managementlaag. 'Omdat het kan helpen slagvaardig en alert te zijn in een tijd van grote veranderingen in de zorg,' aldus Zijlstra.

Titel: Kort op de bal spelen, verhogen van effectiviteit in de zorg - Miriam Van Cleef - december 2010, ISBN/EAN 978-90-816534-1-1