Jaarverslag
2012

rz tienen
regionaal ziekenhuis
heilig hart tienen vzw

2012

6
strategie & beleid

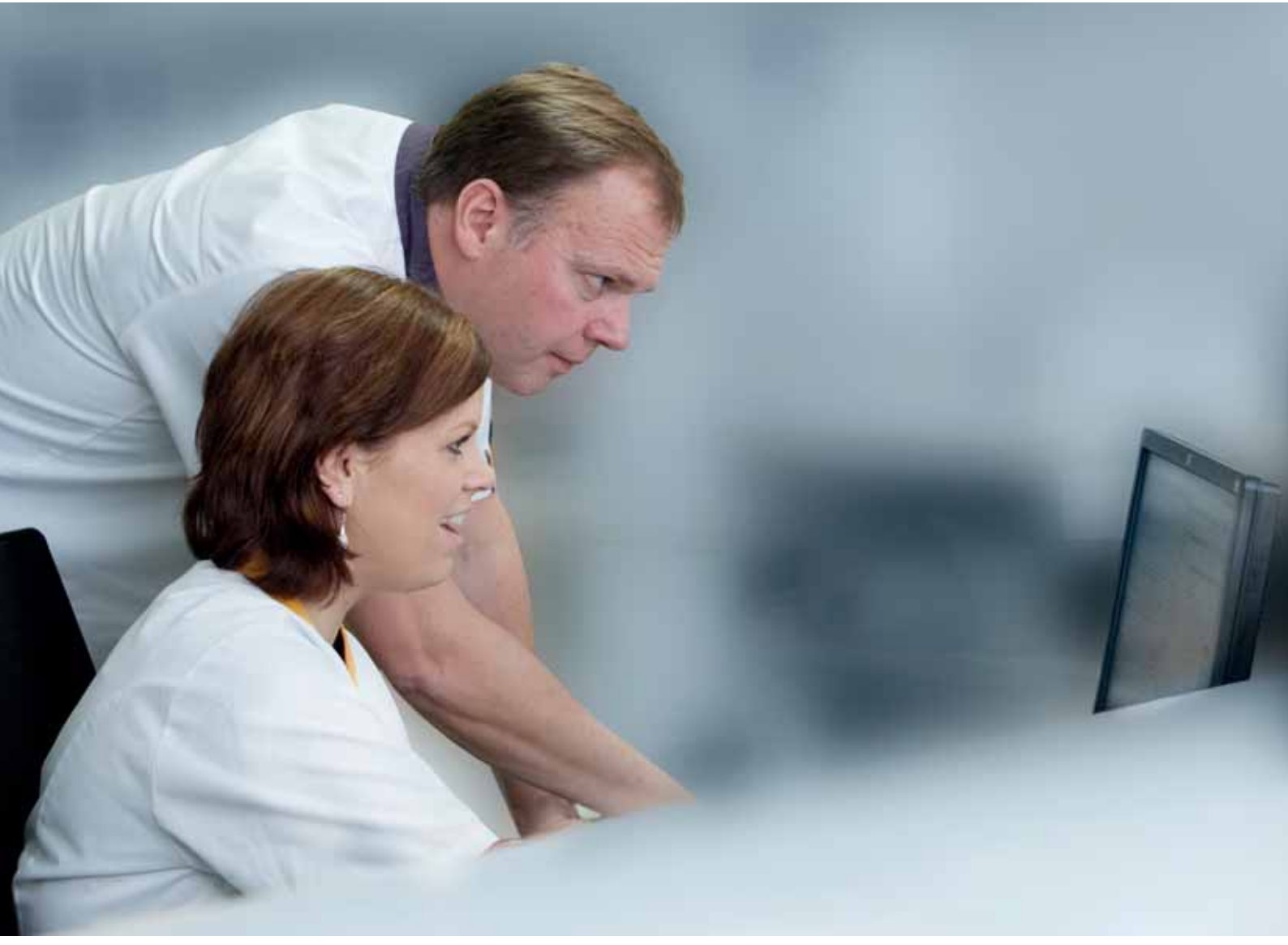
12
kwaliteit & innovatie

22
feiten & cijfers

26
attractieve werkgever

30
partner in zorg

33
open huis



Met de blik vooruit

2012 kondigde zich van bij de start aan als een bijzonder druk jaar voor RZ Heilig Hart Tienen. Voor beleid en bestuur lagen enkele grote dossiers op tafel.

Naast de verdere uitvoering van de strategie 2011-2015 ging veel aandacht naar de opmaak van het zorgstrategisch plan. Met de analyses en studies die we de voorbije jaren maakten, hebben we de krijtlijnen uitgezet voor ons toekomstig zorgaanbod in Tienen en Aarschot en de infrastructuur die we daarvoor nodig hebben. Voor Tienen betekent dit concreet de bouw van een volledig nieuwe campus, die alle diensten van de huidige twee sites (Mariëndal en St.-Jan) samenbrengt. Streefdatum is 2025, en in afwachting van een positief advies van de overheid zijn we alvast gestart met financieel-technische simulaties voor die nieuwe campus.

Dat betekent uiteraard niet dat we tot dan stilzitten om onze infrastructuur en accommodatie aan te passen aan nieuwe noden. Twee belangrijke vernieuwingsdossiers kregen in 2012 hun beslag. Om een volwaardige tweede geriatrische afdeling te kunnen creëren en de afdeling Intensieve Zorgen kwaliteitsvol te kunnen uitbouwen, opteerden we voor een nieuwe vleugel op Campus Mariëndal. De plannen hiervoor tekenden we najaar 2012 uit in nauwe samenspraak met beide zorgteams. De bouw is ondertussen van start gegaan, en moet begin 2014 klaar zijn.

In 2012 werd ook de overdracht van het patrimonium van de Congregatie der Grauwzusters van Tienen aan het ziekenhuis voltooid. De schenking van de gronden en gebouwen van Campus Mariëndal, de site waar de congregatie in 1925 het ziekenhuis stichtte, heeft samen met de verdere afbouw van de schulden het eigen vermogen van het ziekenhuis sterk verstevigd en tot boven het sectorgemiddelde doen uitstijgen.

Inspelend op de tendens tot accreditering in de sector, beslisten we najaar 2012 om onze kwaliteit extern te laten toetsen door het Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg (NIAZ). We engageren ons daarmee om in 2016 onze zorgorganisatie en het kwaliteitssysteem te laten toetsen aan de hand van internationale standaarden. Het is een uitgelezen middel om alle medewerkers te betrekken bij het kwaliteitsbeleid, en om kwaliteit van zorg in het dagelijkse werk te bevorderen. Voorjaar 2013 starten we met de opleiding van interne auditoren en de ontwikkeling van een uniform intern auditsysteem.

Overheid en koepelorganisaties leveren ondertussen inspanningen om de resultaten van de zorg meer transparant en publiek te maken. Daarvoor stellen ze allerlei kwaliteitsindicatoren op, die ziekenhuizen registreren en onderling vergelijken. Ons ziekenhuis neemt hier via verschillende netwerken actief aan deel.

Dit jaarverslag vat de belangrijkste feiten en cijfers uit 2012 samen, en blikt terug op initiatieven en projecten die onze rol van dynamische zorgverlener in de regio verder versterken. Collega's uit het verpleegkundig en medisch departement toonden op 9 maart wat ons ziekenhuis als werkgever in zijn mars heeft op een wervelend job event voor verpleegkundige studenten. Op 18 maart werkten meer dan 1 op 10 medewerkers voor of achter de schermen mee aan onze grootse open dag op Campus Mariëndal naar aanleiding van de eerste Vlaamse *Dag van de Zorg*. Dat ambassadeurschap van onze medewerkers verdient evenzeer een plaats in dit jaarverslag.

Dr. Carine Boonen
Algemeen directeur

Jos Bosmans
Voorzitter

strategie & beleid

Focus in het beleid lag op de verdere uitvoering van de strategie 2011-2015, de opmaak van het zorgstrategisch plan en de beslissing tot externe kwaliteitstoetsing volgens internationale normen. Ons ziekenhuis kreeg in 2012 ook een nieuwe algemeen directeur.

Beleidsplan 2011-2015

> Strategische doelstellingen

Vijf strategische doelstellingen vormen de kapstok voor de jaarlijkse beleidsplannen.

1. RZ Heilig Hart Tienen realiseert een substantiële groei in het aantal nieuwe patiëntencontacten.
2. RZ Heilig Hart Tienen zet zijn financiële gezondmaking verder en evolueert naar het behalen van de financiële VIPA-criteria.
3. RZ Heilig Hart Tienen voert een geïntegreerd kwaliteitsbeleid en zal op het vlak van beleving van patiëntenzorg boven het gemiddelde van de sector uitstijgen.
4. RZ Heilig Hart Tienen zal een attractieve werkgever zijn en zich zo op de arbeidsmarkt profileren.
5. RZ Heilig Hart Tienen investeert gericht in bestaande gebouwen, apparatuur en technieken en voert een studie uit om te evolueren naar één zorgcampus in Tienen.

> Operationeel beleid

Uiteenlopende projecten en doelstellingen gaven verdere uitvoering aan deze strategie en het meerjarenplan 2011-2015.

1. De groeitendens in onze activiteiten in 2011 zet zich verder, vooral bij de dagopnames. Aansturing van de zorgdiensten op basis van maandelijkse activiteitscijfers en verantwoorde activiteit, coaching van hoofdverpleegkundigen in hun managementrol en een versterkte participatie van artsen in het zorgcoördinatiecomité ondersteunden mee de groeidoelstellingen. De ICT-dienst ontwikkelde een beleidsinformatieportaal (BIP) om de belangrijkste beleidsparameters op een eenvoudige en snelle manier ter beschikking te stellen van de leidinggevenden. Ook kwaliteitsindicatoren kunnen via dit portaal geraadpleegd worden.

2. Naast nauwe opvolging van de financiële parameters ging in het financieel beleid bijzondere aandacht naar de inningsprocedure om het aantal niet-betaalde patiëntenfacturen te reduceren, de optimalisatie van het voorraadbeheer, samenaankoop met andere zorginstellingen via het netwerk Fenix, een financieel-economische studie van Medisch Centrum Aarschot, en verdere ICT-ontwikkeling voor een optimale registratie van klinische en verpleegkundige activiteit in functie van de financiering door de overheid (*Budget Financiële Middelen*). Ook werden in samenwerking met het facilitair departement de eerste financiële simulaties voor een nieuwe eengemaakte campus in Tienen voorbereid.

3. Projecten in het kwaliteitsbeleid waren onder meer de verdere uitrol van proces- en projectmanagement, versterking van het leiderschap van het middenkader, de uitbreiding en afstemming van de indicatorensets voor kwaliteitsbewaking, en de verdere optimalisatie van het elektronisch patiëntendossier (medisch en verpleegkundig) als dagelijks werkinstrument in de zorg.

4. In 2012 voerden we een interne en externe campagne rond RZ Heilig Hart Tienen als attractieve werkgever, met een zeer positief effect op de rekrutering van verpleegkundige profielen. In het najaar werd een uitgebreide tevredenheidenquête bij artsen en personeelsleden gehouden. Mede op voorstel van de ondernemingsraad besliste het bestuur om vanaf 1 januari 2013 een groepsverzekering pensioenplan als bijkomend extralegaal voordeel op te nemen in de verloning van contractuele medewerkers.

5. Het verbouw- en renovatieprogramma voor 2012 telde meer dan 100 projecten. We investeerden 1,83 miljoen euro in medische apparatuur.

> Zorgstrategisch plan

Een belangrijk beleidsdossier was de opmaak van het zorgstrategisch plan, dat de krijtlijnen voor ons toekomstig zorgaanbod in de regio Tienen en Aarschot omschrijft, en de infrastructuur die we daarvoor nodig hebben.

Uitgebreide analyses van de verwachte zorgvraag en van verwachte evoluties in de geneeskunde vormden de basis. De raad van bestuur richtte een commissie op om de strategieontwikkeling te coördineren. De medische diensthoofden maakten een projectie naar de toekomst, zowel voor het eigen specialisme als voor de multidisciplinaire samenwerking. De medische raad werd nauw betrokken bij de opmaak van het plan. We organiseerden ook drie debatavonden voor medewerkers. Bij de lokale overheden van Tienen en Aarschot en bij zorgpartners in de regio toetsten we onze zorgstrategie af aan wensen en verwachtingen van de plaatselijke bevolking.

> Dr. Carine Boonen nieuwe algemeen directeur

Met dr. Carine Boonen kwam begin april 2012 een topvrouw uit de gezondheidssector aan het hoofd van ons ziekenhuis. Dr. Boonen begon haar carrière als huisarts, en werkte enkele jaren bij de inspectiedienst van het toenmalige ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. In 1992 werd zij algemeen directeur van de koepelorganisatie VVI, het huidige Zorgnet Vlaanderen, waar ook ons ziekenhuis bij aangesloten is. Zij oefende ook verschillende mandaten uit bij Vlaamse, federale, Europese en internationale instellingen en organisaties. Sinds 2007 was zij raadgever van de Vlaamse minister-president voor de domeinen Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

De huidige infrastructuur op onze Tiense campussen stuit op zijn grenzen, zowel wat de staat van de gebouwen m.b.t. hedendaagse normen en comforteisen betreft als de uitbreidingsmogelijkheden. Voorstudies hebben uitgewezen dat de bestaande gebouwen renoveren en uitbreiden geen optie is als we willen voldoen aan toekomstige criteria in de zorg. Daarom willen we een volledig nieuwe campus bouwen, die tevens alle Tiense diensten samenbrengt. Zo maken we komaf met de negatieve impact (klinisch, logistiek, financieel) van de huidige spreiding van de activiteiten over twee campussen. Met een nieuwe locatie voor deze eengemaakte campus streven we ook naar een optimale toegankelijkheid en ontsluiting.

In december dienden we ons zorgstrategisch plan in bij de Vlaamse overheid. Dat plan is als het ware het ticket om de procedure van de investeringsaanvraag te starten: krijgt het een positief advies, dan kunnen we van start gaan met het masterplan voor onze nieuwe eengemaakte campus. We verwachten de feedback van de overheid voor midden 2013.

> Uitbouw geriatrische zorgcultuur

In 2011 lieten we de impact van de veroudering van de bevolking in onze regio onderzoeken, en mogelijke scenario's voor de organisatie van de geriatrische zorg in ons ziekenhuis. Met de verdere vergrijzing blijft het aantal oudere en hoogbejaarde patiënten immers stijgen. Niet al deze patiënten komen op onze afdeling Geriatrie (op Campus St.-Jan) terecht. Toch is het belangrijk dat elke patiënt met een geriatrisch risicoprofiel van bij de opname aangepaste zorg krijgt, die streeft naar maximaal behoud van alle functies en de patiënt zo snel mogelijk weer mobiel maakt. Dat bevordert ook het herstel van de acute aandoening waarvoor hij werd opgenomen.

De optimale behandeling is dus multidisciplinair en houdt rekening met de eigen zorgnoden van elke patiënt, fysiek maar ook cognitief en sociaal. Een snelle inschakeling van een geriater, kinesist, ergotherapeut, logopedist, sociaal verpleegkundige of andere zorgverleners is mogelijk dankzij de standaardscreening die we toepassen bij elke patiënt van 75 jaar of ouder die niet op de afdeling Geriatrie verblijft. Ons Geriatrisch Support Team heeft daarin een ziekenhuisbrede ondersteunende rol. Ook initiatieven

zoals het geriatrisch fractuurprogramma (*zie pag. 11*) zijn belangrijk om de geriatrische zorgcultuur in ons ziekenhuis te versterken.

Na een moeizame zoektocht mochten we in september 2012 een tweede geriater verwelkomen. Dat was een belangrijke voorwaarde om het geriatrische zorgprogramma een versnelling hoger te kunnen schakelen. Een afdeling Inwendige Ziekten die in de praktijk al veel oudere tot hoogbejaarde patiënten hospitaliseerde, werd eind 2012 organisatorisch en functioneel omgeschakeld tot een (tweede) geriatrische afdeling. De formele omvorming tot een geriatrische dienst zal ook toelaten om een vast gefinancierd team van paramedici toe te wijzen, wat zowel de patiënten als het zorgteam ten goede komt.

> Nieuwe vleugel voor Geriatrie en Intensieve Zorgen uitgetekend

Met de blijvende toename van geriatrische patiënten moeten we ook letterlijk meer ruimte geven aan de geriatrische zorg in ons ziekenhuis. Een voorstudie om een volwaardige tweede geriatrische afdeling te creëren, op onze hoofdcampus Mariëndal, leerde dat dit niet binnen de huidige hospitalisatiediensten kan.

Een gelijkaardig probleem stelde zich bij de geplande vernieuwing van de afdeling Intensieve Zorgen. Het IZ-team onderzocht hoe het zijn organisatie toekomstgericht kan uitbouwen, met het oog op de groei van het aantal patiënten. Daarbij kwamen infrastructurele en architecturale noden naar boven die niet binnen de bestaande infrastructuur opgelost kunnen worden. Het ziekenhuis heeft daarom aan de overheid toestemming gevraagd om een beperkte nieuwbouw op de huidige site Mariëndal te realiseren voor de diensten Geriatrie en Intensieve Zorgen, om de periode tot de volledig nieuwe eengemaakte campus te overbruggen in een kwaliteitsvolle infrastructuur. Dit project wordt deels gefinancierd door de overheid, deels met eigen middelen van het ziekenhuis.

De bouw start in 2013 en we hopen begin 2014 de nieuwe vleugel in gebruik te kunnen nemen.

Externe toetsing van onze kwaliteit

> RZ Heilig Hart Tienen stapt in internationaal accrediteringstraject

Een belangrijke vraag die in 2012 een antwoord moest krijgen, was of ons ziekenhuis in een accrediteringstraject stapt, om de kwaliteit van onze zorg en organisatie door een externe instelling te laten beoordelen. De directie, medische raad en raad van bestuur hebben samen gekozen om deel te nemen aan het programma van het Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg (NIAZ).

Een accreditering is vergelijkbaar met een keurmerk of kwaliteitslabel: het biedt de garantie dat de zorg aan internationaal geldende normen en richtlijnen voldoet. Een accreditering wordt gegeven door een onafhankelijke, erkende instelling na een grondige doorlichting (audit). Daarbij wordt zowel naar het beleid als naar de manier van werken, de processen en de procedures gekeken.

Het voorbereidingstraject start voorjaar 2013 met de opleiding van eigen medewerkers tot interne auditoren. Daarnaast ontwikkelen we een ziekenhuisbreed intern auditsysteem om in alle departementen en diensten op eenzelfde manier de kwaliteit te meten, te controleren en te verbeteren. Alle medewerkersgroepen overtuigen van het nut van audits als leer- en verbeterinstrument en hen motiveren tot een auditcultuur, wordt een belangrijke taak voor directie en leidinggevenden.

> Nieuw toezichtsmodel overheid

Inspelend op de tendens tot accreditering in de ziekenhuissector heeft de overheid in de loop van 2012 haar inspectie van ziekenhuizen volledig herzien. In plaats van de vijfjaarlijkse 'visitatie' met volledige doorlichting van het ziekenhuis, geldt vanaf 2013 een nieuw inspectiemodel met enerzijds een ziekenhuisbreed 'systeemtoezicht' en anderzijds jaarlijkse 'nalevingstoezichten' van specifieke zorgtrajecten. De overheid stimuleert daarbij de vrijwillige kwaliteitscontrole: zorginstellingen die geaccrediteerd zijn of een accrediteringstraject doorlopen, worden gedeeltelijk vrijgesteld van de inspectie door de overheid.

In 2013 mogen we zoals alle algemene ziekenhuizen een inspectie van het chirurgisch zorgtraject verwachten. Eind 2012 was het normenkader daarvoor bekend. Ook deze externe, verplichte controle willen we aangrijpen als een intern leer- en verbeterinstrument.

kwaliteit & innovatie

Nieuwe initiatieven in de zorg en investeringen in infrastructuur en apparatuur gaan hand in hand met het continu verbeteren van onze kwaliteit en dienstverlening.

Nieuw in diagnose en zorgaanbod

> Ouderen met een heupbreuk sneller en beter geholpen

Jaarlijks neemt onze dienst Spoedgevallen gemiddeld 150 ouderen met een heupbreuk op. Bij deze patiënten stellen zich vaak nog andere gezondheidsproblemen. Sinds begin 2012 behandelen we deze patiëntengroep volgens het geriatrisch fractuurprogramma (GFP). Bewezen resultaten zijn kortere wachttijden tot chirurgie, minder complicaties en sneller ontslag, maar vooral ook een verbetering van de zorgkwaliteit.

De behandeling en de zorg zijn dienstoverschrijdend georganiseerd. Het zorgproces verloopt gestandaardiseerd en wordt beoordeeld aan de hand van kwaliteitsindicatoren. De patiënt wordt van bij zijn opname gevolgd door twee specialisten, een orthopedist en een geriater. Zo kunnen we sneller optreden bij andere problemen en complicaties helpen voorkomen.
Het zorgteam bestaat verder uit een verpleegkundig coördinator, een arts fysische geneeskunde, kinesist, ergotherapeut, diëtist en sociaal verpleegkundige. Naast de behandeling en de start van de revalidatie, krijgt immers ook preventie en de sociale situatie van de patiënt veel aandacht. Al vanaf de eerste dag na de ingreep bereidt de sociaal verpleegkundige met de patiënt en zijn naasten de terugkeer naar huis of de transfer naar de afdeling geriatrie, een hersteloord of woonzorgcentrum voor, om dit optimaal te laten verlopen. De patiënt is in principe op dag acht na de operatie klaar voor ontslag uit de heelkunde-afdeling. Verdere opvolging gebeurt nadien in het dagziekenhuis, tijdens een dagopname. Het zorgteam evalueert de resultaten van de ingreep en gangrevalidatie en screent de patiënt op valrisico en osteoporose om toekomstige fracturen zoveel mogelijk te vermijden.

> Raadpleging Nierziekten i.s.m. Sint-Trudo Ziekenhuis & UZ Leuven

Huisartsen krijgen almaar vaker patiënten met nierproblemen over de vloer. Dit is deels te wijten aan de vergrijzing van de bevolking en aan ons westers leefpatroon. De werking van de nieren kan sterk verminderen bij ouderen, en ook mensen met diabetes of een hoge bloeddruk kunnen met nierproblemen te kampen krijgen.

Met de komst van twee nierspecialisten kunnen patiënten met nierproblemen voortaan ook in ons ziekenhuis terecht voor onderzoek en een juiste diagnose. Hiervoor werken we samen met de diensten Nefrologie (*nierziekten*) van UZ Leuven en Sint-Trudo Ziekenhuis. Patiënten bij wie een chronische nierziekte wordt vastgesteld, kunnen via deze raadpleging opgenomen worden in het zorgtraject chronische nierinsufficiëntie.

> Nieuwe eenheid voor tandheelkundige zorg

Onze afdeling Mond-, Kaak- en Aangezichtsheelkunde breidde haar dienstverlening uit met narcodontie en endodontie. De medische staf kreeg hiervoor versterking van tandarts Vasco Goos. Narcodontie is tandheelkundige zorg onder algemene verdoving (narcose). Dit is aangewezen bij patiënten met een verstandelijke handicap of heel angstige kinderen en volwassenen. Ook polycariës (een veelheid aan gaatjes) bij kinderen en bij volwassenen met een medische indicatie, komt in aanmerking voor narcodontie. In principe gaat het om een eenmalige volledige gebitsverzorging met verwijdering van de niet meer te verzorgen tanden, waarna de patiënt opnieuw door zijn behandelende tandarts in de stoel kan worden opgevolgd. Endodontie is de behandeling van de tandwortelkanalen na ontzenuwing.

> Minder straling en meer technieken met digitale mammograaf

Onze dienst Radiologie op Campus Mariëndal kreeg een nieuw digitaal mammografietoestel. Het toestel wordt ingezet in de vroegtijdige opsporing en diagnose van borstkanker, de meest voorkomende kanker bij vrouwen. Het onderzoek gebeurt sneller en met een lagere stralingsdosis. Bovendien is het een stuk minder pijnlijk dankzij een kantelbare plaat. De borst moet hierdoor minder hard samengedrukt worden.

Die betere compressie van de borst zorgt voor een betere spreiding van het borstweefsel, en dit levert duidelijkere onderzoeksbeelden op. Die zijn van het grootste belang om zeer kleine afwijkingen vroegtijdig te kunnen opsporen.

Met het nieuwe toestel kunnen we ook mammografisch geleide borstbiopsies uitvoeren, en hoeven we patiënten hiervoor niet langer door te verwijzen. Microverkalkingen in het borstweefsel zijn soms de enige merkbare voorlopers van borstkanker. Deze afwijkingen kunnen vaak enkel met een biopsie (wegname van stukje borstweefsel) vastgesteld worden. Een andere nieuwe techniek is de zogenaamde tomosynthesis, zeg maar een 3D-mammografie. Die maakt het mogelijk om tumoren op te sporen in 'dense' borsten. Dit zijn borsten met een grote dichtheid van melkklieren waar we met een klassieke mammografie moeilijk doorheen kunnen kijken.

> SPECT-scanner voor betere nucleaire diagnostiek in Aarschot

Onze dienst Nucleaire Geneeskunde nam in Medisch Centrum Aarschot een SPECT-scanner in gebruik. Dit toestel wordt vooral gebruikt voor botscans, hartonderzoeken en schildkliermetingen. De 'Hawkeye-SPECT' behoort tot de nieuwe generatie hybride scanners en combineert nucleaire en radiologische technieken in één toestel. Naast het nucleaire beeld maakt het toestel een tweede reeks foto's die op een CT-scan lijken. Door beide beelden te combineren kan de nucleairist exacter bepalen op welke plaats afwijkingen in het bot zitten. De Hawkeye-SPECT is een duidelijke verbetering om aandoeningen zoals artrose, botbreuken en hartproblemen in beeld te brengen, en om uitzaaiingen van kanker op te sporen.

> Slaaplabo voor volwassenen

Ons ziekenhuis heeft ruime ervaring met slaaponderzoek bij premature baby's en kinderen. In november gingen we van start met een slaaplabo voor volwassenen. Daarmee komen we tegemoet aan de stijgende vraag naar slaaponderzoek. In het slaaplabo worden ademhaling, hartritme, zuurstofgehalte in het bloed, hersenactiviteit en bewegingen van de patiënt in zijn slaap geregistreerd.

Een op acht mensen kampt met chronische slaapproblemen. Slaperigheid en vermoeidheid overdag, concentratieproblemen, geheugenverlies en hoofdpijn zijn veel gehoorde klachten. Snurken kan wijzen op slaapapneu. Dat is een korte ademstop van minstens 10 seconden in je slaap en is op zich onschuldig. Als ze echter te vaak voorkomen en te lang duren, geven apneus na verloop van jaren ernstige gezondheidsproblemen zoals een verhoogde bloeddruk, hartinfarct, hartfalen of herseninfarct.

De laatste jaren is er meer geweten over hoe slaapstoornissen andere lichamelijke kwalen kunnen veroorzaken. Ook een depressie kan het gevolg zijn van een chronisch slaaptekort. Slaaponderzoek is een relatief nieuwe tak in de geneeskunde, waarvan het belang voor andere medische disciplines hoe langer hoe meer duidelijk wordt.

Leren en verbeteren

> Zorgkwaliteit meten en vergelijken

Diverse werkgroepen en referentiemedewerkers bewaken mee de zorgkwaliteit, ziekenhuisbreed of op specifieke afdelingen en diensten. Dit is onder meer het geval voor patiëntveiligheid, wondzorg, valincidenten, ziekenhuishygiëne, antibioticabeleid, oncologie, palliatieve zorgen, geriatrie, borstzorg.

In de zorg maar ook in de ondersteunende diensten worden sets van indicatoren ontwikkeld om projecten en processen beter te kunnen opvolgen met het oog op kwaliteitsverbetering. Kwaliteitsindicatoren zijn objectieve meetpunten die een aanwijzing geven over de mate van kwaliteit. Naast eigen interne indicatoren gaat het in toenemende mate ook om indicatoren die de overheid, koepelorganisaties, ziekenhuisnetwerken of beroepsfederaties in de gezondheidszorg ontwikkelen. Ons ziekenhuis nam in 2012 ook deel aan verschillende 'benchmarks', vergelijkingen van indicatoren tussen ziekenhuizen.

> Leren uit incidenten

Procedures, kwaliteitsmetingen en andere instrumenten moeten onze zorg zo veilig mogelijk maken. Maar zorg is mensenwerk, en fouten maken is menselijk. Om te kunnen leren uit onbedoelde voorvallen die de veiligheid van de patiënt in gevaar brachten of hadden kunnen brengen, is het nodig dat medewerkers deze (bijna-)incidenten systematisch melden. Alleen zo kunnen we nagaan of het bijvoorbeeld om een structurele probleem gaat en we de betreffende procedure of werkinstructie moeten aanpassen.

Sinds 2008 hebben we daarvoor een elektronisch meldsysteem, dat snel toegankelijk is vanop het intranet. Begin 2012 lanceerden we een nieuwe naam voor het meldsysteem, om het melden van incidenten uit de negatieve sfeer van fouten en bestraffen te halen: LEV, Leer- en Verbetersysteem. Dit werd ondersteund met een sensibiliseringscampagne. In december namen we een verbeterd meldsysteem in gebruik, om de drempel nog verder te verlagen (beperktere tijdsinvestering, groter gebruiksgemak).

> Ethische rondes op verpleegafdelingen

De rechten van de patiënt zijn een belangrijke factor in de dagelijkse zorgverlening. De patiënt is mondiger en wil mee beslissen over zijn behandeling. Vooral rond het eigen beschikkingsrecht van de patiënt en rond het levenseinde worstelen medewerkers met vragen. Het ethisch comité van ons ziekenhuis biedt hierop een praktisch antwoord met 'ethische rondes'. Samen met een ethicus en jurist bespreken de zorgverleners van een afdeling (verpleegkundigen, artsen, paramedici) concrete werksituaties waarin vanuit ethisch of juridisch standpunt onjuist werd gehandeld of waar twijfel rond heerst. Ze kijken dan samen hoe ze deze situaties kunnen vermijden of oplossen. Het is een middel om werkinstructies of procedures te verbeteren of nieuw te ontwikkelen vanuit ethisch-juridisch perspectief.

> Technische verbeteringen voor meer patiëntencomfort

De stapsgewijze vernieuwing van onze hospitalisatieafdelingen werd verdergezet. Na Spoedgevallen en Materniteit kwam in 2012 de Pediatrie aan de beurt. De werkzaamheden op de kinderafdeling gingen in mei van start, en werden in verschillende fases uitgevoerd om de hinder voor de patiëntjes en medewerkers te beperken. Door de grote drukte in de wintermaanden lagen de werkzaamheden enkele maanden stil, maar daar maakte de jonge kunstenares Karen Habex graag gebruik van om de pasgeverfde gangen en het nieuwe speelhoekje op te fleuren met speelse muurschilderingen. In de eerste helft van 2013 zal het kindereilandje in ons ziekenhuis helemaal klaar zijn.

Op de site van Medisch Centrum Aarschot werd een vrijgekomen gebouw ingericht met nieuwe raadplegingslokalen, om de verdere uitbreiding van de raadplegingen te kunnen huisvesten. Onze Technische Diensten verbouwden ook de dienst Nucleaire Geneeskunde in Aarschot voor de nieuwe SPECT-scanner.

> Samen slimmer aankopen

Midden 2011 stapte ons ziekenhuis in het netwerk Fenix Samenaankoop, een samenwerkingsverband tussen vijf ziekenhuizen voor de gezamenlijke aankoop van goederen en diensten (RZ Heilig Hart Tienen, RZ Heilig Hart Leuven, AZ Jan Portaels, RZ Sint-Maria Halle en revalidatieziekenhuis Inkendael). In 2012 kwamen de resultaten op kruissnelheid. Door samen contracten af te sluiten, kunnen we betere voorwaarden afdwingen. Alle Fenix-ziekenhuizen bleken bijvoorbeeld met dezelfde firma te werken voor de maandelijkse druk en verzending van de patiëntenfacturen. Door dit in een gezamenlijk contract met de vier andere netwerkpartners te gieten, realiseerden we een besparing van 11%.

Toch is kostenbesparing niet de belangrijkste winst. De werklast verdelen en kennis uitwisselen leveren minstens zo veel op. En net zoals in de zorg, geldt ook voor het aankoopbeleid dat multidisciplinair werken loont. Voor bijvoorbeeld aankopen van medische materialen overleggen de betrokken collega's uit de vijf Fenix-ziekenhuizen samen: aankopers, verpleegkundigen, ziekenhuishygiënisten, apothekers. Zij wisselen niet alleen prijzen of technische vereisten uit, maar ook *best practices* in het werkproces en de procedures errond. Zo plaatsen we de aankoop in een breder perspectief en realiseren we haast vanzelf ook kwaliteitsverbetering en meer efficiëntie. Tegelijk krijgen zorgverleners meer oog voor het economische aspect en voor rationeel aankoopbeleid.

> Hightech elektronische medicatiekast in operatiekwartier

In februari nam het hoofdoperatiekwartier, op Campus Mariëndal, een wandvullende elektronische medicatiekast in gebruik. Ze werd op maat gemaakt om alle medicijnen en medische materialen die standaard ter beschikking moeten zijn in het operatiekwartier, op één centrale en goed beveiligde plaats op te slaan.

Alle OK-medewerkers hebben hun duim moeten laten scannen, want deze kast werkt met vingerafdrukherkenning. Het gewenste materiaal of medicijn moet ingegeven worden en enkel de schuifjes met het gevraagde gaan open volgens verschillende beveiligingsniveaus. Medicijnen die koel bewaard moeten worden, zijn opgeslagen in een aparte koelkast maar ook die is aan het 'hart' van de elektronische kast gekoppeld. Die is op haar beurt gelinkt aan andere interne systemen: het patiëntenadministratiesysteem en het apotheekinformatiesysteem. Alles wat verbruikt wordt, wordt zo automatisch en correct aan de juiste patiënt gefactureerd en door de apotheek opnieuw aangeleverd om de kast aan te vullen.

Activiteiten

In 2012 realiseerden we 255.482 patiëntencontacten. Dat is de som van alle raadplegingen, onderzoeken, ambulante zorg, dagopnames en hospitalisaties.

De hospitalisaties kenden een beperkte groei met 1,44%. De gemiddelde verblijfsduur daalde verder, naar 7,62 dagen. Het aantal dagopnames blijft sterk stijgen, met 9,7%. De raadplegingen namen toe met 1,3% en de activiteiten van onze medisch-technische diensten bleven nagenoeg status quo (+ 0,41%).

Onze operatiekwartieren namen net niet de kaap van 20.000 ingrepen (18.503 in 2011). De sterkste stijging was er voor het OK van het dagziekenhuis van Medisch Centrum Tienen.

Er gebeurden 107.058 onderzoeken door onze diensten medische beeldvorming (Radiologie en Nucleaire Geneeskunde). Bij de overige medisch-technische onderzoeken was het elektrocardiogram de koploper.

Medewerkers

> Personeel, artsen & stagiairs

Eind 2012 hadden we 906 medewerkers: 806 personeelsleden en 100 artsen die aan ons ziekenhuis verbonden zijn. Het medisch korps telde daarnaast nog een 40-tal toegelaten artsen en 9 arts-assistenten.

We kregen 83 nieuwe personeelsleden, 68 collega's gingen uit dienst. We trokken nieuwe artsen aan voor de disciplines radiologie, fysische geneeskunde, geriatrie, nefrologie, neurochirurgie en orthopedie, en een tandarts voor mond-kaak-aangezichtsheelkunde.

In het academiejaar 2011-2012 liepen in ons ziekenhuis 534 studenten stage, van wie 352 in het departement Verpleegkundige & Paramedische Diensten en 57 studenten Geneeskunde. Daarnaast kwamen ook een 10-tal studenten een of meerdere dagen op kijkstage in ons ziekenhuis.

> Vorming, training & opleiding

In 2012 hebben we 131.000 euro en 14.400 uren vrijgemaakt voor vorming, training en opleiding van onze medewerkers. Ons eigen vormingsaanbod telde 131 opleidingen, en er werden 299 externe opleidingen gevolgd. Bijna 9 op de 10 medewerkers volgden minstens 1 opleiding.

2012

331	erkende bedden
3	campussen met elk een dagziekenhuis
88,4	miljoen euro omzet
258.400	**patiëntencontacten**
167.041	raadplegingen
10.441	hospitalisaties
79.649	verpleegdagen
19.013	dagopnames
674	bevallingen
20.074	spoedopnames
102.109	radiologische onderzoeken (RX, echografie, CT, MRI)
4.949	nucleaire onderzoeken
2.938	longfunctiemetingen
15.003	elektrocardiogrammen
1.090	coloscopieën
19.985	ingrepen in de 3 operatiekwartieren
192	heupoperaties
183	knieoperaties
70	pacemakeroperaties
2.556	cataractoperaties
906	**medewerkers**
806	personeelsleden (personen)
47	procent voltijdse personeelsleden
83	procent vrouwelijke personeelsleden
19,6	jaar gemiddelde anciënniteit
100	artsen (excl. toegelaten artsen)
9	arts-assistenten
14.400	uren opleiding
88	procent van de medewerkers volgde minstens 1 opleiding

Investeringen

> Medisch

In 2012 ging 1,83 miljoen euro naar medische apparatuur. De grootste aankopen waren:

- de digitale mammograaf en nieuwe echografietoestellen voor de dienst Radiologie,
- de SPECT-scanner voor Nucleaire Geneeskunde in Aarschot,
- een nieuwe C-boog voor het operatiekwartier in het dagziekenhuis van Medisch Centrum Tienen (mobiel röntgenapparaat, vnl. tijdens orthopedische en vaatheelkundige operaties gebruikt, of bij pijnbehandeling),
- nieuwe monitoringtoestellen voor de afdeling Telemetrie, met bijna verdubbeling van de capaciteit,
- extra operatiemateriaal voor minimaal invasieve chirurgie (arthroscopietorens),
- een nieuwe onderzoekseenheid voor de raadplegingen oftalmologie in Aarschot.

> Technisch

We investeerden 1,5 miljoen euro in verbeteringen van de gebouweninfrastructuur. Het ging vooral om vernieuwing of opwaardering van technische installaties, en opfrissings- en renovatiewerken. Een groot project, ook in financiële termen, was de vernieuwing van het algemeen laagspanningsbord (ASLB) voor de elektriciteitsvoorziening van Campus Mariëndal (€ 385.000).

Financiële cijfers

> Parameters

De financiële gezondheid van een organisatie wordt gemeten aan de hand van drie parameters: solvabiliteit, liquiditeit en rentabiliteit.

- De parameter *solvabiliteit* geeft inzicht in de kapitaalstructuur, nl. de mate waarin het ziekenhuis gefinancierd wordt door eigen middelen en schulden. De schenking van de Congregatie der Grauwzusters van Tienen aan het ziekenhuis, van de gronden waarop Campus Mariëndal gebouwd is, en de verdere afbouw van schulden, hebben het eigen vermogen van het ziekenhuis doen stijgen van 31,9% in 2011 naar 44,4%. Het gemiddelde van de ziekenhuissector is 33%.

- Ook de liquiditeit evolueert gunstig. Deze parameter geeft aan in welke mate het ziekenhuis aan zijn kortetermijnverplichtingen kan voldoen. Het kengetal, de *acid test* ratio, gaat positief vooruit van 1,07 in 2011 naar 1,2. Het gemiddelde van de sector is 1,29.

- De parameter *rentabiliteit* is een maatstaf voor de winstgevendheid. Het nettobedrijfsresultaat in verhouding tot de omzet daalde van 4,77% in 2011 naar 2,38%. De kosten stegen met andere woorden sneller dan de opbrengsten. Het gemiddelde van de sector bedraagt 1,4%.

> Balans 2012 (in € 1.000)

Activa		Passiva	
Vaste activa	**38.880**	**Eigen vermogen**	**36.374**
Oprichtingskosten	0	Geplaatst kapitaal	7.801
Immateriële vaste activa	810	Herwaarderingsmeerwaarden	655
Materiële vaste activa	38.071	Reserves	5.802
Financiële vaste activa	0	Overgedragen winst	12.096
Vlottende activa	**36.917**	Investeringssubsidies	7.299
Vorderingen op meer dan 1 jaar	890	Sluitingspremie	0
Voorraden & bestelling in uitvoering	1.283	Voorzieningen voor risico's	2.721
Vorderingen op ten hoogste 1 jaar	25.026	**Vreemd vermogen**	**39.424**
Geldbeleggingen	0	Schulden op meer dan 1 jaar	10.674
Liquide middelen	9.398	Schulden op ten hoogste 1 jaar	28.687
Overlopende rekeningen	320	Overlopende rekeningen	63
Totaal activa	**75.798**	**Totaal passiva**	**75.798**

> Resultaat 2012 (in € 1.000)

Bedrijfsopbrengsten	**92.348**
Omzet	88.415
Geactiveerde interne producten	46
Overige bedrijfsopbrengsten	3.887
Bedrijfskosten	**90.243**
Voorraden & leveringen	16.535
Diensten & bijkomende leveringen	34.244
Bezoldigingen & sociale lasten	33.359
Afschrijvingen & waardeverminderingen op vaste activa	5.644
Waardeverminderingen op vlottende activa	234
Voorzieningen op risico's & kosten	200
Overige bedrijfskosten	27
Netto bedrijfsresultaat	**2.105**
Financiële opbrengsten	1.009
Financiële kosten	1.038
Financieel resultaat	**-29**
Courant bedrijfsresultaat	**2.076**
Uitzonderlijke opbrengsten	2.557
Uitzonderlijke kosten	1.070
Resultaat van het boekjaar	**3.562**

attractieve werkgever

Met de *war for talent* op de arbeidsmarkt voor zorgprofielen moeten we als aantrekkelijke werkgever in de kijker lopen, en dat deden we ook. Een uitgebreide enquête toonde een grote algemene tevredenheid bij onze medewerkers.

Rekrutering

De zorgsector blijft groeien, vooral door de verdere vergrijzing van de bevolking. Het tekort aan personeel zal dus niet snel opgelost geraken. Een ziekenhuis moet niet alleen een goede zorgverlener zijn, maar zich ook profileren als goede werkgever. Onze dienst Communicatie bereidde samen met communicatiebureau rca in de tweede helft van 2011 een rekruteringcampagne voor verpleegkundigen voor, die begin 2012 gelanceerd werd. Belangrijk uitgangspunt was de rol van de eigen medewerkers als ambassadeurs van ons ziekenhuis. De acties hebben onze bekendheid en ons imago bij de verpleegopleidingen duidelijk versterkt en hadden ook een zeer positief effect op de rekrutering en aanwerving van verpleegkundige profielen.

> Magazine Tine

In januari lanceerden we een magazine over werken in RZ Heilig Hart Tienen, om studenten in zorgopleidingen warm te maken voor een job in ons ziekenhuis. *Tine* is luchtig en speels opgevat, met een knipoog naar lifestylemagazines en met eigen medewerkers als boegbeelden. Het magazine werd na overleg met de schooldirecties verdeeld in zes verpleegscholen in de ruime regio (Leuven-Hasselt).

> Jobevent voor studenten Verpleegkunde

Hoogtepunt van de rekruteringscampagne was een exclusief jobevent voor onze verpleegkundige stagiairs en voor studenten uit verpleegscholen op 9 maart. Zij werden getrakteerd op een wervelende talkshow à la *De Laatste Show*, met eigen collega's in de praatzetels en met Tom Dice als muzikale gast. Nadien zaten 12 verpleegkundigen klaar om met zoveel mogelijk studenten te *speeddaten*, met lekkere tapas erbij. Aansluitend was er een Q-Music Party waarop ook onze personeelsleden en artsen uitgenodigd waren. Ruim 100 studenten en stagiairs namen deel aan dit event.

> Facebook

Er kwam een Facebook-pagina rond het magazine Tine en het job event, en een Facebookcampagne met uitnodigingen voor het event. Collega's van de Verpleegkundige en Paramedische Diensten trokken met flyers en affiches naar verpleegscholen en studentencafés.

Ontvangst met Tine, smoothies en fingerfood

Talkshow met collega's in de praatzetels en Tom Dice als muziekale gast

Speeddaten met verpleegkundigen en tapas, Q-Music housewarming party als afsluiter

HR-beleid

> Medewerkersenquête toont sterktes en verbeterpunten

Najaar 2012 liep de derde grootschalige medewerkersenquête. Personeelsleden en artsen konden zich uitspreken over uiteenlopende aspecten van werken in ons ziekenhuis, zoals algemene tevredenheid, werkdruk, dienstrooster, communicatie, veiligheid en persoonlijke ontwikkeling. De vragen waren dezelfde als in 2008 en 2010 om de resultaten optimaal te kunnen vergelijken. Met dit tweejaarlijks onderzoek willen we een zicht krijgen op hoe de tevredenheid van onze medewerkers evolueert en wat we moeten verbeteren om een attractieve werkgever te zijn en te blijven.

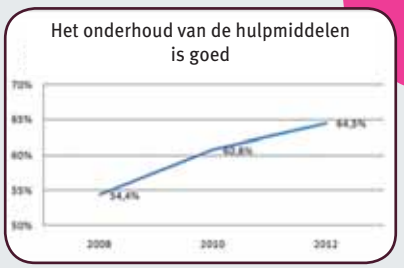
61,7% van de medewerkers vulde de enquête in, en 9 op de 10 deden dit elektronisch. De kwaliteitscoördinator analyseerde de resultaten. Zijn rapport werd besproken door de directie, de raad van bestuur, de ondernemingsraad en het CPBW. De directie legde enkele nieuwe streefcijfers vast en acties om die te realiseren.

We scoren bijzonder hoog voor algemene tevredenheid, samenwerking en informatieverstrekking. Verbeterpunten zijn de beschikbaarheid en het onderhoud van materiële hulpmiddelen, de efficiëntie van werkprocedures en voeling van de directie met wat er leeft op de werkvloer.

95,7% ervaart plezier in het werk

88,4% vindt voldoende uitdaging in zijn job

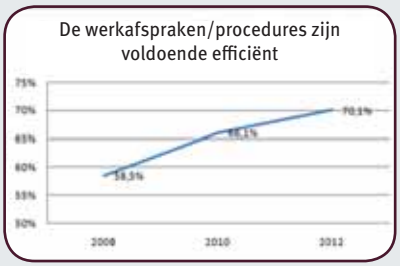
93,3% vindt de werkomgeving veilig



75,9% voelt zich betrokken bij de organisatie

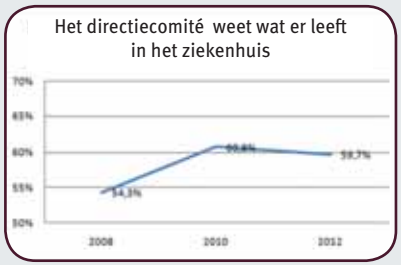
83,3% zegt de brandprocedure te kennen

95,1% is algemeen tevreden



87,6% vindt de werksfeer goed

94,3% krijgt respect van de directe collega's



91,2% kan de werkdruk aan

98,2% zegt de toegewezen verantwoordelijkheid aan te kunnen

> Groepsverzekering pensioenplan

Mede op voorstel van de ondernemingsraad heeft het ziekenhuis beslist om vanaf 1 januari 2013 een groepsverzekering pensioenplan als bijkomend extralegaal voordeel op te nemen in de verloning van contractuele medewerkers. Wie eind 2012 in dienst was, kon vrijwillig instappen. Aan nieuwe personeelsleden vanaf 1 januari 2013 wordt de groepsverzekering pensioenplan automatisch toegekend.

> HR-audits

Sinds juli 2012 bezoeken het diensthoofd Personeelsmanagement en de directeur HR & Administratie maandelijks een dienst om het personeelsbeleid en een aantal HR-indicatoren te bespreken met het diensthoofd of de hoofdverpleegkundige. Het gaat onder meer over afspraken in verband met de uurroosterplanning, het saldo tewerkstelling en overuren, aanvraag en opname van vakantie en verlof, het aanwezigheidsbeleid, de functionerings- en evaluatiecyclus en vorming, training en opleiding. De audit is opgevat als een leer- en verbetermoment en heeft als doel een gestroomlijnd personeelsbeleid over afdelingen en diensten heen.

> Opleiding clincial leadership

In 2012 gingen we van start met een opleiding *clinical leadership* voor onze leidinggevenden, in samenwerking met AZ Diest en het Centrum voor Ziekenhuis- en Verpleegwetenschap van KU Leuven. De opleiding loopt van september tot juni, met 2 sessies per maand, en er zullen jaarlijks 4 leidinggevenden van RZ Heilig Hart Tienen en 4 leidinggevenden van AZ Diest deelnemen.

Voor ons ziekenhuis gaat het om 2 hoofdverpleegkundigen en 2 leidinggevenden van ondersteunende diensten. Vanuit een 360° feedback ondersteund door workshops reflecteren de deelnemers over hun leiderschapsstijl, om samen hun leiderschapskwaliteiten te versterken.

> Teambuildingsbudget

Heel wat afdelingen en teams organiseren samen wel eens een activiteit buiten de (m)uren. De directie wil zulke teambuildings ondersteunen en besliste voorjaar 2012 om jaarlijks een teambudget van 20 euro per medewerker ter beschikking te stellen voor een teamactiviteit buiten de werkuren. Een verslagje en foto krijgen een plek in ons driemaandelijks personeelsblad.

Blijkt dat heel wat teams graag eens samen gaan eten. Andere kiezen voor een culturele uitstap, een avondje bowlen, een ezeltocht, een scooterrit of een natuurwandeling - meestal ook met een natje en een droogje erbij.

Teambuilding Medisch Centrum Aarschot, 23 juni 2012

Teambuilding Zorgkeuken, 5 oktober 2012

Teambuilding Schoonmaak, 17 november 2012

partner in zorg

Onze zorg patiëntgericht organiseren, betekent ook: de continuïteit van de zorg binnen en buiten onze muren helpen garanderen. Hiervoor werken we structureel samen met de verschillende zorgpartners.

Eerstelijnszorg

> Huisartsen

De directie overlegt driemaandelijks met de vertegenwoordigers van de huisartsen van de regio's Aarschot en Tienen. Thema's die in 2012 onder meer besproken werden: het geriatrisch fractuurprogramma, het borstzorgtraject, het raamakkoord voor samenwerking tussen de eerstelijnszorg en ziekenhuizen (samen met Gezondheidsoverleg Arrondissement Leuven GOAL en Samenwerkingsinitiatief Eerstelijnszorg SEL), de start van een huisartsenwachtpost in Tienen nabij onze Campus Mariëndal, vanaf januari 2013), en ons zorgstrategisch plan.

> Thuiszorg

Via het overleg 'Centrum van Diensten' hebben we systematisch contact met vertegenwoordigers van de meeste thuiszorgdiensten uit de regio Tienen. Bij complexe thuiszorgsituaties organiseert een sociaal verpleegkundige van het ziekenhuis een zorgoverleg in het ziekenhuis, in het kader van Geïntegreerde Diensten voor Thuisverzorging (GDT) en Samenwerkingsinitiatieven Inzake Thuisverzorging (SIT). We hebben een uitstekende samenwerking met Palliatief Netwerk Arrondissement Leuven (PANAL) voor de begeleiding van palliatieve patiënten en de vorming van medewerkers. Er is tweemaandelijks overleg met PANAL en alle PST's (Palliatief Support Team) van Vlaams-Brabant.

Onze psychiatrische dienst heeft een ruim netwerk uitgebouwd met ondersteunende organisaties en overheidsdiensten in de regio. De diensten Materniteit, Neonatologie en Pediatrie werken intensief samen met Kind & Gezin en diverse kraamcentra.

Ziekenhuizen

We werken nauw samen met UZ Leuven voor verschillende medische diensten en zorgprogramma's: oncologie (borstchirurgie, urologische, gynaecologische, respiratoire en digestieve oncologie, radiotherapie, PET-CT, anatomopathologie), neonatale navelstrengbloedbank, diabetes en endocrinologie, cardiologie, nefrologie en geriatrie. Er is driemaandelijks overleg op bestuurs- en directieniveau voor opvolging van het samenwerkingsakkoord. Met Sint-Trudo Ziekenhuis in Sint-Truiden werken we samen op het vlak van nefrologie, en met het Imeldaziekenhuis

RZ Heilig Hart Tienen organiseerde ook in 2012 verschillende symposia voor zijn zorgpartners. Behalve een forum om kennis en informatie te delen, is het ook een uitstekende gelegenheid voor persoonlijke en informele contacten. We sluiten onze symposia dan ook steevast af met een gesmaakte receptie.

- 26/05: 30 jaar PAAZ (psychiatrische afdeling)
- 22/06: Radiologie, eresymposium voor dr. Ludo Onkelinx en dr. Paul Mortelmans
- 22/09: Palliatieve Zorg
- 22/10: Mixed Doubles, Gastro-enterologie en Abdominale Heelkunde
- 19/11: Ouderenzorg in transmuraal perspectief

huis in Bonheiden voor neurochirurgie en vaatheelkunde. RZ Heilig Hart Tienen maakt ook deel uit van het Vlaams Ziekenhuisnetwerk KULeuven, een platform van 19 ziekenhuizen uit heel Vlaanderen voor uitwisseling van kennis en expertise. In 2012 ging vooral aandacht naar het verder ontwikkelen, meten en vergelijken van kwaliteitsindicatoren (medisch, verpleegkundig, personeelsbeleid). Daarnaast zijn er ook formele en informele contacten met de ziekenhuiskoepels Zorgnet Vlaanderen en ICURO.

Op het vlak van geestelijke gezondheidszorg in de regio hebben we samenwerkingsverbanden met de psychiatrische ziekenhuizen Broeders Alexianen Tienen en Aster in Sint-Truiden.

Woonzorgcentra

Ons ziekenhuis werkt formeel of functioneel samen met 24 woonzorgcentra en rust- en verzorgingstehuizen, en organiseert een structureel overleg met de instellingen uit de regio Tienen-Aarschot. We nemen ook systematisch deel aan het overleg tussen ziekenhuizen en woonzorgcentra van regio Leuven. Diensthoofden en ontslagmanagers delen ervaringen en kennis uit in het provinciaal overleg diensthoofden sociaal werk in ziekenhuizen. Vooral items als opname- en ontslagmanagement en vroegtijdige zorgplanning worden in onderling overleg uitgewerkt.

Een workshop gipsen voor 6+

Tieners konden verpleegkundige voor 1 dag zijn en een infuus leren aanprikken

Rugschoolsessies met onze kinesisten

De allerkleinsten brachten hun zieke knuffel naar de poppendokter (maar luisterden ook graag naar het eigen hartje)

In het operatiekwartier zagen bezoekers hoe de patiënten er elektronisch opgevolgd worden

Bezoekers konden zich onder meer laten testen op diabetes, de leeftijd van hun longen laten meten of een gehoortest afleggen

open huis

> Dag van de Zorg 18 maart

Midden 2011 had de directie zich voorgenomen om in maart 2012 een open dag te houden voor het grote publiek en onze huisartsen. Toen de Vlaamse overheid een nieuw initiatief bekendmaakte ter promotie van de gezondheids- en welzijnszorg, een *Dag van de Zorg* op 18 maart 2012, besloten we om hierbij aan te sluiten. Vanaf november 2011 ging een 20-koppig team aan de slag om het evenement voor te bereiden.

De open dag was een bijzonder groot succes, zowel op het vlak van engagement en appreciatie van de eigen medewerkers als wat de opkomst en waardering van het publiek betreft.

- Ruim 140 personeelsleden en artsen werkten die dag voor of achter de schermen mee. Dat is 15 procent van onze medewerkers.
- Een 80-tal (huis)artsen was aanwezig op het huisartsevenement in de voormiddag, inclusief een animatieprogramma voor hun kinderen.
- Het publieksevenement bood maar liefst 15 activiteiten voor groot en klein, die tussen 13.00 en 18.00 uur een aantal malen herhaald werden. Er werden 1.132 tickets voor deze activiteiten verdeeld, goed voor naar schatting 800 bezoekers. De sfeerrijke 'VIP-hal' op de bezoekersparking was vertrek- en eindpunt voor de activiteiten, en bood onderdak voor een hapje en een drankje.

> Rondleidingen

Mensen werpen graag een blik achter de schermen van een ziekenhuis, dat bewijzen ook de aanvragen voor rondleidingen die we regelmatig krijgen. Onze onthaalcoördinator liet in 2012 9 groepen kennismaken met verschillende diensten, met een programma op maat van hun interesses of doel van hun bezoek. Het ging om middelbare scholieren en hogeschoolstudenten, maar evengoed ook lokale verenigingen. Scoren steevast hoog: de geautomatiseerde sterilisatie van medische instrumenten, de medicatierobot van de apotheek en onze centrale zorgkeuken.

De spelbegeleider of orthopedagoog van onze Pediatrie neemt dan weer de kleuter- en lagere-schoolklasjes voor haar rekening, die vaak in het kader van een themaweek over ziek zijn langskomen. In 2012 namen ze 16 klasjes op sleeptouw naar de kinderbox op Spoedgevallen, de dienst Radiologie en de kinderafdeling zelf. En aan het eind krijgen de klasjes ons in huis gemaakt voorlees- en kijkboek *Met Baloe naar het ziekenhuis* als attentie mee.

Niemand gaat voor zijn plezier naar een ziekenhuis, en toch verwelkomen onze medewerkers niet alleen patiënten en hun familie op hun dagelijkse werkplek. Klapstuk was onze open dag op 18 maart, naar aanleiding van de eerste *Dag van de Zorg*.

> Filmopnames Quiz me Quick

Begin maart streek een filmploeg van meer dan 30 man met een gigantische hoeveelheid apparatuur en materiaal neer op Campus Mariëndal, voor opnames voor de tv-reeks *Quiz me Quick*.

De drukke draaidag, de voorlaatste voor de ploeg die in oktober 2011 met de opnames van start was gegaan, begon met buitenopnames aan de inkomhal. Vandaar ging het naar de MRI-eenheid voor een opname met het hoofdpersonage Nick (Wietse Tanghe) onder de scanner. Ondertussen werd het kantoor van onze verpleegkundig zorgcoördinatoren ingericht als 'dokterskabinet' waar Nick de diagnose te horen zou krijgen. Nadien werden op onze verpleegafdeling Kort Verblijf scènes aan de verpleegbalie en in een patiëntenkamer opgenomen, met Nick en Monica (Clara Cleymans). Na de laatste operatie in het operatiekwartier van ons dagziekenhuis kon daar de voorbereiding starten van de laatste filmopnames, in operatiezaal 3. Helemaal volgens plan zat rond 22.00 uur de draaidag erop. "Het was hier zàlig werken", zei regisseur Jan Matthys bij het afscheid.

> Gratis tests tijdens Week van het Hartritme

Medisch Centrum Tienen kreeg tussen 21 en 25 mei een paar honderd mensen uit de regio over de vloer voor een gratis hartritmetest. De nationale *Week van het Hartritme* is een jaarlijkse sensibiliseringsactie rond voorkamerfibrillatie, een veel voorkomende hartritmestoornis die helaas nog vaak te laat ontdekt wordt. Zonder de juiste behandeling vervijfvoudigt het risico op een trombose of beroerte. Daarom is een tijdige diagnose erg belangrijk. Onze cardiologen en verpleegkundigen maakten dan ook graag tijd vrij voor gratis tests, een eenvoudig en pijnloos onderzoek waarbij met een klein toestelletje gedurende 30 seconden de elektrische activiteit van het hart gemeten wordt.

> Gratis osteoporosescreenings tijdens Week van de Patiëntveiligheid

Van 19 tot 23 november deed ons ziekenhuis naar goede gewoonte mee met de jaarlijkse *Week van de Patiëntveiligheid*. Als centraal the-

ma kozen we ouderenzorg. Voor onze medewerkers en externe zorgpartners organiseerden we een symposium met als onderwerpen: thuismedicatie, osteoporose, sondevoeding en ontslagmanagement.

Voor patiënten, bezoekers en andere geïnteresseerden organiseerde onze dienst Nucleaire Geneeskunde gratis osteoporosetesten (botdichtheidsmetingen) in Tienen en Aarschot. Onze kinesisten hielden in Tienen actieve workshops rond incontinentie, het niet kunnen ophouden van urine. Uitleg over hoe dit ontstaat en wat je kunt doen om het ongemak te verminderen, werd aangevuld met oefeningen om de bekkenbodemspieren te versterken.

Ook andere (inter)nationale actiedagen, zoals de *Week van de Diëtist*, *Dag van de Patiëntenrechten*, *Dag tegen Kanker* of *Dag tegen Decubitus*, werden door de betrokken medewerkers aangegrepen om patiënten, bezoekers en collega's te informeren en te sensibiliseren.

> Fietsen tegen kanker

Onze medewerkers tonen hun hart voor patiënten niet alleen tijdens de werkuren. Zo klommen bijvoorbeeld acht collega's (2 artsen, 3 verpleegkundigen, 2 kinesisten, 1 ICT-medewerker) van 17 tot 20 mei in het fietszadel voor 'De 1000 kilometer Kom op tegen Kanker'. Zij legden elk 125 km af in de langste fietsmarathon van Vlaanderen voor het goede doel. Ze doopten hun team 'RZ Tienen Fietst Tegen Kanker' en zamelden 5.560 euro in ten voordele van het kankeronderzoek met de verkoop van een blitse fietsuitrusting, mee gesponsord door het ziekenhuis, gulle giften van medewerkers en sponsoring van enkele firma's.

onze missie & visie

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.

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.

bestuur

Directiecomité

Voorzitter
Dr. Carine Boonen, algemeen directeur
Leden
Benny Cruydt, directeur Facilitaire Diensten
Leon Jackers, directeur Apotheek
Raf Lemmens, directeur HR & Administratie
Micheline Lefèvre, directeur Verpleegkundige & Paramedische Diensten
Katrien Van Gerven, directeur Financiën & ICT
Frank Martens, directeur Medische Diensten

Raad van bestuur

Voorzitter
Jos Bosmans
Leden
Jules Albrechts
Rik Branson
Bert De Bakker
Paul De Leyn
Dr. Kathleen De Swaef
Annemie Glorieux
Mia Honinckx
Willem Moesen
Herman Nys
Pierre Rotty
Dr. Hans Struyven
Nancy Vansteenkiste

medisch aanbod per campus

CAMPUS MARIËNDAL
Kliniekstraat 45 - Tienen

Raadplegingen
algemene heelkunde • anesthesie • cardiologie • dermatologie • diabetologie • diëtiek • fysische geneeskunde • gastro-enterologie • geriatrie • gynaecologie-verloskunde • mond-kaak-aangezichtsheelkunde • nefrologie • neurochirurgie • neurologie • neus-keel-oren • oncologie • orthopedie-traumatologie • pediatrie • pijntherapie • plastische heelkunde • pneumologie • psychiatrie • psychologisch consult • urologie • vaatheelkunde

Medisch-technische diensten
anatomopathologie • endoscopie • kinesitherapie • klinisch labo • medisch-technische onderzoeken (o.a. longfunctie, EEG, ECG) • medische beeldvorming (RX, CT, MRI, echografie) • nucleaire geneeskunde • operatiekwartier • medisch-technische onderzoeken (longfunctie, EEG, EKG)

Hospitalisatie
geriatrie • heelkunde • intensieve zorgen • inwendige ziekten • kort verblijf • materniteit • neonatologie • pediatrie • telemetrie

Chirurgisch dagziekenhuis

Spoedopname

CAMPUS ST.-JAN
Houtemstraat 115 - Tienen

Raadplegingen
diabetologie • diëtiek • fysische geneeskunde • geriatrie • neus-keel-oren • oncologie • orthopedie-traumatologie • urologie

Medisch-technische diensten
endoscopie • kinesitherapie • medisch-technische onderzoeken (longfunctie, EEG, ECG) • valpreventie

Hospitalisatie
geriatrie • PAAZ (psychiatrische afdeling) • Sp-dienst locomotorisch

Niet-chirurgisch dagziekenhuis

Geriatrisch dagziekenhuis

MEDISCH CENTRUM AARSCHOT
Langdorpsesteenweg 129 - Aarschot

Raadplegingen
algemene heelkunde • anesthesie • cardiologie • dermatologie • diabetologie • diëtiek • fysische geneeskunde • gastro-enterologie • gynaecologie-verloskunde • mond-kaak-aangezichtsheelkunde • neurochirurgie • neurologie • neus-keel-oren • oftalmologie • orthopedie-traumatologie • pediatrie • plastische heelkunde • pneumologie • urologie • vaatheelkunde

Medisch-technische diensten
endoscopie • kinesitherapie • medisch-technische onderzoeken (longfunctie, EEG, ECG) • medische beeldvorming (RX, CT, echografie) • nucleaire geneeskunde • operatiekwartier • prikcentrum • valpreventie

Dagziekenhuis

Oogkliniek

Iedereen VIP*

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

COLOFON

© RZ Heilig Hart Tienen, mei 2013
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 & vormgeving: Karla Venken, diensthoofd Communicatie
Verantwoordelijke uitgever: dr. Carine Boonen, algemeen directeur
Fotografie: Heidi Rombouts, Nyk Dekeyser (setfoto's filmopnames *Quiz me Quick*)
Reacties: uw opmerkingen zijn welkom op communicatiedienst@rztienen.be

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