



Het begint met een briesje

—

MVO in 2015

Spaarne  Gasthuis

Spaarne  Gasthuis



Terugblik

“Hoe heeft het Spaarne Gasthuis in 2015 invulling gegeven aan het begrip maatschappelijke verantwoordelijkheid?”

Het verslag wat voor u ligt, is een verzameling van gesprekken. Gesprekken met mensen die elke keer dezelfde vraag kregen. Stuk voor stuk waren het open en eerlijke gesprekken. Over wat er al gedaan is, maar ook over waar nog slagen gemaakt moeten worden. Het geeft een beeld van het duurzame briesje wat gewaaid heeft het afgelopen jaar.

Dit verslag kan gezien worden als een vertrekpunt naar meer, naar die duurzame wind die nog veel harder kan waaien in het Spaarne Gasthuis.

Uiteraard gaat mijn dank uit naar de geïnterviewden die de tijd hebben genomen mij te woord te staan en betrokken en enthousiast hebben gesproken over MVO en duurzaamheid.

Freekje Savenije
Coördinator MVO/duurzaamheid
Juli 2016

Verhalende gesprekken

Eind 2014 is een zelfverklaring ISO 26000 ondertekend voor het, toen nog, Spaarne Ziekenhuis in Hoofddorp.

In de commissie Sustainable Spaarne Gasthuis is besloten om ook in de toekomst als Spaarne Gasthuis de ISO 26000 richtlijn te blijven volgen, welke gaat over Maatschappelijke Verantwoordelijkheid van Organisaties (MVO). Bij het tekenen van de zelfverklaring hoort een onderbouwing die inzicht geeft in de keuzes die gemaakt zijn ten aanzien van de maatschappelijke verantwoordelijkheid van een organisatie. Dit verslag is die onderbouwing over 2015.

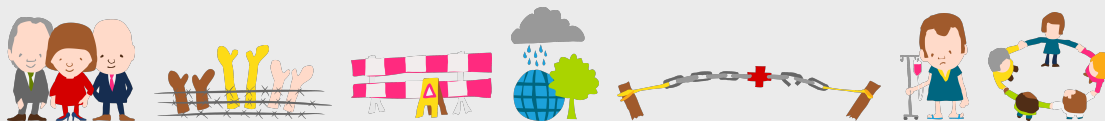


De onderbouwing over 2014, het duurzaamheidsrapport van het Spaarne Ziekenhuis, is op vele vlakken nog van toepassing op het Spaarne Gasthuis van 2015. Bij het opstellen van het verslag over 2015 is gekozen voor het belichten van specifieke voorbeelden waaruit de maatschappelijke verantwoordelijkheid van 2015 blijkt. Het verslag van 2015 kan daarom worden gezien als een aanvulling op het duurzaamheidsrapport van 2014.

Ook is dit verslag een verdieping op het (algemene) jaarverslag Spaarne Gasthuis 2015, waarin een hoofdstuk over duurzaamheid is opgenomen. Wat reeds in het jaarverslag besproken is, zal niet nogmaals in dit verslag naar voren gebracht worden.

Om dit verslag leesbaar en aansprekend te maken voor de lezer, is gekozen voor een meer vrije vorm. In een reeks gesprekken (gehouden in het tweede kwartaal van 2016) wordt op een verhalende manier toelichting gegeven op hoe maatschappelijke verantwoordelijkheid invulling heeft gekregen in het Spaarne Gasthuis. Na de interviews zijn de besproken onderwerpen ingedeeld in de zeven MVO-kernthema's.

1. Bestuur van de organisatie
2. Mensenrechten
3. Arbeidsomstandigheden/arbeidspraktijk
4. Milieu
5. Eerlijk zakendoen/zorgketen
6. Consumentenaangelegenheden/patiëntenbelangen
7. Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap



Het afgelopen jaar heeft in het teken gestaan van de fusie van het Kennemer Gasthuis met het Spaarne Ziekenhuis. Op 22 maart 2015 was deze fusie een feit en zijn beide ziekenhuizen onder de naam Spaarne Gasthuis verder gegaan. Omdat een fusie niet zomaar tot stand komt, heeft ook de periode daarvoor in het teken gestaan van de toen ophanden zijnde fusie. De aankomende jaren zal sprake zijn van een transitie binnen het ziekenhuis vanwege het verder vormgeven van het Spaarne Gasthuis, het samenvoegen van afdelingen en het harmoniseren van processen. Dat maakt dat de begrippen MVO en duurzaamheid in 2015 onderbelicht zijn geweest. Desalniettemin blijkt uit de gesprekken dat er diverse voorbeelden te benoemen zijn die passen binnen de begrippen. De aankomende tijd zal in het teken staan van het aanbrengen van verdere focus in hoe het Spaarne Gasthuis invulling wil geven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Verhalen van 2015

In ruim twintig gesprekken is de volgende vraag gesteld: "Hoe heeft het Spaarne Gasthuis in 2015 invulling gegeven aan het begrip maatschappelijke verantwoordelijkheid?"

De antwoorden op deze vragen waren divers. De ene keer leek het windstil en was het lastig de juiste voorbeelden te vinden, een andere keer vlogen ze als een tornado over tafel.

Gezamenlijk vormen ze de verhalen van 2015.

HOOGWERKER
VERHUUR



Zorg

Arjen Noordzij, voorzitter Medisch Staf Bestuur

“We zijn een transparant en open ziekenhuis. De Raad van Bestuur geeft hierin het goede voorbeeld. Als er een probleem is, wordt de inspectie geïnformeerd. Ook bij de medische staf heerst openheid. Alle stukken zijn bijvoorbeeld vrij toegankelijk.”

“Afgelopen jaar is de klachtenprocedure aangepast. Klachten worden tegenwoordig zo laag mogelijk in de organisatie afgehandeld, op afdelingsniveau, niet meer in een speciale commissie. Ook voor privacy van patiëntgegevens hebben we toenemende aandacht. We sturen daarin op gedrag en laten het weten als onze medewerkers hierin de regels niet gevolgd hebben. Ik vind dat goede voorbeelden van transparantie en openheid.”

"In het Spaarne Gasthuis houdt de commissie ethiek zich bezig met ethische dilemma's. Het is een brede commissie waarin onder andere een zorgmanager, geestelijk verzorger, verpleegkundige, patiënt en arts-assistent vertegenwoordigd zijn. Het doel van deze commissie is het behandelen van ethische vragen vanuit het Spaarne Gasthuis. Naast het fungeren als vraagbaak worden ook bepaalde thema's besproken, zoals wat mag de zorg kosten?"

"Het is belangrijk dat hier een commissie voor is zodat ethiek ook echt de aandacht krijgt die het verdient."



"Door de arbeidsinspectie zijn de roosters van de arts-assistenten getoetst en daar bleken in 2015 nog aanpassingen nodig te zijn. Dat is direct gedaan. Als je het verder hebt over arbeidsomstandigheden wordt er vanuit de medisch specialisten veel gedaan om de medewerkers te betrekken in besluitvorming. Niet alleen voor de protocollen, maar ook op het sociale vlak. Bijvoorbeeld op de urologie afdeling. We doen veel 'samen', betrekken personeel bij alles, iedereen zorgt namelijk voor de patiënt. Het is echt teamwork."

"Afgelopen jaar hebben we de patiënt heel intensief betrokken bij het vormgeven van het nieuwe ziekenhuis. De themagerichte zorg is een voorbeeld van echt patiëntgericht denken. Ook de gebruikersgroep patiënten MijnSpaarneGasthuis.nl vind ik een goed voorbeeld. We zorgen dat we de patiënt kennen, dat we weten hoe hij of zij behandeld wil worden, wat zijn of haar wensen zijn. We hebben daarin serieuze stappen gemaakt."



Hendrik Houwing, manager zorg

“Een goed voorbeeld waarin we invulling geven aan onze maatschappelijke verantwoordelijkheid vind ik de commissie dure geneesmiddelen. In deze commissie wordt besloten over de verstrekking van dure geneesmiddelen. De deelnemers in de commissie, afkomstig uit diverse onderdelen van de organisatie, wegen met elkaar de consequenties af en geven een bindend advies. Het is niet zo dat alleen de dokter hierover beslist. Als ziekenhuis dien je een goede afweging te maken, want het geld kun je maar één keer uitgeven. Dat moet je op een verantwoorde manier doen en daarover moet je maximaal transparant zijn. In de commissie zorgen we daarvoor.”

“Uiteindelijk zijn je medewerkers je belangrijkste kapitaal.”

“De afgelopen tijd is vanuit de zorgmanagers zorgvuldig gekeken naar de span of control van de laag leidinggevenden daaronder. Die moet behapbaar zijn, net zoals de werklast van de verpleegkundigen. Soms worden daardoor bedden gesloten, maar blijft er wel aanbod van patiënten. Dat is een lastig dilemma waar veel over gesproken wordt. Het is de taak van de zorgmanagers om hier oog voor te hebben en te zorgen dat medewerkers niet verzuipen.”

Veronique Bekendam, manager zorg

“Afgelopen jaar is met diverse stakeholders gewerkt aan het ontwerpen van het moeder-kindcentrum, de integrale geboortezorg in de regio. In een samenwerkingsverband is door verloskundigen en gemeentes meegedacht over de missie en visie van het centrum. Het ziekenhuis heeft diverse thema’s benoemd, waaronder geboortezorg. Daarin is de gezinsgerichte zorg belangrijk, wat betekent dat moeder en kind nooit meer gescheiden worden. Alles in het belang van de patiënt.”

“Ook zijn we intensief bezig geweest met het samenvoegen van afdelingen van verschillende locaties, bijvoorbeeld de kindergeneeskunde. Hiervoor zijn teamtrajecten opgestart, welke een positief effect hebben gehad op de samenwerking.”

“Registratiefouten in Epic zijn meer dan gehalveerd.”

“Een goed voorbeeld van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen, vind ik de focusgroep die bezig is geweest met de registratieproblemen in Epic. Met diverse disciplines, waaronder Epic, zorgadministratie, medisch specialisten en business controllers is gezorgd dat de bronregistratie beter geworden is. Dit wordt nog steeds goed gevolgd en gecontroleerd.”





Marketing and sales

Stephanie de Blécourt, manager marketing and sales

"In 2015 zijn, met medewerking van de zorgverzekeraars, alle contracten van de losse ziekenhuizen volledig geïntegreerd. Er is afgelopen jaar vooral geïnvesteerd in de relatie met zorgverzekeraars."

"Waar de relatie voorheen weleens wat wispelturig en onrustig was, hebben we nu gewerkt aan transparantie, aan een duurzame en constructieve relatie."



"Transparantie door inzicht te geven in indicatoren en dossiers zijn belangrijk in het opbouwen van deze relaties. We hebben goede financiële afspraken gemaakt. Gelukkig hebben we nooit 'nee' hoeven zeggen tegen patiënten vanwege onvoldoende resources. Er is voldoende financiële ruimte geweest om de afgesproken zorg te kunnen blijven leveren."

"Er zijn diverse Planetree voorbeelden die passen binnen de MVO-gedachte. Het belangrijkste is dat ook afgelopen jaar het Platform Netwerk Planetree, de Planetree ambassadeurs, gewoon door zijn gegaan en diverse patiëntgerichte zaken op de afdelingen hebben opgepakt. Daarom zijn we als ziekenhuis ook weer genomineerd voor de Spirit of Planetree Awards met Pluk de dag (verwendag voor oncologiepatiënten) en met de invoering van de patiënten gebruikersgroep van MijnSpaarneGasthuis.nl. In 2015 hebben we deze award gewonnen met de Gentle Sectio."

Fondsenwerving

Klaas Jan Gorter, fondsenwerver

Het afgelopen jaar heeft de fondsenwerving gewerkt aan een strategisch plan. Naast uitbreiding van de afdeling, heeft er een veranderproces plaats gevonden. De beide Vrienden Stichtingen uit Haarlem en Hoofddorp zijn samengevoegd tot één Stichting Vrienden van het Spaarne Gasthuis en op diverse manieren zijn de processen meer gestroomlijnd.

"Ik vind dat je hiermee echt de maatschappij in huis haalt."

"Het beste voorbeeld van maatschappelijke verantwoordelijkheid vind ik wel de scholenbezoeken. We hebben bijvoorbeeld op de Willem van Oranjeschool in Haarlem vertelt over het ziekenhuis. Over de diverse afdelingen, over wat er gebeurt in het ziekenhuis en uiteraard over zieke kinderen. De kinderen hebben allerlei creatieve knutselwerken en een collectebus gemaakt. Door middel van een bezoek aan ons ziekenhuis mochten de kinderen van alles uitdelen, zowel op de kinderafdeling als aan de ouderen. Het was een enorm succes!"



Business control



Casper Keizer, manager business control

Afgelopen tijd heeft de focus gelegen op de fusie van de ondersteunende diensten en dus ook op de fusie van de financiële afdelingen. Een duidelijke scheiding is aangebracht tussen advies en services. Het laatste onderdeel richt zich vooral op de administratieve handelingen en transacties. De adviestak bestaat voornamelijk uit business controllers.

Beide onderdelen hebben een transitie doorgemaakt. Naast het uniformeren zijn processen geoptimaliseerd, doelmatiger en efficiënter gemaakt. Vooral de business controllers zijn meer multidisciplinair en ondersteunend gaan werken.

De auditafdeling doet operationele audits Spaarne Gasthuis breed. De auditors controleren of de DOT-registratie op orde is. Uitgangspunt is zo weinig mogelijk fouten. Zij hebben afgelopen jaar alle risico's in kaart gebracht en een controleplan opgesteld.



“Een juiste registratie en goed, rechtmatig factureren vind ik een mooi voorbeeld van de maatschappelijke verantwoordelijkheid van een ziekenhuis. In Haarlem worden nu ook controles gedaan op de juiste registratie in Epic. Uit die audits worden verbeterplannen gemaakt. De focusgroep registratie heeft samen met een verantwoordelijke per specialisme gezorgd dat het aantal fouten in de registratie in Epic het afgelopen jaar aanzienlijk is afgenomen. Ook de zorgadministratie heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan deze juiste registratie.”

“Nog een voorbeeld van maatschappelijk verantwoord ondernemen is het professionaliseren van de planning en control cyclus. Alle plannen worden inmiddels onderbouwd met business cases en de PDCA cyclus wordt gevolgd.”

“Belangrijk, omdat je zo laat zien dat de euro’s
die je ter beschikking hebt ook goed besteed worden.”

—

“Jaarlijks doen we benchmarks en ook afgelopen jaar bleek dat we goede kostprijzen hebben. Deels door het gebruik van Epic zijn onze zorgprocessen efficiënt ingericht.”

“Door Cognos te gebruiken binnen het hele Spaarne Gasthuis en alle rapportages beschikbaar te maken voor iedereen, hebben we gezorgd voor financiële transparantie binnen onze organisatie. Rapportages worden multidisciplinair besproken en begrotingen worden bottom-up opgesteld. Tijdens de begrotingsdagen is er volledige openheid over de financiële keuzes die afdelingen maken. Ondanks dat dit niet altijd makkelijk is, geeft het wel aan dat we volledige openheid willen en dat zaken niet top-down opgelegd worden. Deze transparantie zie ik ook terug op de afdeling Business Intelligence. Zij produceren data die gaan over de kwaliteit van de zorg. Deze afdeling is het afgelopen jaar professioneler geworden. Bij het opzetten van rapportages zijn medewerkers meer betrokken om zo in de juiste informatievraag te kunnen voldoen.”

Human resources



Henk Wellen, manager HR

"Afgelopen jaar is gewerkt aan de HR-strategie voor het Spaarne Gasthuis. De fusie heeft ervoor gezorgd dat de afdeling HR vooral bezig is geweest met interne processen. De ondersteunende diensten zijn gefuseerd en daardoor hebben diverse plaatsingsprocessen plaats gevonden. De adviescommissie sociale begeleiding behandelde de bezwaren die ontstaan zijn tijdens de plaatsingsprocessen. Maximaal twee bezwaren zijn gegrond verklaard, wat erg weinig is voor zo'n grote groep medewerkers. Geconcludeerd kan worden dat deze processen goed zijn verlopen, zorgvuldig en transparant. Vooral de communicatie en het keer op keer uitleggen van de procedures was daarin belangrijk."

"Naast een cultuurprogramma voor leidinggevendenden heeft ook de MeyerMonitor de verschillende culturen onder de aandacht gebracht. Het is vooral belangrijk gebleken om goed in dialoog met elkaar te blijven over de cultuur. De MeyerMonitor was een nulmeting waarin door medewerkers werd gescoord op cultuur, missie, ambitie, kernwaarden, leidinggeven en vertrouwen. Periodiek gaat deze herhaald worden. Met zo'n monitor stel je je als organisatie kwetsbaar op naar je medewerkers."



"Je erkent dat er
verschillende culturen
zijn en werkt ermee."

“Onder goed werkgeverschap versta ik dat je geen gebruik maakt van de mazen in de wet, maar je netjes houdt aan deze wet. We zijn in de regio een grote werkgever met even zo grote verantwoordelijkheden. Het sociaal plan wordt tijdens een fusie uiteraard gevolgd. Medewerkers die onze organisatie verlaten, blijven ambassadeurs van het Spaarne Gasthuis. Ondanks dat een fusie ook leed met zich meebrengt, is het belangrijk dat medewerkers zeggen dat het in ieder geval ‘netjes’ is gegaan. Dat was ons streven het afgelopen jaar.”

“Als afdeling zijn we een halve dag op stap geweest met de Zonnebloem. Voor mij is dat een goed voorbeeld van invulling geven aan onze maatschappelijke verantwoordelijkheid, iets terugdoen voor de maatschappij. Naast dat het ook gewoon heel leuk was om met het team op stap te zijn, doe je ook iets voor mensen die dat beetje extra kunnen gebruiken. Dat geeft voldoening.”

“Het gezondheid- en vitaliteitsprogramma Spaarne on the move is inmiddels uitgebreid naar alle locaties. Medewerkers kunnen tien weken gratis sporten, zoals aikido, fitness, yoga, pilates of start to run. Een goed voorbeeld van het bevorderen van gezondheid op het werk.”

“Binnen het HR-netwerk van de NVZ spelen we inmiddels als Spaarne Gasthuis een belangrijke rol. We nemen deel aan debatten over STZ-ziekenhuizen en ontwikkelingen op HR-gebied. Afgelopen jaar zijn we op die manier ook als afdeling wat meer naar buiten getreden en benutten we onze netwerken beter.”

Positie patiënten gebruikersgroep

"Als je het hebt over maatschappelijke verantwoordelijkheid en Epic, vind ik de oprichting van de gebruikersgroep patiënten MijnSpaarneGasthuis.nl een goed voorbeeld. Dit is een groep patiënten die actief meedenkt en adviseert in het verder ontwikkelen van het patiëntenportaal van het ziekenhuis. We hadden als ziekenhuis ooit zelf bedacht hoe dit portaal er uit zou moeten zien en welke functionaliteiten het zou moeten hebben."



Ziekenhuisinformatiesysteem/EPD

Johan Ensing, manager Epic

Afgelopen jaar is ook in Haarlem Epic geïntroduceerd. Door het gebruik van Epic worden processen transparanter. Op sommige vlakken is Epic dwingend, het zorgproces moet in een bepaald stramien gegoten worden. Dat is wennen, maar het doel is altijd om de zorg beter te maken.

“Misschien een beetje een open deur, maar uiteraard bespaart een elektronisch patiënten dossier veel papier. Dit is ook weer gebleken bij de invoer van Epic in Haarlem.”

“We zijn heel actief in het delen van onze kennis met andere ziekenhuizen. Omdat we het eerste Nederlandse ziekenhuis zijn dat gestart is met Epic, worden we veel gevraagd om uitleg te geven over het systeem, maar ook over hoe wij de implementatie hebben aangepakt. Daarnaast ondersteunen onze medewerkers regelmatig in opstartfases. We doen dat op kostenbasis en vragen daar geen extra geld voor.”

“Afgelopen jaar zijn we gestart aan de patiënt te vragen wat ze willen en laten we ze meekijken in nieuwe functionaliteiten.”



Opleiden en wetenschap

Pim Verra, manager Spaarne Gasthuis Academie

De nieuwe slogan van de Spaarne Gasthuis Academie is de beste worden om beter te maken. De academie vindt het belangrijk dat iedereen zich verder kan ontwikkelen in zijn/haar vak, zodat aan patiënten topzorg geboden kan blijven worden. Werkplaatsen worden ontwikkeld, waarin geoefend en ervaring opgedaan kan worden. Het leren in de praktijk is van wezenlijk belang, waarbij het geven van feedback niet mag ontbreken.

“Waaraan ik zie dat we als ziekenhuis in 2015 onze maatschappelijke verantwoordelijkheid genomen hebben? Ik kan een heel concreet voorbeeld noemen. Toen ik in de rol van Sinterklaas de afdelingen op ging, kreeg ik van alle patiënten te horen dat de verpleging zo lief is. Het was opvallend, ik had dat eerdere jaren niet zo vaak gehoord. Ondanks, of misschien wel dankzij, de spannende fusietijd leek het wel of de zorgprofessionals meer dan anders de focus op de patiënt hebben gericht. De inhoud van het werk heeft voorop gestaan en niet al het gedoe er omheen. Dat was bijzonder om te merken.”

“Het licht letterlijk binnenlaten, het zorgen voor meer transparantie en doorzicht is nodig om te zien dat je onderdeel uitmaakt van een wereld buiten het ziekenhuis. In de (ver)bouwplannen is daar meer aandacht voor geweest.

“Niet de zorgprofessional,
maar de patiënt is *in the lead*.”





“Al het onderzoek wat hier gedaan wordt, is natuurlijk van groot maatschappelijk belang. Maar ook de groepssprekken zijn een voorbeeld van het invulling geven aan maatschappelijke verantwoordelijkheid. Door in een groep spreekuur te houden, leren patiënten van elkaar, maar ook de zorgprofessionals leren van de patiënt. Zorgen dat de patiënt eigen regie behoudt, is een belangrijk thema binnen het ziekenhuis. Het is belangrijk dat de zorgprofessional vragen stelt en onderzoekt waar de patiënt behoefte aan heeft. Dat vraagt een andere manier van werken, maar dus ook van leren.”



“Met de toolbox en daarachter de visie van de helende omgeving zijn verschillende wachtkamers opgeknapt. Er is meer licht, doorzicht, uitzicht, overzicht en dus meer transparantie gerealiseerd. Door het plaatsen van uitvergrote foto's (visuals) is de omgeving naar binnen gehaald. Middels het werken met thema's en kleuren zorgen we dat de patiënt zich meer op zijn gemak voelt, de afdelingen beter herkenbaar zijn en de patiënt daardoor beter de weg kan vinden. Het gaat allemaal om een gastvrij ontvangst. Deze principes zijn tevens toegepast op de vernieuwde spoedeisende hulp in Hoofddorp.”

Vastgoed

Maartje Flesch, manager vastgoed

In de nieuwe vastgoedvisie zijn de vier ambities van het Spaarne Gasthuis vertaald naar vastgoed. Belangrijk zijn de helende omgeving waarin de behoeften van de patiënt centraal staan.

“Samen met de patiënt beslissen wat er op dat moment nodig is,
niet alleen geredeneerd vanuit het proces,
maar vooral vanuit de patiëntbehoefte.”

“Het nieuw ontwikkelde moeder-kindcentrum is een goed voorbeeld van ketensamenwerking. Door intensief samen te werken met de eerstelijnszorg, de verloskundigen en de gemeentes zijn gezamenlijke keuzes gemaakt, zoals de concentratie in Haarlem-Zuid. Belangrijk daarin was goed naar elkaar te luisteren en structureel te overleggen over de te maken keuzes. Hierin is echt de verbinding met elkaar gezocht. Het belang van de patiënt, de zwangere vrouw en haar omgeving stonden centraal, want ondanks het samengaan van de afdelingen in Hoofddorp en Haarlem-Zuid, moesten 99% van alle zwangeren terecht kunnen in het centrum. Dat is nu meegenomen in het ontwerp, net als het realiseren van een aantal bevalsuites.”

Advies en beleid

Atie van Haaster, manager advies en beleid

“Goede voorbeelden van maatschappelijk verantwoord ondernemen zijn wat mij betreft te vinden binnen de fondsenwerving. Het contact wat we hebben met bedrijven in de regio en de samenwerking met derden is gegroeid. Gezien de resultaten die daar behaald worden, krijgen we als organisatie een steeds duidelijker gezicht in de regio.”

“Afgelopen jaar hebben we de klachtenafhandeling verbeterd. Waar we voorheen klachten centraal behandelden vanuit een commissie, gebeurt dat nu op afdelingsniveau. De klachtenfunctionaris zoekt bij klachten steeds vaker het directe contact met de klagende partij in plaats van het schriftelijk af te handelen. Dat werkt, het is een goed voorbeeld van echt in contact komen met mensen en achterhalen waar de pijn zit.”

“Steeds vaker betrekken we patiënten in onze processen. Liever zien we dat patiënten mee-ontwikkelen, bijvoorbeeld bij het opstellen van de strategie. In plaats van dat we een stuk voorleggen aan de cliëntenraad, betrekken we ze meer aan de voorkant van het proces. We hebben daar het afgelopen jaar meer in geïnvesteerd.”

“Je wordt niet afgerekend op resultaten,
maar er wordt gepraat over hoe het beter zou kunnen.”

“Het afgelopen jaar hebben we goed gescoord op kwaliteit, we zijn zelfs nummer 1 geworden! Kwaliteit wordt nu ook meegenomen in de BVO's (BedrijfsVoeringsOverleg), waar de voortgang op de kwaliteitsindicatoren wordt besproken. De verhouding tussen financiën en kwaliteit in het BVO is verbeterd. De managers geven zelf agendaonderwerpen aan, voornamelijk over waar ze tegenaan lopen en daar wordt een open gesprek over gevoerd.”



AD
Eerste plaats
AD Ziekenhuis Top 100 - 2016
Kennemer Gasthuis - Haarlem



ZIEKENHUIS
TOP 100

Change and innovation

Dorien Zwijnenburg, adviseur change and innovation

In 2015 is een start gemaakt met het concreet invullen van thematisch ingerichte zorg, het inrichten van het proces wat een patiënt doorloopt van het begin tot het eind. De thema's die nu benoemd zijn, zijn het moeder-kindcentrum, bewegen, ouderenzorg, transmurale zorg, vaatcentrum, oncologie en beeldvorming. De zorg wordt anders ingericht, vanuit de wens van de patiënt.

“Met de cliëntenraad hebben we nauw contact over dit proces. Zij helpen ons het totaalproces in beeld te brengen en kijken mee in wat de output voor de patiënt zou moeten zijn. Het gaat veel meer om patiëntdoelen, om wat de patiënt wil. We hebben gemerkt dat dit nog wel een uitdaging is, hoe betrek je de patiënt er nog meer bij.”

“We hebben nu algemene paden opgesteld, maar realiseren ons ook dat alles maatwerk is en aangepast moet kunnen worden op de individuele wensen en eisen.”



“Als afdeling change and innovation zijn wij de bruggenbouwers, we zorgen dat we afdelingen met elkaar verbinden. De organisatie is de afgelopen tijd sterk intern gericht geweest. Afdelingen gingen samen en dat proces is nog steeds gaande. Pas wanneer alles goed doordacht is, in het belang van de patiënt, veilig en goed gecheckt, pas dan gaan afdelingen samen. Niet eerder dan dat. Wij houden het overzicht en checken of het hele proces goed doorlopen is.

Voor het in kaart brengen van het patiëntproces hebben we een tool waarmee we stap voor stap het proces doorlopen. Als je dat zo doorloopt, komt je verschillen tegen en daar maken de afdelingen keuzes in. Met altijd de achterliggende focus op de patiënt. De manier waarop we dat met elkaar doen, vind ik echt een goed voorbeeld van maatschappelijk verantwoord ondernemen.”



Klinische fysica



Hugo Spruijt, klinisch fysicus

"Klinisch fysica gaat over het stralingsgebeuren binnen het ziekenhuis. Uiteraard voldoen we in 2015 aan alle normen. Door de straling in een ziekenhuis 'as low as reasonable achievable' te houden, beschermen we de zorgprofessionals, maar ook de patiënt en de omgeving. We geven uitleg over straling en leiden zorgprofessionals op die wellicht vragen over straling krijgen. Daarin willen we optimaal transparant zijn."

"Straling levert vaak angst op bij de patiënt en zijn omgeving en door voorlichting en uitleg proberen we die angst zoveel mogelijk weg te nemen."



"In de aanschaf van nieuwe apparatuur letten we, naast een goede prijs/kwaliteit-verhouding, op patiëntvriendelijkheid. Als een apparaat duurder is, maar het grote voordelen heeft voor de patiënt, dan kiezen we daarvoor. Zo is het afgelopen jaar gebleken bij de aanschaf van apparatuur in de CAT-kamers.

Waar het wel goedkoper kan, zoals bij de aanschaf van bewakingsmonitoren, kiezen we daar ook voor. Door te besparen op kosten, kunnen we op een ander moment andere keuzes maken. Wel onderzoeken we dan of goedkoop geen miskoop is. Dat bleek in dit geval niet zo te zijn, de bewakingsmonitoren reizen nu zelfs met de patiënt mee in plaats van omgekeerd. Het onnodig 'omplakken' van patiënten is niet meer nodig. Het kiezen voor een niet zo bekende, goedkopere leverancier, zorgt in dit geval ook nog voor een patiëntvriendelijker systeem."

Inkoop



Team (senior)inkopers

Binnen de afdeling inkoop worden aanbestedings- en offertetrajecten uitgevoerd. Regelmatig nemen de inkopers in deze trajecten MVO- en duurzaamheidseisen in de uitvraag mee of worden keuzes gemaakt waaruit een MVO- en/of duurzaamheidswens blijkt.

- Voeding: in jaar twee van het contract is duurzaamheid in de voeding vastgelegd, daar zal de leverancier in meedenken/-doen.
- Meubilair: in de producteisen is opgenomen dat het oude meubilair duurzaam afgevoerd moet worden.
- ICT-netwerk: MVO-criteria zijn meegenomen in de uitvraag (aanbesteding loopt nog).
- Kleding: MVO-criteria zijn meegenomen in de aanbesteding. Afgesproken is dat de kledingleverancier ons meeneemt in de ontwikkeling van duurzame kleding. Bij de aanschaf van nieuwe kleding zal het duurzaamheidsaspect een duidelijke rol spelen.
- Onderzoekshandschoenen: gebruik van nitril in plaats van latex, omdat dit vanwege duurzaamheidsoverwegingen beter is.
- Schoonmaak: MVO-criteria zijn meegenomen in de aanbesteding. Afspraken zijn gemaakt over een realistische urenopbouw en een afgesproken percentage wordt benut voor scholing. Ook is uitgevraagd wat voor schoonmaakartikelen gebruikt worden.
- Groenvoorziening: gegund aan Paswerk, de sociale werkvoorziening in de regio.
- Post: MVO-criteria zijn meegenomen in aanbesteding. Ondanks dat een andere keuze is gemaakt, is de postverzorging door de sociale werkvoorziening wel als optie meegenomen.



Functie Admin. Service

Dinsdag 22-8
19/8/2018

[Basis: hupf. e. deca]

- Basis
- uitrekenen (Adressen) in deca
- operationeel handleg
- verspreiden in deca
- Postbus
- 15/11
- 11
- 6.2?

MONDIAL MOVERS
beurs
VERHUURING & OPSLAG
ZOP VERHUUR



Communicatie

Augusta Noya, hoofd communicatie

Afgelopen jaar heeft in het teken gestaan van de fusie, van bijvoorbeeld het opstellen van het boekje en de website met als thema 'te gast in elkaars leven'. De afdeling communicatie is samengevoegd en heeft meer vorm gekregen. Ook heeft de afdeling communicatie samengewerkt aan het cultuurprogramma.

"Waar we eerder onze eigen informatie op de website wilden delen, vragen we ons nu vooral af wat de patiënt wenst. En niet alleen de patiënt, maar ook de werkzoekende, huisarts, wetenschapper, mantelzorger of elke andere doelgroep."

"Afgelopen tijd heeft in het teken gestaan van planvorming omtrent de website. Want voor wie hebben we de website nu eigenlijk? Hoe kunnen we met de site de gastvrije gedachte richting onze stakeholders uitstralen? De beslissing is nog niet definitief genomen, maar dat de patiënt centraal staat in het verder ontwikkelen van de website moge duidelijk zijn."

"Vanuit de Raad van Bestuur zie ik dat leiderschap onderwerp van gesprek is geweest en nog steeds is. Wat voor leiders zijn noodzakelijk voor deze nieuwe organisatie? De Raad van Bestuur geeft hierin het voorbeeld, stelt zich kwetsbaar op, vraagt om feedback en zet stappen richting het verdiepen van de managementstijl. Het is onderwerp van gesprek en dat is een goede ontwikkeling. Het gaat er veel meer om dat verschillende managers verschillende verantwoordelijkheden hebben en niet meer zo om het benoemen van de echelons. Dat is voor mij een voorbeeld van maatschappelijk verantwoord ondernemen."

Medezeggenschap

Monique Dammers, lid cliëntenraad

De cliëntenraad is afgelopen jaar samengevoegd en bestaat nu uit acht leden die maandelijks bij elkaar komen. Met de Raad van Bestuur is tweemaandelijks overleg. Naast het bespreken van klachten en incidenten wordt ook toegezien op de voortgang van acties, bijvoorbeeld de wachttijden op de spoedeisende hulp.

“Ik vind vooral de bejegening in het Spaarne Gasthuis heel positief, je voelt je er snel thuis.”

“De Raad van Bestuur luistert goed naar ons, ook afgelopen jaar. Zo is bijvoorbeeld op ons verzoek het zitmeubilair voor ouderen aangepast (hoge leuning).”

Ondernemingsraad

“Voorheen werden doppen en flessen ingezameld in het restaurant. Een goed voorbeeld van milieubewustzijn.”

“Op het spreekuur fysieke klachten kun je terecht als je fysieke klachten hebt. Je krijgt daar gratis advies en kunt aansluitend bij de fysiotherapeut terecht of een programma volgen. Hiermee wordt de duurzame inzetbaarheid van medewerkers vergroot.”

Spaarne  Gasthuis





Services



Pepijn van Gestel, manager Services

Binnen Services is in 2015 gewerkt aan het opstellen van een visie: GAST****. De letters staan voor gedreven, anders, samen en top; begrippen die zullen leiden tot een viersterren-beleving. Het is een vertaalslag van de ziekenhuisambities naar begrippen die specifiek gelden voor de Servicesafdelingen.

“Transparantie is iets wat een vanzelfsprekendheid moet zijn. Ik stimuleer mensen om open te zijn, te laten zien wat goed gaat, maar ook wat er niet goed gaat. Dat moet in alle lagen van de Servicesorganisatie, intern, maar ook extern. In het contact met onze leveranciers sturen we standaard onze GAST****-visie mee, zodat ook zij weten wat we willen neerzetten. Zij moeten daar uiteraard in mee. Transparantie en openheid hebben we ook laten zien door mee te doen met een benchmark. We willen weten hoe we het doen in relatie tot andere ondersteunende diensten in collegaziekenhuizen. Daarnaast werken we met Ultimo, het systeem dat ervoor zorgt dat onze interne klant zo makkelijk mogelijk gebruik kan maken van onze diensten. Ook dit systeem maakt inzichtelijk hoe we het doen, hoe onze klanten onze dienstverlening ervaren.”

“Binnen Services zijn we gestart met het meten van de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers. We deden een nulmeting van waaruit we verder concrete acties konden uitzetten. De werkvermogenslijst noemden we ‘Beken kleur!’ en hebben we onder de aandacht gebracht door middel van groene, oranje en rode appels. Deze refereerden naar een groene, oranje of rode score als je de werkvermogenslijst had ingevuld. Vanuit de scores is een thema voor 2016 geworden Personeel #1; een concreet plan waarin we hebben omschreven hoe we onze medewerkers nu echt op nummer één gaan zetten. Om uiteindelijk hun duurzame inzetbaarheid te vergroten.”

“Bij nieuw- en verbouw wordt rekening gehouden met het milieu door bijvoorbeeld ledverlichting te gebruiken. In 2015 hebben we subsidie ontvangen voor zonnepanelen en deze gaan in 2016 ook echt geplaatst worden. Verder is een haalbaarheidsstudie gestart naar het gebruik van Pharmafilter in ons ziekenhuis, een integraal concept dat de verzorging van de patiënt verbetert, de afvalverwerking vereenvoudigt en het afvalwater zuivert. Allemaal zaken die vallen onder de ‘groene’ aspecten van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Ook het eten en drinken vind ik daaronder vallen. In 2015 zijn we gestart met een nieuw voedingsconcept voor beide ziekenhuizen waarin een gezonde maaltijd voor de patiënt uiteraard voorop staat, maar waar ook aandacht is voor streekproducten en het reduceren van voedselverspilling. De ‘Kliek voor een Piek’ is om die reden dan ook voortgezet en zal in 2016 uitgebreid worden naar Haarlem.”

“Voor onze externe stakeholders, de huurders, hebben we een accountmanager aangesteld die continu met ze in gesprek is en zorgt dat zaken geregeld worden zoals ze dat wensen. Voorheen deden we dat er een beetje bij en werden deze contacten niet goed onderhouden. We hebben hierin echt een servicegerichte slag kunnen maken.”

“Door het onderbrengen van een nieuwe functie, die van coördinator MVO/duurzaamheid, onder Services zijn er in 2015 slagen gemaakt om het onderwerp meer te borgen. Een commissie ‘Sustainable Spaarne Gasthuis’ is gestart, waarin een afvaardiging van de Raad van Bestuur en managers meedenken over beleid, keuzes en prioriteiten op dit vlak. Daarnaast is de werkgroep ‘Sustainable Spaarne Gasthuis in actie!’ opgericht; een groep vrijwillig aangemelde medewerkers die acteren als duurzame ambassadeurs.”



“Beide groepen helpen de coördinator om maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzaamheid meer body te geven binnen het Spaarne Gasthuis.”





MVO/duurzaamheid



Freekje Savenije, coördinator MVO/duurzaamheid

Afgelopen jaar heeft in het teken gestaan van het vertalen van de MVO/duurzaamheidsambitie zoals deze genoemd wordt in de uitleg van het logo¹ naar concrete borging in de organisatie. Door de oprichting van de commissie, maar ook van de werkgroep Sustainable Spaarne Gasthuis in actie! is een start gemaakt met die borging en inzicht verkregen in wat er leeft in de organisatie. De commissie en werkgroep helpen om de globaal omschreven ambitie concreet te maken.

De plasticinzameling is voortgezet op geïnteresseerde afdelingen. Het schone folie en/of hard plastic wordt door de afvalverwerker als hoogwaardig plastic aangemerkt en is een goede grondstof ter vervanging van olie voor de productie van nieuw plastic. Bijna dertig afdelingen doen mee met deze plastic inzameling.

Transitietraject 'Zorgeloos Afval' is een brede coalitie van ketenpartners die de ambitie hebben om afval in de zorg te herontwerpen. Het doel is om toe te werken naar een afvalloos zorgsysteem wat slimmer en duurzamer is ingericht. Het traject duurt een jaar en het Spaarne Gasthuis neemt actief deel aan het traject en is onderdeel van twee pilots.

Met de afdeling inkoop is een eerste poging gedaan om meer lijn te brengen in maatschappelijk verantwoord inkopen binnen het Spaarne Gasthuis. Jaarlijks worden diverse inkooptrajecten gedaan waar in een gedeelte aandacht wordt besteed aan MVO en/of duurzaamheid. In een korte notitie is beschreven hoe Maatschappelijk Verantwoord Inkopen duidelijker vorm kan krijgen binnen deze trajecten. Daarnaast is een vragenlijst opgesteld welke toegevoegd kan worden aan offertetrajecten.

¹ In het nieuwe logo heeft duurzaamheid een duidelijke stem gekregen. "De kleuren van het logo verwijzen naar de lucht, het gras, de zee en het groene karakter van onze regio. Maar ze benadrukken ook dat we veel belang hechten aan duurzaamheid in alles wat we doen."

Binnen het Spaarne Gasthuis komt vanuit vervangingsrondes regelmatig oude inboedel vrij welke niet bruikbaar meer is, maar wellicht wel voor een tweede ronde mee kan. Eind 2015 is vanwege het vervangen van het meubilair uit de centrale hal een pilot gehouden om dit op een duurzame, maatschappelijk verantwoorde manier te verwerken. Vervolgens is een procedure opgesteld om oude inboedel voortaan op eenzelfde manier te verwerken. Hierin is samenwerking gezocht met de lokale sociale werkvoorziening en kringloopwinkels.

Een goed voorbeeld van het betrekken van de samenleving in het ziekenhuis is het project Spaarne Spa. Daarin zijn vrijwilligers geworven die patiënten handmassages aanbieden. Subdoel van dit project was een andere groep vrijwilligers aan het ziekenhuis te binden. Vrijwilligers die vanuit een nieuw perspectief vrijwilligerswerk wilden komen doen en waardoor de diversiteit van de huidige groep vrijwilligers vergroot zou worden. Bij de werving en selectie bleek dit subdoel al behaald, ruim vijftig mensen meldden zich aan die interesse hadden in dit project, met grote variaties in leeftijd en achtergrond.

Doordat het Spaarne Gasthuis uit diverse locaties bestaat, zijn de bestaande bedrijfsfietsen vervangen en uitgebreid. Met behulp van sponsoring van een lokale fietshandelaar is één van de fietsen zelfs gesponsord. De bedrijfsfietsen worden door medewerkers gebruikt om te fietsen tussen de locaties of om bezoeken af te leggen in de wijk.

Deze netwerken dragen bij aan het op de hoogte blijven van ontwikkelingen in de regio, het leren van elkaar, maar ook aan het beter profileren van het Spaarne Gasthuis als duurzame organisatie.

—

Naast bovenstaande zaken is veel geïnvesteerd in het creëren van netwerken, bijvoorbeeld met MVO Nederland, de gemeentes, aangrenzende bedrijven en collegaziekenhuizen. Tevens is intern actief ingezet op het vertellen van het 'duurzame verhaal', door middel van berichten op GasthuisNet en het maken van een filmpje waar uitgelegd wordt wat MVO betekent.

In 2015 is de medewerker van het jaar verkozen voor het Spaarne Gasthuis. Deze traditie komt vanuit het voormalig Kennemer Gasthuis en is voortgezet voor de gehele organisatie. Voor 2015 zijn twee medewerkers verkozen, één medewerker vanuit Haarlem en één vanuit Hoofddorp. Zij zullen het Spaarne Gasthuis een jaar als ambassadeur vertegenwoordigen.

Om de fusie te vieren is half juni een groots festival georganiseerd. Voor alle medewerkers was het terrein van de Expo Haarlemmermeer ingericht met diverse optredens, foodtrucks en activiteiten. Met een live optreden van de Raad van Bestuur werd de fusie gevierd. Voorafgaand aan het evenement is voor alle vrijwilligers een luxe high tea georganiseerd.



Harder laten waaien

Waar de eerste interviewvraag ging over maatschappelijke verantwoordelijkheid in het achterliggende jaar, is vervolgens in dezelfde gesprekken gevraagd naar de visie op de toekomst.

“Hoe zou het Spaarne Gasthuis
nog meer invulling kunnen geven aan
het begrip maatschappelijke verantwoordelijkheid
in de aankomende jaren?”

Vrijelijk werd gefantaseerd over de toekomst en gefilosofeerd over onze rol in de maatschappij. Soms met een kritische noot richting de eigen interne organisatie, maar altijd met de focus op de patiënt en zijn omgeving. Duidelijk is dat de geïnterviewden de duurzame wind harder willen laten waaien in het Spaarne Gasthuis.



Arjen Noordzij

“Ondanks dat er op specifieke afdelingen al veel wordt gedaan aan het milieu, zoals het plastic scheiden op de OK, zouden we daar nog meer mee kunnen doen. Steeds meer mensen maken een omslag in ‘groen’ denken en dat moeten we als ziekenhuis benutten. We zouden meer moeten spreken van een gezondheidshuis in plaats van een ziekenhuis, preventie moet echt een duidelijker rol krijgen. Door value based healthcare in te gaan voeren, zal een nieuw businessmodel ontstaan. De patiënt moet de vraag gesteld worden wat hij of zij met de zorgprofessional wil, welke zorg belangrijk is voor hem of haar. De grenzen tussen de eerstelijnszorg en ziekenhuizen zullen nog meer vervagen. In de omgeving zullen we ons meer moeten presenteren als een instelling die de gezondheid van de mensen wil verbeteren.”

Pim Verra

“Het is de vraag of het ziekenhuis in de toekomst nog wel bestaat zoals het nu is, in het aantal gebouwen en m². De dokter/specialist zal altijd blijven bestaan, maar de benadering van de patiënt zal wel holistischer zijn; er zal meer worden gekeken naar de patiënt als geheel. Het ziekenhuis wordt wellicht een soort interventiecentrum, een care unit. Opleiden van de gezondheidsregio hoort daarbij. We zijn onderdeel van alles wat zorg heet. Dit zal wellicht niet meer plaatsvinden in gebouwen. Bij de verloskunde gebeurt dit al, daar wordt al veel samengewerkt met de eerstelijnszorg. Steeds meer zullen de schotten tussen de zorg wegvallen. Samen met de huisartsen zal gewerkt worden aan een gezonde regio, gericht op preventie.

Ook de rol van de verpleegkundige zal zich verder ontwikkelen, daar zal de verbinding met de maatschappij ook meer gemaakt gaan worden. De verpleegkundige die in de wijk en zelfs thuis zorg levert. De Spaarne Gasthuis Academie faciliteert en stimuleert deze ontwikkelingen. Belangrijk is dat de zorgprofessional zich vooral vanuit de eigen motivatie ontwikkelt, omdat hij/zij het zelf wil.

Feit is wel dat de ziekenhuiszorg zoals deze er nu is, een verouderd concept is of zal worden.”

Augusta Noya

“Preventie is nu nog vooral reactief en zou op moeten schuiven naar iets proactiefs. We moeten af van het traditionele ziekenhuisdenken, maar zoeken naar andere concepten. Door het benoemen van thema’s/centra, maken we die andere keuzes, maar dat kan nog meer doorgevoerd worden. Ook cocreatie met de belangrijke stakeholders wordt noodzakelijk. Als we een ‘partner met passie’ willen zijn, moeten we meer gezamenlijk gaan organiseren. Met meer oog voor de omgeving en minder naar binnen gericht. We zullen keuzes moeten maken en voor de omgeving inzichtelijk maken waarom die keuzes gemaakt zijn. Op het gebied van apps en technologische ontwikkelingen moeten we keuzes maken in wat echt bruikbaar is voor onze patiënten. We moeten de patiënt vragen ‘hoe wilt u het hebben?’ en van daaruit apps of voorlichtingsmateriaal ontwikkelen.”

Johan Ensing

“Vooral in de preventie zie ik voor Epic een grote toekomst. Er kan veel op het gebied van populatiemanagement. Door een groep patiënten te benaderen om gegevens bij te houden in het patiëntenportaal, kunnen we veel leren over zo’n groep patiënten. Ook kan er veel met zelfmetingen, het zelf screenen van je eigen gezondheid. En uiteraard kunnen er ook reminders ingebouwd worden, zodat patiënten bijvoorbeeld niet vergeten hun medicijnen in te nemen. Er is oneindig veel mogelijk in Epic wat we op dit moment nog niet benutten. Denk alleen maar aan videovisits waardoor patiënten minder vaak naar het ziekenhuis hoeven te komen. En ook denk ik dat we veel kunnen in het ondersteunen van de mantelzorgers. Alles is beschikbaar, alleen moet het nog in onze interne processen gepast worden.”

Veronique Bekendam

“We zouden meer kunnen doen aan e-health. Epic biedt daarin mogelijkheden, maar die zouden meer benut moeten worden. Daarnaast verwacht ik een grote gedachteswitch; niet meer sturen op productie, maar op gezondheidswinst voor de hele regio. Value based healthcare voor specifieke patiëntengroepen welke makkelijk te duiden zijn.”





Hugo Spruijt

“Het onnodig zien van patiënten zou afgeschaft moeten worden. Ook avonden en weekenden zouden patiënten gezien moeten kunnen worden. Verder ben ik een voorstander van apps die de patiënt helpen, zoals de Behandelcoach die nu getest wordt bij oogheelkunde.”

Stephanie de Blécourt

“We zullen moeten zoeken naar een nieuw bedrijfsmodel waarin meer wordt gericht op wat de omgeving nodig heeft, niet meer op meer produceren. Value based healthcare is de toekomst. Waar de focus voorheen veelal intern gericht was, zullen we ons meer extern moeten gaan focussen. Door het in kaart brengen van ziektebeelden in de omgeving en daarmee ook de inhoudelijke zorgvraag en/of behoefte kunnen we onze zorg daarop aanpassen. Dat gebeurt nu nog niet genoeg. Wat heeft de omgeving nodig en wat is er beschikbaar? Daarvoor is een andere financieringsstructuur nodig en daar zal de zorgverzekeraar in mee moeten. Dat gebeurt al wel, maar gaat nog langzaam. Als het gaat over Planetree zullen we dit meer moeten borgen in onze interne structuren. Complementaire zorg zou onderdeel moeten zijn van een verpleegkundige taak.”

Hendrik Houwing

“In de toekomst moeten we onszelf de vraag stellen of het nog wel maatschappelijk verantwoord is om alle gebouwen in de huidige hoedanigheid in stand te houden. Patiënten kunnen nog veel meer betrokken worden in het proces, we moeten nog meer met ze in gesprek, zoals bijvoorbeeld bij het opzetten van videoconsulting. Daar kan nog veel meer mee, in het belang van de patiënt. Het uitgangspunt moet maximale transparantie in partnerships zijn. Zowel richting zorgverzekeraar als de patiënt. We werken gezamenlijk aan de gezondheidszorg in de regio, niet met als doel het ziekenhuis in stand te houden, maar om de beste zorg te bieden. Ook ben ik intern voor maximale transparantie. Een klein voorbeeld is het openstellen van je agenda, zodat iedereen kan zien wat je doet en afspraken makkelijk in te plannen zijn. Dat zou je als organisatie gewoon moeten verplichten. In mijn beleving is openheid en vertrouwen de basis van elke goede relatie.”

Maartje Flesch

“Voor de nieuwbouw in Haarlem-Zuid zullen we hergebruik en circulariteit meer mee moeten gaan nemen. De nieuwbouw zal gefaseerd plaats gaan vinden. De focus ligt op dit moment vooral op het flexibel gebruik van de ruimtes, maar de toekomst zal zich meer gaan richten op het circulair gebruik van vastgoed.”

Casper Keizer

“Als we zorgen dat onze financiële positie goed en stabiel is, kunnen we geld overhouden en besteden aan innovatie. Het ontwikkelen van nieuwe technieken en investeren in vastgoed vind ik horen bij maatschappelijk verantwoord ondernemen.”

Dorien Zwijnenburg

“We zijn bezig met het oprichten van een innovatieplatform. In dat platform kunnen ideeën gedropt worden. Zo brengen we innovatiewensen beter in beeld en kunnen we zien wat er leeft. Om toekomstbestendig te zijn, is het belangrijk om als organisatie innovatief te zijn. Als afdeling change and innovation helpen we het creatieve proces op gang te brengen om op die manier innovatiever te kunnen zijn. Op het gebied van technische innovaties, maar ook op het innoveren op de zorgthema's.”

Henk Wellen

“Heel graag zou ik wat doen met kinderen/jeugd, bijvoorbeeld door middel van kijkstages of sollicitatietrainingen in het ziekenhuis. Zij zijn onze toekomst en ik zou ze graag meer willen verbinden aan ons ziekenhuis.

Ook zouden we meer aandacht moeten hebben voor de toename van mantelzorgers onder onze medewerkers. Door ze hulp te bieden of ze daarin beter te begeleiden. En ook met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zouden we meer kunnen doen.

Ook willen we nog wat met vervoer, een helder vervoersplan maken waarin onderwerpen als het gebruik van auto en parkeervoorzieningen, fietsregelingen, maar ook zaken als vervoer tussen de locaties aan de orde komt. Daar is nu nog weinig over afgesproken.”





Atalmedial bloedafname

Centrum Bekken en Bekkenbodemborg Hageman

DEEN Fysiotherapie

Huisartsenpraktijk Heemstede

Orthodontisten Heemstede

Plastisch Cosmetisch Centrum Spaarne

SAHZ Apotheek Heemstede

Tandartsenpraktijk TandZuiver

Verwijspraktijk ZuiverEndo



Spaarne
Gasthuis

Pepijn van Gestel

"In de toekomst willen we meer betekenen voor de omgeving, bijvoorbeeld door een soort NL-Doet acties. We zouden onszelf meer zichtbaar kunnen maken richting de maatschappij. En ik vind dat we nog meer stappen moeten maken op het 'groene' vlak, bijvoorbeeld op het gebied van energiereductie. Ook in het intensiever betrekken van leveranciers op het verduurzamen van ons ziekenhuis zie ik kansen."

Klaas Jan Gorter

"We zouden ons nog veel meer kunnen verbinden met de regio".

Atie van Haaster

"We zouden meer moeten doen met duurzaam HR-beleid. Hoe gaan we om met oudere werknemers? Hoe zorgen we dat onze medewerkers goed geïnformeerd zijn, bijvoorbeeld over wat er gebeurt als je ziek bent. Het zou meer proactief kunnen zijn. Daarnaast zouden we meer inzicht moeten hebben in hoe medewerkers doorstromen in onze organisatie en hoe we dit kunnen bevorderen. Ook diversiteit zou een onderwerp moeten zijn. We zijn bezig met een strategie voor de aankomende jaren. Aan preventie en lifestyle begeleiding doen we nu nog niet veel, maar dat gaat wel terugkomen in onze strategie. Het mooiste zou zijn als we een deel van onze 'winst' zouden kunnen investeren in preventieprogramma's. Hierover moeten we in gesprek met de zorgverzekeraars. Ook moeten we nadenken over de tweedeling in de maatschappij. Steeds meer onderzoeken wijzen uit dat die tweedeling van invloed gaat zijn op de ziekenhuiszorg. 40 % Van de jongeren is bijvoorbeeld laaggeletterd. Ook zij maken straks gebruik van onze zorg. Hoe benaderen we deze groep? Wat biedt je aan als ziekenhuis zodat ze wel kunnen begrijpen en snappen wat de zorg inhoudt? We moeten weten wie onze doelgroepen zijn en deze op de juiste manier benaderen. Als ziekenhuis moeten we meebewegen met de maatschappelijke ontwikkelingen, flexibel en wendbaar zijn, zorgen dat we verweven zijn met deze maatschappij. Dat zie ik nog wel als een uitdaging."

Monique Dammers

“De nazorg voor patiënten zou beter geregeld moeten worden, zeker voor ouderen. De aansluiting met andere zorginstellingen moet beter.

Wat ik mis in het duurzaamheidsrapport van 2014 is diversiteit. Doen jullie wat met de oudere medewerker? Hebben jullie in kaart hoe de man/vrouw verhouding is in het management en bij de artsen? Wordt er gebruik gemaakt van WAJONGers? Hoe zit het met kwetsbare groepen in het Spaarne Gasthuis? Omdat het ziekenhuis een afspiegeling zou moeten zijn van de samenleving, ben ik heel benieuwd hoe het daarmee gesteld is in het Spaarne Gasthuis.

Ook zou het een idee zijn om laagdrempelig, op een positieve manier en misschien met wat humor kenbaar te maken waar het Spaarne Gasthuis echt voor staat. Gedragsregels klinkt wat zwaar, maar dit soort waarden/normen zouden in uitingen ook zichtbaar gemaakt moeten worden.

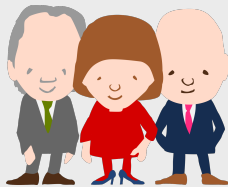
En er zouden nog meer voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd kunnen worden voor de omgeving, zoals fit en vitaal programma's gericht op bepaalde patiëntengroepen. Ook hierin is laagdrempeligheid weer van belang.”

Freekje Savenije

“Er is een hoop te wensen voor de toekomst. Om MVO en duurzaamheid nog scherper op de agenda te krijgen, moet focus aangebracht worden. Keuzes maken en prioritering zijn van belang. Met behulp van dit verslag, de commissie Sustainable Spaarne Gasthuis en de werkgroep Sustainable Spaarne Gasthuis in actie! zal deze focus de aankomende jaren aangebracht gaan worden. Bij een scherpere focus horen uiteindelijk ook meer concrete resultaten die beter meetbaar en inzichtelijk te maken zijn. 2016 en 2017 Zullen in het teken staan van verdere bewustwording binnen de organisatie en het nog meer focus aanbrengen en verdiepen van de kernthema's. Zodat in 2018 de kernthema's nog meer body en focus krijgen en in 2019 de termen MVO en duurzaamheid geïntegreerd zullen zijn in de nieuw op te stellen visie en missie van het Spaarne Gasthuis.”

Onderwerpen per thema

Tot slot zijn dit nogmaals de zeven MVO-kernthema's. Alle onderwerpen uit de gevoerde gesprekken kunnen gecategoriseerd worden naar één van deze zeven thema's en op de volgende pagina's zijn per thema de onderwerpen verzameld. Zo kan in één oogopslag de invulling per thema bekeken worden en is te zien dat het ene thema meer aandacht heeft gekregen dan het andere.



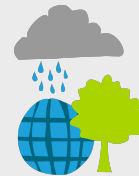
Bestuur
van de organisatie



Mensenrechten



Arbidsomstandigheden/
arbeidspraktijk



Milieu



Eerlijk zakendoen/
zorgketen



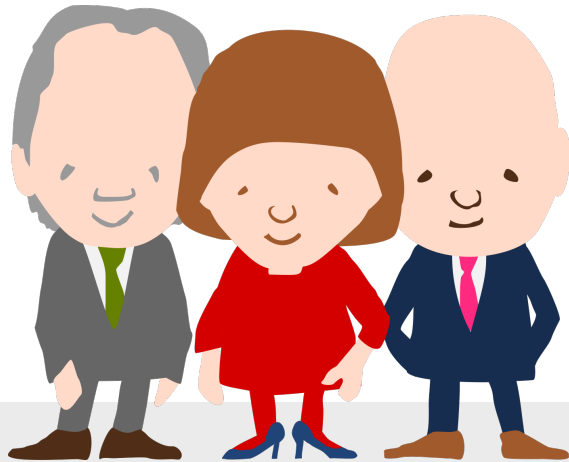
Consumenten-aangelegenheden/
patiëntenbelangen



Betrokkenheid bij en ontwikkeling
van de gemeenschap

Bestuur van de organisatie

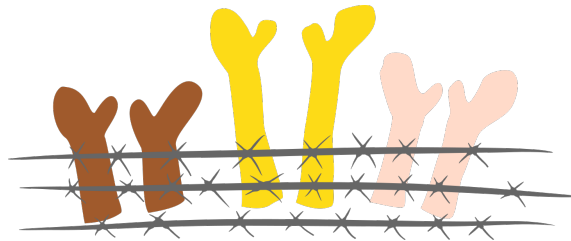
- Planning en control cyclus
- Financiële transparantie – gebruik Cognos
- Volgen sociaal plan
- Coördinator MVO/duurzaamheid
- Commissie Sustainable Spaarne Gasthuis (in actie!)
- Nieuw soort leiderschap
- Kwaliteit in BVO's
- Bejegening – luisterende houding
- Profilering als duurzame organisatie



Mensenrechten

—

- Commissie ethiek
- Klachtenafhandeling op afdelingsniveau



Arbeidsomstandigheden/arbeidspraktijk

- Licht/transparantie gebouw
- Oog voor werklust en span of control
- Teamtrajecten samengevoegde afdelingen
- Plaatsingsprocessen ondersteunende diensten
- Cultuurscan – Meyer Monitor
- Spaarne on the move
- Duurzame inzetbaarheid Services
- Roosters arts-assistenten
- Medewerkers betrekken in besluitvorming
- Spreekuur fysieke klachten
- Bedrijfsfietsen
- Medewerker van het jaar
- Fusiefestival



Milieu

- Papierbesparing door Epic
- LED verlichting nieuwbouw
- SDE+ subsidie zonnepanelen
- Haalbaarheidsonderzoek Pharmafilter
- Nieuw voedingsconcept
- Klik voor een piek
- Doppen/flessen inzamelen
- Plastic inzamelen
- Transitietraject 'Zorgeloos Afval'



Eerlijk zakendoen/zorgketen

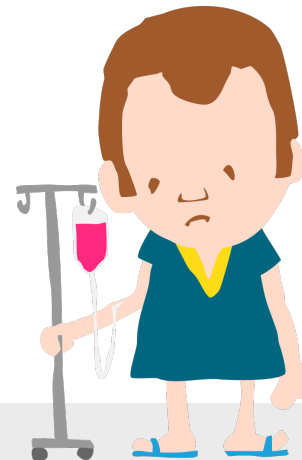
—

- Juiste registratie en rechtmatig factureren
- Moeder-kindcentrum – samenwerking keten
- Efficiënte zorgprocessen – gebruik Epic
- Commissie dure geneesmiddelen
- Focusgroep registratieproblemen Epic
- Integratie contracten zorgverzekeraars
- Relatie en samenwerking zorgverzekeraars
- Rol HR in netwerk NVZ
- Accountmanager huurders
- Prijs/kwaliteit aanschaf medische apparatuur
- MVO/duurzaamheid onderdeel inkooptrajecten
- MVI notitie en vragenset



Consumentenaangelegenheden/patiëntenbelangen

- Wetenschappelijk onderzoek
- Groepssprekuren
- Liefdevolle patiëntbejegening
- Moeder-kindcentrum – patiënt centraal
- Aanschaf apparatuur – patiëntvriendelijkheid onderdeel aanbesteding
- Wachtkamers en SEH – visie helende omgeving
- Themagerichte zorg
- Voortgang Planetree
- Gebruikersgroep patiënten MijnSpaarneGasthuis.nl
- Planvorming nieuwe website
- Betrekken patiënt in vormgeven ziekenhuis
- Betrekken cliëntenraad
- Tool voor doorlopen patiëntproces



Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap



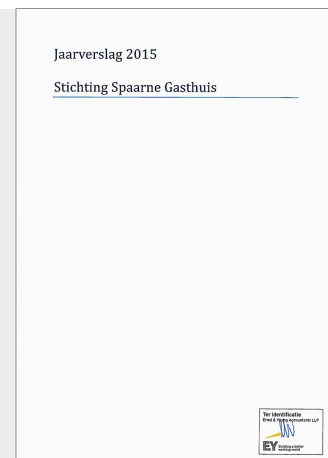
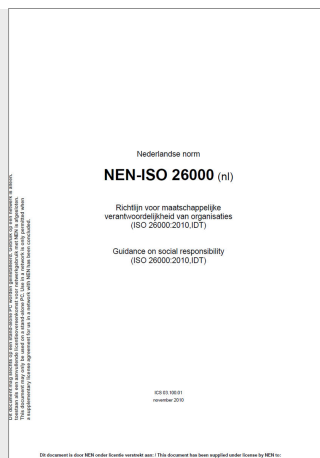
- Afdeling HR op stap met de Zonnebloem
- Kennisdeling en ondersteuning Epic
- Fondsenwerving – duidelijker gezicht in de regio
- Voorlichting over straling
- Spaarne Spa vrijwilligers
- Afvoer oude inboedel



Referenties

Meer lezen over MVO en duurzaamheid?

- Duurzaamheidsrapport Spaarne Ziekenhuis
- NEN-ISO 20666 (nl)
- Jaarverslag 2015 Stichting Spaarne Gasthuis



Denk aan het milieu
voordat u dit verslag uitprint.

Auteur Freekje Savenije
Vormgeving KANj

Spaarne Gasthuis
Spaarnepoort 1
2134 TM Hoofddorp

Spaarne  Gasthuis