



Gezondheidscentra

**Haarlemmermeer**

**Beleidsplan  
2017-2018**

**Samen voor  
aandacht,  
kennis & zorg**



## Inhoud

- 4 Missie en Visie
- 6 Waar staan we?
- 8 Waar willen we naartoe?

# Inleiding

In het voorliggende beleidsplan 2017-2018 schetsen we het voorgenomen beleid voor de gezondheidscentra Drie Meren, Floriande en Overbos.

Het ingezette beleid van voorgaande jaren wordt voortgezet. De kern van het beleid wordt behouden: "Samen voor aandacht, kennis en zorg". Het beleid blijft gericht op multidisciplinaire samenwerking met hoge kwaliteit.

De gestelde doelstellingen uit het beleidsplan 2013-2016 zijn behaald, dankzij grote inzet van de medewerkers. Naast de zorgverlening aan cliënten, is veel tijd besteed aan innovatie, projecten en initiatieven in de regio.

Bij het opstellen van het beleidsplan 2017-2018 is rekening gehouden met de steeds groter wordende druk op de eerstelijnszorg. Factoren die daaraan bijdragen zijn demografische ontwikkelingen, beleid van de overheid en eisen vanuit wet- en regelgeving. De SGH signaleert dat de financiering niet aansluit bij de toenemende zorgvraag in de eerstelijnszorg. Hierdoor bestaat het risico dat de werkdruk van de medewerkers te hoog wordt. De SGH stelt dit probleem aan de orde in diverse gremia en zal inspanningen verrichten om adequate financiering te realiseren.

december 2016,

**Marijke 't Hart**, bestuurder

# Missie & Visie

## Missie

De Stichting Gezondheidscentra Haarlemmermeer biedt eerstelijnsgezondheidszorg volgens de geldende landelijke richtlijnen en standaarden, waarbij de vraag van de cliënt centraal staat.

## Visie gezondheidscentra

De SGH biedt **doeltreffende** en **veilige** eerstelijnszorg binnen haar verzorgingsgebied

De cliënt kan **beschikken** over de zorg, zowel preventief als curatief, die voor hem of haar noodzakelijk is en binnen het aanbod van de SGH valt. De cliënt kan binnen een verantwoord (= conform de wettelijke normen en regels) **tijdsbestek** terecht voor de zorg.

De zorgverlener geeft de cliënt relevante informatie op het niveau van de cliënt. De cliënt wordt op deze manier in staat gesteld zelf beslissingen te nemen over de gewenste behandeling (informed consent). Zo wordt gestreefd naar optimale **betrokkenheid** van de cliënt.

Alle cliënten ontvangen **geschikte en correcte zorg** ongeacht geslacht, seksuele geaardheid, taalvaardigheid, culturele, etnische, maatschappelijke of andere achtergrond.

De cliënt wordt indien nodig verwezen naar een andere zorgverlener binnen of buiten de SGH zodat **continuïteit van zorg** gewaarborgd is. Acute huisartsen- en farmaceutische zorg is 7 dagen per week / 24 uur per dag **beschikbaar**.

Bevoegde, bekwame en bewuste medewerkers zijn voorwaarde om geschikte en correcte zorg te kunnen leveren. De zorg die geleverd wordt is **evidence based**.

## Kernwaarden

De zorg wordt gekenmerkt door aandacht, kennis en samenwerking, waarbij de volgende kernwaarden benoemd zijn door de medewerkers:

**Zorg:** De zorg voor de cliënt staat centraal.

**Aandacht:** Oprechte aandacht voor de cliënt is de basis. De cliënt wordt benaderd op basis van gelijkwaardigheid en respect. De zorgverlener geeft de cliënt relevante informatie op het niveau van de cliënt. De cliënt wordt op deze manier in staat gesteld zelf beslissingen te nemen over de gewenste behandeling. Zo wordt de zelfredzaamheid van de cliënt bevorderd.

**Kennis:** Kennis is een voorwaarde voor de borging van de kwaliteit van de zorg en maakt innovatie mogelijk. De zorgverleners worden gestimuleerd en gefaciliteerd om op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen en kennis en vaardigheden uit te breiden. De zorg die geleverd wordt is evidence based.

De SGH levert een bijdrage aan onderwijs door het begeleiden van stagiairs en door het deelnemen aan wetenschappelijk onderzoek.

**Samenwerking:** De lijnen van overleg zijn kort, zorgverleners adviseren elkaar en maken gebruik van elkaars kennis. De specialistische deskundigheid van de zorgverleners wordt optimaal benut. Er wordt op een open en collegiale wijze samengewerkt.

De zorgverlener heeft samen met de cliënt de regie over zijn/haar zorg, waarbij de cliënt de keuze maakt hoe de zorg vormgegeven wordt.

De SGH neemt deel aan netwerken om de zorg voor de cliënten optimaal af te kunnen stemmen. Met ketenpartners worden afspraken vastgelegd.

## Waar staan we?

De drie gezondheidscentra vormen ieder een zelfstandige eenheid binnen de SGH. Zowel beleidsmatig, zorginhoudelijk als organisatorisch vindt afstemming plaats. Uit het medewerkers tevredenheidsonderzoek blijkt dat de medewerkers de samenwerking binnen de SGH erg waarderen.

### Cliëntgericht

Wij geloven in duurzame en persoonlijk relaties met onze klanten. Voor mensen met een vraag over gezondheid, voor mensen met een chronische ziekte, voor ouders met een ziek kind en voor veel oudere mensen is de relatie met hun eigen zorgverlener heel belangrijk.

De SGH heeft een cliëntenraad die actief meedenkt bij het beleid. De cliënten worden regelmatig om hun mening gevraagd door middel van korte en gerichte vragenlijsten. Hieruit blijkt dat de cliënten de (disciplines) van de SGH hoog waarderen.

### Multidisciplinaire samenwerking

Zorgverleners hebben bij de afhandeling van (complexe) zorgvragen vaak ondersteuning nodig van andere disciplines. Hiervoor is samenwerking noodzakelijk.

De SGH besteedt veel aandacht aan het optimaal laten verlopen van de overdrachtsmomenten. Als regisseur van het zorgproces informeren de zorgverleners van de SGH de cliënt over de schakelpunten die ze in hun zorgproces tegenkomen en begeleiden de cliënt zo nodig.

### Ketenzorg

De SGH organiseert de ketenzorg voor Diabetes, COPD, HVZ, CVRM en astma. In de landelijke benchmark van de indicatoren staat de SGH bij de beste 25%. De SGH maakt afspraken met andere zorggroepen in de regio Haarlemmermeer over de zorgprogramma's.

### Kwaliteitsbeleid

De SGH heeft in juni 2015 het certificaat ISO Zorg en Welzijn (NEN-EN 15224) behaald voor de hele organisatie en deelcertificaten voor de disciplines en de ketenzorg. Daarmee laat de SGH zien dat er continu gewerkt wordt aan kwaliteitsverbetering.

### **Bekende partner in de regio en landelijk**

Binnen de SGH is op veel gebieden ruime kennis en ervaring aanwezig. Zowel binnen als buiten de regio worden de zorgverleners, de bestuurder en het management regelmatig gevraagd voor advies, werkgroepen en projecten.

### **Hoog ambitieniveau**

De SGH levert kwalitatief goede zorg en heeft een breed aanbod. Dit blijkt uit de score bij verschillende landelijke benchmarks (zoals zelfevaluatie kwaliteit van InEen, indicatoren ketenzorg en cliënttevredenheid apotheken en fysiotherapie).

De SGH heeft het Paramedisch Behandelcentrum Hoofdpijn opgericht en neemt deel aan het VU-science netwerk.

De SGH loopt voorop bij ontwikkelingen binnen de huisartsenzorg zoals POH somatiek, POH GGZ en ouderenzorg.

### **Financieel gezonde organisatie**

De afgelopen jaren is de financiële positie van de SGH versterkt en is de reserve maximaal aangevuld. Dit was alleen mogelijk door grote inzet van de medewerkers van de SGH. Zoals overal in de zorg is er een spanningsveld tussen het behoud van een financieel gezonde organisatie, kwalitatief goede zorg en de inspanning die gevraagd wordt van de medewerkers.

# Waar willen we naartoe?

## Efficiënte inzet middelen

Het huidige zorgaanbod en de kwaliteit ervan kunnen alleen gehandhaafd blijven als mensen en middelen efficiënter worden ingezet. Een mogelijkheid om mensen en middelen efficiënter in te zetten is door samen te werken met andere organisaties in de eerste lijn.

De overlegtijd rond de cliënt wordt niet of nauwelijks gefinancierd. Dit heeft gevolgen voor de werkdruk en de omzet. Daarom is het belangrijk dat dit een vast punt is op de agenda van het overleg met de zorgverzekeraars.

## Verder versterken multidisciplinaire samenwerking

Door toename van de zorgvraag zal de afstemming van de zorg rond de cliënt meer aandacht vragen. Doordat de zorgverleners onder één dak werken, kunnen zij elkaar snel en gemakkelijk vinden. De SGH zal dit blijven faciliteren. De SGH ondersteunt de zorgprofessionals bij initiatieven en projecten die inspelen op de veranderende zorgvraag.

## Samenwerken in de regio

De SGH zal de komende jaren sterk insteken op samenwerking met andere partijen in de regio, zowel uit het zorg- als het welzijnsdomein. Samen met de andere zorggroepen zal afstemming plaatsvinden met de gemeente, de GGD en het ziekenhuis.

Om de toename van de zorgvraag op te vangen zal de samenwerking met andere partijen in de Haarlemmermeer geïntensiveerd worden.

De samenwerking rond de ketenzorg met andere zorggroepen wordt gecontinueerd. Naast inhoudelijke afstemming van de ketenzorg zal gestreefd worden naar de vorming van één eerstelijns ondersteuningsorganisatie. Middelen kunnen zo efficiënter ingezet worden, te denken valt aan facilitaire ondersteuning, kwaliteitsbeleid en ICT.

## Kwaliteitsbeleid

Volgens de Wet Kwaliteit Klacht en Geschillen in de zorg moet een zorgverlener goede en veilige zorg aanbieden. Ook de komende twee jaar zal er veel aandacht zijn voor de risico's in de patiëntenzorg en de patiëntveiligheid. De SGH zal zich jaarlijks laten toetsen volgens de ISO NEN EN 15224 normen





voor Zorg en Welzijn, waar de kenmerken goede en veilige zorg onderdeel van zijn.

### **Zelfmanagement**

Voor de SGH blijft zelfmanagement op de agenda staan, hoewel is gebleken dat zelfmanagement op korte termijn geen verlaging van de werkdruk geeft. De implementatie van zelfmanagement kost veel tijd van de zorgverleners. Zelfmanagement lijkt in de toekomst kansrijker, omdat de volgende generaties zelfredzamer zullen zijn. Daarbij is het belangrijk dat de zorgverleners in staat zijn om in een vroege fase cliënten te herkennen bij wie zelfmanagement een kans van slagen heeft en dat zij voldoende kennis en vaardigheden hebben om zelfmanagement te stimuleren en ondersteunen.

### **e-Health**

Door het aanbieden van e-Health tools kan zelfmanagement ondersteund worden. Het vergt tijd en inspanning om de mensen ook daadwerkelijk e-Health te laten gebruiken. De ontwikkelingen in het veld worden nauwlettend gevolgd. De SGH bekijkt kritisch welke e-Health tools toegepast kunnen worden.

### **Deskundigheidsbevordering en persoonlijke ontwikkeling**

De SGH blijft investeren in een hoog kennisniveau. Zorgverleners worden gestimuleerd om deel te nemen aan bij- en nascholingen en krijgen ruimte om zich verder te ontwikkelen.

### **Innovatief**

De SGH signaleert knelpunten en neemt initiatief tot en staat open voor innovatieve projecten. De SGH is aangesloten bij het VU science netwerk Fysiotherapie en heeft een samenwerkingsverband met EMGO, het onderzoeksinstituut van de Vrije Universiteit op het gebied van eerstelijnszorg en volksgezondheid. Binnen het Paramedisch Hoofdpijncentrum van de SGH wordt wetenschappelijk onderzoek gedaan. Aanvragen voor deelname aan wetenschappelijk onderzoek worden gehonoreerd na afweging van het belang van het onderzoek en de belasting van de cliënten en medewerkers.

### **Cliëntenparticipatie**

De SGH betreft cliënten en cliëntervaringen actief bij het inrichten van de organisatie van zorg. Dit houdt in dat de SGH zicht heeft op de wensen van de cliënten wat betreft de inhoud van de zorg en de organisatie ervan.

Dit kan op verschillende manieren:

- Periodiek de cliënten bevragen hoe zij de zorg ervaren, dit rond specifieke (actuele) onderwerpen.
- Met een vertegenwoordiging van de cliënten in gesprek gaan over een bepaald onderwerp, bijvoorbeeld chronische zorg, e-Health, zelfmanagement.

### **Privacy en informatiebeveiliging**

Door de toenemende digitalisering vraagt het bewaken van de privacy van cliënten en medewerkers veel aandacht.

De systemen waarmee gewerkt wordt, moeten voldoen aan de beveiligingsnormen die gesteld zijn voor de zorg. De ontwikkelingen in de ICT gaan snel en moeten gevolgd worden.

De medewerkers moeten zich bewust zijn van de risico's die het delen van informatie met zich meebrengt en wat ze moeten doen bij het onverhoopt lekken van gegevens. Binnen de SGH zal daar regelmatig aandacht voor zijn. De SGH informeert de cliënten hoe met hun gegevens omgegaan wordt, wat hun rechten zijn en wat ze zelf kunnen doen om hun gegevens te beveiligen.

### **Behoud stabiele en betrouwbare organisatie**

Bovenstaande ambities kunnen alleen uitgevoerd worden in een stevige eerstelijnsorganisatie, waar de continuïteit van zorg geborgd is. Dit betekent dat het belangrijk is dat het personeel zich betrokken voelt bij de organisatie en de organisatie financieel gezond is. Daarbij moet er oog zijn voor het evenwicht tussen de belasting en belastbaarheid van de medewerkers.





Waddenweg 1  
2134 XL Hoofddorp  
tel. 023 - 554 06 04  
[www.gchaarlemmermeer.nl](http://www.gchaarlemmermeer.nl)