



Flevoziekenhuis
almere



Zorg met aandacht
Tweejarenbeleid 22 | 24



INHOUD

Voorwoord	3	Zorg met aandacht	7	Focus 22 24	16	Bijlagen	26
		Onze omgeving	9	Acute zorg verstevigen	17	Praatplaat	27
Inleiding en verantwoording	4	Onze visie	10	Dynamisch werken	19	Doelen 2022 2024	28
		Onze missie	11	Goede, veilige informatievoorziening	21		
		Onze kernwaarden	12	Financieel gezond	21		
				Duurzaam	22		
		Ons profiel	13				
		Zorg- en netwerkpartners	13	Ons toekomstbeeld	24		
		Onze positie in het zorgnetwerk	13	Infographic	25		
		Profiel	14				

Voorwoord

Oog, oor en gevoel hebben voor onze medemensen is wat de huidige tijd van ons vraagt. In essentie helpt iedereen graag een ander. In het Flevoziekenhuis zit dit in ons DNA. Anderen helpen en zorg verlenen zijn onze belangrijkste taken.

Een ander helpen kan al met kleine dingen, zoals een boodschap doen voor je zieke buurman of iemand vragen hoe het gaat en dan écht luisteren. Het is eigenlijk heel simpel, maar betekent vaak ontzettend veel. Juist in de zorg. Met oprechte aandacht en het stellen van vragen, bieden we zorg die is afgestemd op de persoonlijke situatie en mogelijkheden van onze patiënten. Dan bieden we passende zorg met aandacht.

Oprechte aandacht en interesse in de ander hoort bij ons. Op de werkvloer kijken we naar elkaar om en zorgen we ook voor elkaar. Zoals onze zorgprofessionals aandacht hebben voor onze patiënten, zo hebben wij dat voor alle collega's. Door te luisteren, open te staan voor ideeën en leer- en ontwikkelmogelijkheden te bieden, willen wij goed voor onze medewerkers zorgen.

Onze waardering voor de inzet en professionaliteit van onze medewerkers is groot. Dat hopen we uit te dragen in ons beleid en de manier waarop wij met elkaar omgaan.

Marc Seelen

Jeroen van Duren

raad van bestuur

8 juli 2022

“Oprechte aandacht en interesse in de ander hoort bij ons.”

Inleiding en verantwoording

Onze focus voor de komende twee jaar wordt het verstevigen van het fundament van onze organisatie. Dit fundament is een belangrijke voorwaarde om verder te bouwen aan een toekomstbestendig ziekenhuis en een duurzaam netwerk met onze samenwerkingspartners. 'Zorg met aandacht' is daarbij ons richtinggevend kompas. Wat daarvoor nodig is en hoe wij dat vormgeven, vertellen we in dit tweejarenbeleid.

Een tweejarenbeleid

Normaal gesproken maken we een beleidsplan voor een periode van vijf jaar, een meerjarenbeleid. Dit plan heeft echter een looptijd van twee jaar, van augustus 2022 tot en met december 2024. Wij hebben om twee belangrijke redenen bewust gekozen voor deze kortere focus.

Ten eerste starten we de komende twee jaar met een aantal grote projecten die een stevige impact hebben op onze gehele organisatie. Dit zijn de ingebruikname van een nieuw Elektronisch Patiëntendossier (EPD) in 2023, de optimalisatie van de poliklinieken en klinieken en de vernieuwbouw van de Spoedeisende hulp.

Daarnaast geven we actief aandacht aan onze organisatiecultuur en het leiderschap in ons ziekenhuis, waarbij 'zorg met aandacht' het uitgangspunt vormt.

Ten tweede willen wij flexibel kunnen inspelen op de veranderingen in de zorg. Een meerjarenbeleid waarin we veel vastleggen voor een langere periode helpt daarbij niet. De dynamiek in het zorglandschap, zoals de vorming van medische monitorcentra en (landelijke) aanpassingen van de inrichting van de acute zorg, volgen wij nauwlettend. En waar nodig spelen wij hierop in tijdens deze beleidsperiode. Tegelijkertijd gaan we verder met de ontwikkelingen die we afgelopen jaren met elkaar en met onze zorgpartners

hebben ingezet. Dit omvat onder meer 'de juiste zorg op de juiste plek' en de verkenning naar het ontwikkelen van zorgcentra zoals een oncologisch centrum, moeder-kindcentrum en een IBD-centrum voor patiënten met chronische darmontstekingen.

Dit zijn allemaal belangrijke randvoorwaarden om in 2024 goed aan de slag te kunnen met het uitbouwen van de strategische thema's. Daarom een 'Tweejarenbeleid 22 | 24'.

Ons ziekenhuis

In dit plan staan het beleid en de stappen die we de komende twee jaar nemen. Tegelijkertijd geeft het met onze (toekomst) visie, een doorkijkje naar hoe wij de toekomst zien van het Flevoziekenhuis. Samen met collega's, zorgpartners in het sociaal domein, eerste, tweede en derde lijn en andere stakeholders bouwen we verder aan deze toekomstvisie. Met dit proces starten wij in de loop van 2023. Het gewenste resultaat is een meerjarenbeleid dat gedragen wordt door onze mensen, samenwerkingspartners en stakeholders.

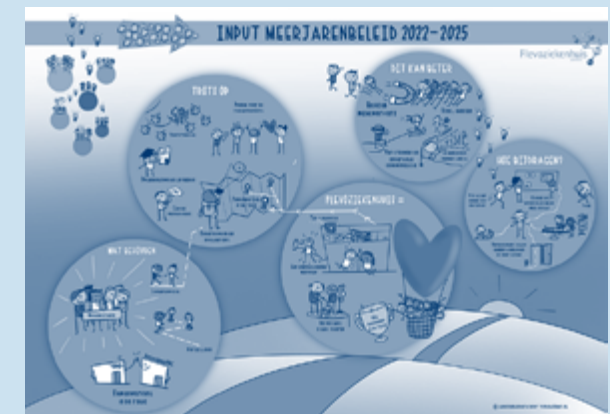
Ook willen we Almere, de regio en provincie Flevoland nog meer verbinden aan ons ziekenhuis. Almere is een bijzondere stad: nieuw, multicultureel, fris, weids opgezet en met veel aandacht voor groen en duurzaamheid. Dat willen wij laten weerspiegelen in onze organisatie zodat je bij de eerste stap over de drempel al voelt dat het jouw ziekenhuis is. Het ziekenhuis dat past bij alle inwoners van Almere, de regio en provincie Flevoland, bij al onze patiënten en bij onszelf. We staan open voor **ideeën en suggesties** en zullen hier met aandacht naar kijken. We gaan in gesprek en bespreken de mogelijkheden en onmogelijkheden.

Op 22 maart 2022 vond een strategiebijeenkomst plaats met teammanagers, EVR-voorzitters, managers zorg- en bedrijfsvoering, stafmanagers en de raad van bestuur. Tijdens deze bijeenkomst werd duidelijk waar medewerkers trots op zijn, waarin we ons kunnen ontwikkelen en hoe we kunnen groeien.

Er gaat veel goed in ons ziekenhuis, dat willen we zo houden en verder uitbouwen. Veel medewerkers geven aan een werkplek te hebben waar zij energie van krijgen. Ze zijn blij met de korte lijnen, de informele sfeer en de toegankelijkheid van collega's. Ook zijn ze tevreden met de opleidingsmogelijkheden. Ze zijn trots in een ziekenhuis te werken met een belangrijke regiofunctie, dat op meerdere gebieden - soms bovenregionaal - excelleert. Het management en de raad van bestuur hebben veel waardering voor de medewerkers; zij hebben hart voor hun patiënten en collega's, zijn ondernemend, doelgericht en veerkrachtig in moeilijke tijden. Zorgprofessionals met een echte doe-mentaliteit waarbij de patiënt altijd een centrale plaats inneemt. Onze medewerkers zijn de basis waar alles begint. Ze blijven

zich ontwikkelen, leren van zichzelf en elkaar, werken aan kleine en grote verbeteringen en gaan collegiaal met elkaar om. Natuurlijk zijn er ook verbeteringen mogelijk. De komende jaren willen we het wij-gevoel en onderling vertrouwen versterken. Als goede werkgever willen we ervoor zorgen dat medewerkers zich blijvend aan ons ziekenhuis willen verbinden. Dat doen we onder meer door verbindingen te leggen tussen de afdelingen onderling en naar buiten, door kennis en ervaringen nog meer met elkaar te delen en door open te staan voor elkaars ideeën.

De opbrengst van de strategiebijeenkomst is bijeengebracht in een **'praatplaat'**.





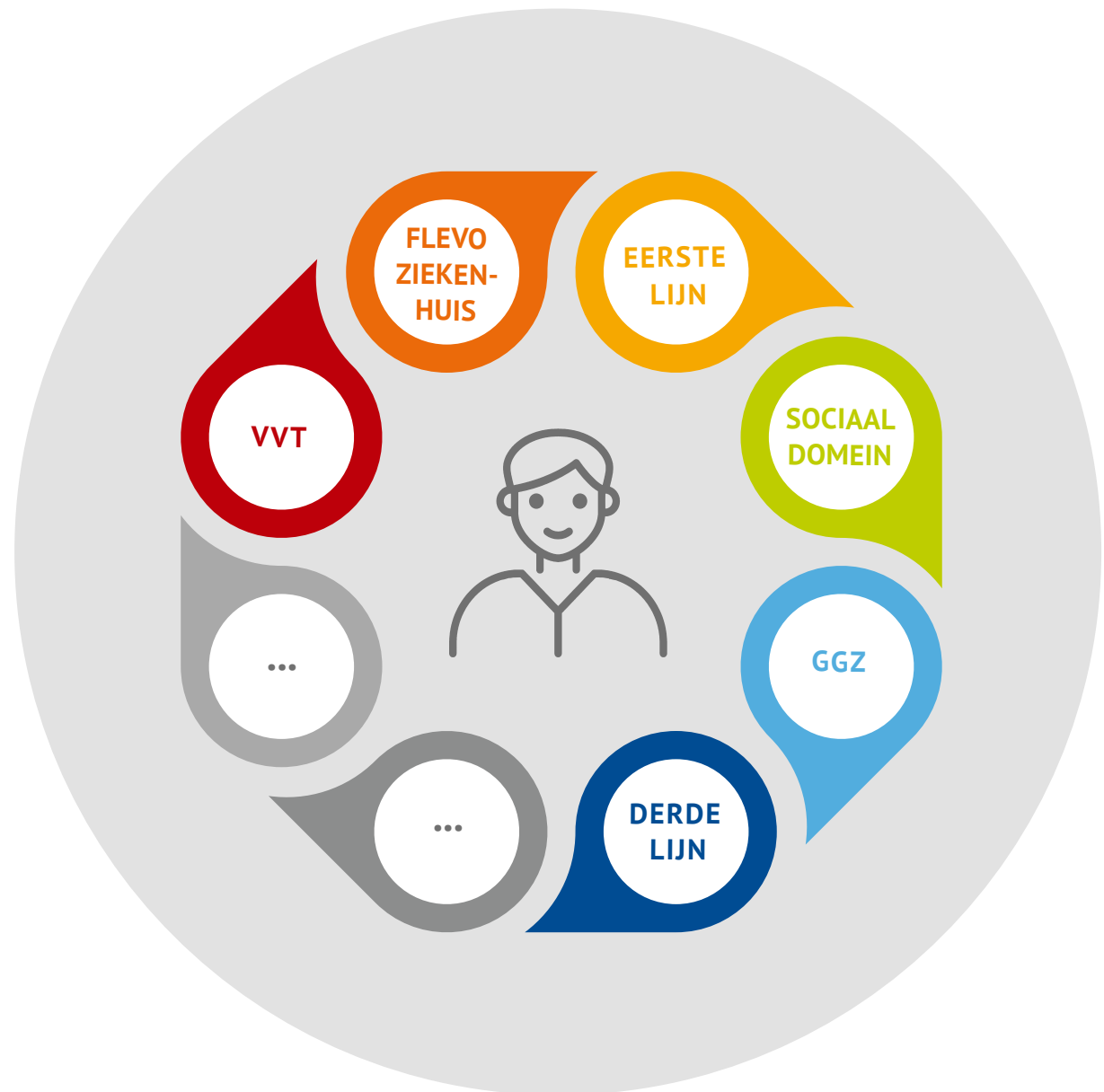
“Persoonlijke aandacht geldt voor onze zorgverlening en voor alles wat wij doen in het Flevoziekenhuis.”

Zorg met aandacht

In het Flevoziekenhuis verlenen wij 'zorg met aandacht'. Dit doen we voor én met onze patiënten uit Almere, de regio en de provincie Flevoland. Samen met onze (zorg)-partners in de regio werken we in een netwerk rondom onze patiënten.

*'Zorg met aandacht' geeft woorden aan onze overtuiging dat persoonlijke aandacht net zo belangrijk is als medische aandacht. Dit vormt de basis van **onze missie**. Persoonlijke aandacht geldt voor onze zorgverlening en voor alles wat wij doen in het Flevoziekenhuis. Zoals wij aandacht hebben voor patiënten en voor elkaar, zo hebben wij dat ook voor onze kwaliteit en professionaliteit.*

Samen met (een vertegenwoordiging van) patiënten hebben we ook aandacht voor het inrichten van processen, voor transparantie, voor het behalen van resultaten en voor onze maatschappelijke positie en relevantie.





“De Almeerse populatie is een boeiende mix van oud en jong en diverse leefstijlen. Dat omarmen we.”

ONZE OMGEVING

Het zorglandschap verandert snel en is continu in beweging. Zorgvragen worden complexer en technische ontwikkelingen maken het mogelijk op andere en nieuwe manieren zorg te verlenen. Daarnaast hebben we te maken met toenemende personeelstekorten en wordt de ziekenhuiszorg steeds meer gecentraliseerd. Deze ontwikkelingen hebben invloed op de keuzes die we maken. Ze inspireren ons de zorg anders te organiseren en sneller te anticiperen op de uitdagingen die op ons afkomen.

Patiënt beslist mee en wil zorg dicht bij huis

Patiënten kiezen steeds meer zelf welke zorg ze op welke manier willen ontvangen. Daar zijn we blij mee. Vaak beslissen patiënten mee over hun behandeling. Patiënten krijgen ook steeds meer eigen regie en een belangrijk deel van de patiënten vraagt eerder om waardevolle zorg en kwaliteit van leven dan om de maximaal

beschikbare zorg. De focus ligt daarbij op 'wat wil ik?' in plaats van 'wat kan er?'. Ook herstellen patiënten veelal liever thuis en ontvangen ze zorg zo dichtbij als mogelijk is. We differentiëren in aanpak al naar gelang de wensen en mogelijkheden van patiënten, passend bij hun zorgvraag.

Diversiteit

De Almeerse populatie is divers. Het is een boeiende mix van oud en jong en van diverse leefstijlen, levensovertuigingen en culturele achtergronden. Dat omarmen we en we zien deze diversiteit terug bij zowel onze patiënten als bij de medewerkers. Door zorg te verlenen met persoonlijke aandacht, hebben we oog voor deze diversiteit en eigenheid van patiënten en collega's.

De zorgvraag neemt toe en wordt complexer

Dat de zorgvraag verder toeneemt en complexer wordt, komt onder andere doordat medische ontwikkelingen en behandelmogelijkheden toenemen. De patiëntgroep met een chronische zorgvraag groeit, onder meer door de vergrijzing en doordat jonge(re) mensen vaker meerdere aandoeningen (multimorbiditeit) hebben. Daarnaast zijn bepaalde ziekten steeds

beter behandelbaar waardoor ze chronisch worden en er minder patiënten overlijden. Ook neemt het aantal inwoners de komende jaren verder toe door de huidige plannen voor nieuwbouwprojecten in Almere en de provincie Flevoland. Het gevolg hiervan is dat de medische zorgkosten blijven stijgen. Met de overheid zijn landelijke afspraken gemaakt om stijgende zorguitgaven te beperken. Dit betekent dat we de toenemende zorgvraag moeten opvangen met een gelijk budget. Om de zorg betaalbaar, toegankelijk en toekomstbestendig te houden, moeten we, ook in het Flevoziekenhuis, de zorg daarom anders organiseren.

Snelle technologische ontwikkelingen

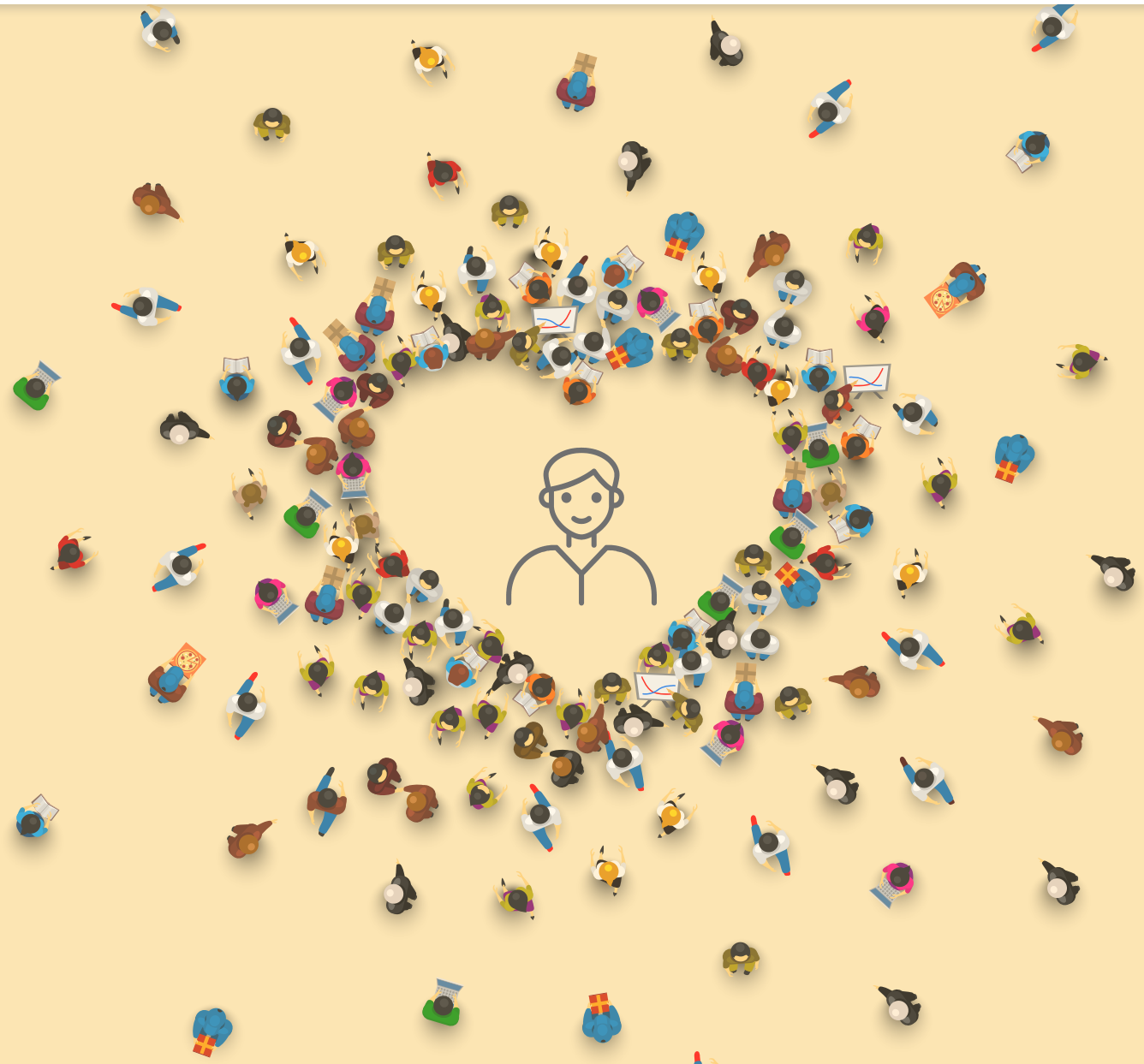
De manier waarop we de zorg organiseren, wordt sterk beïnvloed door de snelle technologische ontwikkelingen. Zo kunnen patiënten meer zorg vanuit huis ontvangen door eHealth-toepassingen zoals beeldcommunicatie en telemonitoring. Ze krijgen ook meer inzicht in hun eigen dossier en kunnen sneller de juiste informatie ontvangen. Daarnaast bieden digitalisering en robotisering veel kansen voor nieuwe behandelmogelijkheden.

ONZE VISIE

Zorg zonder grenzen voor patiënten

Onze patiënten verdienen de zorg die het beste bij hen past. Ons inzicht is dat de best passende zorg gegeven wordt vanuit een multidisciplinair en organisatie-overstijgend netwerk rondom de patiënt.

Zorg zonder grenzen betekent niet dat wij de focus leggen op maximaal beschikbare zorg en alles wat kan. Onder zorg zonder grenzen verstaan wij dat onze patiënten geen grenzen ervaren in hun zorgproces, ongeacht of dat zorg is in ons ziekenhuis, in het sociaal domein of in de eerste, tweede of derde lijn. Het betekent dat we als ziekenhuis niet altijd alles weten en alles zelf doen. Juist niet. We organiseren de zorg zó dat de patiënt de beste zorg ontvangt, op het juiste moment, door de juiste zorgverlener. Zorg zonder merkbare schotten, die daar wordt verleend waar dat de meeste waarde toevoegt.



“We verlenen de zorg daar, waar dat de meeste waarde toevoegt. Dat is zorg zonder grenzen.”

ONZE MISSIE

Met persoonlijke aandacht verlenen wij passende zorg. Samen met onze zorg- en netwerkpartners brengen wij die zorg bij onze patiënten.

Onze zorg past bij de persoonlijke situatie en mogelijkheden van onze patiënten en hun naasten. Hierbij staan de behoeften en kwaliteit van hun leven voorop, in alle levensfasen. We stimuleren patiënten meer regie te nemen in hun zorgproces. Dit doen we door samen te beslissen over de beste aanpak, door zorgvuldig te luisteren naar de hulpvraag en begrijpelijk te communiceren.



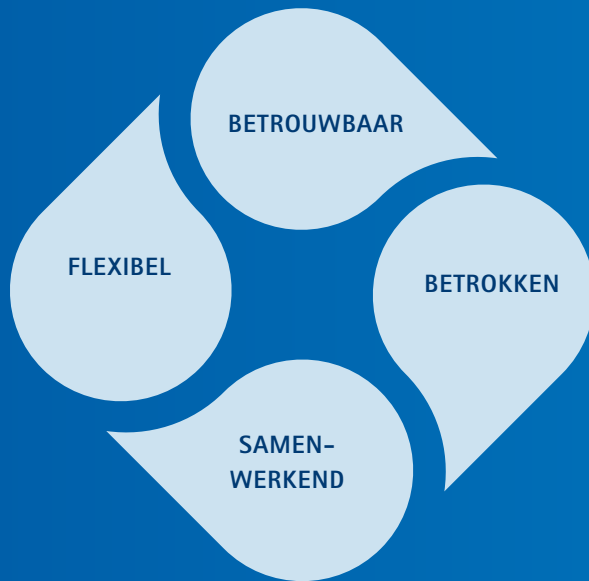
Bij zorg met persoonlijke aandacht hebben wij oog en oor voor de eigenheid van ieder mens en hun naasten en luisteren wij goed naar hun hulpvraag. We doen dit samen met onze zorg- en netwerkpartners in de regio, zoals de gemeenten, huisartsen, VVT en welzijnsorganisaties. We streven steeds naar betere zorg voor onze patiënten, medewerkers en voor het ziekenhuis als geheel.

We hebben persoonlijke aandacht voor de patiënt, voor elkaar en voor onze omgeving. Persoonlijke aandacht geldt voor alles wat wij doen in het Flevoziekenhuis. Samen met de patiënt stemmen we de juiste zorg af, of dat nu thuis of in het ziekenhuis is. Ook met de inzet van eHealth-toepassingen voelen patiënten zich gezien en gehoord, denk aan monitoren op afstand.

Wanneer wij aandacht voor patiënten en voor elkaar hebben, dan hebben wij ook aandacht voor onze kwaliteit en professionaliteit. We hebben aandacht voor het inrichten van processen, voor samenwerking met onze zorg- en netwerkpartners, voor transparantie, voor het behalen van resultaten en voor onze maatschappelijke positie en relevantie.

ONZE KERNWAARDEN

Onze kernwaarden zijn de basis voor onze manier van werken en hoe wij omgaan met elkaar, onze patiënten en samenwerkingspartners.



Betrouwbaar

We zijn betrouwbaar. We werken volgens de laatste medische inzichten, met goed werkende, geavanceerde apparatuur en passende medicatie. We komen onze afspraken na en als dit niet mogelijk is, zijn we daar open over. We handelen integer en zijn transparant over zorguitkomsten en wachttijden.

Betrokken

Het belang van onze patiënten en hun naasten staat centraal in alles wat we doen. We verlenen zorg vanuit de behoeften van onze patiënten en staan voor iedereen klaar. We zijn oprecht geïnteresseerd in elkaar en in onze patiënten, in de levenswijze en achtergrond. We begrijpen elkaar en komen tot passende oplossingen. We betrekken onze patiënten actief in het zorgproces en nemen verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de behandeling. Als betrokken collega's helpen we elkaar waar mogelijk.

Flexibel

We denken in oplossingen en helpen patiënten, bezoekers en elkaar. Oude manieren laten we los als nieuwe werkwijzen beter zijn. We blijven ontwikkelen en continu leren, ook van elkaar, onze partners én van onze patiënten. We laten patiënten en bezoekers niet onnodig wachten en bieden elkaar een helpende hand.

Samenwerkend

Door eensgezind samen te werken, bieden we onze patiënten hoogwaardige zorg en een aangenaam verblijf. Optimale gezondheidswinst en kwaliteit van leven zijn het resultaat van toegewijde zorg door alle betrokkenen in de zorgketen. Daarom werken we nauw samen met onze patiënten en onze (zorg)partners. We hebben oog voor de belangen van de ander en zijn open over ons eigen doel of belang.

ONS PROFIEL

Ooit gestart in een bescheiden gebouw, in een stad en polder volop in ontwikkeling, is het Flevoziekenhuis uitgegroeid tot hét ziekenhuis voor de inwoners van Almere en de regio. Ons ziekenhuis beschikt over een breed spectrum aan medisch specialistische zorg en een Spoedeisende hulp (SEH) en Intensive Care waar 24/7 patiënten terecht kunnen. Kinderen en jongeren van 0 tot en met 18 jaar geven wij poliklinische zorg en dagbehandeling in De Kinderkliniek (DKK). We verlenen zoveel mogelijk de juiste zorg op de juiste plek en op het juiste moment: dicht bij de patiënt als het kan, in het ziekenhuis als het moet. Dat doen we niet alleen, maar samen met onze regionale zorgpartners uit de eerste, tweede en derde lijn met wie we intensief samenwerken in een zorgnetwerk.

Het zorglandschap is continu in ontwikkeling en tegelijkertijd verandert de zorgvraag en neemt deze toe. Maatschappelijke initiatieven om de zorg regionaal, transparant en digitaal toegankelijk te organiseren, ontwikkelen zich steeds verder. Samen met ons zorgnetwerk staan we voor de uitdaging om de nog steeds stijgende zorgkosten in toom te houden en tegelijkertijd passende zorg te blijven verlenen.

Zorg- en netwerkpartners

We werken en denken over de muren van de instellingen heen en bieden passende zorg vanuit de hulpvraag van de patiënt. Kwaliteit van leven in alle levensfasen staat daarbij voorop. Organisaties waarmee we samenwerken zijn onder andere Zorggroep Almere, Regionale Huisartsenorganisatie Almere (ReHA), Woonzorg Flevoland, Merem Medische Revalidatie, GGz Centraal en verloskundige praktijken. Met onze alliantiepartner Amsterdam UMC en de collega-ziekenhuizen binnen en buiten Flevoland zorgen we ervoor dat alle inwoners van Almere en de regio toegang hebben tot passende ziekenhuiszorg.

Onze positie in het zorgnetwerk

In het zorgnetwerk voorzien wij de inwoners van Almere en omgeving van een breed medisch-specialistisch zorgaanbod en acute (verloskundige) zorg. Hierbij richten we ons niet alleen op het verlenen van zorg binnen de muren van ons ziekenhuis, maar organiseren wij de zorg samen met onze zorg- en netwerkpartners dicht bij de patiënt.

Samen met ons netwerk:

- zetten we ons actief in voor preventie van gezondheidsproblemen. Het accent ligt niet op ziekte, maar op mensen zelf, op hun veerkracht en gezondheid en op hetgeen hun leven betekenis geeft.
- zetten we in op innovatie en digitalisering van zorg, waarbij de toegevoegde waarde voor de patiënt voorop staat.

ONZE REGIO

Voor onze zorgverlening vormen de gemeente Almere en de provincie Flevoland ons primaire adherentiegebied. Voor sommige aandoeningen (bijvoorbeeld borstkanker, darmkanker, hematologie, vaatchirurgie, orthopedie) strekt het adherentiegebied

zich uit tot het verzorgingsgebied van alliantiepartner Amsterdam UMC. Voor sommige vormen van zorg is ons adherentiegebied bovenregionaal, zoals bariatrische chirurgie, nefrologie/dialyse en HIV/hepatitis.



PROFIEL

Breed aanbod van medische specialistische zorg

Acute zorg

- Spoedeisende hulp 24/7
- Traumacentrum (level 3)
- Intensive Care
- Acute verloskunde
- Hartbewaking (CCU)

(Boven)regionale functie voor

- Bariatrische chirurgie
- Dialysezorg thuis of dicht bij huis
- HIV-/hepatitiszorg

Alliantie- en transmurale zorg, o.a

- Chirurgie
- Hematologie
- Oncologie
- Orthopedie
- Gynaecologie

- Shared Care Centrum van Prinses Máxima Centrum voor kinderoncologie
- Integrale Geboortezorg
- Geheugencentrum
- Transmuraal schouderspreekuur

Opleidingsziekenhuis voor

- (Gespecialiseerde) verpleegkundigen
- Co-assistenten
- Medisch ondersteunende functies
- Negen medisch specialismen

Wetenschappelijk onderzoek

- Onderdeel van onze opleidingen
- Onderdeel van onze alliantie met het Amsterdam UMC



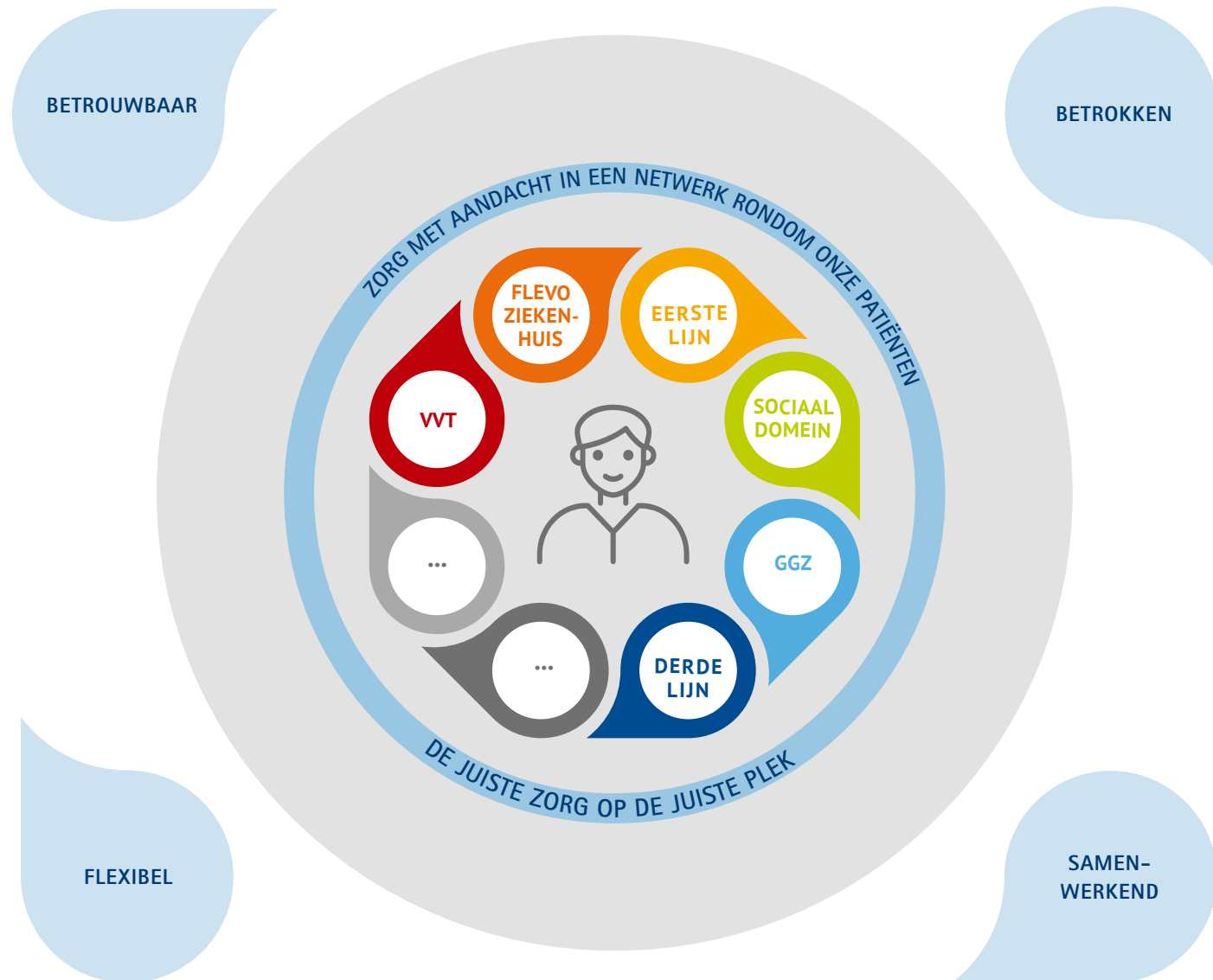
“De komende twee jaar ligt onze focus op het versterken van onze basis.”

Focus

2022 | 2024

De bevolking van Almere en de regio neemt sterk toe en zal de komende jaren blijven groeien. Tegelijkertijd stijgt de gemiddelde leeftijd van de inwoners van Almere. Mede door de sluiting van het MC Zuiderzee in Lelystad behandelen we nu meer patiënten dan ooit. De zorgvraag voor ons ziekenhuis neemt dus toe én verandert. Van de coronacrisis hebben we geleerd hoe snel dat kan gaan. Die ervaring nemen we mee in de opgaven waar we de komende twee jaar voor staan.

De zorg verandert en wij veranderen mee. Samen met onze zorgpartners in de regio ontwikkelen we ons verder richting regionale netwerkzorg.



Acute zorg verstevigen

Het Flevoziekenhuis is het enige ziekenhuis in de provincie Flevoland met een 24/7 Spoedeisende hulp (SEH), Intensive Care en Verloskunde. Inwoners van Almere en de provincie Flevoland hebben daardoor bij ons altijd toegang tot acute zorg. Om deze bijzondere positie te behouden en in de toekomst uit te breiden, investeren we extra in het **verstevigen** van onze acute zorg. We optimaliseren de processen op de SEH en de samenwerking met de Huisartsenpost (HAP). Het onderzoek naar de verbouwing van de afdeling Verloskunde en de mogelijkheden rondom een integraal geboortecentrum ronden we af.

Met een vernieuwbouw van onze Spoedeisende hulp bouwen we een SEH van de toekomst. Hier kunnen we patiënten met een acute zorgvraag behandelen die vervolgens in hun eigen omgeving kunnen herstellen, in de buurt van hun naasten. De vernieuwbouw is voor ons een belangrijke stap om, samen met alle betrokkenen en belanghebbenden, toe te werken naar een level 2 traumacentrum. Samen met de Regionale Ambulancevoorziening (RAV)

en andere (zorg)netwerkpartners ronden we de pilot zorgcoördinatie af. Het doel van zorgcoördinatie is dat patiënten met een spoedzorgvraag snel worden geholpen en op de juiste plek de juiste zorg krijgen. De focus ligt op dit moment op het regelen van de juiste vervolgzorg vanaf de HAP/SEH. Hierdoor voorkomen we SEH-presentaties en sociale opnames van - met name - oudere patiënten. De komende tijd gaan we met onze regionale partners de zorgcoördinatiefunctie in Almere verder uitwerken en implementeren. Hierbij gaat het om de coördinatie van juiste instroom in de acute keten en om een vlotte uitstroom. Dit vraagt onder andere om inzicht in de actuele zorgcapaciteit die van belang is voor de instroom, doorstroom en uitstroom uit de acute zorg.

Inwoners van Almere en de regio, kunnen erop rekenen dat zij voor acute zorg 24/7 terechtkunnen op onze Spoedeisende hulp, Intensive Care en bij onze Verloskunde.

Onze focus voor de komende twee jaar ligt op het versterken van onze basis.

Dit doen wij door:

- **het verstevigen van de acute zorg**
- **dynamisch te werken**
- **uitbreiding van een goede en veilige informatievoorziening**

Met als belangrijke voorwaarden:

- **een financieel gezonde en**
- **duurzame organisatie.**



“We bouwen aan de toekomst met waardering voor elkaar, professionele ruimte, betekenisvol werk en een goede werkomgeving.”

NETWERKZORG

Netwerkgorg is een manier van werken en denken, waarbij zorgverleners een netwerk vormen rondom de patiënt. Samen met onze zorgpartners verlenen we de juiste zorg op de juiste plek, op het juiste moment: dicht bij de patiënt als het kan, in het ziekenhuis als het moet.

Wij hebben een sterke alliantie met het Amsterdam UMC. Door de inzet van 'brugartsen' voeren we laag- en mediumcomplexe operaties uit in het Flevoziekenhuis. Zo blijven wachttijden kort. De alliantiezorg binnen de chirurgie, hematologie en orthopedie willen we verder uitbreiden. In samenwerking met de eerste lijn verplaatsen we een deel van onze zorg buiten het ziekenhuis. Hierbij maken we steeds meer gebruik van eHealth-oplossingen. Patiënten krijgen meer regie over hun eigen zorg- en gezondheidssituatie en hoeven minder vaak naar het ziekenhuis te komen. Zorgverleners kunnen (mogelijk) eerder detecteren dat er iets mis is en sneller ingrijpen.

Dynamisch werken

Blijvend aansluiten bij de veranderende zorgvraag vraagt een dynamische manier van werken waarbij we ons constant aanpassen. Alleen zo kunnen we voortdurend inspelen op veranderingen. Dat doen we binnen de muren van ons ziekenhuis, maar ook daarbuiten met ons netwerk van zorgpartners. We werken in een netwerk waarbij we altijd in beweging zijn om de zorg rondom onze patiënten zo goed mogelijk te organiseren.

Zorg met aandacht en begrip

Vanzelfsprekend denken we met onze patiënten mee. Binnen het ziekenhuis en met onze zorgpartners zoeken we naar de best passende zorg. We toetsen onze zorg en passen deze aan door input van diverse bronnen zoals PREMS/CQI, spiegelgesprekken, klankbordgroepen, panel van de cliëntenraad, patiëntenfederatie, patiëntenverenigingen en Zorgkaart Nederland. We betrekken de patiënt actief bij het zorgproces en zoveel als mogelijk ook bij de aanpak van de behandeling. Hierbij kijken we niet alleen naar de zorg- en hulpvraag, maar houden we rekening met de wensen en culturele achtergronden van de patiënt, luisteren we met **oprechte aandacht** en zijn we helder en begrijpelijk in onze communicatie.

We doen onderzoek naar wat patiënten echt belangrijk vinden en verdiepen ons ook in de achtergrond van de mens die tegenover ons zit. De patiënt is een mens met een bepaalde leefstijl, een familie en een culturele achtergrond. Samen met de hulp- of zorgvraag geeft deze informatie een compleet beeld waardoor we samen met de patiënt zorg op maat kunnen bieden.

Met oprechte aandacht voor de behoeften van onze patiënten, staat kwaliteit van leven in alle levensfasen voorop.

Plezier in je werk

Zoals we aandacht hebben voor onze patiënten, hebben we dat ook voor onze medewerkers. Aandacht en waardering voor hun inzet en professionaliteit. Voor **plezier hebben in je werk**. Voor wetenschappelijk onderzoek dat past bij de mogelijkheden van een regionaal opleidingsziekenhuis. Maar ook voor teamklimaat en teamontwikkeling, voor opleidingsmogelijkheden en loopbaanperspectief.

Onze medewerkers zijn onmisbaar, zij bieden patiënten de zorg die ze nodig hebben. In het bijzonder tijdens de afgelopen periode lieten zij zien hoe belangrijk de zorg is.



De coronapandemie en de daaruit voortvloeiende inhaalzorg vraagt veel van onze medewerkers. Samen aan de toekomst bouwen kan niet zonder waardering, professionele ruimte, betekenisvol werk en een goede werkomgeving. Goede arbeidsvoorwaarden en waardering voor hun inzet zijn daarbij belangrijk. Met een goed generatiebeleid zorgen we dat onze medewerkers in elke levensfase fit kunnen zijn voor hun werk. Met opleidingsmogelijkheden stimuleren we onze medewerkers om zich te ontwikkelen en vergroten we het werkplezier. Tevens dragen we bij aan het maximaal opleiden van (nieuwe) zorgprofessionals. We ronden de pilot af waarbij we een individueel ontwikkelbudget voor elke medewerker beschikbaar stellen.

Samen bouwen we aan de toekomst, met waardering voor elkaar, professionele ruimte, betekenisvol werk en goede arbeidsvoorwaarden.

Klaar voor de toekomst

Met het veranderen van de zorgvraag en de digitalisering van de zorg, veranderen ook de **zorgprocessen**. Omdat wij mee willen en blijven veranderen, gaan we

de komende twee jaar samen integraal capaciteitsmanagement verder ontwikkelen en inbedden in onze organisatie. We starten dan ook met de voorbereiding voor een programma Polikliniek en een programma Kliniek. Met deze voorbereiding maken we ons stap voor stap verder klaar voor een nieuwe manier van werken. Tegelijkertijd implementeren we HiX, ons nieuwe EPD. Zo bereiden we ons onder meer voor op de volgende stap in de digitalisering, waardoor patiënten bijvoorbeeld meer zorg thuis kunnen ontvangen. Ook gaan we processen vereenvoudigen en standaardiseren. De verkenning voor het programma Kliniek richt zich op een duurzame herinrichting en het centraliseren van zorg. Aandachtspunten zijn onder meer de dagbehandeling en het scheiden van de planbare zorg. Daarnaast onderzoeken we op welke gebieden afdelingen met elkaar kunnen samenwerken. Door intensieve samenwerking tussen specialismen kunnen we de zorg echt rondom de patiënt organiseren.

Wij denken vanuit de hulpvraag van de patiënt. Met technologische- en eHealth-oplossingen brengen we de zorg dichterbij onze patiënten.

Management, cultuur en leiderschap

Bij een andere, dynamische manier van werken past een andere manier van samenwerken. We hebben een breder en evenwichtig samengesteld 'Versnellingsteam' dat de besluitvorming voorbereidt. Naast de leden van de raad van bestuur bestaat dit team onder andere uit de voorzitters van de medische en verpleegkundige staf.

Bij een dynamische manier van werken hoort een goede samenwerking en een open cultuur. Een cultuur waar we goed voor elkaar zorgen en als vanzelfsprekend met elkaar samenwerken, ook met andere afdelingen en meerdere disciplines. Waar we samen de harmonie en collegialiteit bewaken en elkaar met respect benaderen én elkaar kunnen en durven aanspreken. Zo 'verstaan' we elkaar steeds beter en staan we samen sterk. Om deze ontwikkeling met elkaar door te maken investeren we in leiderschapsontwikkeling.

In een open cultuur zorgen we goed voor elkaar en werken we als vanzelfsprekend over afdelingen heen en multidisciplinair

Resultaatgericht met programmamanagement

Voor het samenwerken - zowel intern als extern, in en met ons zorgnetwerk - is organisatiekracht nodig. We kunnen deze veranderingen niet realiseren door alleen te leunen op het enthousiasme en de energie van medewerkers. Deze verandering moeten we ook organiseren. Daarom zullen we zaken moeten formaliseren en organiseren, waar nodig over de grens van het ziekenhuis heen. Bij goede initiatieven bieden we daarom extra ondersteuning aan onze collega's en onze externe partners in de vorm van projectmanagement. We kiezen heel bewust op welke projecten ondersteuning komt zodat we gericht werken aan vernieuwing, onze focus behouden en niet te veel initiatieven starten. Binnen een programma kiezen we liever voor korte en compacte projecten met een duidelijk eindpunt dan grote en langlopende projecten.

Met goed programmamanagement en het enthousiasme en de energie die ons zo eigen zijn, zorgen we ervoor dat nieuwe initiatieven tot concrete resultaten leiden.

Uitbreiding van een goede, veilige informatievoorziening

Een goed werkend regionaal netwerk kan niet zonder goede gezamenlijke informatievoorziening. Het is het fundament voor netwerkzorg. Binnen ons ziekenhuis gaan we met HiX werken, **het nieuwe EPD** waarmee onze zorgprofessionals toegang hebben tot actuele, complete en relevante gegevens die het medische zorgproces ondersteunen. Met toestemming van de patiënt is het straks mogelijk om met enkele klikken de actuele medicatielijst, scanuitslagen en de behandelgeschiedenis in te zien. Met HiX worden gegevens gestandaardiseerd, tijdig en op een veilige manier vastgelegd. Het uitwisselen van gegevens tussen zorgverleners onderling en met de patiënt verloopt soepel, veilig en papierloos. We richten een projectorganisatie in om de invoering van HiX optimaal te laten verlopen. Om de kwaliteit van de patiëntenzorg te verhogen, doorlopen we het Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt en Professional (VIPP-5). Zo kunnen patiënten zelf beschikken over medische gegevens en kunnen we gegevens uitwisselen met andere ziekenhuizen. Ons doel is een papierloos ziekenhuis

met een veilige, uniforme, digitale gegevensoverdracht. De volgende stap is het toewerken naar een transmuraal patiëntendossier waarin alle zorgpartners dezelfde, actuele patiëntinformatie hebben om de patiënt de juiste zorg op de juiste plek te kunnen bieden. Ongeacht waar de patiënt zich in het zorgnetwerk bevindt.

Onze patiënten hebben profijt van de samenwerking met onze zorgpartners. Zo ontvangen zij zorg volgens de nieuwste inzichten, passend bij onze missie en visie.

Financieel gezond

Om onze ambities te realiseren, moeten we **financieel gezond** blijven. We zijn een zorginstelling zonder winstoogmerk, een maatschappelijke zorgorganisatie voor alle inwoners van Almere en de regio. Daarom hoeven we geen hoge winsten te behalen of een hoge solvabiliteit (eigen vermogen) te hebben. Maar om de noodzakelijke investeringen te kunnen financieren, is naast het bieden van kwaliteit, een gezonde financiële basis belangrijk. Een marge/rendement van circa 1,5% van de omzet is passend en voldoet voor financiers.



Een gezonde buffer

Om een financiële tegenvaller te kunnen incasseren, hebben we een eigen vermogen nodig dat hoog genoeg is. Dit bouwen we op door de winst die we over de jaren maken toe te voegen aan het eigen vermogen. Op dit moment is ons eigen vermogen nog niet hoog genoeg. Dit komt doordat het Flevoziekenhuis jong is en ondanks de sterke groei nog niet veel winst heeft gemaakt. De solvabiliteit is nu circa 23% en we willen deze laten groeien tot een gezonde buffer van circa 30% van het totaal vermogen, te realiseren binnen 3 tot 5 jaar. Dat is passend en voldoet in de markt.

Transparant

Voor een goed en actueel inzicht in onze financiële prestaties, hebben we een goedlopende financieel-administratieve organisatie nodig en tijdige en goede informatievoorziening. Door altijd een actueel inzicht te hebben in de financiële situatie en in de te verwachte ontwikkelingen (de prognose), kunnen we blijvend anticiperen en bijsturen. Daarnaast is inzicht in de financiën belangrijk om onze partners en financiers goed te kunnen informeren. We zijn als Flevoziekenhuis maximaal transparant. Dat betekent dat we ons verantwoorden over kosten, opbrengsten en inzet van

onze middelen. Vanaf 2023 tonen we aan dat onze facturen rechtmatig zijn via Horizontaal Toezicht. Dat is een landelijk 'control framework' voor facturatie van zorgverleners en zorgverzekeraars. Maar onze ambities in transparantie reiken verder. Naast rechtmatigheid, geven we op termijn ook structureel inzicht in de mate waarin we doelmatige, oftewel passende zorg verlenen.

Duurzaam

Met het ondertekenen van de Green Deal 2.04 in 2018 staat duurzaamheid definitief hoog op onze agenda's. Zo beperken we onze milieubelasting en leveren we een positieve bijdrage aan een leefbare wereld. Onze doelen sluiten aan bij de thema's van de Green Deal: klimaatverandering, circulair werken, schoon water en een gezonde leef- en verblijfsomgeving.

Behoud zilveren Milieuthermometer Zorg

De Milieuthermometer Zorg (MTZ) en de milieubarometer helpen ons de doelen te behalen. Sinds 2022 voldoen we aan de eisen voor de **zilveren Milieuthermometer Zorg**. Daar zijn we enorm trots op! Dit niveau willen we zeker tot en met 2025 behouden. Dit vraagt een blijvende inspanning voor de komende twee jaar. Een voorbeeld van een

duurzaamheidsproject waar we de komende twee jaar aan werken is het uitbreiden van de Greenteams. We willen hiermee bereiken dat vanaf 2023 80% van de medewerkers een bijdrage levert aan duurzaamheid. Ook gaan we de retourstroom van geneesmiddelen verminderen, zodat er minder medicijnresten terechtkomen in ons afvalwater. Hiervoor zetten we de toolkit in: 'Wie kan wat doen om medicijnverspilling te voorkomen?' van de coalitie Duurzame Farmacie.

Met het behouden van de zilveren Milieuthermometer Zorg helpt het Flevoziekenhuis de CO₂-uitstoot te verminderen en dragen we bij aan het terugdringen van de temperatuurstijging van de aarde.



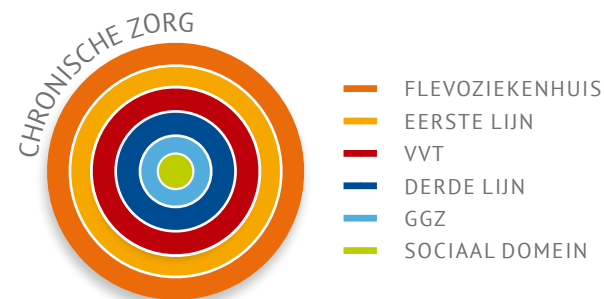
“We luisteren met oprechte aandacht en zijn helder en begrijpelijk in onze communicatie.”

Toekomstbeeld

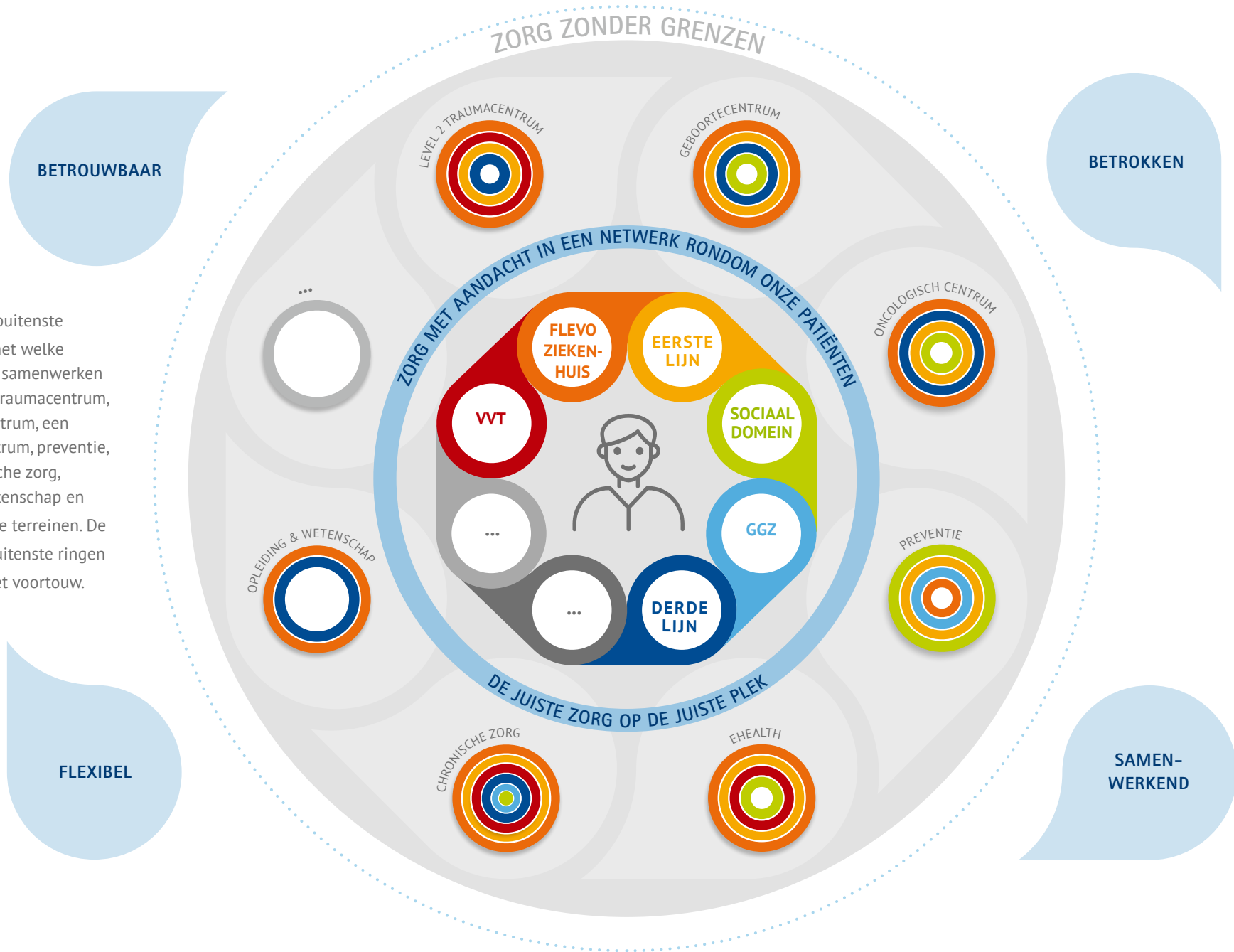
De komende twee jaar leggen we een stevige basis om ons toekomstbeeld te kunnen verwezenlijken: **zorg zonder grenzen** voor patiënten in een duurzaam en toekomstbestendig zorgnetwerk.

Patiënten ervaren steeds minder en uiteindelijk geen grenzen meer in hun zorgproces. Dit doen we door te werken en te denken over de muren van de instellingen heen.

De **figuur** op de volgende pagina toont ons beeld van de toekomst. Hoe voor de patiënt de grenzen vervagen tussen de instellingen en hoe wij in een zorgnetwerk rondom de patiënt samenwerken. Zoals bijvoorbeeld bij chronische zorg:



De bollen in de buitenste ring laten zien met welke zorgpartners wij samenwerken aan een level 2 traumacentrum, een geboortecentrum, een oncologisch centrum, preventie, eHealth, chronische zorg, opleiding en wetenschap en mogelijke nieuwe terreinen. De partners in de buitenste ringen nemen hierbij het voortouw.





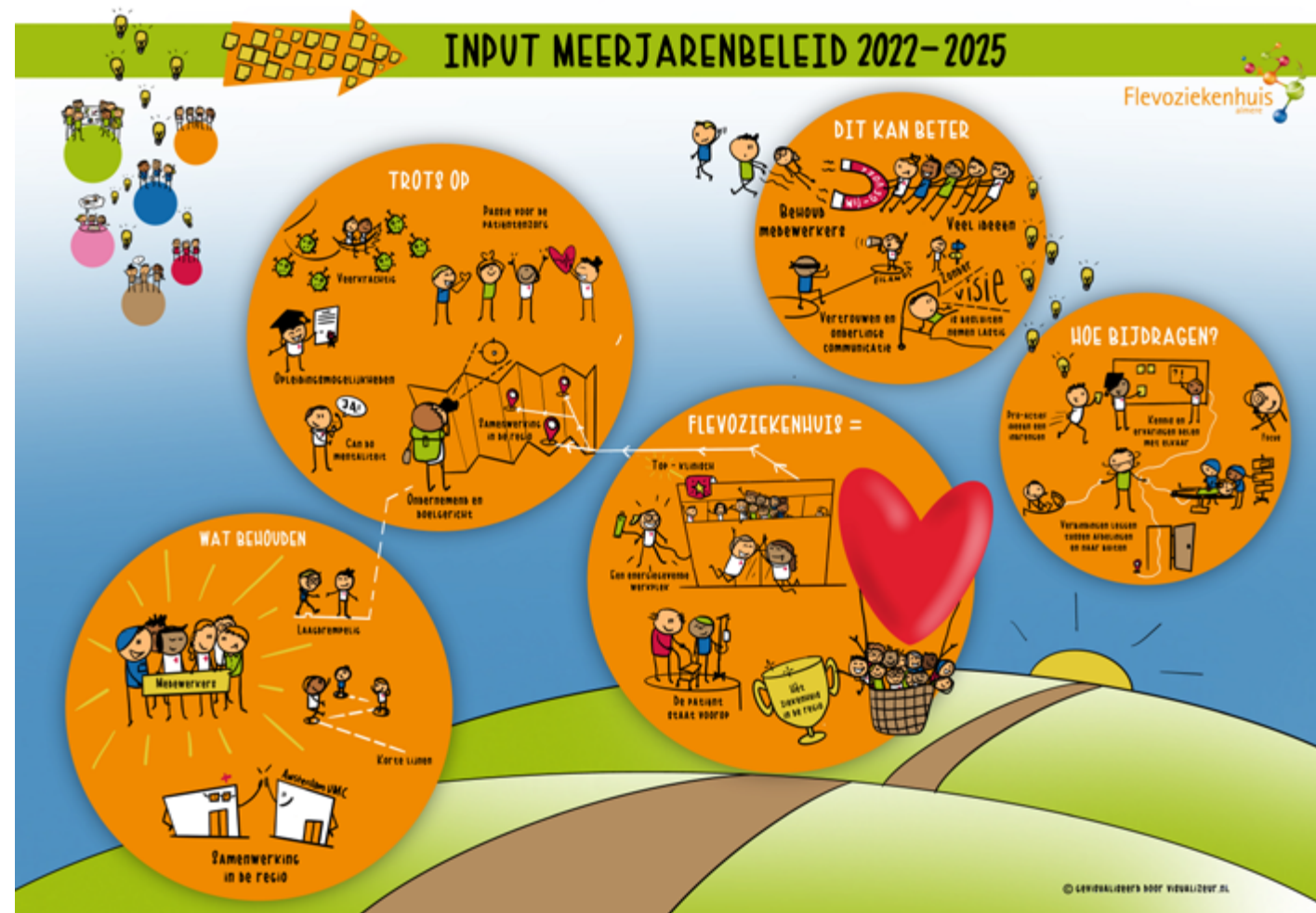
BIJLAGEN

Bijlage 1 – PRAATPLAAT 22 MAART

Op 22 maart 2022 vond in de Raadszaal van het Almeerse stadhuis een strategiebijeenkomst plaats met teammanagers, EVR-voorzitters, managers zorg- en bedrijfsvoering, stafmanagers en de raad van bestuur.

Bij aanvang werd alle aanwezigen gevraagd op geeltjes input te geven op de vragen: wat gaat er goed in het Flevoziekenhuis en wat kan er beter?

De resultaten zijn samengebracht in deze praatplaat.



Bijlage 2 – DOELEN 2022 | 2024

1 – ACUTE ZORG VERSTEVIGEN

Omschrijving doel	Concrete invulling
Acute zorgaanbod voor Almere en de regio verstevigen.	<ul style="list-style-type: none">• De acute zorgketen verstevigen door samen met regionale partners de zorgcoördinatiefunctie in te richten, waarbij betere triage, inzicht in beschikbare capaciteit en digitale gegevensuitwisseling centraal staan. Het gaat om coördinatie van de juiste instroom in de acute keten en om een vlotte uitstroom. Door betere regie op vervolgzorg vanaf de SEH halveren we het aantal acute sociale opnames.• Optimaliseren processen op de SEH in samenhang met de vernieuwbouw van de SEH.• Het blijven aanbieden van 24/7 SEH, IC en verloskundige zorg. Voorbereiden van opschaling naar een level 2 traumacentrum door aan de openstaande eisen te voldoen.• Nauw blijven samenwerken met de eerstelijns verloskundigen voor (acute) geboortezorg in het verloskundig samenwerkingsverband.



2 – DYNAMISCH WERKEN – ZORG MET AANDACHT EN BEGRIP

Omschrijving doel	Concrete invulling
Patiëntparticipatie verhogen en patiënten bij behandelproces betrekken	<ul style="list-style-type: none"> • Samen beslissen met arts en verpleegkundige verder invoeren door het onderdeel te maken van relevante consulten met patiënten, ondersteund door keuzehulpmiddelen. • We hebben inzicht in de gewenste doelen van zorg in de laatste levensjaren Advanced Care Planning (ACP). • Met een panel van de cliëntenraad de zorgpaden binnen ons ziekenhuis nader bekijken en deze verder verbeteren. • Wachtkamerinterviews blijven afnemen en spiegelgesprekken van de patiënt en de zorgverlener blijven organiseren. • Samen met patiënten onze zorgpaden nader bekijken en verder verbeteren door uitbreiding en implementatie van patient journeys.
Gepast gebruik van zorg	<ul style="list-style-type: none"> • We implementeren ten minste tien onderwerpen van de implementatieagenda 'Gepast gebruik'.

2 – DYNAMISCH WERKEN – PLEZIER IN JE WERK

Omschrijving doel	Concrete invulling
Medewerkers waarderen en bevlogen en betrokken houden	<ul style="list-style-type: none"> • We organiseren een jaarlijks functioneringsgesprek voor minimaal 80% van de medewerkers waarbij gesproken wordt over de persoonlijke werktoekomst. • Een dalend verzuimpercentage richting 5% realiseren. • Het uitvoeren van medewerkerstevredenheidonderzoek in 2023. • Goed generatiebeleid invoeren. • Maximaal opleiden van medewerkers. • Onderzoek naar de invoering van combinatiefuncties, waaronder IC- + SEH-verpleegkundige. • Alle startende ZZP'ers laten deelnemen aan het introductieprogramma voor nieuwe medewerkers. • Ontwikkeling teamklimaat/dynamiek door zowel het meten van klimaat als door het trainen van de teammanagers. • Vanaf 2023 medewerkers een individueel ontwikkelbudget aanbieden. • Samenwerken met zorgpartners om de overstap van medewerkers tussen zorgaanbieders in de regio te vereenvoudigen. • Realiseren van Peer Support, ook voor verpleegkundigen. • Verbeterde secundaire arbeidsvoorwaarden. • Het actief betrekken van Integraal Capaciteits Management (ICM) in verband met het reguleren van de werkdruk.



2 – DYNAMISCH WERKEN – KLAAR VOOR DE TOEKOMST

Omschrijving doel	Concrete invulling
Optimaliseren processen kliniek en polikliniek	<ul style="list-style-type: none"> • Verder ontwikkelen en inbedden van capaciteitsmanagement in de organisatie. • Start voorbereiding programma's Polikliniek en Kliniek.
Oncologisch zorgaanbod voor Almere en de regio verstevigen	<ul style="list-style-type: none"> • Toetsen of een oncologisch centrum meerwaarde heeft. • Chemo- en immunotherapie thuis of dichterbij huis blijven aanbieden. • Shared-care centrum van het Prinses Máxima Centrum voor kinderoncologie blijven.
Ziekenhuiszorg op een andere plek in de keten verlenen	<ul style="list-style-type: none"> • Zorg thuis ondersteunen met innovatieve digitale oplossingen zoals thuismonitoring, de slimme pleister en beeldconsulten. • Waar mogelijk faciliteren we zorg thuis. Patiënten hebben hierin altijd een keuze. • Samen met zorgpartners in de regio een gezamenlijk medisch monitorcentrum opzetten. • Nieuwe eHealthinitiatieven monitoren en waar mogelijk implementeren. • 50% van de verplaatsbare (dag)behandelingen thuis uitvoeren onder begeleiding van de medisch specialist. • Wanneer medisch specialistische zorg niet (meteen) thuis kan plaatsvinden, zoeken we oplossingen met uitstroom richting WVT en ELV.
Medisch specialistische zorg voorkomen	<ul style="list-style-type: none"> • Huisartsen meekijkconsulten aanbieden. • De verwijscriteria duidelijker richting de huisartsen communiceren. • Samen met sociaal domein en eerste lijn medicalisering van hulpvragen voorkomen. • 10% minder herhaalpolikliniekbezoeken in 2025 t.o.v. 2019. • De gemiddelde ligduur met 0,2 dagen verkorten voor 2025. • 5% van de opnames voorkomen in 2025.

2 – DYNAMISCH WERKEN – MANAGEMENT, CULTUUR EN LEIDERSCHAP

Omschrijving doel	Concrete invulling
De organisatie wendbaar maken en houden	<ul style="list-style-type: none"> • Het 'Versnellingsteam', ingesteld door de raad van bestuur, bewaakt de samenhang en bereidt besluitvorming voor. • Leiderschapstrainingen blijven aanbieden voor managers en specialisten en beschikbaar maken voor verpleegkundigen. • Leergang Verpleegkundig Leiderschap vaker en breder aanbieden.



3 – UITBREIDING VAN EEN GOEDE, VEILIGE INFORMATIEVOORZIENING

Omschrijving doel	Concrete invulling
De patiënt meer regie geven	<ul style="list-style-type: none"> • Gegevens via patiëntenportaal. • Voorlichtingsmaterialen delen met patiënten via Inforum.
Digitaal bereikbaar zijn voor de patiënt	<ul style="list-style-type: none"> • Iedere patiënt krijgt digitaal afspraakherinneringen en kan digitaal vragen stellen aan de behandelend arts. • 30% van de polikliniekbezoeken wordt een digitaal consult.
Efficiënte data-uitwisseling tussen zorgpartners	<ul style="list-style-type: none"> • Implementeren van nieuw EPD wat data-uitwisseling mogelijk maakt. • Daarna transmuraal patiëntendossier invoeren. • Veilig, gestandaardiseerd vastleggen en uitwisselen van patiëntdata met andere zorgverleners en patiënten zelf. Om te zorgen dat we voldoen aan de eisen die het VIPP-5 programma aan ons ziekenhuis stelt.

4 – FINANCIËEL GEZOND

Omschrijving doel	Concrete invulling
Financieel gezond blijven door te sturen op financiële ratio's	<ul style="list-style-type: none"> • Een EBITDA (financiële veerkracht) van minimaal € 15 miljoen. • Een jaarlijks resultaat van minimaal 1,5%. • De solvabiliteitsnorm van 30% hanteren. • Capaciteitsmanagement versterken.

5 – DUURZAAM

Omschrijving doel	Concrete invulling
Samenwerken met regionale partners aan duurzaamheid	<ul style="list-style-type: none"> • Het zilveren niveau van de Milieuthermometer Zorg behouden. • We blijven aangesloten bij de Green Deal Zorg 2.0 'Duurzame Zorg voor een Gezonde Toekomst'.

Colofon

Dit is een uitgave van het Flevoziekenhuis

Hospitaalweg 1
Postbus 3005
1300 EG Almere

Samenstelling en redactie

Werkgroep Tweejarenbeleid 22 | 24:

Lindsey Dral
Sjoerd van Huffelen
Dineke Kanis
Rosalie Klinkhamer
Marco Mundt
Marc Seelen
Majella de Spaey
Fenneke van der Zijl

Redactie en eindredactie Marije Huijssen (Overbosch Communicatie) | Floor van den Bosch, Majella de Spaey (Flevoziekenhuis, afdeling Communicatie)

Vormgeving en infographics Elles Kruij

Fotografie Hans Verstegen (Flevoziekenhuis, afdeling Communicatie) | Maarten Feenstra (pagina 8)