

MEERJARENPLAN 2022 - 2026



Met trots en vertrouwen presenteren wij het meerjarenplan, waarin onze uitdagingen en doelstellingen voor de komende jaren staan. Een korte samenvatting van de doelstellingen per thema vind je hieronder. Bekijk voor alle doelstellingen en meer informatie over de doelstellingen [het gehele meerjarenplan](#).

Kwalitatief hoogwaardige, op de patiënt afgestemde, ambulancezorg



Verschillende soorten zorg

We willen de komende jaren verder inzetten op zorgdifferentiatie. Zodat de geleverde ambulancezorg optimaal aansluit bij de zorgvraag van de patiënt. Dit willen we realiseren door deze doelen te bereiken:

- ▶ Het leveren van de gevraagde paraatheid met eigen medewerkers.
- ▶ Afhankelijk van de gevraagde paraatheid van het RIVM wordt jaarlijks het aantal benodigde diensten vastgesteld.
- ▶ Alle medewerkers van de laag- en middencomplexe ambulancezorg zijn bevoegd en bekwaam op het niveau van de middencomplexe ambulancezorg én de zorg aan psychiatrische patiënten en personen met onbegrepen gedrag.
- ▶ Op peil houden van voldoende beschikbaarheid en uitrusting van:
 - Vervoer van MICU, PICU en NICU patiënten
 - Hazard Area Response Team (HART)
 - Special Operations Response Team (SORT)
 - Mobiel Medisch Team (MMT)
- ▶ De inzet van rapid responders optimaliseren en de samenwerking met de MC verbeteren.



Meldkamer

Door optimaal gebruik te maken van de functiedifferentiatie moet de zorg zorgvuldig toegewezen worden aan de juiste zorgverlener(s) of eenheid. Daarom zijn de doelstellingen voor de komende jaren:

- ▶ Het aantal B-ritten in de ALS verminderen, door optimale inzet van de laag- en middencomplexe zorg.
- ▶ Beperken van rittijdoverschrijdingen bij A1-inzetten tot minder dan 5%.
- ▶ Alle ziekenhuizen en VVT-instellingen in de regio Amsterdam-Amstelland vragen planbaar vervoer digitaal aan.
- ▶ Deelnemen in de voorbereidingen en ingebruikname van de nieuwbouw in 2025 en aansluiting op de LMS.

- ▶ Naadloze overname van de meldkamerfunctie voor de gemeente Weesp.
- ▶ Door afstemming van de meldkamerprocessen op die van de overig betrokken ketenpartners een actieve bijdrage leveren aan de verbetering van de zorgcoördinatie in Amsterdam-Amstelland.



Kwaliteitsverbetering

De kwaliteit van de RAV-en wordt vanaf 2022 gemeten met 25 kwaliteitsindicatoren. Om de kwaliteit van onze ambulancezorg te waarborgen, zijn opleidingen die aansluiten bij de actuele behoefte van onze professionals belangrijk.

- ▶ Ambulance Amsterdam scoort op alle kwaliteitsindicatoren op of hoger dan de streefwaarde.
- ▶ Het ROP stapsgewijs ontwikkelen naar een individueel opleidingsplan op basis van zorgevaluaties en samen met RAV-collega's in de omgeving.
- ▶ Door systemische evaluatie van de te leveren en gegeven zorg is en blijft Ambulance Amsterdam in staat om kwalitatieve hoogwaardige op de patiënt afgestemde ambulancezorg te verlenen.

Onze professionals zijn betrokken en trots op de organisatie

Onze professionals vormen het kloppende hart van Ambulance Amsterdam. Zij leveren de ambulancezorg en verwachten professionele aansturing en ondersteuning voor het uitoefenen van hun vak. De organisatie verwacht dat de professionals eigen verantwoordelijkheid nemen die hoort bij het vervullen van hun functie en zich houden aan de kernwaarden van de organisatie. Aan beide kanten moet nog flink gewerkt worden om de verhoudingen in balans te brengen en om die evenwichtige werkverhouding te realiseren.



Bezetting

- ▶ We zijn volledig op formatie om de gevraagde paraatheid met eigen medewerkers te kunnen leveren en dit te handhaven.
- ▶ Roosterplanning en toekenning van (vakantie)verlof gebeurt volgens het rooster- en het vakantiereglement en de indirecte uren komen overeen met de NZa-norm.



Betrokkenheid

- ▶ Medewerkers voelen zich betrokken en verbonden.
- ▶ In het volgende uit te voeren medewerkerstevredenheidsonderzoek wordt gemiddeld een score van 7,5 bereikt.
- ▶ Met iedere medewerker wordt een jaargesprek gevoerd.

Samenwerking met ketenpartners leidt tot betere ambulancezorg



De komende jaren willen we ons actief blijven inzetten om de samenwerking in de keten te verbeteren en een betekenisvolle bijdrage te leveren aan de acute zorg in de regio. Dit doen we door:

- ▶ De samenwerking tussen de RAV-en NW 6 verder intensiveren.
- ▶ De positie van Ambulance Amsterdam als samenwerkingspartner in het ROAZ verstevigen en de goede samenwerking met de GHOR voortzetten.
- ▶ In 2025 is sprake van een goed functionerend (virtueel) zorgcoördinatiecentrum voor alle acute zorgvragen in de regio Amsterdam-Amstelland.
- ▶ Onderhouden van de samenwerking en coördinatie van de zorg voor mensen met onbegrepen gedrag.
- ▶ Borging en continuering van het overleg met de gemeenten over de bereikbaarheid van de

woningen in de regio.

- ▶ Stimulering en ondersteuning van de AED-burgerhulpverlening voortzetten.
- ▶ Vertrouwen versterken in Ambulance Amsterdam door gericht mediabeleid.

Governance en leiderschap ondersteunt de ambulancezorgverlening



Met de invoering van de nieuwe wetgeving hebben we een permanente vergunning gekregen voor het leveren van ambulancezorg in ons werkgebied. Hierbij horen strikte voorschriften over externe verantwoording, in- en extern toezicht en medezeggenschap.

- ▶ Ambulance Amsterdam voldoet aan de geldende wet- en regelgeving en conformeert zich aan de door de branchevereniging Ambulancezorg Nederland (AZN) ontwikkelde landelijke richtlijnen en professionele standaarden voor meldkamer en ambulancezorg.
- ▶ Ambulance Amsterdam is een platte organisatie. De organisatie-inrichting en managementcultuur stimuleert de inbreng van de professionals in het RAV-beleid.
- ▶ Voortzetten van het constructief overlegklimaat met ondernemingsraad en cliëntenraad.

Stabiele bedrijfsvoering leidt tot continuïteit van de ambulancezorg



Kosten

In onze bedrijfsvoering en financiële situatie zijn verdere verbeteringen nodig om op de lange termijn de continuïteit van de organisatie te borgen. Zodat onze bedrijfsvoering past binnen de reguliere bekostigingsmogelijkheden van de NZa beleidsregels.

- ▶ De bedrijfsvoering past binnen de reguliere bekostigingsmogelijkheden van de NZa beleidsregels.
- ▶ De solvabiliteits- en liquiditeitspositie moeten de komende jaren versterkt worden.



Materialen en locaties

Voldoende en goed uitgeruste voertuigen zijn essentieel voor de ambulancezorg. Hierin hebben we de afgelopen jaren een grote inhaalslag gemaakt, maar dit moeten we op goed niveau houden.

- ▶ Veilige en passende huisvesting voor de ambulancezorg in stand houden.
- ▶ Voertuigen en materiaal op niveau houden binnen de beschikbaar gestelde middelen.
- ▶ Waar mogelijk en haalbaar past Ambulance Amsterdam milieubesparende technieken en materialen toe.
- ▶ Zorgen voor een goede, veilige ICT-infrastructuur waarbij de privacy en betrouwbaarheid zo hoog mogelijk is.

Procesmanagement, meten en verbeteren leidt tot betere uitkomsten



Met audits wordt gemeten of we voldoen aan de te stellen kwaliteitskaders. De resultaten hieruit worden besproken in de organisatie en de verbetervoorstellen worden doorgevoerd.

- ▶ Ambulance Amsterdam is een lerende organisatie die zich laat toetsen en constant verbetert.