

ERICH TAUBERT

“Openheid en transparantie zorgen voor succesvolle groei”



In 2006 startte de maatschap Urologie in het Slingeland ziekenhuis te Doetinchem met het meer aandacht schenken aan hersteloperaties na een eerdere sterilisatie. De vraag naar deze vasovasostomie binnen het Slingeland nam door een sterke (internet)marketing van de (toen nog) onverzekerde DBC enorm toe. "Dit jaar is de verwachting dat we ongeveer 90 van deze reconstructieve operaties zullen gaan uitvoeren", zo stelt uroloog Erich Taubert met gepaste trots. "Daarmee zijn we marktleider."

De Spijtoptant, zoals 'ie in het Slingeland ziekenhuis heet, is het schoolvoorbeeld van hoe een afdeling van een ziekenhuis zichzelf op een professionele en moderne manier in de markt kan zetten. "Op zich is de operatie die we doen niet heel ingewikkeld", zo lacht Taubert. "Maar er zijn maar weinig urologen die zich echt hebben gespecialiseerd in de vasovasostomie. Wat ik een paar jaar geleden bemerkte, was dat er in ons land op internet veel fora waren waar informatie te vinden was over het omkeren van een sterilisatie en over die operatie levendig werd gediscussieerd. Echter, er werd nergens direct doorverwezen dat men 'daar en daar' terecht kon. Daar kon ik wel wat mee en toen heb ik de website vasovasostomie.nl in het leven geroepen, waarop de operatie binnen ons ziekenhuis wordt gepromoot en waarop alle informatie over de hersteloperatie te vinden is. Sommigen verklaarden me voor gek, omdat ze dachten dat toch niemand zou weten wat vasovasostomie was. Maar als je vijf minuten op het internet zoekt naar het onderwerp, weet je het precies. Als een sneeuwbal is het vervolgens gaan rollen en dat is niet meer gestopt."

ZEER PRETTIG

Taubert stelt dat het marktgebied voor vasovasostomie is toegenomen, maar dat hij geen directe cijfers heeft. "Het aantal sterilisaties neemt toe. Dan kan je rustig aannemen dat het aantal mensen dat het ongedaan wil maken uiteindelijk ook toe zal nemen. Wij gaan er altijd vanuit dat de gemiddelde uroloog de operatie twee maal per jaar uitvoert. Alleen al in mijn tijd als uroloog is het aantal collega's van 270 naar 300 gegroeid. Tel die twee factoren bij elkaar op en reken maar uit... Maar ja, in 2009 hebben wij hier in het Slingeland ziekenhuis 85 operaties uitgevoerd, dit jaar verwachten we wederom een groei. Dus ik kan niet goed inschatten of de trend is dat het bij ons toeneemt of dat het een landelijke trend is. Wel kan je stellen dat in ons land het 'scheiden en opnieuw beginnen' steeds normaler wordt. En daarbij hoort veelal ook een hernieuwde kindrewens. Dat is over het algemeen wel de grootste doelgroep die wij bedienen. Maar er zijn legio andere redenen die we hier horen over het omdraaien van een vasectomie. Wij vellen nooit een oordeel over de mensen die we op consult krijgen en we merken dat dit als zeer prettig wordt ervaren. Daarnaast is het ook zaak om de patiënt zo goed mogelijk te begeleiden, daar men veel van de ingreep verwacht. Hoewel we een slagingspercentage van 90 procent hebben, is er altijd een kans dat de sterilisatie niet meer ongedaan gemaakt kan worden. Meestal reageert men dan heel rationeel van 'dat hadden we wel verwacht', maar ondertussen... Je ziet dan een droom in rook opgaan en daar moet je op de juiste manier mee omgaan."

GLAZEN ZIEKENHUIS

De omgang met de patiënt is - los van de toegankelijkheid en openheid op internet - van essentieel belang voor het succesvol draaien van een afdeling en uiteindelijk een heel ziekenhuis, zo meent Taubert. "Het proces is al jarenlang aan de gang natuurlijk en je ziet dat het overal heel belangrijk wordt om de patiënten vriendelijk te woord te staan, niet als een nummer te behandelen et cetera. Maar wat je boven alles merkt is dat men nu overal ineens wakker begint

te worden en het een speerpunt in de bedrijfsvoering wordt. Bij ons is dat al langer zo. Wij noemen hetgeen we willen uitstralen 'het glazen ziekenhuis'. De belangrijkste kernwoorden daarbij zijn transparantie, snelheid, laagdrempeligheid en vriendelijkheid. Ik ben er van overtuigd dat openheid en transparantie zorgen voor succesvolle groei. De zorgmarkt is nu zo aan het veranderen dat als je dat niet biedt, je patiënten gaat missen. Niet van de ene op de andere dag, maar langzaam maar zeker druppelen patiënten weg naar klinieken waar ze wél als mens worden benaderd. Het is daarom voor mij erg belangrijk dat er een fantastisch product voortkomt uit de maatschap urologie van het Slingeland ziekenhuis, dat vervolgens afstraalt op de rest van het ziekenhuis en aandacht genereert voor al het andere wat hier gedaan wordt."

VOORSPRONG UITBOUWEN

Daarnaast is het van belang om die openheid ook tentoon te spreiden in de informatie die wordt verstrekt. "Als mensen hier komen, hebben ze zichzelf meestal geïnformeerd via het internet. Maar we merken ook dat een gesprek met een arts onzekerheid kan oproepen, of een schijnzekerheid. Wij willen dat onze website zo helder is dat men na het gesprek duidelijk kan teruglezen wat er is besproken."

“Er zijn maar weinig urologen die zich echt hebben gespecialiseerd in de vasovasostomie”

Daarnaast heb ik geopperd om ook op onze website fora in te richten waar men kan praten met mensen die of de operatie net hebben ondergaan, dan wel overwegen het te doen. Ik heb liever dat ze die online gesprekken bij ons voeren, dan elders. Want ongetwijfeld komen in die gesprekken ook de indrukken naar voren van het consult en hoe de patiënt zich daarbij heeft gevoeld. Daar kunnen we alleen maar van leren. In het kader van 'het glazen ziekenhuis' wil ik ook dat die informatie voor iedereen vrij beschikbaar is en dat we anderzijds ook vanuit onze site relevante links naar anderen kunnen aanbrenge. Er is mij wel eens tegengeworpen dat het geen goed idee is om bezoekers te verwijzen naar informatie die elders is te vinden en dat we ze vooral 'binnen' moeten houden middels een gesloten website. Daar ben ik het niet mee eens. Juist door open te zijn en je kwaliteit te tonen, zullen patiënten altijd de weg naar jouw kliniek weten te vinden. Je raakt ze alleen kwijt als je gewoonweg niet goed genoeg bent. De website is nu al een lichtend voorbeeld van hoe een afdeling enerzijds en de patiënten anderzijds elkaar weten te vinden en te bereiken. Die voorgrond hebben we en ik wil dat nu gaan uitbouwen. De mogelijkheden met WEB 2.0 zijn eindeloos. Dus de koppelingen met Twitter, Hyves, LinkedIn en alle andere mogelijkheden die het internet nu biedt, gaan we de komende tijd zeker maken." www.vasovasostomie.nl ◀