

Visie & ambities 2018 - 2020



Wij coachen onze cliënt naar
een zo goed mogelijk leven

VOGELLANDEN

Vogellanden is een centrum voor medisch specialistische revalidatie en bijzondere tandheelkunde. Naast deze zorg bieden we ook preventieve zorgmodules aan. Wij willen **het ongewoon goed doen**, zo gewoon als mogelijk en zo bijzonder als nodig. Binnen ons beleid staat daarom niet de zorg centraal, maar de mens. Om echt het verschil te maken, richten we ons op de persoon achter de **cliënt**¹. We focussen op een inzet 'voor en door cliënten'. We leren van hun ervaringen en feedback, zij zijn tenslotte onze beste leermeesters.

Dit kunnen we alleen doen dankzij de inzet van onze eigen mensen. Medewerkers die stuk voor stuk professioneel zijn én zich met passie inzetten. Betrokken medewerkers die van Vogellanden het vertrouwen, de ruimte, verantwoordelijkheid en coaching krijgen om het verschil te kunnen maken. Al onze 500 medewerkers en vrijwilligers dragen bij aan het tot stand komen van de strategische doelen die in dit document staan beschreven.

Door te kijken naar de behoeften van de cliënt, het veranderende zorglandschap en de mogelijkheden van onze medewerkers en samenwerkingspartners, verbeteren we ons doorlopend. Onze missie, visie en strategie ontwikkelen mee.

In dit document schetsen we wat we doen, waar we ons de komende jaren op gaan richten en ook waaróm we dat doen.

Fenna Eefting MBA,
Bestuurder Vogellanden

Maart 2018, Zwolle

¹ Onder de noemer cliënt vallen onze revalidanten, patiënten en deelnemers waaraan wij onze diensten verlenen.

Wij coachen onze cliënt naar een zo goed mogelijk leven

Uitgangspunten:

- ✓ Onze cliënt is onze ambassadeur

- ✓ Medewerkers eerst; de beste zorg leveren kan alleen met vitale medewerkers

- ✓ De juiste zorg op het juiste moment op de juiste plek door de juiste persoon
 - ✓ We houden het (juiste) doel voor ogen

 - ✓ Onze kwaliteit en veiligheid is aantoonbaar goed

 - ✓ We creëren een eigentijdse en helende omgeving

 - ✓ We dragen bij aan een sterke regio

Missie

Vogellanden biedt medisch specialistische revalidatie en bijzondere tandheelkunde voor jong en oud. Daarnaast richten we ons ook op het voorkomen van ziekte. We werken vanuit de filosofie van positieve gezondheid en gaan daarbij altijd uit van de mens en zijn omgeving. Dat is onze missie, dat is ons bestaansrecht.

Een behandeling in ons centrum is soms nodig. Vogellanden biedt zorg binnen vier aandachtsgebieden: volwassenenrevalidatie, kinderrevalidatie, bijzondere tandheelkunde en prevalidatie. De behandeling binnen ons centrum richt zich niet alleen op de ziekte of aandoening. We proberen aan te sluiten bij het leven en de leefomgeving van de cliënt. Cliënten leren optimaal gebruik te maken van hun mogelijkheden.

Visie

Wij coachen onze cliënt naar een zo goed mogelijk leven. Dit is onze visie en alles wat we doen staat ten dienste hiervan. We bieden de beste medisch inhoudelijke begeleiding en therapie waarbij bewustwording, een positief zelfbeeld, een beroep doen op de eigen kracht en een passende levensstijl een belangrijke rol spelen. Met deze visie sluiten we aan bij de



filosofie van Machteld Huber. Iedereen heeft te maken met sociale, fysieke en emotionele uitdagingen.

Onze cliënten zien we als partners in de zorg; we coachen ze naar het optimaal benutten van hun mogelijkheden en naar een zo goed mogelijk leven. We dagen uit, stimuleren en leren ze de regie te nemen om een nieuw en zo zelfstandig mogelijk leven op te bouwen.

Kernwaarden

Om een goede coach te kunnen zijn voor onze cliënten, kijken we verder dan de fysieke zorg alleen. Het gaat om mensen en hun emoties, hun omgeving en persoonlijke leven. Om ze deze betrokken zorg en professionele aandacht te kunnen geven, werken we met ons *hoofd, hart en handen*. Onze kernwaarden zijn: **professioneel met humor, mensgericht met passie en betrouwbaar met elkaar**. We vertrouwen daarbij op inzet en het prettig en goed samenwerken van onze medewerkers. We stimuleren elkaar om die stap extra te zetten. Vanuit de eigen kracht en met passie voor de rol die wij mogen vervullen in dienst van de cliënt.

WAT ZIJN ONZE AMBITIES?

Om onze missie en visie te realiseren spelen zeven uitgangspunten een cruciale rol binnen de hele organisatie. Dat zijn onze ambities.

1. Onze cliënt is onze ambassadeur

Wij zijn erop gericht de cliënt te coachen naar een zo goed mogelijk leven. Dit is leidend in alles wat we doen. Wij voorzien onze cliënten van een zo goed mogelijke (medische) behandeling en begeleiding en hebben daarbij altijd oog voor de totale mens en gezondheid. Bewustwording, een positief zelfbeeld, eigen regie, een beroep doen op de eigen kracht en een passende levensstijl spelen hierbij een belangrijke rol. Met deze visie sluiten we aan bij filosofie van Machteld Huber: Iedereen heeft te maken met sociale, fysieke en emotionele uitdagingen.



Gezond zijn is zélf richting kunnen geven aan het leven, in voorspoed en ook als er tegenslagen en uitdagingen zijn. Ons streven is dat al onze cliënten zó tevreden zijn dat zij onze ambassadeur worden.

2. Medewerkers eerst; de beste zorg leveren kan alleen met vitale medewerkers

Al ons werk begint met een vitale medewerker. Immers goede zorg voor onze cliënten kunnen we alleen leveren als onze medewerkers gemotiveerd zijn, goed in hun vel zitten en de kans krijgen om te excelleren. Samenwerken en vertrouwen zijn belangrijke voorwaarden voor ons succes. We kiezen voor coaching en nieuw leiderschap, zodat medewerkers zich onophoudelijk uitgedaagd voelen om het beste uit zichzelf te halen. Zowel op professioneel inhoudelijk gebied, als op het gebied van persoonlijke ontwikkeling. Daarnaast maken we onze cliënten én medewerkers bewust van het belang van goede voeding en voldoende beweging en ontspanning. Wie goed voor zichzelf zorgt, is fitter en energiever. Dat draagt bij aan prettiger werken en betere behandelresultaten.

3. De juiste zorg op het juiste moment op de juiste plek door de juiste persoon

We streven in- en extern naar meer **samenwerking en verbinding**. Daarbij zoeken we naar nieuwe wegen om ervoor te zorgen dat cliënten altijd goede zorg krijgen, op de juiste plek, de juiste tijd en bij de juiste persoon. Hierbij zijn geschiktheid en vaardigheden van medewerkers minstens zo belangrijk als scholing. We werken samen met onderwijsinstellingen met het doel dat de opleidingen aansluiten bij het werkveld, de medewerkers tijdig bij- of omgeschoold kunnen worden. We hebben het hele zorgproces goed in kaart, zowel in onze organisatie als bij de samenwerkingspartners. Door optimaal samen te werken, kunnen we het zorgproces steeds verder verbeteren en zijn we ook in staat ons te richten op preventie.



Wij hebben een cultuur van onophoudelijk verbeteren, gebaseerd op de Lean-manier van werken. Bij deze cultuur zijn regels, structuren en protocollen faciliterend en niet leidend. 'Hard'

en 'hart' zijn hierbij in balans. We zijn duidelijk over de kaders en begripvol naar de mens. Het gaat erom dat we creatief (durven te) zoeken naar nieuwe oplossingen die soms afwijken van de standaard. Het gaat om leiderschap en coaching waarbij de leidinggevende de medewerkers leert dat ze mogen vertrouwen op hun professionaliteit en gezonde verstand.

4. We houden het (juiste) doel voor ogen

Ondanks de hoeveelheid ontwikkelingen, mogelijkheden en complexiteit van vraagstukken, houden we overzicht op wat we doen. Dat doen we door eerst zorgvuldig de juiste doelen te kiezen. Belangrijk hierbij is dat we beseffen dat we niet teveel tegelijk moeten willen, maar prioriteiten stellen. Daarnaast realiseren we ons dat we het doel goed voor ogen houden en ons niet verliezen in de middelen. Hiervoor hanteren we het systeem 'focusborden'. Door de hele organisatie hetzelfde systeem, zodat de context, het overzicht en de voortgang voor iedereen heel duidelijk is. We stemmen voortdurend af en sturen bij waar nodig. We doen wat we zeggen en we zeggen wat we doen.

Daarnaast willen we ons niet verliezen in voorschrijvende systemen en regels. We willen mensgericht werken en niet systeemgericht. We werken met een structuur, systemen en regels die faciliterend en ondersteunend zijn. Wij leveren aantoonbare kwaliteit. We gaan voor duidelijke resultaten en cliënten die hun leven zoveel mogelijk kunnen leven zoals zij dat willen.

5. Aantoonbare kwaliteit en veiligheid

We streven naar gezondheidszorg op het hoogste niveau. Conform de beleving van de cliënt én de professionele toets. Dit betekent voor ons dat kwaliteit en veiligheid voorop staan en aantoonbaar zijn. Wij coachen dit proces op maat.



Onze medewerkers zijn verantwoordelijk voor hun professionele handelen. Ze worden waar nodig ondersteund door regels en niet andersom. Hun deskundigheid en inbreng is een voorwaarde om de gewenste kwaliteit te kunnen realiseren. De interactie tussen zorgvrager en zorgverlener is immers bepalend voor het succes van de behandeling en de aantoonbare

kwaliteit van de zorg. Wij coachen onze medewerkers om in hun kracht te staan en we geven ze de ruimte om zelfstandig en in teamverband, naar eigen inzicht te handelen.

6. We bieden een eigentijdse en helende omgeving

De omgeving van Vogellanden ademt een eigentijdse sfeer uit en richten we zo in dat deze direct en indirect bijdraagt aan een duurzaam gezonder leven voor onze cliënten. We stimuleren hen om naar buiten te gaan en hebben aandacht voor gezonde voeding. We integreren het in de behandeling. Dit sluit meteen aan op de preventieve zorg die we willen bieden. Onze ruimtes zijn uitnodigend ingericht met aandacht voor geluid, licht, comfort en veel planten en groen. Kortom, een prettige plek om te werken en te herstellen.

Familie, vrienden en vrijwilligers spelen een belangrijke rol als het gaat om de fysieke en geestelijke gezondheid van onze cliënten. Persoonlijke aandacht en betrokkenheid vanuit de omgeving zorgen voor een positieve impuls. Wij besteden hier bewust aandacht aan. Vrienden en familie zijn welkom om cliënten te komen bezoeken en steunen. Om het 'gewone leven' dichterbij onze cliënten te brengen, betrekken we ook de omgeving van ons centrum. In onze Beleeftuin is letterlijk een brug naar de buurt aangelegd, zodat Vogellanden een geïntegreerd onderdeel is van de omgeving.

7. We dragen bij aan een sterke regio

We nemen actief deel aan regionale netwerken. We geloven dat we alleen de beste zorg kunnen leveren als we goed samenwerken en ons actief verbinden. Met ketenpartners in de regio én met andere partijen die een rol spelen in het leven van onze cliënten. Zo zoeken we gericht de samenwerking op met scholen, overheid en ondernemers. We richten ons op het grotere plaatje, omdat we beseffen dat wij slechts een onderdeel zijn van een groter geheel. Zo streven we samen naar een gezonde en vitale regio. Ieder vanuit de eigen kracht. Het is ons doel dat elke cliënt (weer) kan participeren op zijn eigen unieke wijze binnen de maatschappij.

Dit is onze filosofie over hoe we handen en voeten geven aan onze missie en visie.