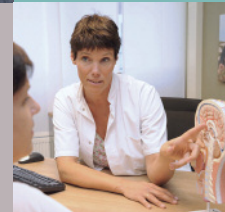




Publieksjaarverslag 2012



Publieksjaarverslag 2012

"Zorg zoals je voor jezelf zou wensen;
met aandacht, respect, optimisme en
deskundigheid."



Inhoud

Voorwoord	5
Onze visie	7
Strategie en kernwaarden	9
Kwaliteit en veiligheid	19
Samenwerking	21
Patientvriendelijkheid	23
Dialogoog	25
Goed werkgeverschap	27
Vertrouwen	29
Waardering	31
Bouw	33
Thuis in dit huis	35
Financieel op orde	37
Cijfers	38
Onze zorg in ontwikkeling	40
Terugkijkend	42
Vooruitkijkend	44



Voorwoord

Goede zorg dichtbij bieden aan de inwoners van Midden-Limburg. Dat willen we als Laurentius Ziekenhuis. Hoe we dit doen, hebben we in 2012 o.a. aan patiënten, omwonenden, relaties en geïnteresseerden uitgelegd op onze publieksavonden. Tevens een mooie gelegenheid om in dialoog te gaan. Goed om te zien dat er betrokkenheid is onder het publiek en dat ze ons ziekenhuis ervaren als hun ziekenhuis!

Dialoog en samenwerking was er in 2012 ook met andere zorgpartners uit de regio. Dat wordt in de toekomst ook steeds belangrijker om de kwaliteit van zorg in onze regio te handhaven en te verbeteren. Gelukkig hebben onze zorgpartners dezelfde visie en zijn we allen bereid te denken in kansen.

Samenwerking en vertrouwen hebben we in 2012 ook gekregen van de banken, voor de lening van ons bouwproject en van de zorgverzekeraars, die meerjarencontracten met ons hebben afgesloten. Daarnaast hebben we natuurlijk ook in ons ziekenhuis gewerkt aan nieuwe zorgontwikkelingen en verbeteringen van onze service.

Ondanks de roerige tijden in de zorg en de bezuinigingen hebben we een mooi jaar afgesloten. U ziet en leest hier meer over in dit Publieksjaарverslag.

Een woord van dank aan alle medisch specialisten, medewerkers en vrijwilligers voor hun inspanningen die hebben bijgedragen aan het leveren van de beste zorg aan onze patiënten.

Jack Thiadens, voorzitter Raad van Bestuur
Martin Bergmans, voorzitter Medische Staf



Onze visie

Het Laurentius Ziekenhuis is een algemeen ziekenhuis voor en van de inwoners van Midden-Limburg en levert kwalitatief hoogstaande, klantgerichte, toegankelijke en efficiënte zorg voor het volledige pallet aan toegepaste medisch specialistische zorg en de daartoe benodigde verpleging en verzorging, in samenwerking met meerdere zorgaanbieders.

We bieden zorg zoals je voor jezelf zou wensen als je patiënt bent, met aandacht, optimisme, deskundigheid en respect.

Uiteraard blijft de individuele behoefte van de patiënt steeds de leidraad bij ons werk en staan we patiënten bij op een wijze die bij hen past. De vier waarden die we hanteren (aandacht, optimisme, deskundigheid en respect) zijn de basis van ons handelen en verwoorden kernachtig de inspiratie in ons werk.



Strategie en kernwaarden

‘In de basis excellent’, dat geeft kernachtig weer hoe wij onze zorg willen leveren. Laurentius is een ziekenhuis met sterke wortels in de regio en dat is onze basis. Onze kracht ligt in de kleinere schaalgrootte, het dichtbij brengen van zorg met persoonlijke aandacht en goede kwaliteit. We moeten erkennen dat hooggespecialiseerde vormen van zorg in de regel alleen in samenwerking met anderen aangeboden kan worden, gelet op toenemende volume-eisen en het beslag op financiële middelen. Laurentius heeft op deze manier een poortfunctie. Waar mogelijk voorzien we in Laurentius in de zorgvraag van de patiënt. Waar deze onze mogelijkheden te boven gaat, begeleiden we de patiënt naar behandeling elders.

De inzet op de poortfunctie wil niet zeggen dat er in Laurentius geen specialisaties zijn. Op het gebied van laparoscopische operaties bijvoorbeeld beschikt Laurentius over bovenregionale expertise. Voor laparoscopische operaties aan de endeldarm (TEM-operaties) is Laurentius voor Limburg het verwijscentrum.

Kwaliteit en Veiligheid, Klantgerichtheid, Samenwerking en Operational Excellence (efficiënt en effectief werken) zijn 4 belangrijke pijlers die een rol spelen bij al onze zorg: de acute zorg, de planbare zorg, chronische zorg en preventieve zorg.



Kernwaarde aandacht

Al onze patiënten verdienen aandacht. Wij willen namelijk dat iedereen zich welkom voelt in het Laurentius Ziekenhuis en dat doen we door een gastvrije sfeer te creëren. Wij zijn immers allemaal mensen en geen ‘nummers’, daarom krijgen zowel patiënten, medewerkers, belanghebbenden en bezoekers de aandacht die zij verdienen.



Kernwaarde deskundigheid

Deskundigheid is uitermate belangrijk in ieder beroepenveld, maar in het bijzonder in de gezondheidssector. Patiënten ontvangen bij ons deskundige zorg door goed opgeleid medisch personeel. Wij stimuleren onze werknemers om zichzelf en hun kennis te blijven ontwikkelen door middel van bijscholing en cursussen. Op die manier waarborgen wij deze belangrijke kernwaarde.



Kernwaarde respect

Deze kernwaarde heeft betrekking op fysieke aspecten, privacy, ruimte, maar ook op informatieverstrekking van persoonlijke medische gegevens. Respect komt van twee kanten. Wij behandelen onze patiënten met respect, in de breedste zin van het woord. Daar tegenover staat uiteraard dat ook wij, als medisch specialisten en medewerkers, dezelfde mate van respect verdienen van patiënten en bezoekers.



Kernwaarde optimisme

De meeste patiënten komen niet voor hun plezier naar het ziekenhuis. Daarom is het onze taak om het verblijf zo aangenaam en comfortabel mogelijk te maken. Genezing wordt gestimuleerd als de patiënt zich op zijn gemak voelt, gesterkt door deskundig en betrokken personeel. Het is hun taak om op mogelijkheden te wijzen in plaats van beperkingen. Optimisme is een krachtige kernwaarde, die patiënten in dit proces moed en steun biedt.



Kwaliteit en Veiligheid

Een uitermate belangrijk onderdeel binnen Laurentius. De individuele behoefte van de patiënt vormt immers de leidraad binnen ons ziekenhuis, waarbij we zorg bieden met aandacht, optimisme, deskundigheid en respect. Het handhaven van hoge kwaliteit is een continu proces, waarbij regelmatig verantwoording moet worden afgelegd aan interne en externe partijen.

Accreditatie

De bevestiging van een goed beleid ten aanzien van kwaliteitstoetsing, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering ontvangen we via accreditaties, zoals het NIAZ-accreditatieprogramma en keurmerken van zorgverzekeraars en patiëntenverenigingen. Diverse onderdelen worden beoordeeld: verantwoorde zorg, effectiviteit, efficiëntie, flexibiliteit en creativiteit. Om deze kwaliteit te waarborgen, werken we multidisciplinair en afdeling- en sectoroverstijgend.

Veiligheid

Veilige zorg vraagt om een open en proactieve cultuur op alle afdelingen, waarbij iedereen wordt gemotiveerd om zijn of haar gedrag ten goede te veranderen, maar ook om collega's attent te maken op eventueel onveilige situaties of handswijzen. Sinds 2012 is hier extra aandacht voor door middel van ziekenhuisbrede en afdelingsgerichte veiligheidsrondes. Ook veiligheid wat betreft ICT staat bij ons hoog in het vaandel en daar draagt iedereen zijn steentje aan bij, met behulp van duidelijke regels omtrent zaken als digitale patiëntgegevens.



Samenwerking

Samenwerking met andere partners in de regio is van onschatbare waarde. Het versterkt het zorgaanbod voor patiënten en stelt ziekenhuizen in staat om te blijven voldoen aan de toenemende kwaliteitseisen.

Netwerk van zorgaanbieders

Om zorg zo dicht mogelijk bij de patiënt te organiseren, is samenwerking een absolute 'must'. Wij werken op een prettige manier samen met diverse zorgaanbieders en dat willen we ook in de toekomst voortzetten en uitbreiden. In 2012 zijn er concrete plannen gemaakt met onder andere het MUMC/AzM, De Zorggroep, AmbulanceZorg Limburg-Noord, en Meditta Huisartsen, ter verbetering van de zorg.

- Het Maastricht Universitair Medisch Centrum (MUMC/AzM) heeft in 2012 de samenwerking met Laurentius geïntensiveerd en uitgebreid op het gebied van Intensive Care zorg.
- De Zorggroep gaat een gasthuis op het terrein van Laurentius bouwen. Op deze manier kunnen patiënten na een ongeval of ziekte nog sneller herstellen.
- In 2012 zijn plannen gemaakt om de samenwerking tussen de Spoedeisende Hulp (SEH), de Huisartsenpost (HAP) en de AmbulanceZorg Limburg-Noord verder uit te bouwen.



berg
omwille

TRANSIT

1111 LUTHERBOOM WEG
HARRY GEELEN
Kroeg- & Bar 017-2411111
Van 017-2411111

lauroest

Patiëntvriendelijkheid

Wij doen ons uiterste best om het verblijf van iedere patiënt zo aangenaam mogelijk te maken. Daarom hebben wij een aantal initiatieven gerealiseerd, die bijdragen aan de patiëntvriendelijkheid van ons ziekenhuis.

Vervoer- en ontvangstservice

Sinds de Dag van de Zorg op 14 mei 2012, heeft Laurentius een vervoer- en ontvangstservice opgericht. Deze service, die zeer gewaardeerd wordt door patiënten, startte als pilot voor oudere patiënten met een afspraak op de dagverpleging van het MDL Centrum. Inmiddels is deze service uitgebreid naar meerdere doelgroepen. Er vindt nog een evaluatie plaats.

Ontmoetingsplein

Nadat de patiënt is opgehaald door één van onze vrijwilligers van de vervoersservice, wordt hij of zij ontvangen en begeleid door een hostess op het nieuwe ontmoetingsplein in de centrale ontvangsthal. Ook kunnen patiënten en bezoekers op deze plek even rustig zitten, een kopje koffie drinken, iets vragen of de krant lezen.



Dialogoog

Wij willen de band met zowel patiënten, omwonenden, medewerkers, bezoekers en andere belanghebbenden versterken. Wederzijdse communicatie is daarbij ontzettend belangrijk en het blijkt dat daar ook behoefte aan is.

Publieksavonden

Dat merken we aan de grote opkomst bij de publieksavonden, die we ook in 2012 weer een aantal keer organiseerden. Op deze avonden brengt o.a. de Raad van Bestuur het publiek op de hoogte van de laatste ontwikkelingen omtrent het ziekenhuis en zorg in de regio, en krijgt men de kans om vragen hierover te stellen. Wij vinden het fijn om te zien dat niet alleen patiënten, maar ook omwonenden en belanghebbenden zich betrokken voelen bij Laurentius en de dialoog gaande houden.

Naast de publieksavonden besteden we ook aandacht aan medewerkerbijeenkomsten en dialogen met belanghebbenden als lokale politiek, verzekeraars en zorgpartners.



laurentius



Goed Werkgeverschap

Het Laurentius Ziekenhuis is in 2012 gecertificeerd als Top Employer Nederland 2012 en daar zijn we trots op. Het onafhankelijk onderzoek werd uitgevoerd door het CRF Institute en daaruit bleek dat Laurentius goede secundaire arbeidsvoorwaarden en carrièremogelijkheden biedt aan haar medewerkers en daarmee goed voor hen zorgt.

Medewerkers en specialisten bepalen de kwaliteit van onze zorg en van ons ziekenhuis. Niet alleen zijn zij het die de medische zorg moeten bieden, maar ook de door ons nagestreefde klantgerichtheid en onze kernwaarden aandacht, optimisme, deskundigheid en respect in de praktijk waar moeten maken. Naast onze medewerkers en specialisten spelen onze vrijwilligers hierbij een belangrijke rol. Ook in 2012 hebben wij hun inzet weer zeer gewaardeerd.



Vertrouwen

Voor iedere organisatie is vertrouwen een sleutelwoord. We zijn dan ook zeer verheugd dat uit diverse aspecten blijkt dat wij het vertrouwen genieten van niet alleen onze patiënten, maar ook van diverse zorgpartners, instanties en belanghebbenden.

- Onze patiënten geven door middel van patiënttevredenheidsonderzoeken en publieksavonden aan vertrouwen te hebben in onze medisch specialisten, personeel en onze plannen voor de toekomst.
- Het bankenconsortium BNG Bank en Rabobank Roermond-Echt heeft, op basis van ons bouwplan en financiële businesscase, aangegeven de bouwlening te verstrekken. Dit is voor een groot deel te danken aan de solide financiële positie van het ziekenhuis.
- Diverse zorgverzekeraars hebben met ons ziekenhuis meerjarencontracten afgesloten, in plaats van het gebruikelijke eenjarig contract. Wij kijken uit naar een prettige voortzetting van deze samenwerking.



Waardering

Dankzij de diverse interne en externe controles en onderzoeken krijgen we feedback over ons handelen met betrekking tot verschillende aspecten, van medische zorg, tot patiëntvriendelijkheid en financiën. In 2012 kregen we onder andere de volgende waarderingen:

- Onderzoek Elsevier: We kregen maar liefst vier bolletjes (de maximale score) van weekblad Elsevier naar aanleiding van hun onderzoek 'de beste ziekenhuizen' en kwamen daarmee als nummer één voor Limburg uit de bus.
- AD Ziekenhuis Top 100: In september 2012 verscheen wederom de AD Ziekenhuis top 100 in het Algemeen Dagblad. Laurentius verwierf de 19e plaats en is daarmee, net als in 2011, het hoogst genoteerde ziekenhuis in Limburg.
- Menzis TopZorg: Laurentius kreeg van verzekeraar Menzis het predikaat TopZorg voor de behandeling van prostaatkanker, heup- en knie vervangingen en dikke darmkanker.
- Spataderkeurmerk: De Hart&Vaatgroep kende ons ziekenhuis het Spataderkeurmerk 2012 toe, dat wordt gegeven aan ziekenhuizen en behandelcentra met de beste zorg op het gebied van spataderen.



LAURENTIUS ZIEKENHUIS

Bouw

Om hoogwaardige zorg te kunnen blijven bieden aan patiënten, gaat het Laurentius Ziekenhuis (ver)nieuwbouwen. Het (ver)nieuwbouwplan bestaat uit verschillende fases waarbij, naast een compact nieuwbouwplan, ook de renovatie van bestaande gebouwen is opgenomen. In 2012 is de benodigde financiering en preselectie van de aanbesteding rondgekomen en zijn de voorbereidingen van start gegaan. Het eindresultaat heeft als doel een aangenamer verblijf voor patiënten en een prettiger werkklimaat voor specialisten en medewerkers.

Compact Ziekenhuis

Ons nieuwe ziekenhuis onderscheidt zich als een compact ziekenhuis met korte looplijnen, zodat de patiënten eenvoudig hun weg weten te vinden en de medewerkers hun werk zo optimaal mogelijk kunnen uitvoeren. Dit sluit aan bij onze visie 'dicht bij de patiënt staan'.

Duurzaam

Duurzaamheid is voor ons een belangrijk thema en vanuit die gedachte is slopen niet de beste optie. We gebruiken zoveel mogelijk bestaande gebouwen, die door renovatie een tweede leven krijgen. Zo nemen we onze maatschappelijke verantwoordelijkheid voor deze plannen, met oog op een langdurige en gezonde toekomst.

Op onze website www.lzr.nl/bouw kunt u terecht voor actuele informatie, onze visie en sfeerimpressies.



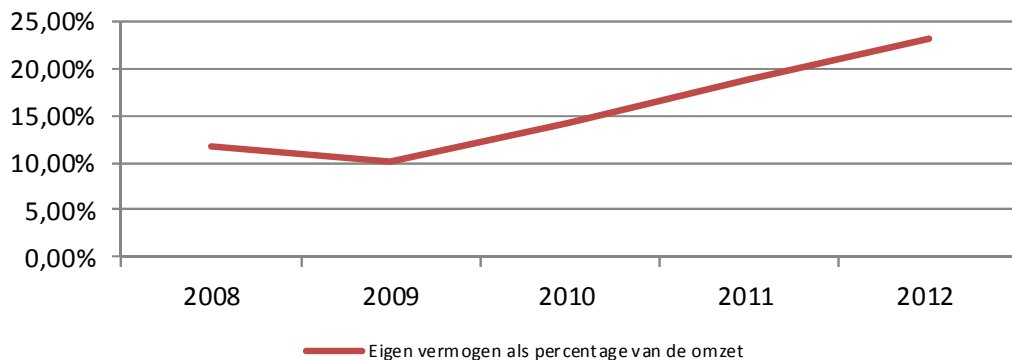
Thuis in dit huis

In 2012 hebben we onze nieuwe bedrijfsfilm gemaakt, die laat zien waar wij voor staan, welke zorg we aanbieden en welke waarden we daarbij belangrijk vinden. Op basis van de vier kernwaarden treden wij iedereen tegemoet die met het ziekenhuis van doen heeft, van patiënten tot omwonenden en van medisch specialisten tot vrijwilligers.

Kwaliteit van leven

De teksten van de Roermondse componist en zanger Gé Reinders zijn speciaal voor Laurentius geschreven en ondersteunen de beelden die zijn gemaakt van onze professionals en patiënten. ‘Thuis in dit huis’ benadrukt dat een verblijf in een ziekenhuis dankzij deskundige zorg, vriendelijk personeel en moderne faciliteiten toch aangenaam kan zijn. Het draait immers om ‘kwaliteit van leven’. Dat is de basis van ons handelen en motiveert ons iedere dag weer om de beste zorg te leveren aan onze patiënten en een prettige werkomgeving te creëren voor onze medewerkers.

Solvabiliteit



In 2012 laat de solvabiliteit wederom een stijging zien t.o.v. voorgaande jaren. De stijging wordt veroorzaakt door het positieve resultaat van € 6,6 miljoen en bedraagt 23,1% ultimo 2012.

Liquiditeit



Uit bovenstaande grafiek blijkt een duidelijke stijging van de liquiditeit voor zowel de quick ratio als de current ratio. Het positief resultaat in 2012 is hier mede de oorzaak van.

Financieel op orde

Het zijn roerige tijden in de zorg en met de nieuwe aangekondigde bezuiniging van de regering is het lastig om de begroting in balans te houden. Vanuit het landelijk Hoofdijnenakkoord is bepaald dat ziekenhuizen nog maar een beperkte 'productie'groei mogen hebben. Door deze stagnerende groei is een solide kader nodig voor materiële en immateriële kosten. We moeten zwarte cijfers tonen zonder forse groei; dus goed op formatie en materiële kosten letten! Daarnaast staan we aan de vooravond van een grote bouwinvestering. Dat vraagt ook om financiële stabiliteit. In 2012 hebben we door goede sturing een mooi positief resultaat behaald en zijn we financieel in balans.

Hiernaast ziet u grafieken van onze solvabiliteit en liquiditeit, die beiden een stijgende lijn vertonen.

Cijfers

	2012	2011
Capaciteit		
Erkende bedden	384	384
Productiegegevens/kerncijfers		
Aantal klinische opnamen	14.899	15.038
Eerste polibezoeken	100.172	101.473
Totaal aantal polibezoeken	272.538	268.215
Aantal dagverplegingen	19.374	19.115
Aantal klinische verpleegdagen	76.627	76.235
Gemiddeld aantal verpleegdagen per patiënt	5.14	5.09
	dagen	dagen
Herkomst patiënten		
Beesel	4%	4%
Echt-Susteren	5%	5%
Leudal	16%	16%
Maasgouw	14%	14%
Roerdalen	14%	15%
Roermond	40%	41%
Overig Limburg	5%	3%
Overig Nederland	2%	2%
		100%

	2012	2011
Personeel		
Aantal medewerkers in loondienst	1577	1649
Aantal medisch specialisten	116	114
FTE medewerkers in loondienst	1174.8	1161.2
Aantal vrijwilligers	230	190

Resultaat (bedragen * 1000)

Bedrijfsopbrengsten	123.118	116.792
Bedrijfslasten	116.190	111.098
Bedrijfsresultaat	6.928	5.694
Financiële baten en lasten	-288	-325
Resultaat uit gewone bedrijfsvoering	6.640	5.369

Patiënttevredenheid 2012

Aantal ingevulde patiënttevredenheidsenquêtes:	6260
Rapportcijfer klinische afdelingen:	8,3
Rapportcijfer poliklinieken:	7,9

Onze zorg in ontwikkeling



De beste zorg voor iedereen

Voor de meeste medisch-specialistische zorg kunt u terecht in Laurentius, en anders begeleiden wij u bij uw behandeling elders. Vooral op het gebied van oncologische chirurgie komt onze specialisatie- en portaalfunctie aan bod. Laurentius is het enige ziekenhuis in de provincie waar Transanale Endoscopische Microchirurgie (TEM) wordt uitgevoerd.



MDL-centrum klaar voor darmkankerscreening

De minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft besloten om in 2013 mensen tussen de 55 en 75 jaar uit te nodigen voor een darmkankerscreening. Laurentius heeft daarom alvast de nodige voorbereidingen getroffen in 2012 om het toenemend aantal mensen veilig en op tijd te onderzoeken.



Intensieve zorg goed geregeld

De Intensive Care van Laurentius werkt samen met intensivisten uit het Maastricht UMC+. De samenwerking tussen de twee ziekenhuizen waarborgt de continuïteit, kwaliteit en veiligheid van de IC, niet alleen nu, maar ook in de toekomst.



Migraine, blijf er niet mee lopen

Migraine kan de kwaliteit van het leven op een dusdanige manier beïnvloeden dat normaal functioneren bijna niet mogelijk is. Het hoofdpijncentrum Laurentius werkt met verschillende zorgtrajecten om de klachten aan te pakken. Meerdere specialisten onderzoeken dan het probleem om vervolgens een behandelplan op te stellen.



Samenwerking fysiotherapie bij knieklachten

De Maatschap Orthopedie is, samen met geclassificeerde fysiotherapie praktijken in Roermond en omgeving, een samenwerkingscontract aangegaan met Combined Quality Care. Dit resulteert in optimale behandeling voor mensen met knieklachten.



Zelfmeten bij trombose

Een groot aantal patiënten met trombose kan vanaf 2012 zelf hun bloedwaarde (INR) meten. Tijdens een korte training leren ze hoe ze bloed moeten afnemen d.m.v. een vingerprik en hoe ze zelf hun stollingswaarde kunnen aflezen. Hierdoor hoeven ze veel minder vaak naar het ziekenhuis te komen.

Terugkijkend





Vooruitkijkend

Hopelijk heeft u met dit boekje een goed beeld gekregen van ons ziekenhuis in 2012. De thema's uit dit boekje zullen ook in de toekomst een grote rol blijven spelen.

Met name de inzet op niet-vrijblijvende samenwerking in een intensief zorgnetwerk krijgt een belangrijke rol. Zo kan de zorg voor de patiënt in de regio worden verbeterd en blijven behouden! Een belangrijke stap daarbij is het uitbreiden van de samenwerking met het AzM, die we in 2012 reeds hebben opgezet rond onze Intensive Care zorg.

Een ander belangrijk thema is natuurlijk onze (ver)nieuwbouw. Door een deel van het ziekenhuis te vernieuwen, kan een dringend gewenste kwaliteitsverbetering gerealiseerd worden.

Ziekenhuisfinanciering en het overheidsbeleid daarin wordt iets om goed te volgen en strak op te sturen. Evenals onze zorgen over een ongelijk speelveld voor ziekenhuiszorg in Limburg en het volgen van demografische ontwikkelingen en zorgcapaciteit.

Met al deze kansen en uitdagingen blijven we ons inzetten voor ons kerndoel: goede zorg dichtbij bieden aan de inwoners van Midden-Limburg!



laurentius
laurentius

laurentius
laurentius

laurentius
↑ Hoofdingang
CAMERATIEDICHT

No parking sign

No parking sign


Publieksjaarverslag 2012
is een uitgave van
Laurentius Ziekenhuis
afdeling Marketing en Communicatie
Postbus 920
6040 AX Roermond
communicatie@lzt.nl
www.lzt.nl


Vormgeving & dtp
Jo Levels


Redactie
afdeling Marketing en Communicatie

Fotografie
Jo Levels
Frans Linssen
Sjef Frijns fotografie, Geleen
Haan fotografie, Leusden

Voor een uitgebreide toelichting verwijzen we u graag naar
het Directieverslag 2012 op www.lzt.nl/jaarverslag

 www.facebook.com/laurentiusziekenhuis

 @laurentius

 www.linkedin.in/company/laurentius-ziekenhuis

