

Publicatie uit krant "Amsterdam in Bedrijf" zomer 2005

Amsterdams bedrijf DCA zet diagnoseketen op

Röntgenfoto's binnen 24 uur

Röntgenfoto's en andere onderzoeken voor een lagere prijs dan in een ziekenhuis, en sneller bovendien. Dat levert het Diagnostisch Centrum Amsterdam.

Wellicht komt dit beeld u als zorgconsument bekend voor. Uw huisarts acht het raadzaam om een röntgenfoto of een echografie te laten maken, maar bij de specialist in het ziekenhuis krijgt u te horen dat de wachttijd drie tot vier weken bedraagt. Erger nog is het als u meerdere testen moet ondergaan. Het kan dan maanden duren voordat u uitsluitsel krijgt. Loek Winter en zijn aandeelhouders, onder wie het OLVG Ziekenhuis in Amsterdam, hebben voor dit probleem een oplossing gevonden. Al tien jaar lang specialiseert het Diagnostisch Centrum Amsterdam (DCA) zich in "het aanbieden van een diagnosestraatje", zoals directeur-groot aandeelhouder Winter het uitdrukt. "We doen hier de meest voorkomende diagnostische testen", zegt hij in zijn achter het Leidseplein gelegen kantoor. "We maken röntgenfoto's, echografieën, mammografieën en electrocardiogrammen, en we doen nog een beperkt aantal andere onderzoeken. Doordat we ons alleen op die vormen van medische dienstverlening richten, leveren we dezelfde kwaliteit voor een aanzienlijk lager bedrag dan een ziekenhuis. Maar wat nog belangrijker is, we garanderen dat onze patiënten binnen 24 uur worden geholpen en uitslag krijgen. Meestal kunnen ze zelfs direct bij ons terecht".

Econoom

Naar deze aanpak bleek zoveel vraag te zijn, dat jaarlijks zo'n vijftigduizend Amsterdammers naar het DCA worden gestuurd. Maar Loek Winter wil meer. Als radioloog en econoom beseft hij dat schaalgrootte nodig is om te kunnen blijven om te kunnen blijven investeren in state-of-the-art apparatuur, in betere planningssystemen, in de training en motivatie van gespecialiseerde medewerkers, en in het verder verhogen van de efficiency van de dienstverlening. "Daarom zijn we bezig met het opzetten van een landelijk netwerk van diagnosestraten volgens ons concept. Momenteel voeren we vergevorderde gesprekken met partijen in Maastricht en Sittard over gespecialiseerde diagnosestraten in nieuwe ziekenhuizen of in een uitbreiding van bestaande zorginstellingen. In Den Haag zijn we al een stap verder. Drie maanden geleden is daar onze eerste vestiging buiten Amsterdam geopend. Voor

het Westeindeziekenhuis is een volgens onze inzichten ingericht en geëxploiteerd diagnosecentrum opgezet. De eerste resultaten zijn heel bevredigend. Je moet natuurlijk rekening houden met aanloopproblemen, maar ik denk dat we voor het eind van het jaar al de beloofde efficiëncyvoordelen kunnen incasseren, en ook de doorlooptijden van onderzoeken belangrijk hebben teruggebracht. Om een idee te geven van dat laatste; voor een echografie bedraagt de doorlooptijd in het ziekenhuis nu nog ongeveer twintig dagen. Bij ons krijgt de patiënt uitslag op de dag van het onderzoek”.

Prinsengrachtziekenhuis

De volgende stap op weg naar schaalvergroting wordt binnen Amsterdam gezet. Nog maar zeer recent werd met het Prinsengrachtziekenhuis een principeakkoord gesloten over het uitbesteden van alle diagnostische onderzoeken aan DCA. “We nemen straks alle activa over, en we garanderen het personeel dat ze bij ons in dienst kunnen komen. Hoe we met dezelfde apparatuur en mensen toch efficiënter denken te kunnen zijn? We introduceren om te beginnen onze activiteitenplanning en ons arbeidsvoorwaardenbeleid. In de loop der jaren hebben we zeer veel gegevens verzameld over de tijdstippen waarop patiënten zich melden. Onze piekdagen voor onderzoeken liggen bijvoorbeeld in het midden van de week. Op maandag worden de meeste patiënten doorverwezen door hun huisarts, en op dat moment moeten wij onze afsprakenbalie dan ook dubbel bezetten, en kunnen we met minder verpleegkundigen toe. Daarnaast zijn we ook ’s avonds open. Een ander is dat we ons personeel motiveren om zelf ook flexibel te zijn. Als een medewerker zijn rooster wil aanpassen aan onze piektijden, dan kunnen ze tot tien extra vakantiedagen als bonus krijgen. Ook betalen we onze mensen beter dan op vergelijkbare posities in de zorg”.

Samen met een strakke logistieke formule – “we concentreren alle activiteiten op 360 vierkante meter, minder dan een kwart van de ruimte die ziekenhuizen nodig hebben”- , het gebruik van gespecialiseerde apparatuur en een gestandaardiseerd managementinformatiesysteem waarop alle handelingen in real time worden geregistreerd, is dat de succesformule van DCA. Hoewel Loek Winter een hekel heeft aan dat woord. “Wij gebruiken gewoon ons gezond verstand, en verdiepen ons in de dynamiek van het aanbod. Bij ons staat de vraag van de patiënt bij al onze handelingen centraal, en niet de eigen organisatie. Dat onderscheidt ons van veel andere aanbieders in de zorg”.