



Zorggroep Almere

Het jaar 2017 in het kort

U staat centraal

Op alle momenten van uw leven, wanneer u ons nodig heeft, staan onze 2.246 medewerkers voor u klaar. Met grote betrokkenheid en persoonlijke aandacht, zijn zij dagelijks aan het werk om u van de beste zorg te voorzien. Dat kan bijvoorbeeld zijn in één van onze acht woonzorgcentra, in ons Centrum voor Geriatrische Revalidatie, in één van onze 19 gezondheidscentra of vanuit onze wijkverpleging. Als grootste zorgaanbieder in Almere, bieden we zeer uiteenlopende vormen van zorg, waarbij de behoeften van u, onze cliënten en bewoners, altijd centraal staat.

Wilt u meer lezen over onze dienstverlening? Dan verwijzen wij u graag naar onze website www.zorggroep-almere.nl.

Met vriendelijke groeten,
Lidy Hartemink en Steven Han
Raad van Bestuur Zorggroep Almere

Feiten en cijfers 2017

Medewerkers



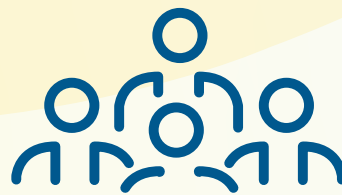
2.246

Vrijwilligers



900

Cliënten



175.000

Gezondheidscentra



19

Woonzorgcentra



8

Centrum voor
Geriatrische Revalidatie



1

Huisartsenpost
(onderdeel Spoedpost)
en apotheek De Brug
in het Flevoziekenhuis



1

Blogs kijk en leef mee met onze zorgverleners

Dat onze medewerkers hun werk doen met veel passie en betrokkenheid, blijkt wel uit de blogs die zij schrijven. In 2017 waren dit er 56. Deze mooie, warme verhalen zijn terug te vinden op www.zorggroep-almere.nl.

Een greep uit onze blogs:

Ik probeer me voor te stellen hoe het is om alles wat je lief is achter te moeten laten - Verloskunde

"Ik zit op mijn knieën naast een matras op een kleine bovenkamer ergens in Almere Buiten. In de deuropening staat een klein meisje van 4, geïnteresseerd naar mij te kijken. Ze nestelt zich op mijn schoot en kijkt naar de iPad voor me en dan weer naar mij. Ze lacht. "Baby!" roept ze enthousiast! Ze wijst naar het matras."Baby en Mama!"

Op het matras ligt de 4 dagen oude baby van de kraamvrouw waar ik een kraamvisite bij doe. Een jaar geleden woonde ze nog in Syrië, met haar 4 kinderen. En nu is ze hier. In een totaal vreemde, nieuwe wereld, waar ze 4 dagen geleden haar 5e kind heeft gebaard."

Verder lezen? Lees het blog 'Schrijnend' van Nienke op onze website.

Regelmatig verbaast het haar hoe ik weet dat zij aanwezig is op het adres waar ik haar bezoek - persoonlijk begeleider dementie

Wekelijks bezoek ik het echtpaar, het echtpaar dat onder mijn huid gekropen is. Het echtpaar zonder netwerk, het echtpaar waarvan de vrouw bekend is met Alzheimer dementie. Haar 15 jaar jongere partner wenst de zorg thuis zo lang mogelijk vol te houden en dat is zwaar, al heel lang in mijn ogen te zwaar, maar ja wie ben ik?

Hoe prachtig ze van buiten ook is, voor haar partner wordt de binnenkant minder mooi. Hij beschrijft het als 'vals' en het valt voor hem maar moeilijk te begrijpen dat dit de ziekte is die haar maakt zoals ze nu reageert. Op heldere momenten moet ze er om lachen wanneer ze een treinticket heeft gekocht om naar huis te gaan, het huis dat al twintig jaar niet meer de hare is, naar de man die zij al twintig jaar haar man niet meer mag noemen... "Ik kocht een enkele reis, want ik zou nooit meer terug komen. Ja dat is vals beaamt ze dan."

Verder lezen? Lees het blog 'Spion' van Daniëlle op onze website.



Blogs
56

Samen werken aan betere zorg in Almere

- Acute en chronische zorg, samen met het Flevoziekenhuis.
- Jeugdgezondheidszorg; samen met GGD Flevoland.
- Psychosociale Ondersteuning, zoals maatschappelijk werk; samen met De Schoor.
- Geriatrische Revalidatie in Flevoburen, samen met Vivium.
- Verpleegartikelen en hulpmiddelen, samen met Vegro.



Blik op de toekomst

De focus ligt in 2018 op goede zorg, die voorziet in wat onze cliënten nodig hebben en wat passend is. Preventie, vroegsignalering en nazorg maken daar onlosmakelijk deel van uit. Verbinding met de cliënten en de bewoners in onze wijken in Almere wordt nog nadrukkelijker dan voorheen. De diversiteit is groot en dat betekent dat elk gezondheidscentrum en woonzorgcentrum eigen 'specialisaties' heeft in haar dienstverlening. De cliënt, de mantelzorg en de vrijwilligers hebben in toenemende mate een actieve rol in de zorg. En dat betekent een verandering in onze wijze van werken.

Waardering door onze cliënten

Onze cliënten kunnen op Zorgkaart Nederland een cijfer geven voor de ontvangen zorg. Zowel de gezondheidscentra als de woonzorgcentra kwamen eind 2017 op een gemiddeld cijfer uit van 7,4. Voor onze wijkverpleging was dit gemiddeld een 8,5. De technische thuiszorg verpleegkundigen (onderdeel van de wijkverpleging) kregen zelfs een 8,9 van onze cliënten.

"Hartelijk welkom, veel aandacht voor mijn man. De verpleging is heel hartelijk en deskundig. Het eten is boven gemiddeld goed en er worden heel veel mooie, leuke en zinvolle activiteiten georganiseerd. De wensen van de bewoner worden gevraagd en er wordt naar geluisterd. Top, niets anders dan lof en hartelijk dank."

De Toonladder, leefgemeenschap voor ouderen, 20 juli 2017



"Goede ondersteuning gehad van de wijkverpleging bij mijn vader met Alzheimer. Regelmatig telefonisch contact gehad. Met de persoonlijk begeleider ook heel goed contact gehad. Zij heeft ons echt fantastisch ondersteund."

Wijkverpleging Zorggroep Almere

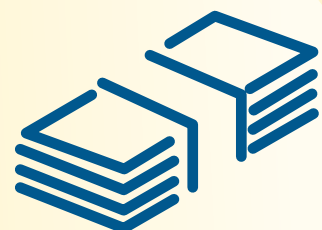
"Snelle afspraak. Plezierig contact, wordt op je gemak gesteld. Goede uitleg over de klacht. Goede behandeling met snel resultaat."

Fysiotherapeuten gezondheidscentrum Prisma



Financieel 2017

omzet	ca. €150 miljoen
rendement	0,1 %
solvabiliteit (balans)	37,3 %



Het volledige jaarverslag 2017 van Zorggroep Almere vindt u op www.jaarverslagenzorg.nl

De dienstverlening van Zorggroep Almere in 2017

Al onze medewerkers maken zich sterk voor persoonlijke zorg

Huisartsenzorg

In 2017 stonden ruim 161.000 Almeerders ingeschreven bij één van de 104 huisartsen van Zorggroep Almere. Wij vinden het belangrijk dat onze cliënten tevreden zijn met onze dienstverlening, daarom voeren wij regelmatig klantervaringsonderzoeken uit. De algemene beoordeling voor alle huisartsenpraktijken was in 2017 een 8,0. Veel aandacht is besteed aan het geven van betrouwbare en begrijpelijke informatie aan cliënten. Hiervoor maken wij gebruik van Inforium. Dit is een innovatieve tool, waarmee cliënten op maat gesneden informatie, vanuit een beveiligde omgeving thuisgestuurd krijgen. Over heel 2017 zijn meer dan 3.000 cliënten brieven via Inforium digitaal verstuurd, in aansluiting op de informatie in het spreekuur. Een voorbeeld van een geslaagde innovatie waar cliënten veel baat bij hebben.

Wijkverpleging

In 2017 fietsten en reden 385 medewerkers van de wijkverpleging door de stad Almere. Ze bezochten 3.177 cliënten aan huis. De wijkverpleging is in 2017 gestart met een Zorg Plus Thuis team. De medewerkers van dit team leveren specifieke 'overbruggingszorg' aan cliënten thuis. Deze overbruggingszorg voorziet in de behoefte van de groep cliënten die relatief zware zorg nodig heeft, maar tegelijkertijd nog wel graag in hun eigen huis wil blijven wonen. De nieuwe dienst wordt zeer gewaardeerd. Dat onze cliënten tevreden zijn over onze wijkverpleging, blijkt wel uit de cliëntwaardering. Op Zorgkaart Nederland komt de wijkverpleging uit een 8,5. Het Verpleegkundig Team Thuiszorgtechnologie haalde zelfs een 8,9.

Verloskunde

Om meer continuïteit te kunnen bieden aan de cliënten, werken de 12 verloskundigen van Zorggroep Almere sinds 2017 met drie in plaats van vier teams. In 2017 zijn er 566 volledige zwangerschappen begeleid. Om de service uit te breiden is verloskunde in 2017 gestart met groepsconsulten. Hieraan hebben in 2017 ruim 110 zwangeren deelgenomen die merendeels zeer tevreden waren over deze, voor Almere, unieke aanpak. Als extra service aan onze cliënten is er ook een 'hartjes-spreekuur' ingevoerd. Zwangeren krijgen hierbij de mogelijkheid om snel tussendoor naar het hartje van hun kind te luisteren.

Jeugdgezondheidszorg (JGZ Almere)

In 2017 is de coöperatie JGZ Almere formeel opgericht. Er is een nieuwe website ontwikkeld met veel praktische informatie voor ouders en jeugdigen. Ook is een frontoffice gevormd met één centraal telefoonnummer voor alle diensten van JGZ Almere. De bereikbaarheid is hiermee fors verbeterd. De 156 medewerkers van JGZ Almere hebben in 2017 verbinding gelegd met iedereen die direct betrokken is bij het opvoeden en opgroeien. Naast uiteraard de ouders en kinderen zelf (en hun omgeving) zijn dat bijvoorbeeld de school, het kinderdagverblijf, de huisarts en het sociale wijkteam. In totaal staan er 9788 kinderen 0-4 jaar ingeschreven bij het consultatiebureau, daarvan is 96% in zorg bij JGZ Almere. De vaccinatiegraad in Almere ligt met 94,6% voor de DKTP boven het landelijke gemiddelde (93,5%).

Geriatrische Revalidatie

Flevoburen, ons Centrum voor Geriatrische Revalidatie zorg (GRZ), kan zich inmiddels meten met de betere collega instellingen in Nederland. De laatste cijfers op Zorgkaart Nederland laten een hoge cliëntwaardering zien: 8,8. Aantoonbaar wordt dat ook een bovengemiddeld resultaat gehaald. Net als in 2016 is bijna 80% van de cliënten in 2017 na de revalidatie teruggegaan naar huis. En dat alles in gemiddeld 31 dagen, hetgeen ruim onder het landelijk gemiddelde ligt.

Psychosociale Ondersteuning (PSO)

De algemeen maatschappelijk werkers, de maatwerkers ondersteuning schuldstabilisatie en de sociaal raadslieden, 52 medewerkers in totaal, ondersteunden in 2017 de ruim 200.000 inwoners van Almere. Uit een onderzoek dat eind 2017 werd gehouden, waardeerde 58% van de gebruikers de wijkteams, (waar de maatschappelijk werkers onderdeel van uitmaken), met een 9 of een 10.

Farmacie

Zorggroep Almere telt 14 apotheken in de gezondheidscentra, 1 hulpmiddelenapotheek Randstad en 1 poliklinische apotheek De Brug in het Flevoziekenhuis met in totaal 186 medewerkers. De apotheken van Zorggroep Almere richten zich, naast het verstrekken van medicijnen, steeds meer op het leveren van (individuele) farmaceutische zorg. Dit is farmaceutische zorg voor een individuele cliënt rondom zijn/haar medicatiegebruik. In 2017 heeft dit geleid tot bijna 2.000 medicatiebeoordelingsgesprekken. In 2017 is een klantervaringsonderzoek gehouden onder 14 apotheken. De algemene beoordeling voor deze apotheken is een 8,1.

Intramurale Ouderenzorg

In 2017 woonden ruim 779 mensen in één van onze acht woonzorgcentra. Het gaat hierbij om redenen als: ondersteuning in verband met een langdurige chronische zorgvraag waarvoor 24-uurs toezicht noodzakelijk is, de opvang in een crisissituatie, een tijdelijk verblijf om weer aan te sterken na een ziekenhuisopname of om de thuissituatie even te ontlasten. In totaal staan 923 medewerkers intramurale ouderenzorg de bewoners ten dienste. Ook in 2017 is sterk ingezet op mensgerichte zorg waarbij de bewoner en zijn/haar familie al de aandacht en persoonlijke zorg krijgen die nodig is. Om deze reden is een vervolg gegeven aan het programma Passende Zorg en Aandacht. Voor elke bewoner is een welzijnsagenda ontwikkeld op basis van levensloopgesprekken en gesprekken die verzorgenden en dagbestedingscoaches regelmatig met bewoners voeren. Ook zijn aandacht en zorg zijn voor de bewoners en/of hun verwanten verder gepersonaliseerd via muziek. Door middel van iPads met eigen muziek, samengesteld met de bewoner en zijn/haar familie werd contact maken met bewoners gestimuleerd.

Fysiotherapie

Om de service voor de 18.575 cliënten (2017) verder uit te breiden is door de discipline fysiotherapie in 2017 een afsprakenapp in gebruik genomen. Cliënten zijn zo altijd op hoogte waar en wanneer hun afspraak is. Het klantervaringsonderzoek heeft in 2017 geleid tot 1.193 ingevulde vragenlijsten door cliënten. De algemene beoordeling voor alle fysiotherapiepraktijken is over deze periode een 8,7. Rapportages over de klantervaring worden tweewekelijks op persoonsniveau geleverd, zodat elke fysiotherapeut zelf onmiddellijk kan zien waar de verbeterpunten liggen.