

Dicht bij jou naar 2026



Diaconessenhuis





Voorwoord	4
Vooruit kijken	6
Hier staan we voor	12
Onze missie	14
Onze visie	18
Onze kernwaarden	20
Wat gaan we doen	22
Belangrijk voor onze toekomst	40

We zijn het vertrouwde ziekenhuis in de provincie Utrecht, al bijna 180 jaar. In die periode is het ons steeds gelukt om antwoorden te vinden op nieuwe uitdagingen. Het maakt ons tot het warme, persoonlijke ziekenhuis dat we nu zijn.

Maar de zorg verandert steeds sneller. De bevolking in onze regio groeit en de vraag naar ziekenhuiszorg stijgt snel. Dat komt ook door de vergrijzing. Tegelijkertijd groeit het tekort aan personeel in de zorg. Het is in ons land een steeds grotere uitdaging om alle patiënten die dat nodig hebben, goede zorg te geven. En om dat betaalbaar te houden.

Voor deze uitdaging hebben we ook nu een antwoord: **in ons ziekenhuis gaan we snel veel aanpassen en vernieuwen.** In dit strategieboekje lees je wat we tot en met 2026 gaan doen. We maken ook een uitvoeringsplan voor deze strategie. Zo kunnen we ieder jaar onze aandacht op dezelfde punten richten. Steeds met alle clusters, afdelingen en collega's aan de slag met dezelfde doelen.

Ik nodig je van harte uit om daar aan mee te doen. Er met plezier en energie aan te werken en te leren. En open te zijn naar elkaar, ook als iets niet gaat zoals we afspraken. **We zijn naar patiënten en elkaar dichtbij, persoonlijk en warm. Dat waren we. Dat blijven we.** En daar zijn we trots op.



John Taks

voorzitter Raad van Bestuur



Vooruit kijken





Utrecht is één van de snelst groeiende steden van Nederland. Tot 2040 groeit de stad met maar liefst 100.000 inwoners (+31%). Dat heeft al erg snel een grote invloed op ons dagelijks werk.

Door die sterke groei staan we in ons ziekenhuis komende jaren voor grote uitdagingen. Die hebben te maken met onze patiënten, onze (toekomstige) collega's, technologie, zorgkosten en het milieu.

Patiënten

- Er komen veel meer patiënten: in 2026 is de zorgvraag in Utrecht al met 12% gegroeid. Bovendien hebben onze patiënten steeds vaker meerdere aandoeningen tegelijk. De zorg voor onze patiënten wordt dus zwaarder.
- Zorg vindt steeds vaker thuis plaats en steeds vaker onder regie van de patiënt. Dat kan niet anders, onder andere omdat ouderen steeds langer thuis wonen.
- We geven alleen die zorg, die bewezen echt werkt voor patiënten. 'Passende zorg' wordt landelijk de norm.
- We besteden meer aandacht aan gezondheid, leefstijl en het voorkòmen dat patiënten opnieuw ziek worden (preventie).

Collega's

- We merken het nu al, maar het tekort aan zorgpersoneel blijft groeien. Als er niets verandert, is er in 2040 in ons land 25% meer zorgpersoneel nodig en verdubbelen de zorgkosten. Dat is alle twee onmogelijk.
- Met technologie kunnen we het tekort aan zorgpersoneel voor een deel opvangen. We moeten snel nog beter worden in het ontwikkelen en toepassen van technologie in ons werk.

Mens en natuur

- Ook de zorg moet vergroenen: de CO₂ uitstoot en medicijnresten in ons water moeten verminderen en de zorgprocessen verduurzamen.

Het is duidelijk echt nodig dat we in korte tijd en in hoog tempo veel gaan aanpassen en vernieuwen!

A photograph of two men sitting on a light-colored sofa in a modern office or lounge area. The man on the left is wearing a grey long-sleeved shirt and green pants, looking towards the other man. The man on the right is wearing a dark green t-shirt and is smiling broadly, looking off to the side. The background shows a blurred office environment with wooden partitions and plants.

Hier staan we voor



Onze missie

We zijn al bijna 180 jaar een vertrouwd ziekenhuis in de provincie Utrecht. Warm en persoonlijk en daar zijn we trots op. Patiënten krijgen bij ons zorg met aandacht van mens tot mens, die kwalitatief heel goed is.



We doen wat patiënten nodig hebben

- Patiënten bepalen wat voor hen belangrijk is. Dat hangt er bijvoorbeeld ook van af wat ze weer willen kunnen na hun behandeling.
- Soms moeten mensen een moeilijke keuze maken. De keuze tussen 'tijd van leven' en 'kwaliteit van leven'. Wij informeren, adviseren en helpen bij het maken van die keuze. Natuurlijk binnen de grenzen van de medisch specialistische zorg.

Patiënten kunnen makkelijk en snel bij ons terecht

- We zijn **24/7 goed bereikbaar**, aanspreekbaar en betrokken.
- We hebben **geen lange wachttijden**. Patiënten hebben snel zekerheid en krijgen een vast team dat hen behandelt.
- We geven de **zorg die patiënten nodig hebben**, in ons ziekenhuis als het moet, daarbuiten als het kan.

We werken samen aan zorgvernieuwing en verbetering

- **Samenwerken maakt vernieuwing mogelijk:** nieuwe ideeën om de zorg beter en slimmer te organiseren.
- Onze specialisten en afdelingen **werken nauw samen**. Ook met huisartsen en andere zorgpartners in de regio. Hierdoor krijgen patiënten de juiste zorg op de juiste plek, op het juiste moment, van de juiste professionals en volgens de allerlaatste inzichten.



Onze visie

We maken onze missie waar door ons te onderscheiden op drie punten.

1

Mensgerichte zorg

Gezond zijn is meer dan 'het niet hebben van een ziekte.' We zien patiënten als mens. Natuurlijk doen wij alles om ze beter te maken. Maar we helpen ze ook met andere zaken die nodig zijn om zich goed te voelen. Daarom zijn hun vragen belangrijk voor ons. We voelen ons betrokken bij hoe het met ze gaat. We geven persoonlijke aandacht. Van mens tot mens.

2

Topkwaliteit zorg

Patiënten bepalen wat 'topkwaliteit' is. Dat is een combinatie van hoe wij met ze omgaan en het medisch en verpleegkundig gezien maximale resultaat. Daarom werken wij allemaal vanuit dezelfde waarden en richtlijnen voor patiëntveiligheid. We houden onze deskundigheid bij en werken volgens de laatste kennis en inzichten.

3

Binnen en buiten verbinden

Onze verschillende specialismen werken nauw met elkaar en met anderen in de regio samen. We zorgen ervoor dat patiënten binnen en buiten ons ziekenhuis de juiste zorg krijgen. We zijn de spin in het web en zetten daarin graag de eerste stap. Wij zijn het 'netwerkziekenhuis' van de provincie Utrecht.

Onze kernwaarden

De waarden waar we in geloven, zijn de leidraad voor hoe we werken en samenwerken.

1 Betrokken en warm

We zetten ons al vele generaties lang volledig in voor onze patiënten. Met persoonlijke aandacht. Deze basishouding zit in de genen van ons ziekenhuis.

2 Deskundig en open

We geven een heldere uitleg over behandel-mogelijkheden, de gevolgen ervan en eventuele risico's, zodat patiënten vanuit eigen regie een afgewogen keuze kunnen maken. Zo leveren we veilige en deskundige zorg op maat. Daar zijn we goed in, daar mogen patiënten op vertrouwen.

3 Samen vernieuwen

We werken nauw samen met elkaar, onze patiënten en onze partners in de regio. Zo verbeteren we onze zorg en manier van werken continu en zoeken naar de beste oplossingen. We zijn nieuwsgierig, tonen lef en leren van onze resultaten.

Wat gaan we doen



1

Onze collega's hebben de toekomst

Onze collega's zijn de spil waar het om draait: zonder onze mensen geen zorg. We zetten in op een goed werk- en leerklimaat: het leukste ziekenhuis in de regio en de beste werkgever. En we zijn en blijven een aantrekkelijk opleidingsziekenhuis met erkende CZO- en medische (vervolg) opleidingen.

We richten ons vooral op:

- Goede, gelijkwaardige samenwerking in teams, met respect voor ieders professionele kennis en ervaring.
- Talentontwikkeling en het inzetten van ieders kunnen.
- Een goede balans van werk en privé.
- Leiderschap en regie om je eigen werk te verbeteren, met meer plezier te werken, zelf mogelijkheden te onderzoeken en aan te geven van welke kansen je gebruik wilt maken.
- Voorop lopen in opleiden, ontwikkeling en onderzoek.
- Zeggenschap van verpleegkundigen, medisch specialisten en alle andere collega's.

2

We leveren uitstekende zorg: dichtbij, persoonlijk en warm

Patiënten zijn onze partners, we sluiten aan bij hun wensen en beslissen samen over wat wél of juist níet te doen.

Onze zorg is warm, persoonlijk en dichtbij. Dat maakt ons uniek in de regio.

We maken werk van:

- Samen beslissen:
 - *daarbij kijken we naar welzijn, herstellkans, sociale context en duur/zwaarte van de behandeling.*
 - *we bieden patiënten digitale ondersteuning zodat ze goed voorbereid kunnen beslissen.*
- Patiënten krijgen 1 aanspreekpunt: een medisch specialist of verpleegkundige. Ook op de polikliniek.
- Persoonlijk contact: we zorgen voor een naam en gezicht, ook bij digitale zorg.
- Eén manier om digitaal bereikbaar, persoonlijk en toegankelijk te zijn.
- Zorg gebaseerd op wetenschap en praktijk, op state of the art richtlijnen en best practices.
 - *We zetten de resultaten van zorg centraal en werken met gestandaardiseerde en gevalideerde vragenlijsten¹, om onze zorg te vergelijken en te blijven verbeteren.*
- Optimale samenwerking en uitwisseling met interne en externe zorgverleners.
- Goede, complete informatie bij ontslag of verwijzing.

¹ Zogeheten PROM's en PREM's

3

We vernieuwen de manier waarop we een breed portfolio aan zorg leveren

We behouden het brede zorgaanbod voor de inwoners van de regio. We gaan het voor een groot deel wel anders doen: digitaler, meer met andere partners en soms op andere plaatsen. We doen het slimmer en meer gericht op het resultaat.

Extra aandacht en groei

- **Onze Diak Clinic** is voor veelvoorkomende operaties en behandelingen. We combineren hier hoge kwaliteit zorg met een unieke klantbeleving. De beste planbare zorg van de regio.
- **Ons Vrouw-Kind centrum:** we groeien naar een groot en onderscheidend bevalcentrum in de regio. Het startpunt voor veel Utrechtse gezinnen. In 2031 zijn er 4500 bevallingen in ons centrum.
- **Complexe en acute zorg:** Intensive care, OK en spoedeisende hulp. We zijn dé plek waar inwoners terecht kunnen als er méér nodig is.

We zetten in op:

- Behouden en versterken van onze Spoedeisende Hulp. We onderscheiden ons op servicegerichtheid: korte doorlooptijden, uitstekende communicatie met patiënten en naasten en gastvrijheid. Met speciale aandacht voor acute ouderenzorg.
 - *voor ouderenzorg: voorkomen van (spoed) opnames en sneller begeleiden van patiënten naar een tijdelijk verblijf of naar huis.*
 - *meer zorg digitaal/op afstand: juiste zorg op de juiste plek.*
- We vangen de demografische groei van de regio zo veel mogelijk op door slimmer te werken en zorg op andere plekken te laten uitvoeren. In 2026 lukt ons dat voor ruim 10% van alle patiënten. Verplaatsen van zorg kan door:
 - *chronische zorg geven 'buiten onze muren, tenzij'. Dat kan alleen in sterke samenwerking met andere zorgorganisaties.*
 - *verplaatsen van zorg naar huisartsen, verpleeghuizen, thuiszorg en paramedici. Natuurlijk nadrukkelijk samen met die eerstelijns partners.*
- Het versterken van de eerstelijns diagnostiek in Utrecht, samen met huisartsen en verzekeraars.
- Leefstijl en het voorkomen dat patiënten opnieuw ziek worden (secundaire preventie).
- Onverzekerde zorg als startpunt voor vernieuwing en innovatie in de zorg. Mits dit niet ten koste gaat van onze strategische doelen, faciliteiten en collega's. Onverzekerde zorg mag de verzekerde zorg nooit verdringen.



4

We zijn de verbinder in de regio

We gaan nog sterker samenwerken met andere zorgpartners om zorg te verbeteren en te vernieuwen. We zijn dé verbindende factor in de samenwerking van zorgverleners in de regio Utrecht.

We maken ons sterk voor:

- Versterken van onze kennisoverdracht aan en samenwerking met huisartsen en andere eerstelijns zorgverleners zoals fysiotherapeuten.
- Een regionaal centrum om samen thuismonitoring te ondersteunen.
- Digitale zorg en gegevensuitwisseling om de kwaliteit van zorg en doorstroom van patiënten te verbeteren en het werk van zorgverleners makkelijker te maken.
- Samenwerken op de arbeidsmarkt: werven en selecteren, de mogelijkheid bieden om tijdelijk in andere zorgorganisaties te werken.
- Een regionale visie op zorg voor de regio Utrecht. Samen met andere zorgorganisaties, het sociale domein en de lokale overheden.

5

We vernieuwen en veranderen sneller

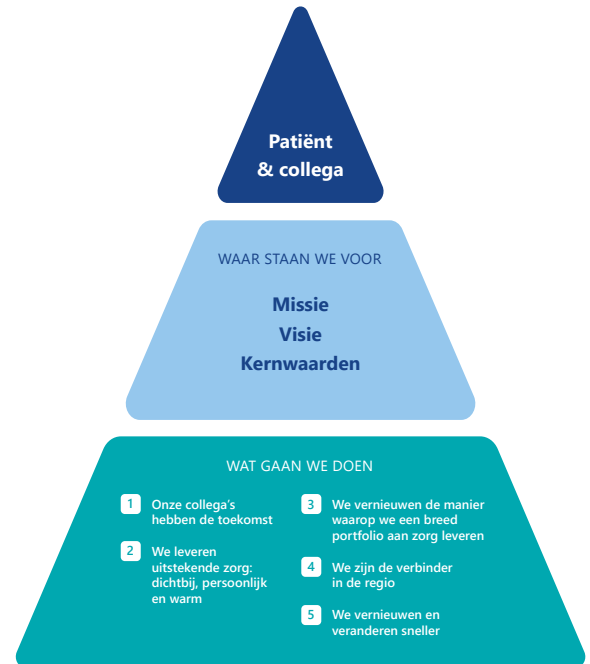
Technologie, innovatie, digitalisering: het gaat steeds sneller en vraagt veel aandacht. We geloven in digitale zorg en volgen de ontwikkelingen op de voet. We willen onze zorg zo goed mogelijk vernieuwen.

We versterken de rol van digitalisering, data en technologie in ons ziekenhuis:

- We faciliteren patiënten zo goed mogelijk om toegang te hebben tot hun eigen, goed beveiligde medisch dossier.
- We maken onze zorg en contact met patiënten tijd- en plaatsonafhankelijk.
- We zetten eHealth in en ondersteunen patiënten in het gebruik daarvan.
- We maken ons ICT-fundament zo goed mogelijk, kiezen voor bewezen oplossingen en sluiten aan bij regionale en bij voorkeur landelijke ICT-oplossingen.
- We maken een broedplaats voor innovatie en het zoeken en inzetten van slimme oplossingen zoals VernieuwdeZorg.



De kern van Dicht bij jou naar 2026



We richten ons op samen het beste doen voor onze patiënten en collega's. Met de vijf ambities in onze strategie 2026. En met onze missie, visie en kernwaarden.



Belangrijk voor onze toekomst



Financiële ruimte

We moeten als ziekenhuis financieel gezond blijven om er ook in de toekomst te zijn voor onze patiënten. Daarom willen we onze zorg nog efficiënter maken. Het programma Ruimte voor Morgen ondersteunt ons daarbij. Daarmee gaan we voor een blijvende verbetering van onze financiële resultaten.

Goed voor mens en natuur, ook die van morgen

We hebben een voorbeeldfunctie voor patiënten, bezoekers en collega's. Daarom:

- Verminderen we negatieve gevolgen van wat we doen voor het milieu.
- Zetten we onze collega's op een gezonde manier in en zorgen we ervoor dat ze gezond kunnen (blijven) werken.

Goede gebouwen, ook in de toekomst

In 2055 staat er een ziekenhuis met veel groen op de onze locatie Utrecht. Dat ziekenhuis bestaat uit drie blokken: één voor acute zorg, één voor de verpleegafdelingen met bedden en één voor de poliklinieken en kantoren. Met een vierde blok houden we ruimte voor vernieuwing in de toekomst.

We bouwen in stappen van vijf jaar. Op die manier kunnen we goed aansluiten bij nieuwe inzichten en de veranderende visie op zorg.

Gemaakt voor onze collega's

Tekst en productie
Marketing & communicatie
Diakonessenhuis

Vormgeving
O-bureau

Fotografie
Bete van Meeuwen

©2022 Diakonessenhuis

