

Voorstel Presidentieel Gezondheidszorgplan Suriname "MEDISUR"

en verzoek om opstarten Presidentiële Commissie Gezondheidszorg MEDISUR

*Het financieren en opbouwen van een eerlijk gezondheidszorgsysteem in Suriname
via internationale samenwerking, lokale zorgpleinen/zorgcentra en medical & healthcare startups*

Bijlage 6: Voorstel Herstel van Ziekenhuizen

Mark Paauwe, mark.paauwe@dragon1.com, +31 6 284 17 269

16 december 2022, v0.5c



Het is code rood

Bijlage 6. Herstel van Ziekenhuizen - Inleiding

Inleiding

De afgelopen maanden in 2022 is verschillende malen op een constructieve en productieve wijze, met uitgewerkte voorbeelden, aandacht gevraagd bij directeur AZP, directeur HPZ en minister VG voor de volgende zaken:

- Het per direct aangaan van samenwerking met buitenlandse zorgorganisaties om tekorten op financiën, mensen en middelen op te lossen.
- Het per direct weer in de lucht brengen van de AZP website (na jarenlang uit de lucht te zijn geweest).
- Het per direct voldoende goed modelleren en documenteren van de bedrijfsprocessen van AZP. (het is nu veelal adhoc werken, zegt men).
- Het per direct ingang zetten van dagelijks en grondige schoonmaak en aanvullen van reinigingsmaterialen in elke ruimte van het AZP. (internen geven aan dat vaak er geen reinigingsmaterialen zijn in veel ruimten).
- Het per direct opzetten van een complete intern online AZP-leerportaal met video's van alle belangrijke handelingen en protocollen.
- Het per direct motiveren van personeel (om anoniem) hun taalvaardigheid te verbeteren.
- Het per direct maandelijks gaan rapporteren over de voortgang van verbeteringen vanuit een verbeterplan van de directie van AZP.

Door het bovenstaande te doen wordt bijgedragen aan het voorkomen van onnodig overlijden van patiënten.

De directeur HPZ en minister VG geven aan dit allemaal ook heel belangrijk te vinden, maar ze geven niet de opdracht om dit te gaan doen, terwijl al deze genoemde werkzaamheden weinig tijd en geld kosten om uit te voeren. Deze werkzaamheden vragen vooral het hebben van kennis op het gebied van moderne organisaties, innovatieve healthcare en ICT. De Dragon1 organisatie kan in al deze zaken voorzien.

Nu, in december 2022, zijn er nog geen zichtbare en merkbare verbetering op bovenstaande punten.

Bijlage 6.1 Herstel van Ziekenhuizen – Feit en Probleem

Feit en Probleem

In de ziekenhuizen in Suriname is een veelheid van problemen waar de directies en het personeel geen schuld aan hebben. Het zijn problemen als: onderbezetting, verborgen laaggeletterdheid, onderbetaling, ongedocumenteerde bedrijfsprocessen, constant tekort van medicijnen, (lab)materialen en apparatuur, jarenlang geen hygiëne-inspectie gehad, slordige schoonmaakwerkzaamheden, onhygiënische toiletten en badkamers, slechte bereiding van voeding (mensen die geen zout of suiker mogen krijgen dat toch te eten). Diverse grote en kleine operaties die dagelijkse of wekelijks uitgevoerd zouden moeten worden, worden nu niet uitgevoerd. Op NICU's ontbreekt het aan veel personeel voor de bedjes.

Korte termijn oplossing

De 10 belangrijkste bedrijfsprocessen worden per direct gedocumenteerd (flowchart) en het wordt gebruikt voor training en hoe te handelen in geval van problemen in het werk.

Per direct komt er een professionele website waarop de producten en diensten van het ziekenhuis staan.

Per direct komt er een intern opleidingsportaal en per direct starten de bijscholing/herscholing trajecten voor medewerkers.

Per direct gaan we alle ziekenhuizen laten partneren met rijke en grote buitenlandse ziekenhuizen zodat ze jarenlang op sleeptouw kunnen worden genomen en dat er altijd voldoende mensen, medicijnen, materialen en apparatuur zijn.

De buitenlandse organisaties die dit in hun missie hebben staan opzoeken en met ze bespreken hoe de ziekenhuizen per direct kwalitatief beter te laten zijn.

Lange termijn oplossing

<nog te doen>

Bijlage 6.2 Herstel van Ziekenhuizen - To Do List

Voorstel Activiteiten

Om de druk op de gezondheidszorg bij AZP per direct eraf te halen, stellen we de volgende activiteiten voor:

1. December 2022 – We gaan per direct het bestuur en directie ondersteunen in opstellen van een continu verbeterplan voor het AZP op de gebieden: processen, website/ICT, besturing, management, middelen, mensen en financiën. Moderne organisaties hebben een continu verbeterplan.
2. December 2022 – We gaan voor de 14 belangrijkste bedrijfsprocessen (zie voor lijst volgende sheet) bij het AZP samenwerkingsprogramma's opstarten met buitenlandse organisaties
3. December 2022 – We gaan de 14 belangrijkste bedrijfsprocessen in het AZP modelleren, documenteren en herhaalttraining van maken.
4. December 2022- We gaan landelijk een schoonmaakprotocol opstellen en een hygiëne inspectie plannen bij het AZP ziekenhuis (een nulmeting). We gaan vervolgens het AZP ziekenhuis grondig schoonmaken (en daarna dagelijks onderhouden)
5. December 2022 - We gaan bij AZP een intern online leerportaal/academy opstarten waarop video's staan van belangrijke handelingen en protocollen
6. December 2022 - We gaan bij AZP een management coaching traject opstarten "modern leidinggeven" i.s.m. buitenlandse organisaties
7. December 2022 – We gaan een snelle mobile friendly website voor AZP in de lucht brengen. Zie voorbeeld op de website: <https://www.dragon1.com/azpwebsite/nl/index.html>
8. December 2022 – We gaan het medicijnen, middelen, apparatuur en materialen aanschaf proces moderniseren en efficiënter inrichten (met o.a. ICT en samenwerking) zodat er geen tekorten meer zijn.
9. December 2022 – We gaan het voorraadbeheer proces moderniseren en efficiënter inrichten (met o.a. ICT en samenwerking)
10. December 2022 – We gaan het SEH proces moderniseren en efficiënter inrichten (met o.a. ICT en samenwerking)
11. December 2022 - We gaan het voedingsproces moderniseren en efficiënter inrichten (met o.a. ICT en samenwerking)
12. December 2022 - We gaan het schoonmaakproces moderniseren en efficiënter inrichten (met o.a. ICT en samenwerking)
13. December 2022 - We gaan de NICU processen moderniseren en efficiënter inrichten (met o.a. ICT en samenwerking) zodat er geen tekorten in middelen en mensen meer zijn.
14. December 2022 – Medewerkers die vinden dat ze hun taalvaardigheid dienen te verbeteren kunnen de taaltraining op het intranet van het AZP gaan volgen.
15. December 2022 – We gaan het bestuur en directie bij het AZP ondersteunen in het verbeteren van de interne rapportages en verbeteren van intern audits.

Bij de andere ziekenhuizen in Suriname gaan we in de volgende maanden precies hetzelfde doen. Zo hergebruiken we de kennis.

Bijlage 6.3 Voorstel lijst belangrijkste bedrijfsprocessen

Hier staan 14 bedrijfsprocessen waar in feite in elk ziekenhuis op elk moment een procesmodel ten behoeve van analyse, verbetering en training beschikbaar zou moeten zijn.

In de huidige situatie (Januari - December 2022) was dat volgens internen bij AZP niet het geval.

- | | |
|---|---|
| 1. Patiënten Opname proces | 8. Training/bijcholingsproces |
| 2. Spoedeisende hulp proces | 9. Medewerker / zorgpersoneel planningsproces |
| 3. Overdrachtsproces naar ander ziekenhuis | 10. Patiënten ontslag proces |
| 4. Medicatie toedieningsproces | 11. Operatie proces |
| 5. Beheren, bewaken en bijwerken proces medische dossiers | 12. Voedingsprocessen |
| 6. Voorraadbeheer proces van medicijnen, apparatuur en middelen | 13. ICU Patiëntbewakingsproces |
| 7. Schoonmaak proces | 14. NICU Patiëntbewakingsproces |

Al deze processen kunnen elke dag op elk moment voor alle zorgmedewerkers van een ziekenhuis inzichtelijk, raadpleegbaar en leerbaar zijn, via elk device (smartphone, tablet-PC, laptop of computer. Dit kan door ze te modelleren, analyseren en verbeteren op daarvoor geschikte software en ze te publiceren in een online processencatalogus. Per proces kun je ook alle protocollen en procesrapportages gelinkt hebben en snel beschikbaar krijgen. Alles om maar tijd te besparen in het werk met de patiënten. Mark Paauwe heeft jarenlange expertise hierin.

Bijlage 6.4 Argumenten om bedrijfsprocessen te modelleren en documenteren

- **Eenvoudigere inspectie** – Door processen te modelleren, maak je de processen visueel/zichtbaar. Hierdoor zijn ze makkelijker te inspecteren geïnspecteerd.
- **Werking en complexiteit van een proces beter begrijpen** – Medewerkers en managers kunnen makkelijker begrijpen hoe de processen in hun huidige staat werken en hoe ze kunnen worden verbeterd.
- **Verbetering van efficiëntie** – procesmodellering helpt het proces te verbeteren, waardoor bedrijfsmedewerkers productiever kunnen zijn door tijd te besparen.
- **Verkrijg overzicht en transparantie** – modellering biedt een duidelijk overzicht van het proces, waarbij het begin- en eindpunt en alle tussenliggende stappen worden geïdentificeerd.
- **Zorg voor best practices** – het gebruik van procesmodellen zorgt voor consistentie en standaardisatie in de hele organisatie, of makkelijker te standaardiseren op een standaard.
- **Creëer gemeenschappelijk en begrip** – door de gemeenschappelijke procestaal te gebruiken, wordt het voor gebruikers in de hele organisatie gemakkelijker om met elkaar te communiceren.
- **Hergebruik van middelen en samenhang beter te managen** – ondersteunt de coördinatie van mensen, systemen en informatie in de hele organisatie om de bedrijfsstrategie te ondersteunen.

Indien men bedrijfsprocessen in een organisatie niet gemodelleerd en gedocumenteerd heeft, mis je bovenstaande zaken.

Bijlage 6.5 Quick scan huidige situatie bedrijfsprocessen bij AZP

- ☐ Heeft de organisatie een bedrijfsprocessencatalogus met de belangrijkste 100 processen gemodelleerd in BPMN (BPMN is de wereldwijde standaard voor procesmodellering). Is er een duidelijke lijst met de 10 belangrijkste processen voor de organisatie?
 - ☐ Is er momenteel een tekort aan medewerkers en budget? Dan is het juist verstandig om processen te gaan modelleren in BPMN.
 - ☐ Zijn de bedrijfsprocessen in documenten gemodelleerd in BPMN? Zo nee, dan is een proces veelal op CMM level 1. De theorie zegt dat het ontbreken van een bedrijfsprocessencatalogus in de regel ervoor zorgt bij een organisatie dat kernprocessen adhoc/chaotisch/niet gemanaged (CMM-level 1) worden uitgevoerd en niet repeatable zijn (CMM-level 2).
 - ☐ Zijn de top 100 processen volledig gedocumenteerd in tekstdocumenten, en worden de documenten maandelijks worden gereviewed en geüpdatet?
 - ☐ Is bij elk proces duidelijk wie de proceseigenaar is en wie verantwoordelijk is?
 - ☐ Bij hoeveel personen in de organisatie is er kennis aanwezig over het modelleren van BPMN (hoeveel mensen hebben een certificaat)?
 - ☐ Is er een modelleringstool in gebruik bij de organisatie om processen te modelleren in BPMN?
 - ☐ Hoeveel processen (van de top 100) bij de organisatie worden op dit moment niet maandelijks geaudit?
 - ☐ Zijn voor de processen op de SEH, ICU, HR/Werving, Chirurgie, Communicatie en Schoonmaak procesmodellen in BPMN beschikbaar?
 - ☐ Worden bij het trainen van nieuwe of ervaren medewerkers in proceswijzigingen BPMN procesmodellen gebruikt? Gebruik van BPMN maakt het eenvoudiger om (anderstalige) medewerkers wijzigingen in de processen bij te brengen.
 - ☐ Waar staat per proces hoe de medewerkers en het management dienen te handelen als er problemen zijn of als er middelen, mensen en apparatuur ontbreken?
 - ☐ Waar staat per proces wat de formule voor het berekenen van de uitvoeringscapaciteit of verwerkingscapaciteit van het proces is? En wat zijn de capaciteitsgetallen per proces?
- Als processen niet gemodelleerd zijn in BPMN is het veel moeilijker om ze meer efficiënt te maken of te verbeteren en innoveren.
 - Een bedrijfsprocessencatalogus is op elk moment van de dag nodig bij een ziekenhuis en kan ook altijd op elk moment gemaakt worden door de Dragon1 organisatie voor elk ziekenhuis in Suriname.

Bijlage 6.6 Waarom is een website zo belangrijk voor het AZP?

- Al jarenlang is www.azpr.sr “under construction”
- Een website draagt bij het AZP daadwerkelijk bij aan het voorkomen van onnodige kindersterfte (door goed en efficiënt te informeren en communiceren).
- Een website bij het AZP helpt voorkomen dat mensen die na een bezoek bij de spoedeisende hulp (SEH) thuis onnodig onwel worden of in het ergste geval onnodig overlijden.
- Een website bij het AZP zorgt per direct voor betere communicatie en informatie naar patiënten, betere voorbereiding op bezoek of opname in het ziekenhuis, meer donaties voor onderzoeksprojecten, beter opstarten van partnerships en beter imago.
- Een website is voor AZP is cruciaal belangrijk en kan een zeer effectief onderdeel van de communicatie-, informatie-, werving- en dienstverleningsprocessen van het ziekenhuis zijn (ook per direct voor zorg op afstand).
- Met een website voor AZP gaan de prestaties van AZP in alle bedrijfsprocessen per direct omhoog met hetzelfde aantal medewerkers en budget.
- Met een website kan AZP beter samenwerken of ondersteuning krijgen van buitenlandse zorgorganisaties, men kan beter personeel/vrijwilligers werven, men kan beter fondsen voor onderzoeksprojecten binnenhalen.
- Mensen die gebruik maken van het AZP ziekenhuis, zoals Spoedeisende Hulp of opname, kunnen zich dan beter voorbereiden, waardoor het ziekenhuis ook beter kan helpen/zorg verlenen.

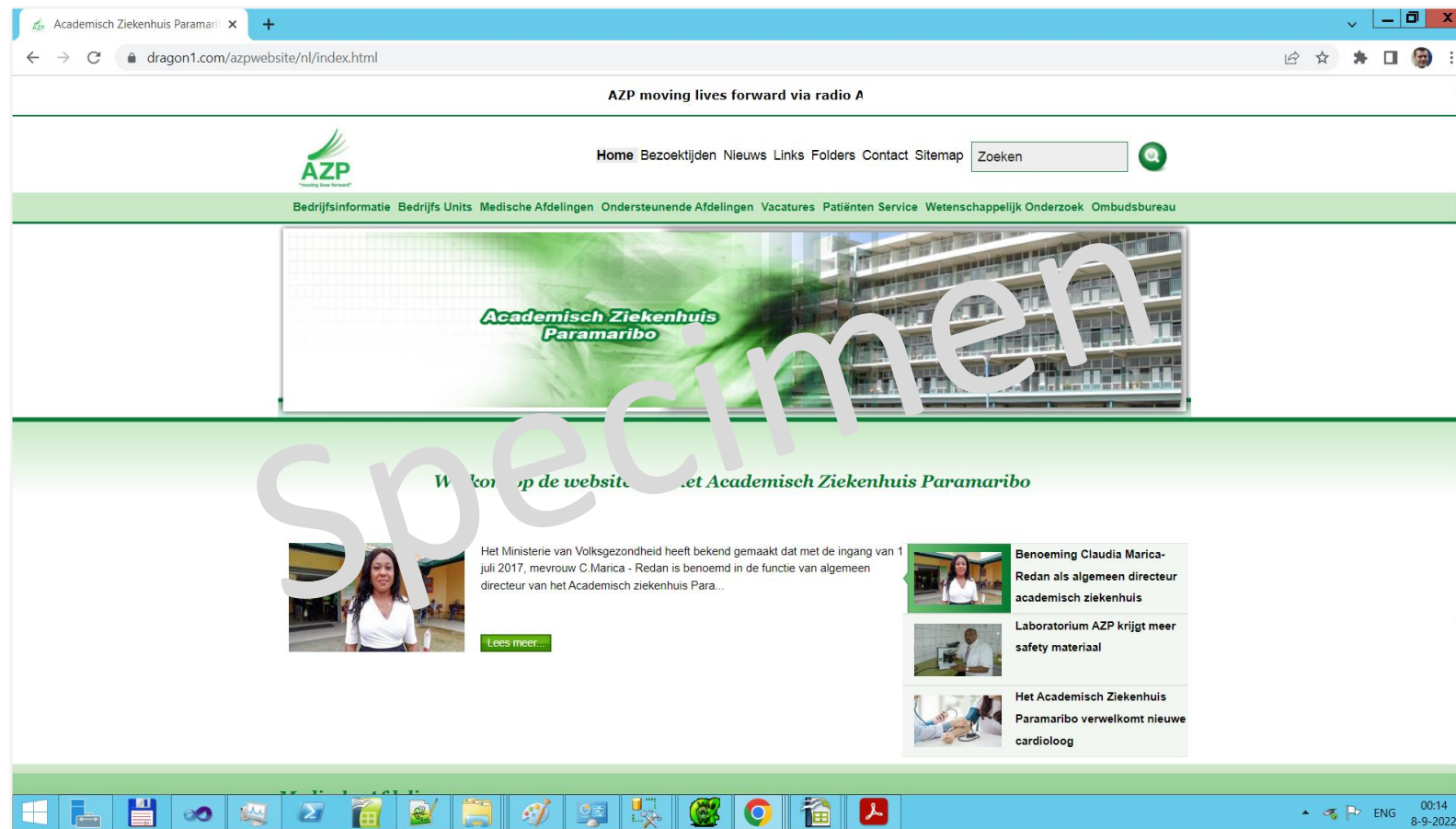
Bijlage 6.7 Relevante Argumenten voor een Ziekenhuis Website

De meeste mensen verwachten tegenwoordig dat een ziekenhuis een actieve website heeft en niet alleen een facebook-page.

Hieronder staan 12 relevante argumenten waarom een ziekenhuis elke dag een website beschikbaar op internet zou moeten hebben.

1. Het draagt bij aan 24/7 beschikbaar zijn als ziekenhuis met uitgebreide informatie en zorgdiensten, Patiënten, familie en inwoners kunnen via een website altijd en overal bepaalde informatie krijgen over behandelingen, diensten, producten en openingstijden. Men kan zich beter voorbereiden.
2. Het ondersteunt in het uitwisselen, informeren en communiceren van relevante nieuwe informatie en data over aandoeningen, dienstverlening van het ziekenhuis en patiëntgegevens.
3. Het verhoogt de kredietwaardigheid en imago. Van elk gerenommeerd ziekenhuis wordt verwacht dat het een website aanwezigheid heeft.
4. Het verlaagt kosten en bespaard tijd voor het ziekenhuis, medewerkers en patiënten door goede informatievoorziening en mensen kunnen informeren/trainen in bepaalde nieuwe ontwikkelingen, zoals diagnoses en behandelingen.
5. Het vergroot je bereik enorm. Het maakt niet meer uit waar mensen wonen. Iedereen in Suriname, Caricom VS en EU kan kennis nemen van de informatie op je website. Denk bijvoorbeeld ook aan het effectiever werven van nieuwe medewerkers of creëren van partnerships.
6. Het helpt de behoefte van de patiënt beter te meten en verbeteren. Op een website kun je analytische tools beschikbaar stellen waarmee je vraagt of afleidt welke nieuwe diensten, behandelmethode, etc... de patiënten willen hebben.
7. Het helpt hoge donaties binnenhalen voor onderzoeksprojecten. Met een website kun je effectief reclame maken voor je ziekenhuisorganisatie en bepaalde diensten of projecten.
8. Het maakt het mogelijk om meer en betere (online) zorgdiensten te verlenen dan de concurrenten.
9. Het maakt het mogelijk om een afspraak voor een opname veel sneller te laten verlopen.
10. Het herstelproces van een patiënt verloopt sneller (door de juiste informatie te verschaffen).
11. Het helpt de organisatie te groeien in al haar aspecten. Van het opzetten van een research foundation tot het realiseren van internationale samenwerking met grote buitenlandse ziekenhuizen.
12. Kortom: een actieve website zorgt uiteindelijk voor meer geld voor de organisatie en een hogere kwaliteit van dienstverlening door de organisatie.

Bijlage 6.8 Voorbeeld herstellde AZP website



De website uit 2017 was niet geschikt voor weergave op mobiele telefoons. In dit prototype hebben we dat in basis al opgelost.

<https://www.dragon1.com/azpwebsite/nl/index.html>

Bijlage 6.9 Aanpak voor het herstellen/maken van de AZP website

- 3 personen van de Dragon1 organisatie kunnen de AZP website herstellen/opzetten en de pagina's vullen met content i.s.m. AZP medewerkers.
- We gaan 2 tot 4 mensen bij AZP (afdeling communicatie) trainen in het beheren / bijwerken en goedkeuren van website pagina's. Het trainen kan online of fysiek.
- Vanuit de AZP organisatie stellen we voor dat er een stuurgroep komt van 3 personen.
- We maken een plan/roadmap waarin we zeggen wanneer welke pagina's wordt gereleased. Voordat een pagina wordt gereleased wordt deze eerste besproken met de stuurgroep en daarna goedgekeurd voor vrijgave door hen.
- We gaan samen met de getrainde personen een programma van eisen maken waarin we van de belangrijkste stakeholders van de organisatie hun eisen voor de website verzamelen. Denk aan technische eisen zoals snelle pagina's, functionele eisen zoals begrijpelijk teksten, toegankelijkheidseisen voor slechtzienden of veiligheidseisen.
- Op internet is een archief op een website (de way back machine). Vanuit daar kunnen we de oude website uit 2017 gedeeltelijk herstellen.
- Een veelheid van zeker 10 pagina's kunnen we uit dit archief terughalen. Ontbrekende pagina's en informatie kunnen we alles bij elkaar in 1 maand tijd herstellen.
- In totaal maken we ongeveer 40 pagina's. Op de volgende sheet staat een voorstel van te maken pagina's.
- De website wordt gebouwd in een open source website beheer systeem: Drupal of Wordpress. Die keuze hoeft pas gemaakt te worden als we weten wie het technisch beheer gaat doen.

(Voorgestelde Toekomstige Situatie per heden en per 1 februari 2023 tot 1 januari 2024)

Doelstelling 3: Vanaf 1 februari 2023 werken we niet meer met Excel Sheets of Word Documenten om voorraad informatie te delen over medicijnen en medische verbruiksartikelen. Maar we werken met een professionele online webapplicatie waarin real-time de voorraad per organisatie inzichtelijk is, zodat problemen met voorraad ver van te voren kunnen worden voorkomen.

Dekking van de kosten per maand op de volgende wijze: _____

