



rz **tienen**

regionaal ziekenhuis
heilig hart tienen vzw

JAARVERSLAG

2015

jaarverslag 2015

3

feiten & cijfers

7

kwaliteit & vernieuwing

18

buiten de (m)uren

22

missie & bestuur

23

medisch aanbod



Voorwoord

In 2015 hebben we flink op het gaspedaal van de kwaliteit geduwd, mét mooie resultaten. Onze internistische zorg werd samen met de kritieke diensten en de ziekenhuisapotheek geïnspecteerd en positief beoordeeld. De kwaliteits-teams schakelden een versnelling hoger in onze voorbereiding van een accreditering met NIAZ. Een groots event in oktober, waarop alle Q-teams hun verbeterwerk interactief voorstelden, was een wervelend succes. De NIAZ-proefaudit in december stimuleerde eveneens om op de ingeslagen weg verder te gaan.

We leveren inspanningen om de kwaliteit van onze zorg te verbeteren maar ook om die kwaliteit beter zichtbaar te maken, zowel voor onze medewerkers als voor patiënten. Ons ziekenhuis neemt deel aan het VIP²-project van de Vlaamse overheid met publieke rapportage van kwaliteitsindicatoren. Al deze inspanningen zien we weerspiegeld in hoge tevredenheidsscores bij onze patiënten in Tienen en Aarschot.

We kenden in 2015 een lichte daling van het aantal hospitalisaties. Tegelijk zet de stijgende trend in de raadplegingen en dagopnames zich verder, zowel in Tienen als in Aarschot. In verschillende disciplines zijn nieuwe ambiti-

euze artsen gestart om ons medisch aanbod verder te verbreden. Onze medische centra in Tienen en Aarschot kregen een prachtige nieuwe infrastructuur voor hun eenheid endoscopie.

De goede operationele werking en een strak financieel beleid resulteren in bemoedigende financiële cijfers, geen vanzelfsprekendheid in de ziekenhuissector.

We zetten structureel in op overleg en samenwerking met de eerstelijnszorg en andere ziekenhuizen. Samen een zorgstrategie voor de regio uittekenen in lijn met de hervorming die de overheid beoogt, wordt een prioriteit voor 2016.



Nancy Vansteenkiste
Voorzitter



Dr. Hans Struyven
Algemeen directeur

Juni 2016



2015

331	erkende bedden
279	opgestelde bedden
3	campussen met elk een dagziekenhuis
93,4	miljoen euro omzet

278.259 patiëntencontacten

179.289	raadplegingen
9.975	hospitalisaties
75.882	verpleegdagen
19.541	dagopnames
591	bevallingen
20.674	spoedopnames
103.836	radiologische onderzoeken (RX, echografie, CT, MRI)
4.947	nucleaire onderzoeken
21.758	ingrepen in de 3 operatiekwartieren

medewerkers

794	personeelsleden (personen)
42,3	procent voltijdse personeelsleden
82,3	procent vrouwelijke personeelsleden
18,6	jaar gemiddelde anciënniteit
138	artsen (incl. toegelaten artsen)
8	arts-assistenten
17.411	uren opleiding
92	procent van de medewerkers volgde minstens 1 opleiding

Activiteiten

We hadden in 2015 in totaal 278.250 patiëntencontacten, een stijging met 2,17% tegenover 2014. Het is de som van alle raadplegingen, onderzoeken, dagopnames, hospitalisaties en ambulante zorg, op onze drie campussen.

We zagen 4.277 of 2,44% meer patiënten op onze raadplegingen en behandelden 3,25 % meer patiënten in onze dagziekenhuizen. De hospitalisaties (opnames met overnachting) daalden met 3,6 % naar 9.975. De gemiddelde verblijfsduur daalde wel met 4,2 % tot 7,66 dagen.

Er kregen 21.758 patiënten een ingreep in onze operatiekwartieren in Tienen en Aarschot. Bij de medisch-technische diensten was de MRI-eenheid van onze dienst Radiologie in Tienen de grootste stijger, met maar liefst 12,9% meer onderzoeken dan in 2014.

Medewerkers

> Personeel & artsen

Eind 2015 telde onze medewerkersploeg 794 personeelsleden en 107 artsen die aan ons ziekenhuis verbonden zijn. Het medisch korps telde daarnaast nog 31 toegelaten artsen en 8 arts-assistenten.

We kregen 64 nieuwe personeelsleden, 53 collega's gingen uit dienst. We trokken 6 nieuwe artsen aan, voor de disciplines anatomopathologie, abdominale heelkunde, pneumologie, radiologie en spoedgevallen.

Vrouwen zijn ruim in de meerderheid in de gezondheidssector en dat is in ons ziekenhuis niet anders (82,3%). Minder dan de helft van onze personeelsleden (42,3%) werkt voltijds.

> Stagiairs

Er liepen in één jaar tijd maar liefst 493 studenten stage in ons ziekenhuis, van wie 353 in het departement Verpleegkundige & Paramedische Diensten. Onder hen ook 93 studenten

Geneeskunde en 11 studenten die een inleefmoment of kijkstage volgden.

> Vorming, training & opleiding

In 2015 hebben we 17.410 uren en 119.440 euro en besteed aan opleiding van onze medewerkers. Ons eigen vormingsaanbod telde 65 opleidingen en er werden 202 externe opleidingen

gevolgd. 92% van onze medewerkers volgde minstens 1 opleiding, dat is 4% meer dan in 2014. Het vormingsaanbod voor 2016 hebben we samen met de HR-dienst van RZ Heilig Hart Leuven voorbereid. Regionale ziekenhuizen krijgen allemaal dezelfde opleidingsverplichten opgelegd en werken hard om deze verplichten na te komen, dus waarom niet de krachten bundelen?

Ook verplicht voor ziekenhuismedewerkers: opleiding afvalbeleid

Wat we thuis al langer sorteerden, werd pas in juli 2013 ook verplicht voor bedrijven. Sindsdien is de Vlaamse milieuwetgeving nog strenger geworden. Risicohoudend medisch afval is de meest gereguleerde afvalstroom, samen met nucleair afval. Ondertussen hebben we maar liefst achttien gescheiden afvalstromen te verwerken op onze campussen. Afvalinzameling in een ziekenhuis is dus een complexe zaak. Uit audits van afvalbeheerder SITA bleek dat dit bij ons beter en efficiënter kon en daarom kwam er een actieplan. Sinds 2015 is afvalbeleid ook een vast en verplicht onderdeel in ons opleidingsaanbod.

Op de foto: onze chauffeurs maken het ziekenhuisafval klaar voor transport en met de TORRO vervoeren ze het naar de verschillende opslagplaatsen op de campus, voor ophaling door gespecialiseerde firma's.





Financieel resultaat

Dankzij strikte budgetopvolging en begrotingscontroles slagen we ook in 2015 in onze ambitie om een winst te behalen tussen 0,7 en 1,2% van onze omzet. Het nettobedrijfsresultaat van het boekjaar 2015 bedraagt zelfs 6% van de omzet, het courant resultaat 2,5%. Hiermee blijven we op koers om voldoende reserve op te bouwen om op termijn een nieuwe campus te kunnen realiseren.

Het goede resultaat is mede te danken aan de toename van de totale bedrijfsopbrengsten met 1,4% en een matige groei van de totale bedrijfskosten met 0,9%. We mogen echter niet uit het oog verliezen dat aangekondigde besparingen door de overheid ons resultaat de volgende jaren sterk zullen beïnvloeden. Het blijft ook afwachten wat de gevolgen zullen zijn van het nieuwe model van ziekenhuisfinanciering dat in mei 2015 door de federale overheid voorgesteld werd.

> Balans 2015 (in € 1.000)

Activa		Passiva	
Vaste activa	38.053	Eigen vermogen	41.367
Oprichtingskosten	0	Geplaatst kapitaal	7.801
Immateriële vaste activa	561	Herwaarderingsmeerwaarden	591
Materiële vaste activa	37.492	Reserves	6.908
Financiële vaste activa	0	Overgedragen winst	19.719
Vlottende activa	43.349	Investeringssubsidies	6.348
Vorderingen op meer dan 1 jaar	1.974	Sluitingspremie	0
Voorraden & bestelling in uitvoering	998	Vreemd vermogen	40.035
Vorderingen op ten hoogste 1 jaar	26.363	Voorzieningen voor risico's	4.181
Geldbeleggingen	0	Schulden op meer dan 1 jaar	11.647
Liquide middelen	13.693	Schulden op ten hoogste 1 jaar	24.1987
Overlopende rekeningen	321	Overlopende rekeningen	9
Totaal activa	81.402	Totaal passiva	81.402

> Resultaat 2015 (in € 1.000)

Bedrijfsopbrengsten	98.031
Omzet	93.367
Geactiveerde interne producten	106
Overige bedrijfsopbrengsten	4.558
Bedrijfskosten	96.493
Voorraden & leveringen	17.388
Diensten & bijkomende leveringen	36.583
Bezoldigingen & sociale lasten	35.907
Afschrijvingen & waardeverminderingen op vaste activa	5.768
Waardeverminderingen op vlottende activa	278
Voorzieningen op risico's & kosten	534
Overige bedrijfskosten	35
Netto bedrijfsresultaat	1.538
Financiële opbrengsten	1.470
Financiële kosten	620
Financieel resultaat	850
Courant bedrijfsresultaat	2.387
Uitzonderlijke opbrengsten	532
Uitzonderlijke kosten	495
Resultaat van het boekjaar	2.425

8,7/10

Patiënten
geven
ons een grote
onderscheiding

Onze materniteit
krijgt van 73%
van de mama's
9 of 10/10

Tevredenheid patiënten

In 2015 namen we voor het eerst deel aan de 'Vlaamse Patiënten Peiling'. Dat is een enquête bij patiënten in de ziekenhuizen die kadert in het kwaliteitsindicatorenproject van de overheid, VIP². (zie pag.12) De enquête is opgesteld door het Vlaams Patiënten Platform en gebeurt twee maal per jaar. De algemene tevredenheid van de patiënt maar ook belangrijke aspecten van de zorg zoals informatie, veiligheid en privacy komen aan bod.

- Onze patiënten zijn algemeen zeer tevreden. Ze geven ons eind 2015 gemiddeld een 8,7/10. 60% van de patiënten geeft 9/10 of 10/10. Voor Materniteit was dat zelfs 73%.
- Ongeveer 90% van de patiënten vindt de artsen en verpleegkundigen altijd vriendelijk en beleefd.
- Bijna 95% van de patiënten die voor een operatie komen, krijgt vooraf informatie van de arts over hoe ze zich moeten voorbereiden op de opname.
- 96% van de patiënten voelt zich bij het ontslag uit het ziekenhuis ook

klaar om naar huis te gaan; 92% zegt informatie te hebben gekregen over de verdere behandeling na het ontslag.

- 83% voelt zich bij onze medewerkers in veilige handen.
- 85% zegt dat de ziekenhuismedewerkers zijn privacy respecteerden tijdens onderzoeken en in de zorg.

Wat leren we nog uit deze enquête en moeten we verder verbeteren?

- Patiënten wensen meer informatie over hun aandoening (oorzaken, behandeling, gevolgen), onderzoeken, zorg en de kostprijs. Hiervoor scoren we rond de 50%.
- Patiënten wensen mee te mogen beslissen over behandeling, onderzoeken en zorg. In de enquête zegt maar 37% van de patiënten dat ze gestimuleerd werden om mee te beslissen over de keuzes.
- Bij minder dan de helft van de patiënten (45%) stelden de medewerkers zich met naam en functie voor.
- Bij 73% werd de identiteit gecontroleerd bij onderzoeken, behandeling en verzorging.
- Bij ruim 70% van de patiënten werd de pijn voldoende bevraagd en onder controle gehouden.



Geslaagde zorginspectie

Voor 2015 stond een inspectie van de internistische zorg, Spoedgevallen, Intensieve Zorgen en de apotheek in de Vlaamse ziekenhuizen gepland.

Onze Campus Mariëndal kreeg de inspecteurs van Zorginspectie op 21 april over de vloer, twee dagen later was het de beurt aan Campus St.-Jan en Medisch Centrum Aarschot. Op alle betrokken diensten en verpleegafdelingen hebben de inspecteurs de werkprocessen, personeelsbezetting, infrastructuur, patiëntendossiers en andere documenten bekeken en medewerkers en/of patiënten geïnterviewd. Daarnaast namen ze ook het bloedtransfusieproces onder de loep.

Begin juni kregen we het officiële bericht dat onze drie campussen geslaagd zijn voor deze inspectie. Proficiat aan alle betrokken medewerkers. Het is een mooi én officieel bewijs dat zij goed bezig zijn. Het is ook een beloning voor al het geleverde werk om de inspectienormen grondig door te nemen en verbeteringen te doen waar nodig.

Q-team Medische Zorg. Zij legden in een procedure vast welke informatie nodig is voor een goede patiëntenoverdracht, tussen afdelingen en naar externe zorgpartners, om de continuïteit van zorg te garanderen.



Q-team Operatiekamer & Operatiekwartier. Improvisatietheater Inspinazie liet een arts en verpleegkundige letterlijk met handen en voeten uitleggen welke veiligheidschecks er voor, tijdens en na een ingreep moeten gebeuren.





Q-team Oncologische zorg. Deze collega's bewaken onder meer het veilig gebruik van cytostatica, de medicijnen bij chemotherapie voor kankerpatiënten.



Q-team Voorbereid zijn op noodsituaties en rampen. Een goed rampenplan, opleidingen en oefeningen moeten ons daarbij helpen. Op het NIAZ-event werd er een brandje geblust.

Op weg naar accreditering

> Interne audits, Q-teams en NIAZ-proefaudit

Alle neuzen richting NIAZ, is het motto voor de periode 2015-2016. Onze voorbereiding op accreditering met NIAZ schakelde een versnelling hoger. Eind 2015 was door toedoen van onze Q(uality)-teams al 60% van de NIAZ-normen in orde. Alle diensten hebben al minstens één interne audit gehad en verbeteracties opgesteld. Op 8 en 9 december hielden vier auditoren van NIAZ een proefaudit. Van de 11 normensets die getoetst zijn, scoren er 6 boven de 80 %, 2 boven de 90 % (met 98 % voor de verloskundige normenset) en de laagste 72 %.

In februari 2016 hebben de raad van bestuur en de directie beslist om de definitieve audit te verplaatsen van 2016 naar juni 2017 om eerst de noodzakelijke reorganisatie van een aantal verpleegafdelingen midden 2016 te realiseren en te borgen. Doel daarvan is de zorg beter te stroomlijnen en te standaardiseren, een verbeterproces dat helemaal kadert in de voorbereiding op NIAZ-accreditering.

> Indrukwekkend NIAZ-event toont stand van zaken

Zaal Manège in Tienen was op 22 oktober een heuse beurshal, tot de nok gevuld bovendien. Alle Q-teams hadden er een professionele stand opgezet en demonstreerden met veel creativiteit waar “NIAZ” zoal rond draait en hoe zij met die normen kwaliteitsverbetering in ons dagelijkse werk brengen. Ze toonden ook eerlijk en zonder schroom waar het nog niet zo goed loopt.

Ruim 500 collega's kwamen kijken en luisteren en staken heel wat op. Ze konden deelnemen aan een quiz die langs drie trajecten liep en de inwendige mens tussendoor versterken aan een pastabar. Het improvisatietheater van Inspinazie bracht de hele zaal met heel herkenbare situaties aan het lachen. Het was een perfecte kick-off richting accreditering. Voor sfeer en gezelligheid kreeg dit NIAZ-event dan ook een welverdiende 10/10. *(foto's)*

Leren en verbeteren

> Kwaliteitsindicatoren publiek via overheidssite zorgkwaliteit.be

Op 4 juni 2015 lanceerde minister van Volksgezondheid Jo Vandeuren tijdens een persconferentie een nieuwe website van de overheid, www.zorgkwaliteit.be. Daarmee volgt de Vlaamse overheid het voorbeeld van andere landen om de kwaliteitsmetingen in ziekenhuizen openbaar te maken.

Op de website kun je de resultaten per ziekenhuis bekijken maar ook ziekenhuizen onderling vergelijken. Het gaat om de verslagen van de zorginspectie vanaf 2015 en de VIP²-indicatoren, van het Vlaams Indicatoren Project voor Patiënten en Professionals. Ziekenhuizen kunnen aspecten van hun zorg meten aan de hand van indicatoren die de overheid samen met de sector ontwikkelt. Er zijn al indicatoren voor borstkanker, moeder-kindzorg, orthopedie, cardiologie en ziekenhuisbrede items zoals handhygiëne en patiëntentevredenheid. De ziekenhuizen kunnen (voorlopig nog?) zelf kiezen aan welke metingen ze deelnemen. Wij doen sinds 2015 mee voor alle indicatorensets.

De ziekenhuizen krijgen hun resultaten (met positie tegenover de andere ziekenhuizen) vooraf. Ze hebben dan kort de tijd om de cijfers te beoordelen en mogelijke acties te nemen om minder goede resultaten te verbeteren. Ze kunnen die uitleg toevoegen op de website wanneer de overheid de resultaten dan publiceert. Ziekenhuizen kunnen zelf beslissen om bepaalde indicatoren niet te publiceren. Dat wordt dan wel op de website vermeld.

> Slim verbeteren met lean op de verpleegafdelingen

Kunnen we efficiënter werken op onze verpleegafdelingen, en hoe dan wel? In het najaar ging op drie afdelingen een *lean* project van start om een antwoord te bieden op die vraag. Wie *lean* denkt, stelt zijn manier van werken in vraag en kijkt hoe hij werkprocessen 'slanker' kan maken. *Lean* is vooral een denkwijze en basishouding om slim te verbeteren en je te focussen op de kerntaken die meerwaarde creëren voor je patiënt. Onze chirurgische dagziekenhuizen en de dienst Spoedgevallen maakten al eerder kennis met de *lean* methodiek.

Doel van dit verbeteringsproject? Meer tijd vrijmaken voor directe patiënten-zorg door een betere taakverdeling en organisatie van het werk. De eerste stap van Möbius, de externe partner die het project begeleidt, was de werking van de afdelingen doorlichten. Hiervoor zaten de collega's van Acute Geriatrie, Geneeskunde 1 en Heelkunde 2 elkaar letterlijk op de hielen. Patiënten wassen, medicatie uitdelen, wonden verzorgen enz. gebeurden onder het toezien van een collega of consultant, die op een tablet elke minuut registreerde wat er gedaan werd. Zo werden alle taken van een doorsnee werkdag op een afdeling in kaart gebracht én hoeveel tijd er aan gespendeerd wordt. Het is de manier bij uitstek om aan te tonen welke dingen efficiënter kunnen.

Op de foto: de ene collega van de afdeling Acute Geriatrie 'schaduw' de andere en registreert per minuut wat zij doet. Ze waren zelf heel benieuwd naar de resultaten. Zo hebben ze zelf het gevoel dat ze (te?) veel tijd aan de computer (voor het patiëntendossier) doorbrengen, maar is dat ook effectief zo?



Wachten duurt altijd lang.

Terwijl u hier wacht, doen onze artsen en verpleegkundigen er alles aan om u zo snel mogelijk verder te helpen. Wellicht zijn er op dit moment mensen die langer dan u wachten of die dringender medische hulp nodig hebben.

Wij vragen u daarom begrip voor dit wachten.

Voor de privacy en de rust van de patiënten, en voor een vlotte verzorging door onze medewerkers, beperken we het aantal begeleiders in de onderzoekskamers van Spoedgevallen.

Iedereen **VIP** in **FZ tinnen**

...personeel of schakelen de politie in.



> Gastvrouw voor Spoedgevallen

Op een spoedafdeling hollen artsen en verpleegkundigen van de ene crisissituatie naar de andere. Nochtans hebben patiënten en hun familie vaak ook nood aan opvang die verder gaat dan louter medische zorgen. Onze dienst Spoedgevallen ging in november 2015 van start met een proefproject en stelde een medewerker aan als ‘gastvrouw’ van de dienst.

Het idee komt uit Nederland waar veelal vrijwilligers deze taak krijgen. Onze gastvrouw, Hayat Sabbah, is een grote meerwaarde voor de Spoedgevallen en brengt rust op deze vaak zeer drukke afdeling. Artsen en verpleegkundigen kunnen zich vooral focussen op de acute zorgen. Als het erg druk is, informeert de gastvrouw bijvoorbeeld patiënten en hun begeleiders over de wachttijden. Ze probeert aan te voelen wat ze nodig hebben. Dat is heel uiteenlopend. Soms is dat een kopje koffie of een dekentje, soms is dat een babbel of een luisterend oor. De gastvrouw lost vaak ook praktische problemen op, bv. een taxi regelen als dat nodig is. Er is ook aandacht voor het sociale aspect en patiënten en hun familie worden niet aan hun lot overgelaten als ze weer naar huis keren. Het

zijn eenvoudige dingen, die veel betekenen op een moeilijk moment. Artsen en verpleegkundigen hebben hier niet altijd de tijd voor, zij moeten immers alweer verder naar de volgende patiënt.

De gastvrouw neemt bijna dagelijks ook telefonische enquêtes af bij patiënten die de dag voordien op onze Spoedgevallen. Zo kunnen we sneller bijsturen en kijken wat we kunnen verbeteren, als patiënten ergens niet tevreden over zijn. We zien ook de klasieke tevredenheidsenquêtes die we maandelijks afnemen, positief evolveren. Onze VIP-missie - vriendelijke, inlevende en professionele zorg - werpt zijn vruchten af, en bij artsen en verpleegkundigen is er ondanks de vaak urgente werkomstandigheden op Spoedgevallen meer aandacht voor een goede communicatie met patiënten en hun familie. We zijn ervan overtuigd dat de gastvrouw een volgende professionele stap is in de VIP-beleving van de zorg op onze spoedafdeling. In maart 2016, na afloop van het proefproject, kreeg de functie dan ook een vast karakter.

> Centraal crisisalarmsysteem

Sinds voorjaar 2015 beschikken we over een centraal crisisalarmsysteem. Wanneer het rampenplan in werking moet gaan, kunnen sleutelfiguren waaronder medewerkers van Spoedgevallen simpel inloggen en met een druk op een knop in minder dan dertig seconden. Voordien moesten medewerkers elkaar opbellen volgens afspraken vastgelegd in het rampenplan. Vooral voor de onthaalmedewerkers die deze cascade aan telefoons in gang moesten zetten, zijn dat stressvolle momenten. Voordelen van het centraal systeem zijn uiteraard de snelle communicatie maar ook de rapporteringmogelijkheden. Het coördinatieteam ziet heel snel welke medewerkers bereikt zijn en welke zich effectief zullen aanmelden.

Om ons medisch rampenplan en nieuwe crisisalarmsysteem te testen, namen we op 21 mei deel aan een van de rampoefeningen die de lokale hulpdiensten samen met Defensie een hele week in en rond Tienen hielden. Ons Q-team *Voorbereid zijn op noodsituaties en rampen* verzamelde en verwerkte alle feedback van medewerkers om onze paraatheid bij echte noodsituaties verder te verbeteren.

Nieuwe infrastructuur

> Wereldprimeur mobiele unit tijdens verbouwing sterilisatieafdeling

Zonder sterilisatieafdeling geen operaties, geen bevallingen en ook geen onderzoeken. Alle medische instrumenten die in ons ziekenhuis worden gebruikt, passeren eerst via de centrale sterilisatieafdeling voor reiniging, desinfectie en sterilisatie. Dit is nodig om besmetting en infecties te voorkomen. Toen de vernieuwing van de centrale sterilisatieafdeling op Campus Mariëndal zich opdroeg, was de hamvraag dan ook: Waar moeten de sterilisatieactiviteiten tijdens de werkzaamheden gebeuren?

Binnen onze muren was er geen andere ruimte beschikbaar die voldoet aan alle strikte richtlijnen en de standaarden van de Europese ISO-normen. Een tijdelijke externe constructie was ook geen evidente oplossing, want dergelijke concepten bleken nog niet te bestaan. Samen met de onderzoeksfaculteit van de firma Miele dokterden we een oplossing uit, een mobiele sterilisatie-unit. Op 21 juli werd de

prefab constructie met een kraan op een parking van het ziekenhuis geplaatst en gebeurde de volgende twee maanden volledig conform alle vereisten en met hoogtechnologische toestellen de reiniging en sterilisatie van de medische instrumenten. Zelfs ons traceersysteem kon mee op de tijdelijke sterilisatieafdeling geïnstalleerd worden. Hiermee weten we op elk moment waar welke set instrumenten in gebruik is of in welke fase van het sterilisatieproces zit.

Dit unieke concept was overigens een wereldprimeur. Nooit eerder werd er buiten ziekenhuismuren een mobiele unit voor sterilisatie opgezet. Al snel bleek er dan ook interesse uit binnen- en buitenland, want ziekenhuizen wereldwijd die hun sterilisatieafdeling willen vernieuwen, botsten op hetzelfde probleem dat ze met hun activiteiten moeten uitwijken tijdens de werkzaamheden.



Ondertussen kreeg de centrale sterilisatieafdeling binnen de muren een complete *make-over*. De vuile, reine en steriele zones werden architecturaal volledig van elkaar afgesloten en werden uitgerust met ultramoderne apparaten. De luchtdruk is nu voor elke zone apart regelbaar dankzij speciale sluisen conform de voorschriften. Na geslaagde tests in de eerste week van oktober, volgden de technische keuring en validatie, en kon de vernieuwde afdeling open gaan. De medewerkers van de sterilisatieafdeling zijn erg tevreden over hun nieuwe werkplek: veel ruimer, lichter en comfortabeler om in te werken. Bij de renovatie ging er ook veel aandacht naar ergonomie en een efficiënte organisatie van de werkplek.

De mobiele sterilisatie-unit op de parking van Campus Mariëndal werd met de grote middelen verwijderd en was luttele dagen later al op weg naar Zwitserland om een ander ziekenhuis uit de nood te helpen dat zijn sterilisatieafdeling wil verbouwen, het Hôpital intercantonale de la Broye.





> Nieuwe endoscopieafdelingen in Tienen en Aarschot

Het grootste project in ons verbouw- en renovatieprogramma van 2015 waren de werkzaamheden voor endoscopie. Endoscopie is de verzamelnaam voor inwendige onderzoeken waarbij met een dun buisje met lens of camera (endoscoop) in een orgaan wordt gekeken. Voorbeelden zijn de bronchoscopie (luchtwegen), gastroscopie (maag) en coloscopie (darm).

Endoscopische onderzoeken gebeuren steeds meer in dagopname. Ook de screening op dikkedarmkanker deed het aantal coloscopieën in ons dagziekenhuis fors toenemen, met meer dan twintig procent in minder dan drie jaar tijd. Een uitbreiding en modernisering van onze endoscopieafdelingen in Medisch Centrum Tienen en Aarschot drongen zich op om te kunnen blijven voldoen aan de groeiende vraag naar dit type onderzoek.

In geen van onze beide medisch centra kon deze modernisering door aanpassing van de bestaande locatie. Er kwam infrastructureel dus meteen een volledig nieuw concept aan te pas. Met de nieuwe afdelingen hebben we dan ook twee vliegen in één klap geslagen:

de capaciteit is groter en tegelijk voldoen we aan nieuwe technisch-infrastructurele vereisten en kwaliteitsnormen zoals gehanteerd door de Vlaamse zorginspectie en onze accrediteringsinstelling NIAZ. Zo ligt de ruimte waar de endoscopen gewassen, gesteriliseerd en bewaard worden, afgescheiden tussen de twee onderzoekskalen, met daarin een strikte ruimtelijke scheiding tussen de 'vuile zone' (met voorspoelbakken en wasmachines) en de 'zuivere' zone' met doorgeefluiken en doorgeefdroogkasten.

Elke endoscopieafdeling kreeg een extra onderzoekskaal en beschikt nu over twee ruime endoscopiezalen. Patiënten ondervinden meer comfort wanneer ze op onderzoek komen. De endoscopieafdeling kreeg immers een eigen dagzaal, die aansluit op de onderzoekskalen en in Tienen ook op de raadplegingslokalen. Er is sanitair met wastafel en kluisjes waarin patiënten hun persoonlijke bezittingen kunnen opbergen. De ingrijpende werkzaamheden gebeurden geheel volgens planning. Op 14 januari 2016 werd de nieuwe endoscopieafdeling in Tienen officieel ingehuldigd in aanwezigheid van de pers, in Aarschot gebeurde dat op 4 februari.



Digitaal vooruit

> Financieel departement in de ban van Platform

Begin mei hebben de collega's van het departement Financiën & ICT de aftrap gegeven voor een groots project dat ze Platform hebben gedoopt. De afkorting staat voor 'Processen Logistiek, Aankopen & Financieel op RZ Tienen maat' en maakt meteen duidelijk dat er heel wat diensten bij betrokken zijn.

Over een periode van anderhalf jaar tijd zullen alle logistieke, aankoopgerelateerde en financiële processen geïntegreerd worden in één ERP-softwarepakket. ERP staat voor *Enterprise Resource Planning* en verwijst naar een computerprogramma dat logistieke en financiële processen in een bedrijf ondersteunt en integreert. Ons ziekenhuis gaat hiervoor met de firma Xperthis in zee. Deze leverancier kwam als beste naar voren uit een Europese openbare aanbesteding die enkele maanden heeft geduurd. Hun product 'xperthis EPR4HealtCare product' van SAP wordt al in een 40-tal Belgische ziekenhuizen gebruikt.

Dankzij Platform kunnen we veel meer processen in aankoop, voorraad en boekhouding automatiseren en informatiseren, wat de efficiëntie en de kwaliteit ervan sterk zal verhogen. Platform zal snellere en correctere financiële cijfers kunnen geven die de basis vormen voor een gezond en toekomstgericht financieel beleid van ons ziekenhuis.

Dergelijk groot project vergt van veel medewerkers een andere manier van werken in de toekomst en moet in fases worden uitgevoerd. Een zware en intensieve opdracht voor de betrokken diensten maar de hele organisatie zal er de vruchten van plukken. Zo zal elke bestelling volledig digitaal kunnen verlopen. Vanaf januari 2016 kunnen de eerste afdelingen hun wondpleisters, infusen, spuiten, isotopen, balpennen enzovoort bestellen in de online webshop van het magazijn, met een catalogus op maat van hun afdeling.

> Digitaal pakket voor Kine-Ergo-Logo

Begin december namen de kinesisten, ergotherapeuten en logopedisten het softwarepakket Oxygen in gebruik. Met deze digitalisering zijn de zorgverleners van een hoop administratie af en krijgen ze extra zuurstof en tijd voor hun patiënten. Gedaan met papieren fiches van hun 'prestaties' bij patiënten. Alle wettelijke documenten kunnen ze nu rechtstreeks in het systeem beheren: aanvragen, voorschriften, zorgschema's, oefenprogramma's, Riziv-nomenclatuurnummers, verslagen, testen ... Dankzij de collega's van ICT zijn de verslagen automatisch gekoppeld aan het elektronisch medisch dossier van de patiënt. Zo kan de doorverwijzende arts de evolutie van zijn patiënt makkelijk opvolgen.





> Applicatie voor betere organisatie van schoonmaak

Onze schoonmaakcollega's kunnen voortaan de patiëntenontslagen op scherm raadplegen. Onze dienst ICT ontwikkelde de toepassing voor hen op voorstel van diensthoofd Schoonmaak Joeri Verjans omdat ze zo hun werk beter kunnen organiseren en heel wat tijdswinst kunnen boeken.

Op een overzichtsscherm krijgen ze per gang op de patiëntenafdeling te zien welke taken nog moeten gebeuren, welke patiëntenkamers vrij zijn of vrij komen, en welke kamers snel opnieuw bezet zullen zijn. Die laatste kamers geven ze dan de voorrang, zodat ze snel beschikbaar zijn voor de patiënt. Vroeger kostte dat veel telefoontjes tussen verpleging en schoonmaak, die de zorg onnodig stoorden, en veel onnodig heen en weer geloop. De applicatie is gekoppeld aan het elektronisch dossier van de patiënt, uiteraard zonder dat inhoud van dat dossier zichtbaar is voor de schoonmaakmedewerker. Door het ontslag van hun patiënten tijdig te plannen en te registreren kunnen artsen dus niet alleen de werkorganisatie van de verpleging maar ook die van de schoonmaakcollega's heel wat vooruithelpen.

> Nieuwe online kwaliteitsbibliotheek Infoland

We stellen met zijn allen steeds meer kwaliteitsdocumenten op in ons ziekenhuis. Dit tot grote tevredenheid van onze dienst Kwaliteit & Procesoptimalisatie, maar die wil al deze documenten ook op een veilige, efficiënte en gebruiksvriendelijke manier kunnen beheren. Daarom gingen we op zoek naar een geschikt documentbeheersysteem. Uiteindelijk werd voor iDocument gekozen, een webgebaseerde softwaretoepassing van de firma Infoland, tevens de leverancier van ons incidentmeldsysteem.

In Infoland is de geschiedenis van elk document volledig traceerbaar: wie schrijft, wat verandert, wanneer werd iets veranderd, enzovoort. Met zogenaamde schrijf- en leesrechten kun je in het systeem vastleggen wie toegang krijgt tot welke documenten en ze mag bewerken. Daarnaast kunnen we deze online bibliotheek ook organiseren op het niveau van een afdeling. Het Klinisch Labo testte dit als eerste uit. Begin 2016 ging Infoland online en werd het de nieuwe online poort tot alle kwaliteitsdocumenten in onze ziekenhuis, zoals procedures, werkinstructies, staand orders, handboeken en normensets.

> Nieuwe website Bevallen in Tienen op maat van aanstaande ouders

Zijn er tips om gezond zwanger te worden? Wat gebeurt er op de vroegvrouwenraadpleging? Kan ik bij mijn eigen gynaecoloog bevallen? Mag mijn partner bij mij op de kamer overnachten? Op deze en andere vragen krijgen toekomstige mama's en papa's een antwoord op onze nieuwe deelsite www.bevallenintienen.be.

Goed voorbereid zwanger worden, regelmatige controles om de zwangerschap zo probleemloos mogelijk te laten verlopen: de gynaecoloog, huisarts en vroedvrouw volgen een zwangerschap samen op met de aanstaande ouders. Op de site bundelen we informatie over deze opvolging, het verloop van de bevalling en de kraamzorg. Een filmpje biedt een inkijk op de afdeling en laat enkele zorgverleners aan het woord. Ook de praktische gegevens over de rondleidingen en infosessies van onze vroedvrouwen en over de infoavonden van Kind & Gezin in ons ziekenhuis vind je op deze site. En dan zijn er nog 'administratieve' zaken waar zwangere koppels het best tijdig van op de hoogte zijn, zoals moeder- en vaderschapsrust, kraamgeld, de melding van de geboorte en de erkenning van de baby.



Patiëntendag obesitas

Onze patiëntendag van 6 juni was een schot in de roos. Het initiatief van de abdominaal chirurgen bracht ruim 130 geïnteresseerden naar zaal Manège in Tienen. Het evenement was in de eerste plaats bedoeld voor patiënten die een maagverkleinende ingreep hebben gehad, maar iedereen die meer wilde weten over obesitaschirurgie was welkom. Er waren lezingen over de operatietechnieken (*foto boven: demo laparoscopie*) en over de voedingsaspecten en psychologische effecten van een maagverkleining, naast getuigenissen van patiënten.



Bezoekers konden hun kapsel in model laten brengen of make-up advies krijgen bij de leerlingen haartooi en schoonheidsverzorging van PISO Tienen. Er waren ook een bewegingscoach en een stijlconsulent. Onze diëtisten stonden klaar met smoothies en voeding- en dieettips en de kok van onze Centrale Zorgkeuken demonstreerde in zijn kookatelier hoe je kleine gezonde hapjes kunt maken (*foto onder*).

Symposia

> Sterk symposium over vroegtijdige zorgplanning

Op 9 juni nodigde ons ethisch comité medewerkers, huisartsen en andere externe partners uit in CC De Kruisboog over een heel actueel thema: tijdige planning van de zorg in de laatste levensfase. Meer dan 100 deelnemers hoorden een persoonlijk getuigenis over levenseindebeslissingen van ethicus Magda Van de Wiele. Prof. dr. Jan De Lepeleire van het Leuvense centrum voor huisartsengeneeskunde was uitgenodigd om de richtlijn vroegtijdige zorgplanning uit 2014 toe te lichten. Onze geriater dr. Anne Beyen ging dieper in op de medische indicaties en jurist Tom Goffin, extern lid van ons ethisch comité, maakte een aantal juridische kanttekeningen.

> Dr. Ivo Vanderlinden uitgewuifd

Onze dienst Gastro-enterologie organiseerde op 15 oktober een symposium over leveraandoeningen en maakte van de gelegenheid gebruik om afscheidnemende collega dr. Ivo Vanderlinden (foto rechts) uit te wuiven en nieuwe collega

dr. Frederik Temmerman voor te stellen. Eind 2015 trok dr. Ivo Vanderlinden de deur van zijn kabinet definitief achter zich dicht en zette na 34 jaar een punt achter zijn medische carrière, die hij afsloot als diensthoofd van de groep Inwendige Ziekten. Hiermee verliet het ziekenhuis een van de boegbeelden die er vanaf het prille begin bij waren. De aanwezigheid van vele collega's op het symposium en hun ludieke huldiging zorgden voor een hartelijke sfeer.





Haak-in op Wereldprematuuredag

Op 17 november was de cafetaria van Campus Mariëndal het decor voor een Haak-in ter gelegenheid van Wereldprematuuredag. De vzw CoCopus haakt, verzamelt en verdeelt octopusjes aan de neonatologie-afdelingen van de Hagelandse ziekenhuizen. Een octopusknuffel in de couveuse helpt voorkomen dat de te vroeg geboren baby's aan de slangetjes en draden op hun lichaampje trekken.

Kunst in het ziekenhuis

Kunst inspireert, troost, verstrooit. Kunst werkt helend en past binnen onze VIP-visie op zorg. Daarom zijn in ons ziekenhuis voortaan werken te zien van kunstenaars uit de regio in tijdelijke tentoonstellingen. We gingen in 2015 van start met schilderijen van kok-kunstenaar Giamba uit Tienen. Familie uit zijn vaderland Italië kwam speciaal voor de vernissage op 22 november overgevlogen. De werken zijn te bekijken in Medisch Centrum Tienen en in Campus Mariëndal.



Hartslag met zorgpartners

De valreep van 2015 verscheen een bijzondere editie van ons medisch magazine *Hartslag*. Onze diensten Geriatrie, Neurologie en Spoedgevallen maakten in samenwerking met externe partners een special rond ouderenzorg. De redactievergaderingen met vertegenwoordigers van

huisartsen, kinesisten, thuiszorgdiensten, woonzorgcentra, Broeders Alexianen, OCMW Tienen een eerstelijnsorganisatie SEL GOAL waren tevens boeiende discussies over hoe die samenwerking meer en betere vorm kan krijgen. Te lezen via www.rztienen/Hartslag.



Music for a smile

Na het succes van twee jaar geleden haalden onze medewerkers in de maand december opnieuw alles uit de kast voor *Music for a smile*, een grote benefietactie van de vriendenkring van het ziekenhuis naar aanleiding van *Music for Life* van Studio Brussel.

16, 17 en 18 december waren bijzondere dagen. Zes collega's lieten zich drie dagen en twee nachten opsluiten in het bekende 'glazen huis', op de parking van Campus Mariëndal, voor een live marathonuitzending in samenwerking met en op de frequenties van de stadsradio's Tienen en Aarschot en Radio Touring. Het slotevenement startte met een *Santa Claus Run* van het glazen huis naar de Grote Markt van Tienen en eindigde in een warme en uitbundige eindejaarsfeest met de bekendmaking van de opbrengst. Dankzij de meer dan 30 acties van onze medewerkers en sympathisanten konden we in totaal ruim 30.000 euro schenken aan mooie projecten uit de regio: 't Prieltje en Akabe Blits (*Anders kan best – Bijzondere leden in Tiense scouts*), die beide zorg dragen voor kinderen en jongeren met een beperking, en de vzw PANAL, die de palliatieve zorg voor ongeneeslijk zieke patiënten in de regio Leuven wil ondersteunen.



Missie

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

Visie

1. Alle patiënten kunnen bij ons terecht voor een snelle en professionele diagnose, en voor een optimale specialistische behandeling.
2. We munten uit in een professionele, vriendelijke en inlevende omgang met patiënten en met elkaar. We zijn ervan overtuigd dat je door deze drie basiswaarden zeer tevreden patiënten krijgt en een inspirerend en motiverend werkklimaat creëert dat samenwerking, persoonlijke ontwikkeling en het opnemen van verantwoordelijkheid stimuleert.
3. We leveren aan elke patiënt kwaliteitsvolle zorg, met bijzondere aandacht voor patiëntveiligheid, en toetsen die aan (inter)nationale normen en standaarden. We leggen verantwoording af over onze zorgkwaliteit en informeren het publiek en onze partners hierover.
4. We streven naar een efficiënte organisatie van de zorg rond de patiënt. Dit veronderstelt ook overleg met en inspraak van de patiënt. We bouwen onze zorg uit met andere zorgverleners en gezondheidsvoorzieningen. We engageren ons ook buiten de ziekenhuismuren in preventie en hulpverlening.
5. We voeren een duurzaam financieel en materieel beleid opdat we met de beschikbare middelen de best mogelijke zorg kunnen leveren.

Directiecomité

(juni 2016)

Voorzitter

Dr. Hans Struyven, algemeen directeur

Leden

Dr. Luc Belmans, directeur Medische diensten & Systemen

Micheline Lefèvre, directeur Verpleegkundige & Paramedische diensten

Raf Lemmens, directeur HR & Administratie, directeur Facilitaire diensten a.i.

Dr. Frank Martens, directeur Beleidsondersteuning, directeur Financiën a.i.

Raad van bestuur

(juni 2016)

Voorzitter

Nancy Vansteenkiste

Leden

Jules Albrechts, dr. Anne Beyen, Jos Bosmans, Rik Branson, Bert De Bakker, prof. dr. Paul De Leyn, Annemie Glorieux, dr. Mia Honinckx (secretaris), Bert Meulemans, prof.em. Herman Nys, Guido Poffé, dr. Stefan Poelmans, dr. Raf Verscuren

Campus Mariëndal

Kliniekstraat 45 - Tienen

Raadplegingen

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

Medisch-technische diensten

anatomopathologie • endoscopie •
kinesitherapie • klinisch labo •
functieonderzoeken • radiologie (RX, CT, MRI,
echografie) • nucleaire geneeskunde •
operatiekwartier • medisch-technische
onderzoeken (longfunctie, EEG, EKG)

Hospitalisatie

geriatrie • heilkunde • intensieve zorgen •
inwendige ziekten • kort verblijf • materniteit •
neonatalogie • pediatrie • telemetrie

Chirurgisch dagziekenhuis

Spiedopname

Campus St.-Jan

Houtemstraat 115 - Tienen

Raadplegingen

diëtiëk • endocrinologie • 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 heilkunde • anesthesie • cardiologie
• dermatologie • diëtiëk • endocrinologie •
fysische geneeskunde • gastro-enterologie •
geriatrie • gynaecologie-verloskunde • mond-
kaak-aangezichtsheelkunde • neurochirurgie •
neurologie • neus-keel-oren • oftalmologie •
orthopedie-traumatologie • pediatrie •
pneumologie • urologie • vaatheelkunde

Medisch-technische diensten

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

Dagziekenhuis

Oogkliniek



ledereen **VIP***

* vriendelijk, inlevend en **p**rofessioneel

RZ Heilig Hart Tienen vzw

Kliniekstraat 45 | 3300 Tienen

(t) 016 80 90 11 | www.rztienen.be