



1

Te gast bij AZ Zeno



AZ Zeno is een algemeen ziekenhuis gelegen aan de kust

- 3 campussen - 334 ziekenhuisbedden
- 900 medewerkers & 100 artsen
- Maakt deel uit van het KOM- netwerk



Blankenberge



Knokke-Heist



Maldegem



2

Waarden AZ Zeno 2015 - 2017



AZ Zeno wilde het verschil maken in de zorgverlening door 4 strategische waarden naar voor te schuiven:

- Veiligheid
- Vriendelijkheid
- Vorming
- Verhuis

Aanstelling van 4 ambassadeur

- Veiligheidsambassadeur (ikv NIAZ-accreditatie)
- Vriendelijkheidsambassadeur
- Vormingsambassadeur
- Verhuis-ambassadeur (ikv verhuis 2018)



3

Vriendelijkheidsambassadeur



Mijn verhaal...

Evolutie over de 5 jaar tewerkstelling:

- Nieuwe functie -> zoeken naar invulling
 - Balans zoeken tss. projecten ikv patiëntvriendelijke zorg en medewerkers-tevredenheid
cf. chief happiness officer, patiënt experience manager
- Niet altijd even 'welkom' onthaald
weerstand bij medewerkers



Verhaal van vertrouwen winnen

4

Vriendelijkheidsambassadeur



Evolutie over de 5 jaar tewerkstelling:

Projecten opgestart:

- Patiëntparticipatie: warm verblijf kaartjes, op consultatie bij onze gasten (nav doctoraat dhr. Edgard Eeckman)
 - => feedback aan de medewerkers.
 - Positieve feedback gaf vertrouwen
 - negatieve feedback leidde tot kleine verbeterprojecten
 - bv. kaartje jarige patiënt, opleiding klantgericht onthaal, simulatiespel, dagschema GC, aangepast broodassortiment, wegwijis in het ziekenhuis, ...
- Medewerkers-participatie: Zeno feels good -> initiatieven ikv medewerkerstevredenheid maar ook inspraak van de medewerker in de organisatie.



5

Warm verblijf kaartjes



AZ Zeno
wenst je een **warm verblijf**

Welke score geef je AZ Zeno met betrekking tot je verblijf?
(0 staat voor het slechtst mogelijke en 10 voor het best mogelijke verblijf)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Zou je AZ Zeno aanbevelen aan familie of vrienden?

Ja Neen

Wij je ons nog iets vertellen over je verblijf in AZ Zeno? Hebben wij je teleurgesteld of juist positief verrast? We vernemen het graag.

6

Waarden AZ Zeno 2018 - 2022



Door middel van een medewerkers-bevraging werden de 5 strategische waarden van AZ Zeno voor de komende 4 jaar bepaald:

- Competent
- Warm
- Gastvrij
- Verbonden
- Vernieuwend



Deze waarden werden eveneens afgetoetst bij patiënten via onze gesprekken 'op consultatie bij onze gasten'.



7

Vriendelijkheidsambassadeur



Evolutie over de 5 jaar tewerkstelling:

Dankzij de strategische keuze van directie, kleine projecten richting patiëntparticipatie, medewerkersparticipatie en NIAZ werd (patiënt) participatie-cultuur meer en meer bespreekbaar en kreeg het aandacht.

Huidige functie geëvolueerd naar: staffunctie zorg

- * Samen met zorgmanagers, kwaliteit en diensthoofden
- * Verbeterprojecten 'patiëntgerichte zorg'



8

Toekomstplannen



AZ Zeno willen meer en meer inzetten op projecten die de 'gelijkwaardige relatie' van de patiënt bevorderen.

- Project 'Bedside briefing' ism dr. Simon Malfait (Ugent)
 - Analyse opgestart voorjaar 2020
 - Opleiding en zorgprotocol najaar 2020 - 2021
 - Organisatie van de zorg wordt hierbij ook in vraag gesteld
- Project 'persoonlijke zorg' - najaar 2020 - 2022
 - Doelstelling: mindset / gedragscode patiëntgerichte zorg implementeren.
 - Bestaande uit diverse deelprojecten: bv. 'stel jezelf voor', voorstelling zorgteams, patiënten zorgbord, opleiding patiëntparticipatie, ...

Focus: 'de patiënt is een mens, geen nummer' -> gepersonaliseerde zorg

Valkuil: werking van de zorg (het ziekenhuis) in vraag durven stellen.

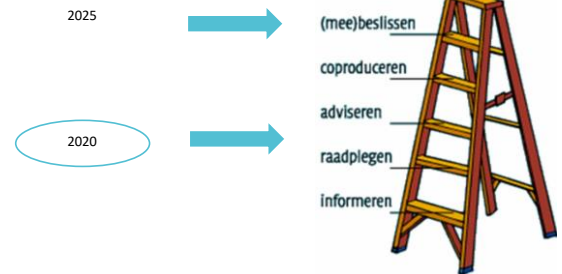


9

Toekomstplannen



Kritische blik ...



10

Take away message



• Creëren van een 'Participatie-cultuur' is een ploegsport

- Een goede ploegleiding met een duidelijke strategie
- Tijd
- Koplopers en volgers
- Afhakers en weerstand
- Verliezen en kleine successen

Maar vooral blijven doorgaan!



11