



az **alma**
zorg met een *hart*



J A A R V E R S L A G 2 0 1 6 - 2 0 1 7 / 1

Samen met patiënten en zorgverleners werken wij in wederzijds vertrouwen en openheid aan de uitbouw van een kwalitatief hoogwaardig zorgaanbod in onze regio. Vanuit deze missie streven wij ernaar het voorkeursziekenhuis te zijn voor de inwoners van onze regio: een ziekenhuis waar de mens en de zorg centraal staan.

Inhoudstafel

Woordje van de algemeen directeur	3
Organigram	4
Beleidsorganen en adviesraden	6
Arts in AZ Alma in 2016	8
De AZ Alma medewerker in 2016	10
Kerngegevens	12
Financiële resultaten	14
Werkpakket 1 Wat als... Disney de verhuis van je ziekenhuis regelde?	16
Werkpakket 2 "Door het 'huisje' zagen we niets over het hoofd!"	18
Werkpakket 3 "Dit is onze droom-CSA, daar zijn we trots op!"	22
Werkpakket 3 "Centraal secretariaat polikliniek maakt het patiënten gemakkelijker."	24
Werkpakket 4 "Tijdens de werf waren we trots op dweilen met de kraan open..."	26
Werkpakket 5 "Iedereen terug naar school!"	29
Werkpakket 5 "De dokter voor de klas"	32
Werkpakket 6 "We zijn veilig ingehuisd dankzij pilots."	34
Werkpakket 7 "Once in a lifetime-experience, zeggen ze..."	36
Werkpakket 8 "Geen ik-jij-zij-verhaal, maar een wij-verhaal."	40
Werkpakket 9 "Een bouwwerf als marketingtool?!"	42
Dankwoord en colofon	48



Get your kicks on Route 66, move safe and clean on Route 17

Beste lezer,

2016 stond bij AZ Alma nagenoeg compleet in het teken van de voorbereiding op de vlotte en veilige verhuis naar het nieuwbouwziekenhuis aan de Ringlaan in Eeklo. In het ziekenhuis werden alle initiatieven hiervoor gegroepeerd onder het project **Route 17**, naar het voorbeeld van de legendarische **Route 66** die in Amerika Oost met West verbindt. In AZ Alma vertolkte Route 17 diezelfde functie, door een campus in Oost-Vlaanderen met één in West-Vlaanderen te connecteren.

Dit jaarverslag moet dan ook een beetje gezien worden als een *road movie*, weliswaar geen 3.940 km dwars door de Verenigde Staten, maar wel dwars door een organisatie als AZ Alma. Route 66 doorkruist acht staten en drie tijdzones, Route 17 snijdt door negen werkpakketten.

“Get your kicks on Route 66” zingen onder meer The Rolling Stones, in AZ Alma neuriën ze zachtjes maar hoopvol: “Move safe and clean on Route 17”... En aan het eind van de trip ligt bij allebei hetzelfde te wachten: de rode loper! Bij Route 66 op Hollywood Boulevard in Los Angeles, bij Route 17 in de Aorta van het nieuwe ziekenhuis op de officiële opening en de gezinsdag van maart laatstleden.

Er is nog een mooi raakpunt tussen beide Routes: Route 66 bestaat eigenlijk niet meer, althans niet in zijn totaliteit, sinds 1985 al blijft

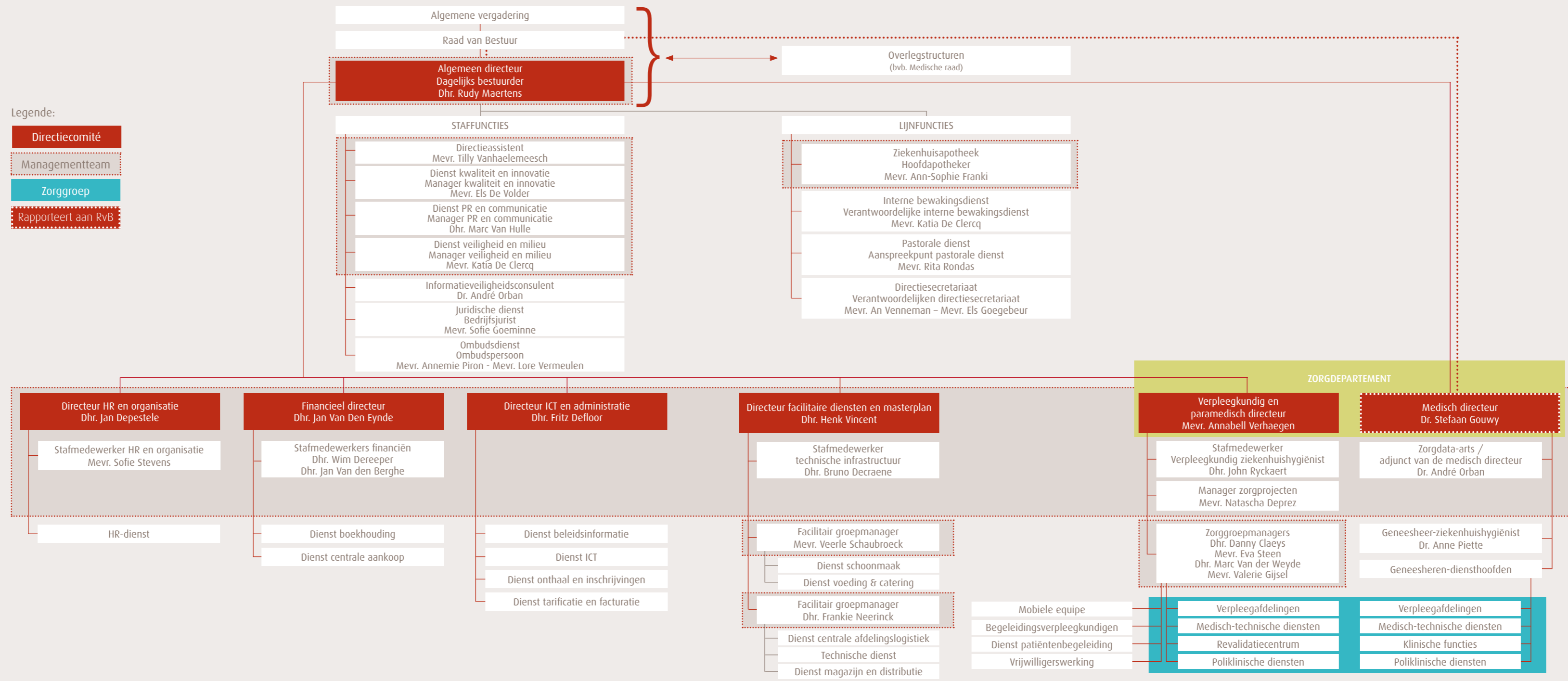


Rudy Maertens

de legendarische “mother road” tot de verbeelding van vooral toeristen spreken. En ook Route 17 wordt stilaan ontmanteld, want het einddoel werd bereikt. “End of trail” staat op een bordje op Santa Monica Pier in Los Angeles, “Welkom in AZ Alma” lezen we aan de Ringlaan in Eeklo. Ook dat kwam er na een historisch en memorabel traject...

Veel leesplezier! ♥

Rudy Maertens
Algemeen directeur
Dagelijks bestuurder



Organigram

d.d. 31/03/2017

Beleids- en adviesorganen

op 31/03/2017

| ALGEMENE VERGADERING

Dhr. Hugo Bulté | voorzitter algemene vergadering

Dhr. Wim Beelen | lid algemene vergadering
 Dhr. Marcel Hutsebaut | lid algemene vergadering
 Dhr. Frank Marchand | lid algemene vergadering
 Dhr. Paul Meyvaert | lid algemene vergadering
 Dhr. Jean-Pierre Saelen | lid algemene vergadering
 Dhr. Chris Van Keer | lid algemene vergadering
 Dhr. Dirk Vandebussche | lid algemene vergadering
 Dhr. Dirk Vandervennet | lid algemene vergadering

Dhr. Henri Baekeland | adviserend lid algemene vergadering
 Dhr. Paul De Bruyckere | adviserend lid algemene vergadering
 Dr. Marc De Paepe | adviserend lid algemene vergadering
 Mevr. Linda Turpyn | adviserend lid algemene vergadering
 Mevr. Inge Vercruyssen | adviserend lid algemene vergadering
 Dhr. Rudy Maertens | adviserend lid algemene vergadering



DIRECTIECOMITE

| RAAD VAN BESTUUR

Dhr. Hugo Bulté |
 voorzitter raad van bestuur
 Dhr. Dirk Vandebussche |
 ondervoorzitter raad van bestuur

Dhr. Henri Baekeland | bestuurder
 Dhr. Paul De Bruyckere | bestuurder
 Dr. Marc De Paepe | bestuurder
 Dhr. Frank Marchand | bestuurder
 Dhr. Paul Meyvaert | bestuurder
 Mevr. Linda Turpyn | bestuurder
 Dhr. Chris Van Keer | bestuurder
 Dhr. Dirk Vandervennet | bestuurder
 Mevr. Inge Vercruyssen | bestuurder

Mevr. Saskia Canniere | kandidaat-bestuurder (niet op de foto)

| DIRECTIECOMITE

Dhr. Rudy Maertens | algemeen directeur – dagelijks bestuurder

Dhr. Fritz Defloor | directeur ICT en administratie
 Dhr. Jan Depestele | directeur HR en organisatie
 Dr. Stefaan Gouwy | medisch directeur
 Dhr. Jan Van Den Eynde | financieel directeur
 Mevr. Annabell Verhaegen | verpleegkundig en paramedisch directeur
 Dhr. Henk Vincent | directeur facilitaire diensten en masterplan



RAAD VAN BESTUUR



MEDISCHE RAAD

| MEDISCHE RAAD

Dr. Danny Meire | voorzitter
 Dr. Alex Demurie | ondervoorzitter
 Dr. Inge Deroover | secretaris

Dr. Christine Colmant | lid medische raad
 Dr. Danny Decoo | lid medische raad
 Dr. Jan Maeyaert | lid medische raad
 Dr. Toon Sabbe | lid medische raad
 Dr. Muriel Thienpont | lid medische raad
 Apr. Biol. Christophe Vandenaabeele | lid medische raad
 Dr. Isabelle Vanneuvillie | lid medische raad
 Dr. Lut Verdonck | lid medische raad

| ETHISCHE COMMISSIE

Mr. Vincent Vandeveldel | voorzitter

Dr. André Hutsebaut | secretaris
 Dr. Danny Decoo | coördinator protocollen
 Dr. Peter De Baets | lid ethische commissie
 Dr. Joost De Ganck | lid ethische commissie
 Mevr. Rita Rondas | lid ethische commissie
 Dr. Muriel Thienpont | lid ethische commissie
 Dr. Hilde Vandecaeter | lid ethische commissie
 Dr. Frederique Vanneuvillie | lid ethische commissie

Mevr. Hilde De Reu | adviserend lid ethische commissie
 Dhr. Walter De Vleeschhouwer | adviserend lid ethische commissie
 Mevr. Isabelle Janssens | adviserend lid ethische commissie
 Mevr. Carla Persoons | adviserend lid ethische commissie

| ANDERE ADVIESORGANEN

Naast de hierboven genoemde beleids- en adviesraden, zijn nog andere adviesorganen actief in AZ Alma:
 de financiële commissie
 het comité voor preventie en bescherming op het werk
 de ondernemingsraad
 het comité ziekenhuishygiëne
 het comité voor medisch materiaal
 het medisch farmaceutisch comité
 de ok-commissie
 het transfusiecomité
 de stuurgroep Q&S
 de stuurgroep strategie
 het comité masterplan
 het team 2017
 het kernteam Route 17 ❤️

Arts in AZ Alma in 2016

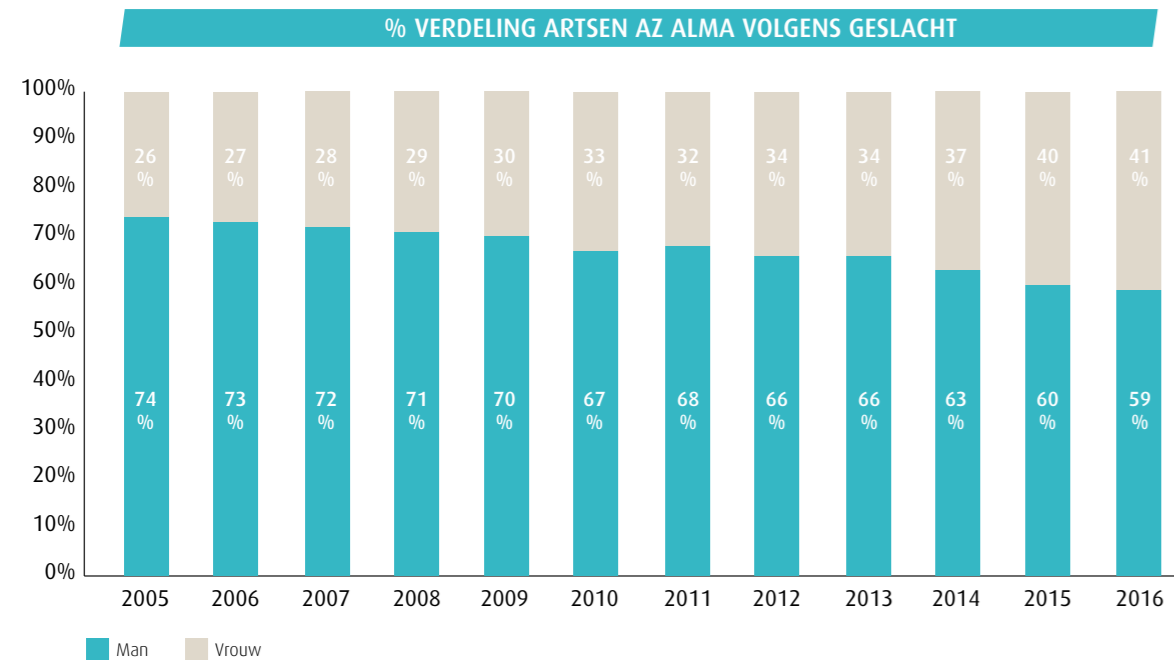
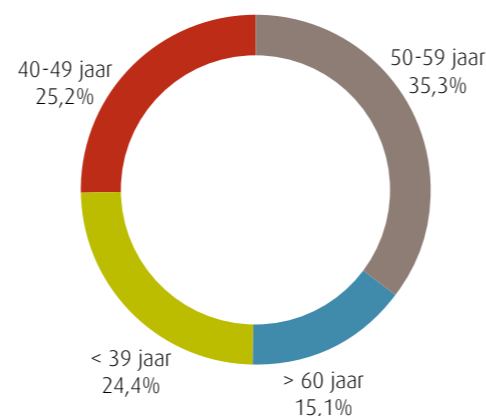


AZ Alma telde op 31 december 2016 in totaal 119 gedreven arts-specialisten. Het aandeel vrouwelijke artsen stijgt elk jaar, nu is dat al 41%. Sinds 2004 is er ieder jaar een toename van het aantal vrouwelijke dokters.

We zien dat 50,4% van de artsen van AZ Alma 50 jaar en ouder is, de grootste groep situeert zich tussen de 50 en 59 jaar (35,3%). De op één na grootste groep artsen (25,2%) zit tussen de 40 en 49 jaar. Bijna een kwart (24,4%) is jonger dan 39 jaar, en dat is een verjonging in vergelijking met 2015. 15,1% is ouder dan 60 jaar en dat is een forse toename in vergelijking met 2015. ♥

Artsen AZ Alma per leeftijdscategorie

Totaal: 119 artsen op 31/12/2016



Geneesheer-specialisten in AZ Alma

(per 1.1.2017)

Anesthesie-Intensieve Zorgen

Dr. Christian De Pauw
Dr. Inge Deroover
Dr. Ingrid Dieltjens
Dr. Annelies Fieus
Dr. Philippe Lampaert
Dr. Annelies Leliaert (pijntherapie)
Dr. Jan Maeyaert (pijntherapie)
Dr. Michel Parys
Dr. Jan Quisquater
Dr. Nele Speliers
Dr. Stephanie Van Peteghem
Dr. Eric Vanhee
Dr. Sigrid Wyseur

Cardiologie

Dr. Toon Buyskens
Dr. Wim Hutse
Dr. Sylvie Van Peteghem
Dr. Dominiek Vankersschaever

Dermatologie

Dr. Alicia Borderé
Dr. Myriam Deroo
Dr. Soetkin Desmet
Dr. Myriam Ryckaert

Endocrinologie

Dr. Evelyne Declercq
Dr. Hilde Vandecaeter

Fysische Geneeskunde- Revalidatie-Sport

Dr. Thomas Carpentier
Dr. Els Luypaert
Dr. Frerik Nelde
Dr. Isabelle Vanneville
Dr. Mieke Van Vlaenderen

Gastro-Enterologie

Dr. Barbara Claerhout
Dr. Paul Hoste
Dr. Patrick Schoenaers
Dr. Bart Sierens
Dr. Bruno Vanduyfhuys
Dr. Bruno Vermeersch

Geriatric

Dr. Hilde Baeyens
Prof. dr. Jean-Pierre Baeyens
Dr. Julien Dekoninck
Dr. Dirk De Pooter

Gynaecologie

Dr. Michel Bafort
Dr. Karl Brack
Dr. Christine Colmant
Dr. Fleur De Metsenaere
Dr. Myriam Struyven

Heelkunde

Dr. Eddy F.P. Kuppens
Dr. Hendrik Maes
Dr. Toon Sabbe
Dr. Evelyne Spriet
Dr. Werner Van Bastelaere

Klinische Biologie

Dr. Biol. Anne Piette
Apr. Biol. Steven De Keukeleire
Apr. Biol. Johan Sentries
Apr. Biol. Christophe Vandenaabeele
Apr. Biol. Annemie Van Ruymbeke

Medische Beeldvorming

Dr. Kathy Baeyens
Dr. Dirk Coolens
Dr. Peter De Baets
Dr. Lies D'hooghe

Dr. Danny Meire
Dr. Filip Mels
Dr. Luc Roussel
Dr. Dirk Van Herzele
Dr. Vincent VandeVyver
Dr. Marc Vanfleteren

Medische Genetica

Prof. dr. Bert Callewaert

MKA-Stomatologie

Dr. Peter Bouvry
Dr. Jan Couvreur

Nefrologie

Dr. Margo Laute
Dr. Christine Luyckx
Dr. Liza-Maria Reyns
Dr. Emiel Sys
Dr. Annemie Vandermarliere
Dr. Genéviève Vanderstiggel
Dr. Bert Vandewiele
Dr. Sylvie Vermeire

Neurochirurgie

Dr. Bonny Noens
Dr. Kristel Vanchaze

Neurologie-Neuropsychiatrie

Dr. Katleen Bruylant
Dr. Danny Decoo
Dr. Chantal Drieghe
Dr. Ignace Huybrechts
Dr. Veronique Meire

NKO-ziekten/heelkunde

Dr. Jean Jacques Maes
Dr. Evelyne Van Houtte
Dr. Antonius Voets

Nucleaire Geneeskunde

Dr. Eric Obrie

Oftalmologie

Dr. Carin Bonte
Dr. Bernard Heintz
Dr. Paul Kempeneers
Dr. Gwendolijn Vandekerckhove

Oncologie

Dr. Muriel Thienpont
Dr. Ilse Vanhoutte

Orthopedie

Dr. Wouter De Keyser
Dr. Alex Demurie
Dr. Ignace Ghijselings
Dr. Erwin Groessens
Dr. Peter Roosen
Dr. Christian Smets
Dr. Hans Van den Wyngaert

Pathologische anatomie

Prof. Dr. Claude Cuvelier
Dr. Alexandra De Potter
Dr. Lucrèce Van Kerckvoorde

Pediatrie

Dr. Alexandra De Rooster
Dr. Jo Keepers
Dr. Evelyne Van Hoorebeke
Dr. Katrien Vanneste
Dr. Lutgarde Verdonck

Plastische Heelkunde

Dr. Wim De Kerpel

Pneumologie

Dr. Hélène De Backer
Dr. Hannelore Goeminne



Dr. Hans Jonnaert
Dr. Katrijn Van Assche
Dr. Hilde Van Hoorebeke

Reumatologie

Dr. Philippe Carron
Dr. Kristof Thevissen

Spoedgevalleneeskunde

Dr. Jean Goossens
Dr. Adeline Higuët
Dr. Ali Kutlu
Dr. Frank Noë
Dr. Peter Rabaut
Dr. Kristof Segher
Dr. Toon Sonnevillie
Dr. Barbara Ysebaert

Urologie

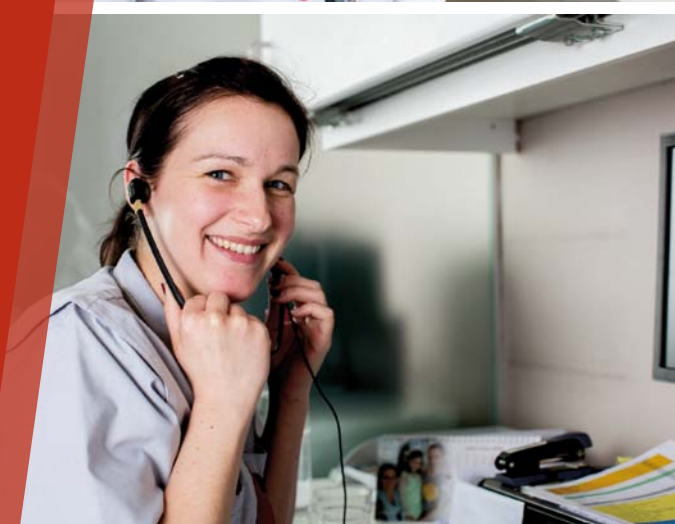
Dr. Joost De Ganck
Dr. Jessica van Dijk

De AZ Alma medewerker in 2016

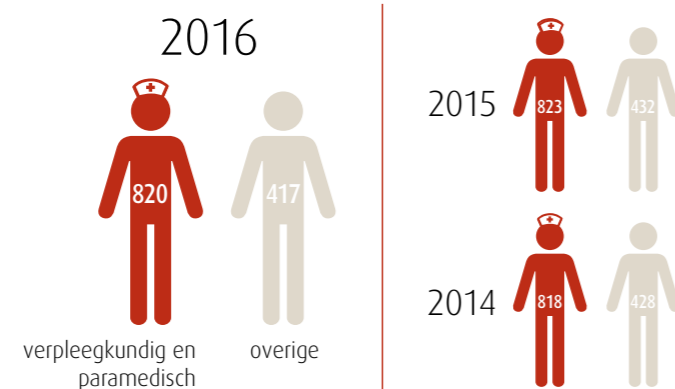


AZ Alma telde op 31 december 2016 1.237 bekwame en gedreven medewerkers. Samen met 119 onderlegde en ervaren artsen en 170 enthousiaste vrijwilligers zetten zij elke dag de slagzin 'Zorg met een hart' in de praktijk om bij onze ruim 231.000 patiëntencontacten.

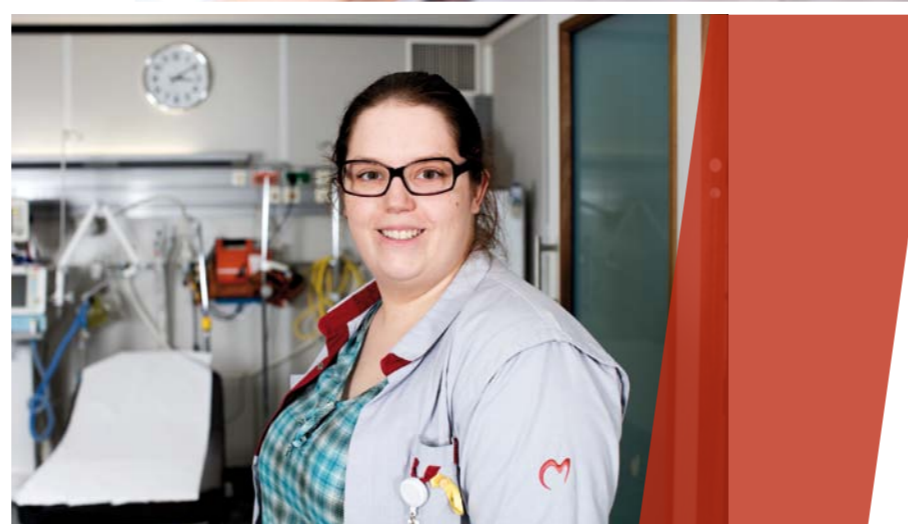
We stellen ons ruim medewerkersteam graag aan u voor in cijfers en beelden.



Aantal Koppen



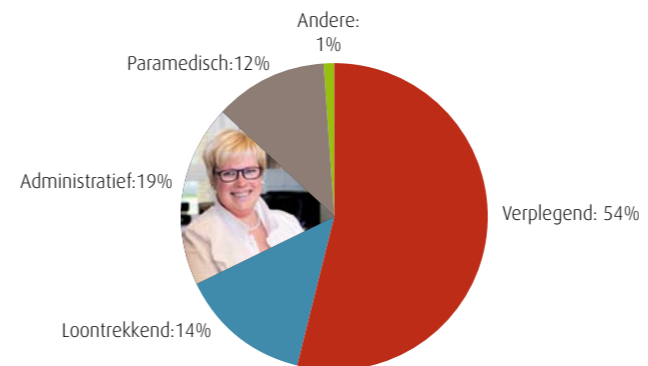
Het verpleegkundig en paramedisch personeel is uiteraard veruit de grootste groep in ons ziekenhuis. Samen tellen ze 820 koppen op een totaal van 1.237. Dit is een lichte afname (-3) in vergelijking met 2015.



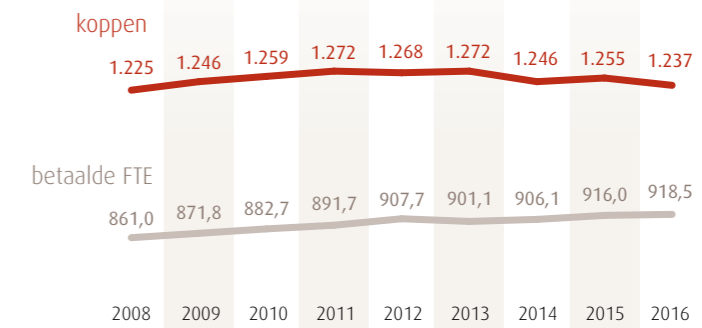
Onze 1.237 medewerkers zijn goed voor 918,5 voltijdse equivalenten (FTE). De meeste medewerkers zijn immers deeltijds aan de slag. Precies twee derden van de jobs komt uit het verpleegkundig en paramedisch departement. Ruim één derde van onze medewerkers werkt voltijds, de rest deeltijds. Dat is een verhouding die al een paar jaar aangehouden wordt.

Verdeling FTE personeel per categorie

Situatie 31/12/2016



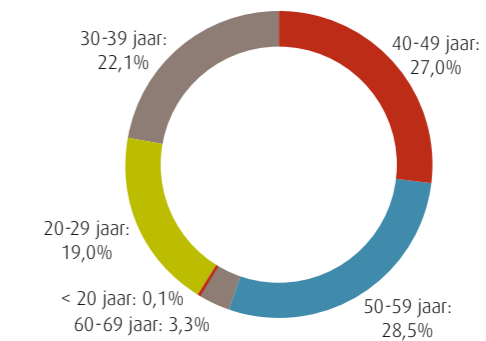
Personeelsbestand AZ Alma: evolutie aantal koppen & FTE



De gemiddelde leeftijd van de AZ Alma-medewerker nam iets toe en is ruim 42 jaar, de grootste groep zit nu in de leeftijdscategorie 50-59 jaar. Opmerkelijk is dat 58,8 procent van de medewerkers ouder dan 40 jaar is, 31,8 procent is zelfs 50-plusser! ❤️

Personeel AZ Alma per leeftijdscategorie

Situatie op 31/12/2016



Kerngegevens

d.d. 31/12/2016

AZ Alma heeft 451 erkende bedden in klassieke hospitalisatie, waarvan 220 in campus sijsele en 231 in campus eeklo.
AZ Alma registreerde voor 2016 15.069 poortopnames (klassieke hospitalisatie: minstens 1 overnachting) en 24.471 tijdelijke verblijven (dagziekenhuis, al dan niet met financiering). Daarnaast waren er ook nog eens 13.301 ambulante patiënten via de spoedopname. Deze instroompunten samen brengen het totaal

op 52.841 patiëntencontacten (+ 964 in vergelijking met 2015!), zonder de poliklinische contacten (182.535 = + 3.074 in vergelijking met 2015). Voor wat de medisch technische diensten betreft, noteerden we met 231.408 aanvragen andermaal een forse stijging (204.612 in 2014, 219.030 in 2015). Het aantal chirurgische ingrepen nam lichtjes af: 14.537 in 2016, tegenover 14.944 in 2015.

AANTAL BEDDEN			
	CS	CE	Totaal
C	63	71	134
D	62	58	120
I		6	6
Subtotaal CDI	125	135	260
E	-	26	26
M	-	20	20
G	50	50	100
Sp loco	20	-	20
Sp neuro	25	-	25
Totaal aantal erkende bedden			
Klassieke hospitalisatie	220	231	451
Aantal bedden daghospitalisatie			62
Totaal aantal plaatsen			513

AANTAL PATIËNTEN 2016			
	Geplande opname	Spoedopname	Totaal
Klassieke hospitalisatie	6.984	8.085	15.069
Dagziekenhuis	24.471	-	24.471
Ambulanten spoedopname	-	13.301	13.301
Totaal	31.455	21.386	52.841

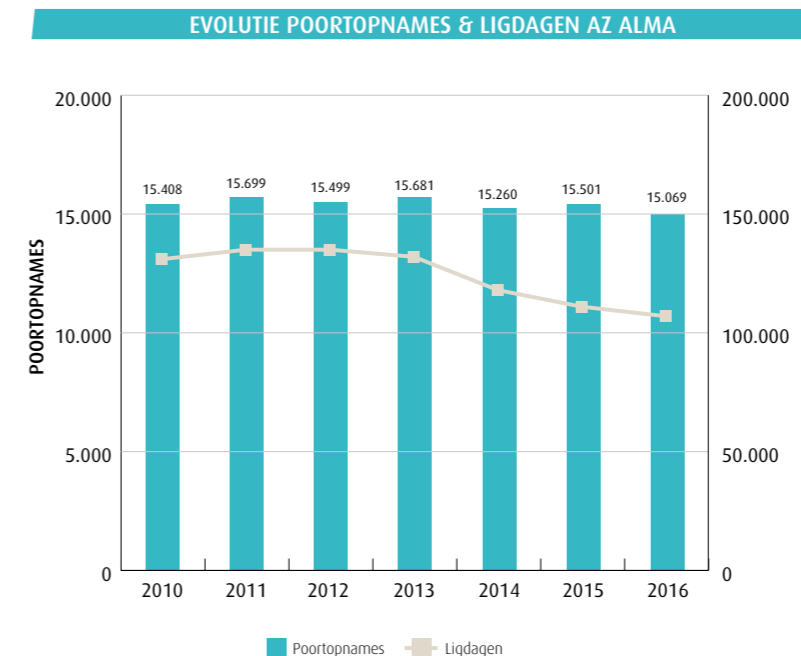
Aanvragen onderzoeken

Med. Technische diensten**	Medische beeldvorming	89.736
	Klinische biologie	123.138
	Anatomie-pathologie	12.245
	Nucleaire geneeskunde	6.289
	Totaal	231.408

Aantal chirurgische ingrepen	14.537
Poliklinische contacten	182.535

** Gegevens o.b.v. aantal aanvragen

In totaal werden ongeveer 107.000 ligdagen geregistreerd, wat een globale bedbezetting van 65% op jaarbasis betekent. De gemiddelde ligduur bedroeg 6,9 dagen. De ligduur werd de laatste jaren almaar korter, waardoor het aantal ligdagen afnam. ❤️



Financiële resultaten

Balans 2016

| TOELICHTING BIJ DE BALANS 2016

Het balanstotaal van AZ Alma steeg aanzienlijk in 2016. De voornaamste oorzaak is de bouw van het nieuwbouwziekenhuis.

Activa

We stellen vast dat op het actief vooral de materiële vaste activa sterk zijn toegenomen met 58,3 miljoen euro. In de loop van 2016 heeft AZ Alma geïnvesteerd in de bouw en uitrusting van het nieuwe ziekenhuis.

Bij de vorderingen > 1 jaar zien we een stijging van 18,8 miljoen euro. De voornaamste reden is een vordering van de gebruikstoelage (deel kapitaal) op het VIPA (Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden).

Passiva

Op de passiefzijde is het eigen vermogen gestegen met 24,1 miljoen euro ingevolge de boeking van een gedeelte van de VIPA-subsidie voor het nieuwbouwziekenhuis (23,6 mio). Bij het vreemd vermogen zijn de schulden op meer dan één jaar gestegen met 57,2 miljoen euro en dit is hoofdzakelijk te wijten aan de opnames van de leningen voor het nieuwbouwziekenhuis. ♥

	EURO
ACTIVA	
VASTE ACTIVA	193.690.968
Oprichtingskosten	31.728
Immateriële vaste activa	2.836.349
Materiële vaste activa	190.822.861
Financiële vaste activa	30
VLOTTENDE ACTIVA	147.887.175
Vorderingen op meer dan één jaar	51.196.172
Voorraden en bestellingen in uitvoering	2.286.364
Vorderingen op ten hoogste één jaar	42.971.636
Geldbeleggingen	37.347.792
Liquide middelen	12.315.969
Overlopende rekeningen	1.769.242
TOTAAL ACTIVA	341.578.143
PASSIVA	
EIGEN VERMOGEN	110.446.062
Dotaties inbreng en giften in kapitaal	7.561.515
Herwaarderingsmeerwaarden	0
Reserves	25.748.124
Overgedragen resultaat	2.214.468
Investeringsubsidies	74.885.955
Sluitingspremies	0
VOORZIENINGEN VOOR RISICO'S EN KOSTEN	4.980.886
SCHULDEN	226.151.195
Schulden op meer dan één jaar	168.197.417
Schulden op ten hoogste één jaar	44.073.245
Overlopende rekeningen	13.880.533
TOTAAL PASSIVA	341.578.143

	EURO
I. BEDRIJFSOPBRENGSTEN	130.459.927
A. Omzet (70)	118.604.732
B. Geactiveerde interne productie	573.176
C. Overige bedrijfsopbrengsten	11.282.019
II. BEDRIJFSKOSTEN	131.450.559
A. Voorraden en leveringen (60)	26.159.807
B. Diensten en bijkomende leveringen (61)	40.478.120
C. Bezoldigingen en sociale lasten (62)	57.981.069
D. Afschrijvingen en waardeverminderingen (630-631/4)	5.492.962
F. Voorzieningen voor risico's en kosten (635/7)	-79.020
G. Andere bedrijfskosten (640/8)	1.417.621
III. BEDRIJFSRESULTAAT	-990.632
IV. Financiële opbrengsten (75)	322.759
V. Financiële kosten (65)	191.507
VI. FINANCIEEL RESULTAAT	131.252
VII. BEDRIJFSRESULTAAT + FINANCIEEL RESULTAAT	-859.380
VIII. Uitzonderlijke opbrengsten (76)	3.991.928
IX. Uitzonderlijke kosten (66)	2.506.031
X. UITZONDERLIJK RESULTAAT	1.485.897
XI. RESULTAAT VAN HET BOEKJAAR	626.517

Resultatenrekening 2016

| KORTE COMMENTAAR JAARREKENING 2016

Het bedrijfsresultaat is negatief en verdient bijzondere aandacht voor de toekomst.

De bedrijfsopbrengsten stijgen minder (0,75%) t.o.v. de stijging van de kosten (1,18%).

Het uitzonderlijk resultaat is positief. Dit is te wijten aan een boekhoudkundige herwaardering van de grond n.a.v. het nieuwbouwziekenhuis en de federale inspectie van boekjaren uit het verleden.

Het resultaat van dit alles is dat het boekjaar afgesloten wordt met een winst van 0,63 miljoen euro. ♥



Geen Disneyland maar wel vrolijke gezichten bij het doorknippen van het lint: v.l.n.r. minister Jo Vandeuren, dokter Danny Meire, minister-president Geert Bourgeois, algemeen directeur Rudy Maertens, minister Joke Schauvliege en gouverneur Jan Briers.

Wat als... Disney de verhuis van je ziekenhuis regelde?

WERPAKKET1: BELEIDSKADER | ALGEMEEN DIRECTEUR RUDY MAERTENS

Bij de opstart van het project Route 17 was het van heel groot belang dat letterlijk en figuurlijk alle neuzen in dezelfde richting stonden. Enkel op die manier kon de verhuis naar het nieuwe ziekenhuis en de inhuizing zo goed en zo veilig mogelijk verlopen. Hiervoor was een beleidskader nodig, waarbij rekening werd gehouden met de klemtonen in elk departement. Wat was belangrijk? Waar overlappen de departementen elkaar? Waar kunnen ze elkaar versterken?

“Wie als particulier al eens een verhuis heeft meegemaakt, weet dat men met duizend-en-één dingen rekening moet houden”, zegt algemeen directeur en dagelijks bestuurder **Rudy Maertens**. “Maar twee ziekenhuizen verhuizen naar één nieuwe locatie, dat is andere koek!” Daarom was het belangrijk dat er van meet af aan onderscheid gemaakt werd tussen wat écht nodig was voor de inhuizing (de zogenaamde ‘must haves’), wat leuk zou zijn om tegen de inhuizing rond te krijgen (de ‘nice to haves’) en de zaken die ook later mochten aangepakt worden.

“We hebben van bij aanvang voor onszelf vier kernwaarden vastgelegd waaraan we elk project op weg naar het nieuwbouwziekenhuis hebben getoetst”, zegt Rudy Maertens. “En voor die vier kernwaarden hebben we, ik geef het graag toe, gespiekt in het bekende bestsellerboek van de Amerikaan Fred Lee *‘What if Disney ran your hospital?’*”

- AZ Alma wilde in de eerste plaats een **veilige** inhuizing, dat was absolute prioriteit. “Daarom hebben we in de loop van het traject voortdurend gehamerd op controles en veiligheidschecks”, zegt Rudy

Maertens. “Wanneer we op dag 1 patiënten in ons nieuwe ziekenhuis verwelkomen, moeten we voor honderd procent zeker zijn dat ze hier in alle veiligheid kunnen verzorgd en behandeld worden.”

- Daarnaast wilde AZ Alma ook **kwaliteit** aanbieden in het nieuwe ziekenhuis. “De mooie verpakking, het fraaie gebouw, was er al, maar ook de inhoud, de aangeboden zorg, moest van hoge kwaliteit zijn”, onderstreept Rudy Maertens. “Samen met artsen en medewerkers hebben we ernaar gestreefd om de lat zo hoog mogelijk te leggen, onze patiënten verdienen dit.”
- Uiteraard moest de verhuisoperatie ook op een efficiënte manier verlopen. “En met efficiëntie bedoelden we ook **kostenefficiëntie**”, zegt Rudy Maertens. “De ziekenhuissector moet de laatste jaren alle zeilen bijzetten door steeds weer nieuwe besparingen. Het was dan ook geen optie om zonder de knip op de beurs deze operatie tot een goed einde te brengen. We hebben elke euro twee keer omgedraaid, vooraleer we hem hebben uitgegeven. Het feit dat we met ons bouwproject binnen de afgesproken termijn én binnen het vooraf vastgelegde budget zijn gebleven, is iets waar we toch wel trots op zijn.”
- Tenslotte speelde ook de **patiëntbeleving** een belangrijke rol. “Je vraagt er niet naar om in een ziekenhuis opgenomen te worden”, beseft Rudy Maertens. “Daarom proberen we het verblijf in AZ Alma zo aangenaam mogelijk te maken. We creëren een ‘healing environment’ en ons nieuwe gebouw, met veel licht en ruimte, speelt daar een belangrijke rol in.”

In dit jaarverslag wordt verder ingegaan hoe dit immense project in detail werd uitgewerkt. ♥



WERKPAKKET 2

Eva Steen

“Door het ‘huisje’ zagen we niets over het hoofd!”

WERKPAKKET 2: DE GOEDGEORGANISEERDE ZORGEENHEID | PROJECTLEIDER EVA STEEN

De inhuizing in het nieuwbouwziekenhuis was op medisch en verpleegkundig vlak een grote uitdaging. Niet alleen het gebouw was nieuw, maar ook de meeste medische toestellen en de verpleegteams waren nieuw. Ook de zorgorganisatie werd anders (pathologiegestuurd) aangepakt. In de ruime aanloop naar de verhuis werd gewerkt aan de voorbereiding van De Goed Georganiseerde Zorgenheid. Om dit concreet vorm te geven, gebruikte AZ Alma hiervoor de Productive Ward als tool. Gezien de Productive Ward zich in de literatuur voorstelt als een huis, werd De Goed Georganiseerde Zorgenheid al gauw het ‘huisje’ genoemd.

Projecteigenaar van De Goed Georganiseerde Zorgenheid was verpleegkundig en paramedisch directeur Annabell Verhaegen, projectleider was zorggroepmanager **Eva Steen**, met wie we het verhaal van het ‘huisje’ steen voor steen opbouwden... Eva kon hierbij rekenen op een enthousiaste groep van actieleiders die elk verantwoordelijk waren voor een kamer binnen het huis.

NIETS VERGETEN

“We zijn eigenlijk van nul gestart”, zegt Eva Steen. “Niet één proces maar alle processen die zich afspelen op een zorgenheid werden bekeken en aangepakt. Iedere actieleider kreeg een proces toegewezen en diende deze in kaart te brengen. Dit proces werd besproken, aangepast

en/of geoptimaliseerd rekening houdend met de architectuur van de nieuwbouw, evoluties in de gezondheidszorg, maar ook met de normen voor de NIAZ-accreditatie die eind 2018 op ons afkomt.”

“Eigenlijk was ik wel gelukkig met de keuze van Productive Ward als tool, het ‘huisje’ was een gemakkelijk beeld om het visueel voor te stellen binnen het ziekenhuis. Iedere kamer vertegenwoordigde een proces. Ieder proces stond in interactie met één of meerdere andere processen binnen het huis. De actieleiders dienden rekening te houden met elkaars aanpassingen. Het werd heel concreet toen we tijdens een werksessie een tijdlijn van een dagindeling op een zorgenheid uittekenden. Hierbij werden onder meer volgende vragen gecheckt: Komt de medicatie tijdig toe op de zorgenheid? Zijn de shiften afgestemd op de tijdstippen van de artsentoer, maaltijden en overdracht? Er kwamen bijsturingen naar boven, waardoor we verder konden verfijnen en uiteindelijk kwamen tot een definitieve ambitienota per kamer.”

ZORGEENHEID VOOR DUMMIES

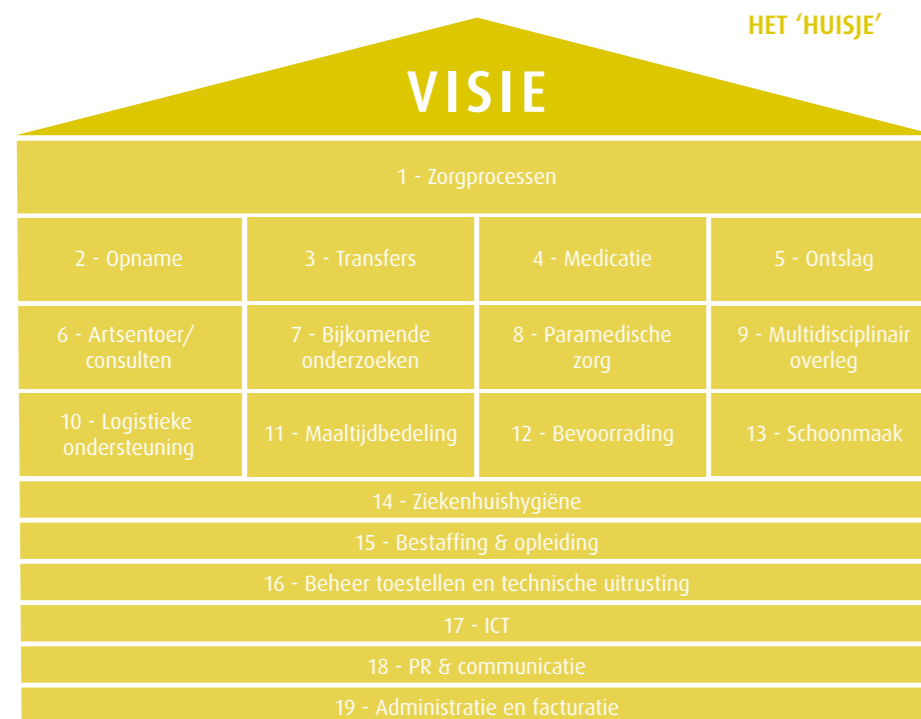
Op basis van alle ambitienota's werd de “Zorgenheid voor Dummies” opgesteld, een bundeling van alle afspraken die gemaakt werden per domein. In dit boekje stonden alle spelregels zodat de hoofdverpleegkundigen hun zorgenheid uniform konden oprichten. Dit

boekje werd een houvast voor verpleegkundigen. "Handig daarbij was dat aan de "Zorgen voor Dummies" ook een elektronische vragenlijst was gekoppeld voor alle verpleegkundigen, waarop we heel veel respons kregen", zegt Eva. "Dit was ideaal voor ons om te kijken waar er nog gaps waren en waar nog meer informatie of bijsturing nodig was."

DICHTER BIJ ELKAAR

Drie maanden na inhuus werd gestart met de evaluatie van De Goed Georganiseerde Zorg om waar nodig bij te sturen. Vooral

uniformisatie en standaardisatie blijft, o.m. in het kader van de accreditatie, een uitdaging en een werkpunt voor de komende jaren. Maar Eva kijkt in ieder geval met veel voldoening terug op deze periode: "Door het veelvuldige overleg met en terugvallen op andere departementen, heeft dit ons eigenlijk dichter bij elkaar gebracht. Meer zelfs: de interdepartementele overlegmomenten willen we blijven behouden, het is productief en het helpt bij problemen. En ik ben blij dat ik nog altijd op mijn actieiders kan terugvallen, ook zij hebben het huis nog niet verlaten..." ♡



Verpleegkundig en paramedisch directeur Annabell Verhaegen bereidde de inhuizing minutieus voor met alle hoofdverpleegkundigen.





WERKPAKKET 3

Sofie Verstringe

“Dit is onze droom-CSA, daar zijn we trots op!”

WERKPAKKET 3: ZORGORGANISATIE | SOFIE VERSTRINGE, DIENSTHOOFD CENTRALE STERILISATIE AFDELING

What's in a name? Centrale Sterilisatieafdeling. In het nieuwe AZ Alma hebben ze dat ook letterlijk genomen, want de sterilisatie gebeurt in een 600 m² grote ruimte die echt centraal gelegen is tussen het operatiekwartier, de zalen kortdurende ingrepen en het verloskwartier. Diensthoofd CSA **Sofie Verstringe** is terecht trots op haar nieuwe afdeling en haar team.

GEDREVEN MEDEWERKERS

“Er is geen vergelijking meer mogelijk met de CSA-afdelingen in de oude campussen”, beseft Sofie Verstringe. “In deze nieuwe afdeling werd ruim 1,8 miljoen euro aan toestellen geïnvesteerd. We hebben die gebouwd naar de toekomst toe en rekening houdend met de toekomstige normen. En dat is maar goed ook, want CSA verricht belangrijk werk in een ziekenhuis. Als wij falen, kan dat zware gevolgen hebben. Daarom: we werken nu wel in een mooie omgeving, maar de inzet en gedrevenheid van mijn medewerkers is het belangrijkste.”

Sofie Verstringe kreeg, samen met apotheker Griet Missant, de vrije hand om binnen de wettelijke bepalingen en budgettaire grenzen een plan uit te tekenen. Ze startte hieraan in november 2014. “We zijn begonnen met een blanco plan en met legoblokjes die we voortdurend verschoven tot we een voor ons ideale opstelling hadden”, zegt Sofie. “We hebben hiervoor heel wat ziekenhuizen bezocht voor de input en hielden rekening met de Nederlandse bouweisen CSA, want daar staan ze heel ver. We bestudeerden ook hun lastenboeken, om van overal de beste items mee te nemen. Nadien schreven we ons lastenboek, en dat was een heel puzzelwerk. Maar van dan af ging het snel: offertes, gunningsverslag en na de bekendmaking van de gegunde firma’s was het voortdurend aanpassen en bijschaven. Maar uiteindelijk hebben we hier de CSA voor de komende vijftien jaar uitgetekend. Dit is onze droom-CSA, we zijn daar heel trots op.”

NEUSJE VAN DE ZALM

Sofie Verstringe toont ons de wasmachines, de autoclaven, legt de drukverschillen tussen de onreine en de reine zone uit, wijst op de reinigingsinstructies voor alle instrumenten, haalt aan waar op de toekomstige normen werd ingespeeld en toont ook dat er nog ruimte voor... uitbreiding is. “We hebben ook rekening gehouden met de ergonomie voor onze medewerkers”, zegt Sofie. “Alle werktafels zijn in de hoogte verstelbaar, de autoclaven worden automatisch ontladen waardoor er minder kans op brandwonden is, de paternosterkasten (horizontale rolkasten met instrumentensets) zijn rugsparend, de centrale zeepdosering gebeurt automatisch, de karren moeten niet meer handmatig gewassen worden maar kunnen door een karrenwas,...”

Al die nieuwe toestellen, 25 in totaal, en technieken zorgen er ook voor dat de medewerkers vooraf grondig moesten worden opgeleid. Dat is ook gebeurd, al was het nipt, want er werd echt wel gewacht op de allernieuwste toestellen, die pas twee maand voor opening van het ziekenhuis werden geleverd. Maar uiteindelijk mag het resultaat gezien zijn. “Meestal is de CSA een vergeten afdeling, maar dit is echt het neusje van de zalm. Andere ziekenhuizen komen nu naar ons kijken en ook de leveranciers pakken graag uit met deze realisatie. We hebben daar in 2016 en begin 2017 heel hard aan gewerkt en veel voor opgeofferd maar we zijn heel fier”, besluit Sofie. “Er was een puike samenwerking met het bouwteam en ook mijn eigen team beseft in welke fraaie afdeling ze nu aan de slag zijn. En als ik kan, sta ik daar ook tussen. Ik doe graag uurroosters en administratie, maar sta even graag een dag op de werkvloer om sets te verwerken. CSA is een beetje mijn tweede thuis...” (lacht) ♥



WERKPAKKET 3

Valerie Gijzel

“Centraal secretariaat polikliniek maakt het patiënten gemakkelijker.”

WERKPAKKET 3: ZORGORGANISATIE | PROJECTLEIDER VALERIE GIJSEL

Een belangrijk aspect in de voorbereiding van de verhuis naar het nieuwe ziekenhuis was ook de organisatie van het secretariaat van de polikliniek en de consultaties. In de voormalige campussen liep die aanpak nogal uiteen: sommige disciplines hadden hun eigen secretariaat voor afsprakenbeheer, patiëntenontvangst en doorverwijzingen. Andere disciplines werkten dan weer via een centraal secretariaat.

LEERRIJK PROEFPROJECT

“We wilden naar een algemeen centraal secretariaat voor alle disciplines, maar dat is nog niet helemaal gelukt”, zegt **Valerie Gijzel**, zorggroepmanager en projectleider. “We hadden in de loop van 2016 in campus sijsele een proefproject met een algemeen secretariaat voor een groep disciplines opgestart, en daaruit wilden we lessen trekken voor de aanpak in het nieuwe ziekenhuis. Zeventien artsen stapten in dit proefproject, dat voor uiteenlopende disciplines aan het werk kon: gastro-enterologie, endocrinologie, pneumologie, oftalmologie, neurologie, urologie, cardiologie.”

“Dat proefproject in campus sijsele is zeker meegevallen”, weet Valerie Gijzel. “We hebben daar onder meer uit geleerd dat we de afsprakenfunctie en de onthaalbalie uit elkaar moesten halen. En we wilden ook meer privacy voor patiënten die afspraken komen maken, dit mocht niet meer gebeuren terwijl ze in de gang aan het loket stonden.”

POSITIEVE EVALUATIES

Voor het algemeen centraal secretariaat in de nieuwbouw werd een aantal kwaliteitseisen opgesteld, die door de medische raad werden besproken en goedgekeurd. Zo moest er een grote telefonische permanentie zijn, met een bereikbaarheid van 8 tot 19 uur. Ook de visibiliteit in de polikliniek moest goed zijn, want het secretariaat heeft daar ook een onthaalfunctie (8-18 uur). De disciplines die nog niet in het algemeen centraal secretariaat stapten, maar met een eigen secretariaat wilden werken, moeten hiermee ook voldoen aan dezelfde kwaliteitseisen.

Nu zijn als zeven disciplines (oftalmologie, neurologie, urologie, endocrinologie, cardiologie, neurochirurgie en chirurgie) aangesloten bij het algemeen centraal secretariaat. Daar kon men intekenen voor een “light pakket” (onthaal, telefonie en administratieve ondersteuning) of een “full option” (met de verdere planning van de vervolgspraken met de samenwerkende disciplines). “Het loopt echt wel vlot”, zegt Valerie Gijzel. “De eerste evaluaties zijn alvast positief. Ook de patiënten ervaren het als zeer positief maar ook heel gemakkelijk en klantvriendelijk. Ik maak me sterk dat er nog disciplines zullen bij aansluiten.” ♥



WERKPAKKET
4

Martine D'hooge (links)
en Eva Huys (rechts)

“Tijdens de werf waren we trots op dweilen met de kraan open...”

WERKPAKKET 4: ONDERSTEUNENDE DIENSTVERLENING | EVA HUYS EN MARTINE D'HOOGHE,
DIENSTHOOFD EN TEAMLEIDSTER SCHOONMAAK

Eén van de zorgondersteunende diensten die een superbelangrijke rol heeft gespeeld in aanloop naar de inhuizing in het nieuwe ziekenhuis is zonder twijfel de schoonmaak. In september 2016 werd teamleidster **Martine D'hooge** naar de nieuwbouw gestuurd om er de schoonmaak in handen te nemen. Het gevoel van “dweilen met de kraan open” was Martine sindsdien niet vreemd, want poetsen op een bouwterrein lijkt een onmogelijke missie. Maar dat was het allerminst...

DE JUISTE KEUZE

Diensthooft schoonmaak **Eva Huys** wist heel goed waarom ze uitgerekend Martine D'hooge in september naar de nieuwbouw stuurde: “Ik wilde er iemand vast ter plaatse hebben. Het moest iemand zijn die sterk op de werkvloer was, op wie ik voor honderd procent kon rekenen en van wie ik wist dat ze zich ook in deze opdracht zou vastbijten en me tijdig feedback zou geven. Ik had hier zo iemand nodig omdat ik in de oude campussen de handen vol had met de verdere reorganisatie en planning van de dienst. Bovendien moest de schoonmaak daar ook gewoon verder blijven draaien. Martine gaf me de rust om dat in goede banen te leiden, ik heb me mijn keuze voor haar nog geen ogenblik beklagd.”

Toch moest Martine D'hooge even slikken toen ze begin september in de nog lang niet afgewerkte nieuwbouw terecht kwam. Er was daar een

aantal evenementen gepland en hiervoor moesten telkens bepaalde zones of ruimtes opgeruimd en gekuist worden. Ze werd ook gevraagd om de vooropkuis te doen voor de aannemers, zodat die telkens zouden kunnen verder werken, vooral in de omgeving van het operatiekwartier. “Ik heb in die periode heel goede afspraken kunnen maken met het team van Van Gansewinkel”, zegt Martine. “Op die manier werd er geen dubbel werk gedaan.”

GENIETEN VAN HET MOMENTUM

En in het begin heeft Martine ook haar weg moeten zoeken. “Ik ben regelmatig eens verloren gelopen”, geeft ze grif toe, “maar dat gaf niet, zo leerde ik dit immense gebouw kennen. Ik denk dat ze me regelmatig in het Almahuis (het werfhuis net buiten het bouwterrein) om uitleg of met vragen hadden verwacht, maar dat is hoogst uitzonderlijk gebeurd. Ik heb hier zelf mijn weg leren zoeken en nu ken ik elk hoekje van het gebouw. Maar het was niet eenvoudig, want ik had geen computer en als ik met de telefoon bereik wilde hebben, moest ik buiten het gebouw gaan...”

Maar hoe frustrerend is het eigenlijk om een gang of een ruimte netjes te poetsen en daar een paar uur later niets meer van te merken? Dag na dag. “Ik probeerde te genieten van het momentum van de dag: het is proper geweest. Dat was inderdaad frustrerend, maar ik heb me daar

snel over gezet. Het was dweilen met de kraan open, maar ik wist dat het moest gebeuren”, zegt Martine, die na een tijdje ook wat assistentie kreeg (onder meer van een externe firma) omdat de noodzaak om meer en sneller te poetsen zich opdrong. Sinds het massaal bezochte opendeurweekend in oktober 2016 kwam er een grotere vaste ploeg.

KABOUTERZIEKENHUIS

“Een goede communicatie met de mannen op de werkvloer was voor mij cruciaal”, onderstreept Martine D’hooge. “We wisselden informatie uit en dat werd erg gewaardeerd. Er was wederzijds respect, want zij wisten ook wel voor welke onmogelijke opdracht wij stonden. Daarom heb ik de beste herinneringen aan onze aannemers Wycor, EEG, Oxfloor en BBC, maar ook aan het evenementenbureau Flexivent. Met het team van Danny De Jaeger van Magazijn & Distributie was er ook een goede samenhang. Ook de communicatie met de eigen medewerkers was belangrijk: goede informatie en feedback, uitleggen en kaderen waarom ze bepaalde taken moesten uitvoeren. Ik heb ook zoveel mogelijk zelf meegewerkt met de teams, niet alleen omdat ik het graag doe maar ook omdat ik hen dan het gevoel geef dat ze er niet alleen voor staan.”

De oppervlakte om te kuisen is veel groter dan op de beide campussen voordien, weet Martine. En er is ook heel veel glas bij gekomen. Het Atrium en de buitenzijde van de ramen gebeurt door een externe firma, maar de rest is voor de schoonmaakkploeg. “Ik betrap me erop dat, wanneer ik nog eens in de oudbouw in Eeklo kom, ik denk: wat een kabouterziekenhuis is dit, in vergelijking met onze huidige nieuwbouw”, lacht Eva.

WEG KWIJT? EEN ADRES!

De rol van Martine D’hooge kan volgens Eva Huys niet genoeg gewaardeerd worden. Zij heeft vanaf januari de teamleiders stuk voor stuk wegwijs gemaakt en voor het totale schoonmaakteam was dat niet evident, want de bestaffing bleef dezelfde, ook met poetsteams op de nieuwe campus. “Het was heavy en heel goed puzzelen”, geeft Eva toe. “Maar we zijn erin geslaagd, mede door de passie en inzet van Martine. Zij kent het gebouw als haar broekzak, en als we nu iets niet weten zijn dan zeggen we: één adres! Martine D’hooge!”

Martine zelf kijkt trots en tevreden terug op die periode: “Ik heb veel bijgeleerd, veel verantwoordelijkheid moeten nemen, leren delegeren, leren zelfstandig werken, assertiever moeten worden, maar ik wist dat ik altijd op Eva kon terugvallen. Ik zou het onmiddellijk opnieuw doen, want deze opdracht was een verrijking, zowel professioneel als privé. Ik kreeg complimentjes en ik heb ook collega’s gerustgesteld toen ik de paniek in hun ogen zag, enkele dagen voor de verhuis. “Het komt wel in orde”, zei ik dan. En als ik mijn collega’s en hun familie op de Gezinsdag zag rondlopen in het nieuwe ziekenhuis, dacht ik bij mezelf: “Kijk, dat heb ik hier opgekuist zie!” ♥



“Iedereen terug naar school!”

WERKPAKKET 5: OPLEIDING EN IMPLEMENTATIE | MAIKA VAN DAELE, HELEEN LIPPENS EN ELLEN RIGOLE, MEDEWERKERS DIENST HR & ORGANISATIE

Een nieuw gebouw, nieuwe afdelingen, nieuw materiaal, nieuwe teams.... Er was heel veel nieuw bij de verhuis naar de Ringlaan 15. En omdat niemand onbeslagen op het ijs mocht komen en een veilige verhuis prioritair was, werd ook een aanzienlijk pak opleidingen voorzien in het jaar voor de verhuis, met het zwaartepunt in de eerste maanden van 2017. Er waren opleidingen op drie niveaus: opleidingen voor iedereen, opleidingen voor het gebruik van medisch materiaal en opleidingen voor pathologie gestuurde kennis. Een overzicht!

HANDIG ZAKBOEKJE

Het gros van de opleidingen werd voorbereid en ingepland door de dienst HR & Organisatie. Vooral **Maika Van Daele**, **Ellen Rigole** en **Heleen Lippens** werkten de opleidingspakketten uit.

Opleidingen op organisatieniveau gingen bijvoorbeeld over de bereikbaarheid van het ziekenhuis, de parkeerfaciliteiten, het gebruik van de badge en de kledijautomaat, het gebruik van de kledingkastjes,... Veel van die informatie werd ook gebundeld in een handig zakboekje “Wegwijs in AZ Alma”, dat iedere arts, medewerker en vrijwilliger meekreeg op de eerste werkdag in het nieuwe ziekenhuis. Voor bezoekers en patiënten werd, in samenspraak met de dienst PR & Communicatie, een aangepaste brochure gemaakt. Er werden trouwens ook filmpjes gemaakt, ter ondersteuning, en bepaalde leveranciers

reikten ook beeldmateriaal aan om sommige zaken duidelijker uit te leggen. De dienst HR & Organisatie voorzag, i.s.m. de werfgidsen, ook enkele rondleidingen voor artsen en medewerkers in het nieuwe ziekenhuis.

CARROUSELDAGEN

De organisatie van de opleidingen gebeurde door Ellen Rigole en Heleen Lippens. Ze hadden vooraf elk diensthoofd bevraagd welke opleiding nodig was om te kunnen starten op hun afdeling.

Voor de opleidingen voor het gebruik van de medische toestellen, hanteerden Ellen en Heleen een speciale aanpak. Van projectmedewerkers Jeffrey De Laere en Xavier Lefever kregen ze een uitgeselecteerde lijst met zo’n 90 toestellen waarvoor opleiding nodig was. Daarbij zaten vooral alle ‘kritische’ toestellen, zoals beademingstoestellen, spuitpompen, monitoren, anesthesiewerkposten,... maar ook bedden, OK-tafels, microscopen, het televic-oproep- en belsysteem,...

In overleg met de Dienst Centrale Aankoop werden afspraken met de leveranciers gemaakt, zodat zij in een bepaalde periode de werking van de toestellen zouden komen aanleren: drie weken carrousel dagen. In die weken volgde elke basisverpleegkundige twee dagen intensieve



Ellen Rigole,
Heleen Lippens
en Maika Van Daele

opleiding. “We wilden zoveel mogelijk medewerkers de kans geven om de opleidingen te volgen, want de meeste opleidingen moest men onder de knie hebben vooraleer men effectief aan de slag kon en mocht in het nieuwe ziekenhuis”, zegt Heleen. Voor enkele specifieke groepen (artsen, medisch secretariaten, verpleegkundigen OK, spoed, IZ en materniteit/neonatalogie) werden aparte opleidingsdagen voorzien.

LESGEVERS IN EIGEN HUIS

Het derde luik van het opleidingsaanbod omvatte de opleidingen voor pathologie gestuurde kennis, een aanbod dat op basis van de input van de arts-diensthoofden en hoofdverpleegkundigen werd samengesteld. Het ging om prioritaire bijscholingen (nodig voor de inhuizing) en secundaire bijscholingen (na de inhuizing). AZ Alma stelde voor de



organisatie van deze opleidingen, het samenstellen van het aanbod en het zoeken van lesgevers twee hoofdverpleegkundigen vrij: Walter De Vleeschhouwer en Erwin Van der Heggen. Zij distilleerden uit gesprekken met artsen-diensthoofden en hoofdverpleegkundigen een vijftigtal opleidingen, nodig en nuttig voor een veilige inhuizing. En de lesgevers voor die opleidingen gingen ze ook in eigen huis zoeken, bij onze eigen artsen die heel positief en bereidwillig reageerden op de vraag om zelf les te geven (zie volgende bladzijden).

Belangrijk is ook dat deze opleidingen allemaal werden gefilmd, zodat ze ook nadien nog kunnen herhaald worden voor nieuwe medewerkers. Deze opnames worden nu verder verwerkt tot E-learningmodules waarmee AZ Alma voortaan verder aan de slag gaat. ♥

“De dokter voor de klas”

WERKPAKKET 5: OPLEIDING EN IMPLEMENTATIE |
DOKTER HENDRIK MAES EN DOKTER EVELYNE DECLERCQ, LESGEVERS



Dokter
Hendrik Maes

Een pak pathologie gestuurde opleidingen werd gegeven door de eigen artsen van AZ Alma. Ze gingen massaal en bereidwillig in op de vraag van Walter De Vleeschhouwer en Erwin Van der Heggen. De meeste artsen waren er terecht van overtuigd dat het voor de verdere werking beter zou zijn dat de medewerkers de opleiding kregen van de artsen waarmee ze nadien ook zouden moeten samen werken. Dat zorgt voor een gestructureerde uniformiteit. En zo komt het dat de dokter voor de klas ging staan. Twee van de lesgevers waren endocrinoloog dokter **Evelyne Declercq** en algemeen en abdominaal chirurg dokter **Hendrik Maes**.

WAAROVER?

Dokter Evelyne Declercq gaf lessen over diabetes, specifiek geënt op de verpleegkundigen die volop met diabetici te maken zouden krijgen. Ze gaf ook “schildklierles”, over de werking van de schildklier, en samen met thoracovasculair en endocrien chirurg dokter Evelyne Spriet had ze het over de diabetesvoet.

Dokter Hendrik Maes doceerde over abdominale heekunde in verschillende topics: de algemene alarmsignalen, de types reconstructies, liesbreukherstel, maag-darmresecties, specifieke informatie over drains, wonden, maagsondes, diëten,... Telkens werd daarbij de klemtoon op het verpleegkundige aspect gelegd, want de leerlingen waren verpleegkundigen, die voornamelijk op de toenmalige chirurgische afdelingen aan de slag waren en nu vooral in ZE34 aanwezig zijn. Een aantal lessen gaf dokter Maes samen met zijn collega dokter Eddy Kuppens.

WAAROM?

“Ik had al wat ervaring in het lesgeven, want ik doceer af en toe in de Artevelde Hogeschool over basiseducatie”, zegt dokter Declercq. “Ik heb

dan ook niet gearzeld toen de vraag kwam, ik vind dit een deel van ons werk. Een keer iets uitleggen aan een grote groep is nuttig. Ik ervaar dat de kennis over diabetes best af en toe eens wordt opgefrist, er zijn regelmatig nieuwe collega’s op de zorgeneid, er is nieuwe medicatie,... dit is zeer zinvol.”

“Ik was zelf vragende partij om die lessen te kunnen geven”, onderstreept dokter Maes. “Ik bood dit aan nog voor het ziekenhuis de vraag had gesteld. Ik vond het zorgwekkend dat veel routine en ervaring verloren zou gaan door de pathologie te verleggen naar een zorgeneid waar de verpleging vooral internistisch geschoold was. Ik wilde hen goed voorbereiden, vandaar dat ik zelf met het voorstel op de proppen kwam.” Ook dokter Maes had leservaring als docent abdominale heekunde in de Artevelde Hogeschool: “Daar is het wel een beetje wennen, omdat je doceert voor een breed publiek: zowel toekomstige thuisverpleegkundigen, als mensen die in de bejaardenzorg zullen gaan werken, en chirurgisch verpleegkundigen. Maar iedereen zal wel eens met een chirurgisch patiënt te maken krijgen, daarom breng ik een notie bij wat abdominale heekunde eigenlijk is en leer ik hen de alarmsignalen opvangen.”

MEEGEVALLEN?

“Het was een heel aangename ervaring, ik had ook een zeer geïnteresseerde groep en dat maakte het natuurlijk een stuk gemakkelijker”, beseft dokter Declercq. “En ik stel vast dat het vruchten afwerpt: iedereen praat nu in dezelfde lijn over diabetes, er is ook een grotere motivatie, want ze kennen het nu beter. Ja, men mag mij nog vragen om hierover opleiding te geven, ik wil dat gerust weer opnemen. Ik vond het zelf trouwens ook leerrijk, vooral de feedback van de verpleegkundigen over de werking in het ziekenhuis.”

Ook dokter Maes was blij met een zeer aandachtig en dankbaar publiek: “Het eerste deel, over de breukchirurgie, was misschien wat te technisch, maar het tweede deel over maag, galblaas en galwegen, pancreas, colon... viel veel beter mee. Maar we voelden steeds de waardering van onze leerlingen. En ik heb er zelf uit geleerd dat, ondanks de algemene opleiding van een verpleegkundige, veel praktische kennis minder evident is dan we zouden verwachten. De kennis van de handboeken zit vaak



Dokter
Evelyne Declercq

heel ver, maar is mits opfrissing wel vlot weer naar boven te halen voor jong als oud. Het is belangrijk voor een correcte opvolging van de patiënt dat zoveel mogelijk informatie wordt opgepikt, die anders misschien zou verloren gaan. Die nieuwe automatismen moeten we aankweken.”

Of om het met de woorden van co-lesgever en collega dokter Kuppens te zeggen: “Ik heb geleerd dat een patiënt van een arts altijd antwoorden, een oplossing, een plan verwacht. Je mag wel zeggen dat elke patiënt eigenlijk een mondeling examen is, telkens weer.” ❤️



Marc Van der Weyde en Fritz Defloor

“We zijn veilig dankzij ingehuisd pilots.”

WERKPAKKET 6: PILOTS | FRITZ DEFLOOR EN MARC VAN DER WEYDE, PROJECTEIGENAAR EN PROJECTLEIDER

De verhuis naar een volledig nieuw ziekenhuis is één ding, maar de interne werking en het vlot verloop van de zorgprocessen in dat nieuwe gebouw is iets anders. AZ Alma wilde niets aan het toeval overlaten en selecteerde vier processen waarvoor een “pilot” werd uitgevoerd, een intensief rollenspel in het nieuwe ziekenhuis. Dat bleek een héél leerrijke aanpak, zo stellen projecteigenaar **Fritz Defloor** en projectleider **Marc Van der Weyde** vast.

REPRESENTATIEVE PROCESSEN

De vier processen waarvoor een pilot werd georganiseerd waren die van een CVA-patiënt, van een normale bevalling die eindigt in een spoedsectio, van een oncologische patiënt die van dagziekenhuis naar Zalen Kortdurende Ingrepen (ZKI) moet voor colonoscopie en van een patiënt die zich op de spoedgevallendienst aanmeldt met een koud been en waarbij een spoedingreep op het OK nodig is.

“We hebben bij de keuze van deze pilots gezocht naar representatieve processen voor de pathologie die we in ons ziekenhuis vaak tegenkomen”, zegt Fritz Defloor. “We wilden daarbij zo breed mogelijk gaan, verschillende zorgeenheden betrekken en ook kritische situaties (chirurgie, spoedsectio, CVA, oncologisch zorgprogramma, koud been) creëren. Voor elke pilot was er een uitgeschreven proces.”

BELANGRIJKE WAKE UP-CALL

“Aanvankelijk stonden we wat argwanend tegenover die pilots”, geeft Marc Van der Weyde toe. “Maar we hadden al snel door dat, als we absoluut veilig wilden inhuizen, we niet elk systeempje apart

moesten testen, maar alles in één beweging en geïntegreerd. De veiligheidsrisico's zitten hem niet alleen in de puntchecks maar evengoed in de overdrachtmomenten. Nieuwe teams, een nieuw gebouw, nieuwe instrumenten, nieuwe processen,... het was veel in één keer.”

“Na de selectie van welke processen werd gezocht naar een ideaal tijdstip”, vult Fritz Defloor aan. “De pilots mochten niet te vroeg uitgevoerd worden, want dan waren er nog teveel infrastructurele obstakels en onvolkomenheden om een representatieve oefening te maken. Anderzijds mochten we ook niet te laat plannen, want stel dat er onoverkomelijke problemen aan het licht zouden komen, dan moest nog kunnen ingegrepen worden voor de effectieve verhuis. We programmeerden de pilots op goed twee weken voor de verhuis. Op dat moment van de pilots waren we op de hoogte dat een aantal zaken in het gebouw nog niet in orde was en er sowieso een vertekend beeld zou zijn. Maar we lieten het toch doorgaan, omdat we wilden zien wat werkte en wat niet. En dat is een heel goede oefening geweest, want er was nog werk aan de winkel. Maar deze pilot was een wake up-call. Het was belangrijk dat het volledige directiecomité bij deze oefening aanwezig was, iedereen was getriggerd. En bij de evaluatie van deze pilots beslisten we om ze nog voor inhuizing over te doen!”

ABSOLUTE MEERWAARDE

“Na die eerste pilots hebben we toch even geslikt”, herinnert Marc Van der Weyde zich. “We zagen dat lang niet iedereen vlot de weg vond in het nieuwe ziekenhuis. Ook de telefonie werkte nog niet naar behoren, de artsen en medewerkers zochten nog naar hun plaats in het



Iedereen speelde zijn rol bij de pilots



operatiekwartier, de opstelling van de zaal was niet perfect... Maar het enthousiasme van alle deelnemers aan de pilots was wel zeer groot. Iedereen beseftte dat dit een momentopname was, een zure appel waar we doorheen moesten bijten. Het was heel belangrijk dat we die ervaringen mee hadden voor de verdere aanpak van de inhuizing.” De tweede reeks pilots was veel beter: er was een betere afstemming tussen de diensten, de artsen en medewerkers kenden beter hun weg en hun plaats, de integratie van de techniek was stukken beter,...

“We hadden voor de dagen en weken na de inhuizing al gepland dat we de ziekenhuisactiviteiten geleidelijk aan zouden opbouwen en nog niet full operationeel van start gaan”, aldus Fritz Defloor. “Dat is uiteindelijk de enige juiste beslissing geweest. We waren inderdaad eerst wat argwanend tegenover die pilots, maar nu is iedereen er van overtuigd dat je niet kunt verhuizen zonder pilots. Deze oefeningen waren het einde van een totale cascade met opleidingen, gebouw leren kennen, puntcontroles, procesopmaak... Het was een absolute meerwaarde dat we de processen in hun geheel in vraag hebben kunnen stellen. We zijn fier dat we dit zo aangepakt hebben, het was een voorwaarde om de veiligheid in het nieuwe gebouw beter te borgen. Ik zou het onze collega-ziekenhuizen die met een verhuis voor de deur staan zeker aanraden!” ♥



WERKPAKKET 7

29 maart 2017:
de eerste patiënten
komen aan in het
nieuwe ziekenhuis.

“Once in a lifetime-experience, zeggen ze...”

WERKPAKKET 7: VERHUIS | VERHUISMANAGER IGNACE CORDIER EN ASSISTENT JEAN-MARIE SMEETS

De verhuis privéwoning is al een hele belevenis, maar hoe zit dat dan met de verhuis van niet één maar twee ziekenhuizen naar een nieuwbouw? AZ Alma wilde de verhuis van de oude campussen in Eeklo en Sijsele naar het nieuwbouwziekenhuis aan de Ringlaan in Eeklo op een professionele manier aanpakken en deed daarvoor een beroep op een externe verhuismanager, die over een pak ervaring met de verhuis van ziekenhuizen beschikte. De praktische en gedetailleerde kant van de eigenlijke verhuisoperaties kwam zo in handen van **Ignace Cordier** en zijn door en door met AZ Alma vertrouwde assistent **Jean-Marie Smeets**. Zij stippelden minutieus elke verhuisdag uit en dat wierp zijn vruchten af.

COMPLEMENTAIR DUO

Ignace Cordier was met AZ Alma allerm minst aan zijn proefstuk toe: hij was als projectmanager medeverantwoordelijk voor de nieuwbouw van het Jeroen Bosch Ziekenhuis in 's Hertogenbosch. Nadien volgden het St. Antonius Ziekenhuis te Utrecht, AZ Maria Middellares te Gent, het Reinier de Graat Gasthuis te Delft en de laboratoria (Iris-Lab) van het UZ Sint Pieter te Brussel. “AZ Alma was echt wel een nieuwe uitdaging”, zegt Ignace Cordier. “Ondanks het feit dat het altijd over ziekenhuizen gaat, is elk project toch weer anders. Ieder ziekenhuis heeft zijn eigen cultuur en manier van (samen)werken. De uitdaging voor AZ Alma was om, met veiligheid voor de patiënt voorop, een zo efficiënt mogelijk verhuisplan te

maken met minimale verstoringen van diagnostiek, behandeling en zorg. En dit voor beide campussen!”

Maar Cordier beseftte ook dat hij deze klus onmogelijk kon klaren zonder de assistentie van iemand die de beide bestaande campussen door en door kende, maar die ook al vertrouwd was met het nieuwe ziekenhuis. Jean-Marie Smeets, gepensioneerd facilitair manager én één van de vijf gidsen in de nieuwbouw, voldeed perfect aan die voorwaarden en bleek de geknipte sidekick van de verhuismanager. Bovendien werd met een hele reeks verhuiscoördinatoren gewerkt, die verantwoordelijk waren voor de goede voorbereiding en afhandeling van hun eigen afdeling.

HULP VAN VELEN

Voor de verhuisorganisatie kon gekozen worden om per afdeling of per campus te verhuizen. Na rijp beraad werd voor een integrale campusverhuis gekozen en werd ook geopteerd om eerst campus eeklo naar de nieuwbouw over te brengen. “Dat was een bewuste keuze”, zegt Ignace Cordier, “want op die manier kon in de nieuwbouw meteen een volledig werkend ziekenhuis, mét materniteit en pediatrie (afdelingen die er niet waren in Sijsele) opstarten.” Voor de keuze van de verhuisdag werd bewust gemikt op een woensdag, omdat dit volgens de statistieken de kalmste dag op de spoedgevallenafdeling was.



De laatste dag in campus eeklo...

De patiënten van campus eeklo verhuisden als eerste naar de nieuwbouw op woensdag 29 maart 2017. Daags nadien verhuisde de polikliniek van campus eeklo. De patiënten van campus sijsele verhuisden een week later, op woensdag 5 april 2017, maar de dag voordien kwam een deel van de polikliniek van campus sijsele al over. Een belangrijk deel bleef nog in Sijsele voor de uitgebreide polikliniek van Sanapolis.

Voor de verhuis van de patiënten, die per campus op één dag moesten worden overgebracht, werd samengewerkt met de politie van de zone Meetjesland Centrum, het Rode Kruis, Verenigd Ziekenvoer Meetjesland en UZ Gent (voor de transport van neonatologen). In totaal werden telkens 12 ambulances en 2 mini-busjes ingeschakeld.

De verhuisoperatie startte telkens om 6.30 uur. Iedere 5 minuten vertrok een ambulance met een patiënt vanop de oude campus richting nieuwbouwziekenhuis. AZ Alma had in de week voor de verhuisdata het aantal patiënten bewust afgebouwd, zodat per campus een minimum aantal moest worden overgebracht.

ONCE IN A LIFETIME

Elke patiënt werd vergezeld van een personeelslid tijdens het transport. Enkel bij baby's, kinderen en palliatieve patiënten werd toegestaan dat ook familie vergezelde. Elke kritieke patiënt werd tijdens het transport begeleid door een politie-escorte, zodat er geen tijd verloren werd. De politie stippelde samen met AZ Alma ook het te volgen traject uit en was op elk kruispunt aanwezig om voor een vlot verkeer te zorgen. Bij de tweede verhuis werkte ook de politie van Damme goed mee.

AZ Alma stelde tijdens de verhuisoperaties een maximum aan artsen en personeel ter beschikking om alles veilig te laten verlopen en dat patiënten in optimale omstandigheden deze ingrijpende transactie te laten meemaken. De onderlinge samenwerking en die met de externe partners verliep perfect en op beide dagen kwam de laatste patiënt veel vroeger in de nieuwbouw aan dan was voorzien in het scenario.

In de loop van de dag waren diverse evaluatiemomenten met het kernteam van Route 17 om grote en kleine onvolkomenheden op te vangen. Nadien volgde ook telkens een informele afronding met allen die meehielpen om de verhuis in goede banen te leiden. De ganse verhuisoperatie lokte heel veel pers en de reporters van radio, televisie en geschreven pers konden bij de patiënten die dit historische moment meemaakten, geen wanklanken noteren.

De verhuis van het ziekenhuis werd lang en goed voorbereid, en werd in de loop van het traject vaak een "once in a lifetime-experience" genoemd. Dat was het ook, maar het werd gelukkig een "experience" waar iedereen die eraan meewerkte met trots en tevredenheid op terugblijkt. ❤️



AZ Alma kon op veel externe hulp rekenen bij de verhuisoperaties.



Applaus voor de laatste patiënt in campus sijsele...

De pers volgde de verhuis op de voet.



Katia De Clercq en
Els De Volder

“Geen ik-jij-zij-verhaal, maar een wij-verhaal.”

WERKPAKKET 8: NAZORG EN REALISATIE DOELSTELLINGEN | ELS DE VOLDER EN KATIA DE CLERCQ,
MANAGER KWALITEIT EN INNOVATIE EN MANAGER VEILIGHEID EN MILIEU

Safety first. Het is niet alleen de naam van een populaire televisiereeks, maar het was ook één van de leidraden van AZ Alma bij de inhuizing in het nieuwe ziekenhuis. Om door de bomen het bos nog te kunnen zien, werd een veiligheidscockpit opgericht die met een helicopterview organisatiebreed en interdepartamenteel de topics voor een patiëntveilige verhuis oplijstte. De manager kwaliteit en innovatie **Els De Volder** en de manager veiligheid en milieu **Katia De Clercq** tekenden hiervoor.

PRIORITEITEN VASTLEGGEN

“Eerst maakten alle departementen een oplisting van de veiligheidsitems die volgens hen prioritair in orde moesten zijn voor een veilige inhuizing”, legt Els De Volder uit. “Daarbij maakten we een onderscheid tussen ‘must have’, ‘later’ en ‘nice to have’. De items bij ‘must have’ waren absoluut prioritair en moesten zeker voor de inhuizing in orde gebracht zijn. De items bij ‘later’ mochten klaar zijn voor de verhuis, maar konden ook erna. En de ‘nice to have’-items waren vooral extra pluspunten voor na de verhuis en met het oog op de accreditatie.”

“Elk van die drie categorieën werd nog eens opgedeeld in acht verschillende domeinen”, vult Katia De Clercq aan. “Dit ging dan over vergunningen en attesten, nieuwe technieken, medische toestellen, ICT-projecten, zorgprocessen, facilitaire processen, opleidingen,.... Bij elk domein werd een verantwoordelijke aangeduid en die moest ervoor zorgen dat elk van de items in zijn domein tijdig werden afgevinkt. Dat waren dus de opjagers met dienst, die erover waakten dat we tot in de details naar een veilige verhuis konden gaan.”

HEEL VER GEGAAN

“Deze manier van werken zorgde ervoor dat de vele honderden veiligheidsitems beheersbaar en opvolgbaar bleven”, verduidelijkt Els De Volder. “We zaten telkens met de key-users aan tafel en konden voortdurend verfijnen. Eerst was er een maandelijkse, nadien een wekelijkse opvolging. En we zijn daar echt wel

heel ver in gegaan. We wilden alles staven met documenten, ook van externe firma’s. Zo hadden we een dubbele controle op de domeinverantwoordelijken: een onafhankelijke controleur die erop toeziet of een veiligheidsitem gestart, in uitvoering, uitgevoerd en gevalideerd is. Ik vertolkte die rol, las de stavingsdocumenten en verslagen na en gaf uiteindelijk de validatie. Wekelijks bracht ik hierover een status op het directiecomité.”

“Het vele overleg en de samenwerking over de departementen heen zorgden voor een positieve balans voor deze werkwijze”, onderstreept Katia De Clercq. “Waar zijn we mee bezig, waar liggen de prioriteiten, wat kan ik aan jou vragen? Het was belangrijk dat we die vragen aan onze collega’s van de andere departementen konden stellen. Dit moeten we kunnen blijven aanhouden, net als de gemengde informatievergaderingen. Ook die moeten in ons accreditatieverhaal blijven verder lopen. Het is goed dat de neuzen in dezelfde richting staan en dat we weten wat elkaars prioriteiten zijn. Op die manier kunnen we samen naar resultaat streven. Dit verhuisproject was er het mooiste bewijs van: je hebt elkaar voortdurend nodig en het is beter om elkaar te stimuleren dan te controleren.”

ONTSCHOTTEN

Ook Els De Volder wil op dezelfde manier verder werken: “Samen met de opleidingen en de geïntegreerde planning was de veiligheidscockpit een belangrijke knoop in het verhuisverhaal. Ik geef toe: ik heb er veel op gevloekt, maar het heeft uiteindelijk wel gewerkt. Voor ons accreditatieproject moeten we op zoek gaan naar een soortgelijke tool, een interdepartamenteel dashboard, een werkbare werkgroep. Ik weet het, het is druk maar het geeft ook rust, omdat we perfect zien waar we staan, we weten wat we hebben en wat we niet hebben. Het doet ons bewust omgaan met onze risico-inschatting. De moraal van het verhuisverhaal loopt eigenlijk parallel met de uitdaging voor accreditatie die ons nu wacht: het is geen ik-jij-zij verhaal, maar een wij-verhaal, een mooi voorbeeld van “ontschotten”...” ♥



WERKPAKKET
9

Le moment sùprème: het lint wordt doorgeknipt, het ziekenhuis is officieel geopend.

“Een bouwwerf als marketingtool?!”

WERKPAKKET 9: PROJECTMANAGEMENT | MARC VAN HULLE EN JOBA MARÉCHAL, MANAGER EN MEDEWERKER PR & COMMUNICATIE

Een bouwwerf als marketingtool? Het kan. In de achttien maand voor de opening van het nieuwe AZ Alma zorgde de dienst PR & Communicatie voor tal van initiatieven om de mensen en verenigingen uit de ruime omgeving bekend en vertrouwd te maken met het nieuwbouwziekenhuis. Manager PR & Communicatie **Marc Van Hulle** en medewerkster **Joba Maréchal** trokken alle registers open waardoor nog voor de eerste patiënt in het nieuwe ziekenhuis aankwam, al bijna 30.000 mensen het AZ Alma aan de Ringlaan hadden bezocht!

WERFBEZOEKEN

“De opdracht voor PR & Communicatie was veelomvattend en verschilde ook van campus tot campus”, zegt Marc Van Hulle. “We moesten de promotie voor het nieuwe ziekenhuis anders aanpakken in Eeklo dan in Sijsele. De mensen van Eeklo en de omliggende gemeenten wisten ongeveer waar het nieuwe ziekenhuis zou komen, die van Sijsele en omliggende gemeenten wisten dat nog niet. Meer zelfs, het overschrijden van de provinciegrens was daar een grotere barrière dan verwacht.”

Al van in 2014 kwamen vanuit het verenigingsleven de vragen om de wert van het nieuwe ziekenhuis te mogen bezoeken. Het directiecomité zag snel in dat dit een almaar weerkerende vraag zou blijven en besliste om een aantal gepensioneerde kaderleden op te leiden tot gids op de werf. Dat was een schot in de roos, want samen loodsten ze meer dan 10.000 personen, in groepjes van 30, door het nieuwe gebouw. Voor de clubs en verenigingen was dit een leerrijke uitstap, voor AZ Alma

was dit een unieke manier om de troeven van het nieuwe ziekenhuis te tonen. Naast de fraaie inkomhal, de moderne zorgeenheden en het indrukwekkende operatiekwartier had men vooral oor voor de ruime parking, de bushaltes aan de hoofdingang, het 400 plaatsen tellende restaurant en de vlakbij de hoofdingang gelegen consultatieruimtes van de artsen.

OVERROMPELING OP OPENDEUR

“De verenigingen uit de omgeving van Sijsele-Damme kregen een andere aanpak”, legt Joba Maréchal uit. “Voor hen legden we tien namiddagen bussen vanuit campus sijsele in. We nodigden de verenigingen eerst uit voor een stuk taart en een kop koffie in het ziekenhuis in Sijsele en van daaruit brachten we de geïnteresseerden met bussen naar de nieuwbouw in Eeklo. Meteen kon men met eigen ogen vaststellen dat de afstand Sijsele-Eeklo niet zo ver was en dat het nieuwe ziekenhuis heel makkelijk te vinden en bereikbaar was. Eens in Eeklo aangekomen, kregen ze op hun beurt een rondleiding in de nieuwbouw. Op die manier brachten we nog eens bijna 1.000 mensen naar ons ziekenhuis-in-opbouw.”

Begin oktober 2016 wilde AZ Alma “het grote publiek” nog eens een allerlaatste kans geven om het ziekenhuis te bezoeken. Nadien werden alle werfbezoeken afgeblokt, om de voorbereiding van de verhuis, een half jaar later, niet te verstoren. De dienst Pr & Communicatie bouwde hiervoor een communicatiecampagne op, ook fors ondersteund op sociale media, en dat wierp vruchten af: op anderhalve dag maakten



De poppendokter kende veel succes.

15.000 mensen een afgebakende rondgang in het bijna openende ziekenhuis. Op pediatrie kreeg de poppendokter honderden kinderen met hun zieke knuffel of pop over de vloer, maar ook voor die patiëntjes werd zorg met een hart toegepast....

OFFICIËLE OPENING EN GEZINSDAG

Vanaf dan werd de officiële opening op 17 maart 2017 voorbereid. AZ Alma wilde heel wat mensen hiervoor uitnodigen en vroeg daarom aan PR & Communicatie om een aantal pré-openingen voor specifieke doelgroepen en stakeholders uit te werken. Dat werden de “donderdagdagen van AZ Alma”, en zo werden er georganiseerd voor de hulp- en ordediensten, de gemeentebesturen uit onze wervingsregio, de kinesitherapeuten, de tandartsen, de thuisverpleegkundigen, de vroedkundigen, de huisartsen... De groepen werden telkens ontvangen voor een powerpointpresentatie over de filosofie achter het nieuwe ziekenhuis, een rondleiding in het nog niet afgewerkte gebouw en een

uitgebreide receptie met muzikale animatie. Om dezelfde “look and feel” als bij de officiële opening te creëren, werd voor deze “donderdagdagen van AZ Alma” samen gewerkt met evenementenbureau Flexivent, een samenwerking die prima verliep en voor een hoge kwaliteit zorgde.

Op de officiële opening op vrijdag 17 maart 2017 mocht AZ Alma naast Vlaams minister-president Geert Bourgeois, de Vlaamse ministers Jo Vandeurzen en Joke Schauvliege, provinciegouverneur Jan Briers en bisschop monseigneur Luc Van Looy nog 420 andere genodigden begroeten. De interviews met Pascale Naessens, het doorknippen van het officiële lint, de onthulling van de laatste steen en de inzegening van de gebedsruimte en de kruisjes voor op de kamers gingen een mooi avondfeest vooraf.

De Gezinsdag, op zondag 19 maart 2017, was een laatste kans voor de artsen, medewerkers en vrijwilligers om aan hun gezinsleden hun nieuwe werkplek te tonen. Ook hierop werd massaal gereageerd: bijna 3.000 mensen genoten die dag van een ruim aanbod hapjes, drankjes en topanimatie. Voor de allerkleinsten was Bumba aanwezig, de al iets groteren konden op de foto met Kabouter Plop en de tieners kregen een verrassingsoptreden van Ghost Rockers. Zij waren de laatste groep die de honderden mensen in het Atrium aan het dansen kregen.

HEBBEDINGETJES

“In de jaren voorafgaand aan de officiële opening en de verhuis werden naast de georganiseerde bezoeken en evenementen zowel intern als extern diverse leuke communicatie-initiatieven genomen”, stipt Marc Van Hulle aan. “Zo was er het project van de Almaklasjes, met de kinderen van de beide basisscholen in de nabije omgeving van het nieuwe ziekenhuis. De leerlingen die in 2012, het jaar van onze eerstesteenlegging, in het eerste leerjaar zaten, werden de Almaklasjes. De jaren nadien werd regelmatig een activiteit voor die

Marc Van Hulle
en Joba Maréchal





klassen georganiseerd en op de officiële opening waren ze opnieuw van de partij. Dit zorgde in de buurt van de nieuwbouw voor een mooie samenwerking en voor ook heel wat goodwill bij de overigens heel positieve buurtbewoners.”

En intussen werd ook in het ziekenhuis voluit gecommuniceerd met enkele leuke hebbedingetjes over de verhuis: 500 dagen voor de opening was er een zakagenda, 100 dagen ervoor een afknipkalender en op de verhuisdag zelf kreeg iedereen een Almawijzer in zakformaat met alle grondplannen en een sleutelhanger met het nieuwe adres en telefoonnummer. Om de twee maand verscheen Almatueel, een nieuwsbrief over de verhuis. Aan de buitenwereld werd de verhuis breed uitgesmeerd in de pers, maar ook de bestickering van onze vrachtwagen, de HR-publiciteitscampagne in de huis-aan-huisbladen (“verhuist u met ons mee naar onze nieuwe werkplek?”) en de aankondiging op de broodzakken sprongen in het oog. ♥



BEDANKT

Dit jaarverslag 2016-2017/1 kwam tot stand met de medewerking van velen die nauw betrokken zijn bij AZ Alma en het ziekenhuis een warm hart toedragen. Ik dank hen daar voor. (MVH)

JAARVERSLAG AZ ALMA 2016-2017/1

Verantwoordelijke uitgever:

Rudy Maertens, algemeen directeur | dagelijks bestuurder

Interviews:

Marc Van Hulle, manager PR & communicatie

Coördinatie, hoofd- en eindredactie:

Marc Van Hulle, manager PR & communicatie
Joba Maréchal, medewerker PR & Communicatie

Creatie & druk:

Drukkerij De Sonville, Lovendegem

Fotografie:

Désiré Naessens (Beeldconnectie), Michel Wijne, Sofie Gaelens,
Gregoire De Poorter (Grevision), Bruno Vermeersch en AZ Alma

Dit jaarverslag is een uitgave van:

VZW AZ Alma,

Maatschappelijke zetel: Ringlaan 15 - 9900 Eeklo

Ondernemingsnummer 0463.862.908



Intussen in Ringlaan 15...



az **alma**
zorg met een hart

vzw AZ Alma
Ond. nr. 0463.862.908

www.azalma.be

Ringlaan 15
B-9900 Eeklo
T 09 310 00 00

Polikliniek AZ Alma Sijsele
Gentse Steenweg 132
B-8340 Sijsele

