

Jaarverslag 2016

Beleid in 2016

Organisatie

Algemene vergadering

Dhr. S. Vercamer, voorzitter
Dhr. E. Martens, lid
Dhr. J. Opsomer, lid
Mw. K. Janssens, lid
Dhr. P. J. Van De Weghe, lid
Mw. C. Vandriessche, lid
Dhr. T. Wittebroodt, lid
Dr. L. Lefevre, lid - arts
Dr. G. Truijien, lid - arts
Dr. T. Henckens, lid - arts
Dhr. G. Brantegem, lid
Dr. S. Debeuckelaere, lid
Dr. E. Van Hedent, lid
Mw. A. De Maere (raadgevend)

Directiecomité

Mw. A. De Maere
Apr. H. Baekelandt
Dr. P. Van de Bruaene
Dhr. P. Strybol
Mw. E. Dewaele
Dr. Ph. Vanbiervliet
Dhr. E. Martens (raadgevend)
Mw. C. Vandriessche (raadgevend)
Apr. Klin. Bioloog P. Ghys (raadgevend)
Dhr. G. Brantegem (raadgevend)

Raad van bestuur

Dhr. S. Vercamer (voorzitter)
Dhr. T. Wittebroodt
Dhr. C. Beernaert
Dhr. E. Martens
Mw. C. De Potter
Apr. Klin. Bioloog P. Ghys
Dr. V. Paillot
Dhr. G. Brantegem
Dhr. L. Van Nevel
Mw. A. De Maere (raadgevend)
Prof. Dr. Peleman (raadgevend)
Prof. Dr. Matthys (raadgevend)
Dr. N. Dorny (raadgevend)
Dr. P. Van de Bruaene (raadgevend)

Directieteam



2016, het jaar van de accreditatie

Het jaar 2016 stond volledig in het teken van de NIAZ-accreditatie, met in maart 2016 de externe audit door externe auditoren en de feestelijke uitreiking van het accreditatielabel in juli 2016.

Begin maart 2016 kreeg AZ Oudenaarde bezoek van een team van 8 NIAZ-auditoren, die alle aspecten van de ziekenhuiswerking vier dagen lang onder de loep namen, met kwaliteit en patiëntveiligheid als rode draad.

Het College van kwaliteitsverklaringen besliste op basis van het auditorenrapport op 1 juli 2016 dat AZ Oudenaarde accreditiewaardig is. AZ Oudenaarde is het vierde Vlaamse ziekenhuis dat een ziekenhuisbrede NIAZ-accreditatie behaalt, een bijzondere prestatie voor een gemiddeld klein regionaal ziekenhuis.

Onze sterke punten

Werkgroep Medische Kwaliteit

Vanuit het artsencorps werd een werkgroep Medische Kwaliteit opgericht om de kwaliteitsinitiatieven binnen het medisch departement te coördineren. Onder andere de complicatieregistratie komt uit deze werkgroep voort. Een waardevol initiatief volgens de NIAZ-auditoren.

Relatie met de huisartsen

De NIAZ-auditoren spraken met een kleine delegatie van het huisartsenoverleg en besloten AZ Oudenaarde een compliment te geven voor de goede relatie met de huisartsen.

Thematische VAR's

Het concept van de verschillende verpleegkundige adviesraden, werkgroepen die zich buigen over thema's als pijn, wondzorg, ergonomie, ... gebundeld onder één overkoepelende werkgroep was zeker voor de Nederlandse auditoren volledig nieuw.

Uitwerking en opvolging van verpleegkundige indicatoren

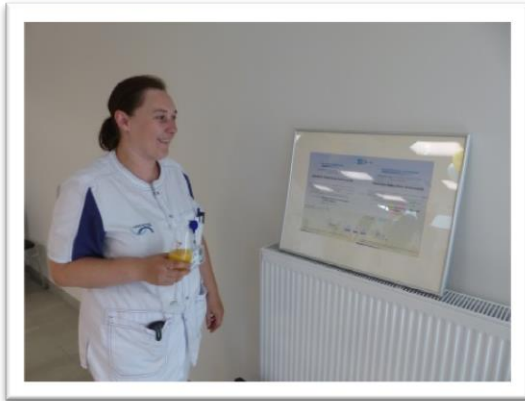
Het uitvoeren van diverse metingen op de werkvloer, met aandacht voor het terugkoppelen van resultaten, was een complimentje waard van de auditoren. Aan de uitwerking en opvolging van indicatoren werd erg veel aandacht besteed, reden dus om trots te zijn op de erkenning voor dit harde werk!

Betrekken van patiënten bij kwaliteit en veiligheid

Het betrekken van patiënten bij het zorgproces start al vanaf de eerste consultatie, waar patiënten door middel van de onthaalmap zo veel mogelijk informatie aangereikt krijgen over hun behandeling. Zo kan de patiënt een weloverwogen beslissing nemen over de behandeling. Patiënten worden ook aangemoedigd om onveilige situaties te melden, via een daartoe bestemd formulier. De patiëntbetrokkenheid in AZO komt onder andere tot uiting via de Cliëntenraad, een adviesorgaan waarbij cliënten van het ziekenhuis advies geven over allerlei items, van parkeermogelijkheden tot informatiebrochures en documenten. De adviezen worden regelmatig besproken en opgevolgd. Het auditteam vond het enthousiasme en de inzet van de leden van de Cliëntenraad een eervolle vermelding waard!

Officiële uitreiking

Op 20 juli werd het accreditatielabel officieel uitgereikt door Kees van Dun, directeur van het NIAZ. Ook de pers was aanwezig voor foto's en interviews over het kwaliteitslabel.



Alle patiënten en bezoekers mochten een zakje snoepkersjes in ontvangst nemen, vergezeld van een woordje uitleg over de accreditatie.

Blijven verbeteren

De verbeterpunten die door het NIAZ werden aangegeven, werden opgenomen in een actieplan. Per verbeterpunt werd een actie geformuleerd met vermelding van de verantwoordelijke, de te behalen doelstelling, de borging. Elk punt is verbonden aan een tijdsplan met deadlines, zodat we een nauwe opvolging kunnen realiseren.

Toets op actieplan in 2017

In de tweede helft van 2017 mag AZ Oudenaarde opnieuw bezoek verwachten van een aantal auditoren, voor de zogenaamde TAP of toets op het actieplan. De auditoren bekijken dan hoe de verbeterpunten werden aangepakt in het ziekenhuis. De accreditatie van het NIAZ is, mits het behalen van een goed resultaat op de TAP, vier jaar geldig.

Ook in 2016 blijft AZ Oudenaarde vernieuwen

Ingebruikname kiosken

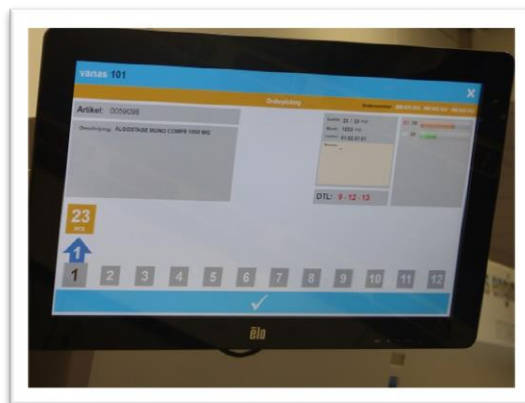
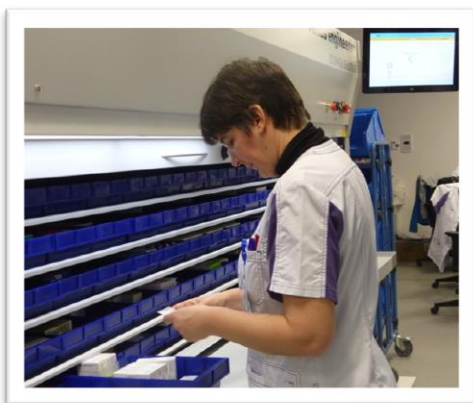
Sinds 1 juni 2016 kunnen patiënten zich zelf inschrijven voor een raadpleging of onderzoek via de twee digitale kiosken in de inkomhal. De patiënt kan de identiteitskaart laten inlezen en volgt daarna de instructies op het scherm. Als de inschrijving voldaan is, ontvangt de patiënt de nodige patiëntenklevers en een wegbeschrijving naar de wachtzal of locatie van het onderzoek.



Nieuwe apotheek

De gloednieuwe apotheek werd aan het grote publiek getoond tijdens de Open Bedrijvendag in oktober 2016. Naast een volledig nieuwe infrastructuur wordt er ook gebruik gemaakt van gesofisticeerde apparatuur om het medicatiedistributieproces zo efficiënt en veilig mogelijk te laten verlopen.

In de nieuwe apotheek wordt gewerkt met 2 grote geautomatiseerde archiefkasten (paternosterkasten) van de firma Electroclass die het ergonomisch uitnemen van medicatie uit de voorraad van de ziekenhuisapotheek via 'pick-to-light' mogelijk maken. Dit betekent dat een lampje oplicht bij het juiste medicatiebakje in de kast, zodat de apotheker snel ziet waar de medicatie genomen kan worden.



De software van de firma VANAS Engineering zorgt ervoor dat de medicatie nog efficiënter verdeeld kan worden. De soort medicatie, het aantal en de bestemming worden aangegeven op touchscreens. Daarna stuurt de software de nodige informatie door naar een speciale doorrolstelling. Ook hier wordt met lichtjes aangegeven welke medicatie in welk bakje terecht komt. De medicatie wordt aan de ene kant van de stelling in de bakjes verdeeld, die dan doorgeschoven worden naar de andere kant.



Om de veiligheid te verhogen wordt een dubbele controle uitgevoerd: de eerste apotheker/assistente bevestigt de medicatie voor ze in het bakje gaat, de tweede kijkt alles nog eens na.

Renovatie afdeling Inwendige A5

De afdeling inwendige ziekten A5 werd gedurende de zomermaanden van 2016 grondig opgeknapt en opende opnieuw in oktober. A5 was ruim tien jaar geleden de eerste gerenoveerde afdeling in het ziekenhuis. Gezien de afdeling intensief wordt gebruikt, drong zich een nieuwe opknapbeurt op. De muren kregen een schilderbeurt en er werden zowel een nieuwe vloer als nieuwe plafondtegels geplaatst. De patiënten werden tijdens de opfriswerken tijdelijk op andere afdelingen gehuisvest.

Fase 2 van de buitenaanleg

Na de eerste fase van de buitenwerken, gebeurden verdere werkzaamheden in 2016. Onder andere de parkings ter hoogte van de Spoeddienst werden opnieuw aangelegd.

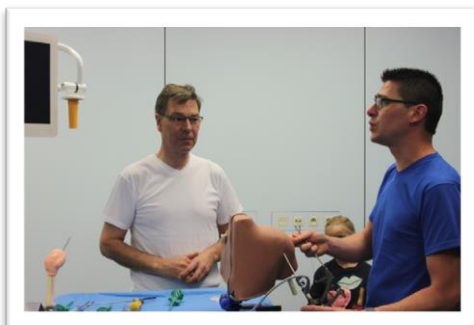
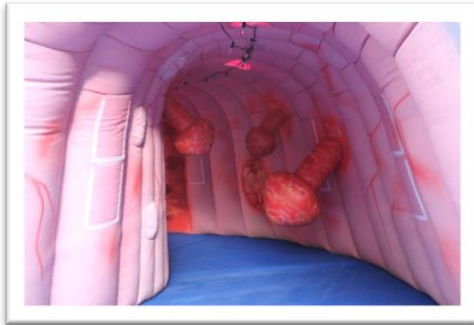
Evenementen en themadagen in 2016

Maart - November: Mag ik eens wat vragen – dokter

De ‘Mag ik eens wat vragen dokter’-informatieavonden werden na een aantal jaren stilte opnieuw in het leven afgeroepen. Dr. Benoit Van Innis, orthopedist, informeerde het publiek in maart 2016 over de behandeling van artrose in de heup. Maar liefst 57 geïnteresseerden waren aanwezig op deze infoavond. Dr. Geert Truijien verwelkomde in november een 50-tal bezoekers voor een voordracht over behandeling van nierstenen.

Oktober: Open Bedrijvendag

Op 2 oktober 2016 zetten bijna 150 ziekenhuismedewerkers en -artsen geheel vrijwillig hun beste beentje voor om het ziekenhuis voor het grote publiek open te stellen op Open Bedrijvendag. Het was opnieuw een daverend succes, het aanstekelijke enthousiasme van onze medewerkers bracht een glimlach op het gezicht van menig bezoeker! Blikvanger van editie 2016 was de reuzendarm: bezoekers trotseerden met plezier de regen voor een voorlichting over de preventie van darmkanker via een wandeling door de reuzendarm.



Augustus: Mamacafé

Tijdens de internationale week van de borstvoeding (1 t.e.m. 7 augustus 2016) werd door de dienst Materniteit een mamacafé georganiseerd. Ouders met jonge kinderen (0-1 jaar) en toekomstige ouders konden onder het genot van een kopje koffie of thee ervaringen uitwisselen. Het mamacafé was een succes: 21 mama's en (een beetje buiten verwachting) 6 papa's gingen op het initiatief in en kwamen ervaringen over het ouderschap uitwisselen. Het leuke rompertje dat ouders voor hun baby ontvingen viel in de smaak! De regionale zender AVS draaide bovendien een mooie reportage over het mamacafé in hun nieuwsuitzending.



Dag tegen kanker

Op 20 oktober 2016 werden kankerpatiënten en hun naasten een hart onder de riem gestoken voor de dag tegen Kanker. In AZ Oudenaarde konden patiënten genieten van een koffie- en taartnamiddag, georganiseerd door het oncologisch team. In het dagziekenhuis inwendige ziekten ontvingen de patiënten een attentie.



De hele dag door kregen bezoekers een geel lintje opgespeld als teken van medeleven en verbondenheid. Wie dat wou, kon een boodschap noteren op daarvoor voorziene kaartjes of in de wensboom. Er werden heel wat hartverwarmende teksten neergeschreven.



AZ Oudenaarde op de buis

Op 21 november 2016 mocht AZ Oudenaarde twee filmploegen van televisiezender AVS verwelkomen.

Voor het programma 'Achter de schermen' mocht presentatrice Celia Boogaert een kijkje nemen achter de schermen van het digitale operatiekwartier. De filmploeg mocht zelfs een operatie bijwonen voor het volgen van een maagverkleining.

De nieuwsploeg van AVS draaide een reportage over het mobiele lab van de firma Arthrex, een 9 meter lange vrachtwagen met een speciale oefenruimte voor orthopedisch chirurgen en verpleegkundigen, die op 21 november in AZ Oudenaarde halt hield. In het mobiele lab kunnen kijkoperaties worden uitgevoerd op echt menselijk materiaal (knie, schouder en voet), zodat de werkelijke situatie zo goed mogelijk gesimuleerd kan worden.



Personeelsbeleid: naar gezonde en gemotiveerde medewerkers

Personeelsuitstap naar Pairi Daiza

Omwille van het tienjarig bestaan van het ziekenhuis in 2015 besloot de directie om een origineler event te organiseren dan de traditionele nieuwjaarsreceptie. De keuze viel op een avontuurlijke trip all-in naar het mooie Pairi Daiza. Op zaterdag 16 april en zondag 24 april vertrokken telkens 2 bussen vol enthousiaste medewerkers naar het park voor een dagje tussen de dieren. Een beetje buspech en af en toe een fikse regenbui kon de pret niet bederven: iedereen had het duidelijk naar de zin.



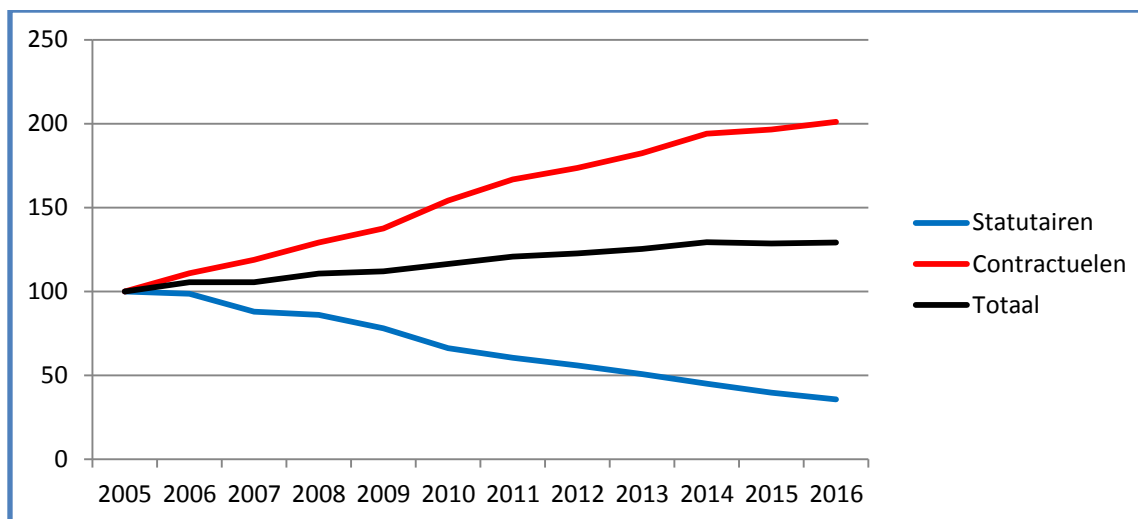
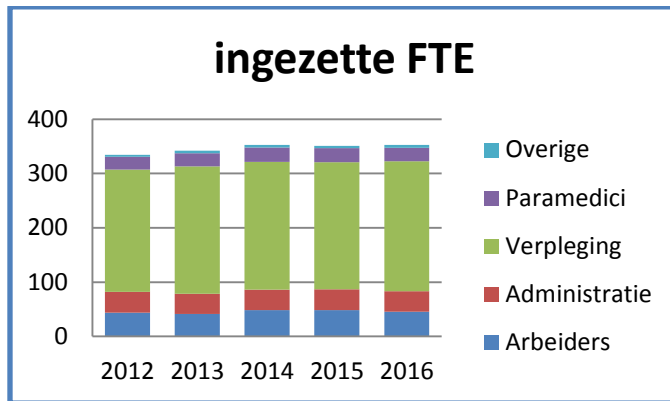
Mobiliteit

In de zomer van 2016 voerde de preventieadviseur een mobiliteitsbevraging uit bij alle ziekenhuismedewerkers om een beeld te verkrijgen van de wijze waarop de medewerkers zich verplaatsen van en naar het werk. Uit de resultaten blijkt dat de auto nog steeds het meest populaire vervoermiddel is. Om medewerkers te stimuleren ook voor alternatieve vervoerswijzen te kiezen, participeerde AZ Oudenaarde voor het tweede jaar op rij aan Car Free day. Medewerkers die op 22 september kozen voor een alternatieve vervoerswijze dan de auto werden daarvoor beloond met een leuke regenponcho.

Start to run voor medewerkers

Sportieve medewerkers konden zich inschrijven voor 'Start to run'-sessies. Wie het einde van de sessies haalt en 5 kilometer kan uitlopen, kreeg het inschrijvingsgeld cadeau van het ziekenhuis. Het is één van de acties van AZ Oudenaarde om medewerkers aan te moedigen gezond(er) door het leven te gaan.

Personeelsbeleid in cijfers



Werken aan kwaliteit – blijvend verbeteren

Kwaliteitsrapport

Het verpleegkundig departement voerde een individueel kwaliteitsrapport per afdeling in. Er worden namelijk frequent kwaliteitsmetingen uitgevoerd, bv. voor de bevraging van pijn, het controleren van identificatiebandjes, ... In 2016 werd het mogelijk om per afdeling een individueel rapport te maken, waarbij het resultaat van de afdeling aan een ziekenhuisbreed gemiddelde getoetst kan worden. De afdeling maakt verbeterrapporten op basis van de resultaten.

Digitaal procedureboek

Procedures en richtlijnen werd in 2016 opgenomen in een digitaal procedureboek, dat op maat werd ontwikkeld voor het ziekenhuis. In het digitale systeem kunnen ziekenhuismedewerkers belangrijke procedures op eenvoudige wijze raadplegen en aanpassen. Papier documentatie wordt niet langer toegelaten om het bewaren van foutieve of verouderde versies te voorkomen.

Week van de patiëntveiligheid

Tijdens de week van de patiëntveiligheid in november werd in AZ Oudenaarde de focus gelegd op het beleid rond veilige medicatie. De medicatiezak werd in de kijker gezet met een brochure in de vorm van een bijsluiter. Patiënten die tijdens de week van de patiëntveiligheid een ingevulde medicatiezak meebrachten, ontvingen een kleine attentie.

Ook de medewerkers werden extra gesensibiliseerd tijdens de week van de patiëntveiligheid. Zij konden deelnemen aan een leuke quiz over het medicatiebeleid met een leuke prijs als beloning voor de winnaars.

Initiatieven voor meer patiëntparticipatie

Vertelkaarten materniteit

De afdeling Materniteit startte op 1 december een nieuw project op om de persoonsgerichte zorg op de dienst te bevorderen. Patiënten en hun familie kunnen hun vragen of bezorgdheden dagelijks noteren op de Vertelkaart. Het gaat om concrete thema's als voeding, ontslag, babyblues... De vroedvrouwen bespreken de opmerkingen op de Vertelkaart samen met de patiënt en stemmen zo de zorg af op de noden van de patiënt.

De Vertelkaart werd ontwikkeld op basis van overleg met zowel de vroedvrouwen op de afdeling als met een groep van patiënten. Zowel de lay-out van de kaart als de opgenomen thema's zijn op maat van de afdeling Materniteit van AZ Oudenaarde bepaald. Het project kadert in een onderzoek van de Universiteit Gent, AZ Oudenaarde is één van de 5 deelnemende ziekenhuizen aan het project.

Overdracht aan bed

Op de afdelingen Kortverblijf Heelkunde en Geriatrie werd in januari gestart met de 'bedside shift reporting' of overdracht aan bed. De overdracht tussen de vroegdienst en de laatdienst gebeurt voortaan aan het bed van de patiënt. De patiënt weet op die manier wie de zorgen overneemt, wordt op de hoogte gehouden van de evolutie of bijzonderheden in de behandeling en kan eventuele vragen meteen stellen.

Informatie voor oncologische patiënten

Nieuwe patiënten op het dagziekenhuis inwendige ziekten worden voor de start van hun behandeling door een verpleegkundige rondgeleid op de afdeling. Deze patiënten krijgen heel wat uitleg te verwerken op een relatief korte tijd. Daarom werd het initiatief genomen om alle informatie, zoals het therapieschema en de contactpersonen, te bundelen in een informatiemap. Zo kunnen de patiënten alle nodige informatie thuis nog eens rustig opnieuw bekijken.

Nieuwe artsen

Januari 2016



Dr. Jan Claeys
Gynaecologie



Dr. Jeroen Rottier
Spoed



Dr. Anouck Ottevaere
Pneumologie

Februari 2016



Dr. Tineke Dutré, Neus-, keel- en oorziekten

April 2016



Dr. A. Oliveira
Gynaecologie



Dr. Jo De Koninck
Neurologie

September 2016



Dr. Mike Huylebrouck, Neurochirurgie

Oktober 2016



Dr. Jens De Vos
Orthopedie



Dr. Carolien Beyls
Gastro-enterologie



Dr. Bram Casier
Urologie

December 2016



Dr. Thomas Nevens, Plastische chirurgie

Arts met pensioen



Dr. H. Ottevaere, Pneumologie (opnieuw consultaties in 2017)