

**Az Damiaan wil zich verder ontwikkelen tot een ziekenhuis waar de patiënt zich welkom voelt, en waar hij of zij uitstekende diagnostiek, excellente behandeling en oprechte zorg krijgt. Zorg waarbij hij of zij maximale dienstverlening ervaart. Wij willen een ziekenhuis zijn waar de behoeften van de patiënt onze uitgangspunten zijn en waar kwalitatief hoogwaardige zorg snel toegankelijk is.**

**Met het beleidsplan 2019 - 2023 willen we onze visie 'Samen met u voor de beste zorg' blijven waarmaken. Zeven kerndoelstellingen vormen het kader waarbinnen we de toekomst tegemoet gaan.**

### ONZE UITDAGINGEN VOOR DE TOEKOMST

Het beleidsplan 2019 – 2023 wil een houvast bieden bij het aangaan van de uitdagingen waarmee we in de toekomst meer en meer zullen worden geconfronteerd. Hierbij denken we onder meer aan de volgende aspecten:

- Door de sterk vergrijzende bevolking stevenen we af op een stijgend aanbod aan oudere patiënten met multipathologie en dikwijls met chronische aandoeningen. Daarnaast is onze patiëntenpopulatie meer en meer multicultureel met een verschillende taal, geloof, cultuur. Daarenboven zien we een stijgende kansarmoede.
- Een andere uitdaging is het interdisciplinair samenwerken in team binnen de zorginstelling maar ook het samenwerken in netwerken over de grenzen heen van de betrokken zorgactoren (= transmurale zorg). Hierbij verwacht men ook dat patiëntgerelateerde informatie ter beschikking wordt gesteld van alle betrokken zorgprofessionals via een veilig, volledig en toegankelijk elektronisch patiëntendossier.
- De impact van de technologische evoluties op de medische praktijk en de zorg wordt steeds groter. Denken we maar aan genoomsequencing, immunotherapie, robotisering, telegeneeskunde, miniaturisering van chips, big data en personalized 3D-printing, etc.
- De gezondheidszorg maakt een shift van curatief naar preventief terwijl er ook een trend is naar steeds meer privatisering en commercialisering van de geneeskunde.
- Er is een toenemende tendens naar publieke verantwoording over de zorgkwaliteit en tenslotte moeten efficiëntiewinsten behaald worden door o.m. samenwerking om zodoende krimpende budgetten op te vangen.

### HET DNA VAN AZ DAMIAAN

De organisatie is gegroeid vanuit de christelijke traditie van liefdevolle zorg voor zieken en zwakken, en weerspiegelt de waarden van de stichtende congregaties van de Zusters Dominicanessen en de Zwartzusters van Bethel.

Az Damiaan is een waardegedreven sociale onderneming. De beschikbare (overheids)middelen worden geïnvesteerd in kwaliteitsvolle, toegankelijke zorg voor iedereen. De inzet van een dynamische groep gedreven artsen en medewerkers maakt hierbij het verschil.

## KERNDOELSTELLINGEN

### 1. UITBOUW VAN EEN AANTREKKELIJK ZORGAANBOD

Gedreven en bekwame artsen vormen de basis van een goed zorgaanbod. In de voorbije jaren konden diverse disciplines zich versterken met bijzonder competente artsen. Az Damiaan wil het artsenkader verder bestendigen en uitbreiden; dit alles kaderend in een medisch beleidsplan.

In de uitbreiding van het zorgaanbod en het introduceren van nieuwe technologieën en behandelmethodes liggen nog heel wat opportuniteiten. In een snel veranderende medische omgeving is het belangrijk mee te blijven met de nieuwste technieken en daartoe ook de nodige erkenningen te krijgen, zodat we ons kunnen blijven meten met de top van de Belgische gezondheidszorg. In alle activiteiten zetten we kwaliteit en patiëntveiligheid voorop.

Az Damiaan is een partner in het ziekenhuisnetwerk KOM. Het uitbouwen van samenwerkingsverbanden met andere actoren in de gezondheidszorg uit de regio is noodzakelijk om efficiënt te kunnen omgaan met de beschikbare middelen en de hoogste kwaliteit te kunnen aanbieden aan de patiënt. Het versterken van de samenwerking met universiteiten en scholen is onontbeerlijk om de kwaliteit van zorg stelselmatig verder te verbeteren. Huisartsen en paramedici vormen belangrijke partners en ook met de andere eerstelijnsvoorzieningen onderhouden we goede contacten.

### 2. KWALITEIT UITSTRALEN

“Kwaliteit start bij de collega met de juiste competenties die binnen een positieve en open cultuur zich inzet voor elke patiënt van Az Damiaan”.

We streven naar een proces van permanente kwaliteitsborging voor alle zorgverstrekkende en ondersteunende diensten. Daarin past onder meer het behalen van een ziekenhuisbrede kwaliteitsheraccreditatie.

Elk departementen heeft een departementaal beleidsplan dat systematisch opgevolgd wordt volgens een goedgekeurde beleidscyclus. Daarin wordt onder meer de kwaliteit van de dienstverlening vastgelegd. Kwaliteit is trouwens geen gevoel maar wordt gestaafd. Interne audits vormen een onafhankelijke bron van kwaliteitsverbetering. De kwaliteitscontroles en risicoanalyses vormen de basis van inzicht en vooruitgang.

We willen onze kwaliteit zichtbaar maken via het hanteren van KPI's, een set van relevante kritische performantie indicatoren, waarmee we onze kwaliteitsverbeteringen in kaart kunnen brengen en opvolgen. Hiermee komen we tegemoet aan de verwachtingen van de overheden en burgers naar meer transparantie en maatschappelijke verantwoording inzake de aangeboden zorg.

Een belangrijke toegangspoort in het ziekenhuis is de dienst Spoedgevallen. Daar willen we het specifieke beleidsplan uitrollen, dat werd ingewerkt om een efficiënte en kwaliteitsvolle dienstverlening te verzekeren.

Andere kwaliteitsprojecten zijn het uitbreiden van de klinische paden met ook een transmurale component, het zichtbaar maken van de rol die gespecialiseerde verpleegkundigen bijdragen in de klinische- en zorgkwaliteit, etc.

### 3. GEPASTE DIENSTVERLENING

Om onze dienstverlening maximaal af te stemmen op de behoeften van de patiënten worden patiënttevredenheidsmetingen uitgevoerd en worden hieraan concrete acties gekoppeld. Zo willen we onze sterke punten bestendigen en de aspecten, die extra aandacht vereisen, verbeteren.

We willen (financieel) toegankelijk blijven. De kostprijs van ingrepen en onderzoeken worden transparant gecommuniceerd via o.m. een prijssimulator, die we up-to-date houden.

Overall in het ziekenhuis willen wij de patiënten en bezoekers vriendelijk en empathisch begeleiden en ondersteunen. Een warm onthaal en het beperken van de wachttijden zijn belangrijke aandachtspunten. De service, houding en bejegening door onze artsen en medewerkers vormen het visitekaartje van ons ziekenhuis.

De samenwerking met - en dienstverlening aan - de huisartsen is steeds een belangrijk item geweest, dat we verder willen verankeren en uitbouwen.

#### 4. OPERATIONELE EXCELLENTIE

De JCI-heraccreditatie is een hefboom om onze processen kritisch te bestuderen en te verbeteren waar nodig. We streven naar maximale duurzaamheid als engagement naar onze organisatie en de samenleving.

We willen de verschillende investeringscycli herwerken en projecten beter plannen en prioriteren. We hebben een uniforme servicedesk voor facilitaire - en ICT-diensten en streven naar het uitwerken van een eenduidige implementatiestrategie voor procedures en staande orders. Via een goed supply chain management worden alle voorraden volledig geïdentificeerd en gereduceerd.

De verdere digitalisering (o.m. elektronisch patiëntendossier) moet binnen de beschikbare budgettaire ruimte gebeuren. Ook andere grote projecten worden strikt opgevolgd d.m.v. de project management methodologie.

In het streven naar operationele excellentie in de zorg optimaliseren we de patiëntenstromen. Het opname- en ontslagbeleid wordt heruitgetekend, vermijdbare opnames worden geïdentificeerd en waar mogelijk geëlimineerd, de ligdagen moeten verantwoord zijn, etc.

#### 5. AANTREKKELIJKE INFRASTRUCTUUR

In de vorige beleidscyclus was het voltooiën van het nieuwbouwziekenhuis de prioriteit. Tussen 2019 en 2023 willen we de ziekenhuisinfrastructuur aantrekkelijk houden voor patiënt en medewerker. We zullen de infrastructuur bijsturen in functie van toekomstige uitdagingen en ze up-to-date houden met nieuwe technologieën en technieken. Daarnaast willen we fysieke uitbreiding mogelijk maken in functie van de uitbouw van ons zorgaanbod.

Het aanschaffen maar ook blijven onderhouden en updaten van medisch materiaal en infrastructuur worden dankzij een strikt investeringsbeleid gewaarborgd.

#### 6. STRUCTUREEL FINANCIËEL GEZOND BEDRIJF

De financiële situatie van het ziekenhuis wordt strikt opgevolgd. Onze begroting is een weerspiegeling van waar we strategisch naar toe willen met Az Damiaan. Via het optimaliseren van processen en doordachte keuzes willen we de komende jaren de budgetten onder controle houden. Via een uitgekiend budgetbeheerssysteem komen we tot een budgetoptimalisatie waarbij elke uitgave verantwoord wordt. Beleidsmatig worden periodieke rapporteringen voorzien binnen een financiële commissie en aan de Raad van Bestuur.

Intussen leggen we – waar mogelijk - ook financiële reserves aan voor toekomstige projecten en wijzen we budgetten toe aan strategische doelstellingen. Om ons te wapenen voor de toekomst zullen we ons proactief voorbereiden op de nieuwe financieringswet voor ziekenhuizen. We zullen ook proactief financiële modellen uitwerken die samenwerking binnen het KOM-netwerk stimuleren en/of mogelijk maken. Binnen de Raad van Bestuur en het directiecomité worden de budgetten strikt opgevolgd en wordt er naar gestreefd om jaarlijks een begroting in evenwicht voor te leggen.

#### 7. Medewerkers MAKEN het verschil

Onze artsen, medewerkers en vrijwilligers zijn van strategisch belang voor Az Damiaan. De kwaliteit van onze zorgverlening wordt bepaald door de kwaliteit van onze mensen. Elke arts, elke medewerker en elke vrijwilliger krijgt de ruimte om persoonlijk bij te dragen tot het succes van Az Damiaan.

Via ontwikkelingsgesprekken volgen we het functioneren van de medewerkers op en worden, samen met de leidinggevende die tevens de gepaste ondersteuning krijgt, doelen vooropgesteld. Een doordacht VTO-beleid geeft elke medewerker de kans om te blijven bijscholen en zichzelf verder te professionaliseren. We dragen zorg voor een gezonde work-life balance.

Via een tweejaarlijks medewerkersonderzoek houden we de vinger aan de pols van onze organisatie. Uit de resultaten van dit onderzoek stellen we actiepunten op om tegemoet te komen aan de behoeften van onze medewerkers. We willen elke medewerker betrekken bij onze toekomstplannen en als aantrekkelijke werkgever creëren we de best mogelijke ondersteuning en begeleiding van elke betrokkene. Kortom, we zorgen voor competente medewerkers die geëngageerd zijn in de juiste functie, op het juiste moment en op de juiste manier. Hiervoor maken we gebruik van excellente HR-systemen en processen.

Intussen blijft Az Damiaan zich ook stevig positioneren op de arbeidsmarkt door de unieke troeven als aantrekkelijke werkgever creatief in de kijker te plaatsen.