



grenzen verleggen

strategisch beleidsplan 2012-2016

2012

Grenzen verleggen omwille van kwaliteit

De Nederlandse zorg krijgt de komende jaren te maken met een fors grotere behoefte bij een beperkte toename van de daarvoor beschikbare budgetten. In de afgelopen jaren heeft Adelante een sterke groei doorgemaakt. Daardoor hebben we kunnen investeren in de kwaliteit van onze dienstverlening en de ontwikkeling van onze expertfuncties. Ook in de periode 2012-2016 willen we dat blijven doen. Versteving van onze marktpositie door o.a. groei vinden we daarom noodzakelijk. Dat gaan we doen op eigen kracht, vanuit onze huidige dienstverlening, met nieuwe 'product-markt combinaties'. We nemen de toekomst dus in eigen hand en stellen dit jaar (2012) onze strategie voor de komende vijf jaar vast. Deze brochure bevat een samenvatting van het strategisch beleidsplan 2012-2016. De volledige tekst is te vinden op www.adelante-zorggroep.nl.

strategisch beleidsplan

Onze opgave tot 2016

Adelante wil aansluiten op de veranderende vraag van de klant en de markt. We verwachten een groeiende vraag naar onze op herstel en participatie gerichte zorg. We willen blijven investeren in de kwaliteit en doelmatigheid van onze dienstverlening en bovendien in het behoud en de verdere ontwikkeling van onze expertfuncties. Dit terwijl toenemende marktwerking en druk op de zorg- en onderwijsbudgetten onze dienstverlening onder druk zet. Dat vraagt niet alleen een toenemende aandacht voor efficiency en kostenbewustzijn. Om de schaalgrootte te bereiken die nodig is om onze toekomst te verzekeren en te kunnen blijven investeren in kwaliteit, willen we ook onze marktpositie verstevigen. Vanuit onze kernfuncties en kerncompetenties zoeken we uitbreidingsmogelijkheden. Deze kunnen zich zowel binnen ons huidige aanbod aandienen in de vorm van minder complexe zorg, als buiten ons huidige aanbod. Adelante wil daarmee wezenlijk bijdragen aan de integratie en optimale participatie van mensen, die geconfronteerd zijn met de (al dan niet blijvende) gevolgen van letsel en/of aandoening.

2016

Missie

Adelante helpt kinderen en volwassenen die kampen met de gevolgen van een ziekte, aandoening of ongeval bij het herstel van functioneren en participatie.

Adelante betekent 'vooruit!' in het Spaans en daar is onze missie op gebaseerd: cliënt, medewerker, organisatie, haal het beste uit jezelf!

Visie

We nemen de vraag van de cliënten en hun naasten als uitgangspunt. Voor en samen met de cliënt zetten we alle benodigde expertise in voor het meest optimale en gewenste resultaat. Daarbij krijgen alle facetten van het leven aandacht: gezondheid, zelfredzaamheid, relaties, onderwijs, vrije tijdsbesteding en arbeid. Tijdens de behandeling geven we de cliënt de mogelijkheid de regie te houden en stellen we deze in overleg bij als dat nodig is. Adelante werkt daarbij nauw samen met ketenpartners.

Wij streven naar optimale en zo autonoom mogelijke participatie in de maatschappij.

Bij onze behandeling doen we alles wat nodig (en - voor zover mogelijk- bewezen) is en laten alles wat overbodig (en nutteloos) is. We zijn doel- en opbrengstgericht. Bij het streven naar de hoogst haalbare kwaliteit passen we *best practices* toe en meten onze uitkomsten. Daarbij werken we doelmatig: de kosten staan in verhouding tot de opbrengsten.

Kwaliteit is voor ons meer dan de kwaliteit van onze behandeling; ook onze service, bejegening, een klantgericht proces en onze huisvesting zijn belangrijk.

Onze professionals zijn er op uit om elke dag stappen vooruit te zetten. Zij doen dat in de eerste plaats voor hun cliënten maar vaak ook voor hun vakgebied. Zij beschikken over kennis en vaardigheden die gebaseerd zijn op meest actuele (wetenschappelijke) inzichten.

Onze organisatie werkt efficiënt en slagvaardig. Het werkklimaat is plezierig en open, gericht op verbeteren en op het leren van fouten. Onze medewerkers worden uitgedaagd om zich te ontwikkelen.

De kernwaarden van waaruit we dit doen zijn: Samen, Expert, Grensverlegend.

We verleggen onze grenzen naar andere specialistische zorg, maar ook naar het buitenland. We breiden ons productenpalet uit met meer en minder complexe zorg. Wij investeren in samenwerking. Wij zien de relaties met onze partners als een netwerk, waarbij de intensiteit van de relatie samenhangt met de intensiteit van de verwijsstromen. Onze missie en visie zijn daarbij leidend.

Grenzen verleggen

Basis principes

Adelante weet wat haar te doen staat voor de komende jaren. We kiezen de volgende drie principes als richtsnoer en toetssteen voor al onze activiteiten in de periode 2012-2016

Stepped care als uitgangspunt

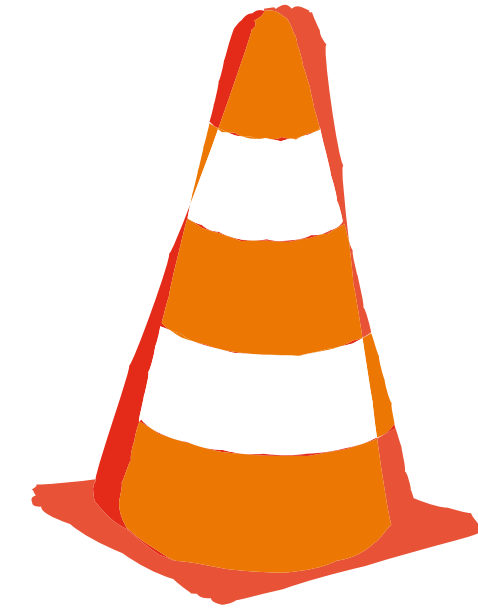
Om zorg en onderwijs op maat te leveren voor de cliënt met efficiënte inzet van beschikbare capaciteit, nemen we voor al onze programma's het *stepped care* model als uitgangspunt. Volgens dit model ontvangen patiënten een behandeling die niet uitgebreider is dan strikt noodzakelijk. Bij de *stepped care* aanpak wordt aan de hand van heldere criteria de minst intensieve, maximaal effectieve zorg, op de juiste plek in de keten, aangeboden; gegeven de ernst van de aandoening, behoeften en mogelijkheden van de cliënt. Dit kan alleen in intensieve samenwerking met anderen. Samenwerkingsafspraken leggen we daarbij vast.

Decentraal wat kan en centraal wat moet

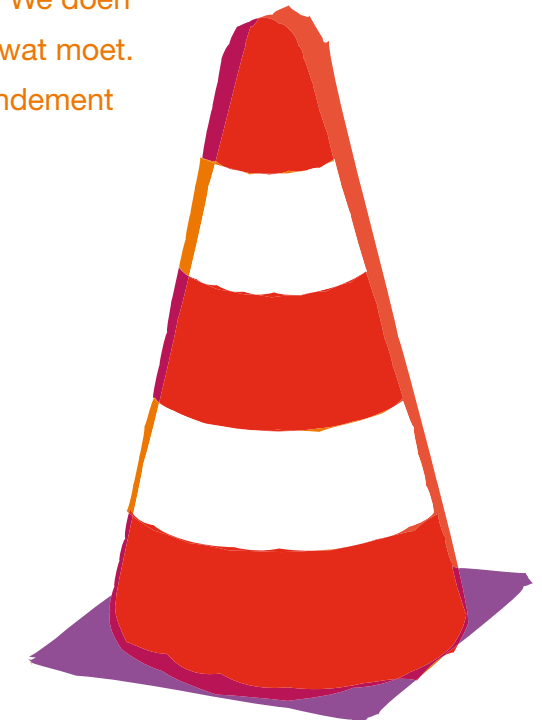
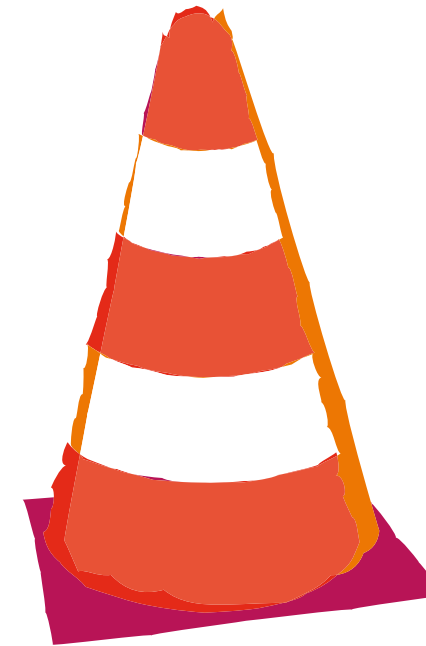
We bieden onze cliënten zorg dichterbij huis als dat kan en verder af als dat moet. Omwille van de kwaliteit en de betaalbaarheid worden onze meest intensieve behandelvormen geconcentreerd op onze hoofdlocaties in Hoensbroek en Valkenburg aan de Geul. We leveren ook zorg vanuit andere locaties. Dit doen we bij voorkeur in samenwerking met andere zorgpartners zoals ziekenhuizen, verpleeghuizen en scholen.

Streven naar een gezond rendement

We werken doelmatig. Bij de zorg- en onderwijsproducten van Adelante staan de kosten in verhouding tot de opbrengsten. Niet alleen in geld maar ook in aantoonbaar toegevoegde waarde vanuit het oogpunt van de cliënt of leerling. Maar we investeren ook bewust in onze ambities op het gebied van onderzoek en innovatie. Het totale pakket aan zorg, onderwijs en overige activiteiten, inclusief innovatie en onderzoek, dat we leveren zal een gezond financieel rendement moeten genereren. Ook zullen we commercieel gefinancierde producten aanbieden. Bij het verder ontwikkelen van onze expertfuncties houden we focus.



De cliënt krijgt de minst intensieve, maximaal effectieve zorg, op de juiste plek in de keten (*stepped care*). We doen decentraal wat kan en centraal wat moet. We streven naar een gezond rendement omwille van de continuïteit.



We weten wat onze klant (cliënt, leerling, verwijzer) van ons wil en sluiten met ons aanbod beter aan bij de klantvraag. Vergroten van participatie en autonomie is daarbij leidend. Bij de inrichting van onze processen denken we vanuit de klant. We benaderen de cliënt met respect. Onze service en bejegening worden gewaardeerd. Onze huisvesting is gemoderniseerd, waarbij de behoeftes en noden van cliënten en leerlingen als uitgangspunt zijn genomen.

Klant centraal

Volwassenenrevalidatie & arbeidsre-integratie

Volwassenenrevalidatie biedt een productenmix aan die over de afgelopen jaren redelijk stabiel is gebleven.

De gegevens uit een recente portfolioanalyse zijn meegenomen in de doelstellingen, waardoor onze marktpositie een impuls kan krijgen.

- We bieden topreferente zorg op het gebied van chronische pijnrevalidatie, complexe traumarevalidatie en arm-handrevalidatie voor specifieke doelgroepen;
- We bieden topklinische zorg op het gebied van dwarslaesie, cognitieve revalidatie en traumarevalidatie;
- We richten ons op de nieuwe doelgroepen: oncologische revalidatie en Parkinsonpatiënten;
- We streven naar intensieve samenwerking op het gebied van CVA-zorg en amputatie met de verpleeghuizen in de regio;
- Ons aanbod op het gebied van sport en arbeid groeit.

Kinderrevalidatie, speciaal onderwijs & wonen

In 2016 staat in Valkenburg aan de Geul een volwaardig Kindcentrum waar het kind op maat wordt bediend met Revalidatie, Wonen en Verblijven en Speciaal Onderwijs. Met een Kindcentrum bedoelen we een expertisecentrum voor kinderen met een lichamelijke beperking of een langdurige ziekte, waar ouders en kinderen terecht kunnen voor alles dat ze daarbij nodig hebben.

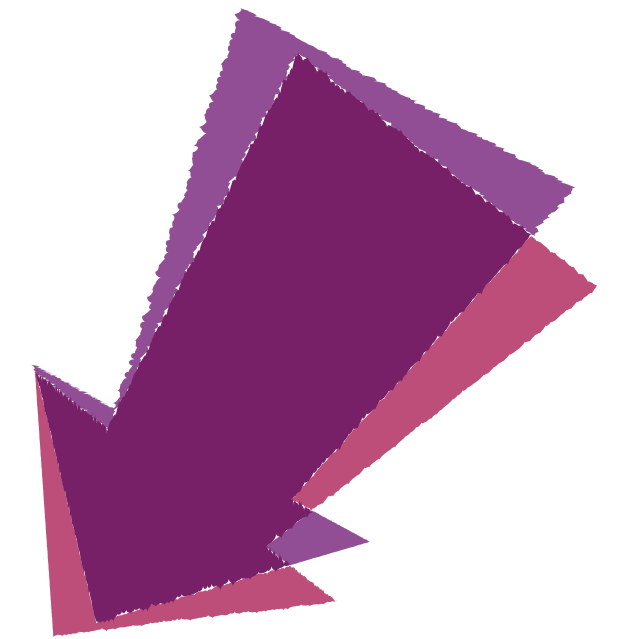
We ontwikkelen nieuwe zorgprogramma's op maat voor langdurig zieke kinderen.

- Onze zorg op het gebied van arm-handvaardigheden wordt als topreferent ontwikkeld;
- Op het terrein van wonen & verblijven zullen we ons aanbod uitbreiden;
- We verruimen onze diplomalijn: we breiden het aantal HAVO- en VMBO-profielen uit.

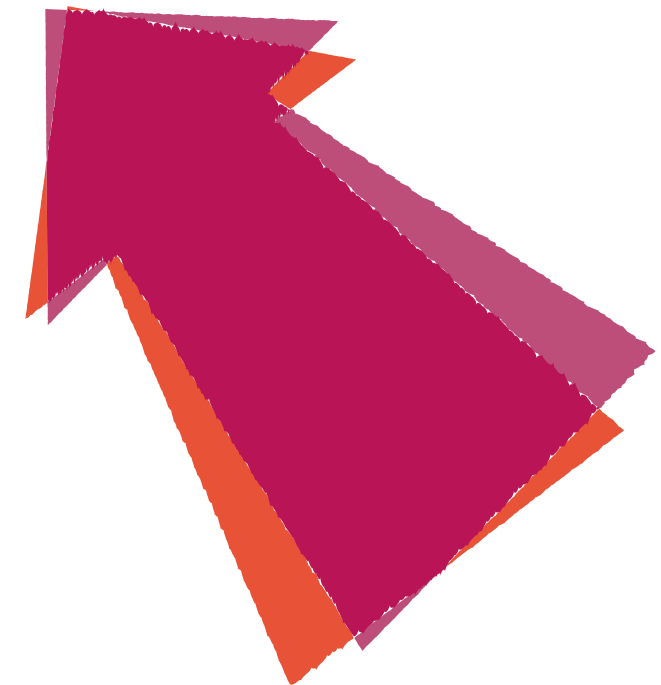
Audiologie & communicatie

In 2016 is Adelante audiologie & communicatie in heel Limburg de vanzelfsprekende partner voor (hulp)vragen op het gebied van gehoor-en/of spraak-taalproblemen. Wij bieden op alle vestigingen producten aan op het gebied van gehoor en taal. Daarnaast profileren we ons bovenregionaal door de (verdere) ontwikkeling van één topreferent en twee topklinische producten op de volgende gebieden:

- Diagnostiek en behandeling van tinnitus- en hyperacusisklachten (topreferent);
- Diagnostiek en behandeling van auditieve verwerkingsproblemen en dyslexie
- Op het gebied van cochleaire implantaten, samen met het azM.



De klant staat centraal. Ons aanbod sluit beter aan op de vraag. In dialoog met de klant leggen we het meest haalbare en gewenste resultaat vast. Vergroting van autonomie en participatie zijn leidend.



Kwaliteit van zorg en onderwijs

Voor onze klanten, de patiënten, cliënten en leerlingen, gaat het bij kwaliteit om drie aspecten:

- Bovenal het resultaat van ons 'medisch specialistisch product', ons 'audiologisch product' en ons 'speciaal onderwijsproduct';
- Het proces waar cliënten mee geconfronteerd worden;
- De bejegening en de service door onze medewerkers.

Op alle drie aspecten maken we kwaliteitsbeleid en spreken we af hoe hoog we de lat leggen.

Het medisch specialistisch en audiologisch product

We ontwikkelen de komende jaren inzicht in en transparantie over onze kwaliteit en over onze resultaten. Voor een aantal zorgproducten zal vastgesteld worden welke indicatoren gehanteerd zullen worden. De middelen die daarbij worden ingezet zijn:

- Complicatieregistratie en -bespreking;
- Casusbesprekingen;
- Uitkomsten metingen, resultaat metingen;
- Zorgprogramma's;
- Kwaliteitsvisitaties;
- Kritische processen;
- Indicatoren.

Kwaliteit van het speciaal onderwijs

Het toekomstperspectief van de leerlingen en de opbrengst van het onderwijs staat veel meer dan voorheen centraal. We streven naar het hoogste uitstroomniveau. We ontwikkelen indicatoren voor de kwaliteit. We sluiten daarin aan bij branche-indicatoren.

Procesorganisatie

We hanteren bij onze procesbeschrijvingen indicatoren voor toegankelijkheid, tijdigheid, klantgerichtheid en doelmatigheid.

Betere processen leiden tot betere afstemming tussen de vraag naar zorg en de benodigde inzet van mensen en middelen.

Bejegening en service

Adelante-breed maken we werk van bejegening en bekijken we hoe we de service op een nog hoger niveau kunnen krijgen.

Training van medewerkers, maar vooral ook ideeën van medewerkers en cliënten om de service te verbeteren, krijgen hierbij aandacht.

Het kwaliteit management systeem

Adelante wil voor alle onderdelen van zorg en ondersteuning een keurmerk krijgen en houden waaruit blijkt dat er sprake is van een goed werkend kwaliteit management systeem. Voor het speciaal onderwijs sluiten we aan bij een voor de branche ontwikkeld kwaliteitscertificaat.

We leveren meetbare kwaliteit in onze zorg- en onderwijsprocessen. Op ons zorg- en onderwijsproduct, onze zorg- en onderwijsprocessen en onze bejegening en service maken we kwaliteitsbeleid en spreken we af hoe hoog we de lat leggen.

Meetbare kwaliteit

Om onze expertfunctie te versterken hebben we onderzoek en innovatie nodig. Daartoe is het Adelante kenniscentrum ingericht. In de komende periode versterken we de samenhang tussen de verschillende activiteiten.

Topreferente en topklinische producten

We maken een transitie door van *expert based* behandelen naar *evidence based* handelen.

Met vier onderzoekslijnen brengen we *evidence based* handelen in de revalidatiegeneeskunde op een hoger plan.

Ons revalidatiegeneeskundig onderzoek spitst zich toe op:

- chronische pijn;
- complexe arm-handvaardigheden bij volwassenen en kinderen;
- complexe traumatarevalidatie.

Deze onderzoekslijnen vormen samen een *center of excellence* voor onze 'topklinische en topreferente' producten.

Hierin worden verschillende fases van het kenniscentrum aan elkaar gekoppeld:

- Vragen uit het primaire proces, van behandelaar, patiënt/cliënt of omgeving zijn input voor onderzoek of innovatie;
- Deze onderzoek- of innovatievraagstukken worden opgelost met gefinancierde projecten;
- De resultaten worden getoetst in het primaire proces;
- De uitkomsten van de toetsing kunnen aanleiding geven voor nieuwe vragen;
- De resultaten worden verspreid via cursussen, lezingen, workshops, publicaties etc.

Uitbreiding onderzoekslijnen

In 2016 hebben we in samenwerking met partners een onderzoekslijn 'tinnitus & hyperacusis' opgezet. Ook willen we bij het speciaal onderwijs de opbrengst van onze onderwijsprogramma's onderbouwen met - bij voorkeur - wetenschappelijk onderzoek.

Ondersteuning van *evidence based practice*

In de komende vijf jaar gaan we verder met het beschrijven van zorgprogramma's. In 2013 wordt 80% van onze patiënten behandeld volgens een, volgens vastgestelde standaard, beschreven zorgprogramma. Daarna bepalen we de *evidence* en zo nodig actualiseren we die. Met innovatie- en onderzoeksprojecten verhogen we de kwaliteit van het behandelprogramma. Alle onze programma's voldoen over vijf jaar aan de geldende *evidence*.

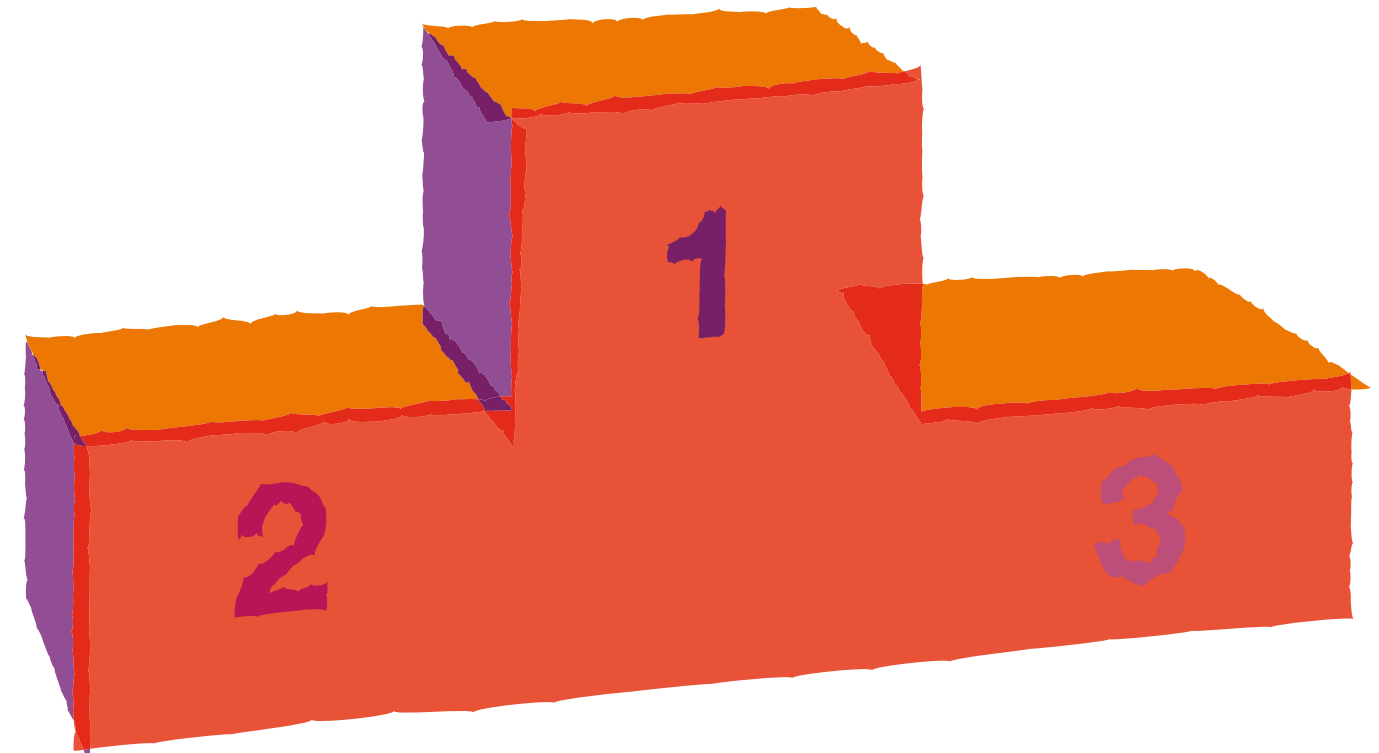
Kennisverspreiding

We dragen onze kennis uit via cursussen en scholingen. Cursussen in ons werkveld voeren we uit onder de vlag van Adelante, waar mogelijk in samenwerking met andere (onderwijs)instituten. Opbrengsten die hieruit voortkomen zetten we in om de expertfunctie te onderhouden en uit te bouwen met onderzoek en innovatie.

Expert functie

We investeren in onderzoek en innovatie om onze expertfuncties verder te ontwikkelen en te behouden.

We versterken onze huidige onderzoekslijnen. We zetten een nieuwe onderzoekslijn op. We verspreiden de door ons opgebouwde kennis door het aanbieden van onderwijs en cursussen.



De patiënt of leerling moet verzekerd zijn van de best mogelijk zorg. Als we met zorgaanbieders samenwerken, laten we ons dus leiden door de zorgvraag. Adelante levert altijd een deel van de zorg, volgens het model van *stepped care*. Onze samenwerkingspartners leveren de rest. Daarvoor is goede afstemming noodzakelijk. Wij zien de relaties met onze partners als een netwerk, waarbij de intensiteit van de relatie samenhangt met de intensiteit van de verwijfsstromen. Wij spreken met onze samenwerkingspartners af wie de regie heeft over de keten. Dat kunnen we zelf zijn, dat kan ook een andere aanbieder zijn.

Netwerk

Strategische partners

Om minder afhankelijk te zijn van de reguliere financieringsstromen hebben we ons aanbod uitgebreid met minder complexe producten die veelal voortkomen uit participatievragen. Ook bieden we andere (commercieel) gefinancierde producten aan. De regio die we bedienen is vergroot. Met onze expertfuncties opereren we landelijk. En waar dit kan bieden we zorg aan over de grens, in de Euregio. We willen met zoveel mogelijk ziekenhuizen in Limburg een strategische relatie opbouwen, vergelijkbaar met onze huidige relatie met azM en Atrium MC. We onderzoeken de mogelijkheid van een dergelijke relatie met een ziekenhuis in de Euregio. We sluiten een strategisch partnerschap met een of meer organisaties voor verpleeg- en verzorgingshuiszorg. Voor academisering bij revalidatie-geneeskunde en audiologie is het MUMC+ onze belangrijkste partner. Op het gebied van auditieve verwerkingsproblemen zoeken we samenwerking met een andere academische instelling.

Overige samenwerkingspartners

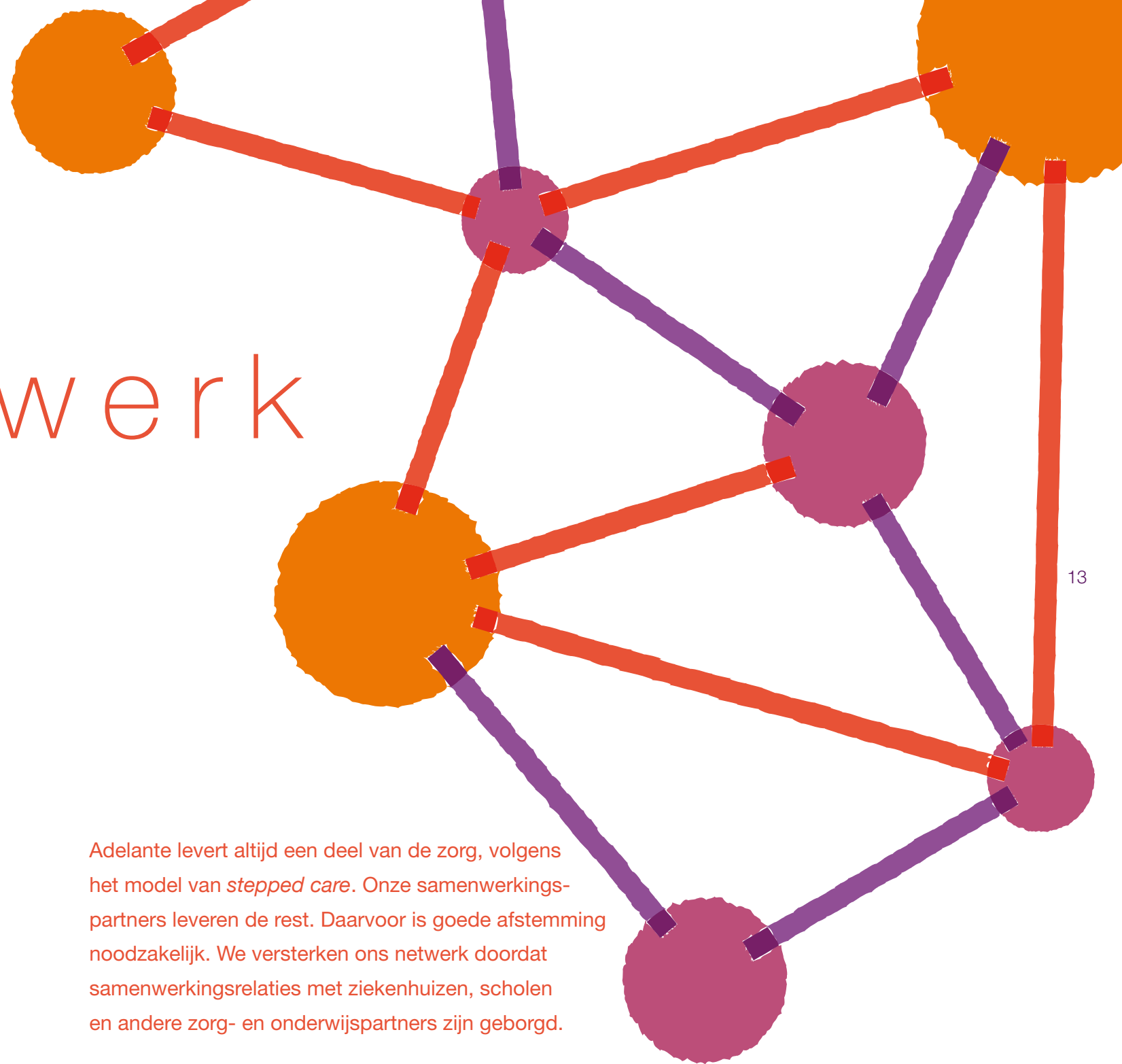
Vanuit het *stepped care* principe, verzekering van instroom en het uitwisselen van kennis intensiveren we (per doelgroep) de samenwerking met ketenpartners, zoals o.a.:

- Van de eerste lijn tot en met chronische zorg willen we de in- en uitstroom adequaat borgen;
- In de keten 'gehoor en taal' hebben we in 2016 uitstekende relaties met de top drie verwijfsers.

Verwijfsers

In verwijfsersonderzoek gaan we bij verwijfsers na wat ze van onze dienstverlening vinden en wat voor hen belangrijk is. Deze informatie gebruiken we om onze dienstverlening aan hen te verbeteren.

Adelante levert altijd een deel van de zorg, volgens het model van *stepped care*. Onze samenwerkingspartners leveren de rest. Daarvoor is goede afstemming noodzakelijk. We versterken ons netwerk doordat samenwerkingsrelaties met ziekenhuizen, scholen en andere zorg- en onderwijspartners zijn geborgd.



Medewerkers blijven onze belangrijkste factor voor de uitvoering van onze kernactiviteiten en de realisatie van onze ambities.

De productiviteit moet en zal uit efficiencyoverwegingen toenemen.

Tegelijkertijd vragen onze ambities om een nieuw type medewerker en leidinggevende. De nadruk komt op andere gedragsvaardigheden te liggen. De Adelante-medewerker nieuwe stijl is klant-, resultaat- en servicegericht, veranderbereid en ondernemend, daadkrachtig en flexibel. Kortom, het aantrekken, binden en blijvend inzetbaar houden van medewerkers is daarmee het dominante thema voor de komende jaren.

Klaar voor de toekomst

Inspirerende werkomgeving

Daarom is een inspirerende werkomgeving belangrijk. Een omgeving waarin medewerkers:

- op de hoogte zijn van relevante informatie;
- fouten durven maken;
- worden uitgedaagd zich te ontwikkelen;
- nieuwe kennis gemakkelijk tot zich nemen en toepassen in de praktijk;
- blijvend inzetbaar zijn;
- de belasting van de functie aankunnen en;
- onder adequate arbeidsomstandigheden werken.

Hun leidinggevende is zichtbaar en inspireert hen. De medewerkers zijn geïnformeerd over en betrokken bij veranderingen.

Zij zoeken elkaar op als dat meerwaarde heeft, over de grenzen van locaties en teams heen.

Efficiënte en flexibele inzet

Met het oog op de klantvraag zullen medewerkers toenemend hun activiteiten uit gaan voeren op andere tijden en andere plaatsen.

We zullen meer gaan werken buiten kantoor tijden, op andere locaties, ook bij samenwerkingspartners. Medewerkers kunnen dit niet vanzelf, ze moeten dit leren. Anderzijds moeten ze hierbij ook worden ondersteund met *up-to-date* ICT-toepassingen.

Ook kijken we om efficiencyredenen kritisch naar de inzet van onze medewerkers. Schaarse professionals zullen daar ingezet worden waar zij gezien hun opleiding en achtergrond het meest nodig zijn. Functiedifferentiatie wordt daarmee noodzaak. Temeer daar het aantrekken van gekwalificeerd personeel op onderdelen lastig zal blijken te zijn. Steeds weer zal de afweging worden gemaakt of een eventueel tekort aan arbeidspotentieel anders kan worden opgevangen door bijvoorbeeld of een effectievere aanpak, slimmere methoden of systemen.

Onze organisatie is financieel gezond, efficiënt georganiseerd, optimaal gehuisvest, flexibel en met een naar buiten gerichte cultuur. Onze bedrijfsvoering is *state-of-the-art*, ondersteunend aan de zorg- en het onderwijs. Het HR-beleid richt zich op de ontwikkeling van onze medewerkers en leidinggevenden.



Adelante is een zorggroep met volwassenenrevalidatie & arbeidsreïntegratie, kinderrevalidatie, speciaal onderwijs & wonen en audiologie & communicatie als kernactiviteiten.

Hoe werken wij

Ruim 1000 gemotiveerde professionals ondersteunen volwassenen en kinderen die kampen met de gevolgen van een ziekte, aangeboren aandoening of ongeval. Al 40 jaar helpen wij hen de gezondheid te herstellen en zo zelfstandig mogelijk deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Daarbij zoeken we voortdurend afstemming en samenwerking. Met de cliënt zelf, met hun familie, met ketenpartners, met verwijzers zoals specialisten en huisartsen, met onderwijsinstellingen en met collega's. Zo versterken wij onze specialistische functies en topklinische speerpunten. De locaties van Adelante vindt u in Hoensbroek, Valkenburg aan de Geul, Heerlen, Maastricht, Venlo en Steijl. Daarnaast is Adelante actief in poliklinieken van ziekenhuizen en in ambulante begeleiding van onder andere scholen.

Adelante

Motto

Ons motto is: 'haal het beste uit jezelf'. Samen met onze cliënt richten we ons niet op zijn of haar beperkingen, maar op de mogelijkheden: wat kan er nog wèl. Wij beloven het beste uit onszelf en onze cliënten te halen om de grenzen van het haalbare zo ver mogelijk op te rekken.

Adelante

zandbergsweg 111

6432 CC Hoensbroek

t 045 - 528 28 28

www.adelante-zorggroep.nl

