



EXCELLEREN?

**JUST DO IT.**

Marjolein de Jong  
oncologisch-chirurg/psycholoog/bestuurder Alexander Monro Ziekenhuis



**HET LIJKT  
SIMPEL**

**EN  
DAT IS HET OOK**

*Loesje*

POSTBUS 1045  
6801 BA ARNHEM



**LEVENSLANG LEREN**

**MET AF EN TOE  
EEN UURTJE  
APENKOOIEN**

*Loesje*













**HUISARTS**

**MISSCHIEN WAT  
OUDERWETS  
MAAR IK VIND HET  
GEWOON FIJN  
ALS DE DOKTER  
MIJN NAAM WEET**

*Loesje*





To Do Today:  
Leave  
my  
Comfort Zone



**HET KAN**

**WEL**

*Loesje*

# LUISTER



Listening  
=  
Learning

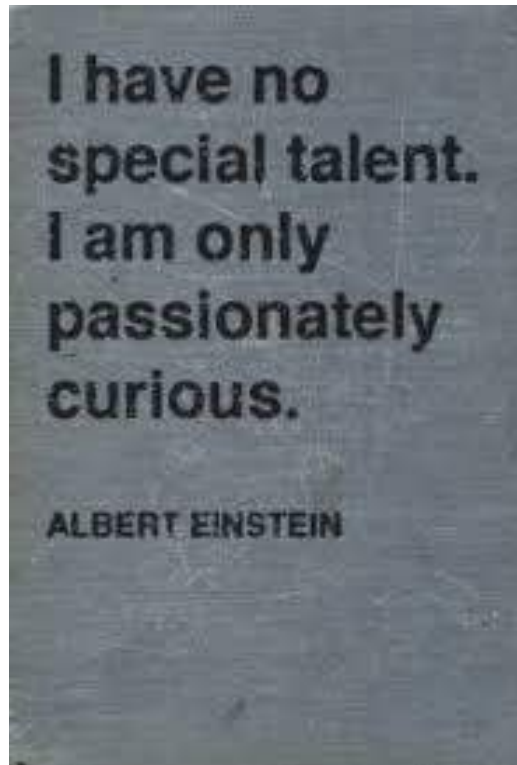


# GEEF AANDACHT

ik geef je

zorg  
toewijding  
opmerkzaamheid  
bezieling  
belangstelling  
attentie  
acht  
oplettendheid  
aandacht  
interesse  
zelfopoffering  
overgave  
inzet  
concentratie  
loyaliteit  
applicatie  
enthouiasme  
bezieling  
belangstelling  
attentie  
acht  
oplettendheid  
interesse

# WEES NIEUWSGIERIG







*“I’ve given you my email, IM, blog, Twitter, Facebook, and LinkedIn profiles  
and now you want to TALK to me?!”*

*“OK -- note down this Skype ID...”*

Kleine Gebaren...



Grote betekenis



*GO THE EXTRA*  
**MILE**





**ACT**

**WAIT**

*'Genius is in the idea,  
impact comes from action'*

**JUST DO IT.**



**THAT'S  
HOW WE  
DO IT!**



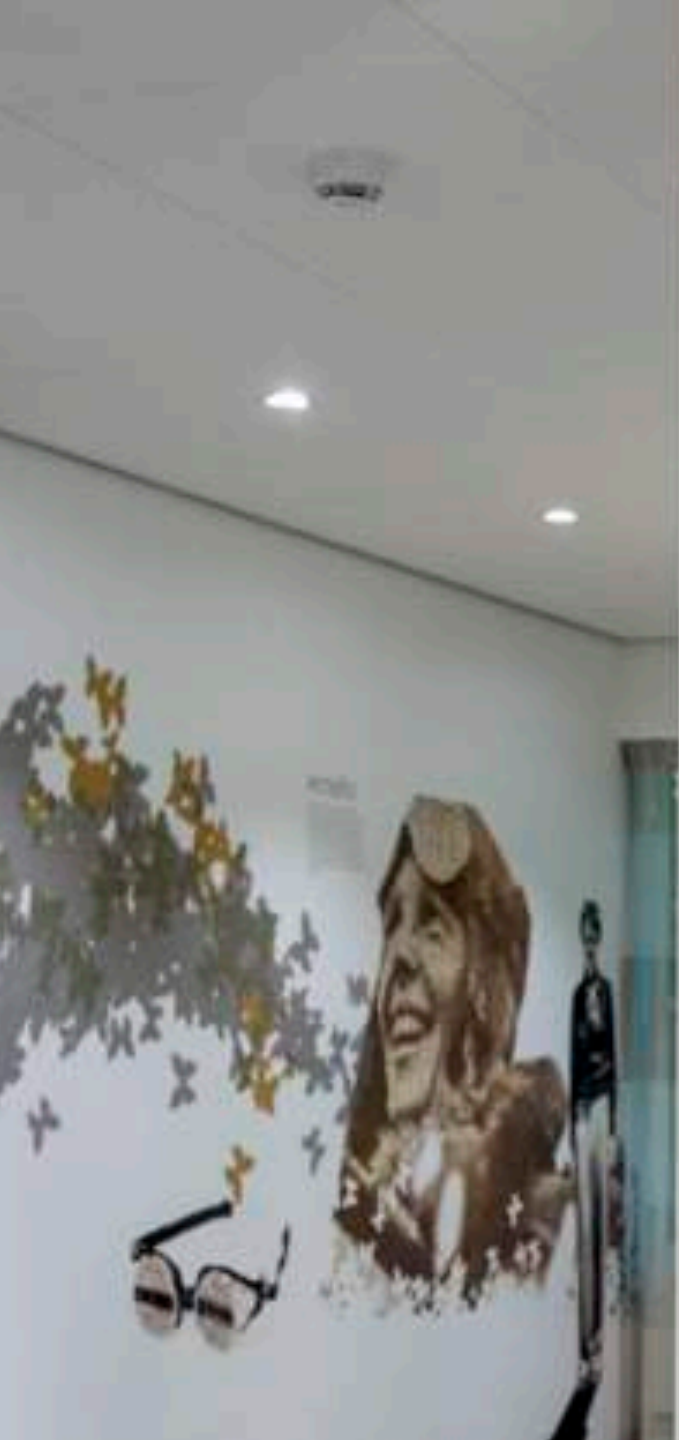












Amelia







































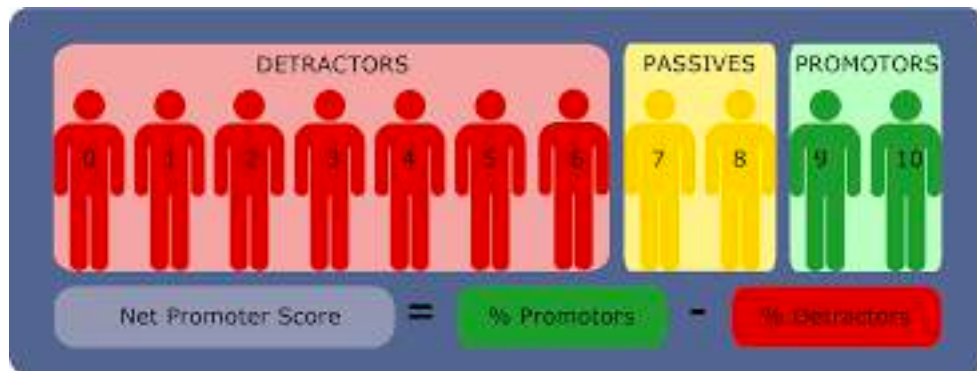


# Wat vinden onze patiënten?



## Zorgkaart Nederland

9.5



➤ NPS 91,6 %



► Ursula van Eijk in het Alexander Monro Ziekenhuis. Het lijken luxe dingetjes, maar ik weet nu hoe belangrijk ze zijn.”

FOTO SHODY CAREMAN

Zorg met warmte

Indicatoren	Nederlands gemiddelde	Resultaten AMZ	
Hoogste kans op genezing	• Eerstelijns diagnostiek (röntgen-echo-dexa)	ja	
	• Aantal dagen mammapoli per week	5	
	• Aantal patiënten waarbij diagnostisch onderzoek is verricht	2.110	
	• MRI onderzoek binnen 24-48 uur mogelijk	ja	
	• Aantal maligne behandelstarts per jaar	290	
	• Aantal borstoperaties per jaar	550	
	• Operaties met directe start reconstructie binnen 5 weken	50%	90%
	• Uitgangspunt oncoplastische chirurgie		altijd
	• Irradicaliteit* Invasief (borstkanker) DCIS (voorstadium borstkanker) <i>*Percentage borstsparende operaties waarbij kankercellen (invasief) of voorstadiumcellen (DCIS) achterblijven in het snijvlak</i>	3% 16%	1% 13%
Beste patiënt-beleving	• Waarderingen (Zorgkaart)	9,5	
	• Tevredenheid (NPS-score)	66%	95%
Beste kwaliteit van leven	• Bijdrage van de zorg aan de kwaliteit van leven	8,5	9

Wij bieden verzekerde zorg vanuit iedere basiszorgverzekering en voldoen aan diverse kwaliteitsstandaarden en -normen zoals het kwaliteitskeurmerk ZKN, Roze lintje (BVN) en de SONCOS (Stichting Oncologische Samenwerking) norm.

Bronnen: o.a. IKNL 2017, Zorgkaart, PREM mammacare BVN 2017





# Kijken door de bril van de klant

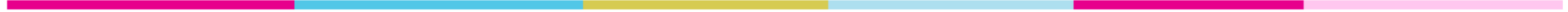
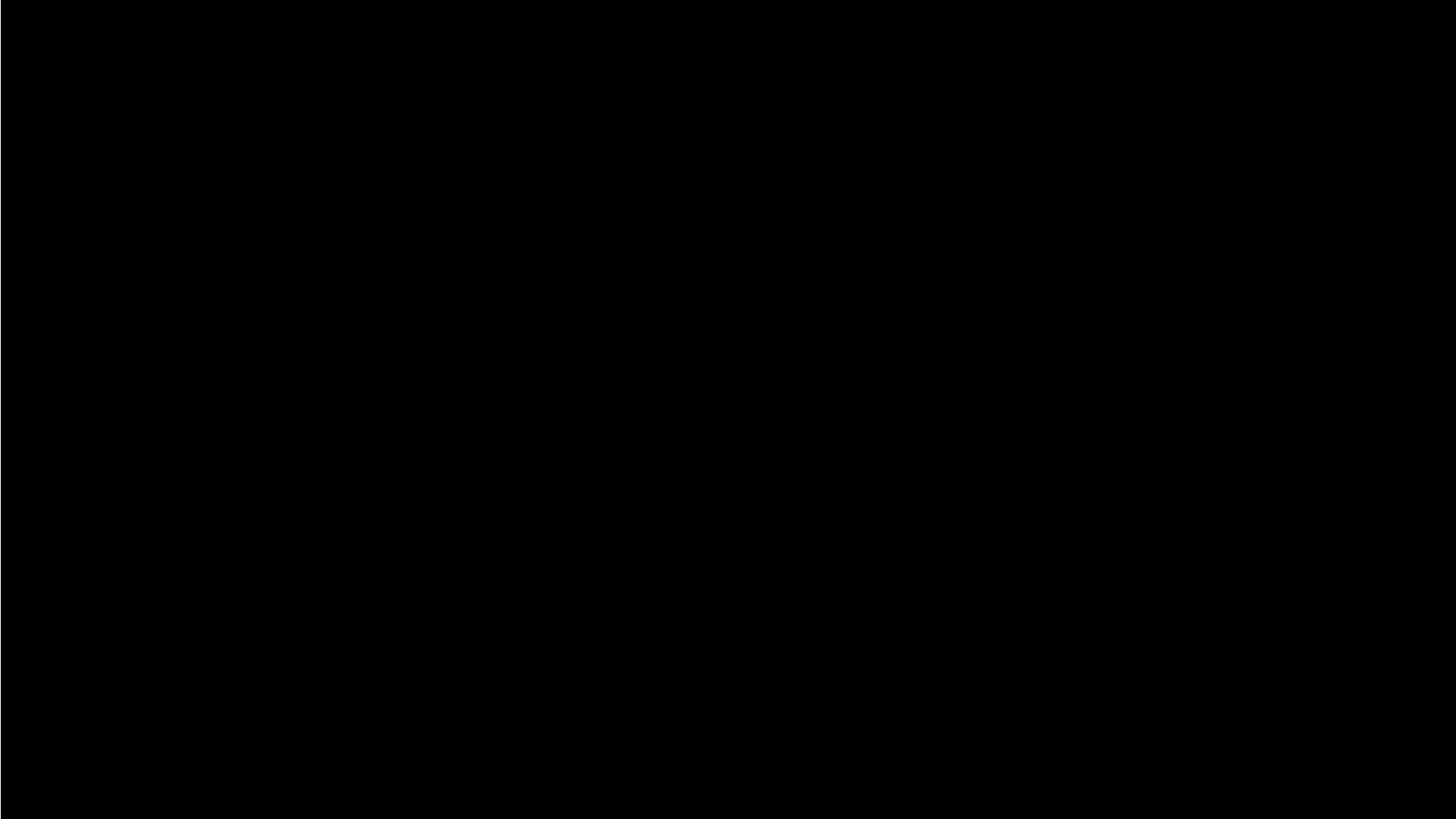




**HOE ZIT HET  
EIGENLIJK MET  
HET BRUTO  
NATIONAAL  
INLEVINGSVERMOGEN**

*Loesje*

Postbus 1045  
6801 BA Arnhem  
[www.loesje.nl](http://www.loesje.nl)





**JUST DO IT.**





HARTELIJK  
DANK







# onderwerpen

- Design
  - Van product naar connectie
  - Van sturing op transacties naar koesteren lange termijn relaties
- Strategie
  - Van kostenpost naar structurele opbrengsten
  - Van geld als doel naar hoger doel
- Cultuur
  - Van beheersing van risico's naar ruimte voor medewerkers
  - Van 9-17 naar bevlogenheid
- Innovatie
  - Van absurde standaard enquetes naar diepgaand luisteren
  - Van verbeteren naar innoveren
- Operationeel
  - Van betonnen proces naar enerverende klantreizen
  - Van leveranciers als kostenpost naar partners in klantbeleving
- Integraal aan de slag
  - Een integrale benadering van de 10 shifts: service excellence
  - Aan de slag: verschillende aanvliegroutes naar duurzame klantgerichtheid