2016 JAARVERSLAG

rz tienen
regionaal ziekenhuis
heilig hart tienen vzw

JAARVERSLAG
2016

Inhoud

5 feiten & cijfers

13 kwaliteit & vernieuwing

23 buiten de (m)uren

26 missie & bestuur

27 medisch aanbod

Voorwoord

2016 stond voor ons ziekenhuis vooral in het teken van de voorbereidingen op de NIAZ Qmentum-audit voor accreditering. Alle prioriteit ging naar de verdere implementatie van ons kwaliteitssysteem. De NIAZ-motor draaide op volle toeren in ons medisch en zorgdepartement. Het Early Warning System kreeg een uitrol op alle verpleegafdelingen en er werd hard gewerkt aan de borging van alle kwaliteitsnormenkaders. De overdracht van patiënteninformatie werd gedigitaliseerd en verder geoptimaliseerd. Elke zorgafdeling kreeg een dashboard met ziekenhuisbrede en afdelingsgebonden kwaliteitsindicatoren. De beddenherallocatie in de zomer maakte komaf met 'zonevreemde' patiënten en onnodige patiëntentransfers.

In de maandelijkse metingen op de dienst Spoedgevallen en in onze medische centra zagen we in 2016 de tevredenheid van onze patiënten verder stijgen. We organiseerden onze eerste patiëntenbijeenkomsten om rechtstreeks feedback van patiënten te krijgen en inspiratie voor verbeteracties. Ook met dat doel nemen we deel aan de halfjaarlijkse patiëntenpeiling van het VIP²-kwaliteitsproject van de Vlaamse overheid, samen met andere kwaliteitsmetingen.

We zagen in 2016 de hospitalisaties, dagopnames en raadplegingen sterk toenemen. Ook de medisch-technische diensten kenden een aanzienlijke stijging van de activiteiten. Ondanks de bijkomende besparingen van de overheid boekten we in 2016 opnieuw een mooi bedrijfsresultaat.

Het facilitair departement realiseerde in 2016 opnieuw een goed gevuld verbouw- en renovatieprogramma. Er werd een nieuwe afdeling voor beroertezorg (stroke unit) ingericht, die begin 2017 in gebruik werd genomen, en het operatiekwartier van Medisch Centrum Tienen kreeg een nieuwe operatiezaal. In Medisch Centrum Aarschot werd de oogkliniek heringericht en alle wachtzalen opgefrist. De toegankelijkheid van Campus Mariëndal verbeterde door de aanleg van een tweede bezoekersparking.

Onze ICT-experts ontwikkelden voor de diensten Radiologie en Nucleaire Geneeskunde een online platform waarop onze artsen hun onderzoeken elektronisch aanvragen en opvolgen. In het elektronisch patiëntendossier programmeerden ze heel wat extra tools die de patiëntveiligheid en zorgkwaliteit verder ten goede komen. Dankzij de opstart van massascanning zijn de papieren dossiers verder uit de kasten van het medisch archief verdreven.

Voor het department Financiën stond 2016 in het teken van de verdere uitrol van het ERP-pakket voor de financiële en logistieke processen, met onder meer ook de SAP-toepassing voor boekhouding en debiteurenbeheer. Afdelingen kunnen voortaan hun materialen online bestellen vanuit een eigen catalogus.

De gesprekken met de omringende ziekenhuizen over een regionaal zorgstrategisch plan liepen goed en resulteerden voorjaar 2017 in een intentieverklaring om de zorgvraag in de regio Oost-Vlaams-Brabant samen in te vullen.

Nancy Vansteenkiste
Voorzitter

Dr. Hans Struyven
Algemeen directeur

Juni 2017

1 Feiten en cijfers

Groei houdt aan

303	erkende bedden
279	opgestelde bedden
3	campussen met elk een dagziekenhuis
95,6	miljoen euro omzet
286.566	patiëntencontacten
184.701	raadplegingen
10.308	hospitalisaties
76.108	verpleegdagen
23.995	dagopnames
582	bevallingen
19.998	spoedopnames
106941	radiologische onderzoeken (RX, echografie, CT, MRI)
4748	nucleaire onderzoeken
21421	ingrepen in de 3 operatiekwartieren

We hadden in 2016 in totaal 286.566 patiëntencontacten, een stijging met 2,99% tegenover 2016. Het is de som van alle raadplegingen, onderzoeken, dagopnames, hospitalisaties en ambulante zorg, op onze drie campussen.

We zagen 5.412 of 3,02% meer patiënten op onze raadplegingen en behandelden 3,63% meer patiënten in onze dagziekenhuizen. De hospitalisaties (opnames met overnachting) stegen met 3,3% naar 10.308. De gemiddelde verblijfsduur daalde in 2016 verder met 3,92% tot 7,36 dagen.

Er kregen 21.421 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 9,8% meer onderzoeken dan in 2015.

Regionale zorgstrategie voorbereiden

De overheid vraagt dat ziekenhuizen in een regio samen netwerken vormen en afspraken maken over het zorgaanbod, in een zogenaamd regionaal zorgstrategisch plan. Dat betekent concreet dat niet alle ziekenhuizen alle zorgprogramma's zullen kunnen aanbieden, en dus ook dat patiënten en artsen zich in de toekomst meer moeten verplaatsen voor specialistische zorg. De overheid wil dat de netwerken tegen eind 2017 vastliggen.

Ons ziekenhuis voerde in 2016 voorbereidende gesprekken met UZ Leuven, AZ Diest en Heilig Hart Leuven. Samen vormen we het zorggebied Oost-Vlaams-Brabant. Voorjaar 2017 leggen we in een gezamenlijke intentieverklaring vast dat we samen bekijken hoe medische (en ook andere) diensten kunnen samenwerken, zonder hierbij de eigenheid en specificiteit van elk ziekenhuis te verliezen. Vanaf dan wordt de zorgsamenwerking verder uitgebouwd vanuit deze vier ziekenhuizen in Oost-Vlaams-Brabant, specifiek in functie van de zorgvraag van de regio Oost-Vlaams-Brabant. Dit moet in de regio leiden tot verbetering in efficiëntie en verbeterde kwaliteit van zorg.

Medewerkers

957	medewerkers
805	personeelsleden (personen)
42,2	procent voltijdse personeelsleden
81,6	procent vrouwelijke personeelsleden
19,1	jaar gemiddelde anciënniteit
152	artsen (incl. toegelaten artsen) arts-assistenten
14.524,65	uren opleiding
93	procent van de medewerkers volgde minstens 1 opleiding

Personeel & artsen

Eind 2016 telde onze medewerkersploeg 805 personeelsleden en 107 artsen die aan ons ziekenhuis verbonden zijn. Het medisch korps telde daarnaast nog 33 toegelaten artsen en 12 arts-assistenten.

We kregen 77 nieuwe personeelsleden, 66 collega's gingen uit dienst. We trokken 7 nieuwe artsen aan, voor de disciplines anesthesie, gynaecologie, klinisch biologie, neurologie, oftalmologie, pediatrie en pneumologie.

Stagiairs

Er liepen maar liefst 495 studenten stage in ons ziekenhuis, van wie 328 in het departement Zorg. Onder hen ook 95 studenten Geneeskunde, en 12 studenten die een inleefmoment of kijkstage volgden.

Vorming, training & opleiding

In 2016 hebben we 14.524,65 uren en € 130.646 euro besteed aan opleiding van onze medewerkers. Ons eigen vormingsaanbod telde 78 opleidingen en er werden 196 externe opleidingen gevolgd. 93% van onze medewerkers volgde minstens 1 opleiding. Het vormingsaanbod voor 2017 hebben we net als vorig jaar samen met de HR-dienst van RZ Heilig Hart Leuven voorbereid. Ons ziekenhuis investeerde ook in een e-learningpakket, dat voorjaar 2017 online gaat.

Het vormingspakket voor 2016 was het resultaat van een samenwerking met RZ Heilig Hart Leuven. Beide ziekenhuizen bereiden volop een accreditering met NIAZ voor en stemden hun opleidingsaanbod hier volledig op af: brandpreventie, rampenopleiding, omgaan met agressie, handhygiëne en infectiepreventie, persoonlijke beschermingsmiddelen, patiëntveiligheid, infuuspompen, medicatieveiligheid en reanimatietechnieken. Deze verplichte NIAZ-opleidingen piekten in de top-10 van de gevolgde opleidingen in 2016.

Speeddate studenten verpleegkunde

Op 12 maart konden studenten verpleegkunde in opeenvolgende korte babbels kennismaken met verpleegkundigen van verschillende afdelingen. Zo kregen ze in een mum van tijd een goed beeld over de mogelijkheden in ons ziekenhuis. Nadien konden ze aansluiten bij ons medewerkersfeest (zie pag. 24) en zo meteen proeven van de sfeer onder collega's.

Tevredenheidsenquête

In 2016 hielden we onze tweejaarlijkse tevredenheidsenquête onder de medewerkers. De hele maand december konden personeelsleden en artsen hun mening geven over werken in ons ziekenhuis. Voor het eerst deed iedereen dat online. Aspecten als algemene tevredenheid, het takenpakket, de uitdaging in de job, de werksfeer, samenwerking binnen de eigen dienst en met andere diensten, de leidinggevende, het directiecomité, informatie en communicatie, veiligheid werden anoniem bevraagd.

De helft van de artsen en personeelsleden (55,5%) heeft deelgenomen aan de enquête. De kwaliteitsdienst analyseerde de resultaten. We scoren net zoals in 2014 bijzonder hoog voor algemene tevredenheid, samenwerking, teamoverleg en communicatie. Verbeterpunt blijft voldoende personeelsbestaffing.

- **92,4%** is algemeen tevreden
- **96%** ervaart steun van collega's op zijn afdeling
- **94,6%** ervaart plezier in het werk
- **94,5%** vindt zijn werkomgeving veilig
- **93,3%** van de medewerkers vindt dat er voldoende rekening wordt gehouden met verlofwensen
- **91,1%** van de medewerkers vindt dat in ons ziekenhuis professioneel gewerkt wordt
- **89,7%** werkt graag samen met collega's van andere afdelingen
- **87,1%** vindt de werksfeer in het ziekenhuis goed
- **85,2%** vindt zijn diensthoofd bekwaam in leiding geven

Financieel resultaat

Dankzij strikte budgetopvolging en begrotingscontroles slagen we in onze ambitie om een winst te behalen tussen 1,0% en 2,0% van onze omzet. Het courant resultaat bedraagt 1,4%. Hiermee blijven we op koers om voldoende reserve op te bouwen om op termijn een nieuwe campus te kunnen realiseren.

Het goede resultaat is te danken aan de toename van de totale bedrijfsopbrengsten met 2,2% door activiteitsgroei, en van het financieel resultaat met 1,4% dankzij schuldenafbouw. Waakzaamheid over de bedrijfskosten blijft geboden. Het is ook afwachten wat de gevolgen zullen zijn van het nieuwe model van ziekenhuisfinanciering dat momenteel door de federale overheid wordt uitgewerkt.

Balans 2016 (in € 1.000)			
Activa		**Passiva**	
Vaste activa	**37.320**	**Eigen vermogen**	**42.863**
Oprichtingskosten	0	Geplaatst kapitaal	7.801
Immateriële vaste activa	964	Herwaarderingsmeerwaarden	591
Materiële vaste activa	36.343	Reserves	7.251
Financiële vaste activa	14	Overgedragen winst	20.841
Vlottende activa	**45.485**	Investeringssubsidies	6.378
Vorderingen op meer dan 1 jaar	848	Sluitingspremie	0
Voorraden & bestelling in uitvoering	893	**Vreemd vermogen**	**39.943**
Vorderingen op ten hoogste 1 jaar	27.228	Voorzieningen voor risico's	4.751
Geldbeleggingen	1.748	Schulden op meer dan 1 jaar	11.186
Liquide middelen	14.096	Schulden op ten hoogste 1 jaar	23.999
Overlopende rekeningen	672	Overlopende rekeningen	6
Totaal activa	**82.806**	**Totaal passiva**	**82.806**

Resultaat 2016 (in € 1.000)	
Bedrijfsopbrengsten	**100.179**
Omzet	95.603
Geactiveerde interne productie	0
Overige bedrijfsopbrengsten	4.576
Bedrijfskosten	**99.677**
Voorraden & leveringen	18.935
Diensten & bijkomende leveringen	37.642
Bezoldigingen & sociale lasten	36.934
Afschrijvingen & waardeverminderingen op vaste activa	5.222
Waardeverminderingen op vlottende activa	-205
Voorzieningen op risico's & kosten	571
Overige bedrijfskosten	578
Netto bedrijfsresultaat	**502**
Financiële opbrengsten	1.387
Financiële kosten	525
Financieel resultaat	**862**
Courant bedrijfsresultaat	**1.364**
Uitzonderlijke opbrengsten	776
Uitzonderlijke kosten	674
Resultaat van het boekjaar	**1.466**

Tevredenheid patiënten

Vlaamse Patiënten Peiling

In 2016 namen we opnieuw deel aan de *Vlaamse Patiënten Peiling*. Dat is een enquête bij patiënten in de ziekenhuizen die kadert in het kwaliteitsindicatorenproject van de overheid, VIP². 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 2016 gemiddeld een 8,7/10. 58% van de patiënten geeft 9/10 of 10/10. 90% gaf een score van 8/10 of meer!
- Ongeveer 80% van de patiënten vindt de artsen en verpleegkundigen altijd vriendelijk en beleefd.
- Bijna 90% van de patiënten die voor een operatie komen, gaf aan vooraf voldoende informatie te hebben gekregen van de arts over hoe ze zich moeten voorbereiden op de opname.
- 88% van de patiënten voelt zich bij het ontslag uit het ziekenhuis ook klaar om naar huis te gaan; 88% zegt informatie te hebben gekregen over de verdere behandeling na het ontslag.
- 78% voelt zich bij onze medewerkers in veilige handen.
- Bijna 80% zegt dat de ziekenhuismedewerkers zijn privacy respecteerden tijdens onderzoeken en in de zorg.
- 95% zou het ziekenhuis zeker wel of waarschijnlijk aanbevelen bij anderen.

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 39% van de patiënten dat ze gestimuleerd werden om mee te beslissen over de keuzes.

We kregen gemiddeld een 8,7/10 van onze patiënten

Tevredenheidsmetingen spoedpatiënten

Sinds 2016 gebeuren de tevredenheidsenquêtes op de dienst Spoedgevallen maandelijks. Dankzij deze systematische metingen kunnen we sneller bijsturen waar nodig.

- Gemiddeld 80% van de spoedpatiënten was algemeen tevreden en gaf een score van 8 of meer op 10. 30% was zelfs uiterst tevreden en gaf een score van 9/10 of 10/10.
- Gemiddeld 90% van de spoedpatiënten vindt het personeel op onze Spoedafdeling vriendelijk en gaf hiervoor een score van 8 of meer op 10. Ongeveer 60% beoordeelde de spoedmedewerkers als zeer vriendelijk en gaf een 9/10 of 10/10.
- Gemiddeld 85% van de spoedpatiënten gaf aan voldoende informatie te hebben gekregen bij hun ontslag uit het ziekenhuis.

Tevredenheidsmetingen dagziekenhuizen

Ook in onze dagziekenhuizen bevragen we onze patiënten sinds 2016 maandelijks.

- Meer dan 96% van de patiënten is algemeen tevreden over onze dagziekenhuizen en gaf een score van 8 of meer. 73% gaf aan uiterst tevreden te zijn met een score van 9/10 of 10/10.
- Meer dan 75% van de patiënten gaf een score van 9/10 of 10/10 voor de vriendelijkheid van het personeel in onze dagziekenhuizen. Meer dan 95% gaf een score van 8 of meer.
- Meer dan 75% van de patiënten geeft een 9/10 of 10/10 voor de wachttijd na de ingreep in het dagziekenhuis. Gemiddeld 95% gaf een score van 8 of meer.

Patiëntenbijeenkomsten

De ervaring van onze patiënten is voor ons van groot belang want ze bevat vaak nuttige tips om onze zorg verder te verbeteren. In 2016 zijn we gestart met een nieuw initiatief. Patiënten die een verblijf in ons ziekenhuis achter de rug hebben, nodigen we uit om deel te nemen aan een patiëntenbijeenkomst. Door patiënten samen in gesprek te laten gaan over de medische behandeling, de zorg en de andere aspecten van hun verblijf in ons ziekenhuis, willen we leren hoe we onze zorg nog patiëntgerichter kunnen maken. Het panelgesprek gebeurt onder leiding van iemand die niet in het ziekenhuis werkt (in 2016 was dat telkens een huisarts). De gesprekken worden opgenomen en nadien anoniem verwerkt.
Het initiatief werd in december herhaald voor de eigen medewerkers die in ons ziekenhuis zelf patiënt waren of begeleider van een naast familielid. Doel is om leerpunten te vernemen om onze werkwijzen en zorgprocessen te verbeteren.

2

Kwaliteit en vernieuwing

Met digitale vaart richting NIAZ-audit

Revisie van ruim 400 procedures in Infoland

Begin 2016 stapten we over op Infoland voor het beheer van al onze procedures, werkinstructies, staand orders enzovoort. Met dit elektronische documentenbeheersysteem beheren we al onze kwaliteitsdocumenten volledig digitaal, van bij de ontwikkeling tot aan de revisie. Meer dan 400 kwaliteitsdocumenten werden gereviseerd in 2016 en onze digitale kwaliteitsbib werd verder aangevuld met nieuwe procedures.

Early Warning System (EWS)

Na een geslaagde proefrit op de afdeling Geneeskunde 1 werden vorig jaar EWS-monitors aangekocht voor alle verpleegafdelingen. Hiermee controleren en registreren de verpleegkundigen meermaals per dag vitale parameters bij de patiënt en kunnen ze een plotse achteruitgang van een patiënt snel herkennen (early warning = vroegtijdige waarschuwing). De monitor is eigenlijk een zuurstofsaturatiemeter, bloeddrukmeter, thermometer en polsmeter in één. Bijkomend registreren de verpleegkundigen parameters als urine, bewustzijn en ademhaling in de monitor. Het afnemen van de parameters verloopt heel snel. Dat betekent extra tijd die naar directe patiëntenzorg kan gaan. De geregistreerde parameters worden van de EWS-monitor doorgestuurd naar het elektronisch patiëntendossier. Hier wordt dan automatisch de EWS-score berekend. Deze score is een hulpmiddel om een achteruitgang van de toestand van de patiënt te detecteren. Aan elke score is een protocol gekoppeld in het elektronisch patiëntendossier met de te ondernemen acties, bv. frequenter parameters nemen, arts of zelfs spoedarts bellen, reanimatie-oproep enzovoort. Het berekenen van de score en tonen van het actieplan gebeurt allemaal binnen een minuut.

Optimalisatie elektronische patiënteninformatie

Een transfer naar een andere afdeling of andere zorginstelling, een briefing bij een shiftwissel of een telefonische oproep naar een arts. We geven voortdurend informatie door over patiënten. Maximale elektronische registratie vermijdt dat belangrijke informatie verloren gaat én bevordert een gestandaardiseerde informatieoverdracht tussen zorgverleners. Onze ICT-afdeling ontwikkelde hiervoor specifieke rubrieken in het elektronisch patiëntendossier. Met wat slim programmeerwerk werd het ook mogelijk om risicopatiënten te laten opvallen. Patiënten met bijvoorbeeld een risico op vallen, doorligwonden, ondervoeding of trombose zijn voor de verpleging onmiddellijk zichtbaar in het elektronisch patiëntenoverzicht van hun afdeling.

Borging van kwaliteit en veiligheid

Dashboards

We meten al heel wat kwaliteitsindicatoren. Met de hulp van onze ICT-specialisten maakten de collega's van Kwaliteit & Procesoptimalisatie dashboards per verpleegafdeling: superhandig om de resultaten snel en makkelijk te kunnen raadplegen. Elk dashboard toont de resultaten van de afdeling voor de verschillende kwaliteitsindicatoren en daarnaast de ziekenhuisbrede resultaten. Het gaat onder meer over valincidenten, handhygiëne, screening op ziekenhuisinfecties (MRSA), incidentmeldingen en pijn. De cijfers kleuren groen, oranje of rood. Zo zien de teams in één oogopslag hoe ze scoren. Voor elke indicator is er een toelichting met streefcijfer. Voor de hoofdverpleegkundige is het een overzichtelijk hulpmiddel om de kwaliteitsindicatoren samen met het team te bespreken aan de 'kwaliteitsmuur' van hun afdeling.

Meldcultuur stimuleren

In 2016 werd gewerkt aan een snellere en transparantere opvolging van de incidentmeldingen. De dienst Kwaliteit & Procesoptimalisatie levert aan elke afdeling een maandrapport van hun incidentmeldingen en de opvolging ervan, zodat het team dit samen met de andere dashboardcijfers aan zijn kwaliteitsmuur kan bespreken. De zorgverleners gaan na en of er iets in de praktijk moet veranderen om te voorkomen dat het incident nog voorvalt.

Q-walks

Onze manier van werken overeenstemmen met de kwaliteitsnormen van de internationale accrediteringsinstelling NIAZ. Dat hebben onze Q-teams en interne auditoren de voorbije twee jaar voorbereid. In 2016 kwam het er op aan om nieuwe of aangepaste processen in het dagelijkse werk in de vingers te krijgen, te toetsen en bij te sturen waar nodig. Verder aan de slag dus met de PDCA-cirkel voor borging van kwaliteit. De Q-walks op de afdelingen bleken hierbij een goede hulp en versterkten ons intern auditsysteem. Op deze kwaliteitswandelingen toetsen de directieleden de ziekenhuisbrede kwaliteitsnormen (de zogenaamde vereiste instellingsrichtlijnen of VIR's in het NIAZ-jargon) en gaan ze na of de kennis, kunde en middelen aanwezig zijn om het 100 procent goed te doen. Een directe betrokkenheid en aanwezigheid op de werkvloer die onze medewerkers wisten te appreciëren.

Beddenherallocatie

De zomervakantie stond op Campus Mariëndal in het teken van de grote beddenverhuis. De bedden voor inwendige/neurologische en chirurgische patiënten werden anders verdeeld tussen de afdelingen Heelkunde 1 en 2, Telemetrie en Kort Verblijf. Daarmee werd een aantal aanhoudende problemen opgelost die storend zijn voor patiënten en medewerkers, met name te veel 'zonevreemde' patiënten en te veel vermijdbare patiëntentransfers. Een voor de hand liggende oplossing maar wel eentje met grote gevolgen: collega's moesten hun teams verlaten, afdelingen werden heringericht en gerenoveerd. Dit terwijl het ziekenhuis op volle toeren bleef draaien!

Meer veiligheidsrondes

Ons veiligheidsbewustzijn vergroten en een ziekenhuisbrede kwaliteits- en patiëntveiligheidscultuur realiseren vormden zowat de rode draad van 2016. Een belangrijke stap voorwaarts is de systematische aanpak van de veiligheidsrondes. Het aantal veiligheidsrondes op de verpleegafdelingen steeg vorig jaar met 23%. Tijdens deze observatierondes gaan een of meerdere (referentie)medewerkers op de eigen afdeling na of alle veiligheidsaspecten gegarandeerd zijn. Dit gebeurt systematisch en onaangekondigd, aan de hand van een checklist met standaarditems als patiëntidentificatie, handhygiëne, medicatieveiligheid, valpreventie, informatieveiligheid, gebruik van de naaldcontainer en daarnaast afdelingsspecieke items. Het team bespreekt de resultaten nadien aan de kwaliteitsmuur van de afdeling en stelt verbeteracties op.

Eet(hiek)pauzes

Kwaliteitsvolle zorg verlenen is mensenwerk dat niet vrij is van moeilijke momenten of netelige kwesties. Ons ethisch comité lanceerde in 2016 de 'eet(hiek)pauzes' om in een ontspannen kader een dialoog op gang te brengen over ethische vragen waarmee we in het werk te maken (kunnen) krijgen. Het concept van een lekker broodje en een open babbel sloeg meteen aan. De eerste editie op 12 oktober werd druk bijgewoond en leverde meteen pittige discussies op over jezelf altijd met naam voorstellen en zichtbaar je badge dragen in tijden van facebook en andere sociale media.

Infrastructuur

Nieuwe bezoekersparking

Sinds de sluiting van de lyceumsite in 2015 was het tekort aan parkeerplaatsen op Campus Mariëndal vaak een bron van ergernis. We namen een externe partner onder de arm om de beschikbare ruimte beter in te richten en uit te breiden. Sinds midden maart beheert dit bedrijf de parkings op deze campus. De in- en uitrit van de bestaande bezoekersparking wisselden, de vroegere personeelsparking aan de Gilainstraat werd bezoekersparking en kreeg een gescheiden in- en uitrit. Hiermee verdubbelde de parkingcapaciteit voor patiënten en bezoekers.

Herinrichting oogkliniek Aarschot

De oogkliniek van Medisch Centrum Aarschot werd heringericht om de patiënten sneller en comfortabeler te helpen. Het aantal patiënten blijft toenemen en daarmee lopen ook de wachttijden op. De nood aan extra raadplegings- en onderzoekslokalen grepen we aan om het gebouw grondig herin te richten. De oogkliniek kreeg een nieuwe en meer logische ingang en er is extra wachtruimte gecreëerd. Het secretariaat verhuisde van een balie in de vroegere smalle entree naar de nieuwe inkomhal met meer ruimte om de vele patiënten vlot te kunnen ontvangen en in te schrijven. Dat gebeurt voortaan met een nummeringsysteem.

Opfrissing Medisch Centrum Aarschot

In het hoofdgebouw van Medisch Centrum Aarschot kregen in het voorjaar gangen en wachtzalen een opknapbeurt met her en der frisse, doordachte kleuraccenten op voorstel van een interieurarchitect. Wachtbankjes zijn vervangen door klapbare stoelen die aan de muur bevestigd zijn, voor meer ruimte en orde én een vrije vloer voor een efficiënte schoonmaak. Ook alle signalisatie is volledig vernieuwd.

Nieuwe OK-zaal in Medisch Centrum Tienen

Begin juli was de nieuwe OK-zaal in het medisch centrum van Tienen klaar. De extra zaal vormt in eerste instantie een buffer als in 2017 de werkzaamheden starten in het operatiekwartier van Campus Mariëndal. Daarna kan hij gebruikt worden om de verhoogde nood aan operatiezaalcapaciteit op te vangen.

Opfrissing Telemetrie en Heelkunde 1

In de zomervakantie werden de afdelingen Telemetrie en Heelkunde 1 vernieuwd. Bovendien verwisselden beide afdelingen van locatie met elkaar in het kader van de grote beddenherallocatie (zie pag. 14). Zo kwam Telemetrie vlak naast Intensieve Zorgen te liggen. De werkzaamheden die daarvoor nodig waren, namen de collega's van de dienst Infrastructuur voor hun rekening. Het resultaat mag er wezen: frisogende afdelingen met elk een eigen accentkleur. Zonnig geel voor Heelkunde 1 en warm bruin voor Telemetrie.

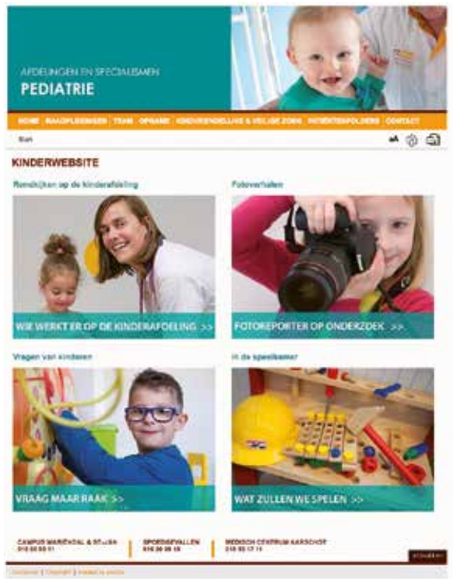
Nieuwe eenheid voor beroertezorg

De afdeling Telemetrie was nog maar net verhuisd of er werd al weer getimmerd en gehamerd. Meteen na de zomervakantie gingen er werkzaamheden van start om een volledig nieuwe afdeling voor beroertezorg in te richten, die we begin 2017 in gebruik nemen. Patiënten die door een hersenberoerte getroffen worden, kunnen we voortaan verzorgen in speciaal uitgeruste bewakingskamers. Ze krijgen er verhoogde bewaking met monitors en specifieke zorgen van een multidisciplinair team. Een gespecialiseerde afdeling beroertezorg betekent een meerwaarde voor onze regio. Hoe sneller een patiënt behandeld kan worden op een gespecialiseerde eenheid beroertezorg of stroke unit, hoe groter de kans op goed herstel of overleven.
De stroke unit beschikt over vier bedden. De verpleegpost ligt tegenover de patiëntenkamers. Door de grote ramen heeft de verpleging de patiënten continu in het gezichtsveld en kan ze de evolutie van de toestand van de patiënten voortdurend opvolgen. De parameters van elke patiënt (hartritme, zuurstofsaturatie, bloeddruk en ECG) zijn centraal en continu zichtbaar op de monitors in de verpleegpost.

Wereld beroertedag 2016
Naar aanleiding van de internationale *World Stroke Day* brachten de neurologen van ons ziekenhuis vorig jaar beroertezorg onder de aandacht. Op donderdag 27 oktober organiseerden ze een infostand in de inkomhal van Campus Mariëndal. Ze wilden zo de bewustwording en kennis over beroerte vergroten bij bezoekers en patiënten. Wat zijn de symptomen van een beroerte? Wie loopt risico op een beroerte? Hoe wordt een acute beroerte behandeld? Sensibilisering van de bevolking is nodig want tijdverlies is hersenverlies. Door snel een beroerte te herkennen en in te grijpen kan de schade aan de hersenen beperkt blijven.

Nieuwe MUG-wagen

De dienst Spoedgevallen heeft in 2016 een nieuwe MUG-wagen in gebruik genomen. De vorige had na acht dienstjaren zijn beste tijd gehad. Het ziekenhuis kon voor de nieuwe MUG-wagen rekenen op een schenking van het Tiense metaalbedrijf Affilips NV, dat op 6 juni 2016 symbolisch de sleutel overhandigde aan onze spoeddienst. De nieuwe MUG-wagen heeft net als de vorige vierwielaandrijving en werd volledig omgebouwd met een verstevigde onderkant en extra krachtige remmen. Het voertuig is uitgerust met de nieuwste technologie en voorzien van een speciale gps die kan worden geprogrammeerd in de 100-centrale. Als de 100-centrale een oproep uitstuurt, ontvangt de wagen een signaal met het adres en wordt de route automatisch berekend. Zo zijn we sneller bij de patiënt. Ons MUG-gebied strekt zich tot diep in Wallonië uit.



Nieuwe themawebsites voor patiënten

Groot en klein digitaal, en dus heeft het team van Pediatrie samen met de communicatiedienst een deelsite op kindermaat gelanceerd. Op **http://pediatrie.rztienen.be** kunnen ouders en kinderen kennismaken met onze kinderafdeling en zich samen voorbereiden op een opname in ons ziekenhuis. Kinderen kunnen mee met de jonge fotoreporter op onderzoek gaan, de operatiedag van Ella of de scan van Arne mee beleven. Mama's en papa's vinden er meer uitleg over onze VIP-zorg voor kinderen.
De site **http://heelkunde.rztienen.be** verzamelt alle patiëntenfolders van onze dienst Algemene & Abdominale heelkunde en informeert voor welke aandoeningen men bij onze abdominale chirurgen terecht kan.Eind juni gingen beide websites online.

Digitalisering vereenvoudigt administratie

Verpleging winkelt online

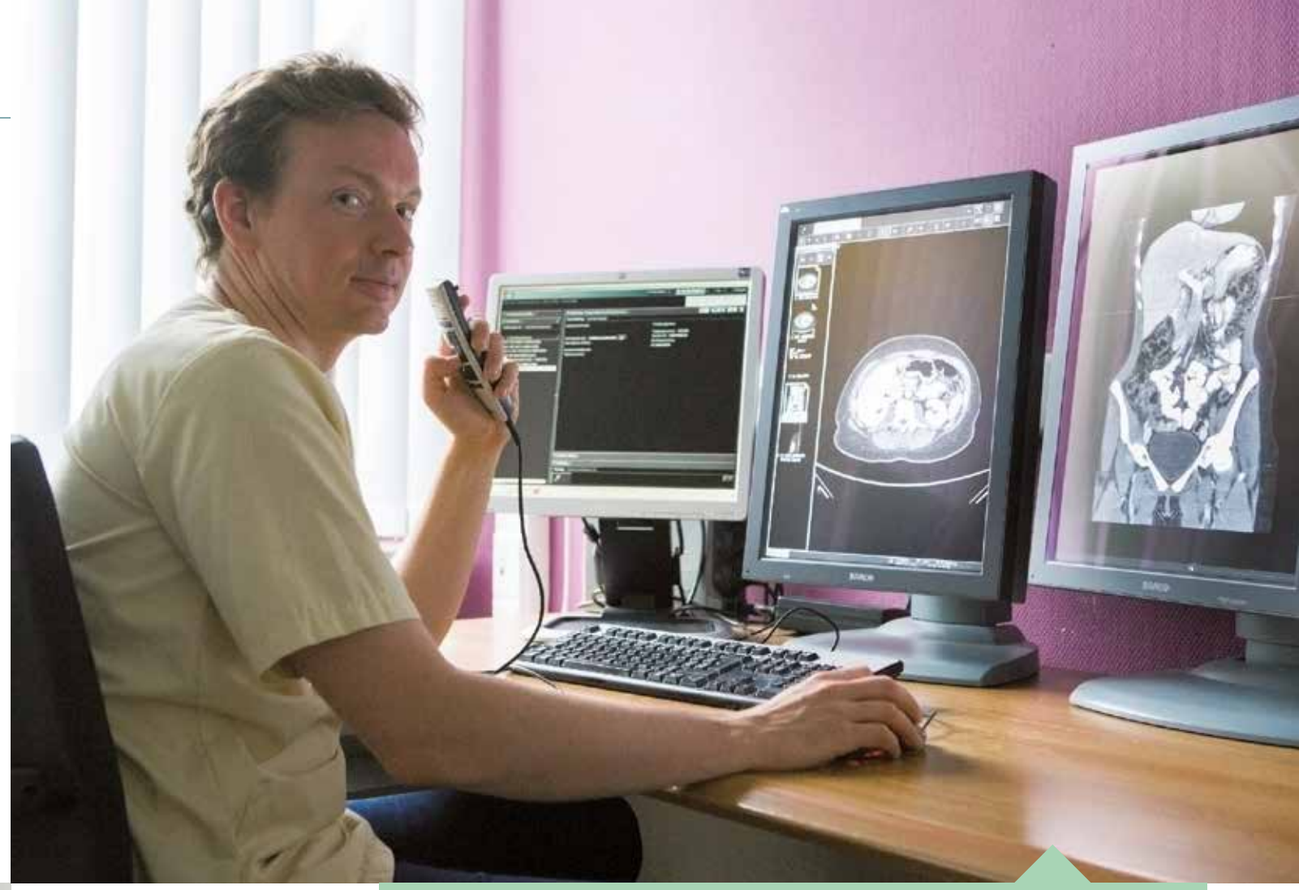
Het financieel departement werkte in 2016 ijverig verder aan de uitrol van hun nieuwe ERP-pakket. Dit softwarepakket maakt het mogelijk om alle logistieke en financiële processen in ons ziekenhuis te automatiseren en integreren. Begin 2016 stond de module voor online bestellingen op punt en de collega's van Aankoop hebben in de loop van het jaar alle verpleegafdelingen leren winkelen in de online webshop van het magazijn, met een catalogus op maat van hun afdeling.

Facturen elektronisch goedkeuren

In juni nam het financieel departement het ERP-programma Arco in gebruik voor digitale verwerking van de aankoopfacturen. Al onze diensten en afdelingen stapten nadien stapsgewijs over op de elektronische goedkeuring van hun facturen in dit systeem. Wanneer de bestelbon en de leverbon in het systeem overeenstemmen, gebeurt dit zelfs volledig automatisch. Nauwelijks een half jaar later werd al de kaap van 10.000 elektronisch goedgekeurde facturen genomen

Massascanning in medisch archief

We streven naar een volledige digitalisering van de medische dossiers. Daarom werken de meeste medische disciplines al papierloos. Alles wat nog op papier binnenkomt (bv. verwijsbrieven, externe resultaten) wordt via een massascanner met barcodeherkenning automatisch aan het juiste elektronische patiëntendossier toegevoegd. Gemiddeld scannen we per dag tussen de 500 en 750 documenten.



Elektronische aanvragen voor radiologische en nucleaire onderzoeken

Onze ICT-dienst ontwikkelde in 2016 een platform waarop al onze artsen radiologische en nucleaire onderzoeken digitaal kunnen aanvragen. We zijn buiten UZ Leuven het eerste ziekenhuis in Vlaanderen met een elektronische aanvraag voor deze onderzoeken. Doel van deze digitalisering is de patiëntveiligheid en efficiëntie te verhogen.
Er kunnen meerdere onderzoeken tegelijk aangevraagd worden en het systeem controleert of combinaties van onderzoeken mogelijk zijn. Beschikbare informatie vanuit ons eigen elektronisch medisch dossier wordt automatisch geïmporteerd of aangeboden als mogelijk relevante informatie (bv. diagnose, nierfunctie, allergie, zwangerschap). Bij dringend op te volgen resultaten kan de radioloog of nuclearist aan zijn verslag een 'vlagje' geven dat de aanvragende arts automatisch per mail verwittigt.
Het elektronisch order is zo opgesteld dat alle informatie voor een veilig en correct onderzoek ingevuld moet worden. Ze zijn zo ook altijd conform de regelgeving. Het elekronisch platform maakt dus voor goed een einde aan onleesbare of onvolledige of verkeerd ingevulde aanvragen op papier.

In een volgende fase zal de aanvragende specialist ook meteen de afspraak voor zijn patiënt digitaal kunnen vastleggen in beschikbare tijdsloten. Hiermee zullen we de grootste tijdswinst kunnen realiseren in het traject en reduceren we dan ook gevoelig de telefonische belasting van de secretariaten. Op termijn kunnen we dit platform ook aan externe zorgverleners (huisartsen) aanbieden.

3

Buiten de (m)uren

Mulitidiscipliniare borstzorg

Zaterdag 25 juni nodigden de gynaecologen specialisten en huisartsen uit naar CC De Kruisboog. Samen met collega's van Radiologie, Nucleaire Geneeskunde, Anatomopathologie, Patiëntenbegeleiding en het Multidisciplinair Borstcentrum van UZ Leuven (MBC) lichtten ze onze multidisciplinaire aanpak in de behandeling van borstkanker toe. In nauwe samenwerking hebben we de laatste tien jaar ons borstzorgpad op diagnostisch en therapeutisch niveau gelijkgeschakeld met dat van het Leuvense borstcentrum.

Prostaatkanker vandaag

Op woensdag 14 september organiseerden onze urologen een wetenschappelijk symposium onder de noemer *State of the Art in Prostate Cancer*. De sprekers informeerden de deelnemers over de nieuwste klinische inzichten in prostaatkanker anno 2016: van risicostratificatie, over opvolging van 'laag risico' prostaattumoren en het belang van een multimodale aanpak bij 'hoog risico' tumoren, naar de enorme vooruitgang op vlak van beeldvorming in het diagnostisch en therapeutisch beslissingsproces. Nieuwe behandelingen in de fase van castratieresistentie maken dat de evolutie naar een chronische aandoening niet meer veraf is en de rol van de huisarts en gespecialiseerde verpleegkundigen en kinesisten toeneemt.

Eresymposium voor arendsoog, leeuwenhart en vrouwenhand

Op donderdag 8 december passeerde 30 jaar (r)evolutie in de chirurgie de revue tijdens een geanimeerd eresymposium voor dr. Stefaan Poelmans. Het Engelse gezegde *A good surgeon must have an eagle's eye, a lion's heart and a lady's hand* dateert van het tijdperk vóór aseptische wondzorg en anesthesiologische pijnbestrijding, en werd door de chirurgen getoetst aan de vernieuwingen in de abdominale chirurgie. Dr. Stefaan Poelmans werd uitgebreid bedankt voor zijn indrukwekkende staat van dienst als chirurg. Hij blonk ook uit als manager in de verschillende ziekenhuistaken die hij op zich nam.

Ontspannen samenzijn

Medewerkersfeest in kermiskleedje

Met onvervalste foorkramersflair en kermistoeters werden de medewerkers van ons ziekenhuis onthaald op het medewerkersfeest op 12 maart. Na een minispiegelpaleis wachtten binnen gefrituurde stukjes pens bij het aperitief, karakollensoep of Vlaamse stoverij met frietjes uit een bakje en smoutebollen, wafels of suikerspin als dessert. Ondertussen gingen collega's loos op de kermisschlagers of lieten ze een foto nemen in een botsauto die dan prompt via Instagram op groot scherm te zien was. Maar het feest brak pas echt los met de coverband Domino. Fantastische muzikanten, fantastische keuze van nummers, fantastisch gespeeld in en met het publiek. Met discobar Musiclovers ging the party tot in de vroege uurtjes door.

VIP-afterworkdrink

Op 17 november verzamelden we in de Grand Slam in Tienen voor een afterworkdrink met onze missie Vriendelijk-Inlevend-Professioneel als rode draad. Het nieuwe kleurjasje van ons VIP-logo en de nieuwe VIP-functiekaart werden er gelanceerd. Een filmpje over jezelf VIP voorstellen, met eigen medewerkers en met mensen uit de buurt in een andere maar even klantvriendelijke functie, illustreerde de doelstelling voor onze VIP-campagne van het najaar. Voortaan ondertekenen alle nieuwe personeelsleden bij hun indiensttreding de VIP-functiekaart en nieuwe artsen na zes maanden. Eind 2016 hadden 276 personeelsleden en 33 artsen een VIP-functiekaart getekend.

Caring on Ice: in kerstsfeer op de schaatsen!

De vriendenkring en het ziekenhuis reserveerden op donderdag 22 december de ijspiste op de Grote Markt in Tienen exclusief voor alle medewerkers en hun gezin. Samen met partner en kinderen konden ze gratis schaatsen en werden ze getrakteerd in de skibar. Met een fantastische opkomst, veel blozende wangen op en naast het ijs, gleden we sfeervol de kerstvakantie in.

Missie & bestuur

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 2017

Voorzitter
Dr. Hans Struyven, algemeen directeur
Leden
Annelies Arron, directeur Financiën
Dr. Luc Belmans, hoofdarts
Micheline Lefèvre, directeur Zorg
Raf Lemmens, directeur HR & Administratie, directeur Facilitaire diensten
Dr. Frank Martens, directeur Beleidsondersteuning

Raad van bestuur | Juni 2017

Voorzitter
Nancy Vansteenkiste
Leden
dr. Anne Beyen, Rik Branson, prof. dr. Paul De Leyn, Annemie Glorieux, dr. Mia Honinckx (secretaris), Bert Meulemans, prof. em. Herman Nys, Guido Poffé, dr. Stefaan Poelmans, Paul Van Dun, dr. Raf Verscuren

Medisch aanbod

Campus Mariëndal
Kliniekstraat 45 - Tienen

Raadplegingen
algemene heelkunde • anesthesie • cardiologie • dermatologie • diëtiek • endocrinologie • fysische geneeskunde • gastro-enterologie • geriatrie • gynaecologie-verloskunde • hepatologie • 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 • heelkunde • intensieve zorgen • inwendige ziekten • kort verblijf • materniteit • neonatologie • pediatrie • telemetrie

Chirurgisch dagziekenhuis

Spoedopname

Campus St.-Jan
Houtemstraat 115 - Tienen

Raadplegingen
diëtiek • 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 heelkunde • anesthesie • cardiologie • dermatologie • diëtiek • 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

iedereen
Vriendelijk Inlevend
Professioneel

V I P

rz tienen
regionaal ziekenhuis
heilig hart tienen vzw

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