

Stuur een complimentje
Klik hier om uw e-card te verzenden

Verwacht
geïnformeerd
Beluisterd

VIB.



Ziekenhuizen

GasthuisZusters Antwerpen

Jaarverslag 2015

Bemiddeling externe klanten



Rieja Boulogne
Ellen Vandezande
Luc Van Bauwel



Oktober 2016

Inleiding

Topics

Feedback aanbevelingen jaarverslag 2014 - 2015

Werking: klachtlijnen / verwachtingspatroon / doorlooptijd

Meldingstypes, locaties en specifieke aanbevelingen 2015+

Link met patiëntveiligheid

Verwacht worden (VIB) “zichzelf voorstellen”

Meldingstypes en locatie/discipline – 2014



Feedback na specifieke aanbevelingen 2014-2015

- Dienst spoedgevallen
- Dienst orthopedie
- Facturatie

Klachtlijnen en webformulier

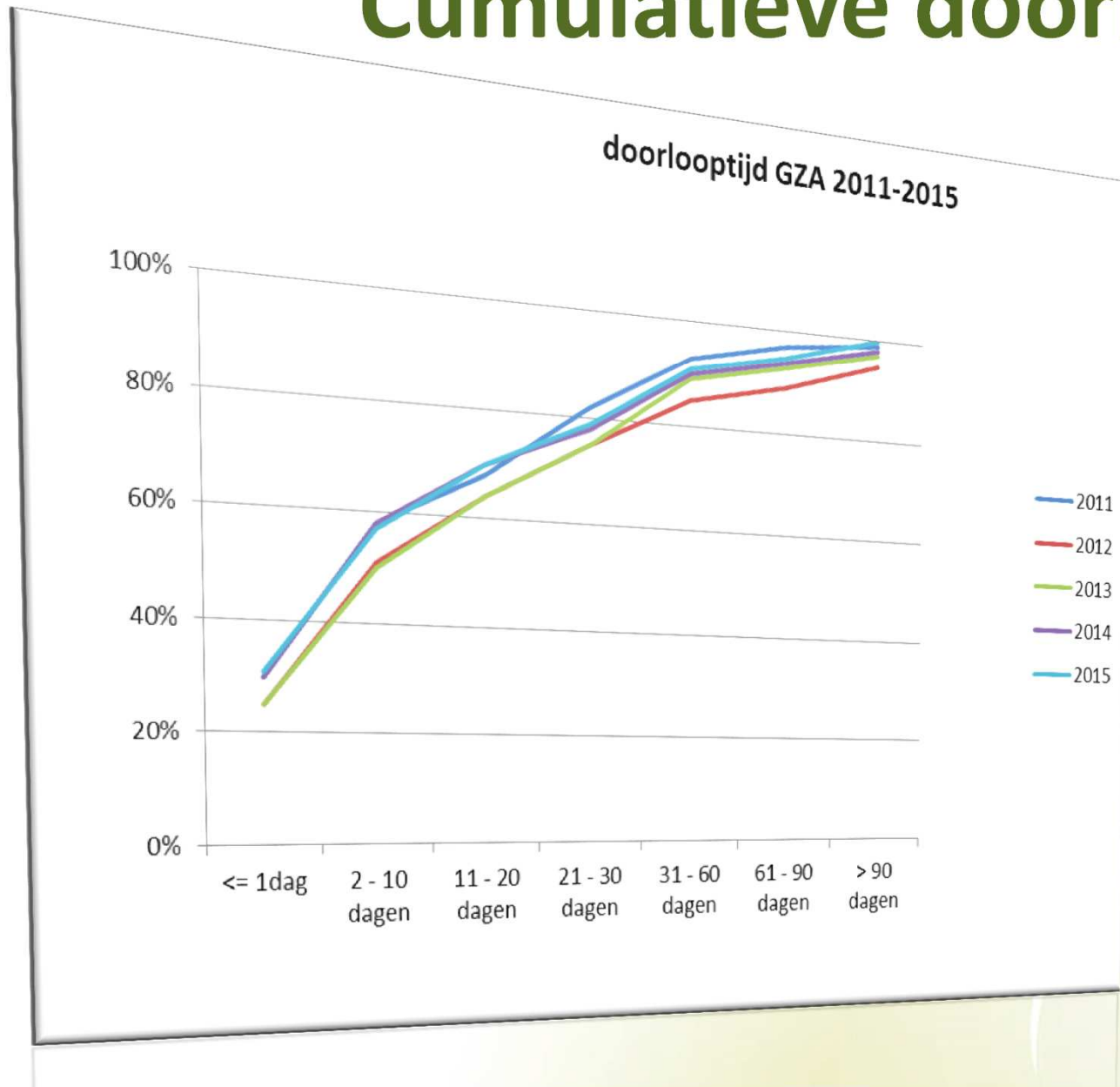
	Meldingen rechtstreeks aan bemiddelingsdienst	Meldingen via webformulier behandeld door secretariaat	Meldingen afgehandeld door nulde lijn (directiesecretariaat)	Totaal aantal meldingen
2014	783	6	64	853
2015	682	186	49	917



Veranderd verwachtingspatroon

- Toename face to face gesprek met betrokkenen en schadeclaim
 - Feedback en / of bemiddelingsgesprek
- Commercieel gebaar?
 - Correctiefacturen worden niet (altijd) uitgevoerd
 - Aangifte (tijdelijke schade) met 2/3 verminderd

Cumulatieve doorlooptijd



Quotes over ervaringen

“...ik ben zeer ontevreden over de manier waarop de consultatie verlopen is; ik ben maximum 7 minuten bij de dokter geweest; de duur stoort me niet maar wel de kille ontvangst; wat me het meest stoorde en bovendien vind ik dat niet kan : de dokter heeft me niet onderzocht, geen enkele parameter genomen, hij heeft me geen lichamelijke bewegingen laten doen zodat hij naar mijn gevoel geen correcte conclusies kon trekken; hij raadt me aan om naar een fysiotherapeut te gaan maar als ik hem vraag om een verwijsbrief weigert hij dit; echt géén professionele houding !

Toen ze binnenkwam noemde ik alle symptomen op, ze bekeek mijn zoon heel snel en zei maak u geen zorgen het is waarschijnlijk gewoon een virale infectie. Ik zei en hoe verklaart u die rode puntjes op z'n gezicht en hand, ze vroeg me dan heeft hij waterpokken al gehad. Ik antwoordde nee en die zien er helemaal anders uit. Ik zei hij heeft hevige hoofdpijn en rugpijn dat is niet normaal. We werden gewoon naar huis gestuurd zonder een grondig onderzoek. Eens thuis heb ik mijn zoon een pijnstiller gegeven tegen zijn hoofdpijn.

Minuten lang bleef deze onmenselijke behandeling maar verder duren tot ik besloot om zelf te vragen om wat extra bij te verdoven. Merkbaar met tegenzin van mijnheer X kreeg ik dan toch wat extra verdoving toegediend. Dat toedienen op zich was al pijnlijk, maar bracht wel soelaas. Na enkele ogenblikken trok de pijn direct weg en kon er probleemloos worden verder gewerkt, wat ik tussen de daarop volgende boorsessies door heb laten merken. De verdere behandeling geen pijntje mee te voelen.

Quotes over ervaringen

“...Eens bij de dokter binnen nadat ik een radiografie van mijn gebit heb gedaan, kreeg ik een formulier onder mijn neus geschoven (schriftelijke overeenkomst) voor een bedrag van 200 euro (100e per tand) ter ondertekening. Toen ik schrok van het bedrag, dat veel hoger lag dan de estimatie van mijn mutualiteiten, vroeg ik heb om enige toelichting hiervan. Hier reageerde hij zeer brutaal op dat dit gewoon het bedrag was en dat het heel druk was en te nemen of te laten was. Ik ben ontzettend geschrokken van zijn houding, onbeleefdheid tegenover mij. Ik ben amper 5 minuten bij hem binnen geweest ...”

Enkele ogenblikken later kwam X bij ons om bloeddruk en temperatuur te meten , dit was gebeurd en net toen X wou vertrekken , herinnerde mijn vader X eraan op een heel beleefde manier dat de pijnstillers in de fles op was " daarop antwoorde X heel onbeschoft met kwade ogen en handen in de lucht " ik heb maar 2 handen , en ik kan nog niet vliegen " !!..."

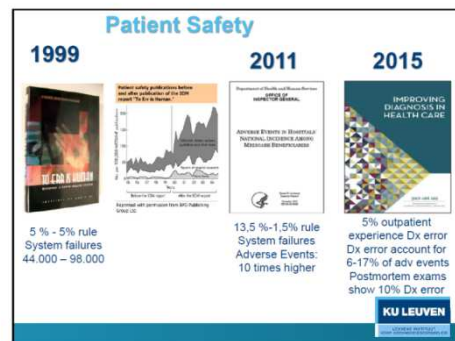
“... Bij aankomst werd ik door een verpleger verwelkomd met de woorden : amai, wat sturen ze hier nog allemaal naartoe.... Op mijn vraag naar de naam van de onbeschofte verpleger, stak deze zijn badge in zijn zak zodat ik zijn naam niet kon lezen, hij zei: daar hebt gij geen zaken mee...”

Specifieke aanbevelingen 2015+

- Medische beeldvorming
- MKA

Link met patiëntveiligheid

- Inhoud van de registratie verschilt van wie meldt (zorgverlener versus patiënt)
 - Melding bij patiëntveiligheid: medicatie (27%) en ongeval (18%)
 - Melding bij dienst bemiddeling: gedrag (18%) en administratie (16%)
- De meest voorkomende gemeenschappelijke categorie:
 - **Proces en procedure van de zorg (niet correct uitvoeren / niet toegepast zoals beschreven) (27%-40%)**
 - **Foutieve wondzorg, opgeroepen arts komt niet, gebrek aan klinische opvolging...**
- Focus op first, second en third victim

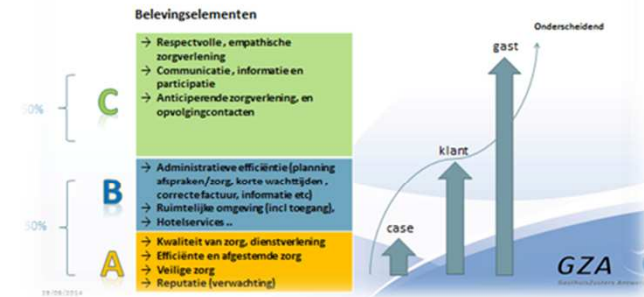


Verankering van de optimale patiëntenbeleving

Input vanuit de diensten / departementen GZA

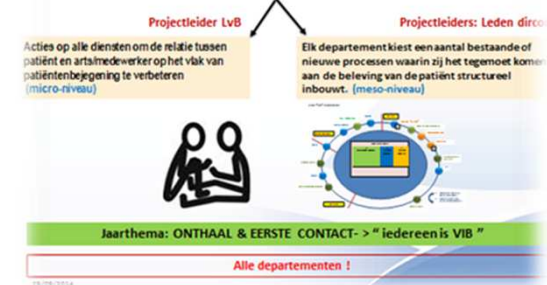
- Hoe verzorgen we onze patiëntencontacten?
- Wat leren we uit de bestaande ervaringen (wat zien, horen en leren we van onze patiëntencontacten (op niveau van interactie / procedures en processen)
- Welke initiatieven bestaan er om de service en betrokkenheid te behouden en / of te optimaliseren?

- begroeten en voorstellen (naam en functie)
- (oog)contact (bewaren) en (be)houden
- (meta) communiceren (be - na - vragen, beluisteren en reflecteren)



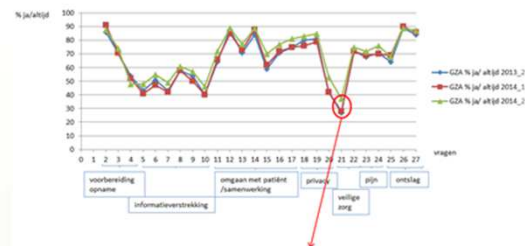
GZA DOELSTELLINGEN

Strat.obj. 6. Het verankeren van een optimale patiënten-beleving in de organisatie



Indicatoren zhniveau

Vraag 21/ De medewerkers stelden zich aan mij voor met naam en functie



Uitspraak 21/ De medewerkers stelden zich aan mij voor met naam en functie

GZA Ziekenhuizen

Rij	Beste graad Objectieven (2015-2016)	Objectieven 2016	Nr.	Initiatieven/projecten 2016
4	Nettomarge beter dan de mediaan uit de MAHA-studie	Bijging bruto toegevoegde waarde 12% hoger dan T25%nettomarge (na discussie MAHA-studie)	4.1	Besparingen op aankoop voor concreet vastgelegde classes
5	Tevredenheid medewerkers: indicatoren 'Verloop OZA Zfh' en 'Absenteïsme Zfh' blijft minimaal geïsoleerd op het niveau 2014		4.2	Onderhoudskosten onder de benchmark oringen
			5.1	Waardenbelevingsopfeiting in de hele organisatie - campagne
			5.2	Nieuw nieuw personeelplanningpakket met zelfplanners
6	Verankeren van een optimale patiëntenbeleving in de organisatie	Patiëntenbeleving verbeteren in 3 end-to-end processen	5.3	Actieplan - verbeteren van een concept om de werkomstandigheden van medewerkers te verbeteren (veiligheid, security, ergonomie, psychosociale omkadering)
			6.1	Ziekenhuisraad advies 'medewerkers stellen zichzelf voor' (d.t. VIB-campagne)
			6.2	'Verbindend communiceren met patiënten' - oringen met feedback
			6.3	Organic maaltijden levering en -toediening
			6.4	Afsprekenbeheer - ind telefonische bereikbaarheid
6.5	Verbetert toezicht op patiënten op medisch-technische dienst			

Ziekenhuizen ...

Het oncologisch dagcentrum?
Het klinkt misschien wat raar
maar dat is voor mij als een
warme, tweede thuis.

Verwacht
geïnformeerd
Beluisterd

VIB


Topzorg is meer dan medische zorg van de hoogste plank. Het is zorg met een hart, die maakt dat elke patiënt of bewoner zich bijzonder voelt. Het is zorg met een oog en een oor voor alle patiënten, bewoners en bezoekers. Want bij GZA is iedereen VIB.

GZA
GasthuisZusters Antwerpen



Topzorg is meer dan medische zorg van de hoogste plank. Het is zorg met een hart, die maakt dat elke patiënt of bewoner zich bijzonder voelt. Het is zorg met een oog en oor voor alle patiënten, bewoners en bezoekers. Want bij GZA is iedereen VIB.

Woonzorggroep ...



We hebben een echte ober in onze cafetaria, piekfijn in kostuum en altijd even goedgezind. Geweldig vinden we dat!

Verwacht geïnformeerd Beluisterd **VIB**

Topzorg is meer dan medische zorg van de hoogste plank. Het is zorg met een hart, die maakt dat elke patiënt of bewoner zich bijzonder voelt. Het is zorg met een oog en een oor voor alle patiënten, bewoners en bezoekers. Want bij GZA is iedereen VIB.

GZA
GasthuisZusters Antwerpen



We hebben een echte ober in onze cafetaria, piekfijn in kostuum en altijd even goedgezind. Geweldig vinden we dat!

Topzorg is meer dan medische zorg van de hoogste plank. Het is zorg met een hart, die maakt dat elke patiënt of bewoner zich bijzonder voelt. Het is zorg met een oog en oor voor alle patiënten, bewoners en bezoekers. Want bij GZA is iedereen VIB.

**STEL JE ALS
MEDEWERKER
OF ARTS VOOR**

Dokter De Meulder was heel lief. Hij liet me eerst zien waar ik naartoe zou gaan als ik werd geopereerd. Zo wist ik wat er ging gebeuren.



Verwacht
geInformeerd
Beluisterd

VIB

Topsorg is meer dan medische zorg van de hoogste plank. Het is zorg met een hart, die maakt dat elke patiënt of bewoner zich bijzonder voelt. Dat start al bij de eerste kennismaking. Stel jezelf voor en geef je patiënt of bewoner het gevoel dat ze welkom zijn. Want bij GZA is iedereen VIB.

GZA
GasthuisZusters Antwerpen

Verwacht



Maak van elk professioneel contact een “echt” contact



Wanneer luisteren om te reageren, overgaat in luisteren om te begrijpen ontstaat er echt contact.

Bevraagd -
Beluisterd

Onbevooroordeeld
begrijpen om nadien
begrepen te worden

