

**Missie**

**AmbulanceZorg Limburg-Noord is de mobiele zorgpartner in de keten van (acute) zorgverlening en levert Zorg met een hoofdletter Z**

**Visie/Ambitie**

Binnen de wettelijke en budgettaire kaders streven wij naar de meest optimale inrichting, kwaliteit, continuïteit en beschikbaarheid van ambulancezorgverlening in onze regio

Het uiteindelijke doel is dat 95% van ons A1 spoedvervoer binnen de 15 minuten bij de patiënt aanwezig is.

De organisatie is zodanig ingericht dat zij de verbindende rol in het regionale acute zorgnetwerk kan waarmaken en samenwerking met de (acute) zorgpartners kan aangaan.

De organisatie en haar medewerkers zijn financieel, inhoudelijk en kwalitatief voorbereid op de toekomstige rol van ambulancezorg in de keten van acute zorg.

De samenwerking met RAV Zuid Limburg wordt geïntensiveerd ten behoeve van verbetering van zorgverlening en bedrijfsvoering.

De organisatie zet zich in voor adequate uitvoering van het sectorale Actieplan Ambulancezorg (geënt op samenwerking in de keten, zorgcoördinatie, optimale inzet ambulancezorg en kwaliteit van zorgverlening)

AmbulanceZorg Limburg-Noord wil een duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemer zijn

**Succesbepalende factoren**

- Er is voldoende formatie
- Medewerkers zijn bekwaam en hanteren bij hun handelen zichtbaar de professionele standaard van ambulancezorg (LPA), de van toepassing zijnde kwaliteitskaders alsook de kernwaarden van de organisatie
- Het ziekteverzuim is < 4%
- De bereikbaarheid en beschikbaarheid van ambulances is, met inachtneming van de financiële en organisatorische mogelijkheden, zo optimaal mogelijk verdeeld over de regio
- Ons zorgaanbod sluit aan bij de zorgvraag
- Wij hebben afspraken met onze (acute) zorgketenpartners over samenwerking, zorgcoördinatie en urgentie bepaling
- De continuïteit, veiligheid, kwaliteit en privacy van onze zorgverlening is op basis van de meest actuele standaarden gewaarborgd
- **Voor 2021 is de prestatie van A1 op tijd ten minste 93.9%**
- De bedrijfsvoering is op orde.

**Toelichting**

De nieuwe Wet Ambulancezorgvoorzieningen, het Actieplan Ambulancezorg en de Houtskoolschets voor de acute zorg zijn de belangrijkste landelijke kaders in de verdere ontwikkeling van AmbulanceZorg Limburg-Noord om naar de standaarden van 'het nieuwe normaal' tijdige en kwalitatief goede ambulancezorg te kunnen blijven bieden. Daarnaast is voor onze organisatie ook het Verbeterplan 95% (afspraken met de Zorgverzekeraars) nog steeds een belangrijk kader, en natuurlijk de Big Picture, die, doorgetrokken naar de ontwikkelingen anno 2021 e.v., met ruim baan voor samenwerking in de keten van de (acute) zorgverlening en de rol van Ambulancezorg daarin, aan actualiteit nauwelijks heeft ingeboet. Alle hoofdthema's die de organisatie heeft benoemd als belangrijk voor het beleid van 2021 e.v. zijn op deze kaders terug te voeren. Deze hoofdthema's worden in het voorliggende jaarplan vertaald naar acties op strategisch/tactisch niveau. De jaar- en activiteitenprogramma's van de afdelingen en teams zijn daar een afgeleide van.

Kaders	Strategisch/ bestuurlijk	KPI	Strategisch/tactisch	Bijzonderheden
<b>Continuïteit en beschikbaarheid van adequate zorgverlening</b>	<b>Optimaliseren inzet ambulancezorgverlening in overeenstemming met landelijke en regionale kaders</b>	Prestaties ten minste 93,9 % A1 op tijd	Structurele monitoring prestaties op basis van dashboard Devise. Monitoring burenhulp. Evaluatie burenhulp na Q1	Structurele burenhulp obv burencovenanten worden geconsolideerd met eigen prestaties. Ev. aanpassing afspraken obv evaluatie. Aandacht voor grensoverschrijdende burenhulp.
		Formatie op orde cf. afspraak ZV	Tijdig W&S + aanmelden voor benodigde opleiding o.b.v. geactualiseerd en vastgesteld formatie-overzicht	Blijvend aandacht voor adequate opvang uitstroom, ziekte etc. In 2020 zijn opleidingen enigszins vertraagd door Covid.
		Samenwerking met RAV Zuid-Limburg is geïntensiveerd	Opleidingen nieuwe ambulancezorgprofessionals (PA/VS/artsen) Instromers vanuit andere achtergrond (HBO-V, BMH-ers) voor initiële opleiding	Organisatie is CZO-gecertificeerd. Kader: Nieuwe wet (zorg- en functiedifferentiaties, samenwerking en rol van ambulancezorg in acute zorgketen) Big Picture. Aantrekkelijk werkgeverschap/arbeidsmarkt
		Dienestructuur in relatie tot formatie-paraatheid is optimaal	Door intensivering van de samenwerking met Zuid Limburg wordt gewerkt aan structurele optimalisatie van ambulancezorgverlening op schaal Limburg	Uitvoering middels projectplan, jaarplan en portefeuilleverdeling Noord/Zuid.
		Pilot doorontwikkeling naar 1 MKA van start	Geleidelijke inbedding van 11 extra diensten cf. S&B kader.	Waar, welke functionaliteit en welk team is in onderzoek. (Expertgroep), o.a. grotere rol rapid responders
<b>Samenwerking binnen de keten</b>	<b>Doorontwikkelen rol AmbulanceZorg Limburg-Noord in regionale zorglandschap (Big Picture/ Actieplan ambulancezorg)</b>	Dataregistratie en -analyse geoptimaliseerd	Plan van aanpak opstellen, met speciale aandacht voor culturele en personele processen, CAO/FWG 3.0	Kaders: LMO. Samenwerking RAV Noord-Zuid Limburg. Gedegen communicatieplan en informeren OR
		Inzet Medium Care ambulance	Gezamenlijk beleid MKA Limburg implementeren landelijke ontwikkelingen inzake meld- en inzetprocedures (bijv. nieuwe urgentiebepalingen)	Landelijk beleid volgen + dialoog met ketenpartners
		Samenwerkingsafspraken acute zorg VieCuri en Cohesie over juiste zorg op de juiste plaats (deelname strategische visie)	O.a. weekcall 2.0	t.b.v. o.a. tijdige bijsturing prestaties
		Samenwerking VVT in het kader van ondersteuning SOG	Implementeren Kwaliteitskaders (o.a.voor de Ambulancezorg)	NB: registreren en analyseren prestatie-indicatoren ambulancezorg
<b>Permanente Kwaliteitsverbetering zorgverlening</b>	<b>De organisatie levert zorg cf. de vigerende standaarden voor kwaliteit, veiligheid en privacy</b>	Besluitvorming inz. Zorgcoördinatie afgerond	MI gegevens tbv RIVM/AZN	
		Herinrichting overlegstructuur met ketenpartners	Uitbreiding dienstenstructuur, o.a. irt vervoer verwarde personen	Vervoer verwarde personen wettelijke verplichting ambulancezorg
		Medewerkers kunnen bij vrijgekomen gevaarlijke stoffen veilig werken (CBRN)	-Ontwikkeling project Zorg op afstand/telemonitoring met VieCuri. -Ondersteuning huisartsen, onderzoek opleiding PA/VS, rol AZLN bij sluiten HAP Venray Actieve deelname ROAZ	NB: betrokkenheid en draagvlak keyplayers binnen ambulancezorg. AZLN dient te worden gezien als volwaardig partner. Standpunt bepalen deelname aan soortgelijke initiatieven M.Limburg
		Zorgverlening is verbeterd door gebruikmaking van mechanische thoraxcompressie	Project RR VVT St. Jozef en La Providence uitrollen	Evalueren en evt. verbreden. Zorgkantoor betrekken
<b>Interne organisatie</b>	<b>Inrichting van bedrijfsvoering en ondersteunende diensten Cf. 'het nieuwe normaal'</b>	Geleverde zorg gebeurt cf. vastgestelde kwaliteitskaders	Projectplan zorgcoördinatie opstellen en implementeren	Evaluatie eerdere pilots AZN als input. NB: zorg voor betrokkenheid en draagvlak alle keyplayers
		Medewerkers zijn aantoonbaar bekwaam voor de te leveren zorgverlening	Wie praat met wie. Tactisch-strategisch niveau	Kwartaaloverleg, projectoverleg, visietrajecten
		De organisatie blijft HKZ en NEN gecertificeerd	Uitvoering samenwerkings-convenant Brabant MWN Scholing medewerkers licht CBRN en MKAL	Aandacht voor implementatie en evaluatie afspraken
		De mogelijkheden van thuiswerken zijn digitaal en fysiek optimaal ondersteund	- Implementeren en scholen - onderzoek naar resultaten kwaliteitsverbetering	
Herinrichting overlegstructuur management intern	Vertaling landelijke kwaliteitskaders naar regionale ambulancezorg en monitoring landelijk vastgestelde prestatie-indicatoren en sturing!	In een kwartaalrapportage voor kwaliteit en veiligheid wordt voorzien Overdracht gegevens tussen ketenpartners vergt aandacht. Levert input ten behoeve van kwaliteitsverbetering		
	Monitoring bekwaamheid professionals o.b.v. o.a. vlootschouw/HR3P. Uitwerking Zorg met een hoofdletter Z incl aandacht voor communicatie en bejegening	Meer e-opleidingen, interne opleidingen nog niet in volle uitvoering i.v.m. capaciteit (onder druk door Corona).		
	Monitoring en bijsturen PDCA cyclus middels voortgangsrapportages	Aandacht voor gezamenlijke meldkamer en bijbehorende certificaten		
	Implementatie Office 365	Aandacht voor binding medewerkers		
	Afmaken wat we gestart zijn. AFAS, intranet, BOB	Aandacht voor interne communicatie en arbeidsmarktcommunicatie		
	Herijking rolverdeling o.a. BMZ en MMA	Samenwerking met Zuid Limburg om kwetsbaarheden te verkleinen		
	Strategisch-tactisch-operationeel niveau.	Denk ook aan duidelijke project-/portefeuilleverdeling. Kop en staart bij projecten, evaluaties. NB: samenwerking met Zuid inbedden		