

Jaarverslag
2009

Checkup

met AZ Sint-Maarten



Beste lezer

In tegenstelling tot de maatschappelijke context van crisis, besparingen, inkrimpingen was 2009 voor het AZ Sint-Maarten een jaar van focus op groei en uitbreiding.

Globaal verheugen wij ons om meer zorg te mogen leveren aan een toenemend aantal patiënten binnen disciplines waar jonge artsen naast de bestaande equipes hun beroepsloopbaan starten. Samen met de groei en verdere uitbouw van onze tewerkstelling en tevens een verdere focus op nieuwbouwproject, werkt het AZ Sint-Maarten aan een wissel op de toekomst.

Dit moet ons in staat stellen om op een efficiënte en doeltreffende manier onze maatschappelijke opdracht ten bate van velen in te vullen en waar te maken.

Samen met al onze medewerkers willen wij dit doen met onze eigen identiteit waar waarden zoals gastvrijheid, solidariteit, openheid en kwaliteit onze medewerkers leiden in hun dagelijkse opdracht binnen een organisatie met enorm veel zin in zorg.

U zal merken dat bijgaand overzicht van onze activiteiten en projecten in 2009 een bewijs is van de gedrevenheid waarmee het AZ Sint-Maarten werkt aan het heden en de toekomst en dit steeds met onze slogan voor ogen "Uw welzijn verdient onze beste zorg".

Jan Ennekens
algemeen directeur

Initiatieven

Wervingsbeleid

We brengen geen nieuws wanneer we zeggen dat de schaarste op de arbeidsmarkt alsmaar meer opmerkelijk is. Voor veel werkgevers heerst er nu een "war for talent" en worden er lange zoektochten naar specifieke profielen opgezet. We hebben het dan niet alleen over verpleegkundigen, maar evenzeer over medisch secretaresses, managementfuncties, enz.. Het is belangrijk dat wij ons als ziekenhuis in deze moeilijke (arbeids)marktomstandigheden blijven manifesteren en daarom willen we het AZ Sint-Maarten binnen de regio voortaan meer kenbaar maken als een sterke en stabiele werkgever.

In dit kader werden in 2009 specifieke jobevents georganiseerd. Zeker zo belangrijk was de concrete en doelgerichte benadering van laatstejaarsstudenten verpleegkunde - via persoonlijk contacten en via mailing - om hen aan te moedigen in te gaan op een jobaanbod bij AZ Sint-Maarten. Het ziekenhuis nam verder deel aan een initiatief van de overheid (Vivo) om laatstejaarsstudenten humaniora te overtuigen om verpleegkunde te studeren. Er werden ook voorbereidingen getroffen voor een nieuwe recruiteringscampagne in 2010.



Patiëntentevredenheidsmeting

Patiënten hebben dikwijls andere verwachtingen, wensen en prioriteiten dan zorgverleners. Dit verschil meten en managen is dan ook noodzakelijk om de tevredenheid van de patiënt en een aanvaardbare kwaliteit van zorgverlening op elkaar af te stemmen.

In 2009 startte het AZ Sint-Maarten met een nieuwe manier van patiëntenbevraging, gebaseerd op het KISS principe (= keep it short simple). Enerzijds is er een continue tevredenheidsmeting bij alle patiënten aan de hand van een korte vragenlijst. Het resultaat hiervan is een signaalfunctie. Wanneer hier een 'alarmbelletje' gaat rinkelen, volgt een bijkomend en diepgaander onderzoek.

Daarnaast kan op vraag van een dienst een gerichte bevraging gebeuren rond een bepaald thema.

Zo kende 2009 enkele gerichte metingen met daaraan telkens een verbeteractie gekoppeld. Er werd een onderzoek verricht naar de tevredenheid van patiënten rond informatieverstrekking op de diensten heelkunde. Daarnaast werd op vraag van het facilitair departement een analyse gemaakt van de tevredenheid rond voeding omdat dit item in de algemene tevredenheid lager scoorde. Deze analyse bestond uit een enquête, metingen op de afdelingen, interviews met leidinggevenden en het proeven van maaltijden door medewerkers.

Initiatieven - lees verder op laatste blz.

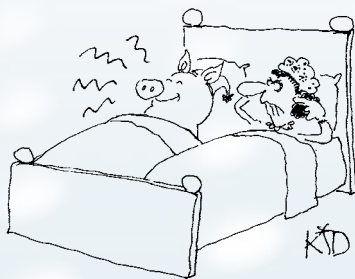
2009 in vogelvlucht

✓ Opstart slaaplaboratorium

Januari 2009

Het ziekenhuis start met een slaaplaboratorium en slaapconsultatie op campus Zwartzustersvest te Mechelen. Daar kunnen mensen met slaapqualiteitsproblemen (in- en doorslaapproblemen) terecht.

In dit kader en in aanloop naar de 'Dag van de slaap' geeft het slaapcentrum op 19 maart gratis advies voor een goede en gezonde nachtrust. Daarbij wordt ook gefocust op het fenomeen 'snurken'. Geïnteresseerden kunnen met hun vragen terecht op de infostand in de inkomhal van campus Zwartzustersvest.



✓ Supernanny in het ziekenhuis

Januari 2009

AZ Sint-Maarten start een consultatie voor opvoedingsondersteuning. Kinderen opvoeden is en blijft een moeilijke taak. Heel wat zorgen kunnen de kop opsteken: Waarom plast mijn kind plots terug in de broek?, Waarom is het slaapritueel telkens weer een hel?, Waarom heeft het eten meer weg van een oorlogstafereel dan van een gezellig samenzijn?, Hoe breng ik mijn kind structuur bij?, Ouders die hiermee geen raad meer weten, kunnen voor advies en ondersteuning terecht bij de orthopedagoge van het AZ Sint-Maarten. Samen met de ouders zoekt zij naar de hulpverlening die best aansluit bij de noden.

✓ Schoolbezoeken

Januari – maart 2009

Op veertien namiddagen gunt AZ Sint-Maarten maar liefst 74 derde kleuterklassen, samen zo'n 1400 leerlingen van 37 verschillende scholen uit de regio een blik achter de schermen. Tijdens het bezoek maken de kinderen kennis met vijf diensten van het ziekenhuis (spoedgevallendienst, radiologie, kinderafdeling, operatiekwartier en kinesitherapie-geriatrie). Deze bezoeken sluiten voor de deelnemende scholen aan op het thema "gezondheid, ziek zijn, ziekenhuisopname en -verblijf", waarvoor in het voorjaar gewerkt wordt.



Tijdens de rondleidingen kunnen de kinderen ook heel actief meewerken. Voor één keer mogen ze zelf ondermeer een gips aanleggen, een operatie uitvoeren, de revalidatietoestellen uittesten, in de ziekenwagen plaatsnemen. Elke deelnemende klas ontvangt ook een pakket met ziekenhuismateriaal dat de leerkrachten tijdens de lessen verder kunnen gebruiken.

✓ Nieuwbouwproject

Februari 2009

Tijdens informatiesessies krijgen medewerkers uitgebreide toelichting bij het ontwerp van het nieuwbouwziekenhuis.

Voorjaar 2009

Subsidiedossier wordt voltooid en ingediend bij de Vlaamse administratie. De studie bureaus architectuur, stabiliteit en technieken werken - samen met het projectteam binnen het ziekenhuis - volop verder aan de gevel- en ruwbouwplannen en de inplanting op de site.

Juni 2009

Samen met een afvaardiging van medewerkers wordt gestart met een nieuwe fase in het ontwerp: de ontwerpplannen voor voltooiing en afwerking. Deze fase neemt ongeveer een jaar in beslag.



✓ Nieuwe website

Voorjaar 2009

De nieuwe website van het AZ Sint-Maarten www.azsintmaarten.be wordt met de nodige promotie gelanceerd. De website is opgebouwd rond vijf hoofdruïen: patiënten, bezoekers, professionals, over AZ en werken bij. Van op de homepage is reeds het eerste niveau van de informatieblokken zichtbaar en aanklikbaar. Daarnaast verschijnen op de homepage ook de belangrijkste nieuwsitems en kan gezocht worden op nuttige nummers en afdelingen. Er is ook een aparte link naar de 'kinder'website met uitgebreide informatie over de kinderafdeling, geschreven op kinderniveau en met een aparte speelse vormgeving. Verder wordt er veel aandacht besteed aan de raadplegingsmodule en inzage in het oncologisch handboek voor de verwijzende artsen.



✓ AZ Sint-Maarten beweegt

Maart 2009

De werkgroep 'AZ Sint-Maarten beweegt' ziet het levenslicht. Dit initiatief moet medewerkers stimuleren tot sporten en een gezonde levensstijl. Daarvoor sluit de werkgroep aan bij bestaande sportactiviteiten of organiseert eigen initiatieven. Eén van de grote sportevenementen op de agenda van 2009 is de stadsliep 'Dwars door Mechelen' op 27 september. De oproep tot deelname kent een groot succes. Met 173 staan ze aan de startlijn. 10% van de medewerkers zet zo hun beste 'loop-



'beentje voor, sommigen geroutineerd, anderen toe aan hun proefstuk. De ene loopt voor een goede plaats, voor de andere is het groepsgebeuren de ideale drijfveer. Een sportshirt met ziekenhuismotto geeft de groepssfeer en -betrokkenheid alvast een extra stimulans. Omdat ook en vooral de niet-sporters zich aangesproken moet voelen, worden in voorbereiding op deze loop een aantal 'start to run' schema's gepubliceerd. Medewerkers kunnen deze individueel doorlopen, sommige afdelingen werken ze zelfs als groep af. Daarnaast kan men ook de graad van fitheid gratis laten testen via de fitbus die speciaal haar standplaats heeft in AZ Sint-Maarten eind juni, met een hertest midden september.

✓ Brunch voor kersverse moeders

10 mei 2009

De kersverse moeders kunnen tijdens hun verblijf in het ziekenhuis ook optimaal genieten van moederdag. Een aparte ruimte op materniteit werd gezellig aangekleed als restaurant, waar de moeders samen met partner en kinderen kunnen genieten van een heerlijke brunch. Voor wie de kamer niet kan verlaten, wordt daar een lekker assortiment geserveerd.



✓ Jobevent Utopolis Mechelen

4 juni 2009

'Blijf plakken met je toekomstige collega's' is de slogan van de recruiterscampagne 2009, waarbij via diverse mediakanalen AZ Sint-Maarten als interessante werkgever extra in beeld wordt gebracht. Het is ook meteen een uitnodiging voor een aangename job/filmavond in Utopolis Mechelen waar een 120-tal geïnteresseerden komen luisteren naar medewerkers die als ambassadeurs hun werk komen toelichten.

✓ 'Zin in zorg' fotocampagne

Zomermaanden 2009

Naar aanleiding van de jobavond op 4 juni in Utopolis Mechelen, lanceert het ziekenhuis de campagne 'ik heb zin in zorg', gevisualiseerd in een button. Alle medewerkers die hem opspelden, staan symbool voor AZ Sint-Maarten als aangename werkplek. De beste ambassadeurs zijn immers toch de medewerkers die het dagelijks waarmaken. Deze campagne moet hen bewust maken dat het ziekenhuis vandaag meer dan ooit wil investeren in gemotiveerde mensen waarmee we het ook morgen waarmaken. Gedurende de zomermaanden maken fotografen portretfoto's van medewerkers die de button met fierheid dragen. Na afloop worden er 9 winnaars (3 per campus) getrokken die een duo filmticket ontvangen.

✓ Perstoelichting bij borstvoedingsondersteuning

6 oktober 2009

Het project rond borstvoedingsondersteuning wordt voorgesteld aan de pers. In 2009 investeert het AZ Sint-Maarten immers in extra gespecialiseerde borstvoedingsverpleegkundigen. Deze verpleegkundigen zijn vrijgesteld om bovenop de normale bestaande extra begeleiding te geven op vlak van borstvoeding. Op die manier krijgen de kersverse moeders meer individuele begeleiding, meer éénduidige informatie, kunnen problemen vlugger opgespoord worden en wordt er een vertrouwensrol gecreëerd. Bovendien wordt tijdens de pers-toelichting ook bekendgemaakt dat voortaan iedereen met vragen rond borstvoeding terecht kan bij onze deskundigen via lactatiekundige. azsintmaarten@emmaus.be. Ook na ontslag uit het ziekenhuis kunnen de moeders op thuisbegeleiding rekenen.

✓ Symposia

In 2009 staan heel wat symposia op het programma die artsen, paramedici en verpleegkundigen informeren over nieuwe medische technieken en de vaak multidisciplinaire opvang van patiënten. Onderwerpen die aan bod komen zijn ondermeer 'De nieuwste evoluties in orthopedie en traumatologie', 'Cardiologische topics voor de huisartsenpraktijk', 'Vervolgen verleden maar toch een toekomst | Depressie bij ouderen', 'Infoavond voor borstkankerpatiënten in kader van revalidatie', 'Valkuilen in de pediatrie', 'Mind & Brain in Evolution' en 'Radiotherapie & Oncologie anno 2010'.



Initiatieven (vervolg)

Procesmanagement

Procesmanagement is een samensmelting van kwaliteitsmanagement, technologie en managementdenken. Het is een systematische manier om naar activiteiten te kijken om zo een bepaald efficiëntie- en kwaliteitsniveau te bereiken. Een quick scan maakt aan de hand van interviews en beschikbare informatie een opsomming van alle processen en structuren op ziekenhuisniveau. In deze samenvatting wordt ook weergegeven hoe het ziekenhuis hier momenteel mee omgaat.

In 2009 versterkten we de aandacht voor procesmanagement en borgden we deze systematische wijze van denken binnen de cultuur van het AZ Sint-Maarten. We startten met een quick scan. Op basis van dit resultaat werd een meerjarig plan voor optimalisatie opgesteld en een concreet actieplan medio 2009 – medio 2010.

Zo kregen in 2009 reeds enkele verbeterprojecten vorm. Net voor de zomer werd gestart met een verbeterproject voor de processen op onthaal/inschrijvingen van de drie campussen. Ook nam een verpleegafdeling als pilootproject haar werkprocessen onder de loep. Naast efficiëntieverhoging en kwaliteitsverbetering willen we hiermee ook een antwoord bieden op de personeelschaarste. We bekijken bijvoorbeeld hoe functiedifferentiatie in functie van deze processen een oplossing kan bieden.

7 pijlers voor een sterk ziekenhuis

1 Patiëntgestuurde zorgprocessen

De patiënt staat centraal in al onze zorgprocessen. We stemmen onze multidisciplinaire zorgverlening af op de behoeften en de verwachtingen van patiënten. Naast een brede waaier aan gespecialiseerde zorg bieden wij ook hooggespecialiseerde zorg aan, waardoor iedere patiënt de zorg krijgt die hij nodig heeft.

2 Medewerkers die ervoor gaan

Wij verwachten dat onze medewerkers het beste van zichzelf geven aan de mensen die hun zorg nodig hebben. Hiervoor streven wij naar een werkklimaat waar medewerkers zich in een multidisciplinair kader professioneel en persoonlijk kunnen ontplooiën. Bij selectie, aanwerving en promotie heeft iedereen gelijke kansen, zonder enige vorm van discriminatie. Onze medewerkers ondersteunen de missie en visie van het ziekenhuis.

3 Aangepaste infrastructuur

Wij streven naar een aangepaste infrastructuur en uitrusting die beantwoorden aan de hedendaagse normen voor en verwachtingen rond medische technologie, ergonomie, comfort en privacy.

4 Sterke regionale positie

Door voortdurend intern overleg leggen we de basis voor een kwaliteitsvolle zorgverlening en een duurzaam succes. In dialoog met andere zorgcentra willen we een sterk regionaal zorgnetwerk uitbouwen.

5 Innovatie en opleiding

Om onze zorgverlening permanent te verbeteren, willen wij onze wetenschappelijke en technische kennis voortdurend verruimen door interne en externe contacten, ondermeer met andere zorgverleners, opleidingscentra en universiteiten. Als opleidingscentrum stellen we onze kennis ten dienste van diverse beroepsgroepen. We waarborgen een professionele opleiding die het accent legt op individuele begeleiding.

6 Lerende organisatie

In al onze processen streven wij naar voortdurende verbetering. Wij plannen processen, voeren uit, evalueren en sturen bij in een open en opbouwende dialoog met alle medewerkers. Hierbij hanteren we het principe van het cyclische stappenplan 'Plan-Do-Check-Adjust'.

7 Meerwaarde voor de gemeenschap

Wij waarborgen betaalbare zorg. Door onze bijdrage aan de werkgelegenheid, door de organisatie van vrijwilligerswerk en door een eerlijk milieubeleid willen wij een meerwaarde zijn voor de gemeenschap. Door dialoog willen wij een goede buur zijn.

