

hart

voor elke klacht

binnen wijkgerichte eerstelijnszorg



Jaarplan 2022





'Iedere klacht biedt de kans om zorgaanbieders te helpen



Voorwoord

“Vanuit het hart, met focus en ambitie”, zo begon ons koersdocument ‘skge in beweging 2021’, dat rond de zomer 2021 het licht zag.

Geschreven vanuit het hart, vanuit onze wens om er te zijn voor iedere patiënt en/of zorgaanbieder binnen de wijkgerichte eerstelijnszorg. Om elke kwaliteitsmelding, klacht en/of geschil te laten leiden tot normatieve professionalisering van de zorg. Om samen de zorg, iedere dag weer, nóg een stukje beter te maken. Met ‘hart voor elke klacht’, telkens weer.

Bij skge werken we vanuit onze waarden. Waarden die dienen als coach en scheidsrechter. Ons waardenhuis - waarin we onze waarden zorgvuldig sorteren - onze unieke waarde ‘hart voor elke klacht’. Iedere dag, telkens weer! Voor iedere patiënt, iedere zorgaanbieder proberen wij het verschil te maken.

Dit doen wij door écht te luisteren naar patiënten en zorgaanbieders én door het delen van onze kennis en expertise. Het (steeds weer) verbinden van mensen, werken aan herstel van vertrouwen, dat is waar wij voor staan.

Dit doen wij door een onafhankelijke, onpartijdige en vertrouwenwekkende positie in te nemen. Tussen partijen in. Op een laagdrempelige, voor eenieder makkelijk toegankelijke en zorgvuldige wijze.

In onderhavig jaarplan – dit jaar onlosmakelijk verbonden met ‘skge in beweging 2021’ - neem ik u mee in een aantal highlights: wat zijn onze ambities en doelen voor kalenderjaar 2022. Wat gaan we doen, waar zijn we reeds mee bezig en waar relevant duiden we de koppeling met wat we al hebben gedaan. Uitgangspunt is onze koers die we in de zomer van 2021 hebben ingezet. Ons volledige koersdocument duidt langs het Jaarplan 2022 de brede context. Op onderdelen en waar relevant verwijzen we in detail.

om het morgen nog beter te doen.’

Daarom delen wij niet alleen graag onze kennis en expertise (met het ‘veld’: patiënten, zorgaanbieders, collega geschilleninstanties, klachtenfunctionarissen, stakeholders, et cetera), maar roepen wij anderen op hetzelfde te doen.



Jiske Prinsen
directeur skge

Wat doen we nu voor wie?

De klachtenfunctionarissen en geschillencommissies behandelen jaarlijks een groot aantal klachten. De schat aan informatie die dat met zich meebrengt, gebruiken wij ten behoeve van de kwaliteit van de zorg.

Ambities

Houding en gedrag laten zien dat ons nog meer profileert als een proactieve kennis- en expertisepartner in de zorg.

Ambities

We brengen proactief kennis en expertise rondom klachten en geschillen in de zorg terug naar patiënt en zorgaanbieder.

Op 18 november 2021 heeft skge, samen met De Geschillencommissie, het kennis- en ervaringscongres 'Samenwerken met hart voor de zorg' georganiseerd. Waarin we eenieder hebben opgeroepen tot het duurzaam halen en brengen van kennis en kunde naar en voor elkaar. Het fundament dat daar is gelegd gebruiken we in 2022 om onze kennis en ervaring terug te leggen in het veld.

Uitspraken van geschillencommissies worden gepubliceerd op de website skge. Op dit moment wordt gewerkt aan een nieuwe analyse van uitspraken, die we in 2022 publiceren.

In 2022 introduceren we een nieuw inhoudelijk format voor onze digitale nieuwsbrief.

Onze ambitie en het passende streven om een uitstekende kennis en expertise partner te zijn brengt met zich mee dat skge zich nog meer gaat verdiepen in de behoeften in het veld. Welke kennis en expertise draagt, voor patiënt en zorgaanbieder (in de wijkgerichte eerstelijnszorg) expliciet bij aan de ambitie tot het verbeteren van de kwaliteit van de zorg? Om daar nog meer inzicht in te verkrijgen heeft skge zich ten doel gesteld om in 2022 een tweetal pilots (mogelijk drietal) proeftuinen in onderscheidend verschillende ecosystemen op te starten. Om aan de hand van input die wordt verkregen een nog betere bijdrage te kunnen leveren aan de kwaliteit van de wijkgerichte eerstelijnszorg. In dit kader zijn in het najaar 2021 gesprekken met de gemeente Leeuwarden opgestart en hebben deze reeds hun vervolg bij de aanvang van 2022. Deze gemeente biedt skge de mogelijkheid om, als (bescheiden) deelnemer aan het programmaplan 'Samenwerken aan perspectief, contouren van het programmaplan Leeuwarden-Oost' een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van leven in Leeuwarden-Oost. In dat kader wordt skge de mogelijkheid geboden om haar kennis en expertise, in een bescheiden bijdrage, in te zetten ten behoeve van de verbetering van kwaliteit van leven in Leeuwarden-Oost. Met 'hart voor elke bewoner'.

Wat doen we nu met wie?

Ambities

We zijn - zichtbaar en laagdrempelig benaderbaar - voor patiënten en zorgaanbieders in de wijkgerichte eerstelijnszorg.

In 2022 presenteren we een volgende versie van onze website. Een website die, nog meer dan de huidige, zowel voor patiënten als zorgaanbieders een laagdrempelige toegang biedt tot onze dienstverlening.

De proeftuin in Leeuwarden-Oost biedt ons de ultieme mogelijkheid om, zichtbaar en laagdrempelig benaderbaar, voor zowel patiënten en zorgaanbieders te zijn.

Onderwijs heeft een vaste plek binnen skge.

Ambities

Een duurzame strategische samenwerking met 2 onderwijsinstellingen (HBO & Universitair).

In het kader van de proeftuin Leeuwarden-Oost ambitie zijn de eerste contacten reeds gelegd. In 2022 zetten we intensief in op een duurzame samenwerking met in ieder geval 1 universitaire onderwijsinstelling.



Wat doen we nu wijzelf

We werken met een klein team directe medewerkers en met externe professionals. Dit doen we vanuit ons kantoor in Eindhoven alsook van thuis.

Onze medewerkers hebben een groot hart voor de zorg. De mensgerichtheid is niet alleen zichtbaar in de externe dienstverlening, maar ook in de interne organisatie. Een veilige, open en transparante omgeving, waar van en mét elkaar wordt geleerd.

Wij bieden in overleg en langs duidelijke doelen mogelijkheden tot groei en ontwikkeling op gezamenlijk én individueel niveau.

Ambities

Voor directe medewerkers minimaal drie kwaliteitsbijeenkomsten per jaar.

Ambities

Voor externe professionals minimaal twee kwaliteitsbijeenkomsten per jaar.

De eerste bijeenkomst voor onze professionals staat reeds voor medio april gepland.

Ambities

Werkingsmiddelen gebruiken voor bestedingsdoelen ten behoeve van de verbetering van de kwaliteit van eerstelijnszorg.

De proeftuinen gaan ons inzicht geven waar en hoe we onze werkingsmiddelen gaan inzetten. Ook de uitkomsten van de bespreking van de evaluatie van de Wkkgz door ons parlement, welke naar verwachting in 2022 plaats zal vinden, zijn in dit kader van groot belang. Eind 2022 dienen bestedingsdoelen tenminste te zijn vastgesteld.

Werving en selectie: tailored fit recruitment - anno nu -

Recruitment - anno nu - behoeft een daarop toegesneden strategie en aanpak. Het benaderen van nieuw talent en mogelijke medewerkers vergt een onderscheidende wervingsstrategie. Door de opkomst en niet meer weg te denken rol van sociale media op de arbeidsmarkt is het nog nooit zo makkelijk, en tegelijkertijd ook uitdagend, geweest om met de juiste mensen in contact te komen.

Het opbouwen van audience rondom de drijfveren van onze organisatie en van daaruit op onderscheidende wijze te werven is de duurzame aanpak waar we voor kiezen bij het aantrekken van nieuwe medewerkers, stagiaires en/of professionals. Net voor de jaarwisseling zijn we hier reeds mee gestart bij de eerste actuele vacature.

Ambities

Gedurende het hele jaar opbouwen van kwalitatieve audience -> bij vacatures mensen aan onze organisatie te verbinden die werken vanuit hun 'why' met de daarbij behorende functiecompetenties.

Ambities/doelen, succesfactoren

> tenslotte

In onderhavig jaarplan is te zien dat we onze eerste stappen op de koers 'skge in beweging' hebben gezet.

We gaan met hart voor elke klacht en bijzonder veel ambitie, verder op de huidige koers. Met als vergezicht de in het koersdocument 'skge in beweging 2021' geformuleerde ambities/doelen en succesfactoren.





Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg
Postbus 8018
5601 KA Eindhoven

088 0229100
info@skge.nl

[skge.nl](https://www.skge.nl)