

# UW PARTNER IN TRANSMURALE ZORG

Wit-Gele Kruis is de **REFERENTIE** in **THUISVERPLEGING** binnen **MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORDE TOTAALZORG**

2015

- Gemiddeld aantal patiënten in verzorging (per maand): **17.297**
- Aantal patiëntenbezoeken per jaar: **4.626.462**
- Aantal patiënten dat gespecialiseerde verpleegkundige zorg krijgt: **5.652**
- Aantal personen aangesloten op het Personen Alarm Systeem: **6.936**
- Aantal medewerkers: **1.661**
- Omzet: **EUR 94.761.502**



## Gerealiseerde samenwerkingsverbanden

In 2015 gaan we 11 nieuwe **samenwerkingsverbanden** aan bovenop de meer dan 70 reeds bestaande:  
 Zorgprogramma geriatricie met AZ Sint-Lucas Gent • Crisiszorg voor assistentiewoningen D'Heye te Merelbeke, Stassano te Eeklo en Priesteragie te Sint-Niklaas • Overbruggingszorg met diensten voor gezinszorg Familiezorg voor assistentiewoningen van OCMW Wachtebeke en Waasmunster, residentie Torenzicht te Verrebroeck en residentie Leiedam te Deinze • Overeenkomst verpleegkundige in praktijk van huisarts te Deinze • Overeenkomst verpleegkundige permanentie in zorgcampus Glorieux te Oostakker • Projectovereenkomst Bundelen van Krachten met Familiehulp, Familiezorg, CM, woonzorgcentra regio Melle-Zwalm-Zele-Hamme en andere lokale partners.

De Wit-Gele Kruis verpleegkundige neemt – onder leiding van de huisarts – een **coördinerende rol** op en is het vertrouwd aanspreekpunt voor de patiënt, zijn omgeving en andere betrokken zorgverleners. In 2015 gaan 50 teams die **gespecialiseerd** zijn in **gecoördineerde** zorg van start.



Daarnaast werkt WGK ook met teams **gespecialiseerd in complexe verpleegtechnische zorg**, bijvoorbeeld infuustherapie, poortkatheter, chemotherapie, peritoneale dialyse, oncologische wondzorg, brandwonden, negatieve druktherapie, palliatieve zorgen, stoma- en continetiezorg...

Tot slot hebben wij ook teams die **gespecialiseerd zijn in diabetes en in psychisch zorgverlenen**. Zij ondersteunen de teams gespecialiseerd in gecoördineerde zorg op technisch vlak, onderhoud en contacten met ziekenhuizen en geven vaktechnische vormingen aan hun collega-verpleegkundigen. Collega's team gespecialiseerd in complexe verpleegtechnische zorg: 'We merken al langer dat geneesheer-specialisten nood hebben aan een vertrouwd aanspreekpunt op vlak van technische zorgen in de thuissituatie. Het gaat dan om innovatieve zorgen of zorgen die weinig in de thuissituatie voorkomen. Ieder team is verantwoordelijk voor een aantal ziekenhuizen of campussen waarvoor we de verpleging van patiënten met complexe zorgen thuis naadloos voortzetten. Ondertussen leiden wij ook het lokale verpleegteam op, zodat zij de zorg kunnen voortzetten van zodra zij er klaar voor zijn.'

## JANUARI

01

## Openheid



Nieuwjaarsbrief van het directieteam – Beste fantastische collega's, nu 2015 is ingezet, blikken we graag terug op de afgelegde weg. 2014 was een jaar van verandering (...) We weten dat velen onder jullie uitkijken naar zekerheid over hoe alles in de praktijk zal werken. Voel je steeds welkom om ons in alle **openheid** jullie vragen te blijven schrijven, mailen of bellen. (...) Als verpleeg- of zorgkundige krijg je door je hoge frequentie van aanwezigheid bij de patiënt een schat aan observaties die je kan benutten ten gunste van patiënt en doorverwijzer. De verpleegteams krijgen extra uren ter beschikking om deze coördinatierol op te nemen, dit bovenop de uren om de echte zorgtaken aan het bed van de patiënt uit te voeren. (...) Als Wit-Gele Kruis zorgen we 'goed voor mekaar'. We willen jullie van harte bedanken voor de constructieve samenwerking die we ervaren en de oprechte **openheid**. We wensen jullie een mooi 2015!

## FEBRUARI

02

## Totaalzorg

Tussen 1 januari 2015 en 1 mei 2015 gaan 40 expeditieteams van start. Tijdens het najaar starten nog 10 extra teams op. Zij testten uit wat het betekent om zelfsturende te werken. Ze leren ons veel over wat het bieden van **totaalzorg** en gespecialiseerde zorg in een klein team, dicht bij het bed van de patiënt en in nauw contact met diens omgeving betekent. Zij bezorgen ons feedback, die wordt meegenomen bij de uitrol van de volgende zelfsturende teams. Tegen eind 2016 plannen we in totaal 116 teams uit te rollen, ieder team telt tussen de 8 en 15 verpleeg- en/of zorgkundigen.



## Vertrouwd verpleegteam

03



Wit-Gele Kruis is de eerste thuisverplegingsorganisatie die uitpakt met een mediacampagne. Op 15, 22 en 29 maart verschijnt de eerste mediacampagne van Wit-Gele Kruis in De Zondag. Van 16 maart tot 3 april zijn onze radiospots te beluisteren op Radio 2. De mediacampagne vertelt over het **vertrouwd verpleegteam** voor Jordain, de totaalzorg die aan Hilde geboden wordt en de gespecialiseerde zorg voor één van onze jongste patiëntjes: Kyandro.



## APRIL

Op 1 april start een expeditieteam van administratief medewerkers op. Zij beschikken over een uitgebreid takenpakket dat zij in de praktijk uittesten. Ook dit doen we in het belang van de patiënt: de verpleegteams moeten zo goed als mogelijk ondersteund worden, zodat zij zich helemaal kunnen toediepen op hun expertise: het bieden van totaalzorg aan al onze patiënten. Dankzij het **innovatief** Elektronisch VerpleegDossier zijn onze verpleeg- en zorgkundigen steeds op de meest recente evoluties op vlak van individuele patiëntzorg accuraat opvolgen.

04  
Innovatie

## MEI

05

## Dank aan onze medewerkers

Op 12 mei zetten wij traditiegetrouw onze verpleeg- en zorgkundigen, maar ook onze ondersteunende medewerkers in de bloemetjes.

*'Dank aan alle onze medewerkers. Dankzij jullie kan Wit-Gele Kruis innovatief werk verrichten. We sakkeren soms wel dat bepaalde zaken nog niet perfect verlopen, maar jullie doen het toch maar: zo extreem veranderen en jullie verantwoordelijkheid opnemen. Ik hoop oprecht dat niet alleen de patiënt, maar ook jullie zelf er gelukkig mogen van worden.'*

**Katlyn Colman,**  
algemeen directeur



## Coördinatierol

## JUNI

Op 23 juni zetten we onze mantelzorgers in de bloemetjes. De mantelzorger zorgt er, samen met de verpleegkundige die de **coördinatierol** opneemt, voor dat onze patiënten langer thuis kunnen wonen en verzorgd kunnen worden in hun vertrouwde omgeving.

06



23 juni 2015  
Dag van de mantelzorger

# Nieuwe maatregelen overheid

JULI

07

De overheid legt nieuwe maatregelen op. Enerzijds ontvangt elke patiënt vanaf het najaar verplicht elke maand een prestatieoverzicht van de door Wit-Gele Kruis uitgevoerde zorgen. Dankzij het derde-betalerssysteem regelt Wit-Gele Kruis de betaling van de zorgen rechtstreeks met het ziekenfonds van de patiënt. Anderzijds dient de elektronische identiteitskaart van de patiënt bij ieder bezoek door de verpleeg- of zorgkundige ingelezen te worden. Wit-Gele Kruis realiseert deze nieuwe maatregelen onmiddellijk gezien de maatschappelijke meerwaarde ervan.



AUGUSTUS

08

## Kwaliteit

Onze vier waarden samenwerking, kwaliteit, openheid en innovatie dragen al onze medewerkers hoog in het vaandel. Wanneer we aan drie verpleegkundigen vragen er één naar voor te schuiven, duiden ze allen, onafhankelijk van elkaar, de waarde 'kwaliteit' aan. Sophie De Maeseneer, verpleegkundige en master in de verpleeg- en vroedkunde aan de Universiteit Gent en werkzaam in team Ninove-Zuid: 'Als ik naar de patiënt kijk, vind ik kwaliteit het belangrijkste. Zowel de kwaliteit van onze zorgen, als het feit een bijdrage te kunnen leveren aan de levenskwaliteit van de patiënt en zijn naasten.'

Zoals ieder jaar peilen we bij onze patiënten ook in 2015 naar de beleving van onze zorgverlening. De resultaten van het onderzoek bepalen mee de strategische projecten voor de toekomst. Een onderdeel van deze peiling betreft de meting van de tevredenheid. Hiervoor krijgen we een gemiddelde score van **8,89 op een schaal van 10**. Hoewel dit een hoge score is, blijven we verder inzetten op de kwaliteit van onze zorgverlening, zodat onze patiënten nog meer tevreden zijn dan voorheen.

Triple Aim (Don Berwick 2008), ofwel de driedelige doelstelling, staat voor betere kwaliteit van zorg, hogere kwaliteit van leven en lagere kosten, met als gemeenschappelijk kenmerk: het fundament van een sterke geïntegreerde primary care. Medewerkers die werken in een organisatie die het Triple Aim model heeft geïmplementeerd ervaren meer werkplezier. Wit-Gele Kruis erkent de meerwaarde van dit model en integreert dit gedachtengoed in haar vernieuwde organisatiestructuur.

SEPTEMBER

09

## Samenwerking



*'Ik geloof er echt in. Wit-Gele Kruis is mijn tweede thuis geworden. Doordat we nu in kleine teams werken, kennen we elkaar veel beter dan vroeger en gaat samenwerken vlotter. Open communicatie is de sleutel tot succes. Wat je niet zegt kan een ander niet weten. Logisch toch?'*

Rita De Clippelleir, 30 jaar werkzaam bij Wit-Gele Kruis

OKTOBER

10

## Methodiek en instrumentarium

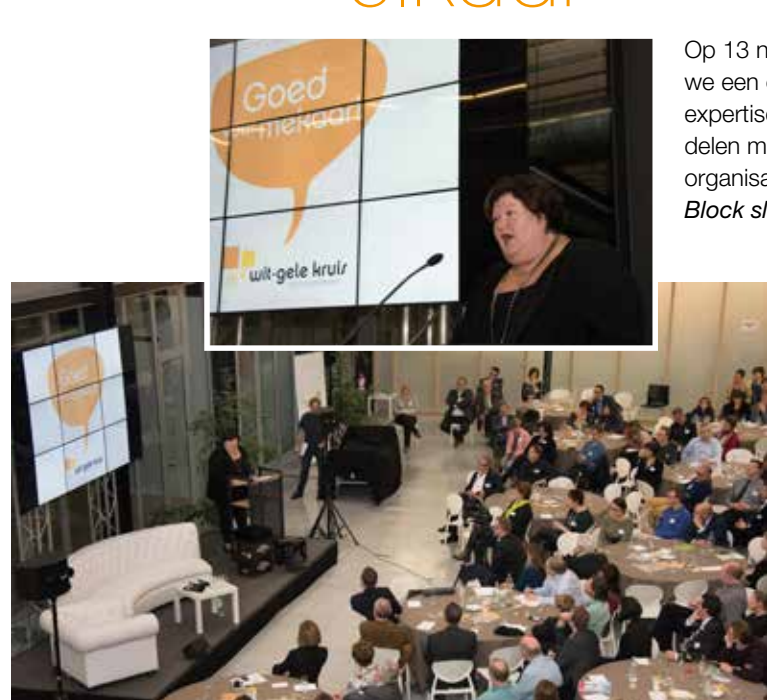
Onze nieuwe manier van werken in zelfsturende teams is innovatief en benieuwt heel wat organisaties binnen en buiten de zorgsector. Daarom hebben we ervoor gekozen om een **managementboek** te schrijven. Inhoudelijk lichten we ons vernieuwingstraject toe van A tot Z met focus op de methodiek en het instrumentarium dat we gehanteerd hebben. Tevens duiden we mogelijke valkuilen en successen aan. Zelfsturing is geen doel, maar wel een middel om de visie te realiseren. Het boek kan besteld worden in de plaatselijke boekhandel of via [www.lannoocampus.be](http://www.lannoocampus.be)



NOVEMBER

11

## Handen in elkaar



Op 13 november organiseren we een **congres** om onze expertise en kennis te delen met geïnteresseerde organisaties. **Minister De Block sluit het congres af:**

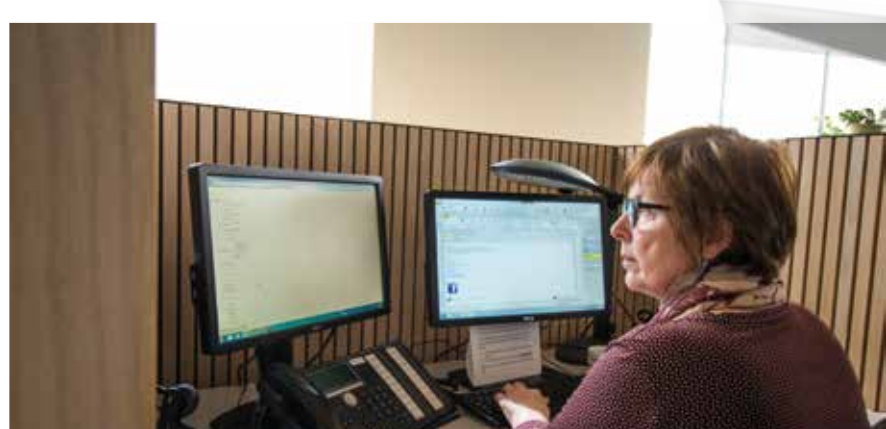
*'Het doet me plezier dat Wit-Gele Kruis blijft zoeken hoe de zorg voor de patiënt kwalitatief verbeterd kan worden. We weten allemaal dat er al een enorme vergrijzing is en nog gaat komen. Mensen zo lang mogelijk thuis blijven verzorgen is de grote uitdaging waar we voor staan. Daarom is het belangrijk dat de overheid en de mensen op het terrein de handen in elkaar slaan.'*

DECEMBER

12

## Zorgcentrale

We treffen de voorbereidingen om de Zorgcentrale en het personenalarmsysteem, waar we reeds jarenlang ervaring mee hebben, uit te breiden met een medicatiedispenser. Vandaag beschikt het personenalarmsysteem reeds over een rookmelder en een CO-melder. **We garanderen dus extra persoonlijke veiligheid, 24u op 24u en 7 dagen op 7.**



## BEVLOGENHEID

In 2015 testen we een nieuwe anonieme bevraging uit bij drie groepen collega's: 55 collega's uit de expeditieteams die opgestart zijn in 2013-2014, 55 collega's uit expeditieteams die in 2015 zijn opgestart en 55 collega's die pas in 2016 in team worden werken. Daniëlle Van Landuyt, directeur personeel & organisatieondersteuning: 'We kunnen stellen dat wat 'samenwerking' betreft de collega's uit de expeditieteams positiever scoorden dan collega's die nog niet in team werken. Wat betreft 'groei' scoorden alle drie de groepen gelijk. Op vlak van 'werkorganisatie' zien we dat de collega's uit de expeditieteams van 2015 dit aspect het hoogst scoorden. Het is duidelijk dat werken in zelfsturende teams de bevologenheid van collega's in positieve mate kan beïnvloeden. Ook voelen collega's uit de expeditieteams een positievere impact op werkvreugde, motivatie, productiviteit, de relatie met collega's en het gevoel van autonomie, in vergelijking met collega's die nog moeten starten in een team.'

Meer hierover kan je lezen in het boek **'De naakte waarheid over zelfsturing.'**



'Onze meer dan honderd zelfsturende teams kan je vergelijken met evenveel verschillende kamerorkesten. Kamerorkesten bestaande uit goed opgeleide, bevologen en op elkaar ingespeelde muzikanten, zonder dirigenten en dicht (zeer dicht) bij hun publiek. De inbreng van elk van hen en de liefde voor hun vak leidt tot een harmonisch geheel ten voordele en ten dienste van hun patiënten. Van harte dank aan de componisten en de meer dan 1.650 muzikanten.'

**Vincent Vandevelde, Voorzitter Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen**

'We hielden ons Wit-Gele Kruis ondersteboven om te zien of het ook anders kan. We staan nog elke dag opnieuw versteld van de mogelijkheden.'

**Kaitlyn Colman, Algemeen directeur Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen**

Samenstelling directiecomité, Algemene Vergadering en Raad van Bestuur: zie [www.witgelekruis.be/oost-vlaanderen](http://www.witgelekruis.be/oost-vlaanderen)



**De referentie in thuisverpleging binnen maatschappelijk verantwoorde totaalzorg**  
Jenny Tanghestraat 2 | 9050 Gent (Ledeberg) | 0800 20 30 2 | [www.witgelekruis.be](http://www.witgelekruis.be)

**De ombudsdienst is bereikbaar via**  
e-mail [ombudsdienst@wgkovi.be](mailto:ombudsdienst@wgkovi.be)  
telefoon 09 235 85 79  
post Jenny Tanghestraat 2, 9050 Gent (Ledeberg)



WitGeleKruisOostVlaanderen



WitGeleKruisOVL



Op 18 juni brengt Panorara een boeiende reportage over werken in zelfsturende teams: <http://tinyurl.com/ge4nak8>