



Jaarverslag 2017

Spaarne  Gasthuis



Inhoud

Terugkijken op 2017 | **3**

Het draait om de mens | **5**

Mensgerichte zorg | **7**

Toekomstbestendige organisatie | **8**

Actief in de maatschappij | **13**

Een overzicht van cijfers | **16**



Terugkijken op 2017

Het belangrijkste voor een mens is gezondheid, veiligheid, geborgenheid en een warm thuisfront, een gevoel van geluk, van warmte om je heen, van je krachtig en gezond voelen en dat in wisselwerking met familie en vrienden, waarbij je het beste in elkaar naar boven haalt en bij elkaar versterkt.

We kijken met tevredenheid terug op het jaar 2017. We hebben mooie momenten beleefd en veel met elkaar bereikt. Gebeurtenissen om echt trots op te zijn. In de wereld van de zorg verandert veel. Niet alleen de wet- en regelgeving, maar ook de verplaatsing van de zorg naar onder andere de huisarts. De ontwikkeling van het digitale ziekenhuis, big data in de zorg ondersteund met allerlei apps. Verbetering van de curatieve zorg komt niet alleen door medische innovatie, maar vloeit voor een belangrijk deel ook voort uit sociale vernieuwing. De zorg moet mensgericht zijn, het Spaarne Gasthuis wil een actieve rol in de samenleving

spelen en werken aan een toekomstbestendige organisatie. Op al die aspecten zijn het afgelopen jaar door de raad van bestuur belangrijke initiatieven genomen, waarvan in deze publieksversie van het jaarverslag een aantal succesvolle voorbeelden te lezen zijn.

Een ziekenhuis dat in 1581 al bestond en er nu nog steeds heel sterk staat, heeft een gouden toekomst. Hier hebben we met zijn allen het afgelopen jaar weer hard aan gewerkt en het verschil gemaakt voor onze patiënten, familie en onze maatschappij. Wij spreken dan ook onze waardering uit voor alle medewerkers en kijken met positief gevoel terug op de successen van 2017.

Peter van Barneveld
Voorzitter raad van bestuur

Maarten le Clercq
voorzitter raad van toezicht



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

—



Het draait om de mens

De mens staat centraal in het Spaarne Gasthuis. De patiënt als mens en hoe wij als ziekenhuis met deze mens omgaan. Maar ook de medewerker en degenen buitenshuis, met wie het ziekenhuis samenwerkt, staan centraal als mens.

Deze manier van denken en werken heet 'sociale innovatie'. Het is de wijze waarop we samenwerken, hoe we leren en nieuwe oplossingen bedenken. En hoe we steeds weer verbeteren met altijd in het achterhoofd: de mens. Binnen die sociale innovatie zijn er drie domeinen:

- de mensgerichte zorg,
- de toekomstbestendige organisatie en
- actief in de maatschappij.

Wanneer het Spaarne Gasthuis keuzes maakt voor de lange termijn en deze keuzes omzet naar de praktijk van alledag, dan baseren wij ons op deze drie domeinen. Zowel binnen als buiten het ziekenhuis.

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

We vinden deze domeinen ook terug in de missie van het Spaarne Gasthuis. Daarin zijn de belangrijkste kernwaarden: gastvrijheid, nabijheid, partner met passie en topzorg. Aan de hand van deze waarden willen we samen de best mogelijke zorg leveren.



“Zorg vanuit het perspectief van de patiënt is de zorg van de toekomst”

—



Mensgerichte zorg

Om vorm te geven aan 'mensgerichte zorg' werkt het Spaarne Gasthuis al een aantal jaren volgens het idee van gastvrijheid. Hierbij draait het om drie pijlers: betere zorg, een helende omgeving en een gezonde organisatie. Door te luisteren naar ieders behoefte en te doen wat we samen het beste vinden, kun je topzorg leveren. Ieder jaar weer wil het Spaarne Gasthuis zich daarin verder ontwikkelen om die topzorg ook daadwerkelijk te blijven leveren.

Zorg vanuit patiëntenperspectief

Steeds verbeteren van de zorg en kijken naar de wensen en behoefte van patiënten, daarmee kun je zorg op maat aanbieden. Dit wordt 'waardegedreven zorg' genoemd, zorg vanuit het perspectief van de patiënten.

Zorg voor het jonge gezin

Zwangeren, jonge moeders en kinderen in een centrum waar zij allen dichtbij elkaar kunnen zijn en waar de zorg op het jonge gezin is afgestemd. Daar werkt het Spaarne Gasthuis al sinds 2016 aan. In de loop van 2018 start dit centrum voor kindergeneeskunde, neonatologie en verloskunde in Haarlem. Niet langer zijn bijvoorbeeld moeder en baby gescheiden, maar verblijven zij samen in een gezinsuite. Een situatie die voor het hele gezin prettiger is en waar alle zorg wordt aangeboden, waar ook de omgeving en de zorg voor de iets oudere patiëntjes meer is toegesneden op de kinderen en hun familie.

Familie centraal op de intensive care

Ongeveer 30 tot 50 procent van de intensive care patiënten ondervindt psychische problemen van een verblijf op de intensive care. Dit uit zich

bijvoorbeeld in nachtmerries, geheugenverlies, concentratieproblemen of posttraumatische stressstoornis. Maar ook voor familieleden kan het traumatisch zijn om een geliefde op de intensive care te zien. De ondersteuning van zowel patiënten als familie komt in het Spaarne Gasthuis samen in de zogenoemde 'family centered care'. Verpleegkundigen maken onder meer persoonlijk contact met familieleden over bijvoorbeeld beroep, hobby's, interesses. En er is een jaarlijkse 'terugkomdag' waarbij door contact met lotgenoten, artsen en verpleegkundigen de mogelijkheid bestaat om de opnametijd te verwerken.

Eerst Hart Long Hulp

Soms is het niet altijd duidelijk waar acute benauwdheidsklachten vandaan komen. Oorzaak kunnen zowel hart- als longproblemen zijn. Om de diagnose snel vast te stellen en daarbij langdurige onderzoektijd voor patiënten te verminderen, is het Spaarne Gasthuis in 2017 de 'eerste hart long hulp' gestart. Uit gesprekken met patiënten was namelijk gebleken dat het lange wachten en de onzekerheid als erg vervelend werden ervaren. Dankzij de eerste hart long hulp is veel sneller duidelijk wat de patiënt mankeert en kan de behandeling eerder worden gestart.

Online bereikbaar

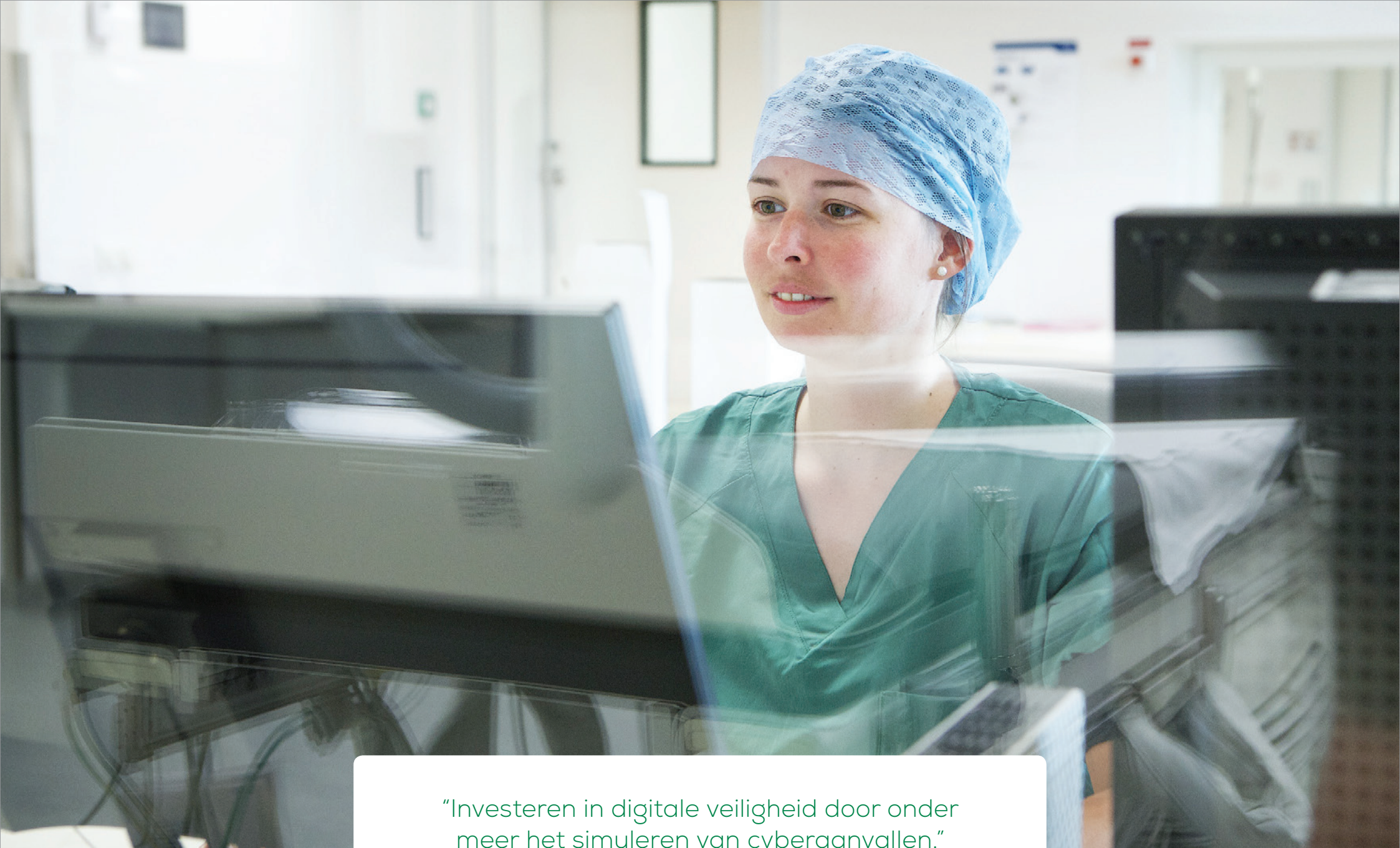
Onze maatschappij wordt steeds meer digitaal en ook het ziekenhuis sluit hierbij aan. Het wordt voor patiënten steeds eenvoudiger om het zieken-

huis te bereiken. Niet meer alleen via de telefoon of een bezoek aan het ziekenhuis, maar ook via het patiëntportaal 'mijnspaarnegasthuis.nl' en social media.

Via mijnspaarnegasthuis.nl kan de patiënt thuis al een startaccount aanmaken om online een afspraak met de arts te maken en om vragenlijsten in te vullen. Na identificatie in het ziekenhuis heeft de patiënt een volledig onlineaccount en inzicht in zijn medisch dossier. De patiënt kan inloggen wanneer hij dit zelf wil, een bericht versturen, afspraken plannen en uitslagen inzien. Dit geeft hem meer grip en regie op het ziekteproces.

Social media biedt de patiënten de mogelijkheid om vragen te stellen, mee te denken en betrokken te zijn bij het ziekenhuis buiten werktijden en in het weekend. De social media van het Spaarne Gasthuis daarvoor zijn Facebook, Twitter en Instagram.

“Na de bevalling liggen moeder en kind samen in een gezinssuite, dat is voor het hele gezin een prettige situatie.”



“Investeren in digitale veiligheid door onder meer het simuleren van cyberaanvallen.”

—



Toekomstbestendige organisatie

Stilstand is achteruitgang en daarom werkt het Spaarne Gasthuis continu aan vernieuwing en verbetering. Niet alleen in materiële en technische zin, maar het ziekenhuis investeert juist ook in de artsen en medewerkers.

Informatietechnologie

In de zorg speelt de techniek een steeds belangrijker rol. Om te zorgen dat het ziekenhuis daarin mee gaat werken de afdelingen informatiecommunicatie en medische techniek zeer sterk samen. Op deze wijze worden technologie en zorg blijvend verbonden en hebben zowel patiënten als medewerkers alle voordelen van zorginnovatie. Veiligheid speelt een grote rol in onze digitale wereld en is voor het Spaarne Gasthuis een belangrijk onderwerp. In technische zin worden steeds nieuwe beveiligingen ingevoerd en geborgd en zijn er testen om cyberaanvallen op het ziekenhuis na te bootsen en daarvan te leren. Daarnaast startte er

in 2017 een campagne voor medewerkers om hen meer bewust te maken van privacy en informatieveiligheid.

Verbouwingen en vernieuwingen

In technische zin hebben er in 2017 diverse verbouwingen plaatsgevonden om zo de gebouwen klaar te maken voor de toekomst. Voorbeelden daarvan waren de realisatie van de afdeling eerste hart long hulp in Haarlem Zuid en de kledinguitgifte voor medewerkers op alle ziekenhuislocaties. Voorbereidingen werden ook getroffen, zoals voor de verbouwing van de spoedeisende hulp in Haarlem Zuid in 2018. Door een toename van het aantal patiënten en de verplaatsing van onder meer neurologie en kindergeneeskunde naar deze locatie, is uitbreiding van de spoedeisende hulp noodzakelijk. Op een termijn van ongeveer 10 jaar is gedeeltelijk nieuwbouw nodig op locatie Haarlem Zuid om te kunnen blijven voldoen aan de eisen van moderne zorg. Hier zijn grote investeringen in

onder meer de installatietechniek voor noodzakelijk. De voorbereidingen richten zich allereerst op de verkenning van de mogelijke locaties en het opstellen van een huisvestingsstrategie. De komende jaren worden de plannen verder uitgewerkt.

Leren om te presteren

Vanaf 2017 startte het Spaarne Gasthuis activiteiten om de persoonlijke ontwikkeling en het persoonlijk leiderschap van alle medewerkers te stimuleren. Dit wordt 'leren om te presteren' genoemd. Het houdt in dat iedere medewerker zelf verantwoordelijk is voor zijn of haar persoonlijke ontwikkeling. Ook moet iedere medewerker persoonlijk leiderschap tonen bij knelpunten of wanneer iets anders loopt dan gedacht.

Het ziekenhuis biedt hiervoor verschillende ontwikkelingsmogelijkheden, waaronder de zogenoemde 'learning table'. Hierbij wordt gebruik gemaakt van bestaande en zelfgemaakte filmpjes en gaan de deelnemers met elkaar in discussie om zo in samenspraak tot een besluit te komen. Thema's waren onder meer werkdruk, verpleegkundige topzorg en ontwikkeling van de verpleegkundigen. De Escaperoom, die in 2016 werd geïntroduceerd, werd ook in 2017 als innovatieve wijze van leren ingezet. In een team beantwoordden deelnemers vragen over veiligheid; met de juiste antwoorden moesten zij vervolgens binnen 30 minuten uit de Escaperoom kunnen ontsnappen.

Daarnaast waren er in 2017 diverse kenniscafé's waarin externe sprekers vertellen over zeer diverse ontwikkelingen die invloed kunnen hebben in de zorg. Voor medewerkers bestaat er een digitaal platform 'Ons Podium' om ideeën in te dienen en waar de indiener ondersteund wordt bij een eventuele invoering van het initiatief. In 2017 gebeurde dat 85 keer. Het platform Microkrediet biedt financiële ondersteuning bij het uitvoeren van verbeteringen; dit werd in 2017 5x gehonoreerd, waaronder de aanschaf van elektrische step om lange afstanden in het ziekenhuis snel te overbrug-

gen. Voor leidinggevendenden biedt het Spaarne Gasthuis een persoonlijk ontwikkelpad 'Connected Learning' waarbij de deelnemers leervormen kiezen die passen bij hun eigen leerstijl. Leervormen zijn onder meer workshops, inspiratiesessies met externe sprekers, intervisie, coaching en themadiners.

Hackathon

Een hackathon – een samenvoeging van de termen 'hacken' en 'marathon' – is een manier om in korte tijd digitale oplossingen te bedenken en te bouwen. Een creatieve snelkookpan, met een razendsnelle ontwikkeling van idee naar prototype en het testen daarvan. In februari had het Spaarne Gasthuis een primeur met de 'learning hackathon', waarbij deze methode werd ingezet voor e-learning. De Spaarne Gasthuis Academie gaf als opdracht om een oplossing te bedenken om bijna 4.000 medewerkers te scholen in bedrijfshulpverlening. Deze succesvolle wijze om op innovatieve wijze oplossingen voor problemen te bedenken wordt in 2018 ook voor andere projecten in het ziekenhuis ingezet.

Arbeidsmarkt

Goede werknemers vinden en behouden is niet eenvoudig. Er is een groeiend tekort aan zorgmedewerkers, een ontwikkeling die de komende jaren aanhoudt. In april 2017 startte daarom de arbeidsmarktcampagne Jij &. Het doel daarvan is de zichtbaarheid en naamsbekendheid van het Spaarne Gasthuis als werkgever te vergroten. De effecten van deze campagne waren het grootst via de social media en ten opzichte van voorgaande jaren werd de vacaturepagina van het Spaarne Gasthuis vele malen meer aangeklikt. In aansluiting op de campagne zijn de voorbereidingen gestart voor een vervolg, waarbij meer op de doelgroep potentiële werknemers wordt gericht.

“Je moet jezelf blijven vernieuwen om telkens te kunnen voldoen aan de eisen van moderne zorg”



“Een bijdrage leveren aan preventie en voorlichting doe je ook in de regio en de wijk.”



Actief in de maatschappij

Ons ziekenhuis is onderdeel van een zorgketen. Diverse zorgverleners die allemaal samenwerken om de beste en meest volledige zorg te kunnen verlenen. Maar ook met andere organisaties werkt het Spaarne Gasthuis samen: een ziekenhuis is immers een vitaal onderdeel van onze samenleving waarmee iedereen in aanraking komt. Belangrijk vindt het ziekenhuis ook om duurzaam te werken en te investeren in mens en maatschappij.

Samenwerken met zorgprofessionals

In de zorg is het niet mogelijk om als zorgverlener alleen te werken. Ons ziekenhuis werkt dan ook samen met vele andere professionals als huisartsen, verloskundigen, fysiotherapeuten, verpleeghuizen, ziekenhuizen en meer. Zonder elkaar kunnen we niet de beste resultaten bereiken voor onze patiënten. Met de huisartsen werkte het Spaarne Gasthuis aan specifieke afspraken over samenwerking op gebied van diverse specialis-

tische aandoeningen en werkten zij aan onderwerpen als levensverwachting gesprekken, medicatieoverdrachten en palliatieve zorg. Deze onderwerpen kwamen voort uit de 'Dappere Dokters' conferentie 2016 van huisartsen en het Spaarne Gasthuis. Doel van die conferentie is de best mogelijke zorg voor patiënten in onze regio.

In de conferentie van 2017 stond als thema 'persoonlijk contact tussen artsen' centraal. Het ziekenhuis organiseerde in 2017 ook een huisartsensymposium waar huisartsen en medisch specialisten elkaar ontmoetten tijdens zorginhoudelijke presentaties.

Publieksevenementen

Voor het eerst heeft het Spaarne Gasthuis in 2017 grote evenementen georganiseerd buiten het ziekenhuis, bedoeld voor patiënten en geïnteresseerden. Hiermee willen we een bijdrage leveren aan preventie en voorlichting, niet alleen in het ziekenhuis maar juist ook in de regio en in de wijk.

De afdeling geriatrie (ouderengeneeskunde) bestond in oktober 40 jaar. Reden voor een maand vol activiteiten over, voor en rond oudere patiënten. Zo was de publiëkskrant Welkom geheel gewijd aan ouderengeneeskunde, waren er in Sociëteit Vereeniging 3 goedbezochte avonden over dementie geleid door journalist Frenk van der Linden en sloten we af met een uniek evenement over ouder worden: Villa Vitalis. Een tijdelijk restaurant dat werd gerund door vitale ouderen. Het doel was bewustwording: hoe zorg je ervoor dat je zo gezond mogelijk oud wordt en blijft?

In november organiseerde het ziekenhuis een gala avond in de Philharmonie Haarlem over 'vrouwenkwaltjes'. Onderwerpen als urineverlies, hevige menstruatie en minder zin in seks werden uit de taboesfeer gehaald. De avond werd gepresenteerd door Sofie van de Enk, zowel gynaecologen als een seksuoloog kwamen aan het woord. Er waren ludieke acts, ruimte voor vragen en een meet&greet met de artsen. Maar liefst 500 vrouwen kwamen gehuld in galakleding naar deze 'ladies only' avond.

Duurzaam in de maatschappij

Als groot regionaal ziekenhuis wil het Spaarne Gasthuis meewerken aan een duurzaam bestaan. In 2017 zijn er diverse grote en kleine activiteiten ontwikkeld om de bewustwording onder medewerkers te vergroten. Zo was er rondom de Dag van de Duurzaamheid op 10 oktober een week vol activiteiten op gebied van duurzaamheid voor medewerkers. Een prijsvraag voor de meest duurzame collega en het meest duurzame idee leverde vele inzendingen op. De ideeën worden waar mogelijk in 2018 opgepakt voor uitvoering.

In de binnentuin van locatie Hoofddorp heeft het ziekenhuis een kruidentuin 'Spaerne Officinalis' die geheel past binnen het gastvrijheid concept. De kruidentuin is onderdeel van duurzame en gezonde voeding voor de patiënten. Voedselverspilling wordt al jaren in het ziekenhuis tegen gegaan door de 'Kliek voor een piek' actie, waarbij medewerkers maaltijden kopen die overblijven na de ronde langs de patiënten. Het daarmee ingezamelde geld is in 2017 naar de realisatie van een dakterras voor de afdeling oncologie gegaan.

"We werken graag en veel samen om de beste en meest volledige zorg te kunnen verlenen."

—

Laaggeletterdheid

In 2017 zette het Spaarne Gasthuis de eerste stappen in de aanpak van laaggeletterdheid onder patiënten en medewerkers. Laaggeletterdheid heeft grote gevolgen: patiënten die moeilijk (Nederlands) kunnen lezen begrijpen niet goed wat bijvoorbeeld een arts bedoelt of wat er in de bijsluiters van medicijnen staat. Vragen worden niet begrepen en digitaal informatie opzoeken is niet mogelijk. Het grootste deel van de laaggeletterde medewerkers werkt bij hospitality en schoonmaak. Ook voor hen is goed functioneren in het werk en de maatschappij niet altijd eenvoudig. Andere medewerkers en leidinggevenden worden getraind in het herkennen van laaggeletterdheid om zowel patiënten als collega's te kunnen helpen.



“De juiste zorg voor de patiënt op de juiste plaats, dat is ons streven.”

—



Een overzicht van cijfers

Aantal medewerkers
3858

Aantal verpleegkundigen
1179

Aantal medisch specialisten
292

Aantal hoofdlocaties
4

Aantal bedden Haarlem Zuid en Noord
374

Aantal bedden Hoofddorp
237

Aantal hoofdspecialismen
26

Aantal opnamen
33.981

Aantal 1e polibezoeken
219.132

verpleegdagen inclusief dagopname
198.631