Jaarverslag 2010

rz tienen

regionaal ziekenhuis
heilig hart tienen vzw

COLOFON

Dit jaarverslag is een uitgave van de dienst Communicatie van RZ Heilig Hart Tienen.

RZ Heilig Hart Tienen vzw
Kliniekstraat 45 | 3300 Tienen
(t) 016 80 90 11 | info@rztienen.be

Redactie: Karla Venken
Verantwoordelijke uitgever: Koen Vancraeynest
Foto's: Heidi Rombouts
Reacties: uw opmerkingen zijn welkom op communicatiedienst@rztienen.be of (t) 016 80 98 69.

VOORWOORD

Dynamisch en ambitieus

2010 stond voor RZ Heilig Hart Tienen helemaal in het teken van 'VIP', de campagne rond de drie kernwaarden **vriendelijk, inlevend** en **professioneel**. De campagne mondde uit in een nieuwe missie en visie voor het ziekenhuis. Ze vormen de kapstok voor het algemene beleid van het ziekenhuis, en de rode draad in het dagelijkse werk van al onze medewerkers. Met professionele zorg, die de patiënt als vriendelijk en inlevend ervaart, wil RZ Heilig Hart Tienen als regionaal ziekenhuis het verschil maken.

2010 was ook een sleuteljaar voor onze diensten Radiologie en Nucleaire Geneeskunde, met vernieuwingen die voor alle artsen en hun patiënten voordelen bieden. De diensten werken nu immers volledig **digitaal**. Onze artsen kunnen met enkele muisklikken op hun pc de beelden van aangevraagde onderzoeken openen in het elektronisch medisch dossier van hun patiënten. De dienst Nucleaire Geneeskunde nam ook een gloednieuwe **SPECT/CT-scanner** in gebruik voor gecombineerd nucleair en radiologisch onderzoek.

In ons dagelijks streven naar kwaliteitsvolle en patiëntveilige zorg legden we in 2010 de focus op **procesmanagement**. Het leren denken in processen, en de werkprocessen leren beheren en beheersen, is materie die voor elke medewerker in de gezondheidszorg almaar belangrijker wordt, om met beperkte middelen een hoog kwaliteitsniveau en grote patiëntentevredenheid te realiseren. Voor onze dienst Spoedgevallen en onze chirurgische dagziekenhuizen zetten we een kwaliteitsproject in de steigers onder begeleiding van een extern adviesbureau, voor een continue bewaking en verbetering van de werkprocessen en de kwaliteit van de dienstverlening. **Zeer tevreden patiënten**, daar gaan we voor. We investeren niet alleen in middelen, maar ook in onze mensen. In vorming en in rekrutering, in informatica en communicatie, in welzijn op het werk.

Een ziekenhuis is geen eiland. We investeren in de samenwerking met de huisartsen, de woonzorgcentra, andere ziekenhuizen en ander partners in de zorg. Met **UZ Leuven** sloten we een **samenwerkingsovereenkomst** om het zorgaanbod in de regio Tienen/Aarschot te versterken.

Uit de medewerkersenquête en een publieksbevraging bleek geloof en vertrouwen in RZ Heilig Hart Tienen. Dit jaarverslag is een neerslag van de dynamiek en de ambitie die in ons ziekenhuis leven.

Koen Vancraeynest
Algemeen directeur

Jos Bosmans
Voorzitter raad van bestuur

Een jaar zorg in cijfers

Onze medische activiteit nam in 2010 licht toe. Er was een kleine verschuiving van de klassieke hospitalisatie naar meer dagopnames en ambulante zorg, een algemene trend in de ziekenhuiszorg. De klassieke hospitalisaties daalden met 1,47%, terwijl het aantal dagopnames steeg met 5,71%. De raadplegingen kenden een beperkte groei van 1,4%. Ook de activiteiten van de medisch-technische diensten namen toe, met als koploper de radiologie, die een groei van 5,49% realiseerde. De gemiddelde verblijfsduur bedraagt 8,3 dagen, een daling van 1,75% t.o.v. 2009. Toch dient het ziekenhuis nog verder te werken aan een daling van de ligduur.

Patiëntencontacten*	244 542
Raadplegingen	159 267
Medisch Centrum Tienen	85 449
Medisch Centrum Aarschot	63 309
Campus St.-Jan	10 509
Klassieke hospitalisatie	
Opnames	9722
Ligdagen	80 807
Gemiddelde bezetting	78,23%
Gemiddelde verblijfsduur	8,3
Daghospitalisaties	15 630
Medisch Centrum Tienen	7642
Medisch Centrum Aarschot	5736
Campus St.-Jan	2252
Bevallingen	683
Spoedopnames	18 466
Ingrepen Operatiekwartier (OK)	17 112
OK Mariëndal	5239
OK Medisch Centrum Tienen	6268
OK Medisch Centrum Aarschot	5605

* alle patiëntenbezoeken aan het ziekenhuis (raadplegingen, onderzoeken, ambulante zorg, dagopnames, klassieke hospitalisatie)

	Opnames	Ligdagen
Chirurgie	3794	18 332
Inwendige ziekten	3878	24 889
Geriatrie	124	2175
Pediatrie	801	3595
Materniteit	681	13 194
Neuropsychiatrie	427	9 460
Sp-locomotorisch	17*	9 162

* nieuwe opnames (dus zonder transfers vanuit andere hospitalisatiediensten)

Bij de 683 bevallingen in 2010 verwelkomde onze Materniteit ook een drieling. Dat was meer dan 15 jaar geleden.

DRIE KERNWAARDEN: VRIENDELIJK, INLEVEND EN PROFESSIONEEL

Van Project Respect naar VIP

Voortbouwend op het project 'Respectvolle omgang met patiënten, bezoekers en collega's' (2008-2011), lanceerde de directie eind 2009 een campagne rond **zorg als beleving**. De patiënt van vandaag verwacht immers niet alleen professionele zorg. De manier waarop de zorg aangeboden wordt, blijkt minstens even belangrijk. De patiëntentevredenheid neemt toe wanneer ziekenhuismedewerkers naast professioneel ook vriendelijk zijn in hun omgang en communicatiestijl. Met inlevende zorg, waarbij de zorgverlener de problemen, angsten of het lijden van de patiënt aanvoelt en hierop gepast reageert, krijg je pas zeer tevreden patiënten.

Professioneel, vriendelijk en inlevend. Met een beetje scrabble werd dat al snel VIP. Rond die drie kernwaarden werd een VIP-campagne gebouwd, die zich zoals het Project Respect niet alleen op de patiëntenzorg maar ook op de omgang met elkaar als collega's richt. Diensthoofden en artsen ontvingen eind 2009 het veelgeprezen boek *Als Disney de baas was in uw ziekenhuis. 9 1/2 dingen die u anders zou doen* van de Amerikaanse ziekenhuismanager Fred Lee. Bij de nieuwjaarsattentie voor de medewerkers luidde de wens "Iedereen VIP in RZ Heilig Hart Tienen in 2010".

Op 8 februari ontving de directie een vijfigtal medewerkers als VIP's, met de rode loper en een stijlvolle welkomstreceptie, om samen na te denken over de vragen: "Hoe zou jij willen dat men iemand die jou dierbaar is, in ons ziekenhuis behandelt? Wat verstaan we onder professioneel handelen? Wat betekent vriendelijk zijn? Wanneer wordt aandacht echt inlevend?" Na afloop kregen de deelnemers een uitnodiging voor een volgende VIP-avond, met telkens 2 extra kaarten om collega's naar keuze uit te nodigen.

Hierna besloot de directie om de VIP-campagne uit handen geven aan het personeel en de artsen zelf. VIP-zorg leg je niet op met dienstmededelingen of procedures. Het is een ingesteldheid waaraan je dagelijks samen werkt, en die stoelt op continue zelfreflectie over het eigen handelen. Op diverse afdelingen ontstonden al snel de eerste acties.

Een groep medewerkers bereidde een heus VIP-gala voor, dat plaatsvond op zaterdag 8 oktober in zaal Manège. Op maandag 10 oktober, ofwel 10-10-10, lanceerden we een affichecampagne op alle campussen, met de boodschap 'Allemaal Tienen voor Vriendelijkheid, Inlevendheid en Professionaliteit'.

VIP-inspanningen beloond met schitterend gala

Hoogtepunt van de campagne rond de kernwaarden vriendelijk-inlevend-professioneel was het VIP-gala voor personeelsleden en artsen op 8 oktober. Dat groeide uit tot een schitterend feest met maar liefst 500 medewerkers. Er werden op deze avond VIP-awards uitgereikt aan medewerkers en teams. De avond eindigde met een spetterend optreden van The Magical Flying Thunderbirds.

Nieuwe missie en visie

Om de kernwaarden vriendelijk-inlevend-professioneel te borgen in de organisatie, besliste de directie in samenspraak met de raad van bestuur om onze opdrachtverklaring te herschrijven tot een nieuwe missie en visie. Een ontwerptekst werd met personeelsgroepen, artsen en overlegorganen besproken en aangepast. Op haar vergadering van 8 december keurde de raad van bestuur de nieuwe missie en visie goed.

› **Missie**
Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen biedt iedere patiënt **professionele** zorg aan die als **vriendelijk** en **inlevend** ervaren wordt.

› **Visie**
Alle inwoners van de regio kunnen bij ons terecht voor een snelle en professionele diagnose en voor een optimale specialistische basiszorg, met bijzondere aandacht voor **patiëntveiligheid** en **communicatie**. De huisartsen zijn hierbij onze preferentiële partners.

We munten uit op het vlak van **inlevende zorg** en **klantvriendelijkheid**. Daarom hebben onze artsen en personeelsleden aandacht voor de vragen en onzekerheden van de patiënt en zijn familie. Wij geloven dat een optimale zorgbeleving de patiënt tot onze fan maakt en zo bijdraagt aan de verdere groei en ontwikkeling van het ziekenhuis.

Wij zijn ervan overtuigd dat artsen en personeelsleden hierin een cruciale rol spelen. Wij voeren een proactief humanresourcesbeleid gebaseerd op eerlijkheid, wederzijds vertrouwen en **respect**. We zorgen voor een inspirerend en motiverend werkklimaat dat samenwerking, persoonlijke ontwikkeling en het opnemen van **verantwoordelijkheid** stimuleert. Wij munten uit door artsen en personeelsleden die vriendelijk, inlevend en professioneel met elkaar omgaan.

Wij werken op een efficiënte en effectieve wijze. Wij zijn een **lerende** organisatie.

Wij zorgen voor een **duurzame infrastructuur** en een eigentijdse accommodatie voor iedere patiënt, arts en personeelslid om het genezingsproces te bevorderen en een gezond werkklimaat te creëren.

We voeren een **duurzaam financieel beleid** dat investeringen in personeelsleden en artsen, infrastructuur en medische apparatuur mogelijk maakt.

Wij werken samen met andere zorgverleners en organisaties om onze dienstverlening continu te verbeteren. Wij zijn **betrokken bij de samenleving** en nemen onze verantwoordelijkheid op in de maatschappij.

Iedereen VIP*

* **v**riendelijk, **i**nlevend en **p**rofessioneel

Januari

Nieuwjaarswens van de directie aan de personeelsleden en artsen: “Iedereen VIP in 2010: vriendelijk, inlevend en professioneel in zorg en dienstverlening”.

Op de nieuwjaarsreceptie showen collega’s de eerste ontwerpen voor nieuwe personeelskledij op een heuse catwalk in de cafetaria. De verschillende uniformen worden in 2010 uitvoering getest door alle medewerkersgroepen die beroepskleding dragen.

Dr. Veerle Gregoor komt het team Anesthesie versterken in het operatiekwartier en op de dienst Intensieve Zorgen.

Na een grondige voorbereiding start de dienst Personeelsmanagement stapsgewijs per afdeling de invoering van het nieuwe uurroosterprogramma SAGA, met nieuwe richtlijnen voor een betere werkorganisatie.

Het Nutritieteam doet mee met de *Week van de klinische voeding*, van 18 tot 22 januari.

Sigrid Van de Poel wordt hoofdverpleegkundige van de afdeling Telemetrie op Campus Mariëndal. **Mireille Pycke** wordt de nieuwe hoofdverpleegkundige van het niet-chirurgisch dagziekenhuis op Campus St.-Jan.

INVESTEREN IN INFORMATISERING

Radiologie volledig digitaal

Voor onze dienst Radiologie was 2010 een jaar vol vernieuwingen.

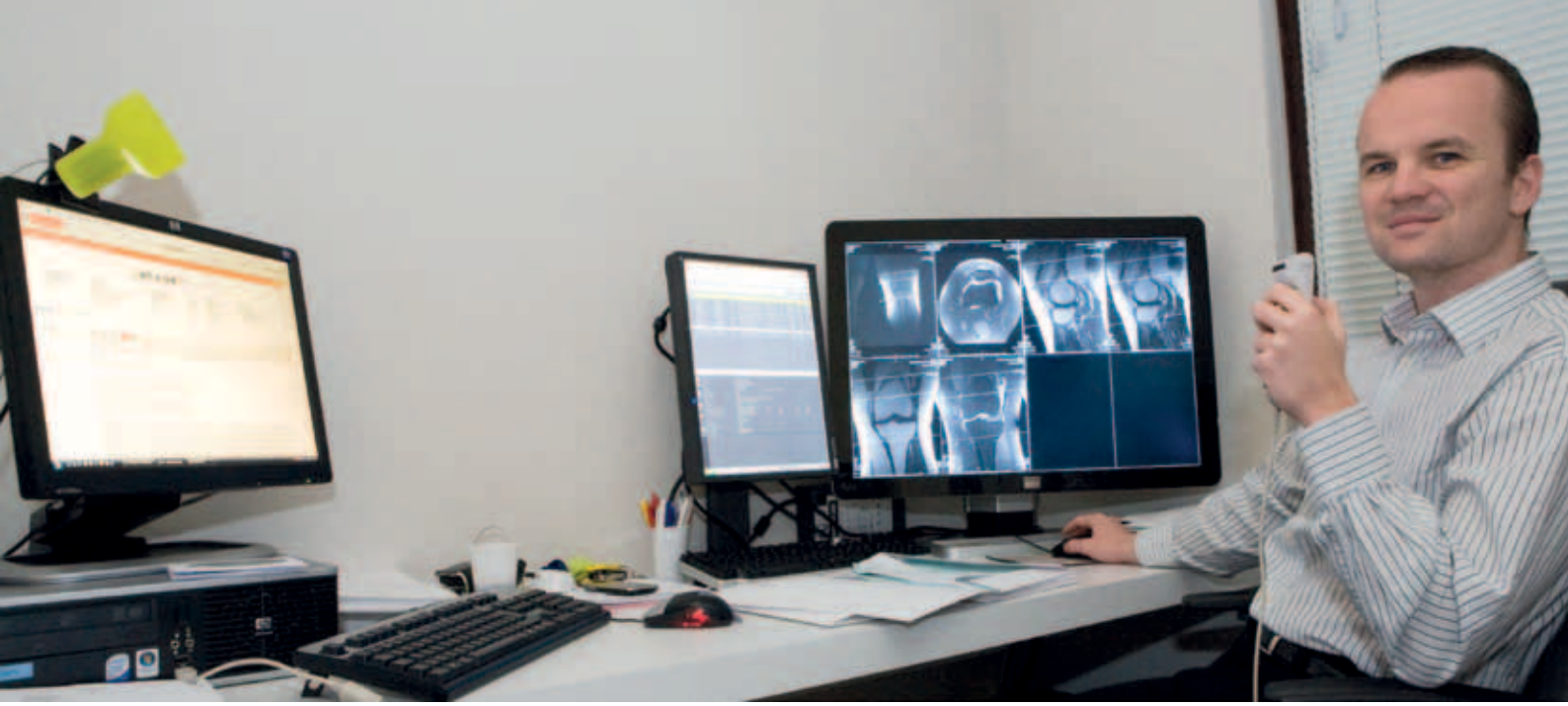
Maandag 29 maart 2010 ging onze Radiologie volledig digitaal. Alle onderzoeksbeelden worden nu digitaal verwerkt, verdeeld en bewaard. Onze artsen raadplegen de beelden rechtstreeks op hun computer, in het elektronisch medisch dossier van de patiënt. Dit betekent een enorme toename van efficiëntie voor de artsen, en een snellere dienstverlening aan de patiënt. Voor de huisartsen stelt de dienst de beelden voorlopig nog op cd-rom ter beschikking. In de loop van 2011 krijgen de huisartsen via een beveiligde lijn toegang tot het elektronisch dossier van hun patiënt, en zullen zij dus ook daar de onderzoeksbeelden kunnen raadplegen.

Elke radiologiepatiënt kan vanaf de inschrijving volledig elektronisch opgevolgd worden. En elke radiologiemedewerker kan via een pc het overzicht bewaren: in welke fase is het onderzoek van patiënt X, wat zijn de lopende onderzoeken in zaal Y?

In juni nam de dienst ook een nieuwe digitale radiologietafel in gebruik op Campus Mariëndal. Een digitaal toestel werkt sneller en preciezer dan een klassieke tafel, wat de gemiddelde stralingsdosis bij een onderzoek helpt verminderen.

Onze radiologen dicteren hun verslagen ook digitaal, en door middel van spraakherkenning verschijnt de ingesproken tekst op het scherm. De medische secretariaten kunnen hierdoor veel sneller en heel geordend medische verslagen verwerken.

Met de volledige digitalisering verlopen de onderzoeken niet alleen sneller en efficiënter. De beschikbare ruimte kon ook beter benut worden. De installatie van de digitale zaal werd daarom aangegrepen om de druk bezochte dienst op Mariëndal patiëntvriendelijker in te richten. Onderzoekslokalen, wachtruimtes en werkposten werden herschikt, en er kwam een rechtstreekse doorgang naar de dienst Spoedgevallen. De verschillende patiëntenstromen (ambulant, gehospitaliseerd, spoed) verlopen nu meer gescheiden en daardoor vlotter, met meer rust en comfort voor de patiënten en de medewerkers. Alle ruimtes werden tegelijk helemaal opgefrist. Ook de radiologie-eenheid in Medisch Centrum Aarschot kreeg een opfrissingsbeurt. Al deze werken gebeurden door onze technische diensten.



In de loop van 2011 zullen ook de huisartsen de onderzoeksbeelden elektronisch kunnen raadplegen, via een beveiligde toegang tot het elektronisch ziekenhuisdossier van hun patiënt.

Meten is weten

Publieksonderzoek

Het ziekenhuis liet in het voorjaar 2010 een marktonderzoek uitvoeren naar de bekendheid en het beeld van het ziekenhuis bij de bevolking in de regio Tienen. Centrale vragen daarbij waren: Welke factoren bepalen algemeen de ziekenhuiskeuze? Welke factoren bepalen of een patiënt (niet) voor RZ Heilig Hart Tienen kiest? Welke factoren spelen voor huisartsen een rol om patiënten (niet) naar ons door te verwijzen?
De studie gebeurde door Memori, een onderzoeksgroep van de Katholieke Hogeschool Mechelen. Er namen 383 inwoners en 89 huisartsen deel aan de enquête. We vatten hier de belangrijkste cijfers samen.

› Enquête bij de huisartsen
Bij de huisartsen werd gepeild naar de factoren die hun doorverwijsgedrag bepalen, de samenwerking en communicatie met RZ Heilig Hart Tienen en het imago van ons ziekenhuis.

- 49% verwijst meestal naar RZ Heilig Hart Tienen.
- 72% is tevreden over informatie van het ziekenhuis.
- 85% is tevreden is over de samenwerking.
- Belangrijkste imagokenmerken van het ziekenhuis: competent, nabij en ambitieus.

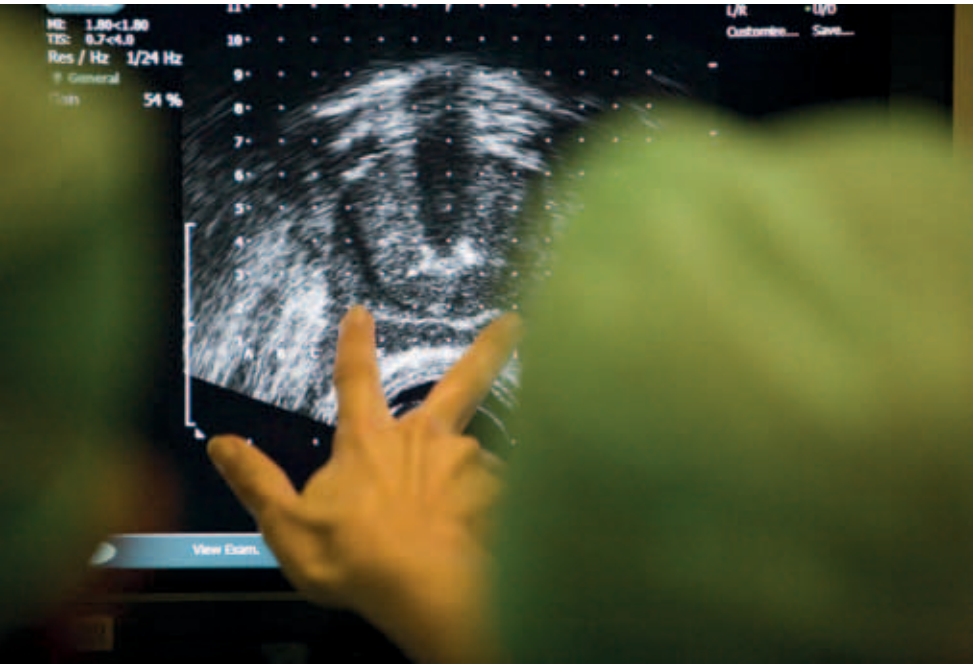
› Enquête bij inwoners
In de vragenlijst voor de bewoners werden deze items opgenomen: ziekenhuiskeuze, kennis van en tevredenheid over RZ Heilig Hart Tienen, beeld over de ziekenhuizen in de regio, en evaluatievragen over RZ Heilig Hart Tienen. Er werden 383 enquêtes in Tienen en 14 omliggende gemeenten (waarvan 3 over de taalgrens) afgenomen, bij de mensen thuis.

- 87% kent RZ Heilig Hart Tienen.
- 57% kiest meestal voor ons ziekenhuis.
- 85% is tevreden over de behandelende specialist.
- 60% heeft een positief beeld over ons ziekenhuis.
- Belangrijkste imagokenmerken: verzorgde omgeving, aandacht voor privacy en vriendelijke dienstverlening.

Medewerkerstevredenheid

In 2010 hielden we opnieuw een uitgebreide tevredenheidsenquête bij onze personeelsleden en artsen. Uit de vergelijking met 2008 mogen we besluiten dat de medewerkers over de meeste zaken die bevraagd werden duidelijk meer tevreden waren dan in 2008. Enkele opvallende verbeteringen:

- 89% vindt het directiecomité bekwaam in het leiding geven; in 2008 was dat 78%.
- 89% vindt zijn leidinggevende geschikt voor zijn functie; in 2008 was dat 78%.
- 95% geeft aan op de hoogte te zijn over het arbeidsreglement; in 2008 was dit 83%.
- 26% voelt zich onvoldoende betrokken bij de organisatie; in 2008 was dat nog 38% van de medewerkers.



Managementinformatiesysteem

Om een goed beleid te voeren, algemeen voor het hele ziekenhuis maar ook op het niveau van een afdeling, is het belangrijk om continu over de juiste activiteitsgegevens, personeelsgegevens en financiële informatie te beschikken.

Het ziekenhuis investeerde in 2010 in een managementinformatiesysteem om dergelijke gegevens automatisch te genereren en aan de artsen en leidinggevenden te rapporteren, om het beleid op hun dienst of afdeling op te volgen en waar nodig bij te sturen. De dienst ICT zette het aangekochte systeem op en stelde het op punt voor de verschillende diensten en afdelingen. Vanaf 2011 moet de systematische rapportering en bespreking van activiteitsgegevens de artsen en leidinggevenden ondersteunen in hun rol als manager van hun discipline of afdeling, en hen ook nauwer betrekken bij het te voeren beleid.

De medisch directeur en zijn adjunct maakten een grondige analyse van de activiteitsgegevens van de afgelopen 10 jaar. Naast deze historische cijfers werd het marktaandeel van RZ Heilig Hart Tienen vergeleken met dat van de omliggende ziekenhuizen en met een 'optimaal' marktaandeel van een aantal ziekenhuizen van vergelijkbare grootte die meer dan behoorlijk presteren (zogenaamde *better of class*-ziekenhuizen).

Samen met de informatie uit het publieksonderzoek, de medewerkerstevredenheidsenquête en een sterkte-zwakte-analyse, vormde deze studie de basis om de beleidsstrategie voor de komende vijf jaren uit te tekenen.

Februari

Kick-off van de VIP-campagne. Op 8 februari wordt de rode loper uitgerold voor de eerste VIP-avond. Een 50-tal medewerkers denken samen na over de vraag: Hoe wil jij dat jouw dierbaren in ons ziekenhuis behandeld worden?

De dienst Fysische geneeskunde krijgt een vierde arts, **dr. Pieter Geens**. De jonge arts heeft specifieke interesse en expertise in sportgeneeskunde.

Er start ook een nieuwe uroloog, **dr. Lodewijk Van Wynsberge**. Onze dienst Urologie biedt het volledige gamma moderne behandelingstechnieken en ook subspecialistische zorg aan.

Op 11 februari wordt de nieuwe medische raad verkozen. Pediater **dr. Stefaan Van Lierde** wordt de nieuwe voorzitter, anatoompatholoog **dr. Ann Cornelis** de ondervoorzitter.

NIEUW TIJDPERK VOOR DE NUCLEAIRE BEELDVORMING

SPECT/CT-scanner voor de dienst Nucleaire Geneeskunde

Op 21 juni voerde de dienst Nucleaire Geneeskunde het eerste SPECT/CT-onderzoek in ons ziekenhuis uit. Een SPECT/CT-scanner combineert de techniek van nucleaire onderzoeken (die de *werking* van een orgaan tonen) met die van een CT-scanner (die het *anatomisch voorkomen* van organen in beeld brengt). De beide onderzoeken gebeuren in één tijd en zonder dat de patiënt verplaatst moet worden. Het gecombineerde beeld biedt voor bepaalde aandoeningen een belangrijke klinische meerwaarde in vergelijking met elk onderzoek afzonderlijk.

Om de SPECT/CT-scanner te kunnen plaatsen, moest de dienst Nucleaire Geneeskunde in Medisch Centrum Tienen uitbreiden. Onze technische diensten richtten voor deze scanner een volledig nieuwe ruimte in, en ook alle andere lokalen van de dienst werden volledig opgefrist. De ICT-dienst koppelde de scanner aan het digitaal beeldverwerkingssysteem van de dienst Radiologie, zodat de artsen de beelden op hun computer kunnen raadplegen in het elektronisch medisch dossier van hun patiënt.

Nuclearist dr. Raf Verscuren informeerde onze specialisten en huisartsen over de diagnostische toepassingen en de wijze van aanvragen, en organiseerde op 25 september samen met zijn nieuwe collega dr. Lieselot Brepoels een symposium over SPECT/CT.

KINDVRIENDELIJK ZIEKENHUIS

Kinderboekje voor onze Pediatrie

Op de afdeling Pediatrie verblijft een heel apart patiëntje. Hij luistert naar de naam Baloe en is een zachte teddybeer met een keurig strikje om. Zijn belevenissen kun je lezen in *Baloe in het ziekenhuis*. Onze kinderafdeling en dienst Communicatie maakten dit (voor)leesboekje speciaal voor patiëntjes die in het ziekenhuis opgenomen worden.

Het boekje *Baloe in het ziekenhuis* brengt het verhaal van de zieke beer Baloe die naar het ziekenhuis moet. Kinderen krijgen dit leesboekje bij een opname op de afdeling Pediatrie en Spoedgevallen. Het schetst het verloop van een ziekenhuisopname, de verdere onderzoeken tot het moment waarop je naar huis mag, beleefd door de ogen van een kind. Op die manier proberen we de patiëntjes vertrouwd te maken met de ziekenhuisomgeving. De uitneembare speelposter achteraan bevat een lijst met moeilijke woorden en spelletjes, ook leuk en leerrijk voor grotere kinderen. Verder zit er ook een postkaartje bij dat de kinderen kunnen opsturen naar een vriendje.

Kinderen reageren vaak heel leuk als ze de verpleegkundigen of kinderartsen herkennen in het boekje. Dit is een aanknopingspunt om met hen te praten over dingen die gebeuren bij een hospitalisatie en gevoelens die erbij horen. Ook ouders vinden het fijn dat ze dit boekje nadien mee naar huis mogen nemen.

Maart

Het operatiekwartier Tienen voert 1.000 ingrepen uit, een nieuw maandrecord.

Diensthoofd Administratie **Kris Deldime** wordt ook algemeen coördinator van Medisch Centrum Aarschot.

Neuroloog **dr. Anneke Govaerts** is de nieuwe voorzitter van het Medisch-Farmaceutisch Comité.

29 maart: de dienst Radiologie gaat volledig digitaal, van de inschrijving van de patiënt tot het medisch verslag en de onderzoeksbeelden in het elektronisch medisch dossier. De omschakeling werd intensief voorbereid door de verpleegkundigen en de radiologen, zonder rem op de radiologische activiteit. Het is ook een groot(s) project van onze ICT-dienst, met analist-programmeur **Geert Boffé** als coördinator.

ZORGAANBOD IN DE REGIO VERSTERKEN

Naar een structurele samenwerking met UZ Leuven

Samenwerkingsakkoord

RZ Heilig Hart Tienen en UZ Leuven willen nauwer samenwerken om het zorgaanbod in de regio Tienen/Aarschot te versterken. Er werd een samenwerkingsakkoord gesloten en in 2010 werden al de eerste concrete samenwerkingsprojecten gestart, voor diabetes- en borstkankerzorg. Uiteraard werken beide ziekenhuizen al langer samen. Zo kunnen Tiense patiënten naar UZ Leuven doorverwezen worden voor bv. specifieke onderzoeken of zeer complexe ingrepen (de zogenaamde derdelijnszorg), en er zijn de vele goede contacten tussen medische diensten. Sinds een aantal jaren is er ook een gemeenschappelijk overlegforum om de zorgstrategie voor de regio af te stemmen. Met het akkoord gaan beide ziekenhuizen die samenwerking nu structureel uitbouwen. Ze streven daarbij naar een samenlopend en aanvullend zorgaanbod voor de regio Tienen/Aarschot, in overleg met andere zorgpartners.

Naar een samenlopend en aanvullend zorgaanbod voor de regio Tienen/Aarschot

Het samenwerkingsakkoord werd op 19 augustus 2010 toegelicht aan de pers door *(vlnr)* voorzitter Jos Bosmans, algemeen directeur Koen Vancraeynest, gedelegeerd bestuurder UZ Leuven prof. Johan Kips, hoofdgeneesheer dr. Frank Martens, en voorzitter bestuurscomité UZ Leuven prof. dr. Guy Mannaerts.

Koen Vancraeynest, algemeen directeur van RZ Heilig Hart Tienen: "We willen als zelfstandig regionaal ziekenhuis topzorg aanbieden dicht bij de patiënt, en groei realiseren door de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening te versterken. Daarom wensen we in een klimaat van openheid en vertrouwen medische diensten in Tienen en Aarschot samen met UZ Leuven verder uit te bouwen. Medische samenwerking met UZ Leuven helpt ons verder op weg om de hoogste kwaliteitsstandaarden te realiseren."

Prof. dr. Johan Kips, gedelegeerd bestuurder van UZ Leuven. "Als universitair ziekenhuis is UZ Leuven gebouwd op drie pijlers: topklinische zorg, opleiding en onderzoek. Vanuit dit perspectief wil UZ Leuven via een samenwerking met RZ Heilig Hart Tienen vooral een verdere optimalisatie van het zorgaanbod realiseren in de regio. UZ Leuven wil zijn rol als topreferente derdelijnszorgverlener benadrukken, naast zijn rol in de tweedelijnsgezondheidszorg."

Multidisciplinaire zorg voor borstkankerpatiënten

Vanuit de afdeling Gynaecologische Oncologie UZ Leuven werd dr. Isabelle Cadron vanaf april 2010 deeltijds gedetacheerd om onze dienst Gynaecologie te versterken in de behandeling en begeleiding van borstkankerpatiënten.

Door de samenwerking met de dienst Gynaecologische Oncologie en het Multidisciplinair Borstcentrum van UZ Leuven streven we naar optimale zorgkwaliteit en dienstverlening voor de borstkankerpatiënten in onze regio, zowel op medisch als paramedisch gebied. Belangrijk aandachtspunt in de borstkankerzorg is immers de multidisciplinaire aanpak, van de diagnose tot en met de nazorg en de opvolging in samenwerking met de huisarts. Doel op langere termijn is de uitbouw van een borstkliniek.

Borsttelefoon: (t) 016 80 99 99

De dienst Gynaecologie organiseerde op 11 juni een symposium om de samenwerking met UZ Leuven rond borstkankerzorg toe te lichten aan onze specialisten en huisartsen. Daar lanceerden we ook onze borsttelefoon, een speciaal nummer waarop patiënten en zorgverleners voortaan 24/24 uur en 7/7 dagen terecht kunnen met dringende hulpvragen rond borstaandoeningen.

Optimale behandeling voor diabetespatiënten

Sinds april werken RZ Heilig Hart Tienen en UZ Leuven ook samen op het vlak van diabeteszorg. Tienen heeft twee specialisten met ruime ervaring in de diabetologie. Dr. Katrien Benhalima, endocrinoloog in UZ Leuven, coördineert nu specifiek de zorgverlening in het kader van de diabetesconventie voor type 2-diabetes en het zorgtraject diabetes.

Dat zijn een soort contracten tussen de diabetespatiënt, de behandelende arts, het ziekenhuis en de ziekteverzekering die de patiënt in staat moet stellen om zijn ziekte in grote mate zelf te controleren. In 2010 ging het in ons ziekenhuis om zo'n 700 patiënten voor de diabetesconventie. Zij kunnen voor begeleiding en ondersteuning terecht bij een gespecialiseerd diabetesteam.

April

MZG-arts **dr. Luc Belmans** wordt adjunct van de medisch directeur.

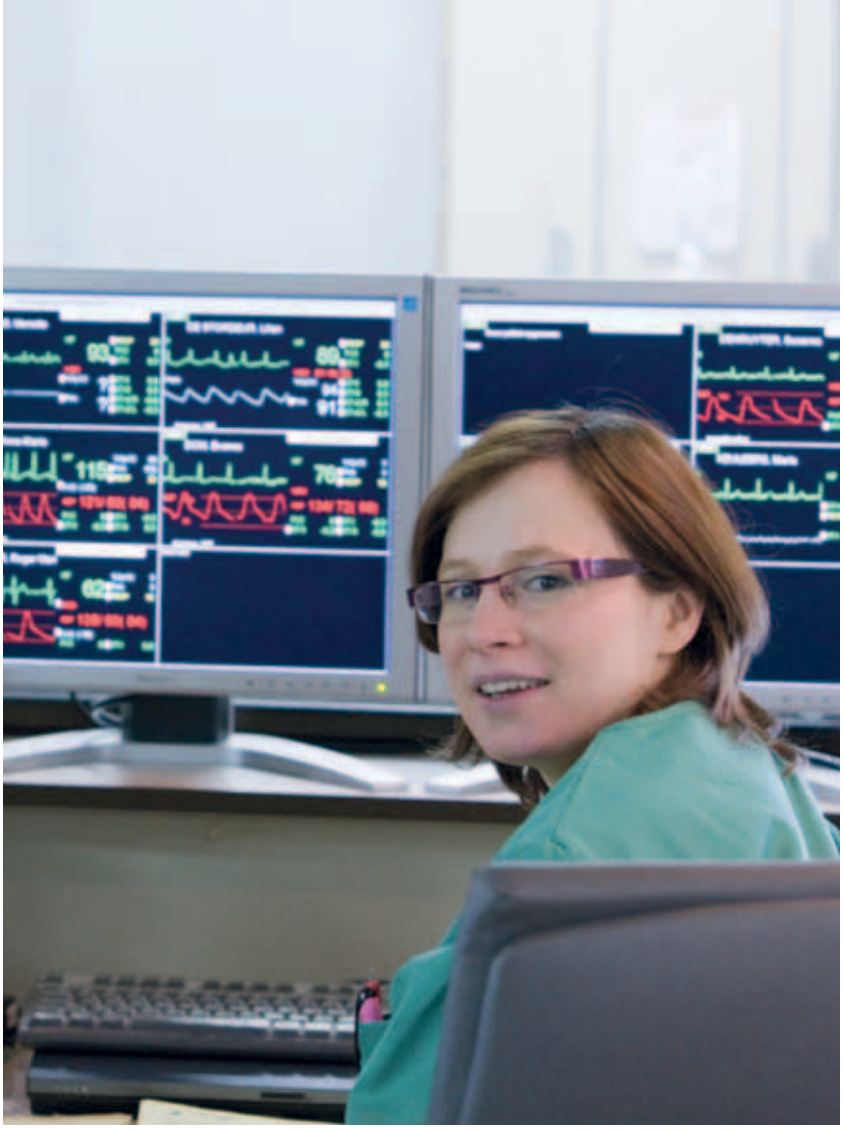
Nieuwe collega **Lieve Pelzer** neemt de functie van verpleegkundig zorgcoördinator op, en stuurt de hoofdverpleegkundigen van de verpleegafdelingen en medisch-technische diensten aan.

April brengt vier nieuwe artsen naar Tienen.

Dr. Stefanie Bosselaers wordt onze tweede plastisch chirurg. Haar specifieke interesses zijn gezichtsheelkunde en reconstructies bij huidtumoren.

Met de komst van **dr. Joaquin Riestra** worden er opnieuw ofthalmologische ingrepen in Tienen uitgevoerd (onze dienst Ofthalmologie heeft haar vaste stek in de oogkliniek van Medisch Centrum Aarschot).

In het kader van de samenwerking met UZ Leuven krijgen twee diensten versterking van Leuvense artsen. **Dr. Isabelle Cadron** ondersteunt de gynaecologen in de behandeling van borstkanker. **Dr. Katrien Benhalima** coördineert de raadplegingen voor diabetespatiënten in het kader van de diabetesconventie.



Mei

Luc Everts wordt hoofdverpleegkundige van de hospitalisatieafdeling Heelkunde 2 op Campus Mariëndal.

Op 11 mei, Internationale Dag van de Verpleegkunde, zetten we traditioneel alle medewerkers van ons departement Verpleegkundige & Paramedische diensten in de bloemetjes, met een uitgebreid ontbijtbuffet, een attentie en een avondsymposium. In lijn met de VIP-campagne was het thema van de avond: *Geef jezelf een VIP-behandeling, zorg voor anderen begint bij zorg voor jezelf.* Nadien stond een sessie Tai Chi op het programma.

De diensten Communicatie en Pediatrie brengen samen een kinderboekje uit over een ziekenhuisopname. Het hoofdpersonnage is Baloe de beer, die ook de mascotte is van onze kinderafdeling en van de initiatieven rond kindvriendelijk ziekenhuis.

BETERE ZORG DOOR BETER PROCESMANAGEMENT

Focus op kwaliteit

Midden 2010 nam het ziekenhuis een extern bureau onder de arm om de werking te verbeteren van twee belangrijke 'ingangspoorten' van ons ziekenhuis: de dienst Spoedgevallen en de chirurgische dagziekenhuizen in Tienen en Aarschot.

Ruim een half jaar lieten deze diensten zich begeleiden door Möbius, een adviesbureau met ervaring in verbeterprojecten in de zorg. De focus ligt op een goed beheer van de verschillende werkprocessen om kwaliteitsvolle en patiëntvriendelijke zorg te kunnen bieden.

Ondertussen zetten de medewerkers in werkgroepen deze kwaliteitsprojecten op eigen houtje verder,

met als belangrijkste doel:
zeer tevreden patiënten.

Een dag VIP in het dagziekenhuis

Wat vindt de patiënt belangrijk tijdens een dagopname? Samen met het adviesbureau Möbius vertrokken de medewerkers van de dagziekenhuizen van deze vraag. De adviseurs volgden een aantal patiënten letterlijk op de voet, van hun inschrijving tot vertrek uit het dagziekenhuis, en vroegen naar hun ervaringen.

Er werd ook bij 200 patiënten een grote enquête afgenomen. Chirurgen, anesthesisten, verpleegkundigen en administratieve medewerkers dachten samen met de experts na over de zaken die goed lopen en welke punten beter kunnen. Met al die informatie zijn werkgroepen aan de slag gegaan om de dagelijkse werking van de dagziekenhuizen te verbeteren.

› Betere informatie naar patiënten
Patiënten krijgen nu vooraf een map met informatie over het verloop van een dagopname en een aantal formulieren om de operatie optimaal voor te bereiden. Rond de meest voorkomende ingrepen en onderzoeken worden specifieke infofolders ontwikkeld. Patiënten worden daags na hun opname opgebeld. Een ziekenhuismedewerker informeert of alles vlot verlopen is. Zo kunnen we snel eventuele vragen en problemen oplossen, en verbeteracties opzetten bij terugkerende opmerkingen. De meeste patiënten waarderen duidelijk dit korte telefonische contact.

› Betere planning
Alle chirurgen plannen sinds eind 2010 hun ingrepen via een nieuw planningssysteem voor de operatiekwartieren (OK), dat onze ICT-dienst zelf ontwikkelde. De OK-coördinator bepaalt de definitieve volgorde van de patiënten en stuurt zo nodig de planning bij. Door een betere preoperatieve voorbereiding is de kans kleiner dat een geplande ingreep niet kan doorgaan omwille van medische informatie die ons te laat bereikt. Vanaf 2011 zal de patiënt één dag op voorhand opgebeld worden voor het definitieve uur van de opname en de operatie. Zo laten we de patiënten meer gespreid binnenkomen en zijn de wachttijden voor de ingreep minimaal.

Juni

Cindy Van Meerbeek wordt hoofdverpleegkundige van Medisch Centrum Aarschot.

De dienst Radiologie op Campus Mariëndal krijgt een nieuwe digitale zaal. Die vormt de aanleiding om de dienst herin te richten en volledig op te frissen.

Op 11 juni organiseert onze dienst Gynaecologie een symposium over borstkankerzorg, naar aanleiding van de structurele samenwerking met UZ Leuven om een regionale borstkliniek uit te bouwen. Daarop wordt ook de Borsttelefoon gelanceerd, een nummer waarop patiënten en zorgverleners met dringende hulpvragen rond borstaandoeningen 24 uur op 24 terecht kunnen: **(t) 016 80 99 99**.

Op maandag 28 juni voert onze dienst Nucleaire Geneeskunde het eerste onderzoek met een SPECT/CT-scanner uit. De dienst op Campus Mariëndal werd hiervoor uitgebreid en tegelijk ook helemaal vernieuwd door onze technische diensten.

‘Veterproject’ voor Spoedgevallen

Het aantal spoedpatiënten blijft jaar na jaar stijgen en het is niet eenvoudig om de wachttijden onder controle te houden, met minder tevreden patiënten tot gevolg. De medewerkers van Spoedgevallen pakken deze problemen aan met hun ‘Veterproject’. Zoals een schoen comfortabel aan de voet zit dankzij een goed geknoopte veter, zo willen zij zorg op maat bieden waarbij elke stap in het spoedproces tot een tevreden patiënt leidt.

Samen met het adviesbureau Möbius analyseerden de artsen, verpleegkundigen en administratieve medewerkers van Spoedgevallen het volledige spoedproces, van aankomst van de patiënt tot zijn vertrek uit de Spoedgevallen (naar huis of opname in het ziekenhuis). Bij 100 patiënten werd een uitgebreide enquête afgenomen.

De spoedpatiënt vindt deze zaken het belangrijkst:
- bekwaamheid en vriendelijkheid van de spoedarts,
- vriendelijkheid en behulpzaamheid van de verpleegkundigen,
- de mogelijkheid voor familie om aanwezig te zijn in de patiëntenbox,
- de wachttijden voor extra onderzoeken of foto’s.

Deze vier aspecten vormen de leidraad om de werking van Spoedgevallen continu te verbeteren.

› Betere organisatie

Het spoedproces werd uitgeschreven in procedures, instructies en werkafspraken en gebundeld in een handboek voor alle spoedmedewerkers.

De Spoedgevallen maakte nieuwe werkafspraken met Radiologie en Klinisch Labo en met de artsen-specialisten om de wachttijden voor spoedpatiënten tot een minimum te beperken.

Begin 2011 start de dienst met het *Manchester Triage Systeem* voor de eerste opvang van spoedpatiënten. Een verpleegkundige beoordeelt de ernst van de klacht aan de hand van enkele criteria. Aan de dringendheid koppelen we een kleurcode en streefwachttijd voor het eerste artsencontact. Informatie over de vermoedelijke wachttijd (en waarom) geeft de patiënt duidelijkheid.

Onze dienst ICT ontwikkelde een programma waarmee de spoedmedewerkers op elk moment een goed overzicht hebben van alle spoedpatiënten. Op de pc’s en overzichtsschermen zien zij welke patiënten zich waar en in welke fase van behandeling bevinden en in welke fase de aangevraagde onderzoeken zitten.

› Patiëntvriendelijke communicatie

Van elke spoedmedewerker wordt verwacht dat hij zichzelf met naam en functie voorstelt, aan de patiënt steeds uitlegt wat hij doet, wat de volgende stap is en wat de patiënt eventueel moet doen.

Omdat familie en vaak ook de patiënt zelf dit belangrijk vinden, stapten we af van de strikte regel ‘maximaal 1 begeleider per patiënt’.

De dienst wordt in 2011 volledig opgefrist. Er komen extra onderzoekslokalen, een box voor patiënten met brandwonden en een gesprekslokaal voor familie. De wachtzaal wordt aangenamer ingericht, en in alle ruimten komen posters met boodschappen over de werkwijze van de Spoedgevallen. Een folder legt patiënten en familie het triagesysteem uit en de afspraken voor een vlot verloop van de opname.

Onze Spoedgevallen krijgt jaarlijks bijna 20 000 patiënten over de vloer. Dat is gemiddeld meer dan 50 per dag.

Juli

1 juli: geboorte van het nieuwe intranet, met VIPologe Tine als virtuele gids. Het intranet is een belangrijk informatiekanaal voor de medewerkers.

Terwijl de zomermaanden traditioneel wat rustiger zijn in het ziekenhuis, hebben onze technische diensten de handen vol met de vernieuwingswerken op de diensten Radiologie en Nucleaire Geneeskunde.

Samen borg voor veilige zorg

Checklist voor een patiëntveilig operatieproces

Medewerkers van het Operatiekwartier (OK) ontwikkelden een uitgebreide checklist om alle belangrijke stappen in het operatieverloop systematisch te controleren. Ze baseerden zich daarvoor op de modellijst *Safe Surgery Saves Lives* van de Wereldgezondheidsorganisatie.

Zijn bepaalde handelingen niet gebeurd of is de noodzakelijke informatie niet aanwezig, dan kan de volgende fase niet starten. Anders dan de meeste checklisten, die zich beperken tot het proces in de operatiezaal, is onze lijst opgesplitst in de operatievoorbereiding, de operatie zelf en de opvolging in de ontwaakzaal.

Doorligwonden voorkomen

Een continue aandachtspunt in de zorg is het voorkomen van decubituswonden, huidletsels die kunnen ontstaan bij langere tijd zitten of liggen door de druk van het eigen lichaamsgewicht. De werkgroep wondzorg voerde een sensibiliseringscampagne bij de zorgverleners, met de bijscholing *Topzorg begint bij goede basiszorg. Het belang van decubituspreventie* en een postercampagne op de hospitalisatieafdelingen. Ze stelde uniforme richtlijnen op voor de preventie van doorligwonden en maakte ook een informatiefolder voor patiënten en familie.

› Als afsluiter van de campagne vatte de werkgroep wondzorg in de week van 6 december post aan onze cafetaria's, om behalve de medewerkers ook patiënten en bezoekers te informeren over het belang van decubituspreventie. Ze koos ook voor de cafetaria's omdat **voeding** een belangrijke rol kan spelen bij het voorkomen en genezen van doorligwonden. Ze kunnen immers makkelijker ontstaan wanneer de voedingstoestand van een patiënt slecht is, wanneer hij te weinig of te eenzijdig eet. Onze diëtisten maakten daarom ook een patiëntenfolder met specifieke voedingstips.

Augustus

Benny Cruydt wordt de nieuwe directeur Facilitaire diensten. Dat departement omvat de Technische diensten, en de Hoteldiensten: Schoonmaak, Centrale Zorgkeuken, Dieetafdeling, Cafetaria's & shops.

De Apotheek start met klinische farmacie: de ziekenhuisapothekers worden actiever betrokken bij de medicatietherapie voor gehospitaliseerde patiënten, en bespreken wekelijks het antibioticagebruik met de klinische biologen.

19 augustus: twee grote kwaliteitsprojecten, om de organisatie van de chirurgische dagziekenhuizen en de dienst Spoedgevallen te verbeteren, worden aan de personeelsleden en artsen voorgesteld.

Op diezelfde dag wordt ook het samenwerkingsakkoord met UZ Leuven officieel bekendgemaakt met een persconferentie.

Onze klinische apothekers leveren inspanningen om meer aanwezig te zijn op de verpleegafdelingen, om de zorgverleners te adviseren en patiënten te informeren over de medicatietherapie.

KLINISCHE FARMACIE

Ziekenhuisapotheker dichter bij de patiënt en zorgverlener

In 2010 namen we enkele initiatieven om onze ziekenhuisapothekers actief in te schakelen in de medicatietherapie van gehospitaliseerde patiënten.

De medicatie optimaal afstemmen op de medische toestand van de ziekenhuispatiënt noemt men klinische farmacie. Het doel is een veilige en correcte geneesmiddelentherapie met optimaal comfort voor de individuele patiënt.

Het risico op medicatiefouten is het grootst bij de opname en het ontslag van de patiënt. Dit heeft te maken met de thuismedicatie van de patiënt, die vaak complex kan zijn. Hoe meer geneesmiddelen een patiënt neemt, hoe groter de kans op bijwerkingen wordt. Een goed overzicht van de thuismedicatie is dus belangrijk. Aan patiënten wordt gevraagd een formulier in te vullen over hun thuismedicatie, het best samen met (of door) hun huisarts: welke geneesmiddelen, welke dosis, frequentie van inname.
Dat formulier wordt bij opname ingescand en elektronisch naar de arts en de apotheek verzonden. De apotheker controleert de thuismedicatie op dosering en eventuele interacties en stuurt deze informatie naar de arts, die een voorschrift kan aanmaken.

Onze klinische apothekers leveren inspanningen om meer aanwezig te zijn op de afdelingen, om de zorgverleners te adviseren en patiënten te informeren. De apotheker kijkt samen met de arts en verpleegkundigen de medicatieschema's van de patiënten na. De aandacht gaat vooral naar de continuïteit van de medicatieverstrekking met inbegrip van de thuismedicatie, het opsporen van interacties tussen geneesmiddelen of dubbelmedicatie, en advies over eventuele overschakeling van een intraveneuze naar een orale toediening. Een infuus kun je vaak vervangen door een pilletje met dezelfde werking. Dat is comfortabeler voor de patiënt en ook minder duur.

We zijn met klinische farmacie gestart op de afdeling Acute Geriatrie, omdat deze patiënten vaak veel verschillende geneesmiddelen nemen of langdurig antibiotica gebruiken.

Om een gerichter antibioticabeleid te voeren in het ziekenhuis overlegt de klinische apotheker tweemaal per week met de klinische bioloog om de lopende antibioticavoorschriften te bespreken en een aangepaste antibioticatherapie voor de individuele patiënt te bepalen.

September

Dr. Ivan Kerschaever wordt onze derde algemeen chirurg. Hij legt zich vooral toe op abdominale heelkunde (buikchirurgie).

Op 25 september houdt de dienst Nucleaire Geneeskunde een symposium over SPECT/CT. Het is ook meteen de vuurdoop voor twee nieuwe artsen: **dr. Lieselot Brepoels**, onze tweede nuclearist, en radioloog **dr. Sofie Laermans**. Dr. Laermans is gespecialiseerd in beeldvorming van de buikorganen.

HR-BELEID IN HOGERE VERSNELLING

Investeren in mensen

De mensen maken het verschil. Dat geldt waarschijnlijk nergens méér dan in de gezondheidszorg. Het personeelsbeleid van het ziekenhuis werd de voorbije jaren grondig gemoderniseerd. Eind 2010 was die hervorming rond en werd de stap gezet naar een HR-beleid dat actief inspeelt op de behoeften van de organisatie en het welzijn van de medewerkers.

Onze medewerkers

Personeelsleden	**803**
Voltijds equivalenten	573,04
Percentage voltijds	44,58%
Percentage deeltijds	55,42%
Percentage vrouwen	83,94%
Percentage mannen	16,06%
Per departement	
Administratie & HR	60,5
Apotheek	13
Diensten Algemene directie	11
Facilitaire diensten	153,3
Financiën & ICT	33,5
Medische diensten	2
Verpleegkundige & Paramedische diensten	529,7
Artsen	134

Nieuw uurroosterprogramma

In 2010 nam de dienst Personeelsmanagement een nieuw uurroosterprogramma in gebruik. Het is een aangepast instrument om de steeds ingewikkelder wordende sociale wetgeving goed op te volgen, en om de personeelsadministratie voor de leidinggevenden te vereenvoudigen.

We grepen deze gelegenheid aan om tot een meer eenvormige uurroosterplanning voor alle personeelsleden te komen en zo de werkorganisatie te verbeteren. Zowel voor de directie als de werknemersafvaardiging was het uitgangspunt: een gezond evenwicht tussen aanwezigheid op de werkvloer, de sociale situatie van de medewerker, de principes van gezond roosteren en de sociale wetgeving.

Eind 2010 werd deze hervorming naar een samenhangende en gelijkwaardige arbeidsorganisatie in alle departementen van het ziekenhuis afgerond.

Aanwerving & rekrutering

In 2010 ontving en verwerkte de dienst Personeelsmanagement 1310 sollicitaties, waarvan 295 spontane sollicitaties en 1015 reacties op vacatures. Daar vloeiden 55 nieuwe aanwervingen uit voort.

Het ziekenhuis heeft regelmatig nieuwe vacatures voor uiteenlopende functies, en gaat ook actief op zoek naar nieuwe collega's. We namen in 2010 deel aan verschillende jobbeurzen, en zetten een rekruteringscampagne op poten. Er kwamen grote spandoeken aan de ingangen van onze campussen, de advertenties werden in een nieuw kleedje gestoken en we maakten een ludieke quiz op facebook om geïnteresseerde verpleegkundigen de weg naar de vacaturepagina op onze website te tonen.

Vormingsbeleid

In 2010 volgden 685 medewerkers (personeelsleden en artsen) minstens 1 opleiding. In totaal werden er 449 verschillende opleidingen gevolgd, goed voor bijna 20 000 opleidingsuren. Het ziekenhuis investeerde in 2010 € 109 389 in opleiding en vorming.

De dienst Personeelsmanagement kreeg een extra medewerker om het vormingsaanbod op te volgen. Dat gebeurt in nauw overleg met de departementen, om de opleidingen zo goed mogelijk af te stemmen op de behoeften van de medewerkers. Alle personeelsleden en artsen krijgen bij het begin van het jaar een brochure met het interne vormingsaanbod en kunnen zelf voorstellen doen voor externe opleidingen.

Nieuw intranet

Op 1 juli ging een volledig nieuw intranet online, een groot project van onze diensten ICT en Communicatie. Op deze interne website vinden de medewerkers alle procedures en werkinstructies met een eenvoudige zoekfunctie. Er is een uitgebreide rubriek Personeelszaken, een contactenboek met alle collega's en diensten, en andere informatie zoals dienstmededelingen en nieuwsbrieven. De startpagina is opgevat als een nieuwspagina. Het intranet is een belangrijk intern informatiekanaal.

Op termijn krijgen alle diensten, afdelingen en werkgroepen hier ook eigen pagina's. Zo kan het intranet uitgroeien tot een digitale werkomgeving.

Oktober

Op 8 oktober wonen ruim 500 personeelsleden en artsen het VIP-gala bij in Zaal Manège in Tienen, hoogtepunt van een half jaar acties rond onze drie kernwaarden vriendelijk-inlevend-professioneel. Er worden VIP-awards uitgereikt, en de avond eindigt met een spetterend optreden van The Magical Flying Thunderbirds.

Op 10 oktober, 10-10-10 dus, lanceren we de campagne *Allemaal Tienen*. Op alle campussen verschijnen affiches met de boodschap 'Allemaal Tienen voor Vriendelijkheid, Inlevendheid en Professionaliteit'.

Nadine Vergeylen wordt hoofdverpleegkundige van de hospitalisatieafdeling Kort Verblijf.

Pediatrie verwelkomt een vierde kinderarts, **dr. Katrien Cosyns**. Zij is gespecialiseerd in longaandoeningen bij kinderen.

SPREKENDE CIJFERS

Dagelijkse inzet achter de schermen

... voor een hygiënische zorgomgeving

De dienst Schoonmaak zorgt 7 dagen op 7 voor een hygiënische zorgomgeving en nette werkplaatsen, en moet daarbij allerhande veiligheidsvoorschriften en richtlijnen in acht nemen. Net zoals de zorgverleners moeten ze flexibel kunnen inspelen op ongeplande situaties zoals uitlopende operatieschema's of overbezetting op een afdeling.

Onze schoonmaakmedewerkers ...

- maken dagelijks 28 000 m² vloeren schoon;
- vinden daarbij 1000 traptreden op hun weg;
- nemen dagelijks 215 patiëntenkamers, 135 toiletten en 136 kantoren en consultatiekamers onder handen;
- staan ook in voor de schoonmaak van de operatiezalen en technische ruimten, bergplaatsen en archieven;
- gebruiken jaarlijks 750 l toiletreiniger om al het sanitair netjes te houden;
- brengen jaarlijks 160 ton patiëntenlinnen en personeelskledij van en naar de afdelingen en kleedkamers, of dagelijks 20 rolcontainers die van en naar de wasserij gaan.

... en veilige voeding

De collega's van de zorgkeuken bereiden dagelijks voor de patiënten een gezonde en evenwichtige maaltijd. Voedselveiligheid en strikte controle op alle stappen in het maaltijdproces behoren tot hun dagelijkse opdracht. Het maaltijdaanbod wordt door de dieetafdeling gecontroleerd, die erop toekijkt dat patiënten de juiste voeding krijgen in functie van hun ziektebeeld, medische toestand of leeftijd. De cafetariamedewerkers bieden dagelijks een assortiment warme en koude gerechten, broodjes en snacks aan voor bezoekers, medewerkers en patiënten.

Onze Centrale Zorgkeuken ...

- bereidt dagelijks 250 liter soep; stelt dagelijks ongeveer 700 ontbijten, middagmalen & avondmalen voor patiënten samen, of 250 000 patiëntenmaaltijden per jaar;
- verwerkt jaarlijks minstens 18 000 broden, goed voor 396 000 sneetjes;
- koopt op een jaar koffie voor minstens 100 000 liter, of 600 000 kopjes voor patiënten en medewerkers.

November

In deze herfstmaand regent het **symposia**.

Op 18 november reflecteert het Ethisch Comité met eigen medewerkers en externe gastsprekers over medisch begeleid sterven.

Onze orthopedisten houden op 20 november hun jaarlijks symposium met de Tiense Kinesitherapeuten Kring, over kinesitherapie bij orthopedische aandoeningen.

Van 22 tot 26 november loopt de nationale *Week van de Patiëntveiligheid.* Patiënten en bezoekers kunnen terecht aan infostands en ontvangen een attentie onder het motto 'Samen borg voor veilige zorg'. Voor artsen en personeelsleden organiseren we op 22 november een symposium over procesmanagement in de zorg. Daar wordt ook de winnaar bekendgemaakt van de posterwedstrijd rond thema patiëntveiligheid: het team van het Operatiekwartier Mariëndal.

Financieel resultaat

Resultaat 2010 (in € 1000)

Bedrijfsopbrengsten	**84 677**
Omzet	80 376
Geproduceerde vaste activa	318
Overige bedrijfsopbrengsten	3983
Bedrijfskosten	**81 159**
Voorraden en leveringen	14 408
Diensten en bijkomende leveringen	30 846
Bezoldigingen en sociale lasten	30 001
Afschrijvingen & waarde-verminderingen op vaste activa	5007
Waardeverminderingen op vlottende activa	849
Overige bedrijfskosten	48
Bedrijfsresultaat	**3518**
Financiële opbrengsten	601
Financiële kosten	1550
Financieel resultaat	**-949**
Resultaat uit de gewone activiteiten	**2569**
Uitzonderlijke opbrengsten	3162
Uitzonderlijke kosten	1297
Te bestemmen winst	**4434**

De parameters die de financiële gezondheid van onze organisatie bepalen, gaan verder de goede richting uit. Het netto-bedrijfsresultaat bedraagt ruim € 3 500 000. Rekening houdend met het financieel en uitzonderlijk resultaat, behaalt het ziekenhuis een globaal resultaat van meer dan € 4 400 000.

De rentabiliteit bedraagt 5,52%. De liquiditeit evolueert verder gunstig naar 0,99. De solvabiliteit groeit verder naar ruim 25%.

Balans 2010 (in € 1000)

Activa	
Vaste activa	**33 721**
Immateriële vaste activa	626
Materiële vaste activa	33 095
Financiële vaste activa	0
Vlottende activa	**36 389**
Vorderingen op meer dan 1 jaar	2662
Voorraden & bestelling in uitvoering	1083
Vorderingen op minder dan 1 jaar	24 355
Geldbeleggingen	0
Liquide middelen	7994
Overlopende rekeningen	295
Totaal activa	**70 110**

Passiva	
Eigen vermogen	**17 600**
Geplaatst kapitaal	195
Herwaarderingsmeerwaarden	697
Reserves	3148
Overgedragen resultaat	6085
Investeringssubsidies	7475
Voorzieningen voor risico's	1771
	1083
Vreemd vermogen	**50 739**
Schulden op meer dan 1 jaar	17 865
Schulden op minder dan 1 jaar	32 829
Overlopende rekeningen	45
Totaal passiva	**70 110**

Medisch aanbod in 2010

CAMPUS MARIËNDAL - KLINIEKSTRAAT 45 - 3300 TIENEN

Raadplegingen
› Anesthesie, diëtiek, fysische geneeskunde, gynaecologie-verloskunde, algemene heelkunde, neurochirurgie, neus-keel-oren, oftalmologie, orthopedie-traumatologie, plastische heelkunde, stomatologie, urologie, vaatheelkunde, cardiologie, dermatologie, endocrinologie-diabetes, gastro-enterologie, geriatrie, oncologie, pneumologie, neurologie, pediatrie, psychiatrie, pijntherapie

Medisch-technische diensten
› Anatomopathologie, endoscopie, kinesitherapie, klinisch labo, medische beeldvorming, nucleaire geneeskunde, operatiekwartier, medisch-technische onderzoeken (longfunctie, EEG, EKG)

Hospitalisatie
› Heelkunde, intensieve zorgen, inwendige ziekten, kort verblijf, materniteit, neonatologie, pediatrie, telemetrie

Spoedopname

Chirurgisch dagziekenhuis

CAMPUS ST.-JAN - HOUTEMSTRAAT 115 - 3300 TIENEN

Raadplegingen
› Diabetes, diëtiek, fysische geneeskunde, algemene heelkunde, neus-keel-oren, vaatheelkunde, cardiologie, gastro-enterologie, geriatrie, oncologie, orthopedie-traumatologie

Medisch-technische diensten
› Endoscopie, kinesitherapie, medische beeldvorming, valpreventie, medisch-technische onderzoeken (longfunctie, EEG, EKG)

Hospitalisatie
› Acute Geriatrie, PAAZ, Sp-dienst locomotorisch

Niet-chirurgisch dagziekenhuis

Geriatrisch dagziekenhuis

MEDISCH CENTRUM AARCHOT LANGDORPSESTEENWEG 129 - 3200 AARSCHOT

Raadplegingen
› Anesthesie, diëtiek, fysische geneeskunde, gynaecologie-verloskunde, algemene heelkunde, neurochirurgie, neus-keel-oren, oftalmologie, orthopedie-traumatologie, plastische heelkunde, stomatologie, urologie, vaatheelkunde, cardiologie, dermatologie, endocrinologie-diabetes, gastro-enterologie, geriatrie, oncologie, pneumologie, neurologie, pediatrie, psychiatrie

Medisch-technische diensten
› Endoscopie, medische beeldvorming, nucleaire geneeskunde, lasertherapie, prikcentrum, operatiekwartier, valpreventie, medisch-technische onderzoeken (longfunctie, EEG, EKG)

Dagziekenhuis

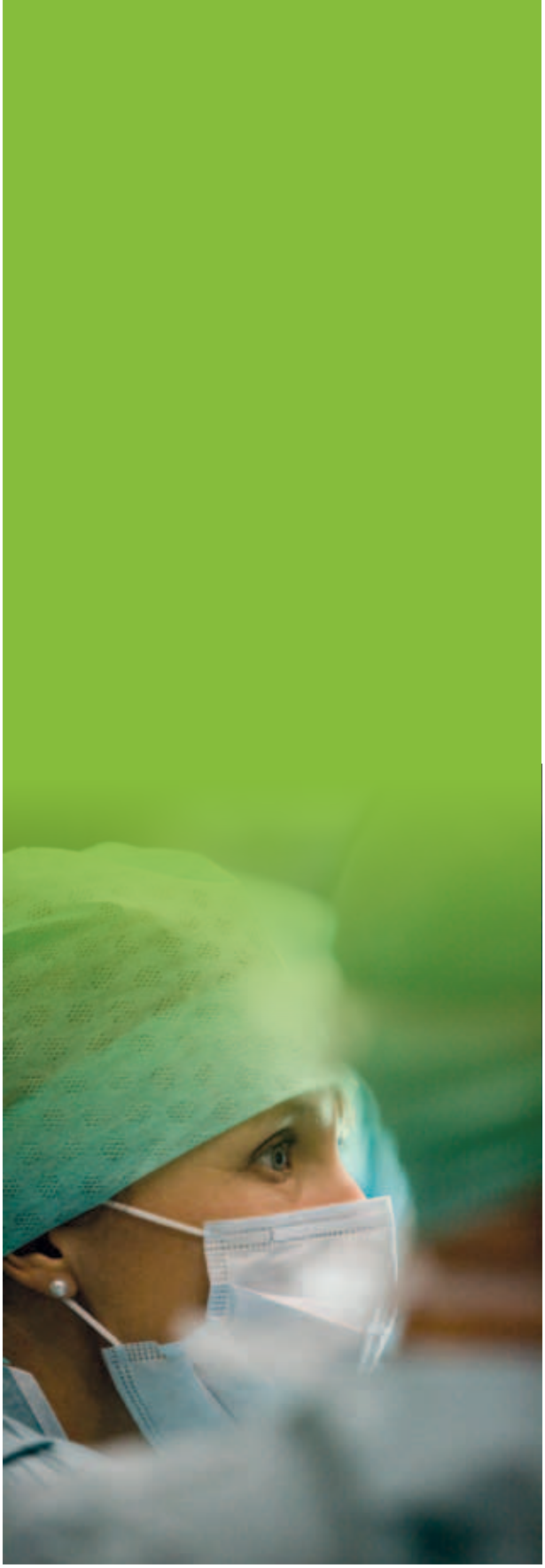
Oogkliniek

December

De werkgroep wondzorg sensibiliseert medewerkers rond preventie en behandeling van doorligwonden, en besluit haar campagne begin december met infostands aan de cafetaria's, om ook patiënten en bezoekers daarbij te betrekken.

Op 8 december keurt de raad van bestuur de nieuwe missie en visie van het ziekenhuis goed.

De medewerkers van de dienst Patiëntenbegeleiding organiseren een inzamelactie voor de Music for Life-campagne van Studio Brussel. Ze brengen net voor Kerstmis ruim 1000 euro naar het Glazen Huis in Antwerpen.



RZ Heilig Hart Tienen vzw
Kliniekstraat 45 | 3300 Tienen
(t) 016 80 90 11 | info@rztienen.be