

**Genomineerd voor  
de Zorgonderneming van het jaar 2008**



Nel Menger en dermatoloog Guus Kuiters

Beeld: Anke Teunissen

'Iedereen vindt het leuk hier te werken, want we doen het allemaal met hetzelfde doel: de beste zorg voor de patiënt'

## Dermatologisch Centrum Isala: 'Geen angst meer om samen te werken'

*In 2008 wist de genomineerde zorg-BV van vijf Zwolse dermatologen met een nieuw businessmodel de kwaliteit van de zorg te verhogen en de kosten te verlagen. Inmiddels is het Dermatologisch Centrum uitgebreid met andere specialismen en is de toeloop van patiënten zo groot dat het centrum niets liever doet dan hun kennis en ervaring op anderen overdragen. 'Want wij kunnen het werk haast niet meer aan.'*

Patiënten komen vanuit Limburg en de Waddeneilanden naar Zwolle om spataderen of aambeien te laten behandelen. Adjunct-directeur Nel Menger vindt het een hele eer, maar ergert zich tegelijkertijd aan het feit dat mensen

deze kwaliteit van zorg niet dicht bij huis kunnen krijgen. Wat is het geheim van BV Dermatologisch Centrum Isala? 'We hebben geen geheim, we zetten de patiënt gewoon in alles wat we doen op de eerste plaats. Maar zouden niet alle zorginstellingen dat moeten doen?'

### Inventief

In 2007 maakten vijf dermatologen die in een maatschap in de Isala Klinieken werkten zich los uit de benauwende ziekenhuisstructuur, waarin er voortdurend botsingen waren tussen de managementlagen en de uitvoerenden. Ze richtten een BV op waarin het ziekenhuis 51 procent van de aandelen kreeg. Op papier heeft Isala Klinieken dus de regie, in de praktijk vaart het centrum zijn eigen koers. Een koers die draait om de best mogelijke zorg aan de patiënt. Artsen, verpleegkundigen, management en ondersteunende functies werken op voet van gelijkwaardigheid met elkaar. Zij weten dat ze elkaar nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen. Alle initiatieven ontstaan vanuit de diepgewortelde wens bij de medewerkers om de zorg aan patiënten te verbeteren.

Met voldoende inventiviteit blijkt dat vaak ook nog tegen lagere kosten te kunnen. Menger geeft het voorbeeld van de nieuwe aanpak van open benen. 'Wij hebben een aantal huisartsen gevraagd mee te denken over hoe de beste zorg aan die patiënten eruit ziet. Nou, daar waren we het snel over eens: niet drie keer per week naar de kliniek, maar bij de huisarts of thuis laten zwachtelen. Onze dermatologen hebben 260 huisartsen, praktijkassistenten en wijkverpleegkundigen getraind in de specifieke zwachteling die nodig is bij open wonden. De indicatiestelling en diagnostiek gebeurt door onze dermatologen hier in het centrum, maar het zwachtelen gebeurt bij de huisarts of thuis. Is de wond na zes weken nog niet genezen, dan komt de patiënt bij ons terug. We zijn daardoor af van het gezeul met mensen. Dat was niet alleen zeer belastend voor de patiënt, het was ook een enorme kostenpost. En het mooie is: door de betere zorg genezen de wonden sneller! Het mes snijdt aan twee kanten', roept Menger enthousiast.

### Samenwerking specialismen

Twee jaar geleden, ten tijde van de nominatie, opende het Dermatologisch Centrum Isala een flebologiecentrum waarin dermatologen en vaatchirurgen samenwerken. Een doorslaand succes. 'Dit was uniek in Nederland. Normaal is er hevige concurrentie tussen die twee disciplines, bij ons gingen ze ineens samenwerken. Dat leidde tot veel betere diagnoses en behandelingen. Huisartsen zagen dat ook en verwezen steeds meer patiënten door. Het loopt zo goed

dat we opleidingen verzorgen voor dermatologen en vaatchirurgen in andere ziekenhuizen, zodat zij eenzelfde methode kunnen opzetten.' Menger is niet bang dat ze daarmee de concurrentie in het zadel helpt. 'Welnee joh. Iedere patiënt zou deze zorg dicht bij huis moeten kunnen krijgen. Wij hebben nu wachtlijsten, en dat is het laatste wat je wilt. Dat is niet in het belang van de patiënt. Natuurlijk denk ik wel eens: als we over een jaar ook nog maar genoeg werk hebben voor onze acht dermatologen [inmiddels is het centrum namelijk met drie dermatologen uitgebreid, red.]. Maar we vertrouwen erop dat we met goede zorg altijd genoeg werk houden.'

Al is het maar omdat het trucje met de vaatchirurgen ook is toegepast met GE-chirurgen. 'We hebben een op dezelfde leest geschoeid Proctologiecentrum voor mensen met aambeien opgericht. We hebben huisartsen nog nooit zo blij gemaakt als met dit centrum. Mensen lopen vaak maanden met het probleem rond voor ze naar een arts durven gaan, en dan weet de huisarts niet aan wie hij het best kan voorverwijzen: de dermatoloog of de GE-chirurg. Hier werken die twee nauw samen. Twijfelt de één, dan roept hij meteen zijn collega erbij in plaats van dat de patiënt een nieuwe afspraak moet maken. Voor de patiënt een zegen, maar voor de artsen ook. Die vinden het zó leuk om op deze manier te werken. De bevoegdheid voor hun vak, die ze door de stroperigheid van een ziekenhuis vaak kwijttraken, komt weer helemaal terug.'

### Eén dag

Begin 2011 opent het dermato-oncologisch centrum, waar mensen met een sprieterige huidkanker op één dag geholpen worden. Menger legt uit: 'Bij een sprieterige kanker bestaat er veel kans dat de snijvlakken niet schoon zijn. Die uitslag krijg je normaal pas na een week, dus dan kun je opnieuw beginnen, soms wel tot zes keer aan toe. Hier werken dermatoloog, oncoloog, patholoog-anatoom en plastisch chirurg samen. De patholoog-anatoom onderzoekt het weefsel meteen, terwijl de patiënt met verbonden, nog open wond een kopje koffie drinkt. Is het niet schoon, dan hoef je niet een wond die al is gehecht opnieuw te openen. Wordt een wond zo groot dat een plastisch chirurg ermee aan het werk moet, dan gaat dat in dezelfde ruk door. Het wordt gewoon op één dag afgehandeld, welke complicaties we ook tegenkomen.'

Geen wonder dat patiënten weglopen met het centrum. En medewerkers ook. 'Iedereen vindt het leuk hier te werken, want we doen het allemaal met hetzelfde doel: de beste zorg voor de patiënt. Dat geeft zo'n sprankelende dynamiek. Ik gun het iedereen om op deze manier te werken.'

## 'Het loopt zo goed dat we opleidingen verzorgen voor dermatologen en vaatchirurgen in andere ziekenhuizen'