

# REPORT - VISIT HCHH (SEP 2017)

## VERBLIJF

Himalayan Care Hands Hospital (HCHH) ligt in het bergdorp Mainapokhari, zo'n 180km (6u rijden) ten oosten van Kathmandu.

Mijn bezoek dit jaar vond plaats de twee laatste weken van september 2017.

Ik mocht een kamer in het ziekenhuis gebruiken als verblijfplaats. Net zoals twee verpleegsters en de medical officer (met familie) daar ook een kamer in het ziekenhuis zelf hebben.

Aan tafel aanschuiven mocht ik steeds bij Rajan & Urmilla Dahal (dagelijkse zakelijke leiding HCHH).

(In 2016 maakte ik voor een eerste maal kennis met het ziekenhuis en verbleef toen in oktober van dat jaar eveneens twee weken, op dezelfde basis.)

Bikram Dahal (penningmeester van de raad van bestuur) en ik hielden een (zeer beknopte) SWOT-analyse met het medisch personeel met als thema "how to improve/create a more professional environment?"

Ik had veel gesprekken met het medisch personeel over hun betrokkenheid, engagement, frustraties, dromen, cultuurverschillen, ...

In het labo en de apotheek hielp ik mee om de medicijnen en materialen efficiënt te stockeren (optimaal plaatsgebruik en logische berging).

| WHAT  | WHO             | FINISHED        |               |              |              |              |                 |                 |       |      |    |  |  |  |  |    |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |
|---|-----------------|-----------------|---------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|-----------------|-------|------|----|--|--|--|--|----|--|--|--|--|-----|--|--|--|--|--|--|
| ▶ Providing soap/desinfection/gloves to all medical rooms (LAB/DRESS) 2x WARD ROOM / PROCED. ROOM / EMERGENCY / OPD   | Mandira         | 25/09/17        |               |              |              |              |                 |                 |       |      |    |  |  |  |  |    |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |
| ▶ Ask & provide Hospital Policy to staff members<br>↳ @ Rajan   | Prativa         | 26/09/17        |               |              |              |              |                 |                 |       |      |    |  |  |  |  |    |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |
| ▶ Create short meeting to find 5 new ways on finding (& keeping) a GENERAL PHYSICIAN.   | Laxman          | 30/09/17        |               |              |              |              |                 |                 |       |      |    |  |  |  |  |    |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |
| ▶ Make list of needed medical training + prioritize. Inform Gopal & Rajan & Jagat & Bikram about this needs/list.   | Pramilla        | 30/09/17        |               |              |              |              |                 |                 |       |      |    |  |  |  |  |    |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |
| <table border="1"><thead><tr><th>Training</th><th>period</th><th>collaboration</th><th>cost</th><th>staff member</th></tr></thead><tbody><tr><td>1. First Aid</td><td>within 6 months</td><td>hire Center KTM</td><td>.....</td><td>Prem</td></tr><tr><td>2.</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>3.</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>...</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table> | Training        | period          | collaboration | cost         | staff member | 1. First Aid | within 6 months | hire Center KTM | ..... | Prem | 2. |  |  |  |  | 3. |  |  |  |  | ... |  |  |  |  |  |  |
| Training  | period          | collaboration   | cost          | staff member |              |              |                 |                 |       |      |    |  |  |  |  |    |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |
| 1. First Aid  | within 6 months | hire Center KTM | .....         | Prem         |              |              |                 |                 |       |      |    |  |  |  |  |    |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |
| 2.  |                 |                 |               |              |              |              |                 |                 |       |      |    |  |  |  |  |    |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |
| 3.  |                 |                 |               |              |              |              |                 |                 |       |      |    |  |  |  |  |    |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |
| ...   |                 |                 |               |              |              |              |                 |                 |       |      |    |  |  |  |  |    |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |
| ▶ Call to inform how action went.   | Niels           | 1/10/17         |               |              |              |              |                 |                 |       |      |    |  |  |  |  |    |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |

Een to-do-list, als resultaat van de SWOT-analyse met het medisch personeel

## VERANDERINGEN tov 2016

Het gebouw kreeg er een afgewerkte verdieping bij, een eerste aanleg van begroeiing werd voorzien (want het voorplein is zanderig en dus stoffig).

Er werden zonnepanelen geïnstalleerd (met financiële steun van de Lions Club Zaanstreek De Banne, Zaandam), de apotheek werd ruimer en degelijk ingericht met een apothekerskast.

Extra bedden werden op de eerste verdieping geïnstalleerd, een consultatieruimte voor 'family planning' werd ingericht, alsook een kantoor om de administratie te kunnen voeren.

De twee verpleegsters van vorig jaar werkten niet meer in het ziekenhuis, twee nieuwe verpleging werd aangenomen. Bij mijn vertrek in september 2017 werden er opnieuw wissels uitgevoerd.

Het USG-apparaat (om 'echo's' te maken) was intussen stuk. Er werd al een technicus opgeroepen ter herstelling, maar het verdict was: onherstelbaar. Een nieuw apparaat wordt nu aangekocht.

De aanstelling van een dokter is eveneens in onderhandeling. Een dokter was tot nu niet aanwezig in het ziekenhuis.

Die zijn moeilijk te overtuigen om in een bergdorp met beperkte infrastructuur, middelen en patiëntenstroom langdurig te resideren/werken.

Vandaag (woensdag 18/10/2017) verscheen op facebook deze aankondiging:



## GOESTING om te GROEIEN

Uit de SWOT-analyse (zie hoger) is overduidelijk gebleken dat het medisch personeel een grote behoefte heeft aan opleidingen. Ik werk op dit moment aan een overzicht met Laxman Malbul (medical officer) om de opleiding in kaart te brengen. Een concreet plan is om hier funding voor op te zetten.

Ook het management (Rajan als Hospital Administrator, Gopal als Director en Bikram als penningmeester uit de raad van bestuur) willen hun droom graag verder nastreven. Op hun lijst staan onder andere een uitbreiding van de (bedden)capaciteit, het inrichten van een verpleegopleiding en het opzetten van een research center. Gopal is eveneens benieuwd naar mijn kijk op hun managementstijl en gaf aan nieuwsgierig te zijn naar mijn rapport.

## STIJL

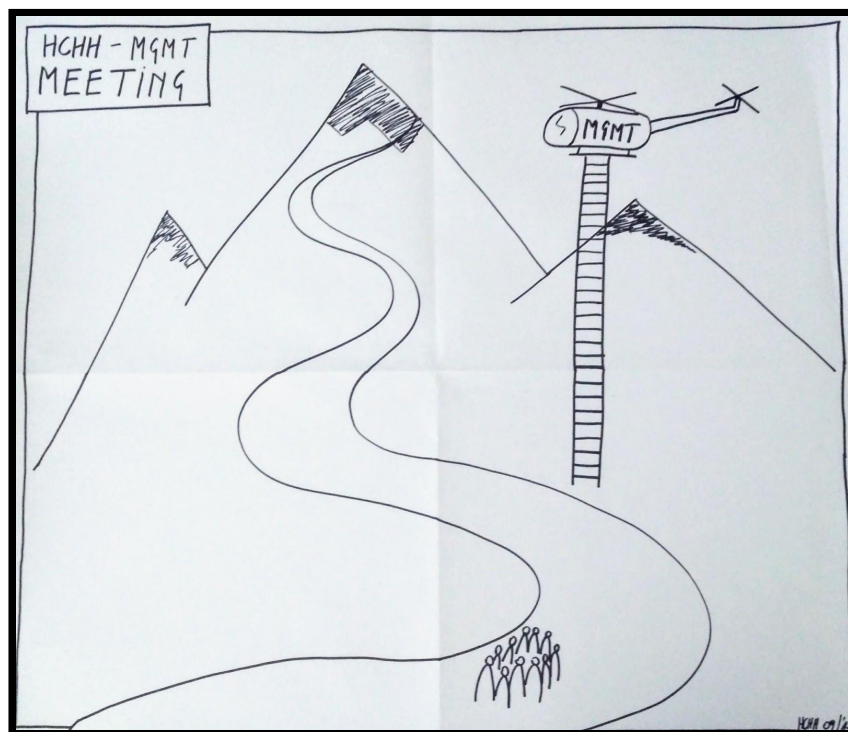
In mijn beleving - en ik vind het tegelijk gevaarlijk om die zo zwart op wit te stellen omdat mijn verblijf te kort was om dit correct te kunnen onderzoeken - hanteert het management een top-down-stijl en wil, om zeker te zijn of de patiënten tevreden zijn over de behandelingen, controlerend werken.

Er is ook sporadisch bezoek van het management en ze zijn te weinig aanwezig op de werkvloer.

Ik heb de indruk dat het personeel zich weinig betrokken voelt bij de kwaliteitsgarantie die het management wil bieden aan de patiënten.

.....: verslag tot hier verwerkt :.....

- Frustratie personeel: geen opleidingen, hoge werkdruk (24/7)
- Interesse in mijn visie en tips, maar wordt niet opgenomen en doorleefd



*mijn beeld op de huidige stijl van leidinggeven*

## CONCREET

Exchange: 1 medical + 1 mgmt NP/BE

uitwerken: doelen en winst voor HCHH en Belgisch ziekenhuis

Schema opstellen met trainingsdoelen medical staff

## TO DO

Organigram opvragen om de structuur te doorgronden (+ stakeholders mee in kaart brengen: Wilde Ganzen, Peter Soons, lokale partners en influencers, ...)

## TO INCUBATE

Afgestudeerde dokters --> periode in HCHH

Afgestudeerde verpleging --> periode in HCHH

Bezoek HCHH-staff aan Hilary Trust Hospital (Kunde, Namchee Bazar) (idee: vaste sluitingsdag / emergency stand-by / vaste buitenlandse doctor, powered by a BE/NL-hospital?)

Workshop op AI-basis: how to improve our hospital?

Document: wat is de visie van HCH op HCHH? + hospital policy

## STAKEHOLDERS

UZ Leuven

Lions Club Zaandam?

Wim (ZNA)