



Maatschappelijk Jaarverslag 2014

Maatschappelijk Jaarverslag 2014

Stichting Cardiologie Centra Nederland

juni 2015



Cardiologie Centra Nederland

Onze zorg klopt!

Bestandsnaam	Maatschappelijk Jaarverslag 2014	Laatste wijziging	19-6-2015
Documenteigenaar	SBL /BW/EvR/LP/SB/MdW	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 1 van 22	Status	Concept



1 Inhoudsopgave

1	<i>Inhoudsopgave</i>	2
2	<i>Voorwoord Raad van Bestuur</i>	4
3	<i>Voorwoord Raad van Toezicht</i>	5
4	<i>Algemene Gegevens</i>	6
5	<i>Missie & Visie</i>	8
6	<i>Leiderschap & Organisatie</i>	9
	Raad van Toezicht	9
	Raad van Bestuur	9
	Normen voor goed bestuur.....	10
	Wet Normering Topinkomens Zorg	10
7	<i>Beleid & Strategie</i>	11
	Kernactiviteiten	11
	Medische disciplines.....	11
	Doelgroepen	11
	Behandelingen	12
	Resultaten 2014	12
	Patiëntenaantallen	12
	Meerjarenbeleid	12
	Doelstellingen 2015	13
	Klanten en Partners	13
	Medewerkers.....	13
	Maatschappij	13
	Financieel.....	14
8	<i>Financieel Beleid</i>	15
	Verzekerde zorgproces	15
	Managementrapportage en controles	15
	Managementrapportage	15
	Interne controles	15
	Zelfonderzoek omzet 2012/2013	15
	DBC- informatiesysteem (DIS)	15
	Maatschappelijke verantwoording (DigiMV).....	15
	COPE Controles.....	16
9	<i>Kwaliteit & Veiligheid</i>	16
	Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)	16



Maatschappelijk Jaarverslag 2014

Keurmerk Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN)	16
Veiligheidsmanagementsysteem (VMS)	17
Kwaliteitsborging	17
Bereikbaarheid en Calamiteitenopvang	17
Wachttijden	18
Klachtenreglement	18
10 Management van Medewerkers	19
HR Performance Management Proces	19
Instroom	19
Doorstroom	19
Uitstroom	19
Beloning	20
Medewerkerstevredenheidsonderzoek	20
11 Communicatie	21
Interne communicatie	21
Externe communicatie	21
Patiënttevredenheidsonderzoek (PTO)	21
12 Vragen?	22
13 Contact	22
14 Disclaimer	22



2 Voorwoord Raad van Bestuur

Voor u ligt het maatschappelijk jaarverslag 2014 van Cardiologie Centra Nederland (CCN). Dit document is van groot belang voor CCN aangezien naast het verslag van 2014 ook een vooruitzicht voor de komende jaren wordt gepresenteerd.

De strategie van CCN op het gebied van service en kwaliteit verdient reeds jaren veel aandacht. De maatschappelijk impact van strategische-, procesmatige- en zorginhoudelijke veranderingen is in potentie groot en dient te worden geëvalueerd en beschouwd in het licht van de toekomst.

Zonder onze zeer gemotiveerde en hooggekwalificeerde medewerkers kan een maatschappelijk goed functionerende kliniek niet bestaan en kunnen niet de verbeteringen van proces, service en kwaliteit worden bereikt die nodig zijn om onze leidinggevende positie te handhaven in de cardiologische zorg. Hiervoor dank ik alle medewerkers van harte. In de hoop dat wij nog vele jaren de toonaangevende cardiologische kliniek zullen blijven wens ik u veel leesplezier en zullen wij zorgen dat onze zorg blijft kloppen!

Namens de Raad van Bestuur,
Aernout Somsen, voorzitter

Bestandsnaam	Maatschappelijk Jaarverslag 2014	Laatste wijziging	19-6-2015
Documenteigenaar	SBL /BW/ EvR/LP/SB/MdW	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 4 van 22	Status	Concept



3 Voorwoord Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht van Stichting Cardiologie Centra Nederland ziet toe op de kwaliteit van de zorg, het beleid en de algemene gang van zaken binnen de stichting. In het verslagjaar 2014 is de Raad van Toezicht vier maal bijeengekomen ter vergadering met de Raad van Bestuur en twee maal apart met de Raad van Toezicht.

Met gepaste trots presenteer ik u het maatschappelijk jaarverslag 2014 waarin niet alleen verslag wordt gedaan van het voorbije jaar maar ook een schets van de toekomst gegeven wordt.

Ook in het jaar 2014 is onze focus op kwalitatief hoogwaardige zorg en patiënttevredenheid beloond met een gestage groei van de organisatie en het aantal patiënten. Met name hebben wij ons gericht op de implementatie van kwaliteitsindicatoren en op het functioneren volgens de Zorgbrede Governance Code. De samenwerking met zorgverzekeraars, huisartsen en andere partners in de zorg is verder uitgebouwd en bestendig.

Het komende jaar richten wij ons in het bijzonder op de patiënttevredenheid en de werknemerstevredenheid. De centrale rol van onze medewerkers in het realiseren van deze doelstellingen kan niet genoeg benadrukt worden. Een gemotiveerd en gedreven team dat de maatschappelijke doelstelling van de organisatie omarmt en mede vorm geeft naar de toekomst.

Een toekomst waarin wij inzetten op een verdere verbreding en verdieping van de cardiologische zorg in al zijn facetten. Ik wens u veel leesplezier.

Namens de Raad van Toezicht,

Dhr S.H.A.J. Tytgat, voorzitter

Voorzitter

Bestandsnaam	Maatschappelijk Jaarverslag 2014	Laatste wijziging	19-6-2015
Documenteigenaar	SBL /BW/EvR/LP/SB/MdW	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 5 van 22	Status	Concept



4 Algemene Gegevens

Stichting Cardiologie Centra Nederland, CCN, is een organisatie van zelfstandige poliklinieken voor cardiologische zorg waar patiënten met hart- en vaatziekten binnen 24 uur terecht kunnen voor diagnostiek en behandeling.

Naam vastleggende rechtspersoon	Stichting Cardiologie Centra Nederland
Adres	IJsbaanpad 10C
Postcode, Plaats	1076 CV Amsterdam
Telefoonnummer	030-8908707 (bedrijfsbureau)
Identificatienummer KvK	34250300
E-mailadres	kantoor@cardiologiecentra.nl
Website	www.cardiologiecentra.nl

Bij de Stichting zijn in het verslagjaar 9 locaties aangesloten;

Locatie: Cardiologie Centrum Amsterdam

Rechtspersoon: Heart for Health Amsterdam BV

KvK inschrijving: 50461658

Locatie: Cardiologie Centrum Utrecht

Rechtspersoon: Heart for Health Preventie BV

KvK inschrijving: 34255309

Locatie: Cardiologie Centrum Almere

Rechtspersoon: Heart for Health Flevoland

KvK inschrijving: 32138989

Locatie: Cardiologie Centrum IJmond

Rechtspersoon: Heart for Health IJmond BV

KvK inschrijving: 34377689

Locatie: St. Antonius CardiCare Blaricum

Rechtspersoon: St. Antonius Cardiologiecentrum Gooi e.o. BV

KvK inschrijving: 32156127

Locatie: Cardiologie Centrum Hoogvliet

Rechtspersoon: Cardiologie Centrum Hoogvliet BV

KvK inschrijving: 24494133

Bestandsnaam	Maatschappelijk Jaarverslag 2014	Laatste wijziging	19-6-2015
Documenteigenaar	SBL /BW/EvR/LP/SB/MdW	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 6 van 22	Status	Concept



Maatschappelijk Jaarverslag 2014

Locatie: Cardiologie Centrum Voorschoten

Rechtspersoon: Cardiologie Centrum Voorschoten BV

KvK inschrijving: 5116255

Locatie: Cardiologie Centrum Rotterdam-Blakeburg

Rechtspersoon: Cardiologie Centrum Rotterdam-Blakeburg BV

KvK inschrijving: 52650138

Locatie: Cardiologie Centrum Zeeland

Rechtspersoon: Cardiologie Centrum Zeeland BV

KvK inschrijving: 53160754

Bestandsnaam	Maatschappelijk Jaarverslag 2014	Laatste wijziging	19-6-2015
Documenteigenaar	SBL /BW/EvR/LP/SB/MdW	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 7 van 22	Status	Concept



5 Missie & Visie

CCN is een organisatie van zelfstandige behandelcentra voor hart- en vaatziekten, welke zich wil onderscheiden door de poliklinische zorg perfect af te stemmen op de behoeften van de patiënt en de verwijzer.

Wij van CCN vinden dat de cardiologische zorg beter en doelmatiger kan, daarom willen we met onze monodisciplinaire patiëntenzorg een bijdrage leveren aan hoog kwalitatieve en transparante cardiologische zorg. Hiermee willen wij betere cardiovasculaire zorg tegen acceptabele kosten realiseren en staan wij voor kwalitatief hoge, innovatieve en persoonlijke cardiovasculaire zorg, waar patiënten en verwijzers meteen terecht kunnen.

Wij willen marktleider worden in de cardiologische zorg van ZBC's en Cardiologie afdelingen van reguliere ziekenhuizen, in directe samenwerking met tertiaire centra voor de juiste concentratie en spreiding van laag/hoog complex vs. hoog/laag volume zorg, met integratie in de cardiologische zorgketen.

CCN heeft continue kwaliteitsverbetering op alle organisatiegebieden in haar strategie, structuur en cultuur verankerd en zal ook de komende jaren haar ambitie van 2006 verder vervolgen naar excellentie in de toekomst. Kortom; **Onze zorg klopt!**

Bestandsnaam	Maatschappelijk Jaarverslag 2014	Laatste wijziging	19-6-2015
Documenteigenaar	SBL /BW/EvR/LP/SB/MdW	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 8 van 22	Status	Concept



6 Leiderschap & Organisatie

- ✓ Het dagelijkse leiderschap wordt gevoerd door een driekoppig team, waarbij de specifieke verantwoordelijkheden zijn verdeeld over Externe relaties, Medische kwaliteit en Bedrijfsvoering.
- ✓ CCN is ervan overtuigd dat goed leiderschap kan worden vormgegeven door invulling te geven aan de missie om kwalitatief de beste cardiologische zorg te leveren tegen acceptabele kosten. Daarbij wil zij het beste in haar medewerkers naar boven halen door hun wensen en behoeften te kennen en hiermee met elkaar onze missie te verwezenlijken.
- ✓ De houding en het gedrag van alle zelfsturende teamleden binnen CCN is erop gericht een inspirerende en drijvende kracht te zijn achter het continu verbeteren van onze organisatie om excellente zorg te kunnen blijven leveren en zo onze missie vorm te geven.
- ✓ Ons bestuur streeft naar continue vernieuwing en verbetering, passend binnen de veranderende zorgcontext. Daarbij is zij bereid om uitdagingen aan te gaan en af te wijken van gebaande paden. Het bestuur is integer, resultaatgericht en transparant. De cultuur daarbij is open, onderling uitdagend en gericht op de inhoud middels het aangaan van de dialoog.
- ✓ De RvB en RvT zijn zich er van bewust dat samenwerking in de zorg het beste resultaat geeft voor de patiënt en zoeken dan ook partners waarbij de samenwerking voor iedereen maximale toegevoegde waarde oplevert.
- ✓ De bestuurders van de stichting leven in hun leiderschap de Zorgbrede Governancecode na, waarbij goed bestuur, toezicht en verantwoording centraal staan.

Raad van Toezicht

In 2014 bestond de Raad van Toezicht (RvT) uit:

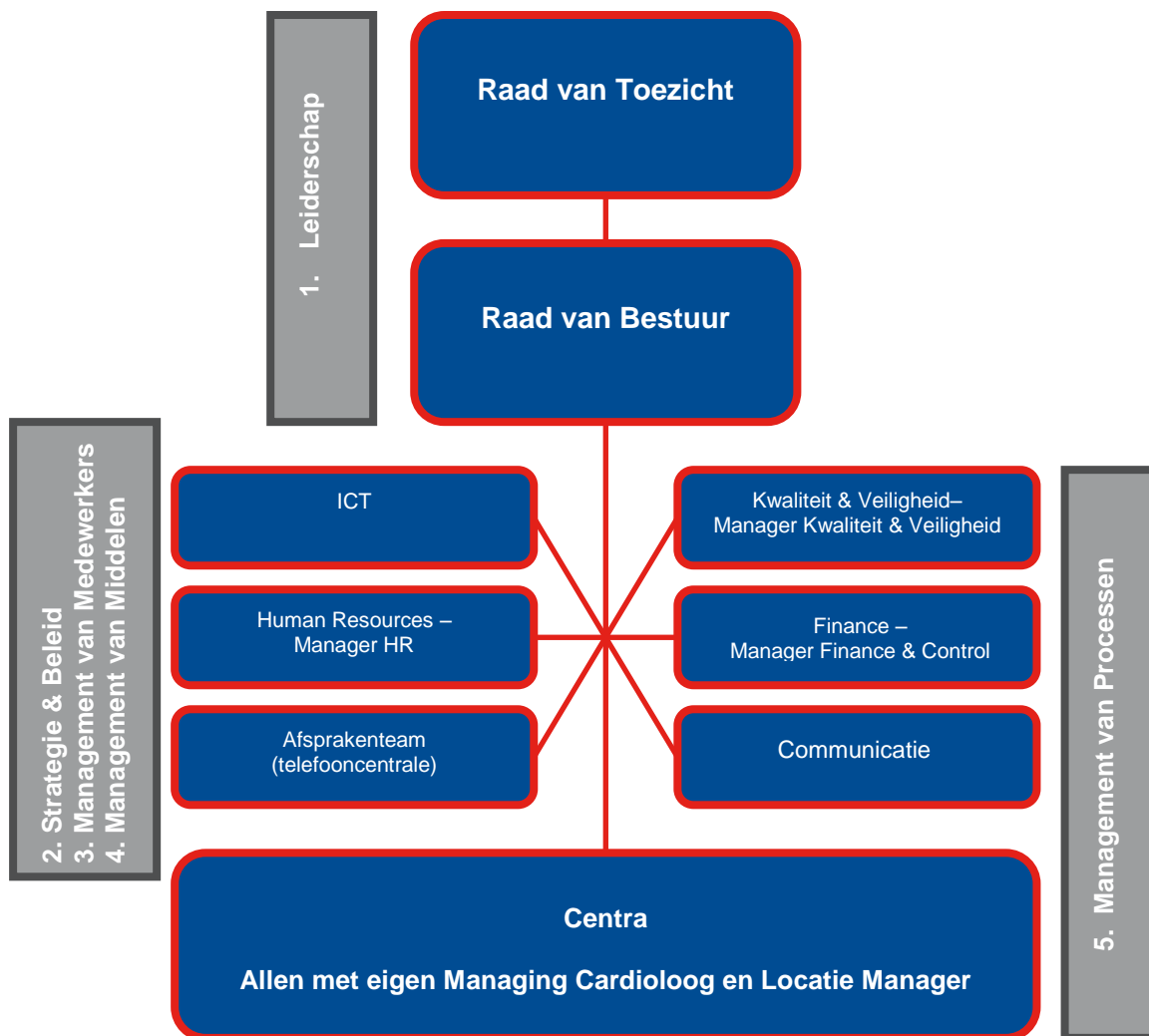
- ✓ **Voorzitter** Dhr. mr. R.A. Macnack, Directeur Cargill BV (september 2014 is deze rol overgenomen door dhr. dr. S.H.A.J. Tytgat)
- ✓ **Vice-voorzitter** Dhr. dr. S.H.A.J. Tytgat, Kinderchirurg UMCU
- ✓ **Lid** Dhr. P. Mikkelsen, Directeur AmCham
- ✓ **Lid** Dhr. mr. G. Heutink, Advocaat Gijs Heutink Advocaten

Raad van Bestuur

De samenstelling van de Raad van Bestuur (RvB) was in 2014 als volgt:

- ✓ **Voorzitter** Dhr. dr. G.A. Somsen, voorzitter en cardioloog CCN
- ✓ **Secretaris** Dhr. dr. I.I. Tulevski, secretaris en cardioloog CCN
- ✓ **Lid** Dhr. prof. Dr. A.C. van Rossum, cardioloog VUmc
- ✓ **Lid** Dhr. M.A.C. Koole, cardioloog Rode Kruis Ziekenhuis

Bestandsnaam	Maatschappelijk Jaarverslag 2014	Laatste wijziging	19-6-2015
Documenteigenaar	SBL /BW/EvR/LP/SB/MdW	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 9 van 22	Status	Concept



Figuur 2. Organogram Cardiologie Centra Nederland

Normen voor goed bestuur

De statuten van Stichting CCN zijn in 2013, in samenwerking met Van Doorne Advocaten, aangepast aan de meest recente richtlijnen van de Zorgbrede Governancecode (Brancheorganisatie Zorg, januari 2010). In 2014 zijn hier geen wijzigingen in aangebracht.

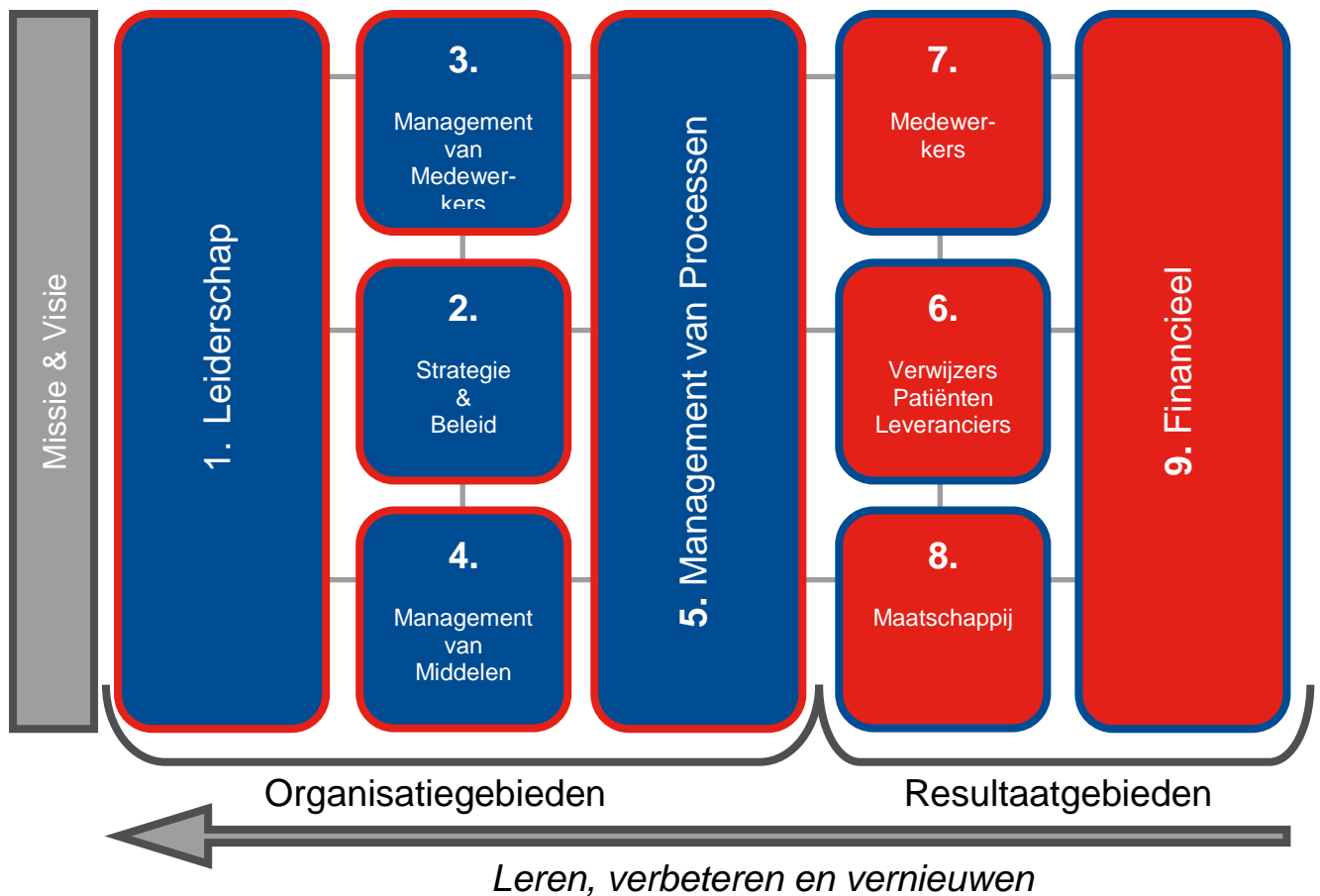
Wet Normering Topinkomens Zorg

De inkomens van de bestuursleden van Stichting CCN voldoen aan de eisen zoals geformuleerd in de WNTZ.



7 Beleid & Strategie

Het strategisch beleidsplan van Cardiologie Centra Nederland is geformuleerd op basis van het INK-model. In dit model zijn zowel organisatiegebieden als resultaatgebieden vastgelegd. Met name de processen die binnen de organisatiegebieden vallen, zijn toe te schrijven aan specifiek daarvoor opgestelde functies. De bedrijfsstructuur van CCN, verantwoordelijkheden en verhoudingen tussen verschillende functies zijn vastgelegd in het organogram (hoofdstuk 4, Leiderschap & Organisatie, figuur 2).



Figuur 1. INK-model Cardiologie Centra Nederland

Kernactiviteiten

Medische disciplines

Cardiologie (algemeen). Expertise bestaat op het gebied van hartfalen, cardiale beeldvorming, elektrofysiologie, congenitale hartziekten en cardiogenetica.

Doelgroepen

Patiënten die verwezen worden door huisarts, bedrijfsarts of specialist met de verdenking op een cardiovasculaire ziekte.

Bestandsnaam	Maatschappelijk Jaarverslag 2014	Laatste wijziging	19-6-2015
Documenteigenaar	SBL /BW/EvR/LP/SB/MdW	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 11 van 22	Status	Concept



Maatschappelijk Jaarverslag 2014

Tevens kunnen patiënten die geen verwijzing hebben een cardiovasculair onderzoek ondergaan. Dit is echter onverzekerde zorg en beslaat slechts een gering deel van het totale patiëntenaanbod.

Behandelingen

Indien bij een patiënt een cardiovasculaire ziekte wordt geconstateerd zal behandeling door middel van medicatie worden gestart door de cardiologen van CCN.

In geval van aanvullende klinische behandeling zal patiënt verwezen worden naar een ziekenhuis. Na de behandeling (intraveneuze medicatie, elektrische/chemische cardioversie, pacemaker implantatie) zal verdere controle plaatsvinden bij de cardiologen van CCN.

Indien aanvullend een hoog technologische behandeling noodzakelijk is, zal de patiënt verwezen worden naar een groot regionaal (academisch) ziekenhuis. Het gaat hierbij om behandelingen als coronaire interventies, ICD implantaties, ablaties, klepimplantaties of hartchirurgie. Ook hierna zal verdere behandeling en controle plaatsvinden bij de cardiologen van CCN.

Resultaten 2014

Patiëntenaantallen

Jaar	Aantal klinieken	Aantal nieuwe patiënten (eerste consult)	Aantal vervolgpatiënten (eerste vervolgsconsult)
2014	9	13269	8687
2013	9	12778	8322
2012	9	11860	5392
2011	9	10083	3618
2010	7	6565	2251
2009	5	4539	1173
2008	3	2488	443
2007	2	887	81

Meerjarenbeleid

CCN heeft voor de komende jaren een drietal strategische pijlers uitgezet om in de veranderende zorgmarkt succesvol te blijven opereren:

- ✓ Expansie door marktverdieping en marktverbreding
 - Marktverdieping realiseren door substitutie binnen adherentie van huidige centra in overeenstemming met de zorgverzekeraars.
 - Marktverbreding door nieuwe centra en/of afdelingen cardiologie van perifere ziekenhuizen te managen en te beheren conform CCN concept in overeenstemming met de zorgverzekeraars.
- ✓ Vergaande professionalisering van de organisatie

Bestandsnaam	Maatschappelijk Jaarverslag 2014	Laatste wijziging	19-6-2015
Documenteigenaar	SBL /BW/EvR/LP/SB/MdW	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 12 van 22	Status	Concept



Maatschappelijk Jaarverslag 2014

- Continue procesverbetering met als doel kwaliteitsverbetering en kostenverlaging
- Eerste voorkeur voor patiënt, verwijzer en zorgverzekeraar
- ✓ Product dienstenontwikkeling van cardiovasculaire ondersteunende services
- Ontwikkelen van cardiovasculaire ondersteunende producten en diensten die gericht zijn op betaalbare goede zorg, nu en in de toekomst

Doelstellingen 2015

Op basis van de behaalde resultaten in 2014 zijn doelstellingen geformuleerd voor 2015. Deze doelstellingen beschreven per doelgroep.

Klanten en Partners

- ✓ Patiënten
 - De groei van het aantal nieuwe patiënten in 2014 ten opzichte van 2013 is 4%.
 - Elk kwartaal is de netpromotorscore (aanbevelingsindicator) in de patiënten tevredenheid enquête minimaal 94% en scoren we een gemiddeld rapportcijfer van 8,6.
 - In 2014 werden *Patient Reported Outcome Measures* (PROMS) geïmplementeerd waarmee in de loop van 2015 ook de zorguitkomsten uit patiënten perspectief gemonitord kunnen worden en op grond waarvan de kwaliteit van zorg bij CCN verder verbeterd kan worden.
- ✓ Verwijzers
 - Elk kwartaal groeit het aantal nieuwe verwijzers met 1%
- ✓ Zorgverzekeraars
 - CCN had voor 1 maart 2014 een contract met elke zorgverzekeraar, waarbij ook groei verkregen is. CCN heeft voor het jaar 2014 gemiddeld 3% extra budget verkregen.
 - FD afdeling wachtlijstbemiddeling van ONVZ, Achmea en Menzis beveelt CCN aan als cardiologische zorgverlener..

Medewerkers

- ✓ Er is een response van de medewerkers op medewerker tevredenheidsonderzoek van gemiddeld 68%
- ✓ De algemene tevredenheid van de medewerkers is gemiddelde 4,4 op schaal van 5,0.
- ✓ De drie belangrijkste aandachtspunten worden gecommuniceerd met de medewerkers en binnen drie maanden na de enquête zijn er verbetertrajecten uitgewerkt, gecommuniceerd en geïmplementeerd.
- ✓ Wij hebben een lager percentage ziekteverzuim t.o.v. CPS sector Gezondheid en Welzijn

Maatschappij

- ✓ Naast dat we in onze centra nagenoeg papiervrij werken is er minimaal 1 ander initiatief per centrum ontwikkeld om een bijdrage te leveren aan het milieu.

Bestandsnaam	Maatschappelijk Jaarverslag 2014	Laatste wijziging	19-6-2015
Documenteigenaar	SBL /BW/EvR/LP/SB/MdW	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 13 van 22	Status	Concept



Maatschappelijk Jaarverslag 2014

- ✓ Om onze brede actieve betrokkenheid aan onze beide MVO initiatieven; SOS Children's Villages Macedonië en JoinFeedback te bekrachtigen zijn er een 2 tal activiteiten geweest om beide initiatieven te ondersteunen.
- ✓ In 2014 heeft CCN een groep fietsers gesponsord die voor een goed doel de 1.250 kilometers van de Tour for Life heeft afgelegd. Er werd gefietst voor een specifiek goed doel, zijnde Arsen zonder Grenzen.
- ✓ In 2014 heeft CCN subsidie ontvangen van het ministerie van VWS in het kader van de kwaliteitsimpuls personeel ziekenhuiszorg. CCN heeft deze subsidie gebruikt om haar medewerkers op diverse terreinen van scholing te voorzien. De opleidingen zijn vastgelegd in het strategisch opleidingsplan van CCN.

Financieel

- ✓ De omzet heeft zich in 2014 ontwikkeld conform de prognoses en is toegenomen met circa 14%.
- ✓ Gedurende het jaar is de stichting op verantwoorde wijze om gegaan met de budgets zoals toegekend door de zorgverzekeraars.
- ✓ CCN heeft ondanks de budgettering en het vroegtijdig overschrijden van het budget alle patiënten behandeld.
- ✓ De gemiddelde kosten per gedeclareerde DBC-zorgproduct zijn licht afgenomen t.o.v. vorig jaar.
- ✓ In 2014 heeft CCN meegedaan met het (NZa) Zelfonderzoek inzake de controle op de correcte registratie en declaratie van de geleverde zorg. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de registratie binnen CCN juist en correct verloopt. Het foutpercentage van 0,18% ligt ruim onder het landelijk gemiddelde van 1,21%.

Bestandsnaam	Maatschappelijk Jaarverslag 2014	Laatste wijziging	19-6-2015
Documenteigenaar	SBL /BW/ EvR/LP/SB/MdW	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 14 van 22	Status	Concept



8 Financieel Beleid

De efficiënte inrichting van de financiële processen levert een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van de organisatie. De financiële processen zijn opgesteld om inzicht en zekerheid te verschaffen in de betrouwbaarheid van informatie en om de juiste management beslissingen te kunnen nemen. CCN zal zich continue blijven professionaliseren om financieel *in control* te blijven. Hiervoor gebruikt CCN diverse sturings- en controlemiddelen.

Verzekerde zorgproces

CCN heeft een uitgewerkt administratief proces, om de in het EPD verwerkte DBC zorgproducten, zoals geaccepteerd door VECOZO, uit te betalen aan de betreffende centra.

Managementrapportage en controles

Managementrapportage

CCN informeert de centra over diverse managementzaken doormiddel van een vaste maandrapportage. De rapportage bevat naast financiële informatie o.a. aantal nieuwe patiënten verwijzingen, verwijzersoverzicht en resultaten patiënten tevredenheid enquêtes.

Interne controles

CCN voert op regelmatige basis interne controles uit op de gedeclareerde DBC-zorgproducten. De controles zien toe op validiteit, registratie, paralleliteit en looptijd van de DBC-zorgproducten.

Zelfonderzoek omzet 2012/2013

CCN hecht veel waarde aan het leveren van doelmatige en gepaste zorg. Essentieel daarvoor is een correcte registratie en declaratie van geleverde zorg aan de patiënt en zorgverzekeraar. CCN controleert of de registraties voldoen aan de procedures van de administratieve organisatie en interne controle (AO/IC). Doel van het zelfonderzoek was om meer zekerheid over de gedeclareerde omzet te verkrijgen. De resultaten zijn middels een accountscontrole geverifieerd. De eindrapportage is akkoord bevonden door de ZN expertgroep.

DBC- informatiesysteem (DIS)

CCN levert maandelijks de basisregistratie van de geleverde zorg aan bij het landelijke DBC-informatiesysteem DIS. DIS ontvangt en beheert alle informatie over DBC's. Het bevat gegevens van alle zorgaanbieders over wat zij aan zorg geleverd en gedeclareerd hebben.

Maatschappelijke verantwoording (DigiMV)

DigiMV is de webapplicatie waarin CCN de kwantitatieve gegevens voor de maatschappelijke verantwoording moet aanleveren. Daarnaast bestaat de verplichting voor het deponeren van de jaarrekening.

Bestandsnaam	Maatschappelijk Jaarverslag 2014	Laatste wijziging	19-6-2015
Documenteigenaar	SBL /BW/EvR/LP/SB/MdW	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 15 van 22	Status	Concept



COPE Controles

De zorgverzekeraars voeren op kwartaalbasis COPE controles uit, deze controles zijn gericht op de parallelliteit en looptijd van de gedeclareerde DBC-zorgproducten. CCN analyseert deze controles en voert indien nodig correcties door.

9 Kwaliteit & Veiligheid

Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)

Basis voor het kwaliteitsbeleid van CCN is de geldende wet- en regelgeving voor zorginstellingen. De IGZ is de toezichthoudende partij op dit gebied.

Tevens stelt de IGZ jaarlijks sets van kwaliteits- en risico indicatoren op. Waar deze indicatoren van toepassing zijn op de door CCN geleverde zorg leveren wij deze jaarlijks aan. In 2014 is daartoe de basisset risico-indicatoren voor particuliere klinieken over verslagjaar 2013 aangeleverd.

De basisset kwaliteitsindicatoren ziekenhuizen wordt aangeleverd voor zover deze set indicatoren bevat die betrekking hebben op de door CCN geleverde zorg. In 2014 was dit niet het geval. Deze indicatoren zijn daarom niet aangeleverd. De aangeleverde gegevens worden jaarlijks door de IGZ openbaar gemaakt.

Als onderdeel van de kwaliteitsborging is het een eis van de IGZ calamiteiten te melden. Onder een calamiteit wordt iedere niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en die heeft geleid tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg heeft voor een patiënt/ cliënt verstaan. Deze calamiteitenmelding is intern protocollair gewaarborgd.

In 2014 hebben bij Cardiologie Centra Nederland geen calamiteiten plaats gevonden. Er zijn daarom in 2014 geen calamiteiten gemeld bij de IGZ.

Keurmerk Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN)

Sinds augustus 2011 is CCN aangesloten bij ZKN en beschikt CCN over het ZKN keurmerk. De looptijd van dit keurmerk is drie jaar. Gedurende deze periode dient elk centrum tenminste één keer gevisiteerd te worden (opvolgingsaudit) door KIWA..

Uitzondering hierop was het jaar 2013. Hierin werd het ZKN keurmerk uitgebreid met normen voor het veiligheidsmanagementsysteem (VMS). Daarom zijn in 2013 alle centra gevisiteerd.

Het initiële certificaat, behaald in 2011, liep in 2014 af. Zodoende zouden in 2014 alle centra gevisiteerd moeten worden. Gezien dit 2013 ook al was gebeurd, werd in 2014 een vrijstelling bij ZKN verkregen. De afspraak werd gemaakt dat volgens het model van een opvolgingsaudit slechts drie locaties gevisiteerd werden. Wanneer op twee of meer locaties een tekortkoming gesignaleerd zou worden, dan zouden alsnog alle negen locaties gevisiteerd worden.

KIWA heeft in mei 2014 audits uitgevoerd op de locaties Utrecht, Voorschoten en Goes. Bij geen van de audits werden tekortkomingen gesignaleerd. De centra van CCN voldoen aan alle door het ZKN-

Bestandsnaam	Maatschappelijk Jaarverslag 2014	Laatste wijziging	19-6-2015
Documenteigenaar	SBL /BW/ EvR/LP/SB/MdW	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 16 van 22	Status	Concept



Maatschappelijk Jaarverslag 2014

keurmerk gestelde eisen. Het ZKN certificaat voor alle centra van CCN is daarom voor een periode van drie jaar verlengd en loopt tot 2017.

Veiligheidsmanagementsysteem (VMS)

Binnen de normen van ZKN is het sinds 2013 verplicht om een gecertificeerd veiligheidsmanagementsysteem (VMS) te hebben. Een VMS voor de zorg moet ertoe bijdragen de patiëntveiligheid te verbeteren en de onbedoelde vermijdbare schade te minimaliseren. CCN beschikt sinds 2013 over een geaccrediteerd VMS.

Kwaliteitsborging

Cardiologie Centra Nederland streeft er naar kwalitatief hoogwaardige zorg te leveren welke is afgestemd op de behoefte van patiënt en verwijzer. De borging van kwaliteit en veiligheid is binnen CCN op verschillende wijze georganiseerd.

Binnen alle locaties van CCN wordt protocollair gewerkt volgens professionele standaarden en richtlijnen van de beroepsgroep. Protocollen zijn voor alle medewerkers inzichtelijk via het EPD (CardioPortal). Het proces van opstellen, wijzigen en autoriseren van protocollen en documenten is in het EPD gewaarborgd.

Via een module in het EPD is het voor medewerkers van CCN mogelijk (bijna) incidenten te melden in de vorm van een zgn. decentrale incidenten melding (DIM). Deze meldingen worden geanalyseerd door de DIM-commissie en bieden inzicht in mogelijke risico's of kritische processen. Door deze meldingen regelmatig te analyseren (retrospectieve risico analyse) kan tijdig ingegrepen worden of kunnen verbetertrajecten gestart worden.

De kwaliteit van onze processen wordt jaarlijks getoetst. Dat gebeurt één keer per jaar met een interne audit en één keer middels een externe audit (KIWA). Tevens worden alle cardiologen eens in de vijf jaar gevisiteerd door de beroepsgroep (NVVC). Het overige personeel neemt met regelmaat deel aan interne en externe bijscholing en cursussen.

Alle locaties van CCN beschikken over een hygiëneprotocol opgesteld volgens de landelijke WIP-richtlijnen in samenwerking met de afdeling Medische Microbiologie en Infectiepreventie van het VU medisch centrum.

Bereikbaarheid en Calamiteitenopvang

Alle centra van Cardiologie Centra Nederland zijn 24/7 bereikbaar. Tijdens openingstijden zijn de centra rechtstreeks telefonisch bereikbaar. Buiten openingstijden is altijd een dienstdoende cardioloog bereikbaar die het dossier van de patiënt in kan zien en indien nodig gegevens door kan sturen.

Bestandsnaam	Maatschappelijk Jaarverslag 2014	Laatste wijziging	19-6-2015
Documenteigenaar	SBL /BW/EvR/LP/SB/MdW	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 17 van 22	Status	Concept



Maatschappelijk Jaarverslag 2014

Alle centra hebben een overeenkomst met een nabij gelegen ziekenhuis voor calamiteitenopvang.

✓ Cardiologie Centrum Amsterdam	VUmc, Amsterdam
✓ Cardiologie Centrum Utrecht	St. Antonius Ziekenhuis, Nieuwegein
✓ Cardiologie Centrum Almere	VUmc, Amsterdam
✓ Cardiologie Centrum IJmond	Rode Kruis Ziekenhuis, Beverwijk
✓ St. Antonius CardiCare Blaricum	St. Antonius Ziekenhuis, Nieuwegein
✓ Cardiologie Centrum Voorschoten	LUMC, Leiden
✓ Cardiologie Centrum Hoogvliet	Ikazia ziekenhuis, Rotterdam
✓ Cardiologie Centrum Rotterdam-Blakeburg	Havenziekenhuis, Rotterdam
✓ Cardiologie Centrum Middelburg	Zorgsaam, Terneuzen

Wachttijden

Patiënten kunnen direct dan wel binnen 48 uur terecht bij Cardiologie Centra Nederland. Volgens de officiële meetmethode van het Ministerie van VWS waarbij de derde beschikbare plek in de agenda als meetmoment geldt en waar de wachttijd in weken uitgedrukt dient te worden komt onze wachttijd in heel 2014 daarmee op minder dan 1 week. Daarmee valt CCN ruim binnen de geldende treeknorm voor de cardiologie.

Klachtenreglement

CCN beschikt over een klachtenreglement en een onafhankelijke externe klachtencommissie. Het reglement is terug te lezen op onze website. Tevens is het mogelijk via de website een klacht in te dienen bij de commissie. Gedurende 2014 zijn er 2 klachten in behandeling genomen door de klachtencommissie. Deze klachten hadden betrekking op de locaties Voorschoten en Hoogvliet.

In 2014 bestond de klachtencommissie uit:

✓ Voorzitter (extern)	Mr. I.E.M. Scholten – Verheijen, advocaat
✓ Secretaris (intern)	Dr. P. de Sauvage Nolting, Cardioloog CCN (tot 1 september 2014)
✓ Lid (extern)	Drs. H.W. van der Neut, huisarts
✓ Lid (intern)	Mw. M. van Luxzenburg, CCU verpleegkundige en locatiemanager CCN (tot 1 september 2014)
✓ Lid (intern)	Dhr. C. Franssen, Cardiologie CCN (vanaf 1 september 2014)
✓ Klachtenfunctionaris (intern)	Mw. M. Soesan, CCU verpleegkundige
✓ Klachtenfunctionaris (intern)	Mw. R. Scholtsbergh-Moens, centrumcoördinator



10 Management van Medewerkers

Bij een innovatieve organisatie als CCN horen medewerkers die zelfstandig volgens de CCN vastgestelde protocollen en reglementen kunnen werken. Verantwoordelijke medewerkers die het eigen werk zelfstandig kunnen organiseren en niet-alledaagse problemen in de cliëntenzorg zelfstandig kunnen oplossen. Waarbij men ook in complexere situaties terug kan vallen op kennis binnen/bij het team, de locatiemanager of de managing cardioloog. Een medewerker van CCN is communicatief vaardig, heeft een goed inlevingsvermogen en is een teamspeler. In bepaalde situaties dient hij/zij tactisch, stressbestendig en overtuigend te zijn. Daarnaast kent het de persoonlijke eigenschappen, zijnde representatief, secuur, betrouwbaar, loyaal en flexibel.

CCN biedt naast de omschreven dynamische ontwikkelomgeving een marktconforme beloningsstructuur geleid door de CAO ZKN (per 01-03-2014) waarbij de secundaire arbeidsvoorwaarden en opleidingsmogelijkheden zeker centraal staan.

Binnen het HRM beleid staan een vijftal instrumenten centraal om optimaal onze medewerkers te managen, optimaal te laten ontwikkelen en gezond aan het werk te blijven, lifetime employability!

HR Performance Management Proces

Binnen het Performance Management proces wordt het HR beleid uiteengezet in het CCN personeelshandboek, welke leidend en ondersteunend is in alle beslissingen m.b.t. de medewerkers die werkzaam zijn in de individuele centra. In dit beleid dient de CAO ZKN als uitgangspunt en omvat Performance Management de onderstaande onderdelen:

Instroom

Voor elke functie zijn heldere functieomschrijvingen en competenties uitgewerkt. Deze ondersteunen een goede werving en selectie. Waarna een gestandaardiseerde inwerkperiode een goede basis legt voor een optimale werkprestatie van de nieuwe medewerker.

Doorstroom

Door de werkprestaties op regelmatige basis te bespreken, beoordelen en schriftelijk vast te leggen sturen we direct op de kwaliteit van de werkprestaties en ontwikkeling van de medewerker. Door wederzijdse beoordeling blijft de beloning van de medewerker goed op de geleverde prestatie afgestemd en realiseren we tevens de mogelijkheid om kennis en vaardigheden te (laten) ontwikkelen.

Uitstroom

Wanneer om enige reden de arbeidsrelatie wordt verbroken omdat de prestaties niet meer passend zijn of er geen passende verbetering te verwachten valt, hanteren wij instrumenten om op een gepaste wijze uit elkaar te gaan en medewerker als ambassadeur voor de organisatie te behouden.

Bestandsnaam	Maatschappelijk Jaarverslag 2014	Laatste wijziging	19-6-2015
Documenteigenaar	SBL /BW/EvR/LP/SB/MdW	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 19 van 22	Status	Concept



Maatschappelijk Jaarverslag 2014

Beloning

Onze salariëring komt overeen met de CAO ZKN en hangt samen met hoe goed een medewerker zijn werk doet en staat niet los van de andere HRM doelstellingen. Ook promotie maken is een vorm van belonen. De in te zetten beloningen hangen samen met beoordelen, opleiding en ervaring. De beloning bestaat niet alleen uit het salarishuis, maar ook de secundaire arbeidsvoorwaarden zijn hier een belangrijk onderdeel van.

2014	Aantal medewerkers
Instroom nieuwe medewerkers	46
Uitstroom van medewerkers	47
Totaal aantal medewerkers	164 (peildatum 31-12-2014)

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Jaarlijks wordt er onder het personeel een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) gehouden, het responspercentage in 2014 was 68%. De methode die hiervoor gebruikt wordt is van Gallup Research. In 2014 hebben zijn er een aantal onderwerpen verder uitgediept:

- Opleidingen (vanwege de professionalisering op het gebied van opleidingen en in aanvulling op het opleidingsplan)
- Communicatie (zowel CCN breed als locatie-specifiek)
- Arbeidsomstandigheden en werkbeleving (naar aanleiding van resultaten uit voorgaande MTO's).



11 Communicatie

Bij CCN zijn we ons er van bewust, dat onze organisatie zo goed is als de kwaliteit van de onderlinge communicatie, zowel intern als extern. Ons imago berust op een sterke identiteit van onze stichting en de individuele lokale centra waarbij de grens tussen in- en externe communicatie meer en meer aan het verdwijnen is.

Interne communicatie

Interne communicatie komt in eerste instantie tot uiting door onze werkwijze conform het CCN concept en wordt tot uiting gebracht door:

- ✓ Interne meetings
- ✓ CCNieuws bulletins

Externe communicatie

Externe communicatie is uitgewerkt in het CCN communicatie plan en wordt middels de diverse communicatie kanalen vormgegeven;

- ✓ Website voor zorgconsumenten en verwijzers; www.cardiologiecentra.nl
- ✓ Digitale nieuwsbrief
- ✓ Diverse drukwerk.
- ✓ Sociale media: Facebook account, cardiologen blog en Twitter accounts
- ✓ Geaccrediteerde nascholingsprogramma's voor huisartsen, praktijkassistentes en doktersassistenten
- ✓ Interviews Nationale- en lokale kranten, tijdschriften en opiniebladen

Patiënttevredenheidsonderzoek (PTO)

CCN houdt het gehele jaar door een patiënttevredenheidsonderzoek (PTO). Patiënten kunnen middels een korte vragenlijst in de wachtkamer hun mening geven over onze zorg. De vragenlijst is opgesteld volgens methode van Gallup Research. Resultaten worden maandelijks verwerkt. Gemiddeld responspercentage in 2014 over alle locaties was 14,9%. Gemiddelde score in 2014 bedroeg een 8,6 (schaal 1-10).

Bestandsnaam	Maatschappelijk Jaarverslag 2014	Laatste wijziging	19-6-2015
Documenteigenaar	SBL /BW/EvR/LP/SB/MdW	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 21 van 22	Status	Concept



Maatschappelijk Jaarverslag 2014

12 Vragen?

Mochten er naar aanleiding van dit Maatschappelijk Jaarverslag vragen of opmerkingen zijn kan kunt u contact opnemen met kantoor@cardiologiecentra.nl.

13 Contact

Stichting Cardiologie Centra Nederland

Postbus 12003

3501 AA Utrecht

14 Disclaimer

De tekst in dit jaarverslag is met grootste zorgvuldigheid opgesteld. Aan de inhoud van dit jaarverslag kunnen echter geen rechten worden ontleend. Niks uit dit jaarverslag mag zonder expliciete schriftelijke toestemming van Stichting Cardiologie Centra Nederland overgenomen worden.

Bestandsnaam	Maatschappelijk Jaarverslag 2014	Laatste wijziging	19-6-2015
Documenteigenaar	SBL /BW/EvR/LP/SB/MdW	Versienummer	1.0
Pagina	Pagina 22 van 22	Status	Concept