



Internal branding Sint Franciscus Gasthuis

augustus 2010

Over het Sint Franciscus Gasthuis

Rijke historie

Op 26 mei 1892 werd het Sint Franciscus Gasthuis gesticht door Hubertus Kusters, een Franciscaanse pater uit Rotterdam. Het ziekenhuis startte toen met twaalf bedden en vijf Augustinessen zusters en richtte zich in eerste instantie op armen en behoeftigen. Franciscus van Assisi is de stichter van de orde der Franciscanen die bekend was om zijn grote liefde voor de natuur, mensen en dieren. Zijn sterfdag, 4 oktober, is daarom beter bekend als diierendag. Het Gasthuis viert elk jaar het Franciscusfeest rondom 4 oktober, speciaal voor zijn medisch specialisten, medewerkers, vrijwilligers en gepensioneerden.



Franciscus van Assisi

Heden

Inmiddels is het Sint Franciscus Gasthuis een ziekenhuis waar zorg en opleidingen worden verleend op het gebied van bijna alle specialismen. 'Uw zorg, onze passie' is het motto van het Rotterdamse Sint Franciscus Gasthuis. Het vat precies samen waarvoor het ziekenhuis staat: vanuit het hart en met passie zorgen voor patiënten. Niets geeft een mens immers meer onzekerheid en zorgen dan gezondheidsproblemen. Ruim tweeduizend medewerkers en 150 medisch specialisten zetten zich dagelijks in voor een optimale zorg aan patiënten. Als werkgever blijft het ziekenhuis streven naar goede faciliteiten en ontwikkelmogelijkheden, zodat iedereen met passie hun werk kan blijven uitvoeren.

Topklinische status

Het Sint Franciscus Gasthuis is het enige algemene ziekenhuis in Rotterdam met de topklinische status. Dit betekent dat het ziekenhuis voorop loopt in kwaliteit van patiëntenzorg, onderwijs, opleiding, onderzoek en vernieuwing. Patiënten kunnen dan ook terecht voor zowel goede basiszorg en dienstverlening als voor hooggespecialiseerde en hoogwaardige acute en complexe zorg. De (super)specialistische kennis die in huis is, wordt aan artsen en verpleegkundigen in opleiding doorgegeven. Ons ziekenhuis heeft een eigen Leerhuis dat verantwoordelijk is voor de organisatie en coördinatie van een groot aantal medische en verpleegkundige vervolgoopleidingen en een eigen trainingsaanbod aanbiedt.

NIAZ accreditatie

Op dinsdag 17 juni 2008 heeft het Sint Franciscus Gasthuis het NIAZ accreditatiebewijs ontvangen. Deze NIAZ accreditatie is een kwaliteitskeurmerk dat aangeeft dat het ziekenhuis goede kwaliteit van zorg biedt en veilig is. Om aan de norm te blijven voldoen, zijn in het Sint Franciscus Gasthuis op veel terreinen afspraken gemaakt en procedures vastgelegd. Alle afdelingen doen periodiek onderzoek om na te gaan in hoeverre wordt voldaan aan de norm en op welke punten het beter kan. In deze beoordeling is naast kwaliteit van zorg ook veel aandacht voor patiëntveiligheid en een veilige werkomgeving voor medewerkers.

Marktwerving en -onderzoek

In 2006 heeft Wemar B.V. organisatiebreed een marktonderzoek uitgevoerd, waarbij zowel patiënten, huisartsen, medisch specialisten als medewerkers zijn geïnterviewd. Aanleiding voor dit onderzoek was de toenemende marktwerving in de zorg en de daarmee samenhangende noodzaak om zich blijvend te onderscheiden van andere zorgaanbieders.

Een van de resultaten uit het onderzoek was dat het Sint Franciscus Gasthuis bij (potentiële) patiënten redelijk bekend is met een naamsbekendheid van 77%, maar men vaak niet weet te benoemen waarvoor het ziekenhuis staat of goed in is. Ook bij huisartsen was dit het geval. Conclusie was dan ook dat er discrepantie zit tussen de huidige en gewenste identiteit van het ziekenhuis en dat het een onvoldoende ontwikkeld en onderscheidend imago heeft.

Missie, visie en waarden

In het kader van het op te stellen meerjarenbeleidplan 2009-2013, is vanzelfsprekend getoetst of de huidige missie, visie en waarden nog voldeden. Aangezien de missie alleen ging over zorgverlening en het Sint Franciscus Gasthuis als STZ-ziekenhuis ook een andere 'bestaansreden' had, namelijk opleiden, is besloten om de missie en waarden opnieuw te bepalen.

Naar aanleiding van het onderzoeksresultaat van Wemar en met het oog op het nieuwe meerjarenbeleidplan is besloten om in samenwerking met drs. Andy Mosmans RM te benoemen wat in essentie de (gewenste) betekenis is van het 'merk' Sint Franciscus Gasthuis. Ofwel: vanuit welk uitgangspunt wil het ziekenhuis verder werken aan zijn eigen toekomst en dagelijks het verschil maken (corporate storytelling). Heidagen met diverse vertegenwoordigers uit de organisatie en vergaderingen met adviesorganen, zoals de Cliënten- en Ondernemingsraad, hebben geleid tot de nieuwe formulering van onderstaande missie en bijbehorende waarden.

Missie

Niets geeft een mens meer onzekerheid en zorgen dan gezondheidsproblemen. In het Sint Franciscus Gasthuis beschouwen wij het als onze missie om, in de geest van de naamgever en vanuit ons hart, te zorgen voor de zorgen van onze patiënten door het bieden van:

- Hoogwaardige deskundigheid van medici, verpleegkundigen en andere medewerkers,
- Goede ondersteunende dienstverlening en informatievoorziening,
- Samenwerking met andere zorgaanbieders in de keten,
- Continue ontwikkeling van deze deskundigheid als topklinisch opleidingsziekenhuis,
- Een behandel- en verblijfsomgeving die de naam Gasthuis rechtvaardigt.

Belangrijkste verschillen met de oude missie zijn:

- Niet alleen zorg verlenen, maar ook opleiden;
- Patiënt centraal: zorgen voor zorgen van de patiënt.

Waarden

Hiermee samenhangende waarden zijn:

- Betrouwbaarheid (kernwaarde)
- Gastvrij, deskundig, innovatief (hoe we zijn)
- Kwalitatief, oplossingsgericht, efficiënt (wat we doen)



Slogan

Als gevolg van de nieuwe missie wilden we de oude slogan 'Van zichtbaar naar beter' vervangen. Het doel van het verwoorden van de kern van ons handelen in een pakkende zin was om de bewustwording van de missie in eerste instantie onder onze medewerkers en medisch specialisten te bewerkstelligen. Deze bewustwording moest zorgen voor een verbetering in het uitdragen van de missie. Er is dan ook voor gekozen om de slogan via een prijsvraag te laten bepalen door degenen die dit moesten uitdragen: de medeWerkers = medeMerkers.

In totaal hebben bijna negen honderd medewerkers een slogan ingestuurd. De winnaar van de nieuwe slogan 'Uw zorg, onze passie' is tijdens de nieuwjaarsreceptie in januari 2009 bekendgemaakt. Dit was tevens de start om de nieuwe missie en slogan uit te rollen in de organisatie, maar ook naar de buitenwereld.

Vertaling operationele processen

Na de bepaling van missie, waarden en slogan zijn deze consequent vertaald naar alle operationele processen met als doel onze medewerkers en medisch specialisten ook echt medemerkers te maken. Het uitdragen van de missie en kernwaarden is een taak van iedereen. Het is echter vooral een taak van 'de lijn' om deze uit te dragen en medewerkers hierin te stimuleren en bewust van te maken. De afdeling Marketing & Communicatie en Personeel & Organisatie spelen hierbij een grote rol en nemen dit, indien mogelijk, in hun activiteiten en middelen mee. Hieronder een aantal concrete voorbeelden:

Bijeenkomsten

Na de vaststelling van de missie, bijbehorende waarden en het meerjarenbeleidplan zijn lunchbijeenkomsten met Raad van Bestuur en elke afdeling georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomsten ging de Raad van Bestuur in gesprek met medewerkers en medisch specialisten uit de organisatie met als doelen het gedachtegoed van het meerjarenbeleidplan over te dragen, perspectieven uit te wisselen en ideeën te verkennen.

Tijdens de Dag van de Zorg lopen de Raad van Bestuur en het managementteam mee met verpleegkundigen met als doel nog beter inzicht te krijgen wat er op de werkvloer speelt en om waardering te uiten.

Franciscusfeest

Dit laatste geldt ook voor het Franciscusfeest dat jaarlijks op de sterfdag van Franciscus van Assisi wordt georganiseerd voor alle medisch specialisten, medewerkers, vrijwilligers en gepensioneerden. Het is belangrijk om in een ontspannen sfeer tijd met elkaar door te brengen, want zorgverlening is samenwerken. Goede en veilige zorg is alleen mogelijk als we als team functioneren. En juist dat is te voelen tijdens deze meer dan geslaagde feesten. Tijdens dit feest wordt sinds 2008 de Franciscaan uitgereikt; een beeldje voor de persoon die zich al lange tijd en met veel passie inzet voor het ziekenhuis. In 2009 is het beeldje uitgereikt aan een vrijwilligster die al 33 jaar actief betrokken is bij het ziekenhuis.

Communicatiemiddelen

In alle middelen is de slogan opgenomen; van briefpapier tot internet. Sinds begin 2010 kunnen medewerkers via intranet, 'SFG NET' reageren op een maandelijks blog van de Raad van Bestuur, waarin dieper wordt ingegaan op een van de waarden. Via de blog, maar ook een poll wordt interactie gestimuleerd, want de mening van medewerkers is van groot belang. Eén keer per twee maanden krijgen medewerkers het personeelsblad de 'Franskrant' thuisgestuurd; het blad dat wordt gemaakt voor en door medewerkers. Meerdere rubrieken zijn gerelateerd aan de diverse waarden en centrale thema's uit het meerjarenbeleidplan. Tevens gaat één rubriek specifiek over een onderwerp rondom de missie, waarden of slogan.

Ook aan het 'Franciscus Magazine', ons patiëntentijdschrift, en de website www.sfg.nl die in 2008 als beste ziekenhuissite van Nederland werd beoordeeld, leveren medewerkers en medische specialisten hun bijdrage door hun verhaal met passie te vertellen. In het jaarbericht 2009 (www.sfg.nl/jaarbericht) geven medisch specialisten en medewerkers de identiteit van het ziekenhuis weer door via een persoonlijk quote te vertellen hoe de waarden terugkomen in de dagelijkse praktijk.



Fotosessie arbeidsmarktcommunicatie

Om daadwerkelijk de passie uit te stralen die we beogen, figureren onze eigen medisch specialisten en medewerkers in film- en fotosessies. Ten behoeve van de arbeidsmarktcommunicatie is een aantal speciale fotografiedagen geweest en een film opgenomen (www.sfg.nl banner 'SFG in beeld'). Ook dit soort activiteiten draagt bij aan de interne trots van medewerkers en medisch specialisten.

Historie

In 2009 werd de toegangspoort van de oude locatie aan de Schiekade herplaatst op het voorterrein van het Sint Franciscus Gasthuis. Enige maanden daarna onthulden Henk Gerla, voorzitter Raad van Bestuur, en de leden van de Historische Commissie de zes meter lange historische wand in de Centrale Hal van het ziekenhuis. Het grote kunstwerk toont de geschiedenis, de kernwaarden en informeert tevens over de huidige status als enige topklinische opleidingsziekenhuis van Rotterdam. Tevens is een historische film gemaakt met interviews met verschillende Zusters Augustinessen. De vele herinneringen die zij aan hun Gasthuistijd hebben, geven een prachtig kleurrijk historisch beeld.

Al bijna vijf jaar verzorgt een vrijwilligster symbolische schikkingen voor het Stiltecentrum in ons ziekenhuis van bijvoorbeeld bloemen, vruchten of stenen. In deze vijf jaar is het idee gegroeid om een boekje uit te geven met een aantal van deze symbolische schikkingen in combinatie met verhalen van mensen uit het Gasthuis: medewerkers, bezoekers, patiënten en vrijwilligers. Dit boekje is in 2009 uitgegeven en heet 'Veelkleurig leven'. De schikkingen verbeelden de vele ervaringen die mensen in ons Gasthuis opdoen en die niet zelden van grote invloed zijn op hun leven. Op heel eigen wijze levert dit boekje een bijdrage aan de missie van het Sint Franciscus Gasthuis: Uw zorg onze passie. Zorg hebben voor mensen betekent immers ook aandacht hebben voor het levensverhaal van mensen en voor wat ze meemaken.

Werken en leren

Als topklinisch ziekenhuis besteden we veel aandacht aan opleiding en bijscholing. De kennis die in huis is, wordt aan artsen en verpleegkundigen in opleiding doorgegeven. Daarnaast wordt continu gewerkt aan een goed opleidingsklimaat voor medewerkers die al bij het Sint Franciscus Gasthuis werken. Intern is een management development programma ontwikkeld met als uitgangspunt om leidinggevenden te ondersteunen in een continue ontwikkeling op het gebied van kennis, houding en vaardigheden. Tijdens één programmaonderdeel 'Strategie van het Sint Franciscus Gasthuis, samen bouwen aan een mooie toekomst' staan de missie, waarden en ambities van het ziekenhuis centraal. In de bijeenkomst vindt een interactief gesprek plaats tussen de deelnemers en de Raad van Bestuur. Jaarlijks wordt een themaweek georganiseerd met een leerzaam en interactief programma met diverse workshops en activiteiten. Hierdoor blijven medewerkers gemotiveerd en bovendien komt dit ten goede aan de kwaliteit van patiënten zorg.

Op de eerste werkdag van elke maand vindt de introductiebijeenkomst voor nieuwe medewerkers plaats. Tijdens deze bijeenkomst vertelt de Raad van Bestuur waar we voor staan, wat de ambities van ons ziekenhuis zijn en hoe we dit uitdragen naar collega's en patiënten. Tevens wordt een film gedraaid waarbij nieuwkomers door de ogen van onze medewerkers een beeld krijgen van het grote en gevarieerde aanbod aan functies en opleidingen in het Sint Franciscus Gasthuis.

Gastvrij

Diverse medewerkers hebben de klantgerichtheidstraining bij de Efteling gevolgd. Tijdens deze training wordt de visie op klantgerichtheid toegelicht: werken vanuit je motivatie en kernkwaliteiten. Medewerkers worden gestimuleerd om actiepunten te formuleren waarmee zij zelf de klantgerichtheid op hun afdeling of binnen het ziekenhuis kunnen vergroten. Deze actiepunten richten zich bijvoorbeeld op informatievoorziening, bereikbaarheid van de afdeling, ontspanningsmogelijkheden voor patiënten en continuïteit in processen. In 2009 is een aantal medewerkers van het Sint Franciscus Gasthuis via train-de-trainer opgeleid om de klantgerichtheidstraining intern te geven. Daarmee is direct de mogelijkheid gegrepen om de training gericht te vertalen naar ons ziekenhuis.

Resultaten

Bovengenoemde consequente vertaling naar alle operationele processen heeft diverse concrete resultaten opgeleverd, waarvan we er hieronder een aantal noemen:

Beste Werkgever

In juni 2009 werd bekend dat het Sint Franciscus Gasthuis hoort bij de Beste Werkgevers van 2009. Het ziekenhuis ontvangt op basis van de resultaten van een medewerkeronderzoek een zilveren positie in de Beste Werkgevers Gids 2009.



Ons ziekenhuis krijgt een gemiddeld cijfer van 7,8 ten opzichte van 7,4 in 2008 en 7,2 ziekenhuizen landelijk. Met name op onderwerpen als klantgerichte organisatie, klantgerichtheid heeft prioriteit, efficiënt kunnen werken, baanzekerheid en vertrouwen in de leiding wordt hoog gescoord in vergelijking tot andere ziekenhuizen. Ook in 2010 is het Sint Franciscus Gasthuis genomineerd voor de titel van Beste Werkgever.

Beste ziekenhuizen en specialisten

We zijn in 2009 dertig plaatsen gestegen in de AD Ziekenhuis Top 100 en behoren daarmee tot de top drie ziekenhuizen in de regio Rotterdam. In het Elsevier-onderzoek 'De beste ziekenhuizen 2009' staat ons ziekenhuis landelijk op een tweede en regionaal op een eerste positie. Deze resultaten sluiten aan bij de ambitie die het topklinische Sint Franciscus Gasthuis heeft, namelijk om zijn patiënten op gastvrije wijze de best mogelijke zorg te bieden. Tevens deed Elsevier onderzoek naar de beste specialisten. De urologen en pathologen worden landelijk als beste specialisten in hun vakgebied beoordeeld. De internisten, longartsen, maag-, darm- en leverartsen en medisch microbiologen staan allen op de derde plaats in de landelijke uitslag.

Sterrengids Gastvrijheidszorg

Het Sint Franciscus Gasthuis heeft op donderdag 3 juni 2010 drie sterren ontvangen in de 'Sterrengids Gastvrijheidszorg in Zorginstellingen 2010' voor zijn gastvrijheid. Met deze classificatie toont het ziekenhuis zijn hoge kwaliteit van eten en drinken, ambiance en aangeboden service voor patiënten en bezoekers. Het Sint Franciscus Gasthuis is in deze Sterrengids het hoogst scorende ziekenhuis van Zuid-Holland en staat landelijk op een zesde positie.

Patiënttevredenheid

Ruim 95% van de ondervraagde patiënten die, in de periode mei 2008 tot en met juni 2009, het Sint Franciscus Gasthuis heeft bezocht, kiest bij een volgend bezoek opnieuw voor ons ziekenhuis. De patiënten geven een gemiddeld rapportcijfer van 8,1 voor de totale behandeling. De patiënten zijn over het algemeen het meest tevreden over de bejegening door artsen, verpleegkundigen en polikliniekmedewerkers. Ze vinden de medewerkers deskundig, respectvol en behulpzaam. Iedere afdeling wordt gevraagd om gericht te werken aan de verbeterpunten die blijken uit de patiënttevredenheidsonderzoeken. Daarnaast pakken we de ziekenhuisbrede projecten op zoals de verbetering van de bewegwijzering, schoonmaak, en patiëntenvoorlichting. Vanaf medio 2010 wordt naast het ontbijt en lunch ook de warme maaltijd aan het bed uitgeserveerd via Meals on Wheels. Dit betekent dat de patiënt op het moment dat het eten wordt geserveerd, kan kiezen wat hij wil eten en niet de dag ervoor.

Dat patiënten onze zorg waarderen zien we ook terug in het groeiend aantal patiënten dat voor ons ziekenhuis kiest, zowel op onze hoofdlocatie aan de Kleiweg als in onze buitenpoli in Berkel en Rodenrijs.

Succes vieren

Het is belangrijk om behaalde successen met elkaar te vieren. Door het jaar heen worden medewerkers op verschillende manieren beloond. Zo kregen alle medisch specialisten en medewerkers naar aanleiding van de behaalde resultaten in het onderzoek van Elsevier een gebakje aangeboden. De drie sterren voor gastvrijheid werden gevierd met een cadeaubon die naar het huis van elke medewerker werd gestuurd. Aan het einde van de landelijke open dag bedankte de voorzitter Raad van Bestuur tijdens de borrel iedereen voor hun inzet tijdens deze succesvolle dag door zijn waardering uit te spreken en een presentje uit te delen. Sinds twee jaar wordt het kerstcadeau aangeboden door een speciaal gezelschap engelen die zingend een boodschap meegeven aan de medewerkers.



Engeltjes geven zingend medewerkers hun kerstcadeau.

[De achtste plek in de AD top 100 is gevierd met een gezonde passievrucht smoothie voor iedere medewerker om hen te bedanken voor de inzet waarmee zij de slogan: 'Uw zorg, onze passie' uitdragen.](#)

Identiteit = imago

In 2012 is een nieuw marktonderzoek gepland waaruit moet blijken of de identiteit en het imago van het Sint Franciscus Gasthuis vrijwel aan elkaar gelijk zijn. In de tussentijd blijven alle medewerkers en medisch specialisten zich met passie inzetten om optimale zorg aan onze patiënten te leveren. We houden vast aan onze slogan: 'Uw zorg, onze passie'. Zorg blijft immers mensenwerk en ieder van ons kan iedere dag het verschil maken als individu, maar juist ook als onderdeel van een team.