



Jaarverslag

2016

Spaarne  Gasthuis



Inhoud

Terugkijken op 2016 

Waar staan wij voor? 

Midden in de samenleving 

Vernieuwen en verbeteren 

Dichtbij als het kan, verder weg als het moet 

Kwaliteit en veiligheid 

Duurzaam inzetbaar 



Terugkijken op 2016

2016 was een goed jaar, een jaar waar we samen veel voor elkaar hebben gekregen. Het was het jaar waarin de fusie tussen het Kennemer Gasthuis en het Spaarne Ziekenhuis steeds verder vorm kreeg, het jaar van verhuizingen, van elkaar beter leren kennen en het beste van beide ziekenhuizen samenvoegen.

En vooral het jaar waarin we de zorg aan u nog verder verbeterden, want dat was de reden waarom beide ziekenhuizen samen gingen. Dat de zorg echt op orde was, bleek uit het behalen van een aantal belangrijke keurmerken en onze hoge positie op ranglijsten. Het nieuwe Spaarne Gasthuis staat dus daadwerkelijk voor kwaliteit en goede zorg.

Maar we zijn ervan overtuigd dat de zorg altijd beter kan. En daar werken we hard aan. Door samen te werken met andere organisaties, door nieuwe technologieën te introduceren, door baanbrekend onderzoek te doen, door artsen en verpleegkundigen op te leiden. Tegelijkertijd staat u, staat onze patiënt centraal. Patiënten en bezoekers kunnen op ons blijven bouwen, nu en in de toekomst.

In dit jaarverslag leest u over de belangrijkste gebeurtenissen in 2016. Als u meer wilt weten vindt u op onze website www.spaarnegasthuis.nl ons volledige jaarverslag en de jaarrekening over 2016.

Peter van Barneveld
voorzitter raad van bestuur

Maarten le Clercq
voorzitter raad van toezicht

“Doorlopend werken aan verbetering en
kwaliteit van onze zorg: nu en in de toekomst.”



“Voor al onze ambities geldt dat de mensgerichte aanpak altijd centraal staat.”



Waar staan wij voor?

Alles wat we als Spaarne Gasthuis doen, start met de wil om samen de best mogelijke zorg te leveren. Onze ambities geven ons daarbij richting.

Wij zijn een gasthuis

We ontvangen iedereen als gast. We luisteren naar onze patiënten, hun naasten, verwijzers en anderen voor wie we van betekenis zijn. Ze voelen zich gehoord en gekend in hun wensen.

Wij zijn een partner met passie

Topzorg leveren, dat betekent samenwerken. Zowel binnen als buiten het ziekenhuis delen we onze kennis en helpen en stimuleren we elkaar om het elke dag weer beter te doen.

We laten het niet bij mooie woorden, het gaat om wat we dóen. Elke dag weer. Mensen maken het verschil. Vanuit die krachtige gedachte kunnen we de zorg naar een hoger niveau brengen.

Wij organiseren zorg dichtbij als het kan, verder als het beter is

Als ziekenhuis vervullen we een regionale rol. We leveren hoogwaardige zorg op de plek waar ze het beste tot haar recht komt.

Wij verhogen het niveau van topzorg

We zijn een topklinisch ziekenhuis en bevinden ons in de voorhoede als het gaat om kwaliteit in patiëntenzorg. We werken altijd aan het verder verbeteren van die kwaliteit en aan vernieuwing binnen de zorg.

“Alles wat we als
Spaarne Gasthuis doen,
start met de wil om
samen de best mogelijke
zorg te leveren.”

—



“Onze ambitie is zorgen dat de patiënt de juiste zorg op de juiste plaats krijgt.”



Midden in de samenleving

Een ziekenhuis midden in de maatschappij. Ontwikkelingen in de samenleving, het beleid van de overheid, nieuwe inzichten, het heeft allemaal invloed op ons ziekenhuis. Daarom houden wij de ogen en oren open.

Mensgerichte zorg

Wij zien zorg niet alleen als 'beter maken', maar vooral als 'het beste doen'. Kwaliteit is voor elk persoon, en op verschillende momenten in het leven, anders. Soms is de beste zorg aanbieden: niet behandelen. Als we echt luisteren naar ieders behoefte, en dát doen wat we samen het beste vinden, dan is topzorg het logische gevolg. Het Spaarne Gasthuis heeft bewust voor deze visie op zorg gekozen, gebaseerd op Planetree en doet zijn best om het beste van ziekenhuis, hotel en thuis in de zorg te combineren.

Heel veel samenwerken

Ons ziekenhuis is onderdeel van een zogenoemde zorgketen. Diverse zorgverleners die allemaal samenwerken om samen de beste en meest volledige zorg te

kunnen verlenen. Zonder elkaar kunnen wij dit niet bereiken. Het Spaarne Gasthuis werkt daarom samen met huisartsen, verloskundigen en vele zorginstellingen met hun eigen expertise.

Dappere Dokters

Om de onderlinge samenwerking te versterken organiseren huisartsen en specialisten voor de tweede maal het 'Dappere Dokters Congres' in november 2016. Centraal stond de intensieve samenwerking tussen huisarts, specialist en andere zorgverleners met als doel de best mogelijke zorg voor de patiënten. Uit dit congres kwamen diverse verbeteracties van onder andere de medicatie-overdracht na ontslag van een patiënt uit het ziekenhuis.

Luisteren en kijken naar patiënten, naar medewerkers, naar relaties. Dat is voor ons van essentieel belang. Uit alles wat we horen en zien, halen we wat het beste is voor u; voor de zorgverlening aan u.

Duurzaam ondernemen

Midden in de maatschappij is bewust omgaan met je omgeving en het milieu. Daarbij kunnen soms kleine stappen bijdragen aan een groter ideaal. Zo plaatste het Spaarne Gasthuis zonnepanelen op de daken van de locaties Hoofddorp en Haarlem Noord en wordt ons oude papier verwerkt tot toiletpapier en papieren handdoekjes. Voedselverspilling gaan we al enkele jaren tegen door 'Kliek voor een piek': op alle locaties verkopen we voor 1 euro de kliekjes van de dag aan medewerkers. Medewerkers die op de e-bike naar het werk komen kunnen hun fiets nu op alle locaties opladen en op een dorstig moment kan iedereen, zowel patiënt, bezoeker als medewerker, drinkwater gebruiken uit het nieuwe PWN-tappunt in Haarlem Zuid.

Fondsenwerving

Extra's die ervoor zorgen dat patiënten en bezoekers kunnen genieten van een vriendelijke en comfortabele omgeving, worden niet uit het zorgbudget betaald. De Vrienden Spaarne Gasthuis is onze fondsenwervende stichting die zich inzet voor deze zo belangrijke extra's. Via evenementen, fondsen, vrienden-programma's voor particulieren en bedrijven, en acties en evenementen waarbij scholen en verenigingen actief waren. En dat deden ze in 2016 met succes. Zo kon het Spaarne Gasthuis hoofdhuidkoelers aanschaffen voor de afdeling oncologie, een lichttuin en een islamitische gebedsruimte realiseren, evenals een speelgang en zithoek voor de nieuwe kinderafdeling.

"Geef om elkaar en geef voor elkaar.
Dat is waar Vrienden Spaarne Gasthuis
voor staat."



aantal
medewerkers

3.868



aantal
verpleegkundigen

1.188



“Lekker eten, koffie en thee en soms zomaar iets extra’s uit de keuken.”



Vernieuwen en verbeteren

Zorg kunnen we verbeteren door artsen en verpleegkundigen op te leiden, nieuwe technieken toe te passen en heel goed te communiceren. Samen met de patiënt, huisartsen en zorginstellingen.

Spaarne Gasthuis Academie

Onderwijs, opleiding en wetenschappelijk onderzoek zijn daarom ondergebracht in de Spaarne Gasthuis Academie. Dat is het leerhuis van het ons ziekenhuis. 'De beste worden om beter te maken', met andere woorden: door iedereen, alle ruim 4000 medewerkers, de kans te geven zich verder te ontwikkelen om de best mogelijke zorg te leveren. In 2016 heeft de Spaarne Gasthuis Academie

Vernieuwen is meer dan een nieuw apparaat in het ziekenhuis. Het is continu blijven zoeken naar verbeteringen, hoe klein dan ook, om de zorg voor onze patiënten te blijven verbeteren.

vernieuwende leermiddelen ontwikkeld, zoals de 'Escaperoom' en 'virtual reality' in het medisch en zorgonderwijs. Begeleiding van studenten en stagiaires van alle niveaus stond hoog op de prioriteitenlijst en het masteronderwijs is deels vernieuwd in samenwerking met het VUmc. Ook ondersteunde de Academie het vele wetenschappelijk onderzoek dat in ons ziekenhuis wordt gedaan. Nog meer medewerkers bij onderzoek betrekken, werd bereikt door het organiseren van, voor iedereen toegankelijke, bijeenkomsten en het maken van het bulletin 'Wetenschap in Beeld'.

ZorgDomein

Huisartsen zijn heel belangrijk bij het verwijzen naar een specialist. Dat moet dan ook soepel verlopen. In mei 2016 nam het ziekenhuis 'ZorgDomein' in gebruik. Huisartsen kunnen hiermee digitaal patiënten naar ons verwijzen. Van nagenoeg alle specialismen is het zorgaanbod opgenomen in dit portal, waardoor inmiddels 40% van alle verwijzingen via dit nieuwe communicatiemiddel loopt.

“Wij zijn een
STZ-ziekenhuis.
Bij ons staan
opleiding,
topklinische zorg
en zorginnovatie
centraal.”



aantal
med. specialisten

265

Website

Zonder een goede website kan niemand zien waar een ziekenhuis voor staat. Na de fusie had het Spaarne Gasthuis twee verschillende websites. In 2016 is hard gewerkt aan een nieuwe site, www.spaarnegasthuis.nl, die in december live ging. Deze nieuwe website spreekt de patiënt direct aan en straalt rust en professionaliteit uit. Belangrijk is dat de bezoeker een goed gevoel krijgt bij wat hij ziet en ervaart aan de hand van foto's en video's. Een gevoel dat overeenkomt met een bezoek aan ons ziekenhuis.



aantal
hoofdlocaties

4

MijnSpaarneGasthuis

Zelf (voor een groot deel) je eigen dossier bekijken, een bericht sturen naar het zorgteam, herhaalrecepten bestellen, resultaten van onderzoeken bekijken en afspraken maken. En na afloop van het polibezoek een bezoeksamenvatting lezen. Dat kan nu allemaal via de beveiligde website 'MijnSpaarneGasthuis.nl'. Deze staat dan ook prominent op de algemene website, zodat patiënten deze makkelijk kunnen vinden. Nieuw is daarnaast de e-mailservice van het ziekenhuis: kort voor uw bezoek aan de poli ontvangt u een herinnering met informatie over uw afspraak.



“Blijven leren, opleiden en investeren in onze kennis en expertise om topzorg te leveren.”



Dichtbij als het kan, verder weg als het moet

2016 stond in het teken van verhuizen. Patiënten kunnen altijd voor de polikliniek op meerdere locaties terecht. Verpleegafdelingen zijn per specialisme geconcentreerd in Haarlem Zuid en Hoofddorp. Gedurende het jaar zijn 9 verpleegafdelingen verplaatst naar een andere locatie en zijn 16 afdelingen intern verhuisd.

Alles was er op gericht patiënten en bezoekers geen hinder te laten ondervinden van onze verhuizingen. Daar hebben we in 2016 hard aan gewerkt, via wegwijzers, folders, de website en natuurlijk de vrijwilligers die onze bezoekers de weg wezen.

Afdelingen verhuizen

15 januari was het zover. Toen gingen de eerste afdelingen van het Spaarne Gasthuis samen naar één locatie. De aftrap was voor vaat/longchirurgie (naar Haarlem Zuid) en mama/colonchirurgie (naar Hoofddorp). Via inwerkplannen, rondleidingen en speeddates leerden de teamleden elkaar beter kennen. Eind 2016 waren bijna alle verhuizingen achter de rug. Op het verhuislijstje stonden alleen nog het Vrouw & Kind Centrum en de Eerste Hart Long Hulp.

De verhuizingen waren ingrijpend voor medewerkers en ook voor patiënten was het soms wennen en even zoeken. Maar de voordelen zijn groot. Door zorgverlening op één locatie te concentreren, kunnen artsen en verpleegkundigen zich verder specialiseren. Het verhoogt kwaliteit. En daar plukt de patiënt de vruchten van: goede, specialistische zorg op één van de locaties. Om patiënten sneller en beter hun telefonische vragen te kunnen beantwoorden, is het Klant Contact Centrum (KCC) opgezet. In het KCC beantwoorden speciaal getrainde medewerkers de telefoon voor inmiddels vier poliklinieken:

oogheelkunde, dermatologie, reumatologie en neurologie. Patiënten kunnen bij het KCC ook terecht om een afspraak te maken. In 2017 gaat het KCC dit ook voor andere poliklinieken doen.

ICT ondersteunt

Vanzelfsprekend moest er ook op technisch gebied veel veranderd en vernieuwd worden. Vooral de verhuizing van medische apparatuur was een hele klus evenals het samenvoegen van allerlei computertoepassingen. Nieuw was de introductie van videoconferentie: medewerkers van verschillende locaties kunnen via audio- en videotelecommunicatie met elkaar vergaderen. Heel efficiënt, want dat bespaart reistijd. De telefooncentrales van het voormalig Spaarne Gasthuis en Kennemer Gasthuis zijn samengevoegd, zodat er één centraal telefoonnummer

kwam voor het hele ziekenhuis. Deze operatie verliep niet helemaal vlekkeloos, maar de problemen werden gelukkig snel opgelost. Tot slot werd in de locaties Haarlem Zuid en Haarlem Noord de wifi verbeterd.

Thermometer- en cultuursessies

De fusie betekende nieuwe collega's en verschillende werkwijzen. Medewerkers namen daarom deel aan thermometer- en cultuursessies. In de thermometer sessies stonden medewerkers stil bij het werkplezier en de werksfeer binnen het team na samenvoeging van afdelingen als gevolg van de fusie. In de cultuursessies bespraken medewerkers hoe zij samen kunnen helpen de doelen van het Spaarne Gasthuis te realiseren. Vervolgens maakten zij een verbeterplan, dat zij gezamenlijk zijn gaan uitvoeren.

“Door zorgverlening op één locatie te concentreren, kunnen artsen en verpleegkundigen zich verder specialiseren. Daardoor komt de zorg op een hoger niveau.”



aantal
bedden Haarlem

439 (incl noord)



aantal bedden
Hoofddorp

396



“Met 1 telefoonnummer zijn we optimaal bereikbaar.
Wel zo fijn voor onze patiënten en bezoekers...”



Kwaliteit en veiligheid

Veiligheid van onze patiënten, bezoekers, medewerkers. Dat wil zeggen: veilige en kwalitatief hoge zorg, maar ook veiligheid op gebied van bijvoorbeeld gevaarlijke stoffen en de gebouwen. Het is heel belangrijk voor het Spaarne Gasthuis.

Toetsing

Vierjaarlijks controleert de NIAZ (Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg) het kwaliteitsbeleid van ziekenhuizen. In 2016 was het de eerste keer dat het gefuseerde Spaarne Gasthuis werd getoetst. Spannend, want het was heel kort na de fusie en er moest nog veel gedaan worden. Maar al snel bleek dat de toetsing heel nuttig was. Juist door de focus hierop werden veel punten van kwaliteit en veiligheid sneller bereikt dan gedacht. En met goed resultaat, want ons ziekenhuis ontving in december 2016 de NIAZ-accreditatie.

Niet alleen de NIAZ controleerde hoe het ziekenhuis het deed. Ook het bezoek van HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) aan onze dialyse-afdelingen leverde een nieuw certificaat op. Datzelfde geldt voor ons HIV-behandelcentrum. Dit centrum kreeg complimenten over de herkenbare identiteit, het centraal zetten van de patiënten en de hoge waardering in het patiënt-tevredenheidonderzoek.

Wij verbeteren de kwaliteit van zorg voortdurend. Hoe we dat doen? Met nieuwe technieken, de modernste apparatuur, betere opleiding en soms verrassend eenvoudige aanpassingen die een wereld van verschil maken.

Intern ook aandacht

Kwaliteit en veiligheid moeten altijd goed zijn, niet alleen bij een externe controle. Daarom lopen jaarlijks 'controleurs' uit het ziekenhuis zelf ook kwaliteitsronden. Daarbij volgen zij de patiënt op zijn of haar weg door ons ziekenhuis. Bijvoorbeeld vanaf de telefonische aanmelding, aan de balie, tot en met de opname en nazorg. In totaal deden zij op deze manier 28 toetsen. De resultaten daarvan worden besproken en verbeteringen ingezet. Daarnaast liepen medewerkers 53 veiligheidsrondes op de poliklinieken, verpleegafdelingen en zorgafdelingen. Daarin letten zij op situaties die onveilig kunnen zijn voor patiënten en geven tips hoe dat te voorkomen. Diverse voorstellen voor verbetering zijn al in 2016 gerealiseerd.

Nieuw en prijswinnend

Nieuwe manieren van onderwijs om daarbij collega's sneller, beter en anders te laten leren. Zoals de 'Escaperoom' waarmee in 2016 een prijs werd gewonnen: de 'Spirit of Planetree Innovatie Award'. Een team van ziekenhuismedewerkers beantwoordt aan de hand van allerlei hints zes vragen over gevaarlijke stoffen, reanimatie en het ontruimingsplan van het ziekenhuis. Ook stellen zij een diagnose bij een onbekende patiënt. De antwoorden leveren samen een code op, waarmee de deelnemers binnen een half uur uit de kamer moeten ontsnappen. De Escaperoom was bedacht als onderdeel van de veiligheidsweek, maar is nog steeds actueel en populair. Het bleek een ludieke, maar bovenal goede manier om medewerkers te laten nadenken over veiligheid in ons ziekenhuis.

"Wat je fout deed in de Escaperoom,
vergeet je nooit meer."



aantal
(hoofd)-
specialismen

26



aantal
opnamen

36.133



“Veiligheid en kwaliteit moeten altijd gegarandeerd zijn. Dag en nacht.”



Duurzaam inzetbaar

Langer doorwerken, een uitdaging voor medewerkers en ziekenhuis. Hoe doe je dat goed, fit en vitaal? Door als medewerker zelf je verantwoordelijkheid te nemen en zelf actie te ondernemen.

Vitaliteit

Door te stimuleren om fit te zijn, plezier in het werk te hebben, gemotiveerd te blijven, en dat alles in een veilige en gezonde werkomgeving, werkt het Spaarne Gasthuis mee aan deze uitdaging. Een goed voorbeeld is de Gezondheidsweek van het ziekenhuis: 'fit en vitaal ouder worden...ben je er klaar voor?' Medewerkers konden hun gezondheid controleren, bekijken wat ze zelf kunnen doen om (nog) vitaler te worden en hoe het Spaarne Gasthuis als werkgever daarin ondersteunt. Ook werd fruit uitgedeeld, waren er gratis gezonde hapjes in de restaurant, hand- en nekmassages, workshops en lezingen.

Leren om te presteren

Leren doen medewerkers tegenwoordig heel anders dan voorheen, met andere middelen; niet meer met z'n allen in een leslokaal maar via computers, op een moment dat het hen uitkomt. Bovendien kunnen medewerkers prima zelf bepalen wat ze nodig hebben om optimaal te presteren en bij te dragen aan de

ambities van het Spaarne Gasthuis. Het ziekenhuis schreef daarom een visie hierop 'Leren om te presteren' om medewerkers te ondersteunen en faciliteren in hun opleiding.

Nieuw: Leerwerkplaatsen

Eind 2016 hadden vijf afdelingen een 'leerwerkplaats' op een verpleegafdeling. Hier lopen meerdere stagiaires tegelijk stage. Zij doen alles zelf met een coach achter de hand. De stagiaires brengen de eigen patiënten in kaart: wat is er aan de hand en welke werkzaamheden moeten wanneer gedaan worden. Daarbij leren ze van elkaar en uiteraard van de coach. Driemaal per dag wordt overlegd over de patiënten. Een prima werkwijze, die leerwerkplaats, om snel zelfstandig te worden, zo luidt de mening van de stagiaires.

Nieuwe uitdagende leermethoden om medewerkers te motiveren hun kennis op peil te houden en uit te breiden, om fit te blijven en zelf hun verantwoordelijkheid te nemen voor hun carrière. Dat willen we stimuleren en ondersteunen.



aantal
1e polibezoeken

232.421



aantal
verpleegdagen

212.859 (incl. dagopname)

Week van de smaak

In onze samenleving vinden we gezonde en eerlijke voeding steeds belangrijker. Het Spaarne Gasthuis organiseerde in oktober daarom de Week van de Smaak. De nadruk lag op ambachtelijke, seizoensgebonden en streekgebonden producten. Er vond een groot aantal activiteiten plaats, met als hoogtepunt de proefmarkt met de verkiezing van de beste gehaktbal. Medewerkers kozen de bal die zich dé 'Spaarnebal' mag noemen.

“Extra aandacht voor de gezondheid
van medewerkers tijdens de
Gezondheidsweek.”

Ook financieel vitaal

Ook in financiële zin is het Spaarne Gasthuis vitaal. 2016 was een jaar waarin we samen veel voor elkaar hebben gekregen. Het was het jaar van samen 1, van verhuizingen, elkaar (beter) leren kennen, harmoniseren en het beste van beide ziekenhuizen samenvoegen. Het was hard werken, vele verbeteringen werden doorgevoerd. Uiteindelijk is voor het Spaarne Gasthuis, SAHZ, Stichting TranSpaarne en de Vijfmeren Kliniek gezamenlijk een nettoresultaat behaald van € 17,3 miljoen. Hierin is voor € 6,1 miljoen aan posten opgenomen die betrekking hebben op voorgaande jaren. Halen we deze posten van het resultaat, dan houden we een netto resultaat van € 11,2 miljoen over. Hiermee voldoen wij aan onze verplichting richting de banken.



“Spaarne Gasthuis bereidt medewerkers voor op langer doorwerken.”