Jaarverslag

2020

AZ Sint-Vincentius DEINZE

met zorg omringd

AZ Sint - Vincentius DEINZE

met zorg omringd

Inhoud

Positieve uitstraling

Verdere uitrol van de vernieuwde identiteit 10
Een nieuwe website in een moderne huisstijl 10
Sterk groeiende interactie op sociale media 11

Samenwerking met externe partners

Verdere uitbouw personele unie met AZ Maria Middelares 14
Het E17-ziekenhuisnetwerk in ontwikkeling 16
Samenwerking met eerste lijn voor goede, naadloze zorg 18
Onderwijs als bron voor de toekomst 20

Kwaliteit en patiëntveiligheid

Value-based healthcare of waardegedreven zorg 24
Vlaamse overheid brengt kwaliteit in kaart 25
De patiënt mee aan het roer 27
Patiëntveiligheid 28
Voorbereiding heraccreditering Qualicor Europe 29
Impact van COVID-19 op de dagelijkse ziekenhuiswerking 29
Innovatie & digitalisering 30
Uitbreiding van het zorgaanbod 32

Totaalzorg

Ethisch beleid verder uitgestippeld 34
IOPI toestel traint tongkracht bij slik- of spraakproblemen 34
Rechten van de patiënt onder de aandacht 35
Inzetten op patiëntenbeleving 35
Educatie op maat voor patiënten 37

Zorgen voor de omgeving

Naar een coronaveilige ziekenhuisomgeving 40
Energiebesparing voor een duurzame toekomst 41

Blijvende motivatie

Kerncijfers 44
Magnet4Europe zet in op het mentaal welzijn van gezondheidsmedewerkers 45
Hr-maatregelen spelen in op gewijzigde werk- en thuissituatie 45
Psychologen bieden ondersteuning bij burn-out en re-integratie op de werkvloer 46
Uitrol van het nieuwe digitaal platform eBlox HR 47
Extra's voor medewerkers 47

Sociaal engagement

Goede doelen 52
Nog meer sociaal geëngageerd 53
Rondleidingen voor lager- en kleuteronderwijs 53

Voorwoord

AZ Sint-Vincentius DEINZE

met zorg omringd

Beste lezer,

2020 gaat de geschiedenisboeken zonder twijfel in als een bijzonder jaar. Een jaar waarin het coronavirus zowel de dagelijkse werking van ons ziekenhuis als ons maatschappelijk leven bepaalde. Het is met veel trots en grote dankbaarheid dat ik dit jaarverslag, een terugblik op 2020, voorstel. Trots op de inzet, het doorzettingsvermogen en de betrokkenheid van alle teams. Dankbaar voor de flexibiliteit van alle artsen en medewerkers waardoor we elke coronagolf opnieuw het hoofd konden bieden en onze patiënten met zorg konden blijven omringen. Jullie zijn van onschatbare waarde!

Want ook in een jaar als dit konden we opnieuw heel wat realiseren. We werkten samen verder aan de strategische pijlers waar ons ziekenhuis voor staat. Onze vernieuwde website zorgt sinds april 2020 mee voor een positieve uitstraling. We startten een nieuwe dienst Sp-locomotorische revalidatie op en werkten een MRI-project uit met het O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem. Als kerst op de taart konden we, in samenwerking met de huisartsenkring Schelde en Leie, eind december 2020 de huisartsenwachtpost op onze ziekenhuissite officieel openen. Binnen de personele unie met onze partner AZ Maria Middelares versterkten heel wat nieuwe ziekenhuisoverschrijdende artsenassociaties en diensten de samenwerking.

Bij het schrijven van dit voorwoord draait de vaccinatiecampagne op volle toeren. Het einde komt nu hopelijk in zicht. Laten we samen nog even volhouden om het virus te overwinnen.

Nogmaals van harte bedankt voor alle inzet.
Ik wens je veel leesplezier.

Jan Blontrock
Algemeen directeur

Positieve uitstraling

Verdere uitrol van de vernieuwde identiteit

Eind 2019 werden het nieuwe logo en de nieuwe huisstijl van AZ Sint-Vincentius Deinze gelanceerd. In 2020 volgde een verdere uitrol van de nieuwe huisstijl binnen de dagelijkse werking van het ziekenhuis. Doel is om de vernieuwde identiteit op een positieve manier uit te dragen naar de patiënten en naasten, de medewerkers en de artsen.

De website voor patiënten en bezoekers, visitekaartjes voor medewerkers, uitnodigingen voor huisartsen … zijn daar voorbeelden van. Templates in Word en PowerPoint zorgen voortaan mee voor een uniforme en positieve uitstraling, zowel intern als extern. Tot slot brengt een gepersonaliseerde wagen de vroedvrouwen van het ziekenhuis tot bij de jonge ouders thuis voor postnatale zorgen.

Een nieuwe website in een moderne huisstijl

Sinds april 2020 is de website van AZ Sint-Vincentius Deinze (www.azstvdeinze.be) grondig vernieuwd. Focus ligt op toegankelijke informatie voor patiënten en bezoekers. De website biedt een overzicht van alle specialismen en geeft per specialisme een voorstelling van het team en de nodige contactgegevens weer. De centrale zoekmotor wijst de weg naar de juiste info. Een online afsprakentool zit doorheen de hele website verweven.

Sterk groeiende interactie op sociale media

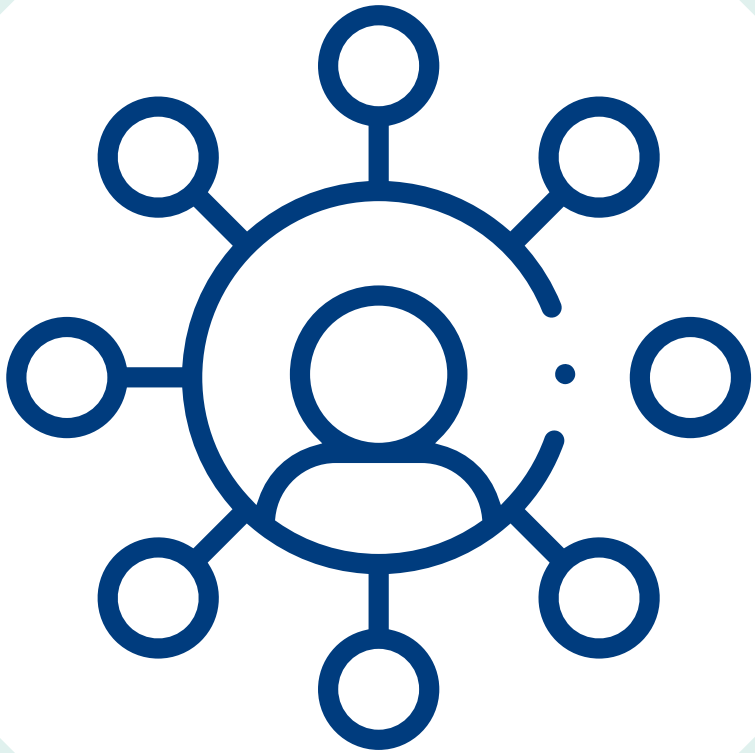
AZ Sint-Vincentius Deinze is actief op Facebook, Instagram, LinkedIn en Twitter. Deze kanalen worden steeds belangrijkere media in de omnichannel communicatie, zowel naar patiënten en hun naasten, als naar medewerkers en vrijwilligers. Doelgroepen worden geïnformeerd en gesensibiliseerd rond actuele topics over het ziekenhuis. In 2020 bracht het ziekenhuis via deze wegen bv. de Europese Donordag, de Week van het Hart, de Week van de borstvoeding en de Werelddag tegen Tabak extra onder de aandacht. Bij deze communicatie-aanpak komt heel wat voorbereiding (content planning) en opvolging (social listening) kijken. Niet voor niets, zo blijkt, want het aantal vind-ik-leuks (op Facebook) of volgers (op Instagram, Twitter en LinkedIn) van AZ Sint-Vincentius Deinze kende in 2020 een mooie groei.

	2019	2020
f	1 079	**2 677**
◎	*	**719**
in	434	**1 065**
🐦	*	**79**

Artsen en medewerkers vormen essentiële partners bij de positieve uitstraling van AZ Sint-Vincentius Deinze. In 2020 werden in de 'social media policy' enkele afspraken bekrachtigd en krijgen medewerkers tips om op een positieve manier bij te dragen tot de online community rond het ziekenhuis.

*Cijfers uit 2019 niet geregistreerd

MC OK



Samenwerking met externe partners

Verdere uitbouw personele unie met AZ Maria Middelares

Sinds 1 juli 2017 vormen AZ Sint-Vincentius Deinze en AZ Maria Middelares een personele unie. Dat betekent dat elk ziekenhuis zijn eigen erkenning en financiering behoudt, maar beide ziekenhuizen bestuurd worden door eenzelfde raad van bestuur. Op deze manier is er een stabiel kader om samen duurzame samenwerkingsverbanden uit te bouwen.

Jan Blontrock nieuwe verpleegkundig en paramedisch directeur in AZ Maria Middelares

De raad van bestuur van AZ Sint-Vincentius Deinze en AZ Maria Middelares heeft op woensdag 4 maart 2020 dhr. Jan Blontrock aangesteld als nieuw verpleegkundig & paramedisch directeur in AZ Maria Middelares. Sindsdien combineert Jan Blontrock deze verantwoordelijkheid met de functie van algemeen directeur in AZ Sint-Vincentius Deinze.

Nieuwe ziekenhuisoverschrijdende samenwerkingen

Medische disciplines

HEMOVIGILANTIETEAM

Sinds 1 januari 2020 slaan het hemovigilantieteam van AZ Sint-Vincentius Deinze en AZ Maria Middelares de handen in elkaar. Het hemovigilantieteam vormt een centraal aanspreekpunt voor alle transfusiegebruikers (zowel artsen als verpleegkundigen) en staat in voor het uitschrijven van transfusieprocedures, het uitwerken van nieuwe hemovigilantieprojecten en het bewaken van de veiligheid van het volledige transfusieproces in het ziekenhuis.

De belangrijke meerwaarde van deze samenwerking is dat het hele transfusiegebeuren op elkaar wordt afgestemd en een verdere optimalisatie kent dankzij input en bestaande expertise van beide ziekenhuizen.

GERIATRIE

Sinds 1 oktober 2020 vormen de diensten geriatrie van AZ Sint-Vincentius Deinze en AZ Maria Middelares één entiteit. De intensieve samenwerking maakt meer efficiënte zorg mogelijk. In beide ziekenhuizen wordt voltijdse permanentie gegarandeerd.

MULTIDISCIPLINAIR ONCOLOGISCH CONSULT (MOC)

Met het oog op een continue kwaliteitsverbetering in oncologische patiëntenzorg bundelen AZ Sint-Vincentius Deinze en AZ Maria Middelares hun expertise sinds 1 juli 2020 in een aantal vaste, gecentraliseerde MOC-momenten. Het Multidisciplinair Oncologisch Consult (MOC) is een bespreking tussen verschillende artsen en zorgverleners om voor elke oncologische patiënt een optimaal zorgtraject uit te werken. Specialisten van de betrokken disciplines buigen zich over alle onderzoekresultaten en het verder behandelingsplan. Ook de huisarts van de patiënt wordt op de hoogte gebracht van deze overlegmomenten en kan steeds via een eenvoudige link inbellen (of fysiek aanwezig zijn indien gewenst).

SP-LOCOMOTORISCHE REVALIDATIE

In AZ Sint-Vincentius Deinze werd medio december 2020 een nieuwe afdeling Sp-locomotorische revalidatie opgestart, waar patiënten na een orthopedische ingreep of een acuut neurologisch event verder revalideren om een zo hoog mogelijke zelfredzaamheid te verkrijgen. Sindsdien werken ook de specialisten fysische geneeskunde en revalidatie van AZ Maria Middelares en AZ Sint-Vincentius Deinze samen.

ZIEKENHUISHYGIËNE

In december 2019 startten de teams infectiepreventie van AZ Maria Middelares en AZ Sint-Vincentius Deinze met overleg voor het uniformiseren van de procedures m.b.t. multiresistente kiemen. In 2020 lag de focus op het afstemmen van het COVID-19-beleid tussen beide ziekenhuizen.

Met de start van een nieuwe collega-verpleegkundige ziekenhuishygiëne, die zowel in AZ Maria Middelares (80 %) als in AZ Sint-Vincentius Deinze (20 %) actief is, zal deze samenwerking verder worden uitgebouwd.

Hr en de cel Welzijn, Ontwikkeling en Leiderschap (WOL)

De hr-diensten van AZ Sint-Vincentius Deinze en AZ Maria Middelares sloegen op 1 januari 2020 de handen in elkaar. Heel wat hr-gerelateerde activiteiten werden in de loop van 2020 op elkaar afgestemd. In 2020 werd voornamelijk gewerkt aan het aligneren van hr-processen en het uniformiseren van de hr-software in beide ziekenhuizen. Dit steeds met als doel om de kwaliteit en efficiëntie van de hr-dienstverlening te optimaliseren, met respect voor de eigen identiteit van elk ziekenhuis. Met de start van het nieuwe academiejaar 2020-2021 in het vooruitzicht stemden de hr-diensten in september 2020 het onthaalbeleid voor studenten van AZ Sint-Vincentius Deinze en AZ Maria Middelares op elkaar af. Het ziekenhuisbrede studentenbeleid van beide ziekenhuizen valt sindsdien onder de verantwoordelijkheid van de overkoepelende hr-cel WOL.

Verdere integratie overkoepelende dienst facturatie

De diensten facturatie van beide ziekenhuizen waren pioniers op het vlak van niet-medische ziekenhuisoverschrijdende samenwerking. Al in april 2018 deed AZ Sint-Vincentius Deinze een beroep op de diensten van AZ Maria Middelares om de overgang van AS400 naar de Oazissoftware van Xperthis mee in goede banen te leiden.

In de loop van 2019 werden de facturatieprocessen verder op elkaar afgestemd. In 2020 werd het problem van de dubieuze debiteuren (= 'slechte betalers') aangepakt.

E17 ziekenhuis netwerk

Het E17-ziekenhuisnetwerk in ontwikkeling

Met het E17-ziekenhuisnetwerk bouwen zeven partners (AZ Glorieux Ronse, AZ Groeninge Kortrijk, AZ Maria Middelares Gent, AZ Sint-Elisabeth Zottegem, O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem, Sint-Jozefskliniek Izegem, AZ Sint-Vincentius Deinze) aan een toonaangevend, kwaliteitsvol en innovatief Vlaams ziekenhuisnetwerk.

Bekijk hier de voorstellingsvideo.

Officiële erkenning van het E17-ziekenhuisnetwerk

In 2020 werd de jarenlange samenwerking tussen de ziekenhuizen verder geofficialiseerd. De Vlaamse overheid heeft op 11 mei 2020 beslist het E17-ziekenhuisnetwerk te erkennen als locoregionaal klinisch ziekenhuisnetwerk. Doel is om samen verder te werken rond de noden en de beleving van de patiënt, het waarborgen van zorg dichtbij de patiënt én de toegang tot topklinische zorg te verzekeren. Dit telkens met focus op kwaliteit, welzijn van de medewerkers en artsen, innovatie en efficiëntie.

Zorgband Schelde en Leie toegetreden lid van het E17-ziekenhuisnetwerk

Het netwerk blijft in volle ontwikkeling. Men kan ook als toegetreden lid participeren aan het E17-ziekenhuisnetwerk. Dit is sinds 1 juli 2020 het geval voor Zorgband Schelde & Leie, dat het Sp-ziekenhuis in Lemberge uitbaat. Toegetreden leden hebben, in tegenstelling tot de effectieve leden, geen stemrecht in de algemene vergadering.

Het revalidatieziekenhuis in Lemberge is het enige revalidatieziekenhuis in het zorggebied van het E17-ziekenhuisnetwerk en kan sindsdien participeren in de werkgroep horizontale netwerken. Deze instelling wordt aldus sterk betrokken bij de uitwerking van het beleid en het overleg.

Strategisch plan voor het E17-ziekenhuisnetwerk

Medio 2020 bekrachtigde het bestuursorgaan van het E17-ziekenhuisnetwerk het strategisch rapport voor het E17-ziekenhuisnetwerk zoals voorbereid door het internationale adviesbureau Antares Consulting. Intussen hebben de zeven raden van bestuur van de E17-ziekenhuizen dit rapport ook op hun beurt gevalideerd. Hierin wordt de strategische visie uiteengezet dat het E17-ziekenhuisnetwerk zal evolueren naar één geïntegreerd netwerk waarbij het beleid en de strategie op netwerkniveau worden vastgelegd en waarbij de zeven E17-ziekenhuizen elk verantwoordelijk blijven voor de lokale implementatie van de op netwerkniveau vastgelegde strategie en voor hun eigen operationele werking.

Het E17-ziekenhuisnetwerk werkte in 2020 ook verder aan een eigen regionaal zorgstrategisch plan, op vraag van de overheid. Dat plan omschrijft de strategie die kwaliteitszorg, taakafspraken en samenwerking tussen de zorgaanbieders in de regio stimuleert. Het E17-ziekenhuisnetwerk onderschrijft hiermee de doelstellingen uit de zogenaamde quadruple aim:

Gemeenschappelijke projecten werkgroepen

Kenmerkend voor het E17-ziekenhuisnetwerk is de krachtenbundeling in verschillende werkgroepen, wat leidt tot concrete en efficiënte zorgrealisaties.

Medische projecten

Vier medische projecten werden geselecteerd om de samenwerking tussen de ziekenhuizen van het E17-ziekenhuisnetwerk te intensifiëren. In 2020 vonden bij deze disciplines (spoedgevallen, pediatrie, gynaecologie-verloskunde, neurologie) de eerste verkennende gesprekken plaats om het zorgaanbod in de toekomst meer op elkaar af te stemmen. De taskforces kregen de opdracht om een eerste visietekst te ontwikkelen waarin een toekomstvisie op netwerkniveau wordt beschreven. Zo gaf bv. de werkgroep 'Stroke' aan te willen werken aan een uniforme neurologische kwaliteitshandleiding, zodat in alle ziekenhuizen dezelfde werkwijze, processen en kwaliteit gegarandeerd kunnen worden.

Preopname

Binnen de zeven ziekenhuizen van het netwerk zijn heel wat preoperatieve vragenlijsten in omloop. Een gemeenschappelijke werkgroep stemde deze vragenlijsten inhoudelijk op elkaar af. In consensus werden ook afspraken gemaakt over welke vragenlijsten digitaal zullen aangeboden worden.

Bijzondere samenwerking met O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem

MRI-aanbod als belangrijke meerwaarde in het klinisch pad van de patiënt

Sinds juli 2020 baat AZ Sint-Vincentius Deinze, in associatie met de dienst radiologie van het O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem, een MRI-toestel uit. Dit project houdt in dat de radiologen van AZ Sint-Vincentius Deinze MRI-onderzoeken in het ziekenhuis van Waregem uitvoeren bij patiënten van AZ Sint-Vincentius Deinze. Het doel van deze bijkomende MRI-service is een belangrijke meerwaarde te vormen in het klinisch pad van de patiënt.

Acute opvang van patiënten met een psychische problematiek

AZ Sint-Vincentius Deinze werkt sinds oktober 2020 met het O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem samen voor de acute opvang van patiënten met een psychische problematiek. Wanneer een psychiatrische patiënt zich meldt aan de spoedopname van het ziekenhuis van Deinze wordt in eerste instantie telefonisch overlegd met de spoedarts van O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem. Indien mogelijk wordt de patiënt doorverwezen. Daarnaast behelst de samenwerking ook consulten aan bed die gegroepeerd worden en een- of tweemaal per week doorgaan.

Samenwerking met eerste lijn voor goede, naadloze zorg

Huisartsen als spilfiguur

Voor AZ Sint-Vincentius Deinze is de huisarts een centrale schakel in de zorg voor de patiënt. Om een vlotte samenwerking te garanderen, staan de experten van het ziekenhuis in nauw contact met de huisartsenkringen uit de regio: Schelde en Leie, Gavere en Kruishoutem, Tielt, Aalter en de wachtkring van Deinze Centrum.

Adviserend lid van de Eerstelijnszone Schelde en Leie (EZL)

De banden met de eerstelijnszone Schelde en Leie werden in 2020 verder versterkt. Sinds 2020 is AZ Sint-Vincentius Deinze adviserend lid van de Zorgraad van de eerstelijnszone (het beslissingsorgaan van de eerstelijnszone). Door te participeren in diverse werkgroepen werkt AZ Sint-Vincentius Deinze actief mee aan het realiseren van het beleidsplan van de eerstelijnszone.

AZ Sint-Vincentius Deinze huisvest COVID-19 triagecentrum

In 2020 heeft de Huisartsenkring Schelde en Leie, in samenwerking met AZ Sint-Vincentius Deinze en Stad Deinze, een COVID-19-triagecentrum opgestart in de sporthal Palaestra in Deinze.

Na de eerste golf stopte de samenwerking met Stad Deinze en verhuisde het triagecentrum naar de site van AZ Sint-Vincentius Deinze (Peter Benoitlaan). Inwoners uit de regio Deinze en de Gentse rand kunnen er op afspraak een COVID-19-test laten afnemen. In het weekend voert de dienst spoedgevallen van het ziekenhuis de dringende (niet-uitstelbare) coronatesten uit.

Huisartsenwachtpost op de site van het ziekenhuis

In samenwerking met AZ Sint-Vincentius Deinze heeft de huisartsenkring Schelde en Leie een huisartsenwachtpost ingericht in de nieuwe vleugel van het ziekenhuis. Na enkele maanden van intensieve voorbereiding opende de wachtpost op 26 december 2020 de deuren. Patiënten kunnen er sindsdien elk weekend terecht bij de huisarts van wacht (vanaf vrijdag 19 uur tot maandag 8 uur).

De aanwezigheid van een wachtpost op de site van AZ Sint-Vincentius Deinze is een meerwaarde voor zowel de patiënten als de huisartsen. Indien nodig kan er een beroep worden gedaan op de dienst spoedgevallen, het laboratorium en de dienst medische beeldvorming, met een vlotte dienstverlening tot gevolg. De huisarts heeft als voordeel in een veilige omgeving te kunnen werken tijdens de weekendwachtdiensten.

Om een vlotte samenwerking te continueren vinden maandelijkse overlegmomenten plaats tussen de huisartsenkring en de directie van het ziekenhuis.

Symposia verbreden de kennis van experten

AZ Sint-Vincentius Deinze organiseert jaarlijks enkele symposia waarin kennisoverdracht en de uitwisseling van expertise centraal staan. In januari 2020 ging een receptie voor huisartsen met een klein wetenschappelijk programma 'Klein ziekenhuis in groot netwerk' door. In maart 2020 vond een symposium oftalmologie plaats in het ziekenhuis. De daarop volgende bijeenkomsten konden door de COVID-19-pandemie niet doorgaan.

Ondersteuning van woonzorgcentra bij COVID-19

AZ Sint-Vincentius Deinze heeft met negen woonzorgcentra een functionele binding. Daarnaast werden in 2020, in het kader van COVID-19, zes extra samenwerkingen opgestart met de volgende zorgvoorzieningen: WZC Balade, DVC Heilig Hart en vier instellingen Beschermd wonen (De Vierklaver, Kattebeek, Ter Linda, Verburgt).

Ook de jaarlijkse contacten tussen AZ Sint-Vincentius Deinze en zijn negen partners gebeurden hoofdzakelijk in het kader van de coronacrisis en werden bijgevolg voornamelijk telefonisch of digitaal georganiseerd. Vanuit het E17-ziekenhuisnetwerk volgde op 24 april 2020 een webinar met medische en praktijkgerichte info over COVID-19 bij oudere patiënten in de woonzorgcentra. Maar liefst 120 artsen, leidinggevenden en medewerkers namen deel.

Tijdens de eerste coronagolf werden twee verpleegkundigen van AZ Sint-Vincentius Deinze tijdelijk gedetacheerd ter ondersteuning van twee woonzorgcentra die een preferentiële partner zijn van AZ Maria Middelares.

Deinze zit op (medicatie)schema

AZ Sint-Vincentius Deinze werkt samen met de eerstelijnszone Schelde en Leie actief mee aan de campagne 'Deinze op schema', waarbij de inwoners van Deinze en omstreken geïnformeerd worden over het belang en de meerwaarde van het correct gebruik van een medicatieschema. Een medicatieschema geeft een overzicht van alle medicatie die een patiënt moet innemen en de daarbij horende tijdstippen, dosissen en praktische informatie. Bij elk contact met het ziekenhuis bevordert het schema de farmaceutische zorg.

In 2020 werd in AZ Sint-Vincentius Deinze een nulmeting uitgevoerd en afgewerkt. Tijdens deze meting werd nagegaan hoeveel patiënten bij opname (spoed- of geplande opname) een actueel medicatieschema bijhadden en wie de auteur was (bv. patiënt zelf, mantelzorger, thuisverpleegkundige, huisarts, huisapotheker ...). Bij patiënten die geen medicatieschema bijhadden, werd gepeild of zij wisten wat een medicatieschema is en waarom ze er geen bijhadden.

Andere geagendeerde initiatieven in dit kader (bv. het Medisch Farmaceutisch Overleg en een mediacampagne) werden door de COVID-19-pandemie (tijdelijk) opgeschort.

Onderwijs als bron voor de toekomst

Sinds september 2020 zet AZ Sint-Vincentius Deinze, in samenwerking met AZ Maria Middelares, in op een vernieuwd onthaal van studenten. Om nieuwe krachten aan te trekken, namen AZ Sint-Vincentius Deinze en AZ Maria Middelares in maart 2020 deel aan een jobbeurs.

In het academiejaar 2019-2020 werden 349 studenten verwelkomd in het ziekenhuis, veelal voor een praktijkervaring of stage in een zorgberoep.

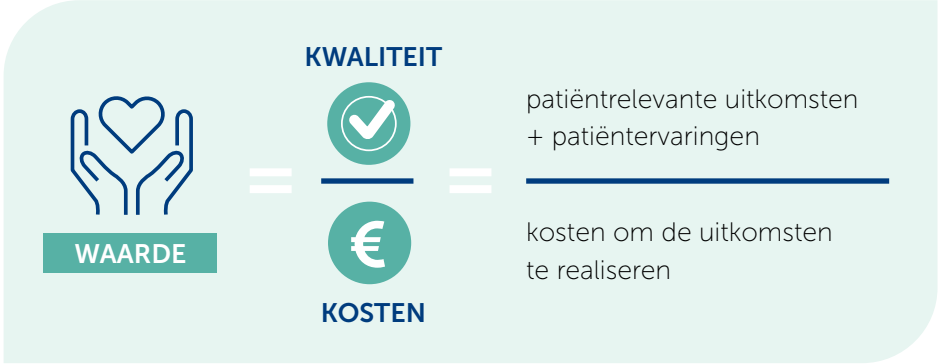
Sinds oktober 2020 volgen ook assistenten en HAIO's (huisartsen in opleiding) in AZ Sint-Vincentius Deinze een nieuw onthaaltraject. Zij doorlopen voortaan twee e-learnings (een algemene introductie en een introductie in Synops) in de pre-onboarding fase.

Tot slot experimenteerde het ziekenhuis in 2020 met 'werkplekleren'. Via werkplekleren krijgen studenten een zeer praktijkgerichte opleiding en voeling met de echte werkomstandigheden op een afdeling. Ze leren niet alleen de juiste technische vaardigheden, maar ook het belang van een goede werkattitude, stiptheid en stressbestendigheid. Alle partijen ervoeren dit als zeer positief, waardoor het ziekenhuis hiermee verder aan de slag gaat in de toekomst.

Kwaliteit en patiëntveiligheid

Value-based healthcare of waardegedreven zorg

Value-based healthcare of waardegedreven zorg is een manier om de gezondheidszorg duurzaam in te richten. Daarbij staat de patiënt voorop. Het doel is om de uitkomsten voor de patiënt te verbeteren, terwijl de kosten van de gezondheidszorg beheerst blijven.



Patiëntrelevante uitkomsten en patiëntervaringen

Het is pas mogelijk waarde te creëren door te kijken naar uitkomsten die relevant zijn voor de patiënt en naar patiëntervaringen tijdens het zorgtraject.

- Patiëntrelevante uitkomsten:
  - klinische, objectieve uitkomsten zoals overleving, graad van herstel, complicaties …
  - patient reported outcomes (PROMs of Patient Reported Outcome Measures): bv. welke activiteiten kan de patiënt uitvoeren en welke niet, hoe zwaar wegen de bijwerkingen van de therapie …
- Patiëntervaringen tijdens het zorgtraject (PREMs of Patient Reported Experience Measures).

Bij waardegedreven zorg worden de individuele uitkomsten besproken met de patiënten en meegenomen in het individuele behandelplan. Zo kunnen zorgverleners en patiënten samen beslissingen nemen (shared decision making), rekening houdend met de persoonlijke wensen en mogelijkheden van de patiënt.

Kosten om de uitkomsten te realiseren

In het model van waardegedreven zorg worden de kosten per patiënt over de volledige zorgcyclus in kaart gebracht. Dus niet enkel de uitvoering van de procedure zoals dat nu gebeurt, maar ook de diagnostiek, behandelkeuze(s) en nazorg worden in rekening gebracht. Dat is niet alleen in het ziekenhuis van toepassing, maar in het volledige traject dat de patiënt aflegt.

Herorganisatie naar multidisciplinaire zorgteams of geïntegreerde zorgeenheden

Om waarde te bieden aan de patiënt moet de zorg anders worden georganiseerd:

- rond de specifieke aandoening in plaats van rond het specialisme
- door een multidisciplinair team
- over het volledige zorgtraject (diagnostiek, behandelkeuze(s) en nazorg)
- en vanuit het perspectief van de patiënt.

Binnen het waardegedreven zorgmodel wordt gewerkt in integrated practice units (IPU's of geïntegreerde zorgeenheden) rondom een specifieke medische aandoening. Alle medewerkers van zo'n eenheid dragen samen verantwoordelijkheid voor alle zorg rond een bepaalde aandoening (inclusief geassocieerde problemen) en voor het betrekken van de patiënt en zijn familie bij het zorgproces.

Continue verbetering

Een essentieel onderdeel van waardegedreven zorg is het verminderen van ongewenste variatie, zowel in het patiëntentraject als in uitkomsten en kosten. De variatie kan groot zijn doordat er veel verschillende ziektebeelden, behandelvormen en zorgverleners zijn.

Door data te verzamelen en variatie in kaart te brengen en te analyseren, wordt telkens gezocht naar verbetermogelijkheden. Deze verbeteringen worden dan binnen de organisatie geïmplementeerd. Opeenvolgende verbetercycli leiden tot het systematisch verhogen van de waarde voor de patiënt.

De start van waardegedreven zorg in AZ Sint-Vincentius Deinze

In 2020 startte een groot tweeledig project rond waardegedreven zorg binnen de personele unie met AZ Maria Middelares. Het project behelsde in eerste instantie een uitgebreid intern opleidingstraject waarin de principes van waardegedreven zorg grondig werden toegelicht.

Vlaamse overheid brengt kwaliteit in kaart

In AZ Sint-Vincentius Deinze staat de patiënt en zijn verzorging op maat centraal. Meten hoe patiënten de zorgkwaliteit ervaren, is noodzakelijk om de kwaliteit te behouden en waar nodig te verbeteren.

Hoge score op het Vlaams Indicatorenproject voor Patiënten en Professionals

Het Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg (VIKZ) heeft als doel de kwaliteit van zorg en patiëntveiligheid in diverse sectoren van de Vlaamse gezondheidszorg transparant te maken en te verbeteren. In dat kader ontwikkelt en meet VIKZ indicatoren. Zoals elk jaar nam AZ Sint-Vincentius Deinze ook in 2020 deel aan de metingen.

AZ Sint-Vincentius Deinze scoorde bijvoorbeeld hoog (96 %) op het volledig invullen van de Safe Surgery Checklist (SSC) in het operatiekwartier. Dat is een instrument om ervoor te zorgen dat heelkundige ingrepen op een zo veilig mogelijke manier verlopen. De checklist beperkt ook de kans op mogelijke verwikkelingen tijdens of na de ingreep.

SSC 2020

(Safe Surgery Checklist)

96 %

Pay for Performance (P4P)

Pay for performance (P4P) is het mechanisme dat de verloning voor geleverde zorg rechtstreeks in verband brengt met de bereikte resultaten op het gebied van structuur-, proces- en/of uitkomstindicatoren. Het Belgische programma richt zich niet alleen op klinische activiteiten binnen de muren van het ziekenhuis, maar omvat ook indicatoren over patiëntenervaringen, cultuur en lerende organisatie. De P4P-score van AZ Sint-Vincentius Deinze stijgt van 75 (2018), naar 76 (2019) tot 87,5 op 100 (2020).

AZ Sint-Vincentius stijgt
van 75 (2018), naar 76 (2019)
tot 87,5 (2020).

87,5

De opbouw van deze score is als volgt tot stand gekomen:

	MAX	AZ SINT-VINCENTIUS DEINZE
P4P-score: totaal	**100**	**87,5**
Accredidatiestatus	25	**25**
Deelname registraties/ kwaliteitslabels	5	**4,5**
Coderen incidenten	10	**10**
Patiëntenervaringen	15	**15**
Onco - Registratie WHO (Wereldgezondheidsorganisatie) performantiescore	15	**15**
Onco - Registratie incorrecte/ aspecifiek maag-/slokdarmlocatie	10	**6***
Postoperatieve mortaliteit colon carcinoom	10	**6***
Mortaliteit heupfractuur	10	**6***

* De enige mogelijke waarden zijn 0 – 6 – 10, waarbij 6 betekent dat het ziekenhuis niet significant afwijkt van de andere ziekenhuizen.

De patiënt mee aan het roer

Patiëntenparticipatiecultuur-meting bevestigt bekwaamheid

De kwaliteit van zorg maakt de laatste jaren een sterke evolutie door. De patiënt wordt meer en meer gezien als een partner in de zorg. Om inzicht te krijgen in de mate van patiëntenparticipatie op de verschillende afdelingen (chirurgie, interne geneeskunde, geriatrie, materniteit) nam AZ Sint-Vincentius Deinze in februari 2020 deel aan de patiëntenparticipatiecultuurpeiling, georganiseerd door het UZ Gent in samenwerking met de FOD Volksgezondheid.

Uit de bevraging blijkt de positieve en geëngageerde houding, en de bekwaamheid van de medewerkers van AZ Sint-Vincentius Deinze ten aanzien van patiëntenparticipatie. De materniteit behaalde intern de beste resultaten. Het informeren van patiënten tijdens hun verblijf verdient extra aandacht om de patiënt mee actief deel te laten nemen aan zijn zorgproces. Op basis van deze resultaten zal het globaal beleid rond patiëntenparticipatie in AZ Sint-Vincentius Deinze verder uitgebouwd worden.

Patiënttevredenheid gaat in stijgende lijn

Elke patiënt wordt bij zijn ontslag uit het ziekenhuis aangemoedigd om een korte, digitale vragenlijst of tevredenheidsenquête in te vullen. Deze enquête, die inhoudelijk identiek is aan de vragenlijst van de Vlaamse Patiëntenpeiling, laat het ziekenhuis toe om de tevredenheid van de patiënt nauwgezet te volgen. De hoofdverpleegkundigen kunnen de resultaten over hun afdeling voortdurend consulteren via het intranet.

De resultaten van 2020 tonen aan dat de globale tevredenheid steeg ten opzichte van 2019: 60 % van de gehospitaliseerde patiënten gaf zijn verblijf in AZ Sint-Vincentius Deinze een globale score van 9 of 10 (ten opzichte van 57 % in 2019). Ook 79 % van de patiënten die een bezoek brachten aan het dagziekenhuis gaven het verblijf een score van 9 of 10 (ten opzichte van 70 % in 2019). Tot slot beveelt 68 % van de gehospitaliseerde patiënten AZ Sint-Vincentius Deinze aan bij vrienden of familie (idem aan 2019). Op het dagziekenhuis is dat 84 % (t.o.v. 71 % in 2019).

Ombudsdienst treedt bemiddelend op

Wanneer een consultatie of opname in het ziekenhuis niet naar wens verloopt, wordt de patiënt aangemoedigd om zijn ontevredenheid te bespreken met de betrokken arts of medewerker.

De ombudsdienst kan betrokken worden om bemiddelend op te treden, zodat de patiëntrelatie opnieuw herstelt. De vernieuwde website laat patiënten toe om via een aanmeldformulier contact op te nemen met de ombudsdienst, wat de bereikbaarheid vergroot.

Een klachtmelding bij de ombudsdienst wordt door het ziekenhuis aangegrepen als een gelegenheid om het eigen functioneren in vraag te stellen en bij te sturen indien nodig, en zo de kwaliteit van zorg te optimaliseren.

In 2020 werden 63 dossiers bij de ombudsdienst geopend (49 klachtdossiers en 14 informatievragen). Dat is een daling ten opzichte van 2019 (86 dossiers, waarvan 65 klachten en 21 informatievragen). De ombudsdienst is erin geslaagd in een grote meerderheid van de dossiers een verzoeningsresultaat te bereiken door:

- uitvoerig toelichting en duiding te geven aan de patiënt, waardoor begrip ontstaat voor de situatie
- in gesprek te gaan met de zorgverlener om bijkomende vragen of onduidelijkheden te beantwoorden
- een concrete oplossing aan te reiken voor het aangekaarte probleem.

Patiëntveiligheid

Belangrijkste types valincidenten

Het incidentmeldingssysteem speelt een centrale rol in het veiligheidsbeleid van AZ Sint-Vincentius Deinze. Telkens er zich een incident voordoet in het ziekenhuis, dient de medewerker dat te melden via het intranet. Op die manier wordt gewerkt aan verbeteracties op elke afdeling.
In 2020 gingen de meeste incidenten over medicatie, valincidenten en administratiefouten door gebruik van ID-klevers. Verbeteracties (bv. het stimuleren van elektronische voorschriften door artsen, extra aandacht voor valpreventie en het nauwkeuriger bevragen van de naam, voornaam en geboortedatum van de patiënt bij het gebruik van patiëntenklevers) moeten deze incidenten in de toekomst voorkomen.

Patiënten informeren via open disclosure gesprekken

Binnen een veiligheidscultuur volstaat het niet alleen om incidenten te melden, te analyseren en verbeteracties op te stellen. Ook het informeren van de patiënt over het voorval neemt een centrale plaats in. Het doel van het *open disclosure* gesprek is het herstellen van de vertrouwensrelatie tussen zorgverlener en patiënt. De dialoog omvat het uiten van spijt over wat er is gebeurd, het informeren van de patiënt over eventuele onderzoeken en de stappen die zijn ondernomen om herhaling van het incident te voorkomen. Er werd een beleid inzake open disclosure opgesteld, en voorgelegd aan de medische diensthoofden en hoofdverpleegkundigen. De nodige opleidingen die hierover voor het artsenkorps gepland stonden, werden door de coronapandemie noodgedwongen uitgesteld naar 2021.

Inzetten op informatieveiligheid

Sensibilisatie rond phishing

Oplichters hadden het in 2020 op zorgvoorzieningen gemunt: ze proberen medewerkers via e-mails, berichten (phishing) of zelfs via een telefoongesprek (vishing) naar valse websites te leiden. AZ Sint-Vincentius Deinze sensibiliseerde hiervoor meermaals via interne communicatiekanalen.

Zorgen voor de patiënt is zorgen voor zijn privacy

Vanuit een sterke bezorgdheid en bekommernis om de informatieveiligheid en privacy van patiënten en hun gegevens werd eind februari 2020 extra gesensibiliseerd over de belangrijke rol van elke arts en medewerker bij het beschermen van de persoonsgegevens van patiënten. Daarbij werden de volgende principes nogmaals onder de aandacht gebracht:

1. Respecteer het beroepsgeheim.
2. Badge, gebruikersnaam en wachtwoord zijn strikt persoonlijk.
3. Neem (en deel) geen foto's van patiënten of medewerkers met je gsm.
4. Kijk steeds na of je de juiste documenten meegeeft aan de juiste patiënt.
5. Vergrendel je pc/laptop als je er niet op werkt.
6. Wees voorzichtig met e-mails en bijlages van onbekende afzenders.
7. Gooi geen documenten met patiëntengegevens in de vuilbak. Gebruik de rode curverbox 'te versnipperen'.

Voorbereiding heraccreditering Qualicor Europe

Qualicor Europe (voorheen NIAZ) toonde begrip voor de zware impact van het coronavirus op de dagelijkse werking van de ziekenhuissector. Zich bewust van de vertragingen die de voorbereiding voor een heraccreditering opliepen, besliste het instituut de accreditatiestatus van de voorzieningen te verlengen met een jaar. Voor AZ Sint-Vincentius Deinze betekent dit concreet dat het ziekenhuis geaccrediteerd blijft tot 1 oktober 2022.

Toch werden in 2020 al de nodige stappen gezet naar verbeteracties voor de heraccreditering. In 2020 werd zo een meerjarenplan patiëntveiligheid opgemaakt en goedgekeurd door de directie van AZ Sint-Vincentius Deinze. Dit plan bevat de grote lijnen voor het patiëntveiligheidsbeleid voor de komende vijf jaar. Doel is om patiëntveiligheid meer te integreren in de organisatie.

Impact van COVID-19 op de dagelijkse ziekenhuiswerking

Toen op 13 maart 2020 de beslissing van de overheid viel dat ziekenhuizen met ingang van 14 maart alle niet-dringende consultaties en ingrepen moesten annuleren n.a.v. het coronavirus, kwam meteen een strategische kerngroep samen om de snel wijzigende overheidsrichtlijnen te vertalen in een duidelijk ziekenhuisbeleid. De operationele COVID-groep zorgde voor procedures die de zorgprofessionals en ondersteunende diensten in hun dagelijkse werking konden toepassen. Deze organisatie heeft zich het hele jaar doorgezet, doorheen de verschillende uitdagingen die zich aandienden (bv. voorzien van voldoende beschermingsmateriaal, uitwerken van bezoekers- en begeleidersregelingen, verzekeren van essentiële en dringende zorg ...).

De inzet van iedereen om dit op een kwaliteitsvolle en patiëntgerichte manier georganiseerd te krijgen, blijft indrukwekkend.

Innovatie & digitalisering

Comité Masterplan bereidt renovatie voor

Door de uitbreiding van zorgkundige diensten en een geëvolueerde zorgvisie voldoen de originele gebouwen (met uitzondering van de nieuwbouwvleugel) van AZ Sint-Vincentius Deinze, zowel op technisch vlak als op het vlak van infrastructuur, steeds minder aan de huidige normen en toekomstvisie van het ziekenhuis. Daarom zal AZ Sint-Vincentius Deinze op lange termijn gerenoveerd of nieuw gebouwd worden. In dit kader werd in 2020 een Comité Masterplan opgericht om alle noden te bestuderen en mogelijke oplossingen uit te werken tot concrete concepten, uitgaande van het medisch beleidsplan en de toekomstige invulling van medische activiteit in het ziekenhuis.

In het Comité Masterplan zetelen de directieleden, de bouwcoördinator, enkele leden van de raad van bestuur van het ziekenhuis en de architect. Samen werden al verschillende ideeën en concepten uitgewerkt. Zo kaderen alle gebruikte materialen bij de totale opfrissing van de dienst heelkunde in functie van de nieuwe afdeling Sp-locomotorische revalidatie binnen een proefproject voor de latere inrichtingen in het Masterplan. De focus ligt daarbij op de nodige flexibiliteit van de ruimtes, een aangename zorgomgeving voor patiënten en een functionele werkomgeving voor artsen en medewerkers.

Verdere uitrol van het elektronisch patiëntendossier Synops

Synops verfijnd op de verpleegafdelingen

De werking en het gebruik van het elektronisch patiëntendossier (EPD) Synops werden in 2020 verder verfijnd. Er werd gesleuteld aan een betere opvolging van de parameters (bv. Early Warning Score) en een vlotter gebruik van de overdrachtstool op basis van de ISBARR-methode (Identification, Situation, Background, Assessment, Recommendation en Readback methode) waarbij in één overzichtsscherm in Synops de nodige gegevens (identificatie-situatie/achtergrond/beoordeling/to do's/verwachtingen) van de patiënt te zien zijn. Sinds 2020 hebben ook alle afdelingen van het ziekenhuis mobiele computers (Computer On Wheels of COW's), een vereiste voor Synops-toepassingen aan bed bij de patiënt, ter beschikking.

Vervolgens werden stappen gezet om tot een goede communicatie te komen tussen het bestaande operatiepakket (ORline) en Synops. Een koppeling tussen Synops en het RX-pakket is eveneens voorzien, waardoor beelden van radiologie vanuit het patiëntendossier kunnen worden geopend.

Ook de medewerkers van de vooropname kunnen voortaan het dossier van de patiënt mee voorbereiden aan de hand van de 'voorlopige verpleeganamnese'. Dat vermindert de werkdruk op de verpleegafdelingen bij de opname van een patiënt. Het verpleegkundig anamneseblad werd herzien in functie van de ontwikkeling van zorgplannen.

Diensten die nog niet met het elektronisch patiëntendossier werkten (bv. het operatiekwartier, de dienst medische beeldvorming en het laboratorium), kregen ook toegang zodat ze het EPD van de patiënt kunnen raadplegen indien nodig.

Nu ook paramedici in Synops

Sinds het voorjaar van 2020 gebruiken ook alle paramedici het elektronisch patiëntendossier. Zij noteren hun bevindingen over de patiënt in eigen contactvelden, wat een betere samenwerking met de artsen en andere zorgverleners mogelijk maakt. Door hun betrokkenheid in het systeem is het nu ook mogelijk om de MDO's (MultiDisciplinaire Overlegmomenten) elektronisch te registreren.

Online afspraken maken via de website

Patiënten kunnen via de website een online afspraak maken met hun arts. Deze functie werd voor heel wat specialismen (bv. gynaecologie, oftalmologie en heelkunde) verder uitgerold in 2020.

CoZo voor een snel (corona)resultaat

In de dagelijkse werking van het ziekenhuis was het van groot belang om snel te beschikken over het resultaat van een COVID-19-test. Bij een positief resultaat na een COVID-19-test in AZ Sint-Vincentius Deinze wordt de patiënt telefonisch verwittigd. Bij een negatieve test gebeurt dat niet.

Het telefonisch op de hoogte brengen van positieve COVID-19-testresultaten kadert binnen het beleid kritieke waarden van AZ Sint-Vincentius Deinze. Dat houdt in dat een kritieke waarde doorgebeld wordt naar de aanvragende arts en, in het kader van COVID-19, op specifiek verzoek ook naar de patiënt. Een positieve coronatest is weerhouden als kritieke waarde, omdat dit resultaat onmiddellijke consequenties heeft. Deze urgentie is niet van toepassing voor een negatief resultaat.

Om patiënten de kans te geven hun resultaat snel zelf te consulteren, kunnen ze zowel hun positief als negatief resultaat raadplegen via de website of de app van het Collaboratief Zorgplatform (CoZo). Dit digitaal samenwerkingsplatform laat patiënten, zorgverleners en zorgvoorzieningen toe om snel en veilig medische gegevens uit te wisselen en te delen. De resultaten van alle onderzoeken in AZ Sint-Vincentius Deinze - dus niet alleen de coronatest - zijn er beschikbaar zodra gekend. Bij een coronatest duurt dat gebruikelijk niet langer dan 48 uur.

Uitbreiding van het zorgaanbod

Nieuwe artsen voor meer expertise

De nieuwe samenwerkingen tussen de diensten Sp-locomotorische revalidatie en geriatrie binnen de personele unie brachten heel wat nieuwe gezichten naar AZ Sint-Vincentius Deinze. Dr. Barbara Vlieghe en dr. Willem Goethals zorgen voortaan voor permanentie op het vlak van revalidatie. Dr. Demuynck en dr. De Mey volgen de geriatrische patiënten van AZ Sint-Vincentius Deinze verder op.

Ook de diensten gynaecologie, oftalmologie en gastro-enterologie breidden in 2020 hun expertise verder uit.

Geriatrie	dr. Mathias Demuynck dr. Joke De Mey
Sp-locomotorische revalidatie	dr. Barbara Vlieghe dr. Willem Goethals
Gynaecologie	dr. Stefanie Biesemans dr. Jolien Berwouts
Oftalmologie	dr. Tine Vandenbroucke
Gastro-enterologie	dr. Barbara Dhooghe

Robotgeassisteerde buikwandchirurgie

Dr. Filip Muysoms, al 22 jaar algemeen chirurg op de dienst heelkunde van AZ Maria Middelares, startte in november 2020 een proefproject op in AZ Sint-Vincentius Deinze voor robotgeassisteerde buikwandchirurgie (bv. bij lies-, navel-, of stomabreuken).

Aanvraag voor planningsvergunning MRI

In november 2020 heeft AZ Sint-Vincentius Deinze bij de overheid een planningsvergunning voor een MRI ingediend. Het ziekenhuis heeft de ambitie om met de dienst medische beeldvorming een volwaardig radiologisch aanbod te kunnen bieden aan de patiëntenpopulatie van de zorgregio en maximaal in te zetten op de stralingsbescherming van de patiënt.

Totaalzorg

Ethisch beleid verder uitgestippeld

De werkgroep ethiek en het ethisch comité spelen een sleutelrol in het uitdragen van het ethisch beleid van het ziekenhuis. In 2020 kwam het ethisch comité drie keer samen, waarvan één keer digitaal. De werkgroep ethiek overlegde twee keer. De vergaderfrequentie van de werkgroep lag door de COVID-19-pandemie lager dan gebruikelijk (vier keer per jaar).

Dr. Johan Landuyt ging op 27 augustus 2020 met pensioen en werd als voorzitter van het ethisch comité opgevolgd door dr. Linda Biesemans.

Drie studies beoordeeld door ethisch comité

Het ethisch comité van AZ Sint-Vincentius Deinze geeft raad bij ethische vragen over ziekenhuiszorg en biedt ondersteuning bij beslissingen over individuele gevallen inzake ethiek (bv. zwangerschapsonderbreking). Aangezien het ethisch comité slechts gedeeltelijk erkend is, is de adviserende rol bij experimenten en studies beperkt. In 2020 werden drie studies beoordeeld.

Werkgroep ethiek biedt ethische ondersteuning via moreel beraad

De uitwerking van het jaarthema 'Heb deugd van uw ondeugden' en de organisatie van 'Broodje ethiek', waarbij telkens een 'ondeugd' zou besproken worden, konden door de COVID-19-pandemie niet doorgaan.

Twee leden van de werkgroep ethiek gaven in 2020 een uitgebreide toelichting over de gevolgde opleiding inzake 'moreel beraad'. Moreel beraad in de zorg is een methodisch gesprek over of een onderzoek naar aanleiding van een morele vraag. Het moreel beraad vertrekt vanuit een concrete praktijkervaring en wordt geleid door een daartoe opgeleide gesprekspartner. Het overleg verloopt gestructureerd door een gespreksmethodiek. Binnen de werkgroep ethiek werd dit verder toegelicht en aan de hand van twee casussen ingeoefend. Doel is om deze ervaring in de dagdagelijkse werking van het ziekenhuis toe te passen, met ondersteuning van het team psychologen als getrainde gesprekspartner.

IOPI toestel traint tongkracht bij slik- of spraakproblemen

In juni 2020 kocht AZ Sint-Vincentius Deinze het Iowa Oral Pressure Instrument (IOPI) aan om de tongkracht bij personen met dysfagie (slikproblemen) of dysartrie (spraakproblemen) te trainen. IOPI maakt gebruik van een met lucht gevulde bulb (of ballon) die verbonden wordt met een drukmeter. Deze bulb wordt op de tongpunt of tongbasis geplaatst, waarna die door de patiënt tegen het hard verhemelte geduwd wordt. De evolutie in kracht wordt gevisualiseerd door oplichtende lampjes, wat stimulerend werkt voor de patiënt.

Rechten van de patiënt onder de aandacht

Sinds 2002 zijn de rechten van de patiënt bepaald in de wet op de patiëntenrechten. Via affiches in de wachtzalen op de polikliniek, een update over patiëntenrechten op de website en sensiblisering via sociale media, kwamen de patiëntenrechten begin 2020 extra onder de aandacht.

Meer informatie vind je hier.

Inzetten op patiëntenbeleving

Extra aandacht voor het welbevinden van patiënten tijdens de coronacrisis

Pastorale dienst biedt een houvast

Ook de pastorale dienst gooide naar aanleiding van de coronacrisis het roer om. Alle gemeenschappelijke activiteiten zoals de paas- en kerstviering en de ziekenzalvingen in gemeenschap werden noodgedwongen geschrapt. De ziekenhuispastor focuste in 2020 op ondersteunende gesprekken met patiënten die lang tijd geen bezoek meer mochten ontvangen, om zo hun angst en onzekerheid weg te werken of eenzaamheid te doorbreken waar mogelijk.

Communierondes konden wekelijks blijven doorgaan op zondag tot eind oktober 2020. Daarna kwam de ziekenhuispastor om de twee weken op zondag langs om de communie uit te reiken. Dat betekende een belangrijke houvast voor heel wat patiënten.

De ziekenhuispastor stond ook klaar voor COVID-patiënten, bracht enkelen van hen ondersteunende bezoeken en gaf aan een coronapatiënt de ziekenzegening.

Bemoedigende acties voor patiënten

Doorheen de COVID-pandemie werden de bezoekers- en begeleidersregelingen waar nodig bijgestuurd, in opvolging van de richtlijnen van de overheid en na een grondige evaluatie van de actuele situatie in het ziekenhuis. Dat gebeurde steeds met het oog op een optimaal evenwicht tussen veilige zorg en patiëntenbeleving.

AZ Sint-Vincentius Deinze zet regelmatig initiatieven op om patiënten een hart onder de riem te steken of hun verblijf net dat tikkeltje aangenamer te maken. Zo konden de patiënten op geriatrie via tablets alsnog in gesprek gaan met hun familie en vrienden en zorgde een radionamiddag, waarbij de patiënten verzoeknummers met een boodschap konden aanvragen bij de regionale radiozender Radio Tequila, voor afleiding. De psychologen maakten extra tijd vrij voor ondersteunende gesprekken. De kinderen van medewerkers en artsen gingen creatief aan de slag en maakten kunstwerkjes en tekeningen om de patiëntenkamers op te fleuren. Tot slot werden de oncologische patiënten verrast met een persoonlijke kaart en krijgen de kindjes op de afdeling pediatrie een 'prikcadeau' als beloning na een bloedafname of het plaatsen van een infuus.

Patiëntenbeloftes om verwachtingen van patiënten af te stemmen

De onthaalmedewerkers en de verpleegkundigen van de afdeling geriatrie van AZ Sint-Vincentius Deinze volgden in 2020 de training 'Als Plopsa de baas was van uw ziekenhuis'. De opleiding duidde een verschuiving van dienstverlening (service) naar ervaring (experience) en het belang om daarop in te spelen. Het ervaren van een kwaliteitsvolle dienstverlening wordt door de klant (hier: patiënt) als evident beschouwd, maar wanneer men als klant een positieve ervaring heeft, is dat iets onvergetelijks. Doel is om patiënten die ervaring te bezorgen.

Deze training vormt een belangrijke stap in het evolueren naar een nog meer klant- of in dit geval patiëntvriendelijke organisatie. Belangrijk is het opstellen van een aantal beloftes (bv. bij elke vraag zal elke medewerker je graag en zo snel mogelijk verder helpen). In dit kader stelde de afdeling geriatrie een patiëntencharter op waarin enkele beloftes en het engagement van de afdeling naar een klantgerichte organisatie concreet vertaald worden.

Educatie op maat voor patiënten

Vroedvrouwen informeren toekomstige ouders virtueel

Het team 'moeder en kind' van AZ Sint-Vincentius Deinze zet alles op alles om aanstaande moeders optimaal te begeleiden tijdens hun zwangerschap, arbeid en bevalling. Het coronavirus zorgde ook hier voor een ommezwaai van de dagelijkse werking. De gynaecologen en vroedvrouwen sloegen de handen in elkaar om de GVO (gezondheidsvoorlichting)-sessies te vertalen in korte educatieve video's. Ook de prenatale consultaties bij de vroedvrouw gingen virtueel door. Tot slot vonden ook digitale infosessies plaats waar vroedvrouwen, aan de hand van een presentatie en op interactieve wijze, extra info konden geven of vragen van toekomstige ouders konden beantwoorden.

Animatievideo verduidelijkt het triageproces op spoed

Om meer duidelijkheid te creëren over het triageproces op spoed, werkte AZ Sint-Vincentius Deinze in 2020 aan een animatievideo samen met Cast Animation en 15 andere ziekenhuizen. De animatievideo legt uit hoe het komt dat patiënten op de spoedafdeling soms even moeten wachten voor ze aan de beurt zijn. Dat komt omdat patiënten met de meest dringende klachten voorrang krijgen.

Andere deelnemende ziekenhuizen: Jan Yperman Ziekenhuis, AZ Alma, AZ Sint-Lucas, Ziekenhuis Geel, AZ Groeninge, AZ Maria Middelares, H. Hartziekenhuis Mol, AZ Rivierenland, AZ Glorieux, O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem, Az Damiaan, AZ Herentals, Imeldaziekenhuis en OLV Ziekenhuis Aalst-Asse-Ninove, AZ Zeno.

Bekijk hier de animatievideo.

Zorgen voor de omgeving

Naar een coronaveilige ziekenhuisomgeving

Niet alleen op medisch, maar ook operationeel en technisch bracht de COVID-19-pandemie heel wat uitdagingen met zich mee. In dat kader zorgde de technische dienst het hele jaar door voor de nodige optimalisaties voor een coronaveilige ziekenhuisomgeving. De dienst spoedgevallen werd uitgerust om de instroom aan COVID-patiënten op te vangen en er werden COVID-afdelingen opgebouwd. De in- en uitgang van het ziekenhuis werden van elkaar gescheiden, met de nodige aanpassingen van signalisatie tot gevolg, en de automatische temperatuurtoegangscontrole geprogrammeerd. Burelen, balies en secretariaten werden voorzien van plexischermen. Wachtzalen werden herschikt volgens de afstandsregels (1,5 m) en overal staat zeep en handgel ter beschikking. Tot slot werden de procedures en circuits voor afvalophaling en -stockering herbekeken.

Energiebesparing voor een duurzame toekomst

AZ Sint-Vincentius Deinze zet zich in om zijn ecologische voetafdruk zo klein mogelijk te houden en duurzaam te ondernemen. Volgend op de uitgevoerde energiescan (energieprestatie-diagnose) in 2019, werden eind 2020 een aantal subsidies (266 000 euro) voor het investeringsplan goedgekeurd door het VIPA (Vlaams Infrastructuurfonds Persoonsgebonden Aangelegenheden). Zo streeft AZ Sint-Vincentius Deinze ernaar zijn toekomstige energiekost te reduceren waar mogelijk. De goedgekeurde maatregelen voor energiebesparing omvatten:

- optimalisatie van de isolatie van CV-leidingen, pompen, kranen
- ruimteverwarming: stookplaatsrenovatie
- relighting (LED-verlichting).

Deze investeringen resulteren in een primaire energiebesparing van 732.863 kWh/jaar.

Blijvende motivatie

Kerncijfers

Vaste artsen: 61 **Toegelaten artsen**: 65 **Medewerkers**: 407 **Vrijwilligers**: 12

EEN ONTHAALTRAJECT EN BUDDY VOOR NIEUWE ARTSEN

Om op een meer systematische manier aandacht te hebben voor het onthaal en de begeleiding van startende artsen werd een onthaaltraject uitgewerkt. Voor elke startende arts stelt de medische raad een 'buddy' aan. De buddy vormt het aanspreekpunt voor de nieuwe arts bij vragen of moeilijkheden. Daarnaast ligt de focus op een grondige opleiding via een aanbod van e-learnings, een onthaaldag en infosessies met artsen en medewerkers van het ziekenhuis.

Nieuwe hoofdverpleegkundige: Noah Ceriez
Sinds 1 oktober 2020 is Noah Ceriez hoofdverpleegkundige van de mobiele equipe, de logistieke assistenten, de verpleegkundigen van de poliklinieken en de vooropname van AZ Sint-Vincentius Deinze.

Nieuwe verantwoordelijke keuken: Carla Van Parys
Sinds 16 november 2020 is Carla Van Parys de dienstverantwoordelijke van de keuken van AZ Sint-Vincentius Deinze.

Nieuwe samenstelling van de medische raad

Het pensioen van dr. Johan Landuyt op 27 augustus 2020 bracht een verschuiving in de medische raad met zich mee. Sinds 1 september 2020 bestaat de medische raad van AZ Sint-Vincentius Deinze uit de volgende leden:

- Voorzitter: dr. Isabel Deblaere
- Ondervoorzitter: dr. Pieter Ackerman
- Secretaris: dr. Jeroen Huys

- Dr. Linda Biesemans
- Dr. Geert De Bock
- Dr. Ann De Kesel
- Dr. Sarah Maesen
- Dr. Sofie Van Den Broecke
- Dr. Peter Zenner

Sociale verkiezingen

Op 19 november 2020 gingen in AZ Sint-Vincentius Deinze sociale verkiezingen door. De nieuwe samenstelling en de plaatsvervangende personeelsafgevaardigden van de OR (ondernemingsraad) en het CPBW (Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk) werden vastgelegd voor de komende vier jaar.

Bekijk hier de samenstelling van de ondernemingsraad.

Magnet4Europe zet in op het mentaal welzijn van gezondheidsmedewerkers

AZ Sint-Vincentius Deinze neemt deel aan Magnet4Europe, een studie gefinancierd door het 'Horizon 2020 - Onderzoek en Innovatie'-programma van de Europese Unie van 2020 tot 2023. Magnet4Europe heeft als doel het mentaal welzijn van gezondheidszorgmedewerkers in Europa te verbeteren.

Bij de aftrap van de studie in december 2020 werden de artsen en medewerkers van een sterk afgelijnde doelgroep (heelkunde, inwendige ziekten, geriatrie, spoed, intensieve zorg en mobiele equipe) voor het eerst bevraagd over hun mentaal welbevinden en hun werkomgeving.

Hr-maatregelen spelen in op gewijzigde werk- en thuissituatie

De overheid verplichtte omwille van de COVID-19-pandemie tot tweemaal toe om, voor wie het mogelijk is, te telewerken. Bijgevolg gingen medewerkers van AZ Sint-Vincentius Deinze, bij wie de functie dat toelaat, gedeeltelijk thuis aan de slag.

Aanvullend keurde AZ Sint-Vincentius Deinze als werkgever het corona-ouderschapsverlof goed, over de periode van 1 mei 2020 t.e.m. 30 september 2021. Dit thematisch verlof, op 4/5de basis of halftijds, werd in het leven geroepen om werk en opvang van kinderen tot 12 jaar (tot 21 jaar voor kinderen met een beperking) te combineren.

Ook het landschap van vormingen, trainingen en opleidingen diende zich in 2020 snel aan te passen. Online trainingen en webinars vervingen heel wat fysieke meetings en opleidingsdagen.

Psychologen bieden ondersteuning bij burn-out en re-integratie op de werkvloer

De Federale Overheidsdienst (FOD) subsidieert sinds 2020 psychologische ondersteuning van zorgpersoneel. In dit kader gaf een zeskoppige werkgroep binnen AZ Sint-Vincentius Deinze vorm aan het volgende project: 'Begeleiding van werknemers met een werkgerelateerde mentale aandoening in hun proces naar re-integratie'. Het doel is om medewerkers die uitgevallen zijn door een werkgerelateerde mentale aandoening te begeleiden op twee cruciale momenten: bij uitval en wanneer de medewerker klaar is om het werk te hervatten. Via een gesprek met één van de psychologen van het ziekenhuis biedt AZ Sint-Vincentius Deinze de mogelijkheid aan zijn medewerkers om te kunnen ventileren, maar ook om ervoor te zorgen dat medewerkers met hun problematiek bij de juiste hulpverlener terecht komen. De psychologen beschikken over een sociale kaart en hebben ervaring met hulpverleners uit de regio.

Na het herstel hoort bij een re-integratie op de werkvloer ook een gesprek met de leidinggevende, eventueel in het bijzijn van de psycholoog en/of een 'buddy' (vertrouwenspersoon van het ziekenhuis) om de werknemer optimaal te ondersteunen. Na twee weken volgt een evaluatie samen met de medewerker en worden verdere opvolgmomenten afgesproken.

Dit project stond initieel los van de coronacrisis, maar kwam door COVID-19, en meer bepaald door de mentale gevolgen van de hoge werkdruk in de zorgsector, in een stroomversnelling terecht. In november 2020 werden de middelen voorzien om COVID-ondersteuning aan personeel en patiënten te kunnen aanbieden.

Uitrol van het nieuwe digitaal platform eBlox HR

In 2020 startte AZ Sint-Vincentius Deinze het digitaal platform eBlox HR voor zijn artsen en medewerkers op. eBlox HR is een gebruiksvriendelijke, interactieve en digitale tool voor verschillende hr-processen (bv. digitaal personeelsdossier, module voor vormingen en trainingen, onkostenmodule ...). Er werd gekozen voor één omgeving binnen de personele unie, zodat artsen en medewerkers die overkoepelend werken met één account hun hr-processen kunnen opvolgen.

In 2020 werd in AZ Sint-Vincentius Deinze de VTO (Vorming, Training en Opleiding)-module als eerste uitgerold. Concreet betekent dit dat het ziekenhuis alle vormingsprocessen voortaan digitaal opvolgt. Er wordt zowel ingezet op interne vormingen en e-learnings binnen de personele unie, als op externe vormingen of ontwikkelactiviteiten. Elke medewerker of arts vindt in zijn persoonlijk portaal een overzicht terug van zijn geplande en/of afgewerkte opleidingen, maar ook van de verplichte opleidingen (al dan niet een e-learning of praktijkopleiding in het kader van de wetgeving of accreditering). Ook attesteringen in het kader van erkenningen, beroepstitels en -bekwaamheden worden in datzelfde portaal bijgehouden. Leidinggevenden hebben zicht op het vormingsoverzicht van hun medewerkers en kunnen bijsturen waar nodig.

Extra's voor de medewerkers

Tal van kortingen voorzien

AZ Sint-Vincentius Deinze draagt zorg voor zijn personeel en voorziet heel wat voordelen voor zijn medewerkers. Nieuw in 2020 was de samenwerking met het voordelenplatform Benefits@Work, waardoor artsen en medewerkers van het ziekenhuis het hele jaar door kunnen genieten van korting bij tal van bedrijven.

Op 1 januari kregen alle artsen en medewerkers als nieuwjaarsgeschenk een ontbijtbon en een Deinze-bon, te spenderen in één van de lokale handelaars in Deinze. Op 19 juni 2020, de Dag van de Schoonmaak, zette AZ Sint-Vincentius Deinze zijn schoonmaakploeg op een originele manier in de kijker door het ziekenhuispersoneel de mogelijkheid te bieden om onderhoudsmaterialen die in het ziekenhuis gebruikt worden aan de fabrieksprijs aan te kopen.

Dag van de Medewerker zorgt voor ontspannen COVID-pauze

In juni 2020 werden de artsen en medewerkers verrast met een pakje aan huis: een set van vijf gepersonaliseerde stoffen maskers en een uitnodiging voor de Dag van de Medewerker op 4 september. Hier werden alle artsen en medewerkers op gepaste en coronaveilige wijze bedankt voor hun blijvende inzet en flexibiliteit. Die dag kon iedereen een goodiebag vullen met tal van mooie geschenken op een zonovergoten nazomerdag.

Gratis griepvaccin en serologische test voor alle medewerkers

Het ziekenhuis wil naast een aantrekkelijke werkgever ook een veilige plek zijn voor patiënten, bezoekers en medewerkers. In 2020 koos AZ Sint-Vincentius Deinze in dit kader voor een nieuwe methodiek wat de griepvaccinatiecampagne betreft: opt-out. Dat betekent dat voor iedereen een gratis vaccin wordt voorzien, tenzij de arts of medewerker zich persoonlijk uitschrijft.

Het nieuwe plan van aanpak heeft geloond. Maar liefst 90,3 % van alle artsen en medewerkers lieten zich in november 2020 inenten tegen het griepvirus (influenza). Dat is een bijzondere stijging t.o.v. 2019 (vaccinatiegraad 70 %), dankzij de inzet en betrokkenheid van iedereen. Het ziekenhuis behaalde hiermee ook vlot het streefdoel van de overheid (80 %).

Daarnaast kon elke arts en medewerker zich in juni 2020 laten testen op de eventuele aanwezigheid van antistoffen tegen het virus Sars-CoV-2 (coronavirus).

90,3 %
vaccinatiegraad

Sociaal engagement

Goede doelen

Noord-Zuidwerking: Kasongo-Lunda gaat vooruit

Sinds 2005 heeft AZ Sint-Vincentius Deinze een partnerschap met de Congolese gezondheidszone Kasongo-Lunda. Dit partnerschap is tot stand gekomen met de niet-gouvernementele organisatie Memisa. De drijfveer is om solidair te zijn en zorg te dragen, niet alleen voor de patiënten in ons ziekenhuis, maar ook binnen een ruimer maatschappelijk kader en zelfs buiten onze landsgrenzen.

Hoewel het aantal coronabesmettingen in Kasongo-Lunda in 2020 eerder beperkt bleef, waren de gevolgen van de lockdowns erg voelbaar: de aanvoer van voedsel en levensnoodzakelijke middelen verliep stroef. Anderzijds was er ook hoop, want na een succesvolle boring zijn water, douches en toiletten beschikbaar op de gezondheidssite. De spoedopname gebruikt de nieuwe apparatuur die hen bij de laatste missie (2019) werd aangeboden en de COVID-19-pandemie zorgde ook in het Zuiden voor meer aandacht voor handhygiëne, wat de patiëntenzorg alleen maar ten goede komt.

Back on Track als nieuw goed doel van AZ Sint-Vincentius Deinze

Back on Track behoort sinds oktober 2020 tot de goede doelen van AZ Sint-Vincentius Deinze. Deinzenaar Thomas Van Der Plaetsen richtte, in samenwerking met AZ Maria Middelares, het fonds op nadat bij hem kanker werd vastgesteld. Gezien de intense samenwerking tussen het geïntegreerd Kankercentrum Gent (IKG) en AZ Sint-Vincentius Deinze zet het ziekenhuis voortaan ook zijn schouders mee onder dit initiatief.

Het fonds wil kankerpatiënten een hart onder de riem steken door in te zetten op bijkomende psychosociale begeleiding, revalidatieprogramma's en andere initiatieven met als doel de zware behandeling zo veel mogelijk te verlichten. Meer informatie vind je op www.backontrackfoundation.com.

Meer informatie vind je hier.

Nog meer sociaal geëngageerd

Ook op andere vlakken toonde AZ Sint-Vincentius Deinze zich in 2020 geëngageerd. In september fietsten de hoofdvroedvrouwen van de Gentse ziekenhuizen en van AZ Sint-Vincentius Deinze samen een 'ronde van Gent', om de verbondenheid en samenhorigheid tussen de Gentse ziekenhuizen en AZ Sint-Vincentius Deinze te vieren.

Het ziekenhuis verraste op de Dag tegen Kanker ook enkele oncologische patiënten met een persoonlijk en veilig stoepconcert aan huis, gebracht door enkele lokale muzikale talenten van MUDA Kunstsecundair.

Naar aanleiding van de dag van de Geestelijke Gezondheid (10 oktober) werden patiënten, bezoekers en medewerkers verblijd met enkele fijne spreuken en deugddoende boodschappen op ramen en spiegels in het ziekenhuis. Op die manier werd geestelijke gezondheid positief onder de aandacht gebracht en tegelijkertijd (meer) begrip gecreëerd voor mensen die psychisch kwetsbaar zijn.

Rondleidingen voor lager- en kleuteronderwijs

Traditiegetrouw organiseerde AZ Sint-Vincentius Deinze ook in 2020, op vraag van de basisscholen van Deinze en omliggende gemeenten, rondleidingen in het ziekenhuis voor kinderen vanaf de derde kleuterklas tot en met het derde leerjaar. Deze rondleiding omvat een bezoek aan de dienst spoedgevallen, de dienst medische beeldvorming, de materniteit en pediatrie. In 2020 gingen tot en met 13 maart 2020 acht rondleidingen door.

Frankie & Fish • Cédric Verhelst

Deze brochure is gedrukt op papier afkomstig uit bossen die duurzaam worden beheerd.

Verantwoordelijke uitgever: Jan Blontrock

AZ Sint-Vincentius DEINZE

met zorg omringd

Volg ons ook op

Schutterijstraat 34 • 9800 Deinze • 09 387 71 11 • www.azstvdeinze.be • info@azstvdeinze.be