



**Algemeen  
Stedelijk  
Ziekenhuis**

Aalst  
Geraardsbergen  
Wetteren

I Autonome verzorgingsinstelling



**2014**





**05**

voorwoord

**06**

klantgerichtheid

**08**

respect

**10**

open communicatie

**12**

betrokkenheid

**14**

inspraak en nakomen van afspraken

**16**

2014 becijferd

**20**

organisatie



## WAARDEN aan het WERK

Het ASZ telt vandaag om en bij de 1800 medewerkers, zowel vrouwen als mannen, jongeren als iets minder jongeren, autochtonen, allochtonen, ... Een mix die werkt en waar we trots op zijn. Deze diversiteit verrijkt ons ziekenhuis op heel veel manieren.

Maar, net als in andere ondernemingen, moet er iets zijn dat ons verbindt. In het ASZ zijn dat **onze vijf kernwaarden**:

- **klantgerichtheid**
- **respect**
- **open communicatie**
- **betrokkenheid**
- **inspraak en nakomen van afspraken**

Zij zijn als de lijm die ons verenigt. Zij bepalen de koers van onze strategieën en doelstellingen op lange termijn. Ze vormen als het ware de vertrekpunten voor ons dagelijks handelen en besluitvorming. En we laten het niet bij mooie woorden. Ook het voorbije jaar zetten we onze (meer)waarden om in de praktijk. Hoe we dit deden? Daarvan krijgt u een mooi overzicht in dit jaarverslag. Veel leesplezier!

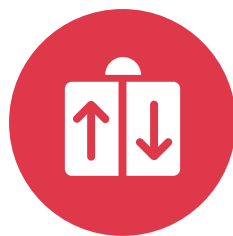




# klantgerichtheid

We zetten ons voor 100% in voor datgene wat goed is voor onze patiënten. Daarom proberen we te handelen en te anticiperen op hun wensen en behoeften. **Het ASZ werkt altijd aan verbeteringen om zo haar patiënten de beste zorg te kunnen bieden.** We zorgen graag voor comfort, kwaliteit, ruimte en veiligheid.





### Nieuw dialysecentrum in Weteren

In april 2014 opende het ASZ Weteren samen met het Gentse universitair ziekenhuis een splinternieuwe afdeling hemodialyse, in de volksmond bekend als de nierdialyse.

Nierdialyse is geen pretje. Zo'n behandeling legt beslag op het dagelijks doen en laten van mensen. Met de opening van dit centrum in Weteren bieden we nu dialyse aan op elke campus en kunnen heel wat van onze patiënten nu dichtbij huis dialyseren en krijgen ze daardoor een stukje van hun vrijheid terug.



### Nieuwe operatiezalen in Geraardsbergen en Weteren

Nadat we eind 2013 in Aalst een gloednieuw, ultramodern operatiekwartier (OK) in gebruik namen, konden ook de OK's op de andere campussen niet achterblijven.

De operatiezalen in zowel Weteren als Geraardsbergen voldeden niet meer aan de huidige normen. Een achterstand die de voorbije maanden in sneltempo werd bijgebeend. Zo kreeg campus Geraardsbergen in een mum van tijd nieuwe operatiependels, -tafels en vloerbekleding. In Weteren onderging het erg verouderde operatiekwartier, de recovery en de centrale sterilisatieafdeling een grondige metamorfose. Daarvoor moesten de artsen en medewerkers zelfs even uitwijken naar een mobiele operatie-unit aan de ingang van de campus. De 2 nieuwe operatiezalen en de pijnkliniek zijn uiteraard uitgerust met de meest recente apparatuur. Zowel in Geraardsbergen als Weteren is er nu mogelijkheid om de OK's te digitaliseren zoals in Aalst.



### Nieuwe pijnkliniek in Geraardsbergen

Campus Geraardsbergen opende medio januari 2014 een nieuw pijncentrum.

De 'pijnkliniek' is er voor die patiënten waarbij pijn hun dagelijks leven beïnvloedt, zowel op professioneel als op sociaal vlak. Het is pijn die blijft aanhouden ondanks het feit dat de patiënt vaak al verschillende therapieën heeft geprobeerd (medicatie, kinesithérapie, ...).

"Dit nieuwe pijncentrum is meer dan welkom", aldus Frans Van Der Veken (verpleegkundig pijnspecialist). "Het zal zorgen voor een vlotte doorstroming met een minimum aan wachttijden." De jongste jaren steeg het aantal behandelingen aanzienlijk, maar heel wat patiënten uit de regio Geraardsbergen moesten noodgedwongen in ons centrum in Aalst worden behandeld.

### Nieuwe patiëntenliften op campus Aalst

Na de bezoekersliften werden ook de rammelende patiëntenliften eind 2014 onder handen genomen.

Voor het comfort van medewerkers en patiënten uiteraard, maar ook voor het milieu. Doordat je de liften van buitenaf kan bedienen, zorgt een bestemmingsbesturingsysteem voor minder wachttijden, kortere reistijden én minder (zinloze) liftbewegingen - wat uiteindelijk resulteert in een energiebesparing. Een leuk extraatje zijn de rustgevende prints die het interieur van de liften opfrissen.



Iedereen wil met respect worden behandeld en toch lijken we elkaars roep erom niet te snappen. Bovendien vinden we het vooral iets dat anderen moeten doen. Maar zo werkt het in ons ziekenhuis niet (meer)... **Karolien Kerckhofs**, vertrouwenspersoon en coördinator van **het project 'start to respect.'** legt uit: "Momenteel worden veel spanningen en frustraties op de werkvloer in de hand gewerkt door een gebrek aan respect. Daarom ging ik samen met een 20-tal enthousiaste en vooral respectvolle medewerkers aan de slag."



### De maskers vallen af

In het voorjaar van 2014 werden alle ASZ-medewerkers uitgenodigd voor een interactieve theatervoorstelling.

Het theatergezelschap 'Klein Barnum' ging samen met ons op zoek naar de grenzen van respect - met humor, herkenning en verrassing als voornaamste wapens. De hele voorstelling/opleiding balanceerde ergens op de rand tussen fictie en realiteit. En aan het gegrinnik in de zaal te horen, was de herkenbaarheid groot.

### Ook ne goeiendag

Het was maar één van de *oneliners* die in 2014 in onze liften op de drie campussen opdoken.

Op deze manier wilde de projectgroep de mensen uit hun comfortzone halen en laten nadenken over hun eigen al dan niet respectvolle gedrag. Geslaagd? "De ene stond geniepig te lachen, de andere fronste de wenkbrauwen", vertelt coördinator Karolien Kerckhofs. "Ik denk dat onze eerste missie zeker is geslaagd: bewustwording."

### Respect per post

12 november 2014: sinds twee jaar dag van respect in het ASZ.

In 2013 kreeg elke medewerker een pin met het 'start to respect.'-logo opgespeld. Deze keer haalde de projectgroep de mosterd bij bpost. Net zoals we van hen enkele jaren geleden een postkaart in de bus kregen om iemand een complimentje toe te sturen, wilden ze onze medewerkers de kans geven voor elkaar hetzelfde te doen. Een initiatief dat op aardig wat bijval kon rekenen.

### Quizen!

In het kader van de campagne 'start to respect.' zocht de gelijknamige projectgroep naar een manier om de collegialiteit in ons ziekenhuis een *boost* te geven.

Enkele vrijwilligers staken daarom de koppen bijeen voor de organisatie van de 1<sup>ste</sup> ASZ-quiz. Een succes zo bleek. De opvolger is alvast in de maak.





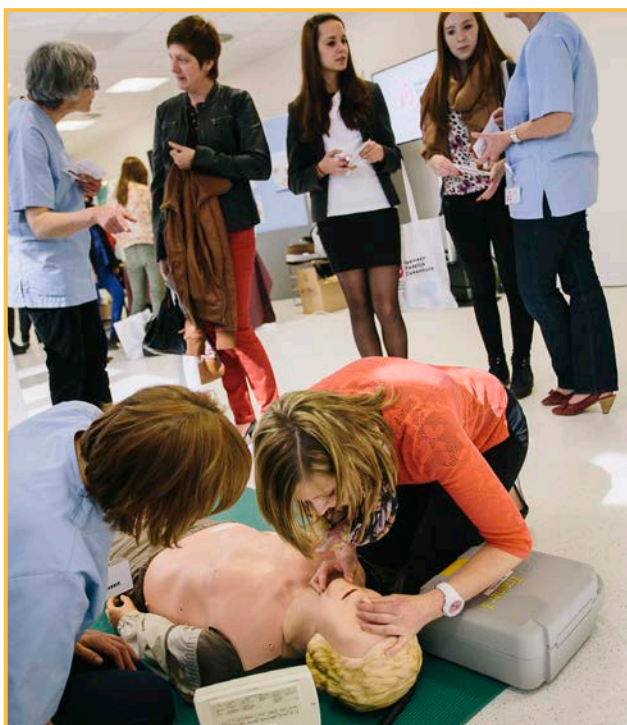
# respect

Blijk geven van respect is elke andere mens *au sérieux* nemen, in zijn **waarde** laten, met **eerbied** behandelen. Respectvol handelen is schipperen tussen betrokken zijn en voldoende afstand houden vanuit een oprechte belangstelling voor de andere. Respecteren heeft ook alles te maken met het in acht nemen van de eigen en andermans vrijheid. **We kunnen meer respectvol met elkaar omgaan als we meer van elkaar begrijpen.**



# open communicatie

Open en **transparant** communiceren betekent voelen, weten, denken en benoemen op één lijn brengen. **Het verhoogt de efficiëntie en de kwaliteit van onze diensten.**



### Dag van de Zorg

Op zondag 16 maart 2014 zette onze campus in Geraardsbergen de deuren open voor het grote publiek.

Net als 170 andere ziekenhuizen, woonzorgcentra, welzijnsvoorzieningen en andere zorgorganisaties, nam het ASZ in Geraardsbergen deel aan 'Dag van de Zorg'. Nadat Aalst in 2011 deelnam aan Open Bedrijvendag en campus Wetteren aan de 1ste Dag van de Zorg in 2012, was het deze keer de beurt aan campus Geraardsbergen om zich van zijn beste kant te laten zien.

Bijna 800 bezoekers zakten die dag af naar Geraardsbergen om een kijkje te nemen achter de schermen van ons ziekenhuis. Heldere toelichtingen, demonstraties, kleine gadgets, een leuke wedstrijd, animatie voor de kinderen, ... Dit alles zorgde ervoor dat iedereen – van jong tot oud – een fijne en interessante rondleiding kon beleven. De opendeurdag leverde dan ook tal van positieve reacties op, onder meer over het enthousiasme, de vriendelijkheid en de fierheid waarmee de meer dan 30 diensten zich voorstelden.

### Open = transparant

Het ASZ participeert aan alle beschikbare indicatoren van het Vlaams Indicatoren project (VIP<sup>2</sup>).

Met zo'n indicator kan ons ziekenhuis een welbepaald onderdeel van zijn kwaliteit meten en uitdrukken in een cijfer. Er zijn veel goede redenen om te werken met deze indicatoren. Ze bieden enerzijds informatie aan de verantwoordelijken binnen het ziekenhuis (directie, hoofdverpleegkundigen, artsen) maar ook aan alle medewerkers (verpleegkundigen, paramedici, etc.) over de kwaliteit van de geleverde zorg. Op die manier kunnen indicatoren een hulpmiddel zijn om intern bij te sturen en te verbeteren. Ook patiënten hebben het recht om geïnformeerd te worden over de kwaliteit van onze zorg. **We vonden het dan ook niet meer dan normaal om deze resultaten publiek te maken op onze website.**

In 2015 gaan we zelfs nog een stapje verder met de website 'zorgkwaliteit.be'. Daarop worden de resultaten van de kwaliteitsmetingen van alle deelnemende ziekenhuizen verzameld zodat patiënten een duidelijk overzicht hebben en ziekenhuizen gemakkelijker kunnen vergelijken.





### TAVI-erkenning is binnen

Het hartcentrum van onze campus in Aalst werd officieel erkend door het RIZIV als Transcatheter Aortic Valve Implantation (TAVI) centrum. Slechts een tiental hartcentra in België kregen deze erkenning.

In ons ziekenhuis kregen reeds tientallen patiënten een transcatheter-aortaklepimplantatie, een veel minder ingrijpende behandeling dan een openhartoperatie.

De erkenning die ons hartcentrum van het RIZIV ontving heeft een grote financiële impact voor onze patiënten. Vroeger werden de kosten van deze aortaklep namelijk volledig gedragen door patiënt en het ASZ, maar sinds 1 augustus 2014 wordt deze techniek onder bepaalde voorwaarden terugbetaald.

### In de bloemetjes

Op 18 november 2014 ontving het ASZ een oorkonde van het Vlaams Patiëntenplatform (VPP) voor de vrijwillige deelname aan de Vlaamse Patiëntenpeiling.

Net als 31 andere Vlaamse ziekenhuizen kreeg het ASZ op 18 november een oorkonde uit handen van het Vlaams Patiëntenplatform (VPP). Reden? Het VPP wilde op deze manier alle ziekenhuizen in de bloemetjes zetten die via de Vlaamse Patiëntenpeiling werk maken van het meten van patiëntenervaringen en ook deelnemen aan de kwaliteitsindicator over de patiëntgerichtheid van hun ziekenhuiswebsite.

### 150 Kiwanispoppen voor campus Aalst

Het ASZ Aalst kreeg onlangs 150 lappenpoppen waarmee onze medewerkers jonge patiëntjes kunnen tonen welke ingreep ze moeten ondergaan. Dit was een geschenk van serviceclub Kiwanis.

Kinderen kunnen de blanco katoenen poppen beschilderen en decoreren ter voorbereiding of verwerking van hun operatie of andere vorm van behandeling. Ook voor de (kinder)artsen, verpleegkundigen en pedagogische medewerkers is de Kiwanispop een mooi hulpmiddel. Ze kunnen de kinderen ermee geruststellen en tonen welke ingreep ze moeten ondergaan, waar er hechtingen zullen komen, hoe een zuurstofmasker wordt opgezet, ... "Met het Kiwanispopje kunnen we kinderen tonen hoe onze onderzoeken of ingrepen zullen verlopen. Dit maakt hen minder bang en rustiger en onze job een stuk gemakkelijker", laten de pediatrie verpleegkundigen van het dagziekenhuis weten.

De officiële voorstelling van de poppen, op vrijdag 13 juni 2015, kon op de nodige mediabelangstelling rekenen.






# betrokkenheid

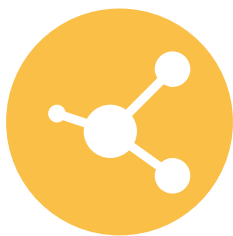
Als openbaar ziekenhuis staan we **midden in de samenleving**. Ons aanbod is **ruim, flexibel** en - met campussen in Aalst, Geraardsbergen en Wetteren - **nabij** georganiseerd. Persoonlijke aandacht, zorgzaamheid en verbondenheid kenmerken ons.





# inspraak en nakomen van afspraken

We streven een constructieve en open dialoog na. We 'breken muurtjes af' en wisselen kennis en ervaringen uit. **We luisteren actief naar onze belanghebbenden** en trachten, samen met hen, een passend antwoord te bieden op hun vragen, noden en behoeften. We handelen **eerlijk en correct** en bespreken problemen in alle openheid.



### Stakeholdersoverleg

**Het ASZ nam deel aan het 'stakeholdersoverleg', een project rond patiëntenparticipatie.**

Twee jaar lang liep in vijf algemene ziekenhuizen, waaronder het ASZ, en 1 psychiatrisch ziekenhuis een pilootproject genaamd 'stakeholdersoverleg'. Dit is een initiatief van het Vlaams Patiëntenplatform, de ziekenfondsen, de ziekenhuiscoepel Icuuro en de Koning Boudewijnstichting en past in het kader van goed bestuur in ziekenhuizen.

In het stakeholdersoverleg komen interne en externe vertegenwoordigers van het ziekenhuis samen rond belangrijke thema's. Doel van het project: een adviserende stem geven aan patiënten en andere actoren in het beleid dat het ziekenhuis uitstippelt. De deelnemers bepaalden zelf de focus van het stakeholdersoverleg. Zo werden hete hangijzers als klachtenbemiddeling, ontslagmanagement, medisch dossier, transparantie van de ziekenhuisfactuur, communicatie arts-patiënt, ... onder de loep genomen. De Gentse universiteit volgde dit experiment ook wetenschappelijk op. Moraal van het verhaal: dit overleg was zeker een stap in de goede richting, maar de weg is nog lang. Het ASZ heeft wel besloten om een soortgelijk overleg verder vorm te geven om zo te beantwoorden aan de nood aan transparantie en maatschappelijke interactie over de eigen werking en de resultaten.

### Inspraak in het personeelsbeleid

**De voorbije jaren werd door de directie heel wat geïnvesteerd in het leggen van stevige fundamenten voor een duurzaam personeelsbeleid.**

Eén van de grote mijlpalen was de invoer van een nieuwe methodiek voor functionerings- en evaluatiegesprekken. In 2014 kreeg bijna elke ASZ-medewerker een functioneringsgesprek, waarbij hun talenten en werkpunten, opleidings- en loopbaanpunten besproken konden worden, maar waarbij zij ook zelf hun zeggingsrechten konden doen over hun functie, hun samenwerking met de leidinggevende, over de werkorganisatie, werkomgeving, arbeidsomstandigheden...

Het verwerken van dergelijke (niet-persoonlijke) gegevens uit functioneringsgesprekken in het personeelsbeleid komt zowel de medewerkers als de organisatie ten goede. Via de input van de medewerkers krijgen we inzicht in de zwakke en sterke punten van onze organisatie, over hoe de werking van een afdeling of de organisatie kan worden geoptimaliseerd of over hoe de verwachtingen van de medewerkers en de organisatie zo goed mogelijk op elkaar kunnen worden afgestemd.

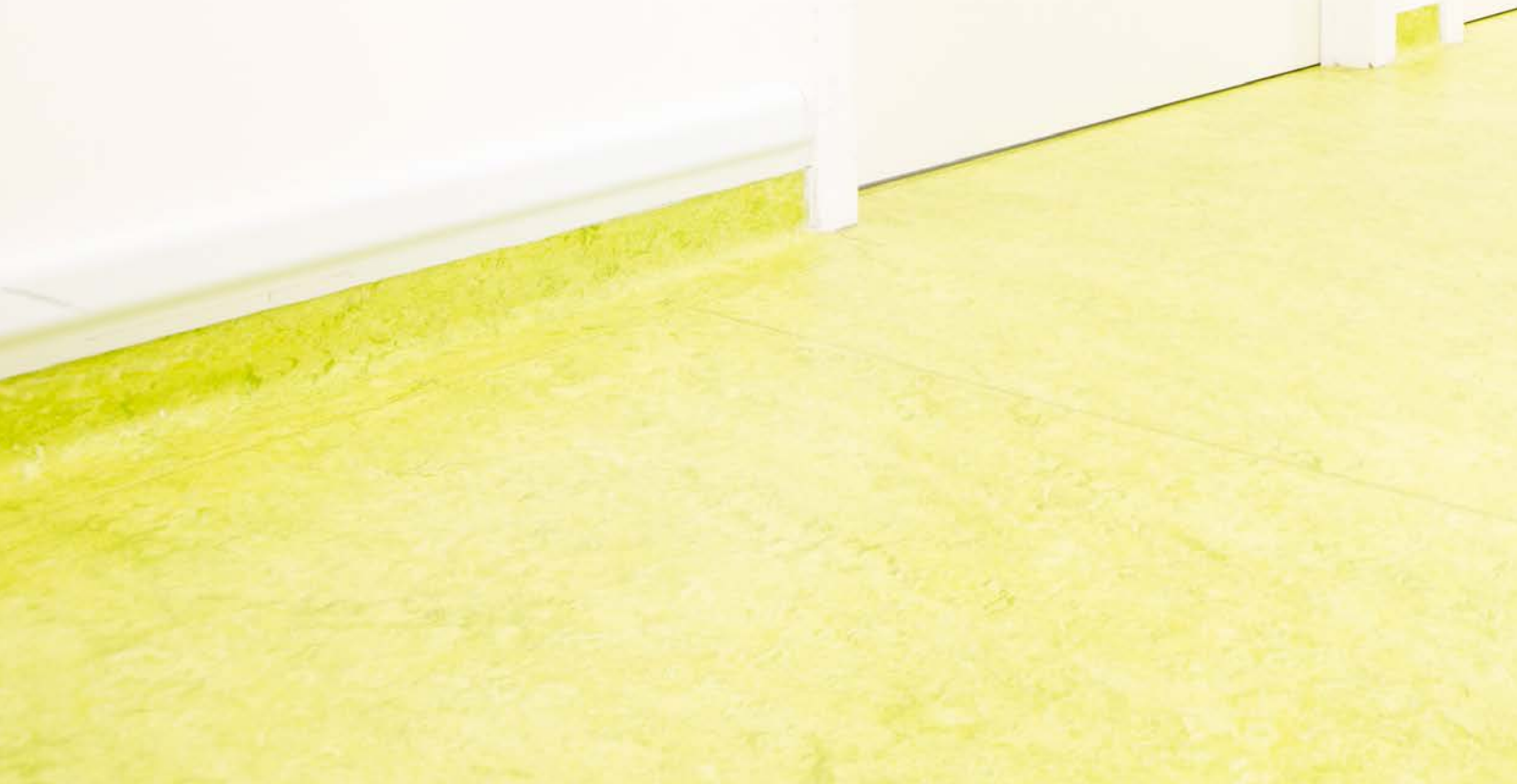
Functioneringsgesprekken dragen bij aan een cultuur van inspraak en leveren een schat aan informatie op voor leidinggevendenden maar ook voor de opmaak en bijsturing van het personeelsbeleid. Zo gaven de diensten opleidingspunten aan die de basis zullen vormen voor de opleidingskalender 2015-2016. Er bleek ook nood te zijn aan:

- een project omtrent langer en 'met goesting' aan het werk blijven;
- een positief aanwezigheidsbeleid;
- begeleiding voor medewerkers die na langdurige afwezigheid opnieuw komen werken;
- een inscholingsbeleid voor het niet-verpleegkundig departement.

Met deze feedback gaat de personeelsdienst nu aan de slag.



722

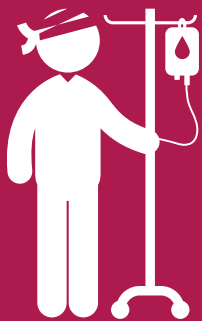




701

NOODUITGANG

# 20 14 becijferd



**23 324**  
klassieke opnames



**17 083**  
op campus Aalst



**5 534**  
op campus G'bergen



**707**  
op campus Wetteren

**67 678**

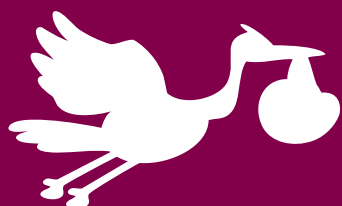
dagklinikcontacten



**174 718** ligdagen

patiënten verbleven gemiddeld

**7,14** dagen in ons ziekenhuis



**1 305**  
bevallingen

**42 590**  
spoedaanmeldingen



aantal erkende bedden

**568**

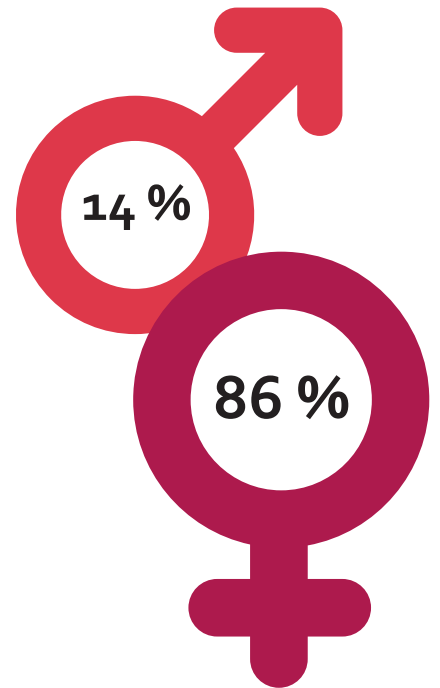
aantal verantwoorde bedden

**655**



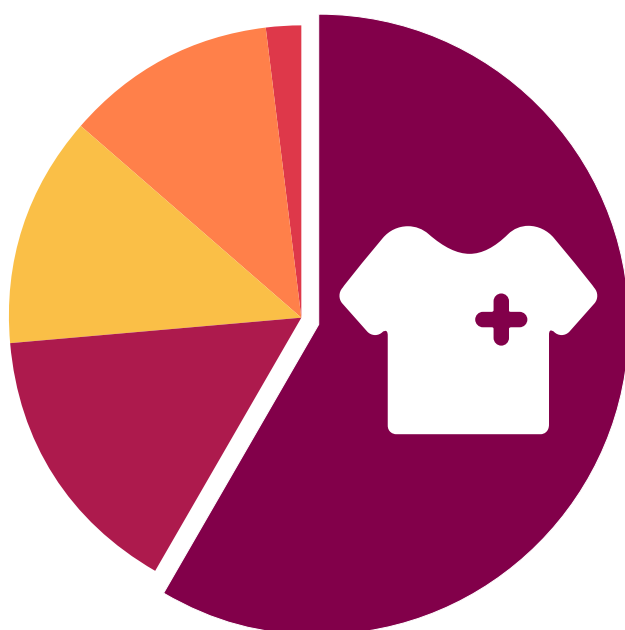


personeelsleden  
1 580 voltijdse eenheden



**241** artsen

- ♂ 53 % mannelijke artsen
- ♀ 47 % vrouwelijke artsen



- ▶ 58 % verplegend en paramedisch personeel
- ▶ 15 % administratief personeel
- ▶ 13 % werklieden
- ▶ 12 % artsen
- ▶ 2 % technisch personeel

# organisatie





**Dr. Yves GRYSOLLE** | hoofdgeneesheer († 15/05/2015)

**Hilde VAN SOMPEL** | directeur personeelszaken

**Sabine SIAU** | algemeen directeur wnd.

**Alain PAREWYCK** | administratief directeur wnd.

**Dirk DE PAUW** | financieel beheerder - penningmeester

**Lionel DE VOS** | financieel directeur

## directiecomité

**Sabine SIAU** | algemeen directeur wnd.

**Daisy VAN GHEIT** | voorzitter raad van bestuur

**David LARMUSEAU** | ondervoorzitter raad van bestuur

**Godelieve MERTENS** | ondervoorzitter raad van bestuur

**Arnold VAN DE PERRE** | ondervoorzitter raad van bestuur

**Christoph D'HAESE** | vertegenwoordiger stad Aalst

**Dylan CASAER** | vertegenwoordiger stad Aalst

**Guido DE PADT** | vertegenwoordiger stad Geraardsbergen

**Alain PARDAEN** | vertegenwoordiger gemeente Wetteren

**Dr. Michaël ROSSEEL** | voorzitter vzw medische staf

**Dr. Peter BUYDENS** | voorzitter medische raad

**Alain PAREWYCK** | administratief directeur wnd.

**Lionel DE VOS** | financieel directeur

**Hilde VAN SOMPEL** | directeur personeelszaken

**Dr. Yves GRYSOLLE** | hoofdgeneesheer († 15/05/2015)

**Dirk DE PAUW** | financieel beheerder - penningmeester

**Katleen VAN DER BIEST** | secretaris - afdelingshoofd administratie en studiedienst

## raad van bestuur

### Voorzitter

Daisy VAN GHEIT

### Ondervoorzitters

David LARMUSEAU | Godelieve MERTENS | Arnold VAN DE PERRE

### Leden met beslissende stem

Maarten BLOMMAERT | Christiane BORMS | Annelies CUYPERS | Anja DE BUNDEL | Lieve DE GELDER | Matthias DE RIDDER  
| Joke DE SWAEF | Karolien DEVOS | Albert DIMMOCK | Rudy FREDERIC | Freddy GALLE | Didier MOREELS | Sarah SMEYERS |  
Caroline TONDELEIR

### Leden met raadgevende stem

Sabine SIAU (secretaris) | Veerle ALLAERT | Dr. Peter BUYDENS | Dylan CASAER | Guido DE PADT | Dirk DE PAUW | Lionel DE VOS  
| Christoph D'HAESE | Patrick GALLE | Dr. Yves GRYSOLLE († 15/05/2015) | Wim LEERMAN | Nathalie MARCK | Alain PARDAEN |  
Alain PAREWYCK | Dr. Michaël ROSSEEL

## algemene vergadering

### Voorzitter

Daisy VAN GHEIT

### Ondervoorzitters

David LARMOUSEAU | Godelieve MERTENS | Arnold VAN DE PERRE

### Leden met beslissende stem

Maarten BLOMMAERT | Christiane BORMS | Annelies CUYPERS | Anja DE BUNDEL | Martine DE MAGHT | Lieve DE GELDER | Matthias DE RIDDER | Joke DE SWAEF | Paul DEPREZ | Karolien DEVOS | Albert DIMMOCK | Rudy FREDERIC | Freddy GALLE | Steve HERMAN | Didier MOREELS | Sarah SMEYERS | Caroline TONDELEIR | Ilse UYTTERSROT | Annelien VAN DER GUCHT

### Leden met raadgevende stem

Sabine SIAU (secretaris) | Veerle ALLAERT | Dr. Peter BUYDENS | Dylan CASAER | Guido DE PADT | Dirk DE PAUW | Lionel DE VOS | Christoph D'HAESE | Patrick GALLE | Dr. Yves GRYSOLLE († 15/05/2015) | Wim LEERMAN | Nathalie MARCK | Alain PARDAEN | Alain PAREWYCK | Dr. Michaël ROSSEEL

## bijzonder overlegcomité

Nancy ABBELOOS | Marie Christine CORNELIS | Chris DE FEYTER | Guido DE PADT | Ann DE TURCK | Lionel DE VOS | Christoph D'HAESE | Caroline D'HONT | Albert DIMMOCK | Anja GHYSENS | Ann GOETHALS | Kristof MERCKX | Alain PAREWYCK | Benigne PIETERS | Dr. Michaël ROSSEEL | Sabine SIAU | Hilde T'SESTIGH | Marthe VAN DELSEN | Marianne VAN DER VEKEN | Daisy VAN GHEIT | Dirk VAN HIMSTE | Huguette VAN MEDEGAEL | Hilde VAN SOMPEL | Bert VANDEN HERREWEGEN | Jan VINCK

## medische raad

### Voorzitter

Dr. Peter BUYDENS

### Ondervoorzitter

Dr. Martin POORTMANS

### Secretaris

Dr. Daisy VERBESSEM

### Penningmeester

Dr. Nicole DORNY

### Leden

Dr. Luc BOUWEN | Dr. Karen DEBLAERE | Dr. Matti DE CLERCQ | Dr. Diederik SPRUYT | Dr. Kelly STRICKAERT | Dr. Laurence TRAPPENIERS | Dr. Ruben VAN DURME | Dr. Nathalie VAN HEDDEGHEM | Dr. Rika VAN HERREWEGHE | Dr. Hans VANOVERBEKE | Dr. Lieven VERGOTE





# CONTACT



## Campus Aalst

Merestraat 80  
9300 Aalst  
**T** +32 (0)53 76 41 11  
**F** +32 (0)53 76 68 09  
**E** [info@asz.be](mailto:info@asz.be)



## Campus Geraardsbergen

Gasthuisstraat 4  
9500 Geraardsbergen  
**T** +32 (0)54 43 21 11  
**F** +32 (0)54 43 22 16  
**E** [info@asz.be](mailto:info@asz.be)



## Campus Wetteren

Wegvoeringsstraat 73  
9230 Wetteren  
**T** +32 (0)9 368 82 11  
**F** +32 (0)9 368 82 80  
**E** [info@asz.be](mailto:info@asz.be)