

2023

# JAAERVERSLAG



# INHOUDSOPGAVE

|  |    |
|--|----|
| VOORWOORD  | 2  |
| VOORSTELLING BELEIDSORGANEN  | 3  |
| VISIE - MISSIE - WAARDEN - STRATEGIE                                     | 6  |
| 2023 IN EEN NOTENDOP   | 8  |
| BOUWEN AAN... HET (NIEUWE) ZIEKENHUIS                                    | 11 |
| BOUWEN AAN... EEN GEÏNTEGREERD ELEKTRONISCH<br>PATIËNTENDOSSIER          | 14 |
| BOUWEN AAN... KWALITEIT EN (PATIËNT)VEILIGHEID                           | 16 |
| BOUWEN AAN... EXCELLENTE ZORG(BELEVING)                                  | 19 |
| BOUWEN AAN... MEDEWERKERS EN CULTUUR                                     | 23 |
| BOUWEN AAN... INNOVATIEVE EN DUURZAME<br>PROCESSEN                       | 26 |
| BOUWEN AAN... EEN FINANCIËEL GEZONDE<br>ORGANISATIE IN UITDAGENDE TIJDEN | 28 |
| SLOTWOORD  | 30 |

# VOORWOORD

De maskers vielen af in 2023. Inmiddels ontelbare Covid-golven later mochten we in de loop van het jaar eindelijk opnieuw onze glimlach tonen aan patiënten, bezoekers en collega's. Sindsdien kunnen we nóg beter doen waar we zo goed in zijn en ons onderscheiden van anderen: persoonlijke, warme zorg aanbieden aan onze zorgvragers.

Het voorbije jaar kwamen we als ziekenhuis ook meer dan ooit naar buiten met onze ambitieuze plannen voor de toekomst. We zijn - en blijven - een regionale organisatie, maar hebben een duidelijke en ambitieuze koers uitgezet voor de toekomst. 2023 stond voor het AZ Jan Portaels dan ook in het teken van 'bouwen'.

En dat mag je gerust letterlijk nemen. Onze nieuwbouwplannen werden (en worden) steeds concreter en tegelijkertijd bouwen we nog steeds verder aan onze huidige infrastructuur. Tegelijk bouwden we ook figuurlijk verder aan onze organisatie in tal van domeinen. Zo werd een intensief traject afgelegd richting een vernieuwde strategie, visie en missie. En werd er door het management en de teams verder vorm gegeven aan onze strategische pijlers kwaliteit en (patiënt)veiligheid, excellente zorg(beleving), medewerkers en cultuur, processen en innovatie en financieel gezond zijn en blijven.

Ook in Vilvoorde en omstreken waren er het afgelopen jaar bijzonder veel "werven" te bespeuren gaande van de wegenwerken, die onze bereikbaarheid tot de limiet hebben uitgedaagd, tot bijvoorbeeld de multiculturalisering van onze zorgregio.

In dit jaarverslag gaan we dieper in op al deze verschillende 'bouwwerven'. Wanneer je dit jaarverslag uitgelezen hebt, zal je wederom versteld staan van de hoeveelheid werk die ook het afgelopen jaar verzet is door onze medewerkers, vaak bovenop hun dagdagelijkse taken.

Het is intussen al traditie, maar ook dit jaarverslag is absoluut een ode aan al dat harde werk door al die uitmuntende collega's die zich dag in dag uit inzetten voor onze organisatie en onze zorgvragers. We hopen dat ze met dezelfde trots terugkijken op al deze realisaties.

Veel leesplezier.

Bestuur en directie



# VOORSTELLING BELEIDSORGANEN



## DIRECTIE\*

De samenstelling van het directieteam onderging enkele fundamentele wijzigingen in de loop van 2023. Eind januari verliet Thierry Freyne het ziekenhuis om een nieuwe uitdaging aan te gaan als algemeen directeur van het AZ Sint Lucas in Gent. In de viertal jaar dat hij aan het roer stond, heeft het ziekenhuis enkele belangrijke stappen gezet én de unieke kans verworven om het ziekenhuis van de toekomst te mogen en kunnen bouwen. Steeds meer slagen we erin om onze organisatie op de (zorg)kaart te plaatsen. Een weg die ook zijn opvolger, Sarah Stroo, verder wil bewandelen.

*"Ik ben het bestuur bijzonder dankbaar voor het vertrouwen en zal deze kans dan ook met beide handen vastgrijpen. Er ligt heel wat moois – en tegelijk uitdagend – in het verschieft met als absolute mijlpalen voor onze organisatie: het nieuwbouwdossier 'Hospital of the future' en de implementatie van een nieuw elektronisch patiëntendossier. In synergie met tal van andere projecten zullen we onze organisatie wapenen en klaarmaken voor de zorg van de toekomst." - Sarah Stroo.*



Sinds Sarah Stroo de positie van algemeen directeur inneemt, werd haar plaats als HR-directeur ingenomen door Mariken Minjauw. Na een succesvolle ad interim-periode werd zij in november 2023 door het bestuursorgaan aangesteld als HR-directeur.

Naast Sarah Stroo (algemeen directeur) en Mariken Minjauw (HR-directeur) maken ook dr. Véronique Fabré (medisch directeur), Yolande Daelemans (directeur patiëntenzorg) en Koen Verbruggen (financieel directeur) deel uit van het directieteam.

### SAMENSTELLING DIRECTIECOMITÉ

SARAH STROO | ALGEMEEN DIRECTEUR

DR. VÉRONIQUE FABRÉ | MEDISCH DIRECTEUR

KOEN VERBRUGGEN | DIRECTEUR FINANCIËN, IT EN FACILITAIRE DIENSTEN

YOLANDE DAELEMANS | DIRECTEUR PATIËNTENZORG

MARIKEN MINJAUW | HR DIRECTEUR

\*Samenstelling telkens per 31 december 2023

## ALGEMENE VERGADERING\*

De statutaire vergaderingen van de Algemene Vergadering vonden plaats op 12 januari en 22 juni waarop respectievelijk de begroting 2023 en de jaarrekening 2022 werden goedgekeurd.

### LEDEN:

Piet De Greef | Voorzitter

Hans Bonte

Jo De Ro

Tine Paredis

Pierre Pots

Piet Messiaen

Monsempo Ntonga Mbami

Marcel Hermans

Armand Hermans

Ingrid Fleurquin

Dr. Bart De Pauw

Dr. Evy Vandemeulebroucke

Dr. Mark Vandervorst

Dr. Veerle Delvaux

## BESTUURSORGaan\*

In 2023 gingen er 11 vergaderingen door van het Bestuursorgaan.

### LEDEN:

Piet De Greef | Voorzitter

Rudy Mattheus | Ondervoorzitter

Jacques Mevis | Ondervoorzitter

Rita Cuypers

Thomas De Mey

Ingrid Fleurquin

Armand Hermans

Dr. Dirk Maes

Lode Peeters

Pierre Pots

## MEDISCHE RAAD\*

### LEDEN:

Dr. Lieve Casteleyn | Voorzitter

Dr. Veerle Delvaux | Ondervoorzitter

Dr. Karel Demey | Secretaris

Dr. Evy Vandemeulebroucke

Dr. Bart De Pauw

Dr. Mark Vandervorst

Dr. Tom Schmitz

Dr. Els Vanhoutte

Dr. Rudy Van Bos

Dr. Joke Praet

Dr. Geert Martens

*\*Samenstelling telkens per 31 december 2023*



# VISIE - MISSIE WAARDEN - STRATEGIE



Gedurende 2023 werd er door de directie en het bestuur gebouwd aan een vernieuwde versie van de strategie en het jaaractieplan. Middels een tweedaags strategisch seminarie met directie, management- en stafleden, tijdens een avondsessie met bestuurders en artsen alsook via een wedstrijd op het intern communicatieplatform werd input verzameld die uiteindelijk zal resulteren in een aangepaste strategie die begin 2024 wordt gefinaliseerd. In afwachting bleef in 2023 de voormalige strategie van toepassing.

Concreet profileren we ons als een sterk regionaal ziekenhuis dat basis-specialistische zorg aanbiedt aan de inwoners van Vilvoorde en onze zorgregio én samenwerkt in een netwerk om hooggespecialiseerde zorg - die investeringen vergt in innovatieve medische technologie- aan zijn zorgvragers aan te bieden.

## VISIE

### **“ÉÉN TEAM, ÉÉN FAMILIE, SAMEN VOOR JOUW GEZONDHEID”**

We benadrukken het vormen van één team, één familie. Dagdagelijks gaan we met z'n allen voor de gezondheid van onze patiënten, onze zorgvragers, waarbij we de nadruk leggen op geïntegreerde zorg en kwaliteit.

## MISSIE

### **“TOEGANKELIJKE, KWALITATIEVE, VEILIGE EN WAARDEVOLLE ZORG AANBIEDEN IN ONZE REGIO”**

Naast een daadwerkelijke en snelle toegang tot de zorg, streven we ook naar financiële toegankelijkheid. We bieden dag in dag uit de best mogelijke zorg aan de hoogst mogelijke kwaliteit en veiligheid. Bovendien bieden we zorg aan die bijdraagt aan het welzijn en de gezondheid van onze zorgklanten ('waardevolle zorg').

## WAARDEN

In het kader van de strategie wordt gewerkt rond de toetsstenen respect, permanente verbetering, betrokkenheid, samenwerken en beslissen, integriteit en hoffelijkheid.

## STRATEGISCH BELEIDSPLAN

Om het strategisch beleid vorm te geven, vertrekken we vanuit verschillende perspectieven. Zo brengen we het kwaliteits- en klantenperspectief, het medewerkersperspectief, het financieel perspectief en de interne processen en innovatie samen. Hieruit vloeien verschillende strategische doelstellingen, onderverdeeld in vijf strategische pijlers: excellente zorg(geving), kwaliteit en (patiënt)veiligheid, medewerkers en cultuur, processen en innovatie en tot slot financiële gezondheid.





# 2023 IN EEN NOTENDOP





@AZJANPORTAELS

Aantal nieuwe volgers in 2023: **401**



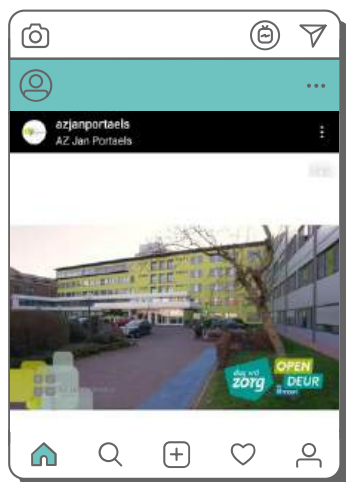
@AZJANPORTAELS

Aantal nieuwe volgers in 2023: **229**



@AZJANPORTAELS

Aantal nieuwe volgers in 2023: **49**





Aantal dagopnames

**25.037**



Aantal opnames

**10.410**



Aantal consultaties

**162.422**



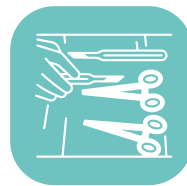
Aantal onderzoeken  
klinisch labo

**1.130.313**



Aantal onderzoeken  
radiologie

**88.626**



Aantal operaties

**9.097**



Aantal geboorten

**597**



Ambulante  
spedcontacten

**23.578**



Aantal MUG-oproepen

**727**



Aantal artsen en  
paramedici

**178**



Aantal onderzoeken medisch  
technische diensten

**67.119**



Aantal stagiaires

**352**



Aantal personeelsleden

**757**



Aantal verpleegkundigen

**335**



Aantal vrijwilligers

**69**

*Cijfers op 31 december 2023*



# BOUWEN AAN... HET (NIEUWE) ZIEKENHUIS



Vanaf 2023 evolueerde het nieuwbouwdossier in een stroomversnelling. Een eerste belangrijke deadline betrof het indienen van de omgevingsvergunning, die we eind 2023 ook effectief verkregen.

Om zo veel mogelijk informatie mee te geven aan de architecten voor het uittekenen van onze plannen, organiseerden we in de maanden maart en april verschillende werkgroepen per afdeling. Tijdens tal van interactieve workshops werden de plannen verder onder te loep genomen, aangepast en geoptimaliseerd.

Intussen werd ook een intern projectteam 'nieuwbouw' samengesteld. Directie, zorgmanagers en stafleden van de verschillende departementen komen voortaan minstens wekelijks samen om de stand van zaken in het nieuwbouwdossier te bespreken.

In juni en juli organiseerden we enkele informatiesessies waarbij we samen met geïnteresseerde collega's de nieuwbouwplannen in detail bekeken. De directie en het nieuwbouwteam beantwoordden de meest prangende vragen zoals 'Is er een aparte ingang voor personeel?' 'Is er een personeelsrestaurant?' 'Waar bevinden de kleedruimtes zich?' 'Waar zijn de vergaderruimtes en burelen?' ... Om iedereen weer helemaal up to date te brengen in het project, vonden er in oktober opnieuw dergelijke informatiesessies plaats.

Doordat enkele definitieve en noodzakelijke beslissingen vertraging opliepen, werd het voorziene kick-off event op de CAT-site van zes december 2023 vooruitgeschoven in de toekomst. Tijdens 2023 heeft het projectteam de bestekken voor de E&B-hoofdaannemer opgemaakt en in de markt geplaatst.



Ondanks de gunstige vooruitzichten op een volledig nieuw ziekenhuis in de nabije toekomst, bleven we ook het voorbije jaar verder investeren in onze huidige infrastructuur gelegen aan de Gendarmeriestraat en de Vaartstraat.

Naast het dagdagelijkse onderhoud van de gebouwen en de opfrissings- en schilderwerken maakte onze technische dienst werk van de plaatsing van nieuwe endoscopietoestellen, de plaatsing van een nieuwe labostraat, een meetplan voor het elektriciteitsverbruik, de verplaatsing van de rokershut, de vernieuwing van een deel van de luchtgroepen van de keuken, het voorzien van een buffervat voor de koeling, de testing van een track-&-trace plan, de installatie van een nieuwe ketel en brander, de aanpassing van de balie op de consultatiedienst, de plaatsing van zonnewering en extractie in de apotheek, de vernieuwing van het dak en de omheining in het Medisch Centrum Elewijt, de vernieuwing van het dak boven de stookplaats en het labo, de vernieuwing van de inoxbescherming rondom de liften, de vervanging van verlichting door energiezuinige varianten, de vernieuwing van de materniteit, de realisatie van een gloednieuwe stille ruimte, de update van de telefooncentrale, de uitrol van een volledig nieuwe monitoring op intensieve zorgen, de ingebruikname van een nieuw anesthesietoestel op het operatiekwartier,...





# BOUWEN AAN... EEN GEÏNTEGREERD ELEKTRONISCH PATIËNTENDOSSIËR



De verdere uitrol van het geïntegreerd elektronisch patiëntendossier (verder 'EPD') was, naast het dossier van de nieuwbouw, een grote uitdaging én prioriteit voor het ziekenhuis in 2023.

Eind 2022 werd reeds het startschot gegeven voor het eerste EPD-project "Admission – Discharge – Transfer", kortweg ADT. Naast de opname, het ontslag en het transfereren van patiënten in het ziekenhuis werden ook een aantal onderliggende processen op vlak van patiëntenadministratie en ICT-berichtenstromen meegenomen. In het voorjaar van 2023 organiseerde het EPD-team tal van werk- en projectgroepen met enkele key-users van de betrokken afdelingen om alle processen zo goed mogelijk in kaart te brengen. Zo verzamelden ze de nodige informatie om stapsgewijs de vertaalslag te maken naar KWS (de naam van het nieuwe EPD), zodat de overstap vlot kon verlopen.

Op zondag 25 juni 2023 was het dan zover en werd de ADT-module in gebruik genomen. Deze stuurt voortaan de patiëntenadministratie (inschrijvingen van patiënten) en patiëntenbewegingen (opnameplanning, ontslag, verplaatsing van patiënten naar andere afdelingen, enz.)

In juni werd eveneens gestart met de voorbereidingen van de volgende module in de EPD-uitrol, namelijk de "medische dossiervoering", die voorzien is om in juni 2024 live te gaan.



Midden september 2023 werd het gebruik van het afsprakenprogramma Hospiview gefaseerd stopgezet. Vanaf dan werken we met de afsprakenagenda's in KWS en dit zowel intern (eigen medewerkers en zorgprofessionals die afspraken boeken) als extern (patiënten die online afspraken boeken via mynexuzhealth).



Concreet betekent dit dat het AZ Jan Portaels voortaan digitaal toegankelijk is voor patiënten en zorgverstrekkers uit de eerste lijn via respectievelijk mynexuzhealth en nexuzhealthconsult.

Via de website of de smartphone applicatie kunnen patiënten sinds het najaar van 2023 zelf hun afspraak boeken of hun facturen raadplegen en betalen. Gaandeweg zal er nog meer informatie terug te vinden zijn zoals medische verslagen, vragenlijsten, e.d.

**Scan de QR-code of installeer de mynexuzhealth-app via Google Play of de App Store**







# BOUWEN AAN... KWALITEIT EN (PATIËNT)VEILIGHEID



Als organisatie dragen we permanent verbeteren hoog in het vaandel. Ook in 2023 bleef kwaliteit dan ook dé topprioriteit die we met z'n allen dagdagelijks nastreven.

Na de externe Qualicor-audit, die plaatsvond in oktober 2022, kregen we, naast enkele uitdagingen, vooral heel wat mooie complimenten. Dit was slechts het begin van ons accreditatietraject dat in totaal drie externe toetsingen op vijf jaar zal betekenen. In mei 2024 zal de eerste van de drie vervolgaudits doorgaan. We zullen die gelegenheden telkens benutten om met fierheid te tonen wie we zijn en wat we dagdagelijks doen.

In 2023 werden ook tal van grote en kleinere initiatieven uitgerold. Zo startte het jaar met de invulling van de functie "verantwoordelijke documentbeheer". Voortaan staan alle documenten goed en wel in SharePoint en werken we eraan om ze nog beter vindbaar te maken. Het is een digitale bibliotheek van documenten (procedures, instructies, formulieren etc.) die voor iedere medewerker beschikbaar moeten zijn. Door op een eenvoudige en snelle manier toegang te hebben tot de meest recente informatie en afspraken bieden we collega's een houvast bij het verlenen van veilige zorg en bij het efficiënt organiseren van hun dagelijkse werking. Met SharePoint willen we ook voorkomen dat verouderde papieren versies van procedures, werkinstructies in omloop blijven.

Nog meer goed nieuws aan het begin van 2023! Het AZ Jan Portaels is opgenomen in de Newsweek-ranglijst van de beste ziekenhuizen ter wereld. Deze rangschikking, opgesteld door het Amerikaanse tijdschrift Newsweek in samenwerking met het bedrijf Statista, selecteert ziekenhuizen op basis van verschillende pijlers zoals innovatie, onderzoek, digitale technologie,... Ons ziekenhuis bekleedt plaats 29 in de lijst op een totaal van ongeveer 100 Belgische ziekenhuizen.

In mei 2023 werd, onder impuls van team kwaliteit, het klassieke EWS-systeem vervangen door een nieuw en meer 'up to date' scoresysteem, namelijk NEWS (National Early Warning Scoresystem). Dit met het oog op een vroegtijdige detectie en reactie op de klinische achteruitgang bij volwassen gehospitaliseerde patiënten. NEWS baseert zich bijvoorbeeld op zes vitale parameters en de aanwezigheid van zuurstof. De bekomen score bepaalt het aangewezen actieprotocol dat door de betrokken zorgprofessionals dient gevolgd te worden.

Vanaf oktober 2023 gingen er opnieuw regelmatig interne auditteams op pad. Deze enthousiaste collega's voeren gedurende een hele dag verschillende observaties uit en hebben gesprekken met collega's van verschillende afdelingen. Op basis van de bevindingen van het interne auditorenteam krijgt de betrokken afdeling een auditrapport op basis waarvan ze hun werking verder kunnen blijven verbeteren.



In november 2023 organiseerden we voor de laatste maal een 'week van de patiëntveiligheid'. Vanaf 2024 zal deze campagneweek samengaan met de Global World Patient Safety day (WHO) op 17 september. Voor de campagne van 2023 werd gekozen voor een ludieke digitale postercampagne omtrent vier veiligheidstopics.



Voor de laatste dag stak team kwaliteit een heuse digitale quiz in elkaar. Maar liefst 12 respondenten behaalden een mooie score van 100%. Het team van de revalidatieafdeling werd als winnende dienst weerhouden omwille van het meeste deelnemers met de hoogste score. Zij ontvingen hiervoor een mooie beloning!

Eind 2023 legde een vernieuwd team kwaliteit de bouwstenen voor een duidelijke missie, visie en strategie op vlak van kwaliteit en (patiënt)veiligheid. Zo luidt hun missie voortaan: "Wij willen alle medewerkers binnen AZJP ontzorgen zodat zij een ontzorgende totaalzorg kunnen geven aan de belangrijkste partner, onze patiënt."





# BOUWEN AAN... EXCELLENTE ZORG(BELEVING)



Het inzetten op de uitzonderlijke beleving van onze zorgvragers gaat hand in hand met de verdere optimalisatie van de doorstroming en verzorging door het in kaart brengen en verbeteren van onze patiëntenflows enerzijds en het uitbreiden van het aanbod multidisciplinaire zorg anderzijds. Excellente zorg zit hem evenzeer in de kleine dingen die we doen voor en met onze patiënten. Zo werden onze patiënten op Valentijnsdag verwend met een liefdevol dessertje.



Sinds 15 mei zijn de collega's van het operatiekwartier gestart met het postoperatief uitdelen van waterijsjes, zowel de gewone variant als een suiker- en allergeenvrije vegan variant. Dit heeft voor de patiënten voordelen zoals het verminderen van het honger gevoel, het wegnemen van de slechte smaak en droge mond, een lagere nood aan meer comfort en een hogere patiënttevredenheid. Het wordt aangeboden aan alle leeftijdscategorieën en patiënten die op recovery verblijven.

Evenzeer zetten we binnen excellente zorg in op het psychisch welzijn van onze patiënten en hun naasten. Zo namen de collega's van de levensbeschouwelijke zorg en het palliatief support team het initiatief tot het samenstellen van troostzakjes met o.a. een poppetje, kaarsje, kleurpotloden, steentje, schrift, kaartje, hartje, vriendschapsbandje en een boekje aangepast aan de leeftijd van het kind. De troostzakjes worden telkens op maat samengesteld in functie van de noden en interesses van het kind. Op deze manier willen we als ziekenhuis kinderen en jongeren die verlies meemaken ondersteunen.



Midden juli 2023 mocht diezelfde levensbeschouwelijke dienst de nieuwe stille ruimte plechtig openen. Zowel patiënten, bezoekers als medewerkers kunnen er terecht om even op adem te komen of een moment van reflectie in te lassen in de hectiek van de dag.

Later op het jaar was het dan, intussen traditiegetrouw, de beurt aan onze oncologie-patiënten om verwend te worden n.a.v. de Dag tegen Kanker. Dit jaar werd een heuse bake-off (met proeverij) georganiseerd, net als ontspannende zorgmassages.



Tot de kleine dingen die toch net dat tikkeltje extra geven aan onze zorg- en dienstverlening rekenen we zeker ook het jaarlijkse bezoek van de Sint en zijn pieten aan de kindjes op pediatrie. Hij is er ook als de kippen bij om onze allerkleinsten op materniteit te verwennen op hun eerste sinterklaas-dagje.



Om dat beetje extra te kunnen doen voor onze patiënten, is het belangrijk te weten hoe zij onze zorg ervaren: wat loopt goed, wat kan beter? Het doel is om informatie te verkrijgen die ons zal helpen om onze sterke punten maar ook onze verbeterpunten te identificeren. Vaak gaat het hierbij om kleine dingen die de eerste indruk bepalen en cruciaal zijn in de beoordeling. Daarom organiseert onze Patient Experience Officer het hele jaar door patiënttevredenheidsenquêtes. Doorheen 2023 werden deze allemaal gedigitaliseerd. De digitale enquête wordt de dag na het ziekenhuisbezoek per e-mail aan de patiënten verstuurd. De resultaten worden gebruikt om onze dienstverlening te evalueren: van boeking tot afspraak, wachttijden, inhoud van de zorg, vriendelijkheid, respect voor privacy en professionaliteit, maar ook de redenen waarom ze als patiënt voor het AZ Jan Portaels kozen.

Daarnaast namen we, naar jaarlijkse gewoonte, ook deel aan de bevestigingen van de "Vlaamse PatiëntenPeiling".



Vanuit de patient experience officer werd er, onder meer op basis van de informatie uit de patiënttevredenheidsbevestigingen, eind 2023 het initiatief gestart voor een 'warm welkom' campagne. Voor die campagne laten we onze medewerkers teruggaan naar de kern van waarom ze ooit voor de zorg hebben gekozen: voor de vertrouwensband met de patiënten en om hen bij te staan en te helpen wanneer ze hulp nodig hebben. Het lijkt vanzelfsprekend dat we onszelf voorstellen, maar soms vergeten we het door tijdgebrek of omdat we al bezig zijn met de volgende taak op ons lijstje. Toch is het zetten van deze kleine stap om jezelf voor te stellen van onschatbare waarde. Het brengt de zorgvrager en zorgverlener dicht bij elkaar en het heeft een grote impact op de relatie, het vertrouwen dat we met hen opbouwen.

Ook het verwijzersprogramma werd bijgevolg met veel enthousiasme verder uitgerold in 2023. Na enkele verschuivingen is Tim Spinnael sinds midden juni 2023 aangesteld als coördinator verwijzers en hét aanspreekpunt voor huisartsen en andere zorgpartners. Het doel van deze samenwerking met de collega's van de eerstelijnszorg is het blijvend verbeteren van onze excellente zorg. Gedurende 2023 werden niet minder dan zeven Portaelia georganiseerd. Deze avonden richten zich tot onze verwijzers en zetten telkens een bepaald specialisme in de kijker. Dit jaar was het de beurt aan oncologie, vaatheelkunde, reumatologie, orthopedie, pediatrie, cardiologie en urologie.

Tot slot verdient ook onze succesvolle opendeurdag een vermelding onder de rubriek excellente zorg(beleving). Op zondag 17 maart 2023 was het eindelijk zover en gooiden we de deuren van het ziekenhuis nog eens open voor familieleden, burens, geïnteresseerden,... Bezoekers konden een unieke blik achter de schermen van ons ziekenhuis krijgen tijdens de opendeurdag n.a.v. de Dag van de Zorg. We mochten maar liefst 605 tevreden en enthousiaste bezoekers verwelkomen! Kortom, een groot succes!





# BOUWEN AAN... MEDEWERKERS EN CULTUUR



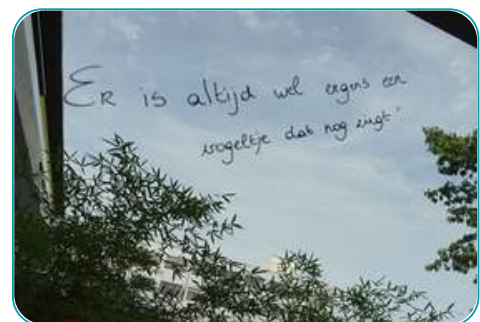


Als doelstellingen voor medewerkers en cultuur weerhielden we in het jaaractieplan 2023 o.a. de opmaak en implementatie van een nieuw organogram binnen het departement patiëntenzorg, het toepassen van performance management doorheen de organisatie, het bevorderen van de autonomie van medewerkers en de creatie van een aangename werkomgeving.

In 2023 werkten de HR-collega's verder aan het onboardingstraject. Omdat studenten de toekomst zijn, hechten we als organisatie veel belang aan een kwaliteitsvolle ontvangst en stageinvulling. Voortaan krijgt elke stagiair die opstart in het ziekenhuis een persoonlijk onthaal, een gepersonaliseerde badge en een persoonlijke opvolging tijdens en na de stage. Ook de inscholing van onze nieuwe medewerkers krijgt steeds meer vorm. Zo is er naast de uitgebreide onboarding met een rondleiding, ook een e-learning waarbij meteen enkele van onze belangrijkste applicaties getest worden (Spencer, Eblox HR, ...). Eens zij starten op hun afdeling, neemt de leidinggevende het over. Leren en werken vallen in de eerste maanden samen. Kennis delen en vertrouwd raken met nieuwe procedures, materialen en toestellen staan hierbij centraal. Gedurende de eerste maanden wordt ook nog een formele welkomstdag ingepland alsook een dagopleiding voor nieuwe (zorg)medewerkers.

Ook voor de (nieuwe) leidinggevenden werd een aanbod uitgewerkt. Zo ging het opleidingstraject voor nieuwe leidinggevenden van start waarbij er zowel aandacht gegeven wordt aan kennisopbouw rond de verschillende HR-tools maar ook gewerkt wordt rond de visie, missie en waarden van het ziekenhuis, het geven van feedback aan medewerkers, het voeren van groeigesprekken, het correct omgaan met (langdurig) zieken in het kader van het aanwezigheidsbeleid, e.d..

Tevens werd extra aandacht gespendeerd aan het thema "veerkracht" door dit in te bouwen in de jaarlijkse dagopleiding. Hierdoor was er een breed bereik. Dit werd ook zeer positief onthaald door de deelnemers zelf. Onder deze noemer werd door de werkgroep psychosociaal welzijn het initiatief genomen om deel te nemen aan de raamspreukenactie in het kader van de 10-daagse van de Geestelijke Gezondheidszorg.



Tot slot kunnen we binnen het luikje van learning en development ook met fierheid mededelen dat 33 collega's mede dankzij de steun van het ziekenhuis een langdurige opleiding met succes beëindigd hebben.

Ook het thema "talent" werd verder uitgewerkt door o.a. enerzijds een verantwoordelijke rekrutering en selectie aan te stellen met focus op externe rekrutering, employer branding, opmaak en beheer van functieprofielen en vacatures en anderzijds een HR-adviseur functie te ontplooiën met een focus op interne mobiliteit en retentie van medewerkers.

Binnen de strategische pijler medewerkers en cultuur verdienen zeker ook de afdelingsbezoeken van de directieleden een eervolle vermelding. Sinds begin maart 2023 bezochten de directieleden vele afdelingen en diensten binnen het ziekenhuis. In eerste instantie namen ze dit initiatief om het vernieuwde directieteam voor te stellen en al onze AZJP-collega's beter te leren kennen. Tegelijk trachtten ze ook beter te begrijpen wat er écht leeft op de werkvloer, wat de bezorgdheden en successen zijn.



Tegelijk worden er heel wat “extra's” aangeboden aan het personeel, bv. vanuit de werkgroep mobiliteit. Zo konden collega's in het voorjaar van 2023 gedurende drie weken een elektrische fiets uittesten, een project in samenwerking met de provincie Vlaams-Brabant. Ook werd een heuse lockerkast geïnstalleerd in de fietsenstalling zodat onze fietsende collega's voortaan veilig en wel hun fietsbatterij kunnen opladen. Als kers op de taart werd de fietsenstalling uitgebreid met een nieuw fietsrek.

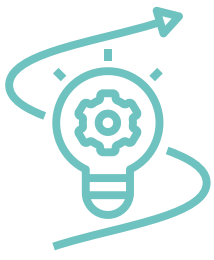
Onder de noemer medewerkers en cultuur mogen we zeker ook onze personeelsevenementen niet vergeten. Als alternatief voor de traditionele nieuwjaarsreceptie organiseerden we in 2023 een wintermarkt. Met live-muziek op de achtergrond konden collega's met een heerlijke hamburger, soep of alcoholvrije Glühwein zich letterlijk en figuurlijk opwarmen.



Na nog een dag van de zorg-attentie en Paas-lekkers belandden we al snel in warme zomerse temperaturen. Ook dan denken we aan onze medewerkers en zorgden we voor de nodige verkoeling door het aanbieden van lekker ijsjes van de crèmekar!

De fijne zomerperiode sloten we af in stijl op ons black & white personeelsfeest. Richting het jaareinde werden de collega's verrast met een doos vol snoepgoed en lekkers, door de Sint en zijn pieten geleverd op de afdeling. Een 100-tal kindjes van onze AZJP-medewerkers konden op zondag 10 december de Sint uitwuiwen tijdens het jaarlijkse sinterklaasfeest.





# BOUWEN AAN... INNOVATIEVE EN DUURZAME PROCESSEN



Met deze strategische pijler willen we ons wapenen voor de toekomst. Zo trachten we onze technologie aan te passen aan de huidige én toekomstige ontwikkelingen. Het is binnen deze pijler dat onze twee grootste uitdagingen, het realiseren van de nieuwbouw enerzijds en het uitrollen van een geïntegreerd elektronisch patiëntendossier anderzijds, vorm krijgen. Gelet op hun omvang en impact op de organisatie werden ze eerder als apart topic in de spotlights gezet.

Met oog op deze digitale transformatie, de transitie naar de nieuwbouw en de implementatie van nieuwe technologieën wordt innovatie een speerpunt in de strategie van onze organisatie richting het “gezondheidshuis van de toekomst”. Sinds 1 november heeft het ziekenhuis er dan ook voor gekozen om de functie van innovatiemanager in te vullen. Deze innovatiemanager zal instaan voor het bevorderen van de innovatie binnen onze organisatie en een (toekomstig) kernteam innovatie trekken. Samenwerking tussen afdelingen en functies is hierbij cruciaal om innovatieve ideeën te bedenken en (technologische) oplossingen te verkennen. De bedoeling is om een innovatiestrategie voor onze organisatie uit te werken, op zoek te gaan naar verbetermogelijkheden en deze te vertalen naar de werkvloer. Innovatie kan je gerust ruimer interpreteren dan enkel (medisch) technologische ontwikkelingen of “Artificiële Intelligentie”. Het gaat ook over het vereenvoudigen van werkprocessen die de werking van de dienst of de uitoefening van de job zouden kunnen vergemakkelijken.

Tegelijk nemen we onze verantwoordelijkheid op rond duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen.

In 2022 lanceerden we n.a.v. de energiecrisis een eerste maal een ziekenhuisbrede energiecampagne. Naast het op regelmatige basis delen van energietips, realiseerden we enkele energiebesparende investeringen én voerden we een heuse verhuisbeweging door van campus Vaartstraat naar campus Gendarmeriestraat. Op de site aan de Vaartstraat daalde het gasverbruik met 10% t.o.v. een vergelijkbaar klimaat een jaar eerder. Op de site aan de Gendarmeriestraat daalde het gasverbruik zelfs met 11% t.o.v. een vergelijkbaar klimaat een jaar eerder. Ook het elektriciteitsverbruik nam op deze site af met 3% t.o.v. het vorige jaar. Deze dalende cijfers zijn te danken aan de plaatsing van een nieuwe verwarmingsketel en het aanpassen van de temperatuurinstelling zowel op de kamers als in het gebouwen-beheersysteem.

Eind 2023 werd het startschot gegeven van de werkgroep duurzaamheid die in 2024 enkele duurzaamheidsacties zal realiseren.



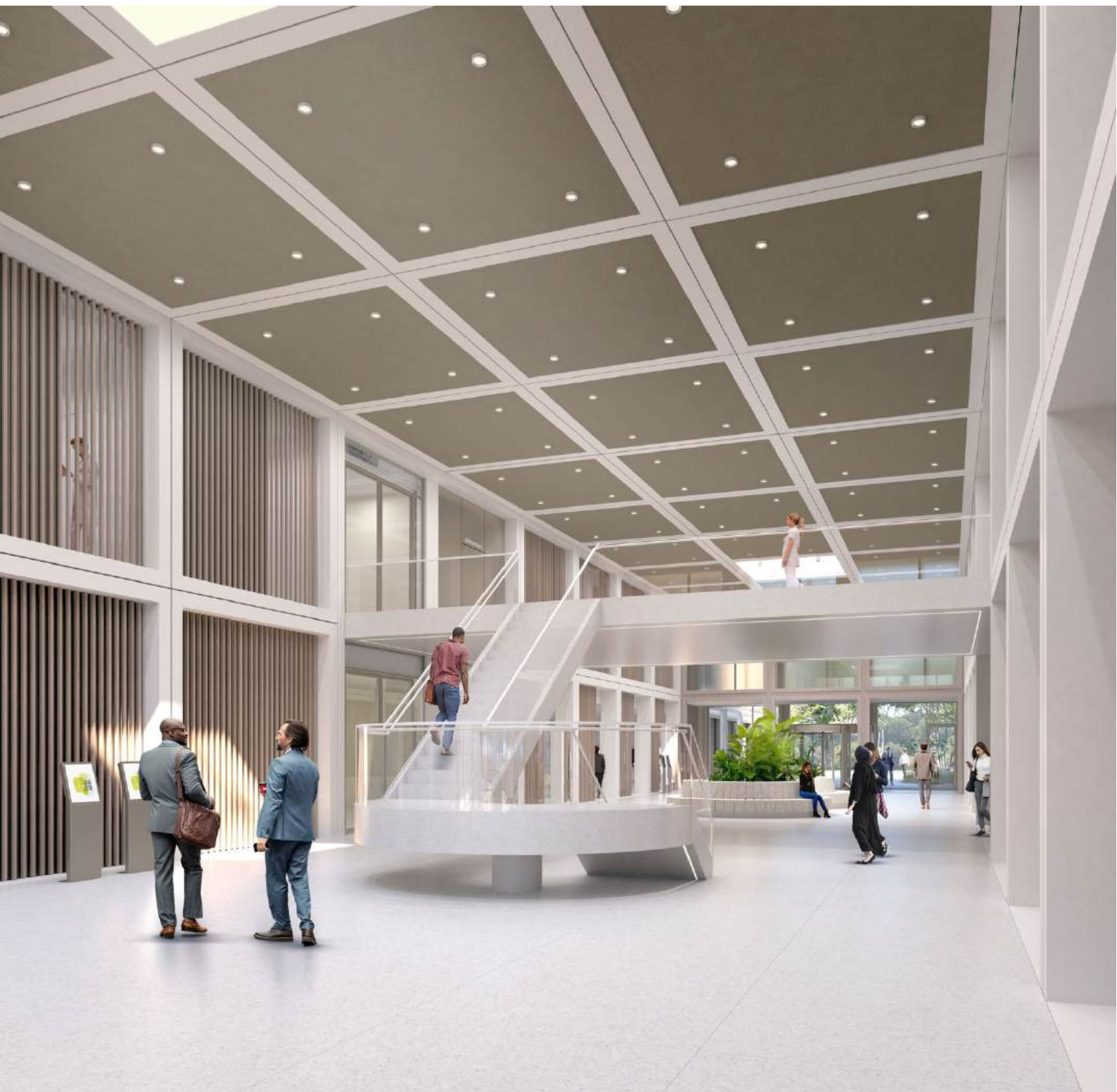


# BOUWEN AAN... EEN FINANCIËEL GEZONDE ORGANISATIE



De nasleep van de Covid-pandemie en vele veranderingen in regelgeving en financiering hebben ons als organisatie ook op financieel vlak uitgedaagd in 2023.

Ondanks deze omstandigheden zijn wij trots te kunnen melden dat ons ziekenhuis erin geslaagd is om financieel gezond te blijven. Door middel van efficiënte kostenbeheersing, doelgerichte investeringen en het optimaliseren van onze operationele processen, slagen we erin om onze kwaliteit van zorg- en dienstverlening te handhaven, ook in financieel uitdagende tijden. Hierdoor kunnen we ook in de toekomst verder blijven investeren, niet in het minst in de bouw van ons gloednieuwe ziekenhuis.



# SLOTWOORD

2023 was een periode vol uitdagingen en kansen, waarin we als organisatie zowel ambitie als veerkracht hebben getoond. De inzet en toewijding van net geen duizend medewerkers heeft ertoe geleid dat we opnieuw heel wat mooie projecten hebben kunnen realiseren. We zijn immens trots en dankbaar voor de passie en het doorzettingsvermogen van ieder van hen.

Tegelijk wensen we ook onze patiënten en hun families te danken voor het vertrouwen in onze zorg- en dienstverlening. Dankzij dit vertrouwen kunnen wij als ziekenhuis blijven groeien en investeren om in de toekomst nóg betere zorg aan te bieden.

Ook onze zorgpartners verdienen een eervolle vermelding in dit slotwoord. Meer dan ooit evolueren we naar een geïntegreerd zorglandschap over de grenzen van 1e, 2e en 3e lijn heen. We zijn ook hen dankbaar om samen met ons de uitdagingen die voor ons liggen aan te gaan.

Het komende jaar brengt ongetwijfeld opnieuw uitdagingen en kansen met zich mee. We herinneren er graag aan dat je niet hoeft te wachten tot het volgende jaarverslag om hiervan kennis te nemen. Je kan immers al onze realisaties en ontwikkelingen op de voet kan volgen via onze website en social media-kanalen. Tot binnenkort!



@AZJANPORTAELS



@AZJANPORTAELS



@AZJANPORTAELS



WWW.AZJANPORTAELS.BE



JOBS.AZJP.BE



# JAARVERSLAG 2023

Versie 07.06.2024

Foto's en illustraties:

Communicatiedienst AZJP

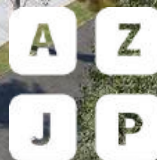
V.u.: Sarah Stroo, Algemeen directeur

Maatschappelijke zetel:

Gendarmeriestraat 65, 1800 Vilvoorde

RPR 0267 386 438 | Erkenningsnummer 204

[www.azjanportaels.be](http://www.azjanportaels.be) | [info@azjanportaels.be](mailto:info@azjanportaels.be)



**AZ JAN PORTAELS**  
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde