



2012

Goed
voor mekaar!

jaarverslag 2012



inhoudstafel

- 4 Voorwoord voorzitter
- 6 Voorwoord algemeen directeur
- 8 Hoofdstuk 1: Er beweegt iets bij Wit-Gele Huis!
- 10 Hoofdstuk 2: Wit-Gele Huis heeft het goed voor mekaar
- 20 Hoofdstuk 3: We zorgen goed voor mekaar
- 26 Hoofdstuk 4: We zijn goed voor mekaar
- 32 Hoofdstuk 5: Wit-Gele Huis Oost-Vlaanderen in cijfers
- 36 Organogram



Totaalzorg - ‘goed voor mekaar’ - zien we niet als een slogan, maar wel als een cultuur waarbinnen Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen wenst te opereren.

Vincent Vandeveld - Voorzitter Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen

Voorwoord voorzitter

Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen

Afgelopen jaar vierden wij het 75-jarig bestaan van Wit-Gele Kruis, waarvan de bakermat zich in Oost-Vlaanderen bevindt. Wij zijn bijzonder fier dat dit gebeurde in aanwezigheid van onze beschermvrouw, Koningin Paola, die bijzonder symbolisch met één van de verpleegkundigen van afdeling Mariakerke op ronde ging.

Er werd gedurende het afgelopen jaar intens gewerkt aan het toekomstbeeld en de toekomstverwachtingen in de thuisverpleging. Dit gebeurde niet vanuit een ivoren toren, maar onder meer via een bevraging op grote schaal bij de medewerkers, de patiënten, de mantelzorgers, de huisartsen en andere zorgpartners.

Of zoals Antoine de Saint-Exupéry het ooit schreef: *“Als je een schip wil bouwen, roep dan geen mannen bij elkaar om hout te verzamelen, het werk te verdelen en orders te geven. In plaats daarvan, leer ze verlangen naar de enorme eindeloze zee.”*

De Think! bijeenkomst leverde het bewijs van het gemeenschappelijk verlangen en de gedeelde zorg om het toekomstbeeld van de thuisverpleging te ‘her’denken, dit met het oog op de nieuwe uitdagingen waarvoor wij staan.

Het belang van ‘totaalzorg’, waar nodig in samenwerking met andere zorgpartners, is een bekommernis die zich in al onze werkgroepen manifesteerde.

Totaalzorg – ‘goed voor mekaar’ – zien we niet als een slogan, maar wel als een cultuur waarbinnen Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen wenst te opereren.

2012 zal eveneens in het geheugen gegrift blijven als het jaar waarin de realisatie van de bouw van onze nieuwe hoofdzetel heel wat denkwerk en energie kostte. Het resultaat mag gezien worden.

Graag sluit ik dit voorwoord met een woord van dank. Dankbaar voor de ontembare geestdrift en energie die werd gestoken in de realisatie van onze droom – de referentie zijn in thuisverpleging binnen totaalzorg – als antwoord op o.a. de sterke vergrijzing van onze bevolking. Dank aan alle medewerkers, die fantastische collega’s, die dag in dag uit garant staan voor een optimale thuisverpleging.

Vincent Vandeveld
Voorzitter Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen

Voorwoord algemeen directeur

Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen

Vele uitdagingen staan de gezondheidszorg te wachten. Er verandert heel wat in de zorgsector. Bij Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen is dat niet anders.

Mantelzorgers en patiënten verlangen iemand die écht een coördinerende zorgrol wil en kan opnemen. Als mantelzorger voor mijn moeder kijk ik uit naar verandering.

Artsen en andere zorgverleners verwelkomen eveneens verandering, om zo samen een kwaliteitsvollere totaalzorg te realiseren. Daarom doen na de zomer kleine lokale Wit-Gele Kruis wijkteams – we noemen ze in het begin ‘expeditieteams’ – hun eerste stappen hierin. Voor de één al heel vertrouwd, voor de ander nog aarzelend. Begeleiding en vorming staan garant voor een gefaseerde en kwaliteitsvolle evolutie naar deze nieuwe manier van werken. Een thuisverpleegkundige heeft daarvoor de juiste bagage en de kans. Grijp die kans a.u.b.!

Daarnaast willen we onze sterkte – een uitgebreid aanbod gespecialiseerde zorgen – nog optimaler benutten door teams gespecialiseerd in verpleegtechnische zorgen te organiseren rondom de ziekenhuizen. Zo ontstaat een naadloze samenwerking tussen specialist, huisarts en het lokaal wijkteam van thuisverpleeg-

kundigen – en kan de patiënt met een gerust hart de overstap van en naar de thuissituatie maken.

Onze medewerkers staan hierbij in voor resultaat-gerichte (lees: maatschappelijk verantwoorde) zorg bij de patiënt. Hiervoor hebben ze recht op en nood aan gebruiksvriendelijke en effectieve ICT-systemen. Want systemen maken handen vrij voor zorg. Een eerste grote realisatie op dit vlak is het elektronisch verpleegdossier (EVD). Het is onvoorstelbaar wat dit teweeg gebracht heeft aan inzet en denkkracht over onze zorg- en administratieve processen. Dank aan velen in de ICT, administratie en zorgdiensten, die veel moed en uren hieraan gespendeerd hebben. Ik ben ontzettend trots op jullie!

Dank ook aan het extern experten-team op macro-niveau waar beleidsmensen en academici binnen de zorg- en arbeidsinnovatie hun wijsheid en krachten verenigen om verandering teweeg te brengen. Via kritisch maar constructief voorbereidingswerk voor Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen werken ze samen met ons mee aan een betere thuiszorgsector van de toekomst. De artsen die deel uitmaken van onze adviesraad, vormen dan weer een vaste waarde om onze nieuwe ideeën af te toetsen.



Wat me heel optimistisch naar de toekomst doet kijken, is het engagement van onze 1.550 medewerkers.

Katlyn Colman - Algemeen Directeur
Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen

U merkt het: Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen is er klaar voor. Verschillende werkgroepen en diensten werken aan een aangepaste organisatiestructuur, waarbij mensgericht veranderen een duidelijke plaats krijgt. Of om het met de woorden van Alexander Graham Bell te zeggen: “Grote ontdekkingen en verbeteringen zijn altijd het gevolg van de samenwerking tussen vele denkvermogens.”

Het Wit-Gele Kruis van morgen wil:

- op een betaalbare manier
- met vlot bereikbare, vertrouwde verpleegkundigen die zich goed voelen
- in lokaal zelforganiserende teams in de wijk of rondom een ziekenhuis
- in samenwerking met andere zorgactoren
- omringd door effectieve systemen en ondersteunende collega's

kwalitatieve totaalzorg bieden die het mensen mogelijk maakt langer thuis te blijven.

Wat me heel optimistisch naar de toekomst doet kijken, is het engagement van onze 1.550 medewerkers. De warmte en de gedrevenheid van deze professionals is van onschatbare waarde, en dé rijkdom van Wit-Gele Kruis. Mensen die ‘denken en doen’ kunnen combineren. Dat is wat de maatschappij vraagt, waar patiënten en doorverwijzers nood aan hebben en waar Wit-Gele Kruis voor gaat.

Katlyn Colman
Algemeen Directeur Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen



1

Er beweegt iets
bij Wit-Gele Kruis!

In 2012 vierden we 75 jaar Wit-Gele Kruis in Vlaanderen.

Het was in 1937 dat Wit-Gele Kruis opgericht werd in de provincie Oost-Vlaanderen, in Gent. Wat de stichters, arts Henri Van de Putte en jezuïet Jozef Bogaerts, ermee wilden bereiken: alle zieken, ongeacht hun strekking of geloof, zo lang mogelijk thuis verzorgen.

Naar aanleiding van onze 75ste verjaardag hebben wij in juni 2012 Koningin Paola mogen verwelkomen in Wit-Gele Kruis afdeling Mariakerke.

Al meer dan 75 jaar is Wit-Gele Kruis een vaste waarde in de eerstelijnsgezondheidszorg. Jaar na jaar hebben we ons ontwikkeld tot een professionele organisatie met veel verpleegkundige expertise. 75 jaar thuisverpleging, 75 jaar expertise. Aan het bed van de patiënt, in overleg met de arts, ten dienste van de patiënt.

Op al die tijd is er veel veranderd, niet in het minst op (para)medisch en technologisch vlak. Wat gedurende die 75 jaar niet veranderd is, zijn de kwaliteitsvolle zorgen van Wit-Gele Kruis en de patiënt die hierbij centraal staat.

Die kwaliteitsvolle zorgen werden in 2012 geleverd door **1.143 verpleegkundigen** en **178 zorgkundigen**, die werken vanuit 29 lokale afdelingen en de mobiele equipe verspreid over Oost-Vlaanderen. Er is dus altijd wel een Wit-Gele Kruis in uw buurt!

In dit jaarverslag vertellen we u graag aan welke projecten onze medewerkers in 2012 gewerkt hebben!



2

Wit-Gele Kruis heeft
het goed voor mekaar



*Wit-Gele Kruis
helpt mij écht goed!*

De toekomst begint bij Think!

Dat Wit-Gele Kruis er binnen 75 jaar niet meer zoals vandaag zal uitzien, is evident. De eerste lijnszorg evolueert, de thuisverplegingsbehoeften van patiënten worden complexer en de maatschappij verandert. Kortom, de thuisverpleging in Vlaanderen staat voor heel wat uitdagingen. Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen sluit haar ogen niet voor deze uitdagingen. Integendeel, onze organisatie wil hierop graag een onderbouwd antwoord geven. Maar niet vanuit een ivoren toren.

Daarom organiseerden we eind april 2012 onze **Think! bijeenkomst**, waar we aan de slag gingen met o.a. de bevindingen van de eerstelijnsconferentie (georganiseerd door Jo Vandeuren, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, in december 2010).

Tijdens onze Think! bijeenkomst in Flanders Expo hebben we een grote groep van **meer dan 300 medewerkers, maar ook patiënten, mantelzorgers, artsen en andere zorgpartners** samengebracht. Aan hen hebben we, onder begeleiding van een extern consultant, **hun mening** gevraagd over onze werking, in alle openheid. Want in de toekomst willen we de zorg voor de patiënt nóg beter afstemmen op de verwachtingen van de patiënt, zijn mantelzorger, zijn doorverwijzer... Zonder het welzijn van onze medewerkers uit het oog te verliezen.

De meer dan 300 deelnemers debatteerden in drie workshops over wat we goed doen, over wat beter kan en over de grote uitdagingen die zij voor de toekomst zien. De **resultaten** van zo'n belangrijke denkoefening mogen niet ontbreken in ons jaarverslag.

workshop 1

Dit vinden wij goed, dus gas blijven geven

Vriendelijk, attent • Tijd voor patiënt • Job met hart en ziel doen • Goed samenwerken met huisarts • Goed samenwerken met verschillende diensten • Respect krijgen • Schouderklopjes krijgen • Feedback • Vorming • Dankbaarheid en waardering patiënten • Collegialiteit • Groepsactiviteiten binnen en buiten de werktijd

Dit zou te gek zijn voor de toekomst

Met twee om zware zorg te doen • Open interne communicatie • Multidisciplinair overleg • Nieuwe verpleegtechnieken • GPS, airco, carwash • Verloning • Work-life balance • Meer sociaal contact met patiënt • Meer teamoverleg

Dit is nodig, maar niet leuk

Te veel wissels bij verpleegkundigen • Werkdruk te hoog • Moeten inspringen voor afwezige • Uit recup gehaald worden • Wijziging planning • Hulp op andere afdelingen • Ongekende lijsten doen • Te veel administratie

Hiervan worden wij boos

Te veel wissel verpleegkundigen • Te weinig tijd voor patiënt • Gebrekkige interne communicatie • Te veel overuren • Werkdruk te hoog • Te veel overdracht thuis • Uurroosterwijzigingen op laatste moment of zonder inspraak • Onvolledige overdracht • Stop duobanen • Uit recup gehaald worden

workshop 2

Welke uitdagingen wacht de thuisverpleging en het Wit-Gele Kruis? Welke vinden jullie belangrijk?

1. Betere lokale samenwerking
2. Tekort aan medewerkers in de zorg
3. Technologische vernieuwingen
4. Besparingen in de gezondheidssector
5. Vergrijzing
6. Afstemming tussen huishoudhulp/verpleging
7. Langer werken
8. Kortere ziekenhuisopnames, meer complexe thuisverpleging
9. Meer chronische zieken
10. Huisartsen
11. Woonzorgcentra
12. Verschillende culturen
13. Minder mantelzorgers
14. Mensen weten wat ze willen
15. Ziekenhuizen

workshop 3

Welke bekende Vlaming typeert het Wit-Gele Kruis van de toekomst?

In een derde workshop vergeleken de deelnemers onze organisatie met bekende Vlamingen. De vraag was welke BV het Wit-Gele Kruis van de toekomst het best weerspiegelt. Daarbij was niet de BV op zich belangrijk, wel de karaktereigenschappen waarvoor hij/zij staat.

Volgende eigenschappen kwamen uit de bus:

- **sociaal vaardig zijn**
- **sympathiek overkomen/menselijk zijn**
- **doorzetten**
- **positiviteit uitstralen**
(een sterk voorkomen hebben)
- **een vaste waarde zijn en grenzen durven verleggen** (geen uitdaging uit de weg gaan, eigen grenzen bepalen, durven, open geest hebben).

Dit zijn ook de eigenschappen die de volgende drie BV's typeren (top 3 van de Think! bijeenkomst):

1. **Tom Waes**
2. Kim Clijsters
3. Martine Tanghe

Onze vernieuwde visie op zorg: rode draad voor onze toekomst

Op basis van de resultaten van de Think! bijeenkomst heeft Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen zich in de zomer van 2012 gebogen over haar visie op zorg en over haar toekomst.

Of een patiënt nu voor korte of langere tijd in verzorging is, meer dan ooit onderstreept Wit-Gele Kruis het belang van **totaalzorg**, in samenwerking met de huisarts of specialist, het ziekenhuis en andere lokale zorgverleners.

Nog meer dan vandaag willen we oog hebben voor alle noden van de patiënt, ook buiten de verpleegkundige taken, om zo samen met de arts de zorg voor de patiënt op te nemen en de juiste zorgverleners tot bij de patiënt te brengen. Dit gebeurt onder leiding van de huisarts en **in nauw overleg met de patiënt zelf en de andere zorgverleners rond de patiënt**. Daarbij blijft de patiënt de regie van zijn zorg in eigen handen houden. Door deze coördinerende zorgrol ten volle op te nemen samen met de huisarts, kunnen patiënt en mantelzorger bij Wit-Gele Kruis terecht voor totale thuiszorg.



“ **Totaalzorg** op maat van de patiënt vraagt geëngageerde samenwerking tussen thuisverpleegkundigen en lokale zorgpartners

Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen wil de referentie zijn in thuisverpleging binnen totaalzorg

Katlyn Colman, algemeen directeur van Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen, licht de vernieuwde visie van onze organisatie toe.

Welke richting gaat Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen uit?

Katlyn: “Uit de strategische oefening, die we na de Think! bijeenkomst samen met o.a. onze hoofdverpleegkundigen en diensthoofden gemaakt hebben, blijkt dat Wit-Gele Kruis resoluut moet blijven kiezen voor **totaalzorg op maat van de patiënt**. Daarbij willen we verder werken aan nieuwe en innovatieve technieken binnen de thuisverpleging, op vraag van patiënt of arts. Deze visie willen we als rode draad voor de toekomst hanteren.”

‘Totaalzorg’, wat moeten we ons daarbij voorstellen?

Katlyn: “Wit-Gele Kruis wil - nog meer dan nu - een complete oplossing bieden voor de zorgnoden van de patiënt. Dat betekent niet dat wij, naast thuisverpleging, alle

mogelijke andere diensten zullen aanbieden. Zelf staan we in voor **kwalitatieve thuisverpleging** – of het nu **acuut** of **chronisch** is – maar we kijken altijd verder in het belang van de patiënt en in functie van wat hij/zij kan en wil, bv. op vlak van gezinshulp, warme maaltijden aan huis, en ook kinesithérapie, ergotherapie...”

Als Wit-Gele Kruis die diensten zelf niet aanbiedt, dan wordt samenwerking met zorgpartners belangrijker?

Katlyn: “Inderdaad. In workshop 2 van de Think! bijeenkomst gaven de deelnemers aan dat ‘Betere lokale samenwerking’ de belangrijkste uitdaging voor de toekomst is. Daar ligt dan ook de toekomst van de thuiszorg: een **betere actieve samenwerking tussen lokale zorgpartners**, waaronder de thuisverpleegkundige, die samen de patiënt verder helpen. Daarbij neemt iemand van de betrokken zorgverleners de

coördinerende rol op, om de zorg voor de patiënt geregeld en afgestemd te krijgen. Vaak zal dat de thuisverpleegkundige zijn, want hij of zij is in veel patiëntensituaties de best geplaatste contactpersoon omdat de thuisverpleegkundige de patiënt in zijn vertrouwde thuisomgeving kan observeren en vaak dagelijks de patiënt verzorgt.”

Zo’n samenwerking lukt alleen maar wanneer alle zorgpartners hierin geloven.

Katlyn: “Inderdaad, een belangrijke voorwaarde is dat (lokale) zorgpartners zich hiervoor engageren. Het engagement mag niet alleen van onze kant komen. Immers, **maatwerk in het belang van de patiënt** en het invullen van zijn noden primeren ten opzichte van het eigenbelang van de organisatie. We zullen hierover dan ook met potentiële zorgpartners diepgaand overleggen.”

Onze ultieme droom voor de volgende jaren?

We willen een **patiënt** die na afloop van de zorg zegt: “Wit-Gele Kruis heeft mij goed geholpen!” Dat wil zeggen: Wit-Gele Kruis heeft niet alleen de juiste verpleegkundige zorgen verleend, maar ook aandacht gehad voor de andere noden en behoeften van de patiënt. Daarbij heeft de verpleegkundige afgestemd met de (huis)arts, maar ook met gezinshulp en andere zorgverleners over de totale zorgnood.

We willen ook **medewerkers** die bruisen van energie en arbeidsvreugde. Hoezo? Doordat ze in een vertrouwd en lokaal team van collega's werken, doordat ze de zorg voor de patiënt zelf kunnen coördineren, ze een beter contact hebben met de andere zorgverleners die betrokken zijn bij de patiënt, doordat de patiënt meer tevreden is. Maar ook doordat ze zelf inspraak hebben in de werkplanning, ze efficiënter kunnen werken dankzij het elektronisch verpleegdossier, doordat ze verantwoordelijkheid en initiatief kunnen/mogen nemen en daarvoor ook de nodige tijd krijgen.

Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen legt basis voor zelforganiserende teams

De vernieuwde visie op zorg van Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen geeft de richting aan die onze organisatie wil uitgaan en heeft daarbij een invloed op de visie van Wit-Gele Kruis op arbeidsinnovatie.

Katalien Dendooven, directeur zorgverlening Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen: “Onze visie op zorg zal een impact hebben op de organisatie van de zorg aan het bed van de patiënt. Immers, het opnemen van een coördinerende rol door de thuisverpleegkundige vraagt een zekere vertrouwdsheid en een duidelijk en effectief overlegsysteem met de huisarts. Daarom wil Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen in zo'n 135 kleine lokale teams werken, die een **vertrouwd gezicht** vormen **voor patiënt, arts en andere plaatselijke zorgverleners**. Verpleeg- en zorgkundigen zullen aangepaste verantwoordelijkheden en ruimte voor initiatief krijgen om hun coördinerende rol op te nemen.”

Katlyn Colman, algemeen directeur: “Wij zijn ervan overtuigd dat – door te werken in dergelijke **zelforganiserende kleine lokale teams** – de **kwaliteit van de zorg** zal stijgen, ten voordele van patiënt en arts. Ook medewerkers zelf zullen door deze innovatieve manier van werken meer voldoening vinden in hun job. We gaan dan ook de komende maanden en jaren aan de slag, om onze organisatie hierop in te richten. Hierbij werken we mensgericht, met bijzondere aandacht voor onze organisatiecultuur.”

Dr. Jan Heyrman, professor huisartsgeneeskunde aan de KU Leuven: “De visie op zorg en op innovatieve arbeidsorganisatie van Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen sluit perfect aan bij de behoeftegestuurde benadering van chronische zorg. Het Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg beveelt dergelijke benadering aan, waarbij eerstelijnszorgteams rond de huisarts en de patiënt instaan voor de totaalzorg van de chronisch zieke patiënt.”

Het Wit-Gele Kruis van de toekomst

Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen heeft bewust gekozen voor een geleidelijke manier om te veranderen en zich zo klaar te maken voor de toekomst. Op voorhand wordt de toekomstige manier van werken niet tot in detail vastgelegd door de directie. Zoiets gaat gepaard met veel controle en daar gelooft Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen niet in. Wit-Gele Kruis gelooft in de capaciteiten van haar medewerkers. Niet controle, maar vertrouwen en verantwoordelijkheidsgevoel staan centraal in het Wit-Gele Kruis van de toekomst. De grote lijnen zijn uitgestippeld door de directie op basis van de Think! bijeenkomst, maar hoe het in de praktijk zal verlopen, wordt door de medewerkers zelf bepaald. Daarom zijn er binnen Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen **vijf werkgroepen** aan de slag gegaan, met elk een eigen opdracht.

De werkgroep **mens** buigt zich bv. over de vraag: wat moeten medewerkers kennen en kunnen om het 'Wit-Gele Kruis van de toekomst' te realiseren en hoe kan de organisatie hen hierbij ondersteunen? De werkgroep **cultuur** bekijkt hoe we de vernieuwde zorgvisie gedragen kunnen krijgen bij alle 1.550 collega's. Hoe de teams van het 'Wit-Gele Kruis van de toekomst' er precies zullen uitzien, is o.a. een vraag voor de werkgroep **structuur**. De werkgroep **systemen** onderzoekt hoe het elektronisch verpleegdossier, intranet, het planningssysteem... de teams kunnen ondersteunen. De werkgroep **buitenwereld** gaat momenteel met de juiste zorgpartners in overleg.

In totaal buigen zich momenteel zo'n 50 medewerkers – uit alle geledingen van onze organisatie, ook verpleeg- en zorgkundigen – over alle praktische vragen die onze vernieuwde visie met zich mee brengt.

Met de resultaten van deze werkgroepen zullen in het najaar van 2013 vier expeditieteams starten. Teams uit de afdelingen Gent, Beveren, Maldegem en Zottegem zullen uittesten hoe de Wit-Gele droom in de praktijk draait. De expeditieteams zullen het pad verkennen voor alle andere Wit-Gele Kruis-teams die volgen.

5 werkgroepen

mens

cultuur

structuur

systemen

buitenwereld

Twée collega's dromen over het Wit-Gele Kruis van de toekomst

Ons Wit-Gele Kruis van de toekomst? Dat zijn alle goede dingen van vandaag behouden en de minder goede punten veranderen naar iets positiefs. Positief voor patiënten én medewerkers. Twee collega's vertellen hoe zij de toekomst zien.

Catharine Willems studeerde 32 jaar geleden af als verpleegkundige, werkt ondertussen 13 jaar bij Wit-Gele Kruis en is referentieverpleegkundige stoma- & incontinentiezorg. Haar collega in Wit-Gele Kruis afdeling Gent, Lindsey Dhossche, studeerde 3 jaar geleden af als verzorgende en werkt nu 1 jaar als zorgkundige. Twee collega's van een totaal verschillende generatie, die wonderwel dezelfde mening delen over de toekomst!

Welke positieve dingen van vandaag nemen we volgens jullie mee naar ons Wit-Gele Kruis van de toekomst?

Catharine: "Het feit dat je er nooit alleen voor staat. Je zal werken in een klein team, met eigen verantwoordelijkheden, maar als het soms wat moeilijker zou gaan, zit je steeds onder de vleugels van Wit-Gele Kruis. Je zal nog steeds een beroep kunnen doen op de ervaring van zovele andere collega's, op een coach en op de expertise van verpleegkundigen die zich in een bepaald domein gespecialiseerd hebben."

Lindsey: "De mogelijkheid voor opleidingen vind ik super. Ook de permanentiedienst (telefonische bereikbaarheid 24u/7d), de continuïteitsequipe (die de continuïteit van de zorg 's nachts garandeert), de mobiele equipe (die het werk van zieke verpleegkundigen

opvangt) en de ondersteunende diensten hebben een meerwaarde voor de verpleeg/zorgkundigen."

Catharine: "De collegialiteit zal ook altijd blijven: inspringen voor een collega die afwezig is (rekening houdend met je eigen mogelijkheden) of een patiënt overnemen wanneer jouw ronde onverwacht vroeger gedaan is."

Welke nieuwe positieve dingen zien jullie in ons Wit-Gele Kruis van de toekomst?

Catharine: "We gaan beter zicht krijgen op de totaliteit van de zorg voor een patiënt. Door te werken in een klein team met een kleiner aantal patiënten ken

"We staan er nooit alleen voor!"

Lindsey Dhossche - zorgkundige

je je patiëntenprofielen, kan je samen bespreken hoe je de best mogelijke zorg kan geven en hoe het team zich daarop kan organiseren. Met minder wissels voor de patiënt en arts als gevolg."

Lindsey: "De patiëntenbespreking zal ook efficiënter worden. Je kan snel met elkaar communiceren, in het voordeel van de patiënt. Maar ook als collega's zal je - in een klein team - veel vertrouwder zijn met elkaar, waardoor je volgens mij vlot bij elkaar terecht zal kunnen bij vragen of problemen."

Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen: goed voor mekaar!

We vatten onze vernieuwde visie op zorg, onze droom en onze toekomstplannen graag als volgt samen.

We **zijn** goed voor mekaar.

Als klein lokaal Wit-Gele Kruis-team zijn we goed voor mekaar. Als **vast vertrouwd gezicht** zijn we goed voor onze patiënten en artsen.

We **zorgen** goed voor mekaar.

We bieden **totaalzorg** aan de patiënt: we hebben oog voor al zijn noden, ook buiten de verpleegkundige taken. We blijven expert in thuisverpleging en werken in onze coördinerende rol nauw samen met de arts en andere zorgverleners rond het bed van de patiënt.

We **hebben** het goed voor mekaar.

We bouwen aan hechte, **kleine en lokale teams** en aan de **contacten met artsen** en plaatselijke zorgverleners.

U zal merken in dit jaarverslag dat belangrijke projecten in 2012 al een ondersteuning vormen voor de realisatie van onze vernieuwde zorgvisie in de komende jaren.



.....
We zorgen goed voor mekaar
.....



*Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen
wil de **referentie zijn** in thuis-
verpleging binnen totaalzorg*

Birgit Reyniers - verpleegkundige

Zorgen voor onze patiënten. Dat is al meer dan 75 jaar de passie van onze medewerkers. Ook in 2012 hebben we er alles aan gedaan om de kwaliteit van onze thuisverpleging te verbeteren, ten dienste van patiënt, mantelzorger en arts.



Elektronisch verpleegdossier

2012 was het laatste voorbereidend jaar in aanloop naar de lancering van ons elektronisch verpleegdossier (EVD). Het elektronisch verpleegdossier is een op maat gemaakte software, waarmee verpleeg- en zorgkundigen op de baan hun planning, patiëntenrondes en het verpleegdossier van hun patiënten kunnen bekijken. Meteen kunnen ze ook aanvullingen of wijzigingen digitaal noteren. Het EVD zal op die manier een belangrijk werkinstrument worden om de verpleeg- en zorgkundigen te ondersteunen in hun dagelijkse taken.

Op dit moment – juni 2013 – testen vier Wit-Gele Kruis afdelingen (Beveren, Gent, Maldegem en Zottegem) het gloednieuwe EVD. De verpleeg- en zorgkundigen van deze afdelingen gaan momenteel de baan op met een tablet-pc van Samsung (Galaxy Tab 2). Dit merk en model werd door de verpleeg/zorgkundigen in de projectgroep geadviseerd omwille van volgende voordelen: gebruiksvriendelijk, licht en gemakkelijk te hanteleren, snel opstarten en doorklikken, snelle synchronisatie van gegevens en goede prijs-kwaliteitsverhouding.

Mia De Caluwé, directeur zorgkwaliteit & -innovatie bij Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen: “De vier testafdelingen zullen EVD gedurende vier maanden testen (tot eind september). Als alles goed verloopt, wordt EVD vervolgens geografisch uitgerold, zodat eind 2013 alle verpleeg- en zorgkundigen zijn overgeschakeld op het elektronisch verpleegdossier. Wij voorzien voor onze medewerkers telkens drie opleidingsmomenten en – indien gewenst – individuele begeleiding. Op die manier moet de uitrol van EVD zo optimaal mogelijk kunnen verlopen.”

De introductie van het elektronisch verpleegdossier is slechts de eerste fase. EVD zal blijven groeien en uitbreiden met functionaliteiten die de verpleeg/zorgkundigen ondersteunen aan het bed van de patiënt.

Caroline Ameloot, kwaliteitsbegeleider op afdeling Sint-Amandsberg, kijkt alvast uit naar EVD: “De administratieve verplichtingen voor het verpleegdossier zijn de laatste jaren sterk toegenomen, wat een extra belasting betekent voor de verpleeg- en zorgkundigen. Er zijn ook meer RIZIV-controles op komst. EVD zal écht ondersteunend werken: op een efficiënte manier een verpleegdossier samenstellen, dat een kwalitatieve meerwaarde betekent voor patiënt, collega's, andere zorgverleners, en dat in orde is voor het RIZIV.”

De bladderscan in de thuisverpleging

Wit-Gele Kruis testte in 2012 het gebruik van de bladderscan in de thuisverpleging. Tot de zomer liep er in de regio Deinze en Temse een proefproject waarbij we onderzochten welke voordelen de scan biedt voor patiënt en verpleegkundige. De resultaten waren zeer positief. Bij alle patiënten werd er minder gesondeerd dan door de arts voorgeschreven. Ook in 2013 zetten wij de bladderscan verder in op vraag van huisarts of specialist met de bedoeling een dossier in te dienen bij het RIZIV.

Ann Dobbelaere, domeinverantwoordelijke stoma- en incontinentiezorg: “De bladderscan meet binnen enkele seconden op een niet-invasieve manier het volume van de blaas bij o.a. patiënten met een overactieve blaas en prostatitis. De voordelen van deze werkwijze zijn talrijk. De bladderscan voorkomt in de eerste plaats onnodige katheterisatie bij de patiënt en reduceert zo het risico op urineweginfecties. De techniek helpt onze verpleeg- en zorgkundigen ook om incontinentie te behandelen en te begeleiden.”

Wit-Gele Kruis bindt strijd aan met decubitus

In het najaar van 2012 zette Wit-Gele Kruis de preventie en behandeling van decubitus extra in de kijker. In het kader van de eerste Internationale Dag tegen Decubitus (16 november) vernieuwde Wit-Gele Kruis haar decubitus-folder. Daarnaast startte in september voor alle afdelingen een gloednieuwe vorming rond decubitus, volgens een nieuwe interactieve manier van lesgeven. Tot slot ontvingen al onze verpleegkundigen een handig drukplaatje, waarmee ze snel het risico op decubitus kunnen detecteren.

Leen De Bremme, domeinverantwoordelijke wondzorg: “Met de nieuwe decubitus-folder kunnen onze verpleegkundigen en intakers op het terrein aan de slag. De folder is opgebouwd rond praktische vragen over preventie, risicoplatsen van doorligwonden, risicoberekening voor de patiënt en detectie. De folder nodigt uit om alle vragen samen met patiënt en/of mantelzorger kort te overlopen. Daarbij kan de verpleegkundige ook advies geven rond geschikte hulpmiddelen.”



“De kwaliteit van onze thuisverpleging primeert



Wine & Dine: seminarie over het thema “Pijn bij patiënten met dementie”

Pijn detecteren en behandelen bij patiënten met dementie zijn geen eenvoudige opdrachten. Toch heeft Wit-Gele Kruis hierin heel wat expertise via onze referentieverpleegkundigen geriatrie. Om onze expertise te delen met doorverwijzers en om onze kwaliteit van zorg onder de aandacht te brengen, organiseerde Wit-Gele Kruis in het najaar van 2012 vier maal een seminarie voor huisartsen en specialisten. Niemand minder dan professor Nele Van Den Noortgate, diensthoofd geriatrie in het UZ Gent, was gastspreker op deze avonden, gevolgd door een panelgesprek met o.a. onze referentieverpleegkundigen geriatrie.

De aanwezige artsen waren alvast erg positief over de voordracht van de professor en het daaropvolgende panelgesprek met huisarts en referentieverpleegkundigen.

Dokter Van Damme, huisarts in Sint-Jan-in-Eremo: “Ik heb zaken opgestoken. Het onderwerp sluit ook zeer nauw aan bij de dagelijkse praktijk. Ik kan in de praktijk aan de slag met wat ik hoorde!”

Dokter Schatteman, huisarts in Mariakerke: “Pijnbestrijding bij patiënten met dementie is iets

waarmee we misschien wel te weinig rekening houden. Het is ook nog een beetje onbekend terrein; een interessant item. Na dit seminarie zijn we al iets beter in staat meer rekening mee te houden met het fenomeen ‘pijn’. Wij worden als artsen dikwijls geconfronteerd met een overaanbod van vormingen, lezingen... De sterke spreker in deze lezing, gecombineerd met de praktijkervaring van huisarts en referentieverpleegkundigen in het panelgesprek was daarom zeker een troef.”

Dokter Pascale Bernaert, geneesheer-specialist, nefroloog en geriater, AZ Maria Middelaars:

“Naast geriater ben ik ook nefroloog. In die tak worden wij geconfronteerd met een sterke vergrijzing van de bevolking. De geriatrie kennisoverdracht van dit seminarie komt me bijzonder goed van pas. Wij worden meer en meer geconfronteerd met veranderingen in de mentale toestand van onze patiënten. De professor spoorde ons terecht aan: gebruik schalen, gebruik observaties. Wat we zeker ook geleerd hebben is: gebruik pleisters. Maar bovenal: denk aan pijn! Dit was zéker een ‘take home’ message: de afwezigen hadden zonder enige twijfel ongelijk!”

Leren uit klachten om dienstverlening te verbeteren

Onze medewerkers doen er dagelijks alles aan om na de zorg een tevreden patiënt, mantelzorger en arts te zien. Of het nu als verpleeg/zorgkundige of als administratieve kracht is, we willen allemaal tevreden ‘klanten’. Maar ook wanneer zij niet tevreden zijn over de zorg, moeten zij bij ons een luisterend oor vinden om dat te bespreken. Ze kunnen dan terecht bij de betreffende verpleeg/zorgkundige, op de afdeling of bij de ombudsdienst van onze organisatie.

Elke organisatie die kwaliteit hoog in het vaandel draagt, heeft een klachtenmanagement. Het klachtenmanagement van onze organisatie werd in de loop van 2012 verder uitgewerkt en op punt gezet door Elisabeth Coornaert, stafmedewerker Kwaliteit. De ombudsfunctie van Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen wordt waargenomen door Katrien Hebb.

In het voorjaar van 2012 zijn we gestart met een registratiesysteem. Eind 2012 waren er 72 klachten geregistreerd (op de Wit-Gele Kruis afdelingen en op de ombudsdienst samen).



De ombudsvrouw is bereikbaar via:

E-mail: ombudsdienst@wgkovi.be
Telefoon: 09 235 85 45
Post (nieuw adres sinds 1 juni 2013):
Jenny Tangherstraat 2, 9050 Gent (Ledeberg)

Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen is hartveilig!

Eind december 2012 reikte het Rode Kruis aan onze organisatie het label ‘hartveilige organisatie’ uit. Een Wit-Gele Kruis-verpleegkundige is erg herkenbaar in het straatbeeld. Bij een ongeval op de openbare weg of een crisissituatie bij een patiënt, is het belangrijk dat onze medewerkers professioneel kunnen handelen. Precies daarom namen twaalf verpleegkundigen in 2010 deel aan een vijf uur durende opleiding CPR bij het Rode Kruis. Zij ontvingen het attest ‘animator hartveilig’ en droegen op hun beurt hun kennis uit door in onze 29 Oost-Vlaamse afdelingen reanimatie- en defibrillatie-vormingen te geven. Op twee jaar tijd bereikten zij tijdens 57 lessen, zo’n 1.550 medewerkers van onze organisatie. We zijn momenteel de eerste organisatie in Vlaanderen die dit zo grootschalig heeft aangepakt. Onze hoofdzetel is ondertussen uitgerust met een AED-toestel (automatische externe defibrillator). Via een sticker aan het kantoor wordt kenbaar gemaakt dat het toestel gebruikt kan worden bij noodsituaties op de openbare weg.

Samenwerking met ziekenhuizen

In 2012 legde de directie van Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen ook contacten met ziekenhuisdirecties. Doelstelling van deze gesprekken is om structureel samen te werken ten dienste van de patiënt. Met elk ziekenhuis werd besproken op welke manier beide organisaties elkaar strategisch kunnen ondersteunen zodat de transmurale zorg efficiënt en naadloos verloopt. Dit resulteerde in een aantal projecten die ook in 2013 nog verder uitgewerkt worden.



.....
We zijn goed voor mekaar
.....



*Wij staan **altijd klaar** voor
onze fantastische collega's*

De verpleegkundigen van de Mobiele Equipe

Wit-Gele Huir Oost-Vlaanderen draagt welzijn op het werk hoog in het vaandel. In dit hoofdstuk enkele voorbeelden uit 2012 die dat illustreren.

Medewerkerstevredenheids-enquête

In het voorjaar van 2012 werd een anonieme **medewerkerstevredenheidsenquête** georganiseerd, die bijna 1.000 collega's (van de in totaal 1.550) hebben ingevuld. Doelstelling van deze belangrijke enquête is om voeling te houden met wat er leeft op het terrein, om de evolutie van de tevredenheid doorheen de tijd te kunnen opvolgen en om input te krijgen voor acties ter verbetering van aspecten die minder scoren. De medewerkerstevredenheidsenquête, die Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen trouwens voor de derde maal organiseerde, werd gekoppeld aan een risicoanalyse van het psychosociaal welzijn.

Uit de enquête blijkt dat de algemene tevredenheidsscore goed is! In de loop van 2012 werden de resultaten van de enquête op alle afdelingen en diensten in detail toegelicht. Sommige specifieke resultaten waren heel goed, andere vragen om actie – op provinciaal niveau of op niveau van de afdeling/dienst. Daarmee zijn de betreffende collega's nu aan de slag.

Welzijn bespreekbaar maken

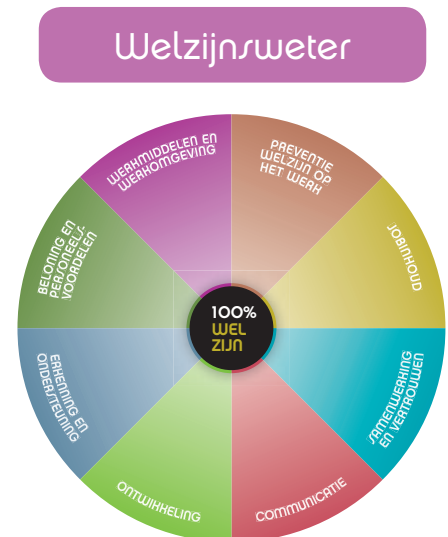
In het najaar van 2012 verscheen op elke Wit-Gele Kruis afdeling en op elke dienst ook een grote affiche over welzijn op het werk: de Welzijnswater.

Danielle Van Landuyt, directeur personeel & organisatie bij Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen licht toe: “Er zijn de afgelopen jaren heel wat acties uitgevoerd, maar niet iedereen is zich altijd ten volle bewust van de link met het welzijnsbeleid. Denken we bijvoorbeeld aan de aanstelling van onze twee **vertrouwenspersonen**, de **vorming rond grenzen (h)erkennen**, de opstart van de **functioneringscyclus**, het nieuw **ziekteverzuimbeleid**, informatie rond **omgaan met traumatische gebeurtenissen**...

Vanuit welzijnsstandpunt blijft het onder controle houden van de werkdruk een belangrijke opdracht voor iedereen tewerkgesteld in de zorgsector en dus ook voor onze organisatie. Maar, **welzijn gaat over zoveel meer dan het onder controle houden van werkdruk**.



Een goede communicatie over ons welzijnsbeleid en iedereen betrokken maken, zijn dan ook grote uitdagingen. De Welzijnswater geeft de meer dan 50 welzijnsaspecten in één oogopslag weer. Via een lachende of droevige smiley - gebaseerd op de resultaten van onze medewerkerstevredenheidsenquête - zie je per welzijnsaspect hoe het gesteld is binnen de organisatie en binnen de afdeling of dienst. Alle medewerkers kunnen voortaan via post-its suggesties geven voor acties binnen de afdeling/dienst of zelfs voor gans de organisatie. Op deze manier maken we het thema bespreekbaar, delen we goede praktijken en gaan we overal in Oost-Vlaanderen aan de slag met het verbeteren van ons welzijn.”





*“ We zijn goed voor mekaar,
dat werd bekroond met de
Employer of the Year
publieksprijs*



Start van de mobiele equipe

In het kader van welzijn op het werk en het onder controle houden van de werkdruk werd in 2012 vol ingezet op de uitbouw van een mobiele equipe, een team dat instaat om acuut en langdurig zieke collega's te vervangen. Op die manier garandeert deze equipe, die ondertussen bijna 60 collega's telt, ook een continue zorg voor onze patiënten in heel Oost-Vlaanderen.

De mobiele equipe bestaat in de praktijk uit twee teams:

- De **Mobiele Urgentie Groep** (MUG) vangt acute afwezigheden op.
- De **vlinder-verpleegkundigen** vervangen collega's die langer dan één dag ziek zijn.

Naast de mobiele equipe is ook de nieuwe functie van centrale planner in het leven geroepen. Bij de centrale planner worden dagelijks alle ziektemeldingen van collega's gecentraliseerd. Vervolgens start hij/zij met het inplannen van de collega's uit de mobiele equipe. Daarbij is interne communicatie en patiëntenoverdracht natuurlijk van cruciaal belang!

Opleidingstrajecten

Ook in 2012 werd het meerjarig opleidingstraject verdergezet voor alle medewerkers in een zorgfunctie, waarbij ervaringsuitwisseling in groep en leren van elkaar centraal staan. Klantgericht handelen met focus op grenzen (h)erkennen en interne samenwerking met focus op collegialiteit en feedback zijn twee belangrijke modules in dit traject.

Ook leidinggevendenden zijn ingestapt in een ontwikkeltraject, dat voor hen specifiek is opgebouwd rond drie speerpunten: zelfmanagement, peoplemanagement en resultaatsmanagement.

Employer of the Year publieksprijs

Dat Wit-Gele Kruis niet alleen goed zorgt voor patiënten, maar ook voor medewerkers, is blijkbaar de buitenwereld niet ontgaan. Eind april 2013 won Wit-Gele Kruis de publieksprijs “Employer of the Year” in de categorie Social Profit.

Wit-Gele Kruis was genomineerd in de categorie ‘Social Profit’ op basis van een online bevraging van 9.000 Belgen die te kennen gaven in welke organisatie ze graag zouden werken.

Onze organisatie kreeg tijdens de award-uitreiking grote appreciatie van de tienkoppige professionele jury. Vooral de campagne “Mijn collega's zijn fantastisch!” viel in de smaak bij de jury omdat de campagne extra beroep doet op de fierheid van medewerkers om voor Wit-Gele Kruis te werken, terwijl onze medewerkers vaak op pad zijn en zeer autonoom werken. De slogan “Mijn collega's zijn fantastisch!” werd als

bijzonder wervend ervaren. Het nodigt potentiële kandidaten uit om benieuwd te zijn hoe het is om te werken bij Wit-Gele Kruis.

Uiteindelijk kaapte Wit-Gele Kruis de publieksprijs weg in de categorie Social Profit. De publieksprijzen werden per categorie (profit, non-profit en social profit) uitgereikt op basis van een publieksstemming via de website Vacature.com. Onze dank gaat uit naar al onze medewerkers. Door hun dagelijkse enthousiasme is Wit-Gele Kruis wat het is: een fijne plek om te werken!





5

Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen in cijfers

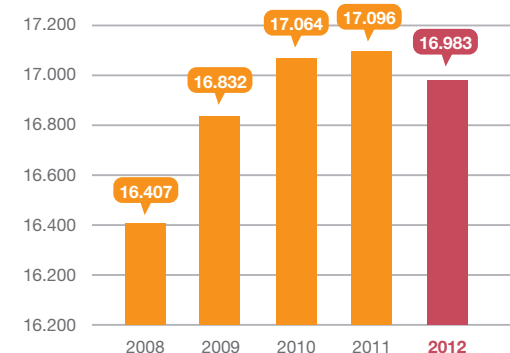


Samen sterk naar de toekomst

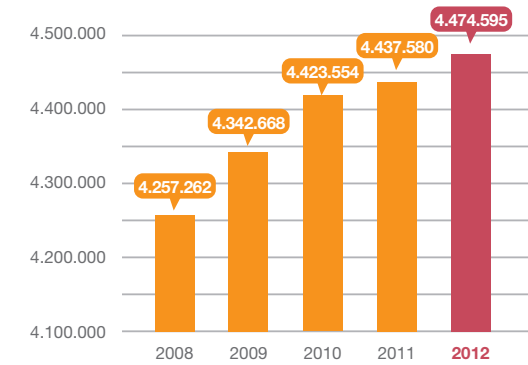
Onderstaande cijfers tonen de financiële gezondheid van Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen.

Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen is een vzw. Wij maken geen winst om aandeelhouders te vergoeden, zoals commerciële bedrijven dat wel doen. Toch moet ook Wit-Gele Kruis als vzw financieel gezond blijven om te kunnen investeren in bv. nieuwe verpleegkundige technologieën ten voordele van de patiënt, in kwalitatief medisch materiaal voor de verpleegkundigen, in de opleiding van onze medewerkers, in een elektronisch verpleegdossier...

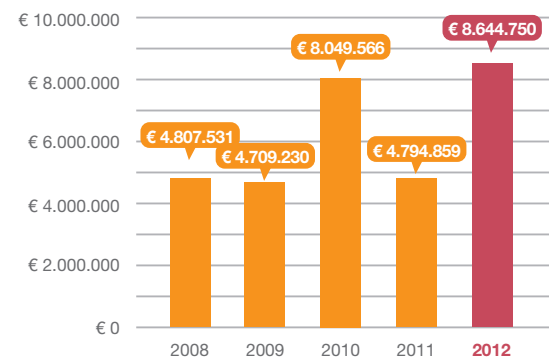
Gemiddeld aantal patiënten in verzorging (per maand)



Aantal patiëntenbezoeken per jaar

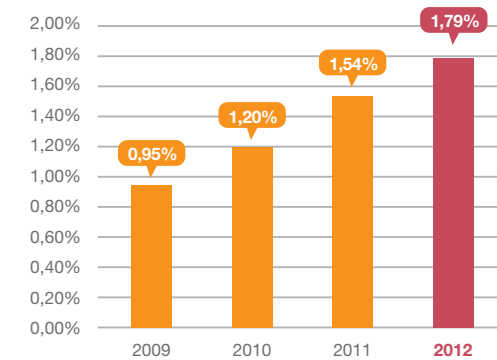


Investeringen



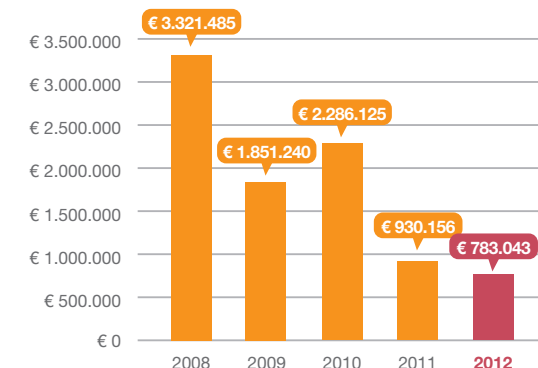
Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen blijft investeren in de toekomst. Concreet werd er in 2012 geïnvesteerd in tal van ICT-ontwikkelingen, zoals het elektronisch verpleegdossier, en in de renovatie van het nieuwe gebouw in Gent, waar de verpleegkundige afdelingen Gent, Sint-Amandsberg en de ondersteunende diensten hun werkplek hebben. Ook wordt er continu geïnvesteerd in onze lokale afdelingen, de uitvalsbasis van onze verpleegkundigen.

Technisch gespecialiseerd aanbod van Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen



Thuisverpleging is zoveel meer dan hygiënische zorgen! Complexe zorgen, die van de thuisverpleegkundige een specifieke deskundigheid vragen, worden omschreven als een STVV, een specifiek technisch verpleegkundige verstrekking. Op het totale patiëntenbestand van Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen werd in 2012 bij 1,79% van de patiënten een STVV uitgevoerd. Dit is een zeer mooi cijfer, dat in de toekomst nog meer zal groeien, omdat steeds meer patiënten vroeger worden ontslaan uit het ziekenhuis en daarbij nood hebben aan gespecialiseerde thuisverpleging.

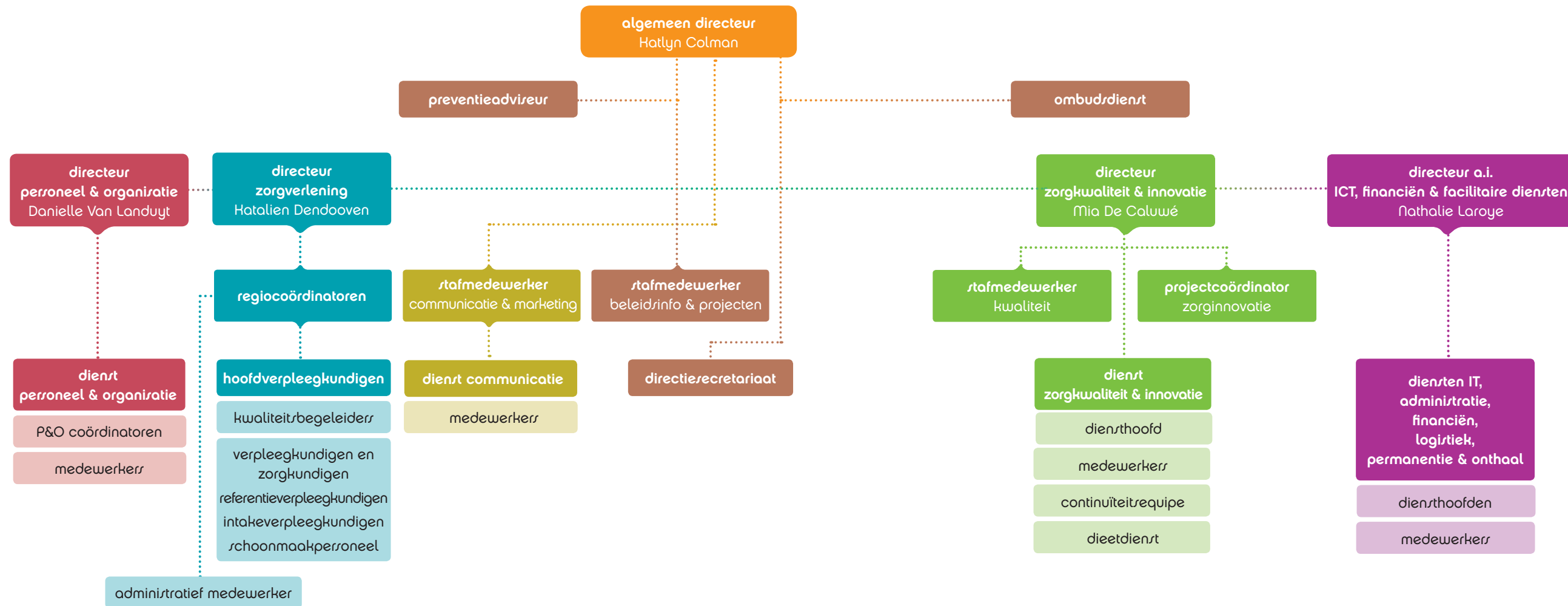
Bedrijfsresultaat



Het bedrijfsresultaat is het resultaat uit de normale werking van Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen. Dit zijn alle courante opbrengsten verminderd met de kosten.

Het **resultaat uit de gewone bedrijfsuitoefening** is het bedrijfsresultaat vermeerderd met het resultaat uit alle financiële verrichtingen. Dit bedrag was in 2012 € 1.390.513.

ORGANOGRAM



Dit organogram toont onze organisatiestructuur in 2012. Wij werken momenteel aan een nieuw organogram, dat opgesteld wordt volgens onze vernieuwde visie op zorg, omschreven in dit jaarverslag.

Directiecomité

Algemeen directeur
Mevr. Katlyn Colman
Directeur zorgkwaliteit & -innovatie
Mevr. Mia De Caluwé
Directeur zorgverlening
Mevr. Katalien Dendooven
Directeur personeel & organisatie
Mevr. Danielle Van Landuyt
Directeur ICT, financiën & facilitaire diensten a.i.
Mevr. Nathalie Laroye

Algemene Vergadering

Voorzitter
Mr. V. Vandevelde
Ondervoorzitter
Dhr. M. Vermeire
Bestuurders
Dhr. K. Beeckman
Mr. T. Beele
Dhr. J.-M. Criem
Dhr. P. De Bruyckere
Dr. L. Devriendt
Dhr. P. Lambers
Dhr. W. Mortier
Mevr. A. Simoens-DeSmet
Leden
Dhr. B. Bouciqué
Mevr. T. Colle
Bisschoppelijk Vicaris L. De Geest
Mevr. C. Drijkoningen
Dhr. B. Vandendriessche

Raad van Bestuur

Voorzitter
Mr. V. Vandevelde
Ondervoorzitter
Dhr. M. Vermeire
Bestuurders
Dhr. K. Beeckman
Mr. T. Beele
Dhr. J.-M. Criem
Dhr. P. De Bruyckere
Dr. L. Devriendt
Dhr. P. Lambers
Dhr. W. Mortier
Mevr. A. Simoens-DeSmet
Geestelijk adviseur
Bisschoppelijk Vicaris L. De Geest

Statutaire Algemene Vergadering

De Statutaire Algemene Vergadering werd gehouden op 14/06/2012

Financieel-Economisch Comité

Voorzitter
Mr. V. Vandevelde
Ondervoorzitter
Dhr. M. Vermeire
Bestuurders
Dhr. W. Mortier

24u op 24 bereikbaar – 7 dagen op 7

Aalst-Noord	053 21 12 38	Kwalestraat 113a, 9320 Nieuwerkerken
Aalst-Zuid	053 21 12 38	Kwalestraat 113a, 9320 Nieuwerkerken
Aalter	09 375 30 50	Lostraat 22, 9880 Aalter
Beveren	03 775 07 59	Vuurkruisenlaan 12, 9120 Beveren
Brakel	055 42 68 01	Neerstraat 17, 9660 Brakel
Deinze	09 386 47 12	Kortrijkstraat 55, 9800 Deinze
Dendermonde-Noord	052 21 41 53	Kerkstraat 36, 9200 Dendermonde
Eeklo	09 377 20 14	Weverstraat 4, 9900 Eeklo
Ertvelde	09 344 74 43	Lindenlaan 70, 9940 Ertvelde
Gent	09 235 85 96	Jenny Tanghestraat 2, 9050 Gent -Nieuw adres sinds 1 juni 2013!
Lebbeke & Buggenhout	052 21 07 35	Stationsstraat 16, 9280 Lebbeke
Lede	053 21 12 38	Kwalestraat 113a, 9320 Nieuwerkerken
Lochristi	09 56 60 60	Dorp West 88, 9080 Lochristi
Lokeren	09 348 80 08	Groentemarkt 10, 9160 Lokeren
Maldegem	050 71 97 23	Mevr. Courtmanslaan 92/1-02, 9990 Maldegem
Mariakerke	09 236 36 37	Mariakerkeplein 5, 9030 Mariakerke
Merelbeke	09 231 30 33	Hundelgemsesteenweg 425a, 9820
Nazareth	09 371 43 35	's Gravenstraat 38, 9810 Nazareth
Ninove & Geraardsbergen	054 32 91 91	Stationstraat 43, 9400 Ninove
Oudenaarde	055 31 27 13	Louise Mariekaai 9, 9700 Oudenaarde
Ronse	055 21 22 14	Ninovestraat 50, 9600 Ronse
Sint-Amandsberg	09 229 18 81	Jenny Tanghestraat 2, 9050 Gent - Nieuw adres sinds 1 juni 2013!
Sint-Niklaas	03 777 88 00	O.L. Vrouwstraat 28, 9100 Sint-Niklaas
Stekene	03 789 06 00	Polenlaan 85, 9190 Stekene
Temse	03 771 30 64	Nijverheidsstraat 1, 9140 Temse
Wetteren	09 369 84 74	Wegvoeringstraat 63c, 9230 Wetteren
Zeel	052 44 93 83	De Deckerstraat 20, 9240 Zeel
Zottegem	09 360 81 81	Kastanjelaan 2, 9620 Zottegem
Zomergem	09 377 95 60	Kerkstraat 1, 9930 Zomergem

Mobiele equipe

jouw thuisverpleging. onze expertise.



Wit-Gele Huis Oost-Vlaanderen
Jenny Tanghestraat 2 - 9050 Gent (Ledeberg)
T 09 265 75 75 - www.wgkovl.be

jouw thuisverpleging. onze expertise.