

GG|Report

Uitgave van de Galan Groep 2005

“Goedkoper, sneller en beter!”

Directeur dr. Loek Winter van Diagnostisch Centrum Amsterdam

U gaat met een klacht naar de huisarts. Die stuurt u door naar het ziekenhuis voor een diagnose. Gemiddeld zijn daarvoor twee tot drie testen nodig. Als u pech heeft, moet u hiervoor meerdere keren terug naar het ziekenhuis om de testen te doorlopen. De uitslag volgt pakweg twee weken later. 'Volslagen uit de tijd', zegt dr. Loek Winter, onder meer directeur van het Diagnostisch Centrum Amsterdam en het Diagnostisch Centrum Haaglanden. Hij introduceerde daarom 'one stop shopping' in de zorg. En: binnen 24 uur de uitslag! Winter wil een keten aan diagnostische centra opbouwen. Hij voorziet een grote toekomst voor zogeheten 'doelgroepgeneeskunde'.

Winter baarde opzien met zijn uitspraken tijdens het seminar over marktwerking in de zorg, dat de Galan Groep eind vorig jaar organiseerde samen met het ministerie van Economische Zaken. Die bijeenkomst ging over 'ZBC's als prikkel voor professionaliteit, patiëntgerichtheid en ondernemerschap'. ZBC staat voor Zelfstandig Behandel Centrum; zelfstandige ondernemingen die werkzaam zijn in de zorg. Winter zei toen dat zijn behandelcentra 75 procent goedkoper werken dan een gemiddeld ziekenhuis. "De formule is glashelder: binnen 24 uur een diagnose tegen een kwart van de kosten. Vind je het gek dat de zorg onbetaalbaar is geworden".

Vergaande analyse

De diagnostische centra verrichten relatief eenvoudige, veel voorkomende medische onderzoeken en testen: van bloedprikken tot röntgenfoto's, van mammografie tot eenvoudige ingrepen. "Tien jaar hebben we gewerkt aan het uitwerken van het concept. Daarbij is vooral de doelgroep tot in de kleinste details ontleed. Wanneer komt de patiënt zelf? Wanneer wordt hij gestuurd? Hoe lang wil hij wachten op een test? Hoe lang wil hij wachten op een uitslag? Al die uitkomsten hebben we vertaald in een bedrijfsproces". Winter heeft inmiddels twee centra opgezet: in Den Haag en Amsterdam, Nijmegen en Sittard volgen binnenkort.

Winter voorziet de opkomst van ZBC's waarvan de service volledig is afgestemd op specifieke doelgroepen. Aparte adressen waar je straks terecht kunt voor sportblessures, gynaecologische klachten, oncologische behandelingen, noem maar op. De uitstraling van die centra is steeds verschillend. Zo zal een centrum voor sportgeneeskunde fit en vitaal ogen, terwijl een oncologisch centrum meer ingetogen is.

Patiënt als 'koning klant'

"Maximale klachtgerichtheid is de basis", zegt Winter. "Als je buikpijn hebt, wil je niet drie weken wachten. Je wilt meteen weten wat je hebt. En is er inderdaad iets aan de hand, dan moet er meteen actie worden ondernomen". Vandaar dat de diagnostische centra van Winter nauw samenwerken met ziekenhuizen. Het zijn partnerships op publiek-private basis.

Winter over de vergelijking met ziekenhuizen: "Als je doelgroepgeneeskunde succesvol uitvoert, dan is de service hoger, de kwaliteit stabiel en de kostprijs lager. Wij hebben dat bij het bedrijfsleven afgekeken. Neem bijvoorbeeld de auto-industrie. Het maken van een auto is een vergaande standaardisering van vaste handelingen. Je zou kunnen zeggen dat ziekenhuizen heel veel verschillende voertuigen proberen te maken. Van fietsen tot treinen. Dat is niet efficiënt te organiseren. Doelgroepgeneeskunde is efficiënt als McDonalds: concentreer je op één produkt. Zo is het ook met doelgroepcentra in vergelijking met ziekenhuizen". Volgens Winter is ook met het oog op vergrijzing efficiëntie geboden. "Straks heb je niet genoeg mensen om het werk te doen; dus dan zul het werk wel beter moeten organiseren".

Natuurlijk blijft er hele specifieke zorg over die niet als serie-productie te organiseren is. Volgens Winter gaat het daarbij om 15 procent van de zorg. "De financiering daarvan moet goed worden bekeken. Maar als 85 procent wel efficiënt functioneert, is een tekort aan geld niet langer het probleem".

'Ik wil de grootste zijn'

Winter is niet vies van commercie in de zorg: 'Ik wil de grootste worden van Nederland. Krijg ik concurrentie, dan ga ik er vol de strijd mee aan'. Ferme taal die niet gewoon is in zorgland. Het veelgehoorde verwijt is: geld verdienen over de rug van je zieke medemens; dat doe je niet. Klinkklare onzin volgens Winter. Hij draait het om; 'Ik heb onlangs nog met Louise Gunning gesproken, dat is de voorzitter van de Raad van Bestuur van het AMC. Ik heb haar nog eens duidelijk gemaakt dat een mammogram bij haar 150 euro kost en bij mij maar 24 euro. Bij haar moet de patiënt vier weken wachten, bij mij kunnen ze direct komen. Ik zei tegen haar: of je besteedt het uit, of je doet je werk beter. Ik heb er grote moeite mee dat er zo slordig wordt omgegaan met publiek geld en de

gezondheid van de patiënt. 'Heb je weleens een vrouw meegemaakt die een knobbel in haar borst heeft? Het AMC, waar een miljard omgaat, laat zo iemand een maand wachten. En de uitslag volgt dan ook nog eens drie weken later. Dat kun je niet maken! Bij ons kun je nú komen en weet je het de volgende dag'.

Ondernemerschap

Winter weet waarom er niets gebeurt. 'Dat heeft te maken met de aloude moraal dat je tijdens begrafenissen, bij notarissen en dokters niet over geld dient te spreken. Ja, vroeger draaide apotheker nog pillen met de hand en de notaris schreef de aktes zelf. Nu, zestig jaar later is het gewoon shift F7, Jansen, komma 224, in zevenenveertig geboren en de akte is klaar. In 1940 accepteerde je een declaratie van nier notarisuren , maar het is toch te dol dat je 2400 euro moet betalen omdat een notaris op een paar knopjes drukt. Het is de moraal die de zorg onbetaalbaar maakt'.

Om tot een meer bedrijfsmatige aanpak te komen, ziet Winter een rol weggelegd voor de Galan Groep. 'Feitelijk gaat het om ondernemerschap. Dat ontbreekt vaak bij medici. De Galan kan dat gat helpen dichten. Door goede businessconcepten te schrijven, door partijen bij elkaar te brengen en ze bedrijfsmatig te leren denken. Vaak worden bij het opzetten van ZBC's wenselijkheid en haalbaarheid door elkaar gehaald. De Galan Groep kan die ondernemende kant in de zorg versterken.