DE ESSENTIE

MISSIE
VISIE
KWALITEITSVOLLE ZORG
LEIDENDE PRINCIPES
ONS DNA



MENSEN.
ANDERS
BEKEKEN

ONZELIEVEVROUW
PSYCHIATRISCH ZIEKENHUIS BRUGGE **MENSEN.ANDERS BEKEKEN**

PVT de Brugghe
Samen Leven

Het Psychiatrisch Ziekenhuis Onzelievevrouw biedt gespecialiseerde en deskundige diagnostiek, behandeling en begeleiding voor patiënten met een psychiatrische aandoening.

In nauwe samenwerking met alle betrokkenen streven we ernaar dat mensen weer op een kwaliteitsvolle manier in het leven kunnen staan.







MENSEN IN HUN KWETSBAARHEID

MENSEN IN HUN KRACHT

MENSEN IN VERBONDENHEID

MISSIE

versie januari 2022

VISIE

PZ ONZELIEVEVROUW

Het PZ Onzelievevrouw zet in op een **positieve benadering** van de patiënten en familieleden. Patiënten worden in **hun totale mens-zijn**, in al hun levensdomeinen, beschouwd.

In de behandeling focussen we ons op de **krachten en competenties** van patiënten. Iedere patiënt is **uniek** en heeft een op maat gemaakte behandeling. Deze **op maat gemaakte behandeling** komt tot stand in samenspraak met de patiënt, **het multidisciplinair team** en andere actoren die betrokken zijn. Patiënten hebben **inspraak** en worden gezien als hun eigen experten. De ervaringsdeskundigheid van patiënten en familie wordt ten volle aangewend.

Het PZ Onzelievevrouw besteedt veel aandacht aan de noden en expertise van familie. De **familie en de context** zijn het natuurlijke steunpunt van de patiënt en zijn daarom absoluut betrokken in de behandeling.

VISIE

Medewerkers zijn toegankelijk en aanspreekbaar voor patiënten en voor familie doorheen de behandeling.

De medewerkers van het ziekenhuis zijn **deskundig** en beschikken over kennis die up-to-date is. De aangeboden behandelingen zijn **specialistisch, onderbouwd en wetenschappelijk verantwoord**. Er is daarnaast ook ruimte voor **innovatie**, good practices en voor het delen van expertise. De organisatie is flexibel en wendbaar t.a.v. maatschappelijke evoluties en veranderende noden.

De zorg vanuit het PZ Onzelievevrouw is **laagdrempelig**. Continuïteit van zorg staat voorop. Breuklijnen in het traject van de patiënt worden vermeden en er wordt sterk ingezet op de afstemming van zorg.

In het PZ Onzelievevrouw zetten we ten allen tijde in op dialoog en trialoog. Daarom doen we verregaande inspanningen om **dwangmaatregelen** te **vermijden**.

In het PZ Onzelievevrouw dragen we **samenwerking** tussen de verschillende diensten en medewerkers hoog in het vaandel. Er is **respect** voor elkaars werk en taken, over departementen en over functies heen. De organisatie zorgt ervoor dat elke medewerker zo maximaal mogelijk de eigen **kernopdracht** kan opnemen.

Medewerkers van het PZ Onzelievevrouw hebben **beslissingsrecht en regelruimte** over die zaken die binnen hun teambevoegdheid vallen. De leidinggevenden stimuleren de autonomie van de medewerkers en het **nemen van initiatieven**.

Binnen het PZ Onzelievevrouw investeren we in een cultuur van **zorgzaam omgaan met elkaar**. Het ziekenhuis is een dynamische werkplek waar medewerkers uitgedaagd worden om hun volle potentie te ontplooien. **Talenten en competenties** van medewerkers worden gestimuleerd, gewaardeerd en komen op de werkvloer tot hun recht. Er is aandacht voor een goede werk-privé balans.
Er heerst een cultuur van rechtstreekse, transparante communicatie.

Het PZ Onzelievevrouw investeert in **vermaatschappelijking en het doorbreken van taboes in de geestelijke gezondheidszorg.**

Het ziekenhuis neemt een actieve rol op in het creëren van een samenhangend, **complementair aanbod geestelijke gezondheidszorg** in de regio samen met netwerkpartners.

PVT DE BRUGGHE

Het Psychiatrisch Verzorgingstehuis de Brugghe huisvest 64 bewoners met een ernstige psychiatrische aandoening, maar die een zeker evenwicht gevonden hebben in het omgaan met hun psychische kwetsbaarheid.

De bewoners blijven wel nood hebben aan een permanent steunende en regulerende begeleiding opdat hun psychisch functioneren op peil wordt gehouden.

De herstelgerichte benadering is onze basisgedachte van waaruit elke bewoner individueel bejegend wordt. We verleggen onze aandacht in ruime mate van ziekte naar gezonde mogelijkheden.

Het centraal paradigma is dan ook ‘kwaliteit van leven’. Het zich ‘thuis voelen’ is zeer belangrijk voor onze bewoners.

Ook de familie en belangrijke derden nemen een zeer belangrijke plaats in, in onze dagelijkse werking. Op deze manier proberen we voor iedere bewoner een goede ‘triade’ werking (bewoner-familie en/of belangrijke derden - hulpverlener) vorm te geven.

VISIE



KWALITEITSVOLLE ZORG

BESCHIKBAAR ZIJN VOOR WIE ONS NODIG HEEFT

We geven - in lijn met de missie van het ziekenhuis - zorg aan wie zorg nodig heeft. We vinden dat zorg tijdig moet verleend worden. We beantwoorden alle vragen zo spoedig mogelijk.
We stellen ons bereikbaar op voor patiënten, familieleden, verwijzers en netwerkpartners.
Voor patiënten die het financieel moeilijk hebben, zoeken we een geschikte oplossing.
Al onze gebouwen en lokalen zijn toegankelijk voor minder mobiele mensen.

- We waarborgen te allen tijde telefonische bereikbaarheid en proberen wachtlijsten te voorkomen of te beperken.
- We informeren helder over behandelmogelijkheden, de bereikbaarheid van hulpverleners, de kosten van een opname. Basisinformatie voor patiënten, familie en verwijzers is voldoende en gemakkelijk beschikbaar.
- Als het moeilijk wordt om de ziekenhuisfactuur te betalen, werken we samen met de patiënt een afbetalingsplan of schuldbemiddeling uit.
- We beschikken over aangepaste ruimten voor rolstoelpatiënten en diverse hulpmiddelen om de mobiliteit te bevorderen.

ER REKENING MEE HOUDEN DAT IEDEREEN UNIEK IS EN EEN EIGEN VERHAAL HEEFT

We benaderen elke patiënt als unieke persoon.
We stemmen onze zorg af op de behoeften van elke patiënt en die zijn zeer verschillend en fluctuerend in de tijd. We zien de mensen die op ons een beroep doen in hun totaliteit.

- Bij elke opname besteden we aandacht aan een warm onthaal en richten we ons op het persoonlijk verhaal van de patiënt.
- We gaan in actieve dialoog om elke patiënt goed te leren kennen.
- Persoonlijke zingeving van elke patiënt vormt voor ons een belangrijke leidraad en is dus een frequent terugkerend gespreksthema.
- We vragen actief naar de eigen wensen, voorkeuren en verlangens.
- We stellen ons open voor hun leefwereld, want een patiënt is ook ouder, partner, broer of zus, vriend of vriendin, collega …
- Om elke patiënt ten volle tot zijn recht te laten komen, houden we rekening met zijn persoonlijke situatie. Wij werken dus met individuele plannen en niet met standaardplannen.
- Ongeacht gender, herkomst of levensbeschouwing bieden wij elke patiënt aangepaste zorg.
- We zijn authentisch en betrokken in onze rol als hulpverlener.
- Onze baseline ‘mensen.anders bekeken’ brengen we dag aan dag in praktijk.

RESPECTVOL OMGAAN MET ELKAAR

Onze respectvolle houding toont zich in elk contact.
We proberen te begrijpen wat er in de patiënt en zijn context omgaat, hoe zij zich voelen en wat het gebeuren voor hen betekent.
We benadrukken dat professionelen, patiënten en families gelijkwaardige partners in de zorg zijn.

- We stellen ons altijd voor bij de eerste ontmoeting en geven eerlijk duiding bij het waarom van ons handelen.
- In houding en taalgebruik zijn we zorgvuldig (zowel mondeling als schriftelijk).
- Niets over de patiënt zonder de patiënt is ons streefdoel, maar ook als de patiënt niet aanwezig is (bv. tijdens een overdracht of interdisciplinair overleg) spreken we respectvol.
- We maken tijd vrij om empathisch te luisteren.
- We kunnen aangeven dat we niet alles begrijpen of weten.
- We zijn betrouwbaar en komen gemaakte afspraken na.
- Ook als we voor de veiligheid tussenkomen tegen de wil in van de patiënt, gebeurt dit respectvol.

IN DIALOOG GAAN MET DE PATIËNT EN ZIJN OMGEVING

Elke hulpverlener investeert maximaal in het opbouwen van een vertrouwensrelatie en een verbindende samenwerking. In het therapeutisch proces bespreken we elke stap rechtstreeks met de patiënt. Verbindend werken betekent ook het betrekken van de familie en de ruimere context.

- In de samenwerking respecteren we altijd de privacy van de patiënt en het beroepsgeheim van de hulpverlener.
- We vragen - mits toestemming van de patiënt - informatie op aan de familie en bij eerder betrokken zorg- en hulpverleners.
- We verkiezen een open en eerlijke communicatie omdat dit verbindend werkt.
- We gebruiken een aangepaste, begrijpbare taal en geven passende informatie op het juiste moment.
- In elke behandelfase overleggen we met de patiënt. We stimuleren de patiënt om zoveel mogelijk de regie in handen te houden.
- Wanneer het moeilijk gaat, maken we dit bespreekbaar met de patiënt en we zoeken samen naar oplossingen of uitwegen.
- Waar het gaat om gebroken of verbroken relaties bekijken we of herstel ervan aangewezen en mogelijk is.

GERICHT ZIJN OP HOOP EN TOEKOMST

De behandeling is gericht op een nieuw evenwicht, groei, verandering en herstel.
Een opname zien we als een tijdelijke ‘passage’.
Een hoopvol perspectief verschijnt soms pas na een moeizame en lange weg.
Erkenning van en aandacht voor het ervaren lijden zijn essentieel.

- We zoeken samen naar betekenis, uitzicht en perspectief.
- De opties zijn per persoon anders en steeds afgestemd op de hulpvraag, de zorgzwaarte, de fase in het traject, het zelfzorgvermogen en het beschikbaar zijn van een steunend familiaal of ander netwerk.
- We zetten samen stappen of stapjes op maat.
- Regelmatig staan we stil bij de doorgemaakte evolutie en dit ondersteunt ons streven naar beterschap.
- We brengen in kaart wat beterschap concreet voor elke patiënt inhoudt.
- Als hulpverleners helpen we het ervaren lijden dragelijker te maken.

AL ONZE KENNIS EN VAARDIGHEDEN DESKUNDIG INZETTEN

Deskundige zorg is voor ons altijd multidisciplinair. Onze hulpverleners gebruiken kennis en vaardigheden die up-to-date zijn.
Wij vinden dat de beste behandeling gebaseerd is op een combinatie van recente wetenschappelijke inzichten, klinische expertise en ervaringsdeskundigheid.

- Bij de rekrutering en selectie van medewerkers zorgen we voor een goede mix van disciplines conform de wettelijke bepalingen.
- Vorming en bijscholing zijn sleutelbegrippen in ons medewerkersbeleid.
- Medewerkers leren van elkaar door goed samen te werken en goede praktijken te delen.
- Om goed samen te werken in de triade (patiënt/familie/hulpverleners) organiseren we regelmatig samenspraak.
- We beschikken over de nodige expertise om aan de psychische, emotionele, sociale en spirituele behoeften te voldoen.
- We bevorderen de lichamelijke gezondheid van de patiënt (cf. belang van somatisch onderzoek, gezonde voeding, voldoende beweging, minder roken of rookstop …).
- We proberen de juiste dingen goed te doen. In de zorg vergt dit een combinatie van een goede attitude, kennis en vaardigheden.
- Deskundigheid toont zich ook in onze ontvankelijkheid voor feedback én de bereidheid om op het eigen handelen te reflecteren.

VEILIGE ZORG GEVEN

Het creëren van een veilig leefklimaat is de opdracht van iedereen. In de eerste plaats maken we dit waar op de afdelingen. Dit vraagt van teamleden en patiënten een optimale samenwerking en communicatie. Veiligheid heeft ook betrekking op de intermenselijke relaties en is ondenkbaar zonder vertrouwen.
We zetten sterk in op het respecteren van de deontologische code. Veiligheid is evenzeer een kwestie van goede infrastructuur en aangepast materieel.

- Wij zorgen samen voor duidelijke en transparante afspraken en grenzen (bv. rond agressie, middelengebruik, privacy …).
- Alleen in het belang van de patiëntveiligheid en het leefklimaat zetten we beschermingsmaatregelen doordacht en gedoseerd in.
- De dagelijkse omgang en relatie-opbouw met de patiënt verlopen strikt professioneel.
- Elke ongewenste gebeurtenis die de veiligheid van patiënten in het gedrang brengt, registreren wij in een incidentmeldsysteem. Via analyse en opvolging leren we uit fouten, sturen we bij en voorkomen we herhaling ervan.
- Voor het onderhoud van infrastructuur, de bediening en het gebruik van materieel volgen we de actuele veiligheidsrichtlijnen.



- Ongeacht de verblijfplaats streven we ernaar dat elke patiënt en zijn context een referentiepersoon of ankerfiguur hebben (bv. huisarts of psychiater, psycholoog, verpleegkundige, hulpverlener mobiel team …) om het uitgestippelde traject te ondersteunen.
- Met de betrokken zorgpartners en de patiënt zijn er afspraken gemaakt m.b.t. gedeeld beroepsgeheim zodat de nodige informatie kan gedeeld worden.
- Vervolgstappen in een traject worden tijdig en goed doorgesproken met de patiënt, de betrokken familie en externe zorg- en hulpverleners.
- Via ontslagmanagement, nabehandeling en outreach optimaliseren we een naadloze overgang.
- We beogen een goede samenwerking, communicatie en taakverdeling tussen alle diensten die bij de patiënt aan huis komen.
- Continuïteit van zorg is een vast item in de tevredenheidsbevraging bij de patiënt en zijn familie.

We stimuleren mensen met een psychische kwetsbaarheid om hun eigen zinvolle plek in de samenleving te vinden.
Onze professionele zorg vult waar nodig de eigen kracht van de patiënt en zijn omgeving aan en versterkt hun mogelijkheden om volwaardig burgerschap te realiseren.

ERVOOR ZORGEN DAT DE PATIËNT ZO LANG EN ZOVEEL MOGELIJK THUIS KAN BLIJVEN

AFSTEMMEN MET ANDEREN DIE MEE ZORG DRAGEN

De behandeling die we aanbieden verloopt naadloos van eerste contact tot nazorg.
Continuïteit maken we waar door de systematische overdracht van juiste en volledige informatie, die de patiënt volgt naar een ander team, een andere zorgsetting of medewerker(s) in de thuiszorg.

- Vanaf de opname werken we aan de opbouw en/of versterking van een ondersteunend netwerk in de vertrouwde thuisomgeving van de patiënt. Die ondersteuning is erop gericht om de patiënt zo zelfstandig en zo zelfredzaam mogelijk te laten leven.
- Waar nodig organiseren we netwerk- of ander overleg waaraan zowel de patiënt zelf als de mantelzorgers, betrokken hulpverleners en belangrijke derden deelnemen.
- Ter ondersteuning en op indicatie gaan we ook meer en meer aan huis van de mensen (cf. mobiele teams, outreach …).
- De behoeften, vragen en wensen van de patiënt vormen telkens het uitgangspunt voor de organisatie van thuisondersteuning.

DIT ALLES DOEN MET GOESTING

Onze medewerkers doen hun werk met goesting. Dit versterkt de kerntaak van het ziekenhuis, nl. uitstekende patiëntenzorg leveren. Zinvol en zelfstandig kunnen werken, inspraak, goede en aanspreekbare leidinggevenden en een evenwichtige balans tussen werk en persoonlijk leven dragen bij aan hun tevredenheid en motivatie.

- We bewerken een positief klimaat met waardering, ondersteuning, mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling, collegialiteit en goede communicatie.
- We hebben er oog voor dat in een team mensen zitten die complementair zijn en aanvullende talenten hebben.
- Wij zorgen voor een omgeving waarin medewerkers hun competenties en talenten in relatie tot hun professionele opdracht voluit kunnen ontplooien.
- Tussen elke medewerker en de direct leidinggevende vinden er verschillende ondersteunende gesprekken plaats: evaluatie-, talent- , ontwikkel-, bijsturings- en/of waarderende coachingsgesprekken.
- Vermindering van de afwezigheid van medewerkers door ziekte is een belangrijke strategie in het bestrijden van werkdruk en belasting bij de collega's. Op indicatie voeren we aanwezigheidsgesprekken.
- We peilen om de twee jaar de tevredenheid bij alle medewerkers. We gebruiken de resultaten om concrete verbeteracties op te zetten van directie- tot op teamniveau.



PZ Onzelievevrouw wil een referentieziekenhuis zijn in...

EEN POSITIEVE ATTITUDE TEN AANZIEN VAN PATIËNTEN EN HUN CONTEXT.

EEN POSITIEF WERKKLIMAAT DAT MEDEWERKERS UITDAAGT, WAARDEERT ÉN ONDERSTEUNT.

SPECIALISTISCHE ONDERBOUWDE EN WETENSCHAPPELIJKE BEHANDELVORMEN.

HET AANWENDEN VAN KRACHTEN EN COMPETENTIES VAN PATIËNTEN EN HUN CONTEXT.

CONTINUÏTEIT VAN ZORG.

HET LEVEREN VAN INSPANNINGEN VOOR HET SLECHTS UITZONDERLIJK AANWENDEN VAN DWANG.

6 LEIDENDE PRINCIPES



ONS DNA

Wij van PZ Onzelievevrouw en PVT de Brugghe prijzen ons gelukkig ons dagelijks te kunnen inzetten voor de gezondheid, het welbevinden en de kwaliteit van leven van mensen met een psychische kwetsbaarheid.

Wij doen dit niet zomaar. Onze organisaties zijn waarde gedreven: we geloven dat de wijze van omgaan met de patiënten, met hun familie en naastbetrokkenen ertoe doet; dat hoe wij als collega's met elkaar omgaan het verschil maakt.

Ten aanzien van elkaar hebben we daarom duidelijke verwachtingen die gebaseerd zijn op wat we belangrijk vinden. Dit noemen we "ons DNA".

WE HECHTEN BELANG AAN ONZE PROFESSIONELE ONTWIKKELING

- We onderhouden onze professionele competenties en we doen inspanningen om ze verder te ontwikkelen mét ondersteuning van de werkgever.
- We zijn bereid ons bij te scholen waar nodig.
- We houden de ontwikkelingen in ons vakgebied zorgvuldig bij, vooral als ze belangrijk zijn voor de dagelijkse praktijk.
- We stemmen onze professionele ontwikkeling af op de referentiekaders die het ziekenhuis hanteert.

WE ZIJN RESPECTVOL NAAR ANDEREN

- We respecteren ieders eigenheid én anders-zijn.
- We praten veel liever met elkaar dan over elkaar.
- We laten anderen in hun waarde, ook wanneer we het oneens zijn

WE KIEZEN VOOR SAMENWERKING

- We werken nauw samen – afdelingen en diensten – om de doelstellingen van de organisatie te realiseren.
- We geloven dat goede werkprestaties en een goede teamgeest hand in hand gaan: we helpen elkaar en spannen er ons voor in.
- Ieders werk of opdracht is gelijkwaardig, ongeacht de functie of de plaats in de hiërarchie.
- We delen spontaan kennis en noodzakelijke informatie met elkaar.

WE VOELEN ONS VERANT-WOORDELIJK

- We zijn respectvol en verantwoordelijk tegenover de patiënten, onze collega's en de organisatie.
- We komen onze beloftes na.
- We springen zorgvuldig om met infrastructuur, materialen, apparatuur enz.
- We melden problemen tijdig, zodat ze kunnen opgelost worden.
- We melden defecten, beschadigingen en gevaarlijke situaties.
- We gaan verspilling tegen van voedsel, energie en materialen.
- We leren uit onze fouten en geven die ruimte ook aan anderen.

WE STRALEN EEN POSITIEVE ATTITUDE UIT

- We richten ons op kansen en mogelijkheden.
- We maken elkaar een compliment als daar gelegenheid toe is.
- We lossen problemen op wanneer ze zich voordoen.
- We zien het glas eerder halfvol dan halfleeg.
- We staan open voor vernieuwing.

ONZE HOUDING IS UITNODIGEND: VRIENDELIJK, OPEN EN HELPEND

- We zijn vriendelijk en open ten aanzien van de patiënten, hun familie en al wie in contact komt met onze organisatie.
- We zorgen dat iedereen zich welkom voelt in onze organisatie.
- We bieden bezoekers spontaan onze hulp aan als dit nodig is.
- We stellen ons toegankelijk op voor vragen van patiten, familie en bezoekers.

WE ZIJN GEDREVEN

- We zetten ons in om een resultaat te behalen.
- We steken graag een tandje bij als dit de moeite waard is.
- We leggen de lat voor onszelf hoog… maar zorgen ook dat we er nog bij kunnen.
- We doen voorstellen en we nemen initiatief.

Trots op ons gouden kwaliteitslabel

Qualicor EUROPE

voor kwaliteitsvolle en veilige zorg

ONZELIEVEVROUW

PSYCHIATRISCH ZIEKENHUIS BRUGGE MENSEN.ANDERS BEKEKEN

PZ Onzelievevrouw
Koning Albert I-laan 8
8200 Brugge
www.pzonzelievevrouw.be

PVT de Brugghe

Samen Leven

PVT de Brugghe
Hoog Brabantlaan 27
8200 Brugge
www.pvtdebrugghe.be