

# jaarverslag08

ALGEMEEN ZIEKENHUIS

SINT-MAARTEN

## Een ziekenhuis in beweging...



Beste lezer

*Elke ziekenhuisdirectie maakt keuzes. De afgelopen jaren zette het AZ Sint-Maarten in op 7 beleidspijlers. U vindt ze verderop in dit jaaroverzicht. De beleidspijlers helpen ons om onze organisatie vorm te geven: een duurzaam, succesvol ziekenhuis zijn dat met een kwalitatief hoogstaande zorgverlening bouwt aan het welzijn van alle patiënten.*

*Eén woordje wil ik even extra toelichten. "Welzijn". In onze visie willen we onze patiënt benaderen als lichamelijk, mentaal én sociaal wezen. Lichamelijk is er weinig verschil tussen de mens anno 1950 en de mens anno 2009. Maar diezelfde mens leeft, werkt, geniet en communiceert vandaag fundamenteel anders. Het AZ Sint-Maarten wil een modern antwoord bieden op de behoeften en verwachtingen van alle betrokkenen in de gezondheidssector: patiënten, doorverwijzers, artsen, medewerkers en organisaties waar we mee samenwerken. En dat willen we doen met de beste zorg. Elk project in dit jaaroverzicht kunt u in dit kader plaatsen.*

Jan Ennekens  
algemeen directeur

## 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.



## projecten

### Ziekenhuis of zorghotel?

Met patiëntgestuurde zorgprocessen wil het AZ Sint-Maarten kinderen, jonge ouders en alle andere patiënten onder de beste omstandigheden onthalen en behandelen. In essentie zijn en blijven we een ziekenhuis. Maar met de attitude en identiteit van een zorghotel. We willen dat onze patiënten zich welkom en gerespecteerd voelen omdat we ze met de beste zorgen omringen.

In 2008 maakten we extra werk van communicatie en informatie, startten we een patiëntveiligheidsbeleid op en bouwden we ons aanbod rond kankerbehandeling verder uit.

### Onze patiënt? Onze klant!

Patiënten zijn vandaag mondiger en veel-eisender. Ze vragen respect, open communicatie, goede informatie, ... Het AZ Sint-Maarten wil een gepast antwoord formuleren op de patiënt anno 2009. Het ziekenhuis als gezondheidszorg-“serviceverlener”.

### Gerealiseerd in 2008

- Workshops en opleidingen die onze attitude moeten versterken dat onze patiënten onze klanten zijn
- Informatiebrochures zoals ‘patiënteninformatie bij schade’.
- Voorbereiding van een nieuwe website voor patiënten, bezoekers, doorverwijzers, potentiële medewerkers, ...

Klantgerichtheid is een permanent aandachtspunt. Via het jaarverslag van de ombudsdienst en ons patiëntentevredenheidsonderzoek analyseren we of we onze doelstellingen bereiken.

### Verder verhogen van de patiëntveiligheid

Het AZ Sint-Maarten wil maximaal onbedoelde schade aan een individu dat zijn zorg aan ons toevertrouwt vermijden. Het klinkt logisch. Maar risico's liggen achter elke hoek. We brengen de risico's in kaart en ondernemen stappen om risico's tot een minimum te beperken.

### Gerealiseerd in 2008

- Interne enquête patiëntveiligheids-cultuur
- Opstart van een patiëntveiligheidscomité en risicomanagementteam
- Voorbereiding van de elektronische melding incidenten patiëntenzorg (MIP)
- Voorbereiding van een project rond een sluitende identificatie van patiënten
- Voorbereiding van een verbeterproject voor overdracht/transfer tussen ziekenhuisdiensten en de revalidatieafdeling Sp-chronisch

### Interdisciplinaire behandeling kanker krijgt nog meer aandacht

Een patiëntgerichte behandeling van kanker verschuift steeds meer van een pure medische behandeling naar een benadering van de patiënt in al zijn of haar dimensies: lichamelijk, mentaal, sociaal. Het AZ Sint-Maarten gelooft erin dat deze benadering het herstelproces en de reïntegratie in de samenleving positief beïnvloedt.

### Gerealiseerd in 2008

- De Vlaamse overheid erkende ons gespecialiseerd oncologische zorgprogramma voor borstkanker
- Formele lancering van de AZ Sint-Maarten Borstkliniek
- Opstart van een oncorevalidatieprogramma voor borstkankerpatiënten die hun curatieve behandeling afgerond hebben en zich daarvoor lichamelijk en/of mentaal minder goed voelen
- Opstart van het oncologisch support team (OST) voor de psychosociale begeleiding van kankerpatiënten

Elk van deze initiatieven vertrekt vanuit een multidisciplinaire benadering van de patiënt. Zowel in de borstkliniek als bij het oncologisch supportteam en het oncorevalidatieprogramma werken specialisten vanuit diverse disciplines en paramedici samen.

In geval van levensbedreigende kanker helpen we de patiënt en zijn of haar familie ook om op een waardige manier naar een levenseinde toe te leven.

### Werken aan de toekomst

Het AZ Sint-Maarten investeert doelbewust meer dan anderen in een infrastructuur en uitrusting die beantwoorden aan de hedendaagse verwachtingen rond medische technologie, ergonomie, comfort en privacy. We doen dit omdat we geloven in de positieve invloed hiervan op de kwaliteit van ons zorgaanbod, op het engagement en de motivatie van elke medewerker en op een efficiënt beheer.

Daarom werkt het AZ Sint-Maarten vandaag aan een nieuw ziekenhuis dat aan het Roosendaelveld in Mechelen in 2016 zijn eerste patiënten zal ontvangen.



### Nieuwbouwplannen krijgen vorm

De nieuwbouw zal de huidige campussen in de Leopoldstraat en Zwartzustersvest te Mechelen en de campus Rooienberg te Duffel samenbrengen. In overleg met interne werkgroepen en externe partners tekende architectenbureau VK Studio de plannen uit.

De nieuwe campus in enkele cijfers:

- 654 bedden
- 96 plaatsen daghospitalisatie
- een sterk uitgebouwde polikliniek die medisch specialistische raadplegingen en ambulante behandelingen aanbiedt binnen deze nieuwe infrastructuur.

### Gerealiseerd in 2008

- Selectie van studie bureaus voor stabiliteit (Grontmij) en technieken (Ingenium)
- Uitwerking van een “programma van eisen” (PVE) voor de verschillende diensten en functies
- Voltooiing van de ontwerpplannen (goedkeuring door stuurgroep nieuwbouw, medische raad en de algemene artsenvergadering)
- Voltooiing van het milieueffectenrapport (plan-MER)
- Verwerving van de bouwgronden aan het Roosendaelveld



## ↳ operationeel excellent

Werken aan de gezondheid en het welzijn van onze patiënten is onze kernopdracht. Dit kost vandaag veel geld. We evalueren voortdurend of we onze middelen correct inzetten en welke initiatieven tot een beter beheer kunnen bijdragen.

### Een efficiënte keuken



#### ■ Gerealiseerd in 2008

- Reorganisatie naar één productiekeuken voor alle warme maaltijden (campus Rooienberg) en 1 productiekeuken voor alle broodmaaltijden (Campus Zwartzustersvest)
- Uitbesteden van de cafetaria's

Dit vergde niet alleen infrastructuurwerken en organisatorisch aanpassingen, verschillende medewerkers kregen ook een nieuwe werkplek.

### Een IT-omgeving die meer dan ooit betrouwbaar is

Ook al willen we dit graag, soft- en hardware zijn van zoveel factoren afhankelijk dat 100% betrouwbaarheid geen haalbare kaart is. Toch streven we ernaar om dit zo dicht mogelijk te benaderen. Naast het verhogen van de betrouwbaarheid van het globale it-platform realiseerden we in 2008 ook enkele specifieke projecten waarbij it zal bijdragen tot een efficiëntere werking van het AZ Sint-Maarten.

#### ■ Gerealiseerd in 2008

##### Globaal

- Analyse en versterking van het pc-netwerk
- Implementatie van een systeem dat toelaat alle pc's snel en efficiënt te benaderen waardoor upgrades sneller verlopen en virussen nog minder kans maken

- Vereenvoudiging van het serverpark zodanig dat de servers makkelijker te beheren vallen
- Update en upgrade van bedrijfskritische software waardoor beschikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid toenemen

##### Opstart technische helpdesk "Ultimo"

- Deze software laat toe alle niet-dringende telefonische meldingen aan technische of biotechnische dienst te verzamelen en te beheren. Alle betrokkenen kunnen online de stand van zaken van het antwoord opvolgen.

##### Nieuw personeelsplanning- en tijdsregistratiesysteem

- Aankoop van software
- De software instellen op maat van het AZ Sint-Maarten
- Start implementatie

##### Ziekenhuisbreed afsprakenbeheer

- Uitwerking van structuur en organisatie van het programma en bevoegdheden voor de verschillende types gebruikers; toetsing van deze werkwijze bij de betrokkenen.
- Start van de implementatie voor "raadplegingen" (opnames, ambulante behandelingen en operaties volgen in een latere fase)

### ■ Medewerkers die ervoor gaan

Heeft u er al op gelet wat patiënten vertellen over hun ervaringen met een ziekenhuis? "Ze waren vriendelijk", "Ze leggen het verstaanbaar uit", "Da's iemand die ook luistert", ... Aandacht voor de patiënt wordt gewaardeerd. Het AZ Sint-Maarten wil die cultuur bewust cultiveren. Een modern human resources management draagt hiertoe bij. In 2008 legden we de lat enkele trapjes hoger.

### Uitbouw HR-afdeling

In januari 2008 stelde het AZ Sint-Maarten Ann Wynant aan als HR-directeur. Het HR-departement zal de komende jaren stap voor stap vorm geven aan aanwerving en selectie, vorming en training, loopbaanbegeleiding, verloning en beloning, personeelsadministratie en tijdsregistratie.

#### ■ Gerealiseerd in 2008

- Uitbouw van het HR-afdeling
- Opstart van de cel "vorming & training"
- Start van een opleidingstraject voor hoofdverpleegkundigen, teneinde hun competenties als verantwoordelijke verder te ontwikkelen
- Opstellen van een vormingsbeleidsplan

### Aantrekken en houden van medewerkers

Zonder medewerkers kan het AZ Sint-Maarten niet werken aan het welzijn van zijn klanten. Talent is schaars. Door een doordachte rekruteringsaanpak willen we ons positioneren als aantrekkelijke werkgever en via aangepaste wervings- en selectiemethodes geëngageerde en gemotiveerde medewerkers aanwerven en behouden.

#### ■ Gerealiseerd in 2008

- Centraliseren en stroomlijnen van alle aanwerving- & selectie-activiteiten
- Begeleiding en advies van andere departementen bij rekrutering en selectie
- Deelname aan de "Open Jobdag" (Job@t)
- Opstart "employer branding" waardoor het AZ Sint-Maarten op een professionele manier vorm zal geven aan haar identiteit als werkgever





## 2008 in vogelvlucht

### Interne kwaliteitsdagen

maart/april 2008

Een evenement voor alle medewerkers en artsen. Het omvat een mix van workshops, lezingen, postersessies en voorstelling van projecten. Patiëntveiligheid en communicatie met de patiënt vormen de rode draad.



### Nieuw diabetescentrum

25 april 2008

Vanaf 25 april huist het diabetescentrum van het AZ Sint-Maarten in vernieuwde lokalen op campus Zwartzustersvest te Mechelen. Op 6 juni werden geïnteresseerden verwelkomd op de openeurendag. Met het diabetescentrum te Duffel beschikt het AZ Sint-Maarten 2 centra.



### Officiële start oncorevalidatieprogramma voor borstkankerpatiënten

15 september 2008

Het programma richt zich tot borstkankerpatiënten die hun curatieve behandeling, chemotherapie en/of radiotherapie, afgerond hebben en zich daardoor lichamelijk en/of mentaal minder goed voelen. Via fysieke en educatieve training willen we een opstap creëren naar een betere reïntegratie in de wereld buiten het ziekenhuis.



### Virtuele colonoscopie via de nieuwste multi-slice CT-toestellen

27 september 2008

Onder ruime belangstelling stellen de diensten medische beeldvorming en gastro-enterologie een nieuwe patiëntvriendelijke techniek voor de diagnose van colorectale kanker voor. De recentste generatie multi-slice CT-toestellen bieden hoogstaande virtuele reconstructies van de dikke darm die een precieze beoordeling mogelijk maken.



### Opening vernieuwde kinderafdeling en pediatrisch dagziekenhuis

6 oktober 2008

Met de opening van een gloednieuwe afdeling pediatrie haalt het project zorgerschikking de eindstreep. Deze gloednieuwe dienst biedt al het nodige comfort aan patiëntjes, personeel en inslapende ouders.

### Nieuw dagcentrum psychiatrie

1 november 2008

De dagcentra psychiatrie van de campussen Leopoldstraat en Zwartzustersvest werden in 2007 samengevoegd op de campus Zwartzustersvest. Voortaan werkt het dagcentra psychiatrie onder de benaming PAD (Psychiatrisch Aanbod Dagbehandeling) vanuit 3 therapiegroepen: psychotherapie, socio-revalidatie en middelenmisbruik.



### Salsa-avond t.v.v. ons partnerziekenhuis in Budjala

28 november 2008

Heel het jaar door nemen we initiatieven ten voordele van ons partnerziekenhuis in Budjala (Congo). Topevenement in 2008 was de Salsa-avond in PerronM in Mechelen.



### Gronden R6

december 2008

Eind 2008 bereiken we een akkoord met het OCMW en de stad Mechelen over de verwerving van de gronden voor het nieuwe ziekenhuis.



### 10 jaar AZ Sint-Maarten

31 december 2008

Campus Leopoldstraat  
Leopoldstraat 2  
2800 Mechelen

Campus Rooienberg  
Rooienberg 25  
2570 Duffel

Campus Zwartzustersvest  
Zwartzustersvest 47  
2800 Mechelen

Het AZ Sint-Maarten maakt deel uit van de groep Emmaüs.

