

GOED VOOR MEKAAR



JAAERVERSLAG
2014



INHOUD

VOORWOORD VAN DE VOORZITTER	4
VOORWOORD VAN DE ALGEMEEN DIRECTEUR	6
<u>GOED VOOR MEKAAR</u> : VERNIEUWEN TEN VOORDELE VAN PATIËNT, MANTELZORGER, ARTS & ANDERE ZORGVERLENERS	8
<u>GOED VOOR MEKAAR</u>: DIGITALISEREN EN INNOVEREN TEN VOORDELE VAN PATIËNT EN ARTS	24
<u>GOED VOOR MEKAAR</u> : WELZIJNSBELEID VOOR ONZE COLLEGA'S	30
WIT-GELE KRUIS IN CIJFERS	34

YOU CAN'T PUT A LIMIT ON ANYTHING. THE MORE YOU DREAM, THE FARTHER YOU GET. MICHAEL PHELPS

Enkele jaren geleden besloot de directie de bestaande organisatorische inrichting van Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen in vraag te stellen. Het project 'Wit-Gele Kruis van de Toekomst' was geboren (we spreken najaar 2010).

De directieleden besloten in hun geesten tabula rasa te maken, om in deze denkoefening niet te worden gehinderd door gebruiken, vooroordelen en praktische bezwaren.

Dit was de eerste stap: vertrekken van een algemene 'Think! bijeenkomst' met onze verpleegkundigen, onze stakeholders, andere actoren in het zorglandschap, de raad van bestuur en noem maar op.

Stap voor stap werd het Wit-Gele Kruis van de toekomst uitgetekend en dit op alle niveaus.

Vanuit de eerstelijnsconferentie en de woonzorgnetwerken werden en worden krijtlijnen gegeven voor de toekomst van de

eerstelijnsgezondheidszorg. Onder meer: werken met kleine(re) teams rond het bed van de patiënt. Eén aanspreekpunt! Zelfsturing!

Een theoretisch model? Enkele jaren geleden nog wel, maar het directieteam voegde daar aan toe:

- een ruime blik op de reeds bestaande initiatieven in binnen- en buitenland,
- een zeer grondige literatuurstudie,
- externe begeleiding
- een absolute overtuiging dat deze vernieuwing een meerwaarde voor iedereen betekent.

Bevlogen én realistisch?
Vanzelfsprekend, en dit tot in de details!

In alle transparantie, zowel intern als extern: getuige de brede interesse die het project ook van buiten af krijgt.

In 2014 zijn we van de theorie naar de praktijk gestapt. Nu zijn we echt vertrokken. 'We': de diverse

expeditieteams, geestdriftig, maar ook positief kritisch, wat ons toeliet en toelaat het theoretisch model om te zetten in de praktijk.

De theorie wordt werkelijkheid en de werkelijkheid ziet er goed uit. Een meerwaarde voor de patiënt, een verhoging van de kwaliteit...

Knap, wat onze mensen op poten hebben gezet en zetten. Knap, hoe ze enthousiast aan de vernieuwing meewerken. Knap, de druk van onze eigen verpleeg- & zorgkundigen om de implementatie in de hele organisatie te versnellen. De volledige uitrol is voor 2016, hierover meer in onze volgende jaarverslagen.

Ondertussen, aan iedere medewerker... van harte dank voor haar/zijn inzet in het afgelopen jaar.

Vincent Vandevelde
Voorzitter
Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen

VOORWOORD VAN DE VOORZITTER



IF EVERYONE IS MOVING FORWARD TOGETHER, THEN SUCCESS TAKES CARE OF ITSELF. HENRY FORD

Vier jaar geleden, in juni 2011, kwam ik aan boord bij Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen als algemeen directeur. Ik leerde de sector van de thuisverpleging kennen als een erg boeiende en dynamische omgeving. Ik leerde Wit-Gele Kruis kennen als een zeer warme, gedreven en professionele organisatie. Ik leerde het directieteam kennen als pienter en daadkrachtig.

Meteen werden mij ook de zorguitdagingen van de toekomst duidelijk, voor de zorgsector in het algemeen en voor de thuisverpleging in het bijzonder. Als directieteam stelden we vast dat Wit-Gele Kruis mee moet evolueren en zich moet aanpassen aan de wijzigende noden en behoeften van de maatschappij, van patiënten, mantelzorgers, huisartsen, geneesheer-specialisten en andere zorgverleners. Zouden we dat niet doen, dan zouden we als kwalitatieve en innovatieve speler ingehaald worden door de actualiteit... De droom van ons nieuwe Wit-Gele Kruis was geboren!

Ondertussen zijn we vier jaar verder en hebben we een enorme weg afgelegd in ons vernieuwingstraject. Daarbij gaan we op een innovatieve manier te werk. In dialoog en overleg met alle medewerkers maakten en maken we samen het beleid van Wit-Gele Kruis. Je leest er verder in dit jaarverslag meer over.

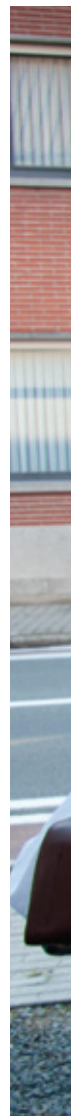
Ons vernieuwingstraject als Wit-Gele Kruis betekent voor elke medewerker een nieuwe manier van werken. De zorgmedewerkers organiseren zich in zelfsturende verpleegteams. Vanuit een holistische visie op de mens staan ze in hun wijk in voor totaalzorg. De ondersteunende medewerkers gaan coachend aan de slag. De inzet van alle collega's is enorm, ondanks het vele werk dat een pak energie vraagt! Kijk ik naar de expeditieteams, dan sta ik elke dag in bewondering voor hun enthousiasme en hun gedrevenheid. De dankbaarheid die ze ontvangen van hun patiënten en de positieve reacties van huisartsen en andere zorgverleners blijft hen stimuleren. En dat stimuleert

dan weer de ondersteunende medewerkers, om ervoor te zorgen dat de verpleegteams de meest gepaste ondersteuning krijgen.

Samen goed voor mekaar! Dat is het uitgangspunt van ons nieuwe Wit-Gele Kruis. Het motto dat elke Wit-Gele Kruis'er in zijn hart draagt. We zijn nog niet aan het eind van ons vernieuwingstraject, we hebben de komende jaren nog een weg te gaan. Maar samen staan we sterk(er). En als we 'goed voor mekaar' zijn, dan lukt het ons zeker en vast. Het directieteam heeft er alvast het volste vertrouwen in.

Tijdens ons vernieuwingstraject blijven we altijd open staan voor constructieve feedback van collega's en van externe stakeholders. Heb je een suggestie, een vraag, een gedachte die je met ons wil delen? Aarzel niet en mail naar goedvoormekaar@wgkovi.be.

Katlyn Colman
Algemeen Directeur
Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen

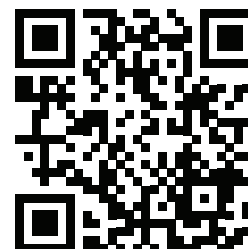


VOORWOORD VAN DE ALGEMEEN DIRECTEUR



GOED VOOR MEKAAR

**VERNIEUWEN TEN VOORDELE VAN
PATIËNT, MANTELZORGER, ARTS
& ANDERE ZORGVERLENERS**



Begin september 2014 wint Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen een award voor haar innovatief vernieuwingstraject! De **award voor 'organisatie in de zorg'** wordt uitgereikt door de Europese zorgdenktank PRoF. Het is een erkenning die jaarlijks uitgereikt wordt aan zorgorganisaties, die veelbelovende vernieuwingen doorvoeren en die een inspiratiebron vormen voor andere zorgorganisaties in Vlaanderen en België. We lichten in dit jaarverslag ons intens vernieuwingstraject en hoe het allemaal begon graag nog eens toe.

Bekijk de award-uitreiking op **YouTube** Witgelekruisovl

Waarom vernieuwen we ons Wit-Gele Kruis?

Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen is sinds 2012 gestart met een verregaand en daarom gefaseerd vernieuwingstraject om **de manier van werken in de thuisverpleging af te stemmen op:**

- **de toekomstige zorguitdagingen**, zoals vergrijzing, kortere ziekenhuisopnames, toename van het aantal chronische zorgen...
- de daarbij horende **(nieuwe) behoeften die ontstaan** bij patiënt, mantelzorg, (huis)arts en andere zorgverleners
- haar medewerkers.

Kwaliteitsvolle en betaalbare thuisverpleging binnen maatschappelijk verantwoorde totaalzorg is het streefdoel. Op de werkvloer worden **3 concrete ankerpunten** naar voor geschoven:

1. Een **vertrouwd verpleegteam** voor patiënt, mantelzorg, arts en andere lokale zorgverleners rondom de patiënt.
2. **Totaalzorg** voor de patiënt en mantelzorg, waarbij de thuisverpleegkundige – onder leiding van de huisarts – een coördinerende rol kan opnemen.
3. **Lokale samenwerking** in de wijk met (huis)arts en andere zorgverleners.

GOED VOOR MEKAAR

We vatten ons vernieuwingstraject graag als volgt samen: **goed voor mekaar!**

We zijn goed voor mekaar. Als team zijn we goed voor mekaar. Als **vertrouwd gezicht** zijn we goed voor onze patiënten en mantelzorgers.

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 verpleegteams** en aan de contacten met artsen en plaatselijke zorgverleners.

Onze **1.217 verpleegkundigen, 176 zorgkundigen en bijna 200 ondersteunende medewerkers** engageren zich om 'de referentie te zijn in thuisverpleging binnen maatschappelijk verantwoorde totaalzorg'.

Een onderbouwd en gedragen vernieuwings-traject

Op de maatschappelijke uitdagingen en behoeften wilde Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen een **onderbouwd en gedragen antwoord** geven. Niet vanuit een ivoren toren. Daarom organiseerde Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen eind april 2012 een **Think! rondetafelconferentie**, waar we aan de slag gingen met o.a. de bevindingen van de eerstelijnsconferentie, georganiseerd door Jo Vandeurzen in december 2010.

Tijdens deze rondetafelconferentie in Flanders Expo heeft Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen een groep van meer dan **300 medewerkers en externe stakeholders**, zoals patiënten, mantelzorgers, artsen en medewerkers van ziekenhuizen, woonzorgcentra, ziekenfondsen en gezinshulpdiensten samengebracht. Aan hen heeft Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen, onder begeleiding van Flanders Synergy, hun mening gevraagd over de werking van de thuisverplegingsorganisatie en wat de verwachtingen zijn voor de

toekomst, in alle openheid. Met de Think! rondetafelconferentie, maar ook met werkgroepen, 'goed voor mekaar' infosessies en functionele veranderteams geeft Wit-Gele Kruis aan al haar medewerkers de kans om zelf mee te bepalen hoe het Wit-Gele Kruis van de toekomst er zal uitzien.

De referentie in thuisverpleging binnen maatschappelijk verantwoorde totaalzorg

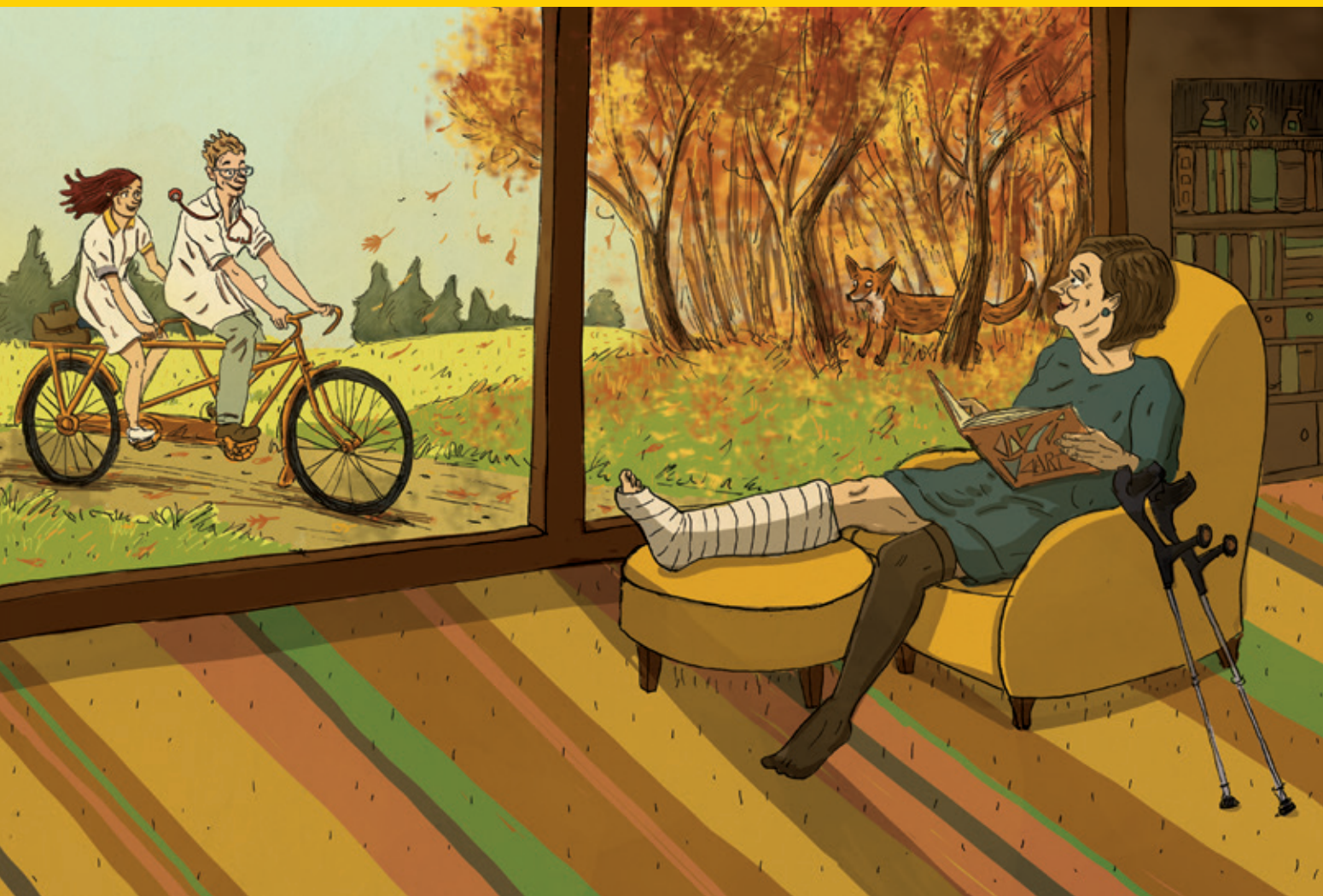
Op basis van al deze waardevolle output heeft Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen zich gebogen over **haar visie op zorg**. Of een patiënt nu voor korte of langere tijd in verzorging is bij Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen, meer dan ooit onderstrepen we het belang om te streven naar **totaalzorg, in samenwerking met de huisarts, de geneesheer-specialist, polyvalent verzorgenden, maatschappelijk werkers en andere lokale zorgverleners**.

Nóg méér 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 te zorgen voor een continue afstemming en bijsturing van de zorg door de diverse betrokken zorg- en andere dienstverleners (bv. maaltijden aan huis, gezinshulp, huishoudhulp, kinesithérapie, ergotherapie...). Dit gebeurt onder leiding van de huisarts en **in nauw overleg met de patiënt zelf en de andere zorgverleners rond de patiënt**. Daarbij is het vertrekpunt steeds dat de patiënt de regie van zijn zorg in eigen handen houdt.

De juiste zorg op de juiste plaats door de juiste (lokale) zorgverlener, dat is samen maatschappelijk verantwoord totaalzorg realiseren. Daarom is Wit-Gele Kruis de **referentie in thuisverpleging binnen maatschappelijk verantwoorde totaalzorg**.

In de situatie waarin een multidisciplinair team de totaalzorg verstrekt, is het belangrijk dat één van de zorgverleners een coördinerende rol opneemt om overzicht en focus te houden op de patiëntgerichte zorg. Deze **coördinatierol** is een opdracht die onder de verschillende zorgverleners wisselend kan opgenomen worden rond de patiënt, afhankelijk van zijn specifieke actuele noden.





De **meerwaarde van de thuisverpleegkundige in de coördinerende rol** ligt in de unieke combinatie van volgende kenmerken:

- Door de frequente zorgmomenten met patiënt en mantelzorger krijgt de thuisverpleegkundige een goed inzicht in de wijzigende noden van de patiënt, de draagkracht en draaglast van de mantelzorger, en de relaties binnen het gezin.
- Door haar opleiding heeft de thuisverpleegkundige kennis van ziekte-gerelateerde problemen en gezondheidsondersteunende maatregelen waardoor zij in dialoog kan gaan met de patiënt en zijn omgeving om oplossingen te zoeken en de coördinerende rol waar te maken.
- De specifieke, vaak vrij intieme, aard van de zorgverlening, steunt op een vertrouwensrelatie tussen de patiënt en de thuisverpleegkundige, waardoor de thuisverpleegkundige door de patiënt ook veelal als best geplaatste persoon wordt ervaren om een coördinerende rol op te nemen.

Innovatieve visie op arbeidsorganisatie

Om totaalzorg te realiseren, evolueert Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen naar zelfsturende verpleegteams. Zelfsturendheid is géén doel op zich, maar wél een middel om onze visie op zorg te realiseren.

Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen is de **eerste thuisverplegingsorganisatie** die als decentrale organisatie (1.600 medewerkers in heel Oost-Vlaanderen) op een **duurzame manier zelfsturende verpleegteams** implementeert.

Dit betekent concreet dat de organisatie volledig wordt hertekend – zowel op vlak van zorgprocessen als op vlak van ondersteunende processen – van een klassieke hiërarchische structuur naar een flexibele en wendbare organisatie.

Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen heeft daarbij oog voor alle organisatie-aspecten omdat we geloven dat alleen op die manier duurzame verandering kan gecreëerd worden: organisatiestructuur, organisatiecultuur, het menselijke aspect in de organisatievernieuwing en ondersteunende ICT-systemen.

Innovatieve aanpak van het vernieuwingstraject

Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen innoveert ook door het vernieuwingstraject niet van tevoren door het directieteam te laten uitdenken, om vervolgens te implementeren. De einddoelstelling heeft het directieteam vastgelegd op basis van de resultaten van de Think! bijeenkomst, waarna deze bekrachtigd werd door de raad van bestuur. De details werden niet vooraf uitgedacht door het directieteam.

Meer nog: zonder dat alle details van het vernieuwingstraject gekend waren en zonder dat alle vragen een antwoord hadden, werden en worden **interne en externe stakeholders betrokken en uitgenodigd om het Wit-Gele Kruis van de toekomst mee vorm te geven.**

Het vernieuwingstraject groeit samen met de ervaringen van de expeditieteams, van de ondersteunende diensten en van andere stakeholders. Op deze manier streeft het directieteam naar maximale **gedragenheid** bij haar medewerkers. Via verschillende interne kanalen, zowel mondeling als schriftelijk, vraagt het directieteam continu de mening van haar medewerkers. Ook zonder een concrete vraag vanwege het directieteam gebruiken medewerkers spontaan deze kanalen om hun mening te geven.

De innovatieve aanpak van het vernieuwingstraject kan voor een bepaalde groep medewerkers, die gewoon zijn om kant-en-klare projecten te implementeren op de werkvloer, heel ontwrichtend overkomen. Er beweegt heel wat in onze organisatie en daar gaan medewerkers elk op hun eigen manier mee om: nieuwsgierig, onrustig, enthousiast, angstig, moe, gemotiveerd... Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen besteedt dan ook bijzondere aandacht aan het communiceren en uiten van gevoelens via diverse interne kanalen en platformen.

WIT-GELE KRUIS TEAM NIEUW GENT- ZWIJNAARDE VERTELT

*“Alleen al de stap zetten om deel uit te maken van een expeditieteam bezorgt je diverse gevoelens,” steekt **Sabien** van wal. “Mij sprak vooral de uitdaging aan en het feit dat we zelf dingen kunnen beslissen.”*

***Marie-Paule** beaamt: “Voor mij gaf vooral die nieuwe wind de doorslag. Ik voelde echt dat Wit-Gele Kruis nood had aan zuurstof: onze organisatie werd steeds logger en hiërarchischer.*

We kregen vaak alleen feedback als er iets mis was gelopen, zelden als het goed was geweest. Deel uitmaken van een nieuw groeiproces binnen dezelfde organisatie sprak me dan ook aan. Maar we hebben dat proces ook wat onderschat. Er komt voor de expeditieteams veel meer bij kijken dan wat we er ons ooit bij hadden kunnen voorstellen. Gelukkig zullen de volgende teams die opstarten van onze ervaringen kunnen profiteren!”

Veerle kwam in dienst bij Wit-Gele Kruis en kreeg de kans om deel uit te maken van het expeditieteam Nieuw Gent-Zwijnaarde. Samen met teamcoach in opleiding Hilde Godderis mochten de andere teamleden voor het eerst ook meebeslissen in het sollicitatieproces. **Veerle:** “Het leek me wel een uitdaging om mijn loopbaan hier meteen in een expeditieteam te starten. Vooral de nauwe samenwerking met de andere teamleden bevalt me. Ik vreesde dat ik er als thuisverpleegkundige vooral ‘alleen’ voor zou staan en weinig contact met mijn collega’s zou hebben, maar door ons nauwe overleg voelt dat niet zo aan. Ook het feit dat we vaker dezelfde patiënten zien, is geruststellend: je weet hoe ze reageren.”
“We merken dat collegialiteit binnen een team heel belangrijk is,”

gaat **Wendy** verder. “We hebben meer ruimte voor initiatief en meer regelruimte gekregen, maar ook het groepsgevoel is gegroeid: we weten meer dan ooit wat we aan mekaar hebben, we trekken aan hetzelfde zeel, we versterken mekaars positieve kanten en we worden er niet op afgerekend als we fouten maken.”

“Het is mooi om zien hoe collega’s groeien in een zelfsturend team,” zegt Marie-Paule. “Ik heb collega’s uit hun schulp zien komen en hun talenten zien ontdekken omdat ze dingen proberen waarvan ze zelf niet wisten dat ze het konden. We leren van elkaar en hebben als team meer en meer een zelfde aanpak. We zijn zo op mekaar ingespeeld dat de zorgen vlot en gestructureerd verlopen omdat we geen tijd meer verliezen aan controleren of bijsturen.”

Marquita: “Die vlotte organisatie laat zich extern voelen. We krijgen nu al leuke reacties van bv. Familiehulp en van huisartsen omdat hun vertrouwen in ons aan het groeien is. Ze spreken ons vaker persoonlijk aan voor vragen of advies en het zorgcircuit komt beter op gang.”

“Onze teamfoto is bij patiënten wel al ingeburgerd,” pikt **Wendy** in. “Bij sommigen zit hij zelfs ingekaderd (lacht)!”

“De balans gaat nu voornamelijk de positieve kant uit omdat we voelen dat het loont, maar we hebben allemaal al momenten gehad dat we het niet meer zagen zitten,” aldus **Sabien**. “Wit-Gele Kruis verlaten lijkt mij op dat moment niet de oplossing,” vult **Chantal** aan. “Hoe hard Wit-Gele Kruis ook moet of zal veranderen: het blijft nog altijd je vertrouwde werkgever. Het schip verlaten komt toch ook weer neer op veranderen. Vroeg of laat moet je verandering aanvaarden en mee evolveren.”

“Stilstaan is achteruitgaan. Het is logisch dat Wit-Gele Kruis meegaat met haar tijd,” besluit **Marie-Paule**. “Het komt ook de fierheid voor de organisatie waarvoor je werkt te goede: we missen de boot niet en daar mogen we trots op zijn. Ons directieteam bestaat dan wel voornamelijk uit vrouwen, maar ze hebben bewezen dat ze hun mannetje kunnen staan: het getuigt van veel lef om de touwtjes los te laten en je mensen zelf hun weg te laten uitstippelen, vertrouwend in hun competenties. Het doet ook deugd dat de appreciatie voor onze prestaties uitgesproken wordt. De werkdruk is zwaar, net omdat we een expeditieteam zijn, maar als je af en toe mag horen dat je goed bezig bent, heb je weer zuurstof om door te zetten.”

**IN 2014
HEBBEN 6
'EXPEDITIE-
TEAMS' VAN
VERPLEEG-
EN ZORG-
KUNDIGEN
DE NIEUWE
MANIER VAN
WERKEN UIT-
GEPROBEERD,
GEËVALUEERD
EN VERFIJND.**

Verpleegteams gespecialiseerd in gecoördineerde zorg

De vernieuwde visie op zorg van Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen heeft dus een impact op de organisatie van de zorg aan het bed van de patiënt. Want om totaalzorg te realiseren, evolueert Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen naar **kleine lokale wijkteams** van verpleeg- en zorgkundigen die zelfsturend werken. Dit zijn teams die **gespecialiseerd zijn in gecoördineerde zorg** en dus thuisverpleging binnen totaalzorg aanbieden. De betreffende verpleeg- en zorgkundigen vormen een vertrouwd gezicht voor patiënt, mantelzorgers en arts, en werken nauw samen met de huisarts en andere lokale zorgverleners.

In 2014 hebben 6 'expeditieteams' van verpleeg- en zorgkundigen de nieuwe manier van werken uitgetoetst, geëvalueerd en verfijnd. **De reacties van patiënten, mantelzorgers, artsen en andere zorgverleners rondom de expeditieteams waren positief.** Op die manier hebben de expeditieteams het pad geëffend voor alle andere Wit-Gele Kruis-teams. In navolging gaan in 2015 zo'n 50 lokale verpleegteams van start. De overige 50 lokale verpleegteams volgen in 2016.

Om nóg dichter te staan bij hun patiënten, mantelzorgers en lokale zorgverleners krijgen wijkteams de mogelijkheid zich te vestigen in een lokaal in hun buurt. Zo opende Wit-Gele Kruis in 2014 **drie nieuwe Wit-Gele Kruis locaties:**

- In Ursel (team Knesselare-Ursel)
- In Sint-Lievens-Houtem (team Houtem-Borsbeke-Hillegem)
- In Zwijnaarde (team Nieuw Gent-Zwijnaarde).



WIT-GELE KRUIS TEAM WATERSPORTBAAN- GROENE VALLEI IS ENTHOUSIAST

“Onze tocht tot dusver verloopt goed. We hebben recent voor het eerst onze eigen verloopplanning opgesteld en dat is zeer positief verlopen, zonder discussies of pijnpunten. We kunnen als groep heel goed samenwerken. We staan open om te luisteren naar eventuele problemen en werken als team aan oplossingen. Ook aan lijstbezettingen blijven we sleutelen tot we voor iedereen het juiste evenwicht vinden.

Het was wel even wennen aan het feit dat we deze zaken ook zelf meer kunnen organiseren. We steken wekelijks de koppen bij mekaar, maar ook dat denkwerk vraagt tijd. In

het najaar van 2014 zijn we gestart met het uittesten van nieuwe shiftpatronen, waar de extra uren zonder zorg – die we toegekend krijgen voor o.a. het opnemen van de coördinatierol en ons teamoverleg – in worden verwerkt.

Via de dienst communicatie lieten we 12.000 folders drukken die we zelf verdeelden aan alle bewoners in ons werkgebied en aan apothekers, dokters... Met behulp van een plattegrond zijn de straten verdeeld onder de collega's en iedereen droeg zijn/haar steentje bij om de folders te bussen. Ik weet dat andere teams ervoor kozen om via huis-aan-huisbedeling te werken, maar omdat wij veel appartementsblokken in ons gebied hebben, leek het ons haalbaar om het zelf te doen, dus hebben we dat zo beslist.

Het voordeel van ons Wit-Gele Kruis van de toekomst? Alles kritisch kunnen bekijken, dus ook de vroegere opsplitsing van wijken en afdelingsgrenzen. Ook de naam van ons team is daarom aangepast van 'team Watersportbaan' naar 'team Watersportbaan-Groene Vallei'.

Zoals je merkt: teams hoeven niet alles op dezelfde manier te doen en kunnen beslissen volgens wat hen het beste lijkt voor hun patiënten en mantelzorgers, voor hun samenwerking met artsen en andere zorgverleners... Door samen eerst na te denken over de doelstellingen die we als thuisverplegingsteam willen bereiken en dan een beslissing te nemen, realiseren we met z'n allen de visie van Wit-Gele Kruis!”

Thuisverplegingsteams gespecialiseerd in verpleegtechnische zorgen

Naast lokale verpleegteams zal Wit-Gele Kruis ook werken met **gespecialiseerde thuisverplegingsteams**. Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen bundelt en versterkt in deze gespecialiseerde thuisverplegingsteams alle expertise en kennis die ze in huis heeft.

Eind 2014 gingen 3 teams van start, die **gespecialiseerd** zijn in **complexe verpleegtechnische zorg**.

De thuisverplegingsteams gespecialiseerd in complexe verpleegtechnische zorg vormen het **vertrouwd aanspreekpunt** voor de geneesheer-specialisten, de hoofdverpleegkundigen en de sociale dienst van de **Oost-Vlaamse ziekenhuizen**, voor wat betreft patiënten met complexe zorgen bv.: medicatiepomp, infuustherapie, poortkatheter, chemotherapie, voedingspomp, peritoneale dialyse, complexe wondzorg, oncologische wondzorg, brandwonden, negatieve druktherapie, suprapubische sonde, palliatieve zorgen, steunhart, stoma- & incontinentiezorg...

Na een ziekenhuisopname zorgen deze teams ervoor dat de verzorging van een patiënt met complexe zorgen **naadloos** verder gezet wordt in de thuissituatie. Hierbij past Wit-Gele Kruis haar protocollen aan, aan de manier van werken van het ziekenhuis. Door de technische zorg verder te zetten in de vertrouwde thuissituatie, **ondersteunt de gespecialiseerde thuisverpleegkundige de huisarts** in de thuissituatie na een ziekenhuisopname.

De betreffende verpleegkundigen volgen continu opleiding en stages rond complexe verpleegtechnische zorgen en delen hun expertise met alle betrokken zorgverleners. Ze begeleiden collega-verpleegkundigen uit de lokale teams tot zij de nodige competenties hebben om de zorg voor de patiënt op te nemen.

Binnen Wit-Gele Kruis zetten de gespecialiseerde verpleegkundigen zich ook in voor **interne ondersteuning van collega-verpleegkundigen uit de lokale wijkteams**. De verpleegkundige uit een lokaal team kan steeds terecht met vragen, een concreet probleem bij een patiënt, advies...

**EIND 2014
GINGEN
3 TEAMS
VAN START,
DIE GESPE-
CIALISEERD
ZIJN IN
COMPLEXE
VERPLEEG-
TECHNISCHE
ZORG.**



**HET THUIS-
VERPLEGINGSTEAM,
DAT PATIËNTEN
UIT AZ NIKOLAAS,
AZ LOKEREN EN
AZ BLASIUS MET
COMPLEXE
VERPLEEG-
TECHNISCHE ZORG
THUIS VERDER
VERZORGT,
VERTELT HOE HET
ALLEMAAL BEGON.**

“Op 4 april 2014 kwamen we de eerste keer samen met de collega’s, die mee zouden starten in de drie teams gespecialiseerd in complexe verpleegtechnische zorg. Een spannende dag: wat zou het worden, wie waren onze collega’s, wat mogen we verwachten...? Vele vragen die nog onbeantwoord waren. Na onze eerste bijeenkomst voelden we dat we een zeer gemotiveerde en enthousiaste groep zijn, die achter dit idee staat en bruist van energie om te starten. Maar zover waren we nog niet...”

Daarna volgden tal van opleidingen rond specifieke verpleegkundige zorgen en vele vergaderingen om van in het begin op zo een efficiënt mogelijke manier te werken.

Op 6 oktober gingen we van start. In het begin was het zoeken. We moesten aftasten hoe we het best te werk gaan en hoe we het best communiceren. Want soms was het zo druk dat we elkaar nauwelijks zagen op een dag. Daarvoor hebben we ondertussen de nodige hulpmiddelen gevonden! Binnen de kortste keren was ons telefoonnummer bekend binnen Wit-Gele Kruis maar ook er buiten. De aanvragen van de ziekenhuizen in onze regio zijn dan ook op de goede weg. We bouwen een goed contact op en we kunnen een goede opvolging garanderen.

De vele positieve reacties van het directieteam, de collega’s en de ziekenhuizen geven ons een positieve stimulans.”

Begin 2015 startte ook het **team gespecialiseerd in diabetes**.



Intense begeleiding en vorming van medewerkers

In heel het vernieuwingstraject gelooft Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen ten volle in de competenties van haar medewerkers. Als zelfsturend team krijgen de verpleeg- en zorgkundigen meer verantwoordelijkheid, meer **ruimte voor initiatief** evenals **aangepaste regelruimte**. Zij worden daarbij **ondersteund door de expertise en ervaring van de krachtige organisatie die Wit-Gele Kruis is**. Teamcoach, planningsbegeleider, administratief medewerker, ondersteunende diensten... Allemaal ondersteunen zij de verpleegteams op diverse vlakken: personeelszaken, financiën, ICT, dienstwagen...

De lokale verpleegteams staan er niet alleen voor! Ze worden in uitgebreide opleidingssessies grondig begeleid en voorbereid om als team van start te gaan en om als team te groeien tot een zelfsturend team.

In het najaar van 2014 kwamen enkele teams in Gent samen voor de opstart van hun vormingstraject. Vol nieuwsgierigheid nam iedereen plaats in de vergaderzaal.

Annelies: *“Ik hoor positieve reacties van de teams die al gestart zijn! Ik werk nu een jaar bij Wit-Gele Kruis en ben onder de indruk van hoe deze organisatie zich bezighoudt met innovatie en met wat er leeft bij patiënten, medewerkers en de maatschappij. Ik vind het knap dat Wit-Gele Kruis deze beweging maakt, ook al is het nog wat onbekend.”*

Zorgprofessionals, zoals verpleeg/zorgkundigen, zijn het best geplaatst om te weten hoe het werk best wordt uitgevoerd en georganiseerd. Dit is één van de uitgangspunten van Wit-Gele Kruis om naar zelfsturende teams te evolueren.

Christine: *“Inderdaad, wij staan op het werkveld bij de patiënt en hebben contact met huisartsen. Daardoor weten wij het best hoe het reilt en zeilt. Op mijn 45e heb ik verpleegkunde gestudeerd. Nu werk ik 8 jaar bij Wit-Gele Kruis. Ik ben het altijd gewoon geweest om autonoom te werken. Na al die jaren ken ik mijn patiënten en artsen door en door. Als er iets is, kan ik te rade bij mijn collega's. Ik kan zelf knopen doorhakken. Het voelt voor mij niet vreemd aan om de hoofdverpleegkundige meer en meer los te laten.”*

Anita: *“Ik ben ervan overtuigd dat we met onze zelfsturende teams de ‘totaalzorg met coördinerende rol’ kunnen waarmaken.”*

Nadine: *“Die totaalzorg vind ik een zeer belangrijk aspect in onze dienstverlening. In het begin van mijn 32-jarige loopbaan bij Wit-Gele Kruis werd dit al van ons verwacht. Dit gaf veel voldoening. Ik startte toen trouwens in een afdeling met 18 verpleegkundigen! Ik denk dat de huidige vernieuwing enkel kan bijdragen tot een positief imago van Wit-Gele Kruis.”*

Welke voordelen van zelfsturing spreken jullie aan?

Christine: *“Minder wisseling bij de patiënt is een groot voordeel! Ik was soms zelf beschaamd als patiënten zeiden ‘t is al de zevende’. Dat is niet goed voor de continuïteit en het vertrouwen.”*

>>

>>

Als referentieverpleegkundige stomazorg zag ik eens een probleemsituatie bij een patiënt escaleren, wellicht omdat er telkens iemand anders kwam.”

Mieke: *“Voor mij zal het een voordeel zijn om sneller actie te kunnen nemen, waardoor de tevredenheid bij de collega-teamleden ook zal groeien.”*

Anita: *“De kortere communicatielijnen tussen de verschillende zorgverleners zullen inderdaad meer voldoening geven. Vroeger was het niet altijd mogelijk om kort op de bal te spelen en dat vond ik soms frustrerend.”*

Annelies: *“Een zorgverlener die zich verantwoordelijk en betrokken voelt, zal de patiënt nóg meer helpen om samen de juiste weg te zoeken in de verzorging. Dit is zowel voor ons aangenaam, maar ook voor de patiënt en mantelzorgers.”*

Het directieteam is vragende partij voor feedback vanuit de expeditieteams en dialoog. Hoe staan jullie hier tegenover?

Nadine: *“Dit is heel belangrijk! We moeten zeker van deze opportuniteit gebruik maken, omdat wij nu nog kunnen bijsturen. Daarom ook het woord ‘expeditie’ (verkenning). Opmerkingen of bevindingen kunnen enkel positief bijdragen tot een goede uitbouw en opstart van ons Wit-Gele Kruis van de toekomst.”*

Annelies: *“Tijdens de vormingssessie bleek dat er veel zaken op punt staan, maar andere nog bijgeschaafd kunnen worden. Door feedback van de expeditieteams willen zowel wij als het directieteam bijleren en zaken aanpakken. Daarom is het belangrijk dat we van bij het begin goed weten waar we terecht kunnen met vragen en suggesties.”*

**OMDAT
WE ERVAN
OVERTUIGD ZIJN
DAT BEELDEN
MÉÉR ZEGGEN
DAN WOORDEN,
VIND JE OP ONS
YOU TUBE KANAAL
GETUIGENISSEN VAN
MEDEWERKERS,
PATIËNTEN,
MANTELZORGERS
EN HUISARTSEN
OVER DE NIEUWE
MANIER VAN
WERKEN.**

You Tube WitGeleKruisOVL



Wit-Gele Kruis van de toekomst is een vernieuwingsproject met de steun van:



GOED VOOR MEKAAR

**DIGITALISEREN EN INNOVEREN
TEN VOORDELE VAN PATIËNT EN ARTS**



De zorgkwaliteit verbeteren door te digitaliseren en te innoveren, waar patiënt en arts wel bij varen? Hieronder leest u drie belangrijke voorbeelden van het afgelopen jaar.

1

Samenwerkingen om langer thuis te kunnen blijven

Wit-Gele Kruis werkt continu mee aan innovatieve projecten om zorgbehoevende personen langer thuis, in hun vertrouwde omgeving te kunnen laten wonen.

Zo stapte Wit-Gele Kruis in 2010 mee in vier zorgvernieuwingsprojecten (ZP3), die de Vlaamse overheid financiert om de wachtlijsten in de woonzorgcentra te ondervangen. In 2014 liep de eerste projectperiode ten einde en was er een nieuwe oproep voor de

zorgvernieuwingsprojecten. 'SOM+' (Waasland) en 'Langer thuis' (Vlaamse Ardennen) schreven in voor de 2e oproep en werden weerhouden. Nieuwe accenten zijn het multidisciplinair invullen van de Belrai-vragenlijst op tablet-pc. In de Vlaamse Ardennen wordt de regio uitgebreid en komt er nachtzorg en psychologische begeleiding.

De twee andere zorgvernieuwingsprojecten 'ADD' (Aalter, Deinze, Drongen) en 'Brugzorg' (Ertvelde/Eeklo) dienden niet in voor de 2e oproep maar mogen hun project verderzetten in een beperkter opzet.

De vier projecten lopen tot augustus 2018.

2

Succesvolle invoering van tablet-pc en elektronisch verpleegdossier

2014 betekende het einde van het papieren patiëntendossier en van de papieren lijst met patiëntenronde. Sinds midden 2014 werken de 1.400 Oost-Vlaamse verpleeg- en zorgkundigen met tablet-pc en het elektronisch verpleegdossier (EVD). 'Ik kan het niet meer missen', klinkt het

regelmatig! Tablet-pc en EVD brengen dan ook heel wat voordelen met zich mee. Voor patiënten en huisartsen zijn dit kwalitatieve patiëntendossiers. Voor de verpleeg- en zorgkundigen betekent EVD dat zij op elk moment een actueel totaalbeeld van de patiënt kunnen oproepen aan het bed van de patiënt. Dankzij de administratieve vereenvoudiging heeft EVD ook een positief effect op de work-life balance van medewerkers.

Een grote groep medewerkers – van verschillende leeftijd en met een uiteenlopende kennis van tablet-pc

of digitalisering – opleiden is geen sinecure... Eerst werd een groep van verpleegkundigen uit heel Oost-Vlaanderen grondig opgeleid tot 'EVD-verpleegkundige'. Op hun beurt gaven deze EVD-verpleegkundigen hun kennis door aan kleine groepjes collega's. Daarbij volgde elke collega maar liefst 5 opleidingssessies. Indien nodig, rijdt de EVD-verpleegkundige ook mee met een collega, om tijdens de ronde te ondersteunen. Tablet-pc en EVD zijn succesvol ingevoerd bij Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen: alle collega's hebben ondertussen de digitale kriebel te pakken!





3

Zorgcentrale, een veilig gevoel thuis

Het persoonlijk alarmsysteem (PAS), waarbij hulpbehoevende personen in nood met één druk op de knop hulp kunnen inroepen, is aangesloten op de Wit-Gele Kruis zorgcentrale. In 2014 maakten 7.304 personen gebruik van een persoonlijk alarmsysteem. 57 personen waren in 2014 geabonneerd op onze PAS-alarmsysteem met professionele interventie door een verpleeg- of zorgkundige.

Ook serviceflats zien een meerwaarde in onze zorgcentrale en doen er graag beroep.

Serviceflats die beroep doen op onze PAS-alarmsentrale met professionele interventie door verpleeg- of zorgkundige:

- Assenede, OCMW serviceflats in de Moestuinstraat
- Bassevelde, Serviceresidentie De Zilvertorens
- Deinze, Residentie Liedam
- Dendermonde, OCMW serviceflats Zilverpand
- Dendermonde, Serviceresidentie Christiana
- De Pinte, OCMW serviceflats Herfstdroom
- Eeklo, Residentie Stassano
- Erembodegem, Serviceresidentie Denderhof
- Erpe-Mere, OCMW serviceflats Zonneschijn
- Gent, Serviceresidentie Rozendaal
- Sint-Niklaas, OCMW serviceflats De Goudbloem
- Sint-Niklaas, OCMW Priesteragie
- Ninove, OCMW serviceflats De Lavondel & Denderzicht
- De Klinge, OCMW serviceflats Ruitershof
- Lovendegem, OCMW serviceflats Kerkelare
- Lochristi, Seniotel serviceflats
- Oudenaarde, OCMW serviceflats Leupeheem
- Verrebroek, Residentie Torenzicht

Serviceflats die beroep doen op onze PAS-alarmsentrale, waarbij een eigen mantelzorger of contactpersoon gebeld wordt:

- Assenede, Woonzorgcentrum Sint-Jozef
- Assenede & Terneuzen, welzijnsorganisatie Aan-Z
- Eeklo, serviceflats van het stadsbestuur Zonneheem
- Erpe-Mere, OCMW
- Gent, OCMW Antoniushof
- Gent, vzw Focus
- Herzele & Denderhoutem, Woonzorg Hope
- Moerzeke, OCMW Woonzorgcentrum De Craenevliet



A horizontal illustration strip at the bottom of the page. It features a wooden floor with diagonal lines. On the left, there's a wooden ledge or railing. On the right, a portion of a red wheelchair is visible. The background of the illustration is a light yellowish-brown color.

GOED VOOR MEKAAR

**WELZIJSBELEID
VOOR ONZE COLLEGA'S**

Elke dag zorgen de Wit-Gele Kruis medewerkers voor patiënten. Op haar beurt zorgt Wit-Gele Kruis als werkgever voor haar medewerkers, en dit via een doordacht welzijnsbeleid, dat gericht is op het waarborgen van het welzijn van de medewerkers. In dat beleid staat de medewerker centraal, waarbij we veel aandacht schenken aan preventie. Want de thuisverpleegkundigen hebben een mooi, maar intens beroep. Op vlak van werkfielheid scoort Wit-Gele Kruis heel hoog. Medewerkers zijn dus trots dat ze voor Wit-Gele Kruis werken. Dat is de kracht van onze organisatie!



Preventie-adviseur

Elisabeth, jij bent preventie-adviseur. Waar liggen jouw prioriteiten?

“Ik wil het accent leggen op drie grote thema’s: chemische en biologische agentia (alles wat een ziekte of infectie kan veroorzaken als je er op een bepaalde manier mee in contact komt, bv. TBC, Hepatitis, HIV...), moederschapsbescherming en arbeidsongevallen. Over deze onderwerpen vind je vaak veel informatie terug en er worden ook veel regels opgelegd vanuit de overheid, maar helaas is al die

documentatie niet gestroomlijnd en niet gemakkelijk raadpleegbaar. Ik wil dus al die informatie optimaliseren en goed documenteren. Omdat de verpleeg- en zorgkundigen in 2014 allemaal met tablet-pc’s zullen werken, zal de info ook daarop te raadplegen zijn.”

Heb je concrete voorbeelden van mogelijke risico’s?

“Denk aan verpleegkundigen die een patiënt verzorgen die radio- of chemotherapie krijgt. Welke voorzorgsmaatregelen gelden dan? Arbeidsongevallen zijn een ander voorbeeld. Hoe meld je die en welke stappen moet je ondernemen? Om dat allemaal op papier te zetten, zit

ik samen met de bevoegde diensten, want ik kan dat beleid uiteraard niet alleen uitschrijven.”

Nieuwe dienst voor preventie & bescherming op het werk

“De overstap naar een nieuwe dienst voor preventie en bescherming op het werk past heel goed in het beleid dat we willen voeren om het welzijn van onze medewerkers te verhogen”, zegt directeur Personeel & Organisatie **Danielle Van Landuyt**.

>>

>>

“We kiezen naast het klassiek medisch onderzoek ook voor **‘health coaching’**, waarbij een gezondheidscoach enerzijds een vragenlijst met de medewerker overloopt en anderzijds het vet-, spierpercentage en de bloeddruk meet. Daarna krijgt elke medewerker een **coachingsgesprek** rond een thema dat hij of zij zelf kiest. Dat kan gaan over stoppen met roken, meer bewegen, het gebruik van alcohol, omgaan met stress.... Rond één van die thema's word je dan gecoacht.”

Doordat de medewerker zelf mag kiezen, ligt de motivatie hoger om een bepaald probleem daadwerkelijk aan te pakken. De gezondheidscoach geeft tips mee over hoe je het kunt aanpakken. De bedoeling is uiteraard om gedrag te veranderen. Medewerkers krijgen dus elk jaar een onderzoek: het ene jaar het klassieke medisch onderzoek, het daarop volgende jaar de health coaching.

Collega's sensibiliseren

PRIKONGEVALLLEN

Begin 2014 startten kwaliteitsbegeleiders Fanny Uijttersport, Griet Teugels en Natacha Pynaert een kwaliteitsproject rond preventie van prikongevallen.

Natacha: “We merkten in de loop der jaren dat er - ondanks de vele preventie maatregelen - toch nog een behoorlijk aantal prikongevallen gebeuren. Daarom hebben we dit kwaliteitsproject en de bijhorende enquête opgezet. Er hebben 243 medewerkers aan de grote prikenquête op intranet deelgenomen. ‘Collega's prikkelen om zich niet te prikken’ was de insteek. Kortom, kijk uit met die spuit!

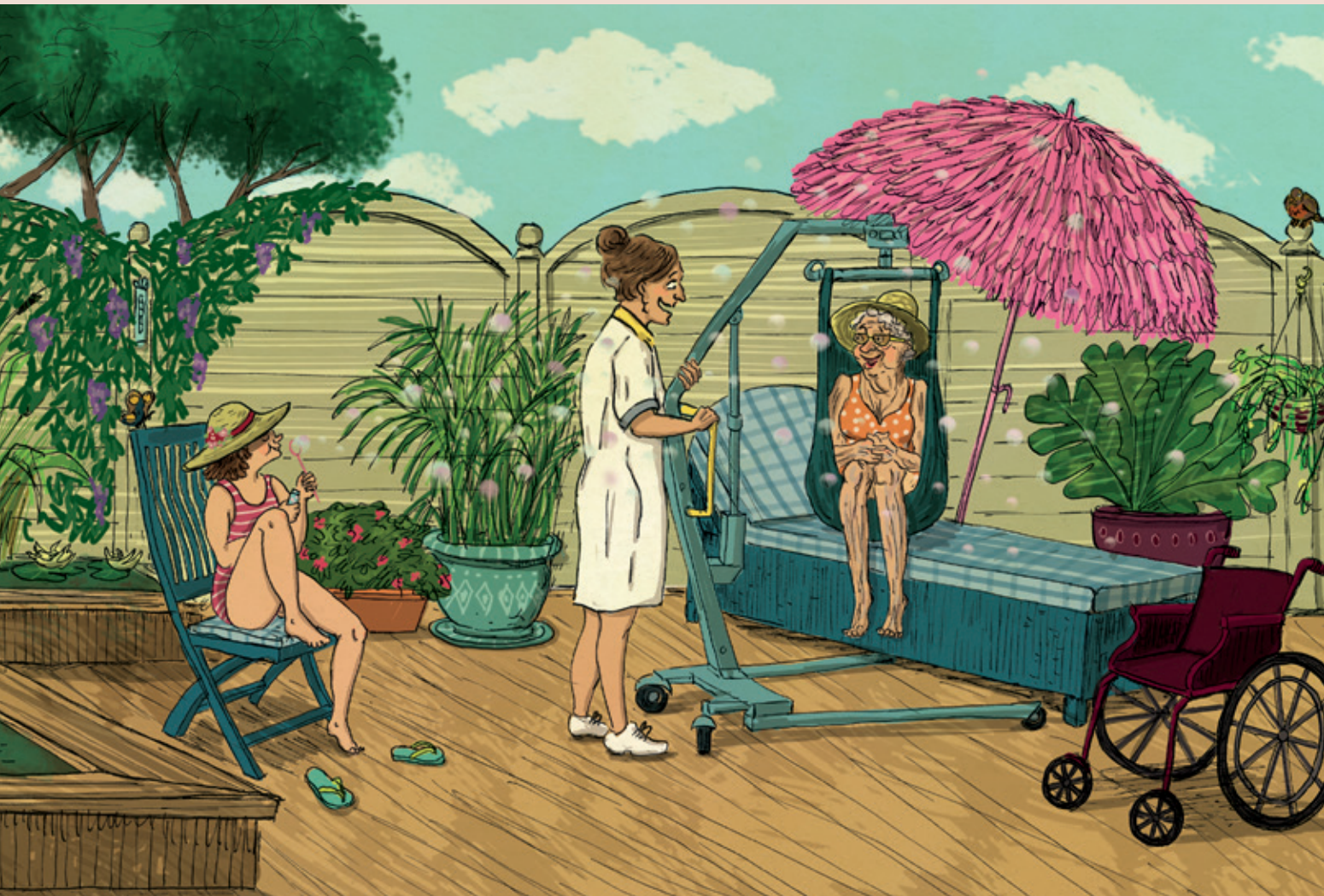
Griet: “Het kwam er op neer om de procedure bij een prikongeval te vereenvoudigen: een concreet en eenduidig document waarin de verschillende stappen staan uitgelegd die je moet doorlopen bij een prikaccident. Dit hebben we samen met dr. Corbey, onze arbeidsgeneesheer, opgenomen. Ook willen we het gebruik van de safeclip, naaldcontainers en andere preventieve maatregelen nog toelichten en onze collega's hier rond sensibiliseren.”

ERGONOMISCH WERKEN

In het kader van het werkgelegenheidsplan sensibiliseerde Wit-Gele Kruis medewerkers ouder dan 45 jaar (maar bij uitbreiding álle medewerkers) om ergonomisch te werken. **De wasknijper werd hét symbool voor deze sensibiliseringscampagne.**

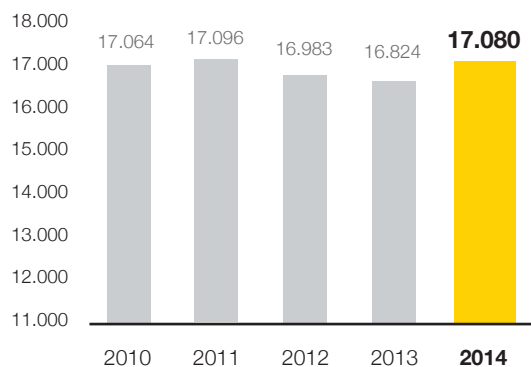
Kristine, referentieverpleegkundige ergonomie: “Als het bovenlichaam van een patiënte gewassen is, voelt het comfortabeler voor haar als ze haar bovenkleden al kan aantrekken. Maar voor de verpleeg- en zorgkundige is het vaak sukkelen om bv. het intiem toilet te doen of om het incontinentiemateriaal aan te doen. Het (slaap)kleed of de pyjama hangt natuurlijk voortdurend in de weg. Tot ik een slimme collega eenvoudigweg een wasknijper zag pakken en daar een nieuwe, ergonomische functie aan zag geven. Ze spelde de ondertippen van het bovenkleed daarmee heel gemakkelijk en handig op de schouder. Zo wordt de wasknijper niet alleen een handig ding om was op te hangen, maar ook een handige hulp bij de hygiënische zorg. En daarom is de fameuze wasknijper nu het symbool van de ergonomische knepen van ons vak. Want ergonomie is overal.”



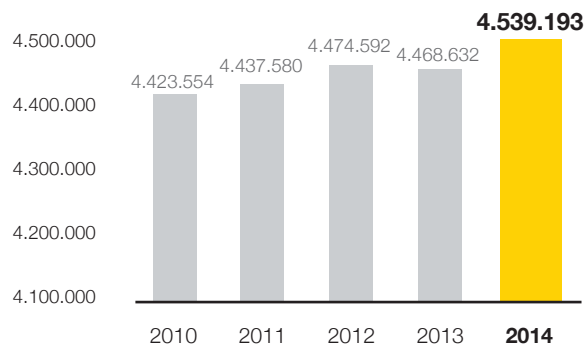


WIT-GELE KRUIS OOST-VLAANDEREN IN CIJFERS

Gemiddeld aantal patiënten
in verzorging (per maand)



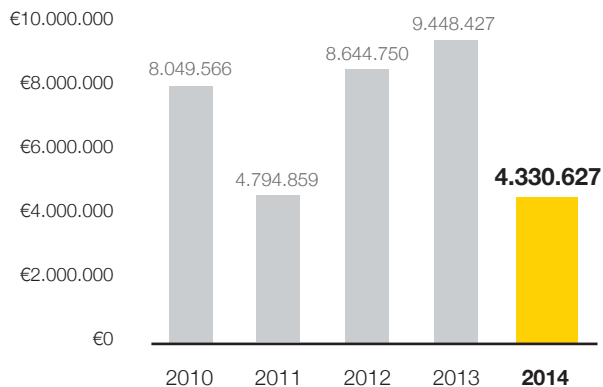
Aantal patiëntenbezoeken per jaar



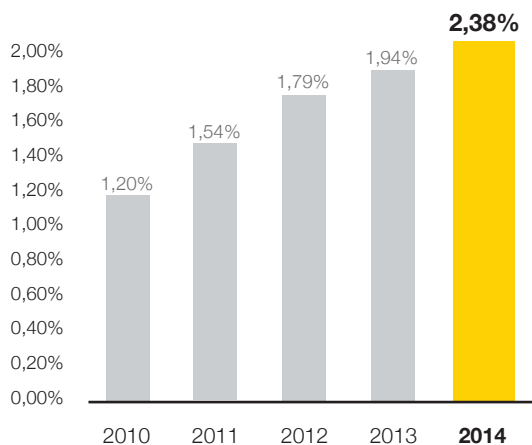
Investeringsen

Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen blijft investeren in de toekomst. Concreet werd er in 2014 geïnvesteerd in:

- tal van ICT-ontwikkelingen, zoals het elektronisch verpleegdossier.
- ons Wit-Gele Kruis van de toekomst, zoals het ontwikkeltraject van de verpleeg- en zorgkundigen in de expeditieteams.



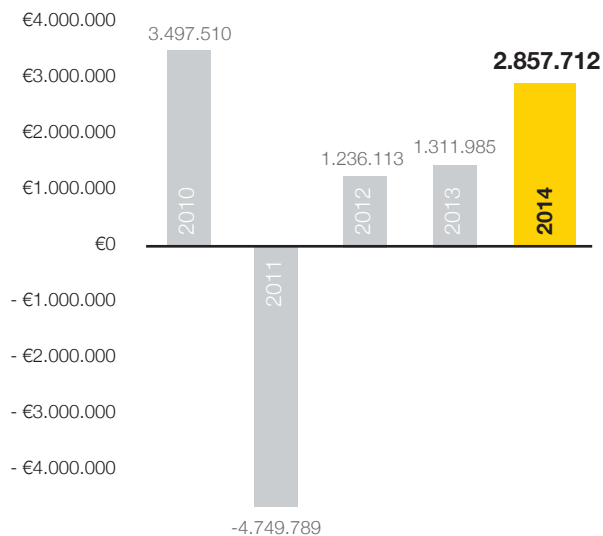
Technisch gespecialiseerd aanbod



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 2014 bij 2,38% van de patiënten een STVV uitgevoerd.

Dit is een zeer mooi cijfer, dat in de toekomst nog meer zal groeien, omdat bv. steeds meer patiënten vroeger worden ontslaan uit het ziekenhuis en daarbij nood hebben aan gespecialiseerde thuisverpleging.

Boekhoudkundig resultaat



Het boekhoudkundig resultaat is het saldo van alle opbrengsten en kosten die Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen in een boekjaar realiseert. In 2014 bedroeg dit ongeveer 2,86 miljoen euro.

Leren uit klachten om dienstverlening te verbeteren

In 2014 ontving de Wit-Gele Kruis-ombudsvrouw, Katrien Hebb, 34 klachten. Kijken we naar het gemiddelde van de afgelopen 3 jaren (de ombudsdienst registreert sinds 2012 de klachten van patiënten en artsen), dan ontvangt de ombudsvrouw gemiddeld 39 klachten per jaar.

Katrien: “De meeste opmerkingen of klachten over de zorgverlening zelf komen niet bij mij terecht, maar bij de verpleegkundigen. De voorbije jaren vaak bij de hoofdverpleegkundige, in ons Wit-Gele Kruis van de toekomst steeds meer en meer bij de verpleegteams zelf. In de meeste gevallen kunnen de collega’s dit uitklaren dankzij een luisterend oor en dialoog met patiënt of arts. Lukt het toch niet, dan bestaat de mogelijkheid dat de patiënt/arts de ombudsvrouw inschakelt.”

Waarover gaan de klachten vaak?

Katrien: “De klachten van het brede publiek over verkeerssituaties (respecteren van verkeersregels & hoffelijkheid) blijven op nummer 1 staan. Onze dienstwagens vallen op in het straatbeeld. Mensen worden mondiger en tolereren geen ongepast gedrag van een zorgverlener in het verkeer. Sociale media en ons gratis 0800-nummer zorgen ervoor dat mensen hun mening makkelijk kunnen ventileren. Regelmatig hoor ik een chauffeur die zich vlak na een incident

aan de kant van de weg parkeert en prompt de ombudsvrouw belt of mailt vanop de smartphone. ”

“Het viel me in 2014 ook op dat er bij patiënten/ mantelzorgers heel wat misverstanden bestaan over de scoring van de patiënt, en de mogelijks daaruit volgende facturatie van Andere Zorgen (AZ). Patiënten blijken verbaasd dat ze bepaalde zorgen (AZ) moeten betalen en blijken hiervan niet op de hoogte te zijn. Een goede communicatie tussen verpleegkundige en patiënt kan dit verhelpen. Ook de communicatie over welk materiaal een patiënt zelf moet voorzien voor een bepaalde zorg kan beter. Dergelijke situaties ontstaan vaak doordat mensen (verkeerd) denken dat thuisverpleging ‘gratis’ is. Op gezette tijdstippen sensibiliseren we dan ook in onze patiëntennieuwsbrief: het is dankzij het derdebetalerssysteem dat de patiënt de thuisverpleegkundige niet moet betalen.”

Mensen vinden dus makkelijk de weg naar de ombudsdienst?

Katrien: “Dat we het patiënten of het brede publiek makkelijk maken om een opmerking of klacht te formuleren, vind ik een positieve evolutie. Bedoeling is om in dialoog te gaan en te leren hoe we onze dienstverlening verder kunnen verbeteren.”

“Tot slot wil ik beklemtonen dat onze verpleeg- & zorgkundigen **heel wat positieve feedback** ontvangen van patiënten, mantelzorgers en artsen. Ook dat is belangrijk om bij te houden en te vermelden. Kijk maar naar www.mijncollegaszijnfantastisch.be, rubriek ‘Fanmail!’”

De ombudsvrouw is bereikbaar via:

E-mail: ombudsdienst@wgkavl.be • **Telefoon:** 09 235 85 45

Post: Jenny Tanghestraat 2, 9050 Gent (Ledeberg)

Directiecomité

Algemeen directeur

Mevr. Katlyn Colman

Directeur zorgverlening

Mevr. Katalien Dendooven

Directeur zorgkwaliteit & -innovatie

Mevr. Mia De Caluwé

Directeur personeel & organisatie

Mevr. Danielle Van Landuyt

Algemene Vergadering

Voorzitter

Mr. V. Vandevelde

Ondervoorzitter

Dhr. M. Vermeire

Bestuurders

Dhr. K. Beeckman

Mr. T. Beele

Dhr. F. Coussée

Dhr. J.-M. Criem

Dhr. P. De Bruyckere

Dr. L. Devriendt

Mevr. P. Fruyt

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. J.-P. Corin

Raad van bestuur

Voorzitter

Mr. V. Vandevelde

Ondervoorzitter

Dhr. M. Vermeire

Bestuurders

Dhr. K. Beeckman

Mr. T. Beele

Dhr. F. Coussée

Dhr. J.-M. Criem

Dhr. P. De Bruyckere

Dr. L. Devriendt

Mevr. P. Fruyt

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 12/06/2014 en 11/12/2014.

Financieel-Economisch Comité

Voorzitter

Mr. V. Vandevelde

Ondervoorzitter

Dhr. M. Vermeire

Bestuurders

Dhr. F. Coussée & Dhr. W. Mortier

24U OP 24 BEREIKBAAR – 7 DAGEN OP 7 ALLE ZIEKENFONDSEN

Vind jouw dichtstbijzijnde Wit-Gele Kruis afdeling
of team via www.witgelekruis.be.

Of contacteer onze zorgcentrale: **0800 20 30 2** (gratis).





GOED VOOR MEKAAR



Goed
voor mekaar!

Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen
Jenny Tanghestraat 2 – 9050 Gent (Ledeberg)
T 0800 20 30 2 – www.witgelekruis.be

**DE REFERENTIE IN THUISVERPLEGING
BINNEN MAATSCHAPPELIJK
VERANTWOORDE TOTAALZORG**