



Strategisch beleid Libra Revalidatie & Audiologie 2017 – 2019

'Samen maken we het verschil'

Inleiding

Libra Revalidatie & Audiologie heeft in 2013 twee duidelijke keuzes gemaakt voor de koers van de organisatie: wat we doen, medisch specialistische revalidatie en audiologie, en hoe we dat doen, met mensgerichte zorg volgens Planetree. Een ander aspect dat onlosmakelijk bij ons hoort, is dat we een netwerkspeler zijn en dat wij in dat netwerk vaak de regie voeren. Onze missie en visie verwoorden nog steeds prima waar we voor staan:

Missie

Werken aan kwaliteit van leven
Samen met de klant en zijn omgeving dragen we vanuit onze deskundigheid bij aan het bereiken van een optimale kwaliteit van leven.

Visie

De vraag van de klant staat centraal
Doelstelling van de behandeling en de zorg is dat de klant zo volwaardig mogelijk kan deelnemen aan de samenleving en zo zelfstandig mogelijk kan leven.

De komende periode zullen we geen verandering aanbrengen in de ingezette koers. Wel nemen we ons aanbod onder de loep. We zullen duidelijke keuzes maken, die de kwaliteit en veiligheid van de geboden behandeling, zorg- en dienstverlening garanderen.

Onze omgeving blijft enorm in beweging. Voorbeelden daarvan zijn de technologische ontwikkelingen, de vraag om transparantie en openheid, krimpende budgetten en de veranderende rol van de klant in het zorgproces.

Willen we daar als organisatie een antwoord op kunnen geven, dan is strategische wendbaarheid een voorwaarde. Dat vraagt niet alleen flexibiliteit op het gebied van bedrijfsvoering, maar ook op medisch inhoudelijk gebied.

We gebruiken de drie clusters van Planetree – betere zorg, helende omgeving en gezonde organisatie – om de komende drie jaar koers te houden. Aan elk cluster is een aantal strategische doelstellingen verbonden.

Hoe we hier, samen met onze medewerkers, klanten en partner, invulling aan geven, laten we zien aan onze omgeving!



1. Betere zorg

Eigen keuze en verantwoordelijkheid

Goede informatie is een basisvoorwaarde om een klant als gelijkwaardige gesprekspartner optimaal te (blijven) betrekken bij het verloop van zijn behandeling en/of het eigen herstel.

Hij gaat met de behandelaar in gesprek over de best bij hem passende behandeling.

Om gelijkwaardigheid en eigen verantwoordelijkheid van de klant handen en voeten te geven, krijgt hij duidelijke uitleg en voorlichting en beschikt hij over begrijpelijke informatie over aandoeningen, diagnoses en behandelmogelijkheden. Vervolgens maakt hij samen met de behandelaar de keuzes.

De klant krijgt via een klantportaal toegang tot zijn eigen medische gegevens en kan daar zelf relevante gegevens aan toevoegen.

Over 3 jaar

- ❖ Heeft elke klant die in behandeling komt een vaste contactpersoon
- ❖ Krijgt iedere klant voor, tijdens en na de behandeling op een begrijpelijke manier uitleg over zijn diagnose en behandeltraject met als uitgangspunten autonomie en zelfredzaamheid
- ❖ Is er sprake van gezamenlijke besluitvorming over de zorg en behandeling
- ❖ Heeft iedere klant zijn eigen Libra R&A 'account' waarmee hij invulling kan geven aan de regie over zijn eigen behandeltraject

Uitstekende behandeling en zorg

We bieden kwalitatief hoogwaardige behandeling, zorg- en dienstverlening. We werken volgens de geldende professionele standaarden in multidisciplinaire teams waardoor kennis en kunde gebundeld zijn. De klant ontvangt zo optimaal op elkaar afgestemde zorg en behandeling. Onze medewerkers zijn professioneel, deskundig en op de hoogte van de laatste inhoudelijke ontwikkelingen. Zij weten om te gaan met complexe zorgvragen en geven hier een passend antwoord op.

Binnen de medisch specialistische revalidatie zijn we expert in complexe problemen op het gebied van houding en beweging en/of neurologie als gevolg van een aangeboren dan wel verworven aandoening bij zowel kinderen als volwassenen. We behandelen conform de behandelkaders/richtlijnen van de Nederlandse Vereniging van Revalidatieartsen (VRA) en beroepsverenigingen van aanverwante specialismen.

Binnen de specialistische audiologische zorg en dienstverlening vervullen we een expertfunctie op het gebied van slechthorendheid bij kinderen en volwassenen, tinnitus (oorsuizen), cochleaire implantaten en spraak-taalproblematiek.

Over 3 jaar

- ❖ Hebben we in ons portfolio speerpunten benoemd voor zowel revalidatie als audiologie waarmee we onze behandeling, zorg- en dienstverlening afbakenen
- ❖ Hebben we arbeid gerelateerde audiologische zorg ontwikkeld in samenhang met de arbeid gerelateerde zorg in de revalidatie
- ❖ Is de klanttevredenheid minimaal een 8

2. Helende omgeving

Informatietechnologie

Het aantal technologische innovaties in onze sector groeit razendsnel. Om onze klanten de beste zorg en behandeling te bieden, staan we open voor innovaties en maken we, waar mogelijk, gebruik van de nieuwste informatie- en communicatietechnologie (zoals E-health).

Over 3 jaar

- ❖ Vervult het Fieldlab de rol van coördinator van nieuwe technologieën (waaronder apps en gadgets), van uitdrager van actuele innovaties en van (mede)ontwikkelaar van innovaties
- ❖ Behandelen we klanten, met een diagnose die zich daarvoor leent, deels op afstand
- ❖ Maken social media applicaties (zoals chat/app functie; e-consult; live stream e.a.) deel uit van een behandeltraject

Duurzaamheid/Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

Vastgoed

Voor het strategisch vastgoedbeleid staat flexibiliteit, zowel in omvang als in functionaliteit (huisvestingsconcepten), centraal, waarbij we streven naar vastgoed met een moderne en innovatieve uitstraling. We maken gebruik van duurzame materialen en zijn milieubewust. We gaan verantwoord om met het verbruik van energie.

Over 3 jaar

- ❖ Is voor elke locatie op basis van de Europese Energie-Efficiency richtlijn (EED) een energie audit uitgevoerd
- ❖ Zijn per locatie alle energiemaatregelen, die uit de energie audits naar voren komen, uitgevoerd
- ❖ Beschikken we over het gouden keurmerk van het Milieu Platform Zorg (MPZ)

Personeel

We vinden het belangrijk dat we als organisatie aandacht hebben voor en rekening houden met de wensen en omstandigheden van medewerkers in de verschillende fasen van hun leven en loopbaan.

Over 3 jaar

- ❖ Beschikken we in de organisatie over een 'duurzaam' personeelsbeleid dat aansluit bij de ontwikkeling naar zelfsturing

Een veilige omgeving

Klant

We zijn ons bewust van de veiligheidsrisico's binnen ons vakgebied en beschikken over middelen om deze te bewaken, te beheersen dan wel te verminderen.

Data

Onze systemen zijn ingericht volgens de daarvoor geldende eisen van de wet- en regelgeving. De privacy van onze klant en medewerker staat centraal in ons doen en laten.

Over 3 jaar

- ❖ Is het Veiligheidsmanagementsysteem binnen Libra R&A geborgd
- ❖ Is onze ICT omgeving gecertificeerd volgens de NEN 7510 en voldoet deze aan de Europese privacy richtlijn

3. Gezonde organisatie

Marktpositie

Goede zorg valt of staat met goede samenwerking, binnen én buiten de muren van de organisatie. De samenwerking met andere zorgverleners en/of (zorg)organisaties (1^e, 2^e en 3^e lijn, onderwijs en andere instellingen gericht op het bevorderen van maatschappelijke participatie) heeft veel voordelen voor onze klant. De expertise van andere zorgverleners is een aanvulling op onze behandeling, zorg- en dienstverlening in het geval van doorbehandeling en/of nazorg. Onze expertise levert een toegevoegde waarde aan de vervolgbehandeling. Het zorg- en behandeltraject verloopt zoveel mogelijk aaneengesloten. We voeren in die samenwerking de regie en werken daarbij volgens het 'stepped care' principe: onze klant krijgt de best passende zorg, d.w.z. de meest effectieve en doelmatige vorm van behandeling die gezien de aard en de ernst van de problematiek mogelijk is.

Over 3 jaar

- ❖ Is onze solvabiliteitsratio 25%. Dat willen we bereiken door ieder jaar 1% aan de ratio toe te voegen
- ❖ Laten we onze omgeving actief zien wie we zijn en wat we doen
- ❖ Werkt Libra Sport locatie overstijgend
- ❖ Hebben we de volledige verantwoordelijkheid over de praktijkvoering (polikliniek en consulten) van de revalidatiegeneeskundige zorg in de ziekenhuizen
- ❖ Zijn voor de al onze doelgroepen de netwerken in kaart gebracht en geoperationaliseerd

Tevreden medewerkers

Planetree stelt de mens centraal. Daarbij gaat het nadrukkelijk om onze klanten én onze medewerkers. Zonder tevreden medewerkers geen tevreden klanten!

Onze medewerkers zijn gemotiveerd en hebben er bewust voor gekozen om in de zorg te werken. Libra R&A wil een aantrekkelijke werkgever zijn en realiseert daarom een positief werkklimaat waar mensen met plezier werken met goede arbeidsvoorwaarden en heldere taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en kaders en facilitering

De beweging is ingezet om te komen tot zelfsturende teams. Voor onze medewerkers leidt dat tot meer regie over het eigen werk en gezamenlijke regie over het werk van hun team.

Over 3 jaar

- ❖ Is onze medewerker tevredenheid 7.5
- ❖ Is 75% van de teams zelfsturend
- ❖ Kunnen teams hun eigen (kwaliteits)cijfers interpreteren

Bedrijfscultuur

We kunnen alleen de beste zorg en behandeling leveren met betrokken medewerkers als we als organisatie (ook financieel) gezond zijn. Onze bedrijfsvoering is dusdanig flexibel dat we ons makkelijk aan kunnen passen aan veranderende omstandigheden.

We behandelen elkaar gelijkwaardig. We werken in een open cultuur waar medewerkers elkaar aanspreken en ideeën geven voor verbetering of verandering.

We zijn duidelijk naar onze klanten en brengen dezelfde boodschap over.

Over 3 jaar

- ❖ Spelen we naadloos in op wisselingen van vraag en aanbod
- ❖ Maakt het management op reguliere basis de belangrijkste organisatorische ontwikkelingen aan alle medewerkers duidelijk
- ❖ Zijn we een zowel mensgerichte als innovatieve organisatie die adequaat, creatief en flexibel om gaat met snel veranderende omstandigheden