

J A A R V E R S L A G

2 0 1 9

**MENSEN.
ANDERS
BEKEKEN**

**PSYCHIATRISCH ZIEKENHUIS
ONZELIEVEVROUW
BRUGGE
JUNI 2020**



#2019

#1

DE BEST MOGELIJKE
ZORG

#2

INVESTEREN IN
MEDEWERKERS

#3

BETROKKENHEID &
TRANSPARANTIE

#4

INFRASTRUCTUUR



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



INTRO

In dit jaarverzicht geven we de belangrijkste evoluties en realisaties van het werkjaar 2019 weer in een notendop.

Ook in 2019 waren samenwerking, continuïteit en zorg op maat sleutelwoorden binnen het PZOnzelievevrouw en het PVT de Brugghe.

Dat doen we in de eerste plaats in verbondenheid met de patiënten, hun familie en context, en verder met onze diverse partners in het brede netwerk van zorg en welzijn, met de buurt, de samenleving en de verschillende overheden. Betrokkenheid en transparantie staan hierbij centraal.

De best mogelijke zorg bieden wij op basis van onze expertise. PZ Onzelievevrouw durft hierbij te vernieuwen. We houden daarom elke dag de vinger aan de eigen pols. Indien nodig durven we evalueren en heroriënteren.

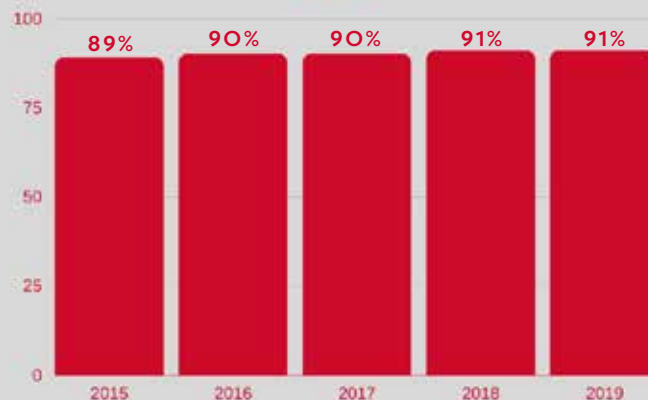
Om dit optimaal te kunnen realiseren, rekenen wij dag in dag uit op de know how van onze medewerkers. Daarom investeren wij maximaal in hun professionele ontwikkeling. We zijn er namelijk van overtuigd dat het bieden van ontwikkelkansen aan medewerkers één van de belangrijkste motivatoren is en een bron van tevredenheid met hun werksituatie.

TOTAAL AANTAL OPNAMES



GEMIDDELDE BEZETTING

in procent





#1

DE BEST
MOGELIJKE ZORG

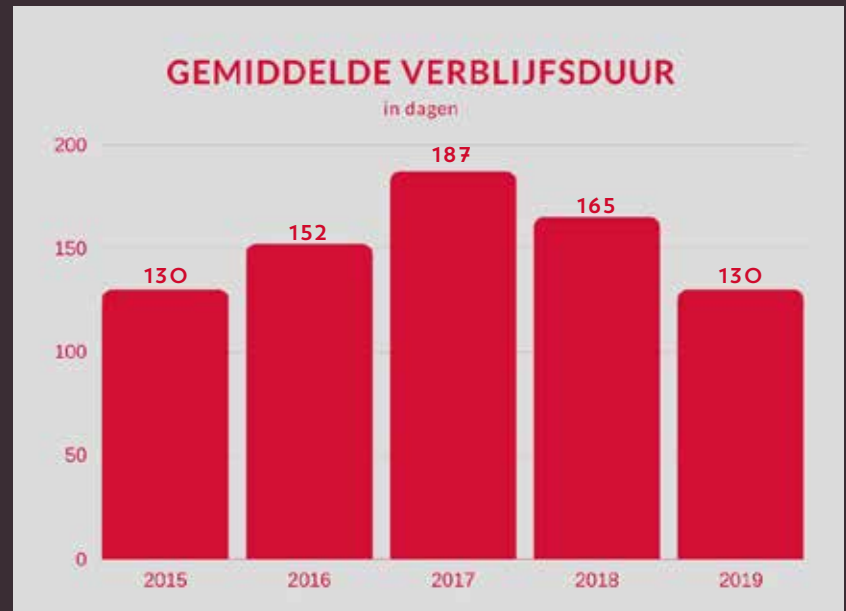
START MOBIEL CRISISTEAM OOSTENDE-VEURNE

In april 2019 ging het mobiel crisisteam voor de regio Veurne-Oostende van start. Het werkgebied van dit MCT is vrij uitgestrekt: van Bredene tot De Panne en een stukje Westhoek. Het AZ Damiaan in Oostende is de uitvalsbasis. Het MCT Oostende-Veurne is samengesteld uit medewerkers van verschillende ziekenhuizen en vult onmiskenbaar een leemte in de regio. Er wordt samengewerkt met alle actoren: psychiaters, PAAZ-diensten, maar evenzeer met PC Sint-Amandus en PZ Onzeliëevrouw. Sinds eind september 2019 kunnen ook huisartsen patiënten aanmelden.

MET ERVARING NAAR SAMENWERKING

In de geestelijke gezondheidszorg is een steeds prominentere rol weggelegd voor ervaringswerkers. De meerwaarde en complementariteit die zij bieden op basis van hun ervaring is groot. Naast de inzet van de vele vrijwillige ervaringswerkers, heeft het ziekenhuis sinds 2019 een

opgeleide, professionele ervaringswerker in dienst. Samen bundelen zij de krachten onder de noemer M.E.N.S. (Met Ervaring Naar Samenwerking). Hiermee worden de vele waardevolle initiatieven structureel verankerd en kan de stem van patiënten en ex-patiënten nog luider klinken in het beleid en op de afdelingen.



OUTREACH: OPNAMES VERKORTEN OF VERMIJDEN

Outreach kan helpen om een opname te verkorten, of om een heropname te vermijden. In 2019 gingen zes maatschappelijk werkers van het ziekenhuis aan de slag als outreach medewerkers. Zij pakken problemen van de cliënt aan in de thuiscontext. Outreach is een tijdelijk traject dat de behandeldoelstellingen verder zet die eerder tijdens de residentiële opname werden aangepakt.



SRH IN BEHANDELAANBOD OUDERENPSYCHIATRIE

Het behandelaanbod ouderenpsychiatrie verfijnde in 2019 verder de methodiek van het herstelgericht werken. Bij het 'Steunend Relationeel Handelen', kortweg SRH, zijn twee pijlers belangrijk: presentie en krachtgericht denken. De eerste pijler legt de nadruk op het luisteren naar en het meedenken met de patiënt op basis van gelijkwaardigheid. Bij de tweede pijler wordt gefocust op het totaalplaatje. De krachten in elke patiënt worden aangeboord en van daaruit worden wensen en dromen geformuleerd. Beide pijlers samen zorgen voor een veilig gevoel en hoop.



OPEN DIALOGUE IN PSYCHOSENZORG

In het behandelaanbod voor mensen met een psychose is worden de Open Dialogue technieken volop toegepast. Open Dialogue kadert in de vermaatschappelijking van de zorg. De patiënt, familieleden, de context en professionals hebben in Open Dialogue een evenwaardige stem. De methodiek nodigt uit om te luisteren naar al die invalshoeken. Omdat verschillende betrokkenen hun inbreng hebben, krijg je vaak een veelkleurig beeld vanuit diverse perspectieven. In 2019 vonden meer dan 200 Open Dialogue gesprekken plaats in de psychosenzorg.

COVIAS UIT DE STARTBLOKKEN

Begin 2019 schoot Covias uit de startblokken. Covias is een samenwerking van de mobiele behandelteams van PZ Onzeliëvrouw en PC Sint-Amandus, de vier initiatieven Beschut Wonen en het Centrum Geestelijke Gezondheidszorg. Covias biedt een meerwaarde op drie vlakken: begeleiding en behandeling, activiteit en ontmoeting en zorg voor arbeid. Eén centraal meldpunt betekent ook voor verwijzers een aanzienlijke vereenvoudiging. Ondertussen zorgen 120 Covias-medewerkers voor een 900-tal cliënten. Website: www.covias.be.

REHABILITATIEAFDELING 63 SLUIT DE DEUREN

Om de verdere expansie van de mobiele teams en de teams van Covias mogelijk te maken, was er nood aan meer personele middelen. Om deze leemte in te vullen, besliste PZ Onzeliëvrouw om afdeling 63 te sluiten.

De afdeling bood jarenlang herstelgerichte behandeling aan voor mensen met diverse psychiatrische diagnoses, met een gestabiliseerd ziektebeeld én met de intentie om zich opnieuw te vestigen in de maatschappij. De expertise en kennis rond herstelgericht werken, werd overgedragen naar alle behandelafdelingen.





INTERNE AUDITS

PZ Onzeliëvrouw streeft ernaar de kwaliteit van zorg te optimaliseren. In 2019 zat het ziekenhuis in volle voorbereiding op het halen van een accreditatie van het NIAZ (Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg) in 2020. Een onderdeel van dit nieuwe kwaliteitsbeleid is het houden van interne audits. Een 30-tal medewerkers en artsen van het ziekenhuis werden opgeleid tot interne auditor en hielden proefaudits bij hun collega's.

SAFWARDS MODEL VAN BOWERS BIJ INTENSIEVE ZORG

De afdeling voor kortdurende intensieve psychiatrische behandeling introduceerde een nieuwe benadering in de omgang tussen patiënt en hulpverlener, gebaseerd op het Safewards mode van prof. Len Bowers. Dit model gaat niet alleen uit van de houding van de patiënt, maar ook van die van de hulpverlener, waardoor conflicten op de crisisafdeling zo veel mogelijk kunnen vermeden worden.

OPVOLGING VIA INDICATORFICHES

In 2019 riep de stuurgroep kwaliteit en patiëntveiligheid indicatorfiches in het leven. Aan de hand van enkele metingen is het op deze manier mogelijk om zicht te krijgen in hoeverre nieuwe beleidsbepalingen uitgevoerd werden.

De indicatorfiches leerden ons dat in 2019 90% van onze patiënten een actueel en volledig behandelplan had. Van 97% van de patiënten hadden we de actuele en gegronde risicotaxatie voor wat betreft suicidegevaar en 98% voor het agressierisico. 89% van de medewerkers leefden alle handhygiënemaatregelen perfect na.

De bedoeling is om in de toekomst het gebruik van deze indicatorfiches uit te breiden. Zo zullen er metingen gebeuren over het beleid betreffende valpreventie, medicatiebeheer, ontslagbrieven, allergieën, enz...

HERORGANISATIE VAN HET ZORGAANBOD

De geestelijke gezondheidszorg evolueert volop naar een zorg op maat van afgeijnde doelgroepen, waarbij

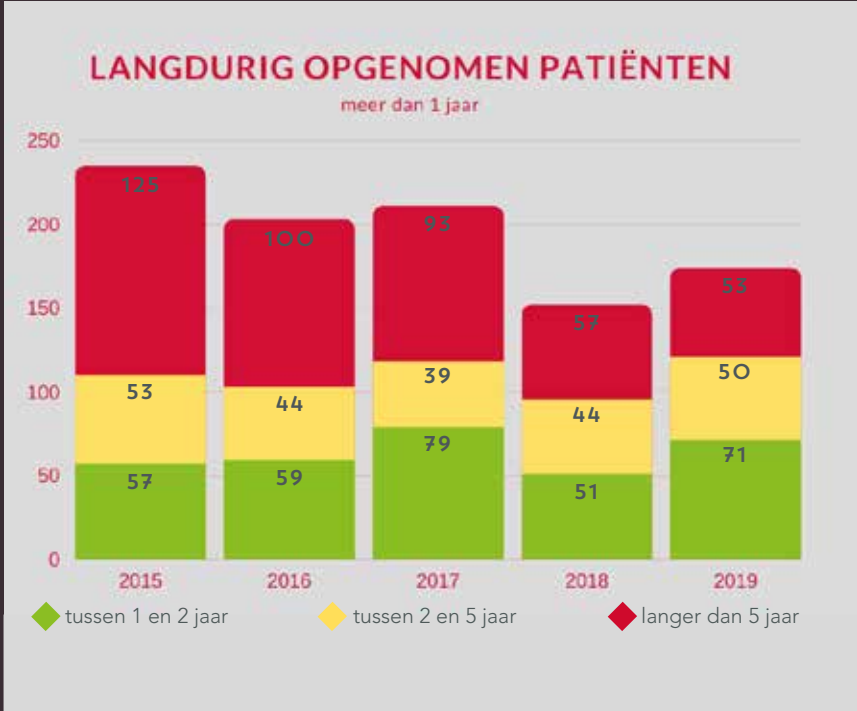
PVT VIERT 25-JARIG BESTAAN

Het Psychiatrisch Verzorgingstehuis de Brugghe vierde in 2019 het 25-jarig bestaan. Dat werd gevierd met activiteiten voor bewoners en familieleden. In het PVT wordt optimaal rekening gehouden met de doelstellingen van elke bewoner en staat de levenskwaliteit centraal, meer dan de therapeutische doelstelling. Eerder was er een update van de naam en de visie, in september werd ook een website gelanceerd www.pvtdebrugghe.be



transparantie centraal staat. In die optiek werkt PZ Onzeliëvrouw onder de noemer 'OLV.AndersBekeken' al enkele jaren aan een integraal ontwikkelingstraject met als centrale vraag: 'hoe kunnen we in de toekomst de beste zorg verlenen?'

Eén van de projecten in dat kader is de ontwikkeling van zorgprogramma's. Het voorbereidende denkwerk was in 2019 volop aan de gang. Begin december bracht de Nederlandse consultant Janet Poels enkele workshops in het ziekenhuis.



Start To Sleep



Annelies Smolders



Het boek

Start To Sleep



Online slaap

www.startto

#2

INVESTEREN IN MEDEWERKERS



WORKSHOPS ALGEMEEN WELBEVINDEN

In 2019 vonden drie workshops plaats met de nadruk lag op het algemeen welbevinden. Deze workshops werden door deelnemers als zeer inspirerend ervaren. Voor nachtverpleegkundigen organiseerde PZ Onzeliëevrouw een reeks vormingsdagen onder de noemer "Start tot Sleep". Deelnemers kregen tips en tricks om de slaap zo goed mogelijk te optimaliseren. Ook voor medewerkers van de dienst schoonmaak was er een workshop rond het welbevinden op de werkvloer. Daarnaast was er ook een vormingsaanbod voor alle medewerkers rond inzicht in stress en bijhorende stresshanteringstechnieken.

INZETTEN OP TALENTEN

In 2019 voerde PZ Onzeliëevrouw een vernieuwde ontwikkelcyclus voor medewerkers waarbij vooral ingezet wordt op de talenten van de medewerker. Deze talenten worden gedefinieerd in zgn. talentgesprekken. Op regelmatige tijdstippen vinden ook ontwikkelgesprekken plaats die gericht zijn op verdere ontwikkeling, verdieping, bijscholing en vervolmaking.

DAG VAN DE MEDEWERKER

Elk jaar in oktober, dankt de directie alle medewerkers voor hun dagelijkse inzet, betrokkenheid en deskundigheid. Ze doen dit aan de hand van een bezoekje aan de afdeling en met een gezonde attentie.

MEDEWERKERSVOORDELEN

Medewerkers van het PZ Onzeliëevrouw en bij uitbreiding de hele vzw Gezondheidszorg 'Bermhertigheid Jesu' kunnen

sinds 2019 genieten van tal van exclusieve personeelsvoordelen bij diverse regionale, nationale en internationale merken en retailers. Dit gebeurt via het platform 'Benefits at work' en aan de hand van het werk e-mailadres.

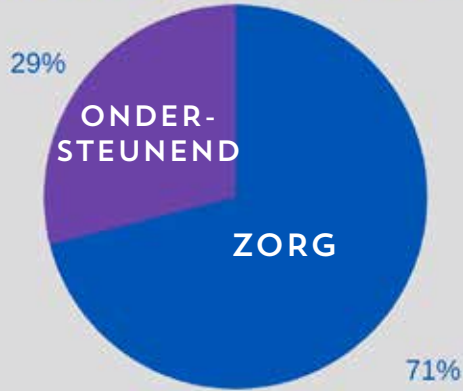
NIEUWE FINANCIËEL-FACILITAIR DIRECTEUR

Andy Herman is de nieuwe financieel-facilitair directeur van PZ Onzeliëevrouw. De 46-jarige West-Vlaming verdiende eerder zijn sporen bij B-post en De Lijn. Vanaf 4 november 2109 maakte hij de overstap naar het ziekenhuis en is het directieteam opnieuw compleet.

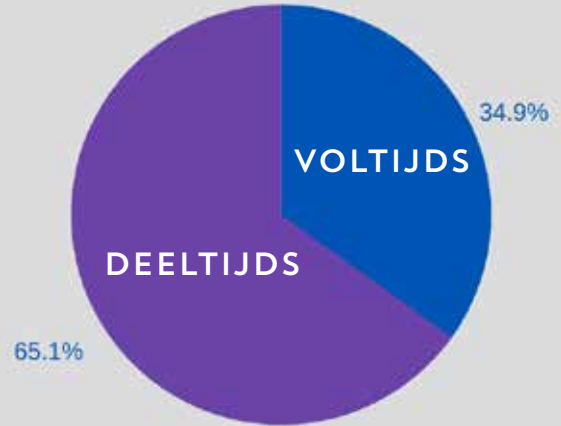
JOBSITE IN EEN NIEUW KLEEDJE

Op vlak van recrutering maakte PZ Onzeliëevrouw werk van een nieuwe jobsite, waarbij sollicitaties rechtstreeks gekoppeld worden aan het HR-softwarepakket Progreso.

AANTAL ZORGMEDEWERKERS T.O.V. ZONDERSTEUNENDE MEDEWERKERS



VERHOUDING VOLTIJDS/DEELTIJDS



AANTAL MEDEWERKERS DIE HUN FIETS LEASEN



AANTAL UREN VORMING



Totaal aantal medewerkers in PZ OnzeLieveVrouw en PVT de Brugghe: 572

BETROKKENHEID & TRANSPARANTIE

EXITENQUÊTES VOOR PATIËNTEN

Feedback van patiënten is een belangrijke bron van informatie om de kwaliteit van de zorgverlening te verhogen. In 2019 ging PZ Onzeliëvrouw van start met exit-enquêtes. Bij de mutatie naar een vervolgfafdeling of bij ontslag uit het ziekenhuis bevragen we patiënten en peilen we naar hun ervaringen. Op afdelingen waar patiënten langer verblijven, doen we dit via panelgesprekken.

RESULTATEN FAMILIE- TEVREDENHEIDSMETING

Familieleden van patiënten van PZ Onzeliëvrouw zijn heel tevreden over de telefonische en fysieke bereikbaarheid en de soepele bezoeken. Ook de persoonlijke aanpak, de vriendelijkheid, het rustige kader en de administratieve ondersteuning worden erg gewaardeerd. Het weten wie te contacteren heeft erg veel impact op de tevredenheid. Werkpunten zijn dan weer de informatie over wat te doen bij een crisis en informatie over klachtenregeling. Het zijn de belangrijkste conclusies van een familietevredenheidsmeting uit 2018 waarvan de resultaten begin 2019 bekend raakten.

OPRICHTING FAMILIERAAD

PZ Onzeliëvrouw zet de laatste jaren hard in op het betrekken van familieleden en naastbetrokkenen bij de behandeling. De getuigenis van L., zus van, vat het

goed samen: "Ik ben heel tevreden met de manier waarop ik als familielid bij de behandeling betrokken wordt. In vergelijking met een tiental jaar geleden, bij de eerste opname van mijn broer, zijn grote stappen voorwaarts gezet in de familiewerking."

In 2019 ging PZ Onzeliëvrouw nog een stapje verder door een familieraad op richten. De familieraad is de link tussen het ziekenhuis en familieleden en naastbetrokkenen van patiënten en moet ervoor zorgen dat er vanuit die hoek meer inspraak komt in onze werking. Een kick-off vergadering vond plaats in november.

KORTE INTERNE COMMUNICATIELIJNEN

Om 'voeling' met de werkvloer te behouden startte het directieteam in 2019 met een maandelijks bezoek aan een afdeling. De afdelingen die al het bezoek kregen, reageerden uitermate positief.

DIGITALE NIEUWSBRIEF

Om op een luchtige manier korter op de bal te spelen, lanceerde de Cel Communicatie en Informatie van het ziekenhuis in mei 2019 een maandelijks digitale nieuwsbrief.

#4



VERBETERINGWERKEN

Gedurende vrijwel het hele jaar waren in PZ Onzeliëvrouw verbeterwerken aan de gang. De keuken onderging een grondige renovatie. In mei 2019 kreeg het wegdek van de campus een nieuw laagje asfalt en later op het jaar ondergingen de gangen van het voorgebouw een ware metamorfose door een nieuwe laag pleister en verf.

VERNIEUWDE AFDELING VOOR VERSLAAFDENZORG

Op donderdag 27 juni vond de officiële opening plaats van de vernieuwde afdeling voor de residentiële behandeling van mensen met een verslaving, in aanwezigheid van burgemeester Dirk De fauw en enkele leden van het Brugse schepencollege. De opnameafdeling voor verslaafdenzorg was na ruim dertig jaar aan een grondige renovatie toe. Vooraleer patiënten er definitief terug hun intrek namen, konden geïnteresseerden al even een bezoekje brengen tijdens het open-deurmoment van vrijdag 28 juni.

KOLIBRIE BLIKVANGER

Naast de hoofdingang, heeft het ziekenhuis aan de voorgevel er een blikvanger bij: het zes meter hoge bronzen kunstwerk Kolibrie van Peter Rogiers. Dit werk stelt een springende menselijke figuur voor in een moment van geconcentreerde (in)spanning. De bevrijdende sprong heeft iets frivools en verbeeldt veerkracht, buigzaamheid, kracht en evenwicht onder een

grote last. Kolibrie staat symbool voor de vernieuwde geestelijke gezondheidszorg. Kolibrie werd onthuld op de opening van de vernieuwde afdeling voor verslaafdenzorg.

HET HUIS MET DE VELE KAMERS

Sinds 2017 heeft de vzw 'Gezondheidszorg 'Bermhertigheid Jesu het voormalige Huize Burgemeester Pierre Vandamme in erfpacht. Na een grondige verbouwing zal dit pand omgetoverd worden tot "het Huis met de Vele Kamers", een plek waar mensen met een psychische kwetsbaarheid elkaar kunnen ontmoeten om het herstelproces van elkaar en lotgenoten te bevorderen en te versterken. Vooraleer de verbouwingswerken van start gingen, konden geïnteresseerden al een bezoekje brengen. De opening is voorzien in het najaar van 2020. Het Huis met de Vele Kamers is een samenwerkingsproject van PC Sint-Amandus, Beschut Wonen Brugge, PZ Onzeliëvrouw, PTC Rustenburg, CPR Inghelburch, CGG Noord-West Vlaanderen, PAAZ-diensten van AZ Sint-Jan en AZ Sint-Lucas, Stad Brugge, Similes en Uilenspiegel.

PARKING ONTHAALCENTRUM

PZ Onzeliëvrouw is voor automobilisten beter bereikbaar geworden. In de Barrièrestraat, naast het Texaco tankstation is een

#4



nieuwe in- en uitrit aangelegd. Automobilisten die stadinwaarts rijden hoeven zo niet langer het “ommetje” te maken via de Unesco rotonde om inrit 1 van het ziekenhuis te bereiken.

INFOSCHERMEN

Sinds november 2019 kunnen bezoekers bij het binnenkomen of tijdens het wachten aan de hoofdingang of in de consultatieruimte, nuttige informatie bekijken via infoschermen.

VERGADERMUSEUM



Een nieuw aangeklede vergaderzaal doet ons terugblikken naar meer dan een eeuw geestelijke gezondheidszorg in PZ Onzelvevrouw. Het vergadermuseum staat namelijk vol van oude spullen en beeldmateriaal.



JAARVERSLAG 2019

MEER INFO OVER PZONZELIEEVROUW?

Psychiatrisch Ziekenhuis Onzelvevrouw
Koning Albert I-laan 8 - 8200 Brugge
tel. 050 30 18 00 - info@pzonzelvevrouw.be
www.pzonzelvevrouw.be

   Volg ons op social media!

MENSEN. ANDERS BEKEKEN