



**Ambulancezorg
blijft in beweging**

JAARPLAN 2018



Limburg - Noord
AmbulanceZorg
zorg in beweging

Missiestatement

AmbulanceZorg Limburg-Noord, mobiele partner voor (acute) zorgverlening

Ambitie/doel

- De organisatie en haar medewerkers zijn voorbereid op de toekomst van ambulancezorg
- In 2020 is 95% van ons A1 spoedvervoer binnen de 15 minuten aanwezig bij de patiënt
- Wij benutten de mogelijkheden om met (acute) zorgketenpartners samenwerking te organiseren op basis van het gedachtegoed van de Big Picture, het nieuwe denken in ambulancezorg
- Onderzoek en innovatie dragen bij aan de verbetering van de kwaliteit van zorgverlening aan de patiënt
- AmbulanceZorg Limburg-Noord wil een duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemer zijn en daarom -gefaseerd- een substantiële vermindering van haar Carbon Footprint in 2021 gerealiseerd hebben
- AmbulanceZorg Limburg-Noord voert een actief vitaliteits- en gezondheidsbeleid ter ondersteuning van de duurzame inzetbaarheid van haar medewerkers

Succesbepalende factoren

Medewerkers

- Medewerkers hanteren bij hun handelen zichtbaar de professionele standaard van ambulancezorg (LPA), alsook de kernwaarden van de organisatie op basis van Inzicht
- Medewerkers nemen met inachtneming van de continuïteit van onze zorgverlening en bedrijfsvoering verantwoordelijkheid voor hun eigen professionele en persoonlijke ontwikkeling, eigen rooster en eigen organisatie van werk
- Het percentage gezonde en vitale medewerkers is ten minste 97%

Patiënten / cliënten / ketenpartners

- Ons zorgaanbod sluit aan bij de zorgvraag
- Wij hebben afspraken met onze ketenpartners om de patiënt naar de zorg te brengen en/of de zorg naar de patiënt
- De continuïteit, veiligheid, kwaliteit en privacy van onze zorgverlening is op basis van de meest actuele standaarden gewaarborgd
- Wij voeren de dialoog met onze ketenpartners over samenwerking, veranderingen in het zorglandschap in de regio en over innovatieve ontwikkelingen zowel technisch als zorginhoudelijk

Maatschappij

- De bereikbaarheid en beschikbaarheid van ambulances is, met inachtneming van de financiële en organisatorische mogelijkheden, zo optimaal mogelijk verdeeld over de regio
- De rol en positie van AZLN in het leefbaar, zorgbaar en veilig houden van de regio LN is zichtbaar
- AZLN neemt verantwoordelijkheid voor duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemerschap

Bestuur en financiers

- De verruiming van de budgettaire kaders door de Zorgverzekeraars wordt primair ingezet voor het nemen van maatregelen ter verbetering van de paraatheid en kwaliteit van de ambulancezorg in de regio cf. het verbeterplan 95%
- AZLN is financieel en kwalitatief adequaat voorbereid op de toekomst van ambulancezorg 2021 e.v. (Wet Ambulancezorg 1-1-2021, Visie Toekomst Ambulancezorg 2025)
- Het Visiedocument 2017-2020 is leidraad voor het samenwerken van de beide meldkamers Ambulancezorg binnen Meldkamer Limburg

Actieprogramma organisatie

Strategisch niveau

Verbeterplan 95%

- Strategisch kwartaaloverleg Zorgverzekeraars
- Verbeteren paraatheid en prestaties regio o.b.v. analyses van scenario's middels simulatiemodellen
- Afspraken met buurregio's inz. formaliseren burenhulp (rijdende dienst en meldkamer)
- Resultaten onderzoek Kop van Noord-Limburg vormgeven
- Adequate dataregistratie en analyse
- Inperken 24-uurs diensten

Big Picture

- Samenwerking SEH VieCuri beleidsmatig vormgeven
- Zorg na zorg beleid
- Verkenning zorgcoördinatie en triage door (zorg)/meldkamer
- Huisvesting i.k.v. samenwerking met SEH Roermond

Kwaliteit van zorgverlening

- Uitbreiden MMA functie (0,3 fte)
- Traineeships en assessments nieuwe ambulanceprofessionals (o.a. basisarts)
- Beleid inz. Ambulanceconsult en rol/positie van (basis-, SEH-, huis-) artsen daarin
- Inrichten kernteams CBRN
- Certificering 2.0 HKZ/NEN 7510

Interne organisatie

- Contourennota samenwerking met RAV Zuid Limburg
- Sturing op tijdige uitvoering stappenplan Visiedocument Meldkamer Limburg 2017-2020
- Samenwerking UMCG-AZLN
- Vormgeven functie controller en afdeling financiën
- Vormgeving 4 pijlers onder P-beleid
 - fysieke gezondheid
 - geestelijke gezondheid
 - coaching financiële planning
 - vakmanschap

Wij en onze wereld

- Strategische voorbereiding op regionale en landelijke ontwikkelingen
- Nieuwe posten zoveel mogelijk volgens duurzaam bouwen principe
- Onderzoek elektrificeren wagenpark
- Elektrificering van de brancards cf. eisen Arbeidsinspectie

Tactisch niveau

Maatregelen Verbeterplan 95%

- De DC dienst in Venlo van 5 naar 7 dagen per week
- Een soloambulance in Venlo van 7.00-23.00 uur
- In Helden een parate dienst van 8 uur
- PvA op- en inrichting nieuwe post en dienstenstructuur Kop van Noord-Limburg
- Tijdig werven nieuw personeel i.v.m. op peil brengen en houden van de paraatheid
- Opstellen afspraken burenhulp/burenbijstand
- Monitoring Verbeterplan 95% en rapportage NZa (ook via interne expertgroep)
- Uitbreiding dienstverlening planbaar vervoer

Activiteiten ikv Big Picture

- Projectplan samenwerking VieCuri opstellen
- PvA bekwaamheid LCV medewerkers (niveau 4) ikv uitbreiding inzetcriteria LCV en samenwerking met AOA VieCuri en Laurentius Ziekenhuis
- Werving basisartsen/SEH-artsen voor ambulancezorgverlening
- Inrichten soloambulance Venlo en verkenning takenpakket i.r.t. samenwerking SEH VieCuri

Activiteiten ikv Kwaliteit van zorgverlening

- Pilot burgerhulpverlening 3.0
- Opstellen Regionaal Kwaliteitskader Spoedzorgketen + plan van aanpak
- Invoeren risico-analyses ivm actualisering HKZ normen
- Vertalen nieuwe landelijke Kwaliteitskader Zorgambulance in Regionaal Kwaliteitskader Zorgambulance
- Interne en externe audits HKZ certificering (incl. beveiligingsnorm ICT NEN 7510)
- Regie Medisch Bureau i.k.v. assessments
- Inzet MMA functie meldkamer ter verbetering van medisch beleid
- Actualiseren meldkamerprocedure i.v.m. het omzetten van de medische consultfunctie van intensivisten VieCuri naar SEH-artsen VieCuri
- Werven Verpleegkundig Specialist

Interne organisatie

- Aanpassen overlegstructuur en portefeuilleverdeling teammanagers
- Dienstverleningsovereenkomst Controller
- Plan van aanpak P-beleid met 4 pijlers (fysiek, psychisch, financieel, vakmanschap)
- Plan van aanpak zelf organiserende teams
- PvA ICT infrastructuur (Axira-verband)
- Aanstellen Informatiemanager en verbeteren data-analyse
- Monitoren ontwikkeling medewerkers (vlootschouw HR3P/POP)
- Ontwikkelen nieuwe arbeidsmarktcommunicatie (t.b.v. werving personeel)
- Plan van aanpak voor samenwerking met RAV Zuid Limburg
- Doorontwikkeling HR applicatie

Financiën

- Nieuwbouw Weert (incl. zonnepanelen, inrichting en tuinaanleg)
- Vervanging ambulances
- Aanschaf BLS Ambulance
- Aanschaf MB-Tigis
- 15 elektrische brancards (Uitbreiding/vervanging)
- Vervanging 4 OvDG piketvoertuigen (elektrisch)
- Vervanging en aanschaf medische inventaris (incl. videolaryngoscoop, Corpuls, Oefenpoppen en apparatuur 2 reserve locaties)
- Track en trace Corpuls
- Vervanging/aanschaf hardware ivm het nieuwe werken
- Aanschaf planningsmodule
- Aanpassingen BOB en EVA
- Project ADAZ
- Aanschaf Software post- en archiefbeheer

Operationeel niveau

- Implementatie planningsmodule t.b.v. beide ambulancediensten in het Meldkamerdomein
- Implementatie managementdashboard (beheer en analyse data en registraties door teammanagers)
- Uitvoering nieuwbouw Weert cf. actuele stand van zaken duurzaam bouwen
- Implementatie Regionaal Kwaliteitskader Zorgambulance
- Implementatie FWG 3.0
- Implementatie telehealth en telemedicine ontwikkelingen (ziekenhuis Weert)
- Inrichten dienstverlening Kop van Noord-Limburg
- Optimaliseren dienstverlening bevoorrading standplaatsen
- Implementatie nieuwe ambulancekleding
- Implementatie project Lean en Clean
- Actualiseren convenant samenwerking huisartsen-AZLN

Resultaten

Medewerkers

- Medewerkers zijn adequaat geïnformeerd over nieuwe procedures en afspraken i.k.v. Verbeterplan 95% (Manual Master is actueel)
- Duurzame inzetbaarheid en vitaliteit van medewerkers heeft aandacht, rechten en plichten voor medewerkers en organisatie in dit kader zijn beleidsmatig in beeld gebracht en mogelijke instrumenten zijn verkend
- 100% uitvoering Regionale Assessments, incl. eventueel noodzakelijke afspraken over verbetering,
- De efficiency vd organisatie is uitstekend, o.a. door samenwerking met UMCG Ambulancezorg, RAV Zuid Limburg en in Axira-verband
- Het zelfroosteren voor de rijdende dienst, meldkamer en bedrijfsbureau via Intus is geïmplementeerd
- Het 'zelf organiseren' wordt -gefaseerd- gefaciliteerd
- De Opleidingsgids 2018 is beschikbaar en bekend bij de medewerkers, incl. activiteiten i.k.v. vitaliteit
- De doorontwikkeling van de medewerkers is inzichtelijk d.m.v. HR3P systematiek/POP/Jaargespreek
- Medewerkerstevredenheid >7
- De werkplekken en posten voldoen aan de ARBO-standaard van hygiëne en veiligheid

Patiënten/cliënten/samenw.partners

- Continuïteit van zorgverlening is onder alle omstandigheden gewaarborgd
- Patiënttevredenheid over ALS, LCV en RR >8
- Project samenwerking met SEH Roermond en SEH Venlo verloopt succesvol
- De afspraken met de huisartsen over inzet van ambulancezorg in de regio tbv huisartsen worden nagekomen en leiden tot vermindering van de EHGV-ritten
- Er zijn afspraken gemaakt met de RAV-en van Brabant-Noord, Brabant Zuidoost en Gelderland Zuid over het verlenen van burenhulp
- Er zijn afspraken met de RAV Zuid Limburg gemaakt over dienstverlening over en weer
- Er zijn afspraken met de thuiszorginstellingen over de dienstverlening

Maatschappij

- AZLN neemt om niet deel aan tenminste 4 maatschappelijke en/of sociaal geïntendeerde activiteiten
- AZLN levert een belangrijke bijdrage aan de geneeskundige hulpverlening bij tenminste 80% van de GHOR geïndiceerde evenementen
- AZLN presenteert zich in ten minste 8 voorlichtings- of informatieactiviteiten in de media, op locatie of aan ketenpartners
- AZLN is aanspreekpunt voor gemeenten in Limburg ikv Burgerhulpverlening 2.0
- AZLN vermindert de CO2 emissie door het zoveel mogelijk elektrificeren van voertuigen
- AZLN volgt bij de op- en inrichting van eventuele nieuwe posten zoveel mogelijk een energieneutrale bouwwijze

Bestuur en financiers

Prestaties

- Uitbreiding paraatheid conform het verbeterplan 95% door tijdige werving van nieuw personeel
- Tenminste 93 % van de A1 ritten is binnen 15 minuten ter plaatse

Financiën

- Inkomsten en uitgaven i.k.v. Verbeterplan 95% zijn met elkaar in evenwicht

Zorglandschap/Big Picture

- De organisatie neemt deel aan ten minste 2 samenwerkingsverbanden met ketenpartners

Meldkamer Limburg

- AZLN blijft in gesprek met de beide veiligheidsregio's en RAV Zuid Limburg over een verantwoorde bedrijfsvoering binnen het Meldkamerdomein
- De medische consultfunctie op de meldkamer is gewaarborgd
- De samenwerking MKA Zuid Limburg en MKA Limburg-Noord wordt geïnventariseerd o.b.v. Visiedocument Meldkamer 2017-2020 (met stappenplan)

Kwaliteit

- De HKZ certificeringsaudit incl.VMS en NEN 7510 is succesvol afgerond
- De actualisatie van de AO/IC is procesmatig ingebed in de organisatie
- De continuïteit van ambulancezorgverlening is onder alle omstandigheden gewaarborgd

Ordering Ambulancezorg

- De organisatie is organisatorisch en financieel voorbereid op de nieuwe Wet Ambulancezorg per 1-1-2021
- Met de RAV Zuid Limburg wordt intensieve samenwerking van ambulancezorg op schaal Limburg verkend