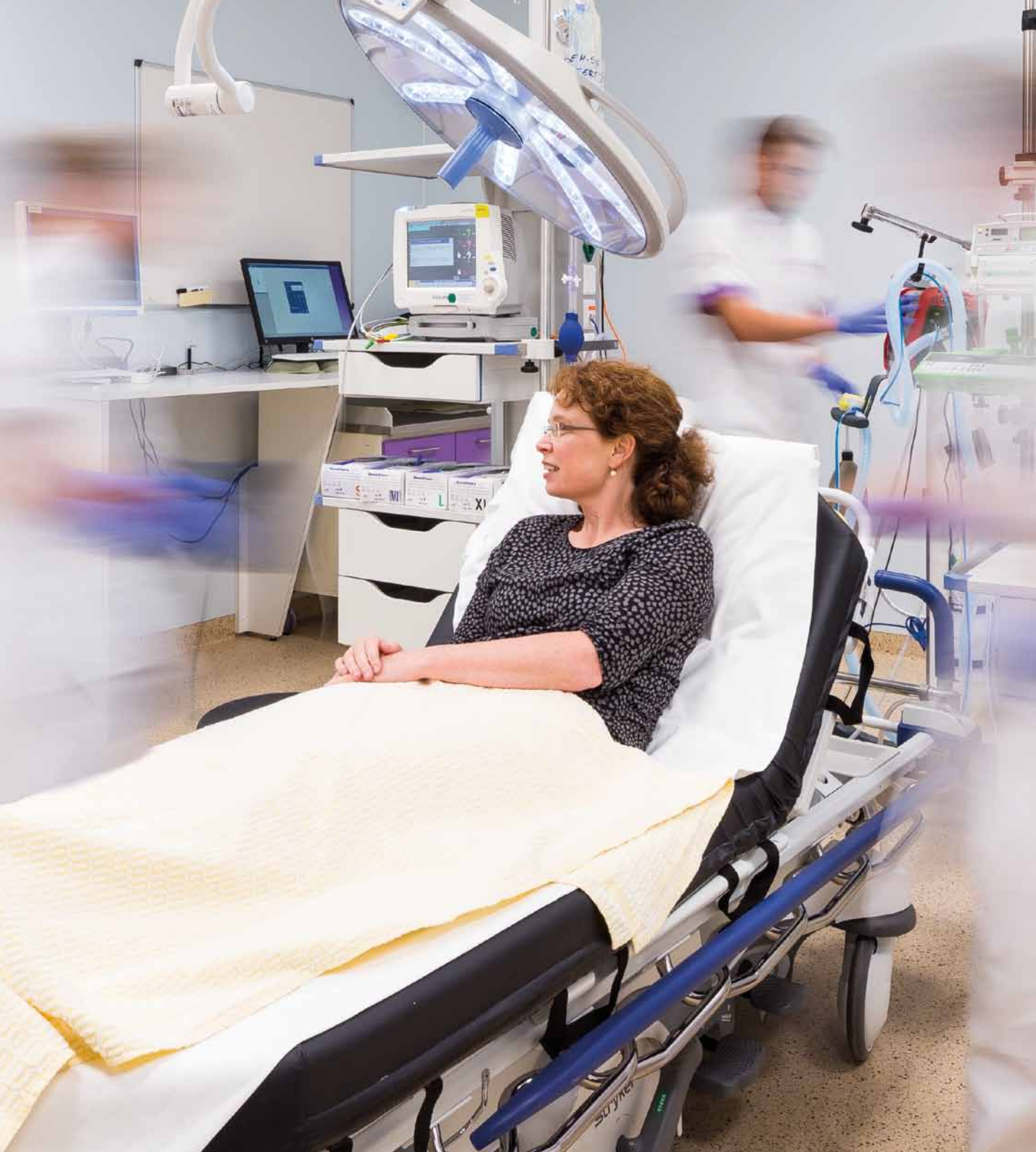


# Zorg voor en met de klant





# Visie SJG Weert 2017 – 2020

SJG Weert speelt in op belangrijke ontwikkelingen waarbij de focus stevig moet blijven liggen op de belangen van onze klant, de patiënt. Als gidsziekenhuis nemen we de rol als 'spil in de keten' en breiden we de komende jaren de samenwerking met onze ketenpartners weer verder uit. ICT-oplossingen gaan een belangrijke rol spelen in het beheersbaar houden van de kosten én in het tegemoet komen aan de wensen van onze patiënten. Drijfveer daarbij is dat we onze klanten bieden wat ze nodig hebben.

In de periode 2017-2020 zorgt SJG Weert ervoor dat de patiënten:

- weten welke zorg SJG Weert (zelf of via een samenwerkingspartner) biedt;
- een drempelloze overgang ervaren tussen ketenpartners;
- de verleende zorg ervaren als 'zorg dichtbij' en;
- merken dat de zorg niet alleen is gericht op hun ziekte, maar ook op gezondheid, preventie en kwaliteit van leven.

Al onze medewerkers spannen zich dagelijks in voor een zo goed mogelijke zorg- en dienstverlening. Daarbij rekening houdend met de zorgen, wensen en verwachtingen van onze patiënten 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.

## Speerpunten

In de afgelopen periode heeft SJG Weert ingezet op de speerpunten Ouderenzorg en Oncologie. Met deze speerpunten hebben we goede resultaten bereikt en we blijven daar veel aandacht aan schenken.

Om ons profiel kracht bij te zetten, richten we ons de komende jaren op de volgende speerpunten:

**Zorg is mensenwerk**

**Zorg dichtbij**

**Zorg vanuit samenwerking in de keten**



# Speerpunt: **Zorg is mensenwerk**

Goede zorg kan niet zonder goed opgeleide mensen die iedere dag gemotiveerd en bevolgen hun werk doen. Dat geldt voor medewerkers die betrokken zijn bij de directe zorg aan de patiënt én voor medewerkers die de zorg op een indirecte manier ondersteunen.

Daarom stelt SJG Weert zich ten doel om:

- 1 een **moderne werkgever** te zijn met aandacht voor duurzame inzetbaarheid, ziekteverzuim, opleiding, loopbaanontwikkeling en arbeidsomstandigheden;
- 2 er samen met de **Vereniging Medische Staf** voor te zorgen dat de kwaliteit van de medisch specialistische zorg van goed en verantwoord niveau is;
- 3 de **medisch specialisten meer te betrekken** bij de integrale bedrijfsvoering en beleidsontwikkeling van het ziekenhuis;
- 4 het **Verpleegkundig Staf Bestuur** te laten groeien tot een volwaardige vertegenwoordiger van de verpleegkundige staf gericht op professionalisering van de verpleegkundige beroepsgroep;
- 5 te zorgen voor een goede **samenhang** tussen de meer traditionele functies, de 'nieuwe' beroepen als gevolg van functiedifferentiatie en de rol van onze ketenpartners;
- 6 structureel aandacht te hebben voor de gewenste **attitude**, gastvrijheid, het aanspreken en aanspreekbaar zijn van onze medewerkers in hun **rol als ambassadeur** van SJG Weert;
- 7 de **medewerkerstevredenheid** eens per 3 jaar te meten en verbeteringen te organiseren op onderdelen waarover medewerkers minder tevreden zijn;
- 8 het **leiderschap en eigenaarschap** op de werkvloer te vergroten op basis van duidelijke doelstellingen, kaders en voorwaarden;
- 9 beleid te formuleren voor de **kwetsbare functies** zodat de continuïteit van zorg, gegeven de beperkte schaal van SJG Weert, blijft gegarandeerd en;
- 10 stappen te maken in het proces waarin de zorgmedewerker **samen mét de patiënt** besluit over diens zorg en begeleiding.

Zorg is en blijft mensenwerk



SJG Weert is er voor de patiënt  
en niet andersom



## Speerpunt: **Zorg dichtbij**

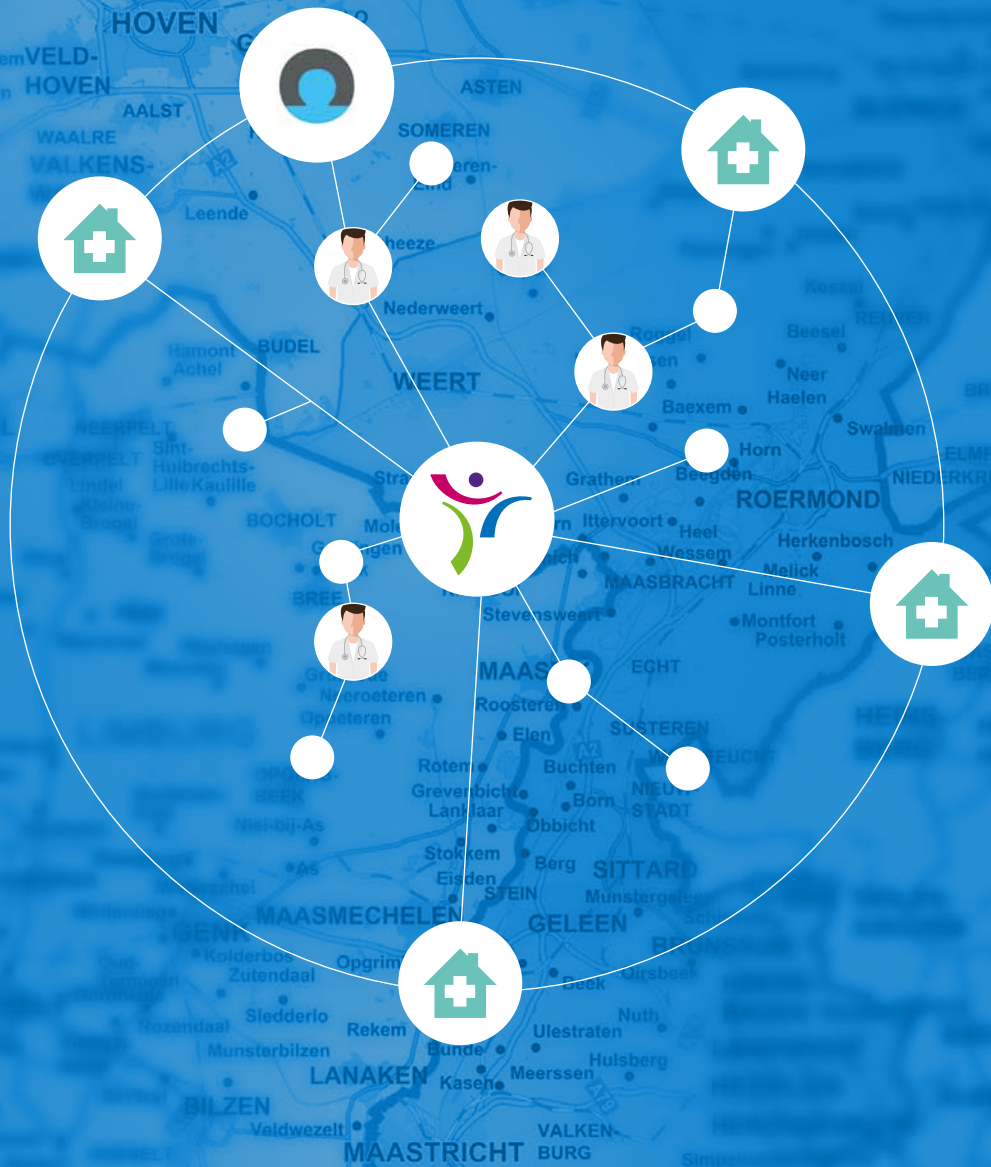
De afstand tot onze medewerkers in het ziekenhuis is letterlijk en figuurlijk klein. Meer nog dan voorheen verzilveren we dit zodanig dat onze patiënten en samenwerkingspartners merken dat de zorg zich dichtbij hen allemaal bevindt. Dichtbij in termen van tijd tot de afspraak, de ingreep of de diagnose. Maar ook dichtbij in termen van het leggen van contact, het zoeken van informatie of het kunnen maken van een afspraak.

Daarom stelt SJG Weert zich ten doel om:

- 1 het **zorgproces** verder te optimaliseren en de **patiënten-zorglogistiek** verder te verbeteren door te investeren in slimme oplossingen om mensen en middelen zo goed mogelijk in te kunnen zetten;
- 2 het **polikliniek bedrijf** verder te professionaliseren en flexibiliseren om goed en snel in te kunnen spelen op de behoefte van onze klant;
- 3 **mantelzorgers en vrijwilligers** structureel in te zetten in patiëntenzorg;
- 4 de **gastvrijheid en menselijke maat** die SJG eigen is, vast te houden;
- 5 het **ondernemerschap** vanuit het Medisch Specialistisch Bedrijf verder vorm en invulling te geven;
- 6 gezamenlijk met onze **ketenpartners** de bestaande grens af te bouwen tussen ziekenhuis en 1e lijn;
- 7 samen met de professionals en organisaties in de regio gezamenlijk zorgprojecten ontwikkelen om patiënten zo goed en zo lang mogelijk **zorg in hun eigen omgeving** te bieden en;
- 8 de zorg letterlijk en figuurlijk dichterbij te brengen door de inzet van **innovatieve ICT toepassingen** zoals bijvoorbeeld E-consulting, de inrichting van een klantportaal, (tele-)monitoring en zelfdiagnostiek.



Uitstekende basiszorg bieden we zelf, maar voor het beste resultaat werken we nauw samen in de keten



## Speerpunt: **Zorg vanuit samenwerking in de keten**

SJG Weert kan uitstekende basiszorg bieden in het ziekenhuis zelf, maar een goede samenwerking in de hele keten is nodig voor het beste resultaat. De zorg verleend door SJG Weert is onderdeel van een grotere keten, want voor een deel van onze patiënten start en eindigt de zorg niet in het ziekenhuis. Voor de patiënt is samenwerking tussen al deze zorgverleners van groot belang.

Daarom stelt SJG Weert zich ten doel om:

- 1 de samenwerking met onze belangrijkste ketenpartners en andere samenwerkingsverbanden steeds **structureler en minder vrijblijvend** te maken door goede afspraken over de patiëntenzorg;
- 2 een **betrouwbare acute keten** te bieden voor onze patiënten die acute zorg nodig hebben;
- 3 een **betrouwbare keten voor de care/chronische zorg** te bieden- met 1e en 3e lijns partners - voor onze patiënten waarbij aandacht voor verzorging en goede overdracht vanzelfsprekend is;
- 4 gedegen beleid te formuleren voor de **kwetsbare oudere patiënt**;
- 5 **preventie** hoger op de agenda te plaatsen, vooral in de ketensamenwerking;
- 6 goede ketenzorg te verankeren in bijbehorende **keten-zorgpaden**;
- 7 met **schaalvergroting van laboratoriumfaciliteiten** ervoor te zorgen dat onze patiënten kwalitatief de beste zorg kunnen blijven krijgen en;
- 8 actief onze **expertise, faciliteiten en materialen aanbieden** aan ketenpartners in de 1,5e lijnszorg.



# Tot slot

Naast de drie genoemde speerpunten moet SJG Weert (blijven) voldoen aan een aantal basisvoorwaarden die we zeker niet uit het oog verliezen. Basisvoorwaarden waarin we gewoon goed zijn.

De basisvoorwaarden zijn:

- 1 goede kwaliteit van zorg;
- 2 zicht op de toekomstige zorgvraag in ons verzorgingsgebied;
- 3 afspraken met onze zorgverzekeraars passend bij de zorgbehoefte van ons verzorgingsgebied;
- 4 moderne huisvesting en infrastructuur;
- 5 verbeterde duurzaamheid bij onze zorg- en dienstverlening en;
- 6 goede communicatie.



*“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.”* **Max Visser, directeur zorg**

*“We hebben niet de pretentie te weten hoe de wereld er over een aantal jaar uitziet. Wat we wel hebben is vertrouwen in de continuïteit, inventiviteit en slagkracht van SJG Weert.”* **Eric Rikkert, algemeen directeur**





**Met elkaar, voor elkaar!**

**SJG Weert**

Vogelsbleek 5

6001 BE Weert

T. 0495 - 57 21 00

info@sjgweert.nl

www.sjgweert.nl

*Het hele meerjarenbeleidsplan is te lezen op [www.sjgweert.nl/beleid](http://www.sjgweert.nl/beleid)*