

Meerjarenbeleidsplan SJG Weert 2017 – 2020

'Zorg voor en met de klant'



Voorwoord

“Zorg voor en met de klant”.

Ingewikkelder is het uiteindelijk niet. Het is de belangrijkste meetlat waaraan we onze zorg- en dienstverlening toetsen. Iedere dag weer.

We realiseren ons daarbij dat dé klant niet bestaat. Al onze klanten hebben eigen specifieke verwachtingen, behoeftes en zorgen. Iedere klant waardeert daardoor onze zorg- en dienstverlening op eigen wijze. Sommige patiënten voeren zelf actief regie, terwijl anderen het prettig vinden dat een ander dat doet. De een wil zoveel mogelijk informatie, voor de ander is dat niet per sé nodig. Sommigen willen graag een dokter zien in de spreekkamer, anderen geven de voorkeur aan een digitaal consult vanuit huis. SJG Weert is zich bewust van deze verschillen op het niveau van de patiënt.

We hebben ook te maken met ontwikkelingen die op ons afkomen van de ‘buitenwereld’. Zo zal de reeds ingezette verschuiving van 2^e lijn naar 1^e lijn – van ziekenhuis naar huisarts – verder doorzetten. Demografische ontwikkelingen in de regio leiden de komende jaren tot (oudere) patiënten met meer en complexere zorgvragen. Daarnaast verschuift het accent van ziekte naar gezondheid maar ook naar functionaliteit en kwaliteit van leven. Belemmering door de fysieke afstand tussen klant en ziekenhuis maar ook tussen medewerkers onderling, zullen door het gebruik van informatie- en communicatietechnologie in rap tempo afnemen. En meer dan voorheen vergt duurzaamheid onze aandacht. Duurzaamheid in termen van een stevige verankering van SJG Weert in onze regio, maar ook een duurzame wijze van onze zorg- en dienstverlening. En ten slotte, de voortdurende wijzigingen in wet- en regelgeving, financiering van de zorg en rol van zorgverzekeraars vormen permanent kansen, bedreigingen en uitdagingen voor SJG Weert.

Al onze medewerkers spannen zich dagelijks in voor een zo goed mogelijke zorg- en dienstverlening. Daarbij rekening houdend met uw zorgen, wensen en verwachtingen maar ook met de ontwikkelingen om ons heen. ‘De zorg voor de klant voorop’ is daarbij onze meetlat. Het is onze norm die geldt voor iedere klant. Hoe succesvol we aan die norm voldoen wordt mede bepaald door ons innovatieve vermogen, het vernieuwende vermogen van al onze medewerkers en van de organisatie als geheel. Innovatie is een organisch proces dat begint bij de medewerkers op de werkvloer, met toenemend eigenaarschap en regie in het eigen werk van alle dag. Met ruimte om initiatief te kunnen en te mogen nemen, primair in functie van het belang van onze klant.

Dit meerjarenbeleidsplan is tot stand gebracht in nauwe samenwerking met onze interne gremia zoals de Vereniging Medische Staf, Coöperatie MSB Weert U.A., Cliëntenraad, Ondernemingsraad en Verpleegkundig Stafbestuur. Alle individuele medewerkers zijn uitgenodigd voor hen belangrijke onderwerpen aan te dragen. Daarnaast hebben we gesproken met onze ketenpartners in 1^e, 2^e en 3^e lijn en zorgverzekeraars, financiers, gemeente en patiëntvertegenwoordigers. Van deze input hebben we dankbaar gebruik gemaakt en het plan kan daardoor op breed draagvlak rekenen.

We hebben niet de pretentie te weten hoe de wereld er over een aantal jaar uit ziet. Wat we wel hebben is vertrouwen in de richting die we met dit voortschrijdende meerjarenbeleidsplan inslaan. Vertrouwen dat de continuïteit van SJG Weert als onmisbare schakel in de zorg - en daarmee de zorg voor klanten die een beroep op ons doen - de komende jaren stevig in onze mooie regio blijft verankerd.

Raad van Bestuur SJG Weert

Eric Rikkert
Algemeen directeur

Max Visser
Directeur zorg

I- Ontwikkelingen en visie

Ontwikkelingen

In de komende periode verwachten we diverse ontwikkelingen die van invloed zullen zijn op SJG Weert en onze klanten/(toekomstige) patiënten:

- De medisch-specialistische zorg zal de komende jaren voldoende wendbaar moeten worden/zijn wil deze aan de veranderende zorgvraag blijven voldoen. Het aanbod van diagnostische en therapeutische mogelijkheden zal verder toenemen. De tendens van decentralisatie van relatief eenvoudige, veelvoorkomende medisch-specialistische zorg zal verder doorzetten. Dat geldt ook voor de concentratie van complexere en acute zorg. Het principe van 'Zorg dichtbij als het kan en ver weg als het moet' is gemeengoed en de zorg zal zich verder organiseren in netwerken van kennis en kunde met een sterke regionale oriëntatie.
- De patiënt zal meer eigen regie willen voeren en over steeds meer informatie beschikken om bewuster keuzes te maken. Oriëntatie via internet en 'social media', toenemend kennisniveau, zelfdiagnostiek maar ook hogere eigen bijdragen spelen daarin een belangrijke rol. Patiënten zullen meer dan voorheen toegang willen hebben tot het eigen dossier en actiever betrokken zijn in de zorg die kan worden geboden. De klant is mondiger, wil als volwaardige gesprekspartner worden gezien en vraagt een op de individuele situatie toegesneden aanpak. Dit laatste kan evenwel op gespannen voet staan met een bepaalde mate van standaardisatie die nodig is om individuele patiëntenzorg ('personalised medicine') efficiënt te kunnen organiseren.
- Zorgvernieuwing en - mede door de politiek en zorgverzekeraars gestimuleerde - substitutie vanuit de 2^e lijn leiden ertoe dat meer zorg naar de 1^e lijn verschuift met de huisarts als regisseur. Doelen daarvan zijn het realiseren van gezondheidswinst en lagere zorgkosten. Behalve substitutie vanuit de 2^e lijn zorgen ook andere trends voor een toename van zowel zorgvolume als zorgcomplexiteit binnen de 1^e lijn. Ouderen wonen steeds langer thuis, wat ertoe leidt dat meer ouderenzorg aan huis zal worden geboden. Daarbij laat ons verzorgingsgebied de komende jaren een forse toename zien van het aantal ouderen en chronisch zieken hetgeen niet zonder gevolgen zal zijn voor de zorgvraag en het zorgaanbod, ook voor de 2^e lijn. De zorgzwaarte van onze patiënten zal toenemen en derhalve ook de intensiteit van de zorg die wij moeten bieden. Het opzetten en veranderen van zorgprocessen (bijvoorbeeld substitutie naar de 1^e lijn en 1,5 lijnszorg) vergt veel van alle samenwerkingspartners. SJG Weert beschikt over veel expertise. Als belangrijke schakel in de keten zien we mogelijkheden om onze kennis en kunde te delen met onze partners.

- Er is een breed politiek en maatschappelijk streven naar betere zorg tegen lagere kosten. Er is een duidelijke tendens naar stringentere volume- en kwaliteitsnormering. Tegelijkertijd wordt meer informatie en inzicht over kwaliteit van zorg via het internet ontsloten, al dan niet via een toenemend aantal keurmerken en ranglijsten. Sleutelwoord daarbij is transparantie waardoor patiënten (en zorgverzekeraars) keuzes kunnen maken.
- Zorgverzekeraars zullen de zorg minder per sector (bijvoorbeeld ziekenhuiszorg, huisartsenzorg) gaan beschouwen maar toenemend over de sectoren heen kijken. Belangrijke drijfveer hierbij is betere onderlinge afstemming van het totale zorgaanbod tussen verschillende zorgaanbieders. Dit zal waarschijnlijk leiden tot verdere concentratie van complexe zorg en tegelijkertijd meer (regionale) zorgnetwerken (bijvoorbeeld oncologische zorg).
- De marktwerking in de zorg maakt dat zorgverzekeraars steeds meer zorg inkopen op basis van prijs. Daarbij wordt nadrukkelijk vergeleken met de prijzen van andere ziekenhuizen wat evenwel niet eenvoudig is omdat de zorgpakketten veelal niet vergelijkbaar zijn.
- Vanuit het perspectief van gezonde financiering kijken banken met een kritisch oog naar de levensvatbaarheid van bedrijfsplannen en het toekomstbeeld van zorginstellingen. Om de eigen toekomst zeker te stellen maar ook om het zorgstelsel betaalbaar te houden, functioneren zorginstellingen steeds meer als ondernemingen. Voor de financiering van de zorgsector is een breed draagvlak nodig, want zorginstellingen zijn op dit moment voor hun financiering sterk afhankelijk van een beperkt aantal Nederlandse banken. Externe investeerders zijn de laatste jaren toenemend actief als (mede) financier in de zorgsector.
- Om de kosten beheersbaar te houden en te verlagen, speelt toepassing van ICT een belangrijke rol. ICT is een onmisbare factor die een bepalende rol kan/moet spelen in de samenwerking in de keten, zowel omwille van kwaliteit als kosten. Door bijvoorbeeld de inzet van e-health of telemonitoring kan de patiënt op het moment van zijn/haar behoefte een teleconsult met de arts inplannen vanuit de thuissituatie. Chronische patiënten kunnen op afstand gemonitord worden en via bijvoorbeeld een signaal naar een 'call center' kan een verpleegkundige beoordelen of ingrijpen op dat moment nodig is. Internet krijgt een steeds grotere rol binnen de zorg op het gebied van klantwerving, relatiebeheer en het signaleren van trends en behoeftes. ICT zal ook een steeds belangrijkere rol gaan spelen in de ondersteuning van werkprocessen/overlegstructuren van de professional die hierdoor meer tijd krijgt voor direct contact met de patiënt.

Visie

SJG Weert moet inspelen op bovengenoemde ontwikkelingen waarbij de focus stevig gericht moet blijven op de belangen van de klant. SJG Weert is toegewijd om de klant zo goed als mogelijk te blijven bieden wat hij/zij nodig heeft. We zullen de zorgverzekeraars of banken ervan moeten overtuigen dat de zorg voor de klant hiermee gebaat is. Wij kennen onze eigen mogelijkheden en competenties zelf goed. We bouwen voort op het succesvol begrensde zorgprofiel van SJG Weert als basisziekenhuis waarbij we onze klanten met al hun zorgvragen helpen; zelf of via doorverwijzing naar een van onze samenwerkingspartners in de keten. We gaan deze gidsfunctie en rol als 'spil in de keten' verder inhoud geven door onder meer uitbreiding van samenwerking met onze ketenpartners (bijvoorbeeld de huisartsen en het Catharina Ziekenhuis Eindhoven) en toenemende inzet van ICT toepassingen.

Onze visie voor de komende beleidsperiode (2017 - 2020) is dat patiënten uit het adherentiegebied van SJG Weert:

1. weten welke zorg SJG Weert (zelf of via een partner) kan bieden,
2. de zorg verleend door en namens SJG Weert ervaren als 'zorg dichtbij',
3. een drempelloze overgang ervaren tussen ketenpartners,
4. de verleende zorg niet alleen op ziekte gericht ervaren, maar ook op gezondheid en kwaliteit van leven.

We vinden het belangrijk dat onze huidige en toekomstige patiënten dit zo ervaren. Dat geldt ook voor onze ketenpartners en verwijzers die we in de onderlinge samenwerking hard nodig hebben om dit te bereiken. Maar bovenal vooral ook onze eigen medewerkers. Zij zijn immers degenen die bevoegd, bekwaam en - bovenal - gemotiveerd zijn om iedere dag opnieuw goede zorg te bieden.

Om deze visie inhoud te geven zetten we de komende periode bewust in op:

Ad 1: Voor welke zorg naar SJG Weert

- SJG Weert is de voordeur voor iedere 'medisch specialistische' zorgvraag. Voor zorg die we als basisziekenhuis niet zelf bieden wordt samen met de patiënt gekozen voor een verwijzing naar een van onze samenwerkingspartners. Voortdurend voorop lopen in portfoliokeuzes als interne of externe ontwikkelingen daarom vragen. Thema's waarin SJG Weert koploper is (bijvoorbeeld ouderenzorg) worden goed onderhouden. Ook leggen we duidelijk naar onze klanten uit wat we te bieden hebben.

Ad 2: Drempelloze overgang tussen ketenpartners

- Drempelloze ketenzorg vergt naast goede onderlinge afstemming een slimme inzet van ICT toepassingen. Uitwisseling van informatie met onze zorgpartners is een vanzelfsprekendheid. We hebben aandacht voor de technische infrastructuur die dat mogelijk moet maken maar ook voor onderlinge afspraken die voortvloeien uit de ketenzorgpaden met onze zorgpartners. Verschil mag er zijn, maar de patiënt mag geen belemmerende drempels ervaren.

Ad 3: Ervaren van SJG Weert zorg als ‘zorg dichtbij’

- We leggen de focus op onze gastvrijheid, bieden een omgeving die zo goed mogelijk aansluit bij de thuisomgeving en persoonlijke omstandigheden en wensen. We zorgen dat we inzicht hebben in de behoeftes en meten structureel en op diverse wijzen de tevredenheid van onze klanten. Met behulp van ICT toepassingen niet alleen ‘zorg dichtbij’ maar ook ‘zorg op afstand’.

Ad 4: Zorg gericht op ziekte én gezondheid/kwaliteit van leven

- We bieden niet alleen op behandeling en genezing gerichte zorg. Toenemend schenken we aandacht aan het voorkómen van ziekte, het behoud en bevordering van gezondheid. Gericht op de hele levensloop van vóór de geboorte tot rond het levenseinde. We zetten de aanwezige kennis in voor voorlichting, begeleiding en screening van ziekten. Gebruik van ICT toepassingen helpen ons daarbij, onder meer met het bieden van ‘zorg via internet en app.’

II- Profiel ziekenhuis

SJG Weert heeft het profiel van een klein regionaal ziekenhuis, gelegen midden in de stad. We blinken uit in gastvrijheid, korte lijnen, persoonlijk contact en goede bereikbaarheid.

Het ziekenhuis is goed ingebed in een netwerk met ketenpartners in de 1^e, 2^e en 3^e lijn. Zowel wat betreft de cure als de care. Gezamenlijk en ieder voor zich voelen partijen de intrinsieke noodzaak en overtuiging dat samenwerking de zorg voor iedereen beter maakt. Daarbij is een beweging zichtbaar van het managen van het ziekenhuis als partner in de keten naar het regisseren van de schakels (de interface) *tussen* de ketenpartners. SJG Weert voert regie en neemt initiatief om te zorgen dat de continuïteit en kwaliteit is geborgd. Dat doen we nadrukkelijk vanuit de beleving van onze patiënt/klant.

Ketensamenwerking geldt in het bijzonder voor huisartsen, bijvoorbeeld als het gaat om chronische zorg of overdracht van patiënten uit het ziekenhuis. Een verdergaande vervlechting van de ziekenhuis- en de huisartsenzorg omarmen we als wenselijke ontwikkeling in de komende jaren. Zorg die nu nog binnen de muren van het ziekenhuis wordt geboden gaat verplaatst worden naar de huisartsenpraktijk. In sommige gevallen is het de huisarts zelf die deze zorg biedt. In andere gevallen komt de medische specialist uit het ziekenhuis daarvoor naar de praktijk van de huisarts of huisartsenpost.

De reeds ingezette koers van de afgelopen jaren wordt bestendigd. Dat betekent dat:

- SJG Weert een ziekenhuis is dat een basispakket biedt met hoogwaardige medisch specialistische zorg;
- SJG Weert nauw samenwerkt met partners in netwerk van zorgketens;
- SJG Weert een 7x24 uurs bereikbaarheid garandeert voor acute zorg als SEH, IC en verloskunde;
- SJG Weert zorg levert vanuit een zelfstandige positie.

Er wordt meer accent gezet op ICT. ICT toepassingen in zowel de persoonlijke relatie tussen hulpverlener en patiënt als bijvoorbeeld e-consulten, maar ook ICT toepassingen in de contacten tussen patiënt en ziekenhuis met name waar het gaat om ondersteuning en voorbereiding van de zorg. Hierbij kan gedacht worden aan zelf afspraken maken, voorlichtings-apps, digitaal verwijzen en het aanvragen van onderzoek.

Wie we zijn laten we dagelijks zien aan de hand van waarden die wij belangrijk vinden:

- onderscheidend in basiszorg,
- samenwerken zonder drempels met onze ketenpartners,
- een gasthuis waarin de menselijke maat telt,
- weten wat de klant wil en hem actief betrekken,
- snelheid door zo kort mogelijke wacht-/toegang-/doorstroomtijden,
- waarmaken van verwachtingen dat de kwaliteit van onze zorg 'gewoon' goed is.

III- Speerpunten

In de afgelopen periode hebben we ingezet op de speerpunten Ouderenzorg en Oncologie. Met deze speerpunten hebben we goede resultaten bereikt en ze blijven een belangrijke plaats houden in reguliere werkzaamheden van SJG Weert. Om ons profiel kracht bij te zetten en onze visie te realiseren, richten we ons de komende jaren vooral op de volgende speerpunten:

- Zorg is mensenwerk
- Zorg dichtbij
- Zorg vanuit samenwerking in de keten

Speerpunt Zorg is mensenwerk

We maken hier een speerpunt van omdat zorg mensenwerk is.

Goede zorg kan niet zonder goed opgeleide medewerkers die iedere dag gemotiveerd en bevlogen hun werk doen. Dat geldt voor medewerkers die betrokken zijn bij de directe zorg aan de patiënt, evenzeer voor medewerkers die het primaire proces mogelijk maken door te zorgen voor een juiste ondersteuning daarvan.

1. SJG Weert is een **moderne werkgever**. Dat blijkt uit het beleid rondom duurzame inzetbaarheid, ziekteverzuim, opleiding, loopbaanontwikkeling en arbeidsomstandigheden. De vele en verschillende medewerkers, waaronder medisch specialisten, verpleegkundigen, para- en perimedici, werken daarom graag binnen SJG Weert. SJG Weert toont daarmee ook onderscheidend vermogen in de arbeidsmarkt;
2. De **Vereniging Medische Staf** stelt doelen, geeft richting en bewaakt kaders zodat de kwaliteit van de medisch specialistische zorg verleend door SJG Weert van goed en verantwoord niveau is. Dit geldt voor zowel de individuele medisch specialist, de vakgroep als de medische staf in totaliteit, passend bij het profiel en de visie van SJG Weert;
3. Het **Verpleegkundig Staf Bestuur** ontwikkelt zich tot een volwaardige vertegenwoordiger van de verpleegkundige staf binnen SJG Weert en is een goede gesprekspartner van de organisatie en de medische staf. De verpleegkundige beroepsgroep krijgt de komende jaren te maken met diverse ontwikkelingen zoals vergrijzing, eisen op het gebied van herregistratie (verpleegkundigen en verpleegkundig specialisten) en verdergaande functiedifferentiatie. De gevolgen voor SJG Weert en met name die voor de verpleegkundige beroepsgroep moeten tijdig worden voorzien. Vanuit de verantwoordelijkheid voor professionalisering van de verpleegkundige beroepsgroep vervult het VSB een actieve rol ten aanzien van de vertaling daarvan naar de verpleegkundige praktijk binnen SJG Weert;

4. We hechten aan een goede **betrokkenheid van medisch specialisten** bij de integrale bedrijfsvoering en beleidsontwikkeling van het ziekenhuis. Separaat van de veranderingen voortvloeiend uit de invoering van integrale bekostiging, is het van belang dat alle medisch specialisten actief deelnemen aan de beleidsontwikkeling en bedrijfsvoering van het ziekenhuis. Aandachtspunt daarbij is het borgen van goed bestuur, toezicht en verantwoording: de 'governance' van het ziekenhuis;
5. Tussen de meer traditionele functies en als gevolg van toenemende functiedifferentiatie 'nieuwe' beroepen is sprake van een **goede samenhang**. Dit geldt ook in de samenwerking met onze ketenpartners;
6. Er is structureel aandacht voor de gewenste **attitude**, gastvrijheid, het aanspreken en aanspreekbaar zijn van onze medewerkers in hun rol als ambassadeur van SJG Weert. Het medisch-ethisch kader, geïnspireerd door de zorgethiek, biedt hiertoe perspectieven en handvaten onder andere voor het voeren van moreel beraad;
7. **Medewerkerstevredenheid** wordt 1 keer per 3 jaar gemeten. Onderdelen waarover medewerkers tevreden zijn worden gekoesterd. Onderdelen waarover medewerkers minder tevreden zijn worden verbeterd;
8. Op basis van duidelijke doelstellingen, kaders en voorwaarden is gestart met het vergroten van het **leiderschap en eigenaarschap op de werkvloer**. Doorontwikkeling van het vakgroepgericht management, met een goede aansluiting van het operationele capaciteitsmanagement, is daartoe een belangrijke voorwaarde;
9. Er is beleid ten aanzien van de zogenaamde **kwetsbare functies** zodat de continuïteit van zorg, gegeven de beperkte schaal van SJG Weert, kan worden geborgd;
10. Zorgmedewerkers zijn actief in '**shared decisionmaking**': samen met de patiënt besluiten over diens zorg en begeleiding.

Speerpunt Zorg Dichtbij

We maken hier een speerpunt van omdat SJG Weert er is voor de patiënt en niet andersom.

Als basisziekenhuis staat SJG Weert aan de provinciegrens tussen Midden-Limburg en Zuidoost- Brabant. De afstand tot onze medewerkers in het ziekenhuis is letterlijk en figuurlijk klein. Meer nog dan voorheen verzilveren we dit zodanig dat onze patiënten en samenwerkingspartners merken dat de zorg zich dicht bij hen allemaal bevindt. Dichtbij in termen van tijd tot de afspraak, de ingreep of de diagnose. Maar ook dichtbij in termen van het leggen van contact, het zoeken van informatie of het kunnen maken van een afspraak.

1. Verdere **procesoptimalisatie** en verbetering van de **patiëntenzorglogistiek**. Samen met de medisch specialisten, onder meer het MSB, investeert SJG Weert in 'slimme' en doelmatige oplossingen om mensen en middelen zo optimaal mogelijk in te kunnen zetten. Niet alleen vanuit organisatorisch perspectief maar ook in de relatie tussen patiënt en medewerker zal de noodzaak van – niet overbodige - handelingen aandacht hebben. Dit geldt ook voor de overdracht naar, of in het gezamenlijke zorgpad met onze ketenpartners. Zowel patiënten als medewerkers ervaren de toegevoegde waarde van deze

aanscherpingen. Het betekent een nieuwe balans tussen zowel de toegangstijd & behandelstijd, als de inzet van beschikbare middelen;

2. Demografische en epidemiologische ontwikkelingen zullen de behoefte aan verpleegkundige spreekuren - met inzet van verpleegkundigen die over specifieke kennis beschikken – doen toenemen. Het **polikliniek bedrijf** richt zich op verdere professionalisering en flexibilisering om snel in te kunnen spelen op deze veranderende zorgvraag en behoefte van onze klant. Dit kan inhouden dat verpleegkundige specialisaties tussen verschillende samenwerkende instellingen worden ingezet;
3. **Mantelzorgers en vrijwilligers** worden structureel ingezet in patiëntenzorg;
4. De zorg wordt gekenmerkt door **gastvrijheid** en wordt verleend met behoud van de **menselijke maat**;
5. Het **ondernemerschap** vanuit het MSB krijgt verder vorm en invulling. In samenwerking met de RvB zal het MSB zich richten op differentiatie en uitbreiding van het zorgaanbod waar mogelijk in samenwerking met ketenpartners. Dit betreft zowel verzekerde als onverzekerde zorg en kan zich richten op curatieve zorg, preventie en care;
6. Aan het ondernemerschap vanuit het MSB en de RvB wordt vorm en invulling gegeven door initiatieven voor **1,5 lijnszorg** waarin partners in de zorgketen, met name huisartsen, gezamenlijk de bestaande institutionele grens afbouwen tussen ziekenhuis en 1^e lijn. Zorgverzekeraars zullen betrokken worden bij deze vorm van omzetsubstitutie;
7. Op initiatief van professionals (onder meer huisartsen, medisch specialisten, artsen ouderengeneeskunde) en ketenorganisaties (SJG Weert, Land van Horne, Meditta, Vincent van Gogh) worden in samenwerking met gemeentelijke overheden gezamenlijke zorgprojecten ontwikkeld om patiënten zo goed en zo lang mogelijk in hun eigen omgeving van zorg te kunnen voorzien. Dit gebeurt in goede afstemming met de zorgverzekeraars;
8. De inzet van **innovatieve ICT toepassingen** brengt de zorg letterlijk en figuurlijk dichterbij. SJG Weert doet dat als 'fast follower'. Initiatieven zijn gestart op het terrein van E-consulting, inrichting van een klantportaal, (tele-)monitoring en zelfdiagnostiek.

Speerpunt Zorg vanuit samenwerking in de keten

We maken hier een speerpunt van omdat SJG Weert uitstekende basiszorg kan bieden in het ziekenhuis zelf, maar drempelloze samenwerking in de hele keten nodig is voor een optimaal eindresultaat.

De zorg verleend in het ziekenhuis is voor veel patiënten cruciaal. Echter de zorg verleend door SJG Weert is onderdeel van een grotere keten. Voor een deel van onze patiënten start en eindigt de zorg niet in het ziekenhuis. Of het nu gaat om de keten van 1^e lijn tot universitair medisch centrum of om de keten van preventie, behandeling en palliatie. SJG Weert is een belangrijke schakel van de keten afwisselend als regievoerder, facilitator of uitvoerder.

- 1) Er is sprake van **niet-vrijblijvende samenwerking met onze belangrijkste ketenpartner en samenwerkingsverbanden**, met name regionale huisartsen, Catharina Ziekenhuis Eindhoven, Land van Horne, Onco-ZON, Icu-ZON en de regionale ambulancedienst, verloskundigen (VSV) en de GGZ;

- 2) Voor onze patiënten die acute zorg nodig hebben is sprake van een **betrouwbare acute keten** ten aanzien van SEH/HAP zorg, ambulancezorg, verloskundige zorg (VSV) en intensive care;
- 3) Voor onze patiënten die ook op verzorging gerichte zorg nodig hebben, is sprake van een **betrouwbare keten voor de care/chronische zorg** met 1^e en 3^e lijn waarbij goede overdracht vanzelfsprekend is;
- 4) SJG Weert heeft gedegen beleid voor de **kwetsbare oudere patiënt**. Gegeven de vergrijzing van onze regio zal deze patiëntencategorie de komende jaren groeien en bovendien een complexere co-morbiditeit laten zien. Het is van belang dat de zorg- en dienstverlening door SJG Weert hierin blijft voorzien, niet in de laatste plaats door behoud van het keurmerk ouderenzorg. Kennis van zorg voor de ouderen zal worden gedeeld met de ketenpartners;
- 5) We hebben aandacht voor **preventie**, vooral in de ketensamenwerking. De kennis van de medewerkers in het ziekenhuis wordt ingezet om ziektes vroegtijdig op te sporen en het zoveel mogelijk voorkomen of beperken van gevolgen van ziektes. Dit betekent goede en tijdige voorlichting en begeleiding, zowel individueel als groepsgericht;
- 6) Bij ketenzorg horen **ketenzorgpaden**, met aandacht voor onderlinge afstemming van zorglogistiek;
- 7) Ontwikkelingen op het gebied van laboratoria klinische chemie, medische microbiologie en pathologie leiden er toe dat het aantal lokale **analyse-laboratoria** zal afnemen. De eenvoudige analyses gebeuren in toenemende mate door de patiënt in de thuissituatie. Uitgebreidere analyses worden in een beperkt aantal landelijke centra gedaan. SJG Weert werkt samen met derden. Vanuit kwalitatief en financieel oogpunt staat er een toekomstbestendige organisatie.
- 8) Vanuit SJG Weert worden actief tools aangeboden aan de samenwerkingspartners om onze expertise, faciliteiten en materialen voor deze partners in te zetten bijvoorbeeld in het kader van de 1,5 lijnszorg.

Basisvoorwaarden

Naast de drie bovengenoemde speerpunten voldoet SJG Weert aan basisvoorwaarden. Basisvoorwaarden waarin we gewoon goed willen en moeten zijn en die een relatief beperkt onderscheidend vermogen hebben. Deze basisvoorwaarden vergen blijvend aandacht.

- a) We bieden goede **kwaliteit van zorg** door onder meer een geldige NIAZ accreditatie, stuur- en verantwoordingsinformatie, een sluitend systeem voor incidentmeldingen en meting van de patiënttevredenheid. We bewijzen het door naar onze patiënten, medewerkers, toezichthouders en andere stakeholders transparant te zijn over onze prestaties en de klantervaringen;
- b) In ons zorgaanbod houden we rekening met **demografische en epidemiologische ontwikkelingen** in ons adherentiegebied (onder meer geringe afname in de bevolkingsomvang, toename gemiddelde leeftijd). Een geactualiseerde **marktanalyse** moet

inzicht geven in de te verwachten zorgvraag binnen ons adherentiegebied zodat het portfolio daarop tijdig afgestemd kan blijven.

- c) De zorg moet uiteraard wel worden ingekocht door onze **zorgverzekeraars**. Via productieafspraken maakt SJG Weert afspraken met zorgverzekeraars over de te verlenen zorg (begrensd door de zogeheten zorgplafonds). SJG Weert spant zich in om te komen tot afspraken die passen bij de zorgbehoefte van ons adherentiegebied en de kwaliteit van door SJG Weert te leveren zorg, zodanig dat we basiszorg snel en goed kunnen bieden;
- d) Onze **huisvesting** en onze infrastructuur zijn van deze tijd. We renoveren de verschillende bouwdelen overeenkomstig lange termijn huisvestingsplan – LTHP – , beheerst in uitvoering en verantwoord in financiering. De geïntegreerde SEH/HAP, de nieuwe energiecentrale en de renovatie van het beddenhuis zullen in deze beleidsperiode voldoen aan de eisen van de tijd;
- e) SJG Weert zet zich in voor het verbeteren van **duurzaamheid**. Duurzaamheid in de positie van het ziekenhuis in de lokale omgeving en duurzaamheid bij de zorg- en dienstverlening naar onze klanten. We gaan toenemend bestendig om met allerlei hulpbronnen zoals grondstoffen, mensen en kapitaal. Hierbij te denken aan afvalstromen, milieu en energiegebruik;
- f) Met duidelijke **communicatie** vertellen we onze patiënten, ketenpartners, medewerkers en andere stakeholders over onze visie en hoe we die concreet invulling geven. We letten er daarbij op dat we waarmaken wat we zeggen.