

Bijlage: Opdrachtverklaring, collectieve ambitie en kernwaarden van het O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem vzw

A. Opdrachtverklaring

Het O.L.V. van Lourdesziekenhuis Waregem vzw wil een toonaangevend acuut regionaal ziekenhuis zijn, waar vanuit een **christelijke dimensie** aan patiënten, ongeacht en met eerbied voor hun levensovertuiging of sociale afkomst, een **kwalitatief hoogstaand zorgaanbod** met aandacht voor **patiëntveiligheid** wordt verstrekt op een sociaal verantwoorde en financieel draagbare wijze door een **gemotiveerde groep van medewerkers** en in **samenwerking met andere gezondheidszorgverleners** uit de regio.

B. Collectieve ambitie

Om de bovenstaande opdrachtverklaringen, in een snel veranderende context, te kunnen waarmaken, vertaalden bestuur, directie, artsen en medewerkers ze, in een gezamenlijke oefening, naar een collectieve ambitie. Bij het nemen van beslissingen en het sturen van ons handelen vormt de collectieve ambitie ons referentiekader.

Collectieve ambitie OLVW

Voor ons is ieder mens uniek, geen nummer maar iemand die zorgen en/of advies op maat verdient en krijgt.

Met passie, ondernemende professionaliteit en oog voor innovatie nemen wij samen met u, uw huisarts en uw andere partners van de eerste lijn de specialistische zorgregie in handen.

Als u zorgen nodig hebt die wij niet kunnen bieden, zullen wij, samen met u, de zorgverstrekkers zoeken die u het best kunnen helpen.

Zo krijgen u en uw familie steeds de best mogelijke preventie, zorg en ondersteuning.

Onze collectieve ambitie, lijn per lijn, woord per woord:

VOOR ONS

Wij allemaal samen. Bestuurders, directie, artsen, alle medewerkers en vrijwilligers. De collectieve ambitie geeft de richting van ons allemaal aan. Het is als de Poolster die door iedereen als kompas gebruikt kan worden. Ze geldt als leidraad bij ons handelen, bij aan- werving van nieuwe collega's, bij de evaluatie van personeel en bij zoveel andere zaken.

Naast "ons" bevat ze vele keren "wij". Dit betekent dat we met velen zullen moeten samenwerken om deze ambitie te halen. Dat we er ook samen moeten in geloven en een echt wij-gevoel, "wij van het O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem", moeten creëren en in stand houden om er het maximale uit te halen.

IEDER MENS

Als ziekenhuis mogen we ons niet langer focussen op de mensen, patiënten, die we nu al in het ziekenhuis zien op consultatie, op onderzoek, voor hospitalisatie of daghospitalisatie. We zullen in de nabije toekomst meer moeten inzetten op preventie en gezondheids- voorlichting en -opvoeding. Onze aandacht zal mee moeten evolueren van ZZ (Ziekte en Zorg) naar GG (Gezondheid en Gedrag). Onze doelgroep zal de totale

bevolking van onze regio zijn, waarvoor we samen met alle partners uit de eerste lijn, een zo efficiënt mogelijke gezondheidszorg moeten organiseren. Met andere woorden: wij worden een Accountable Care Organisatie.

UNIEK, GEEN NUMMER

Bij ons is ieder mens uniek en geen nummer. Dat is het antwoord dat we het meest kregen tijdens de voorbereiding als we vroegen wat ons onderscheidt van andere gelijkaardige instellingen. Het persoonlijk contact met de mensen die op onze zorgen een beroep doen is voor ons essentieel. Een verblijf in het ziekenhuis, hoe kort ook, is voor de meeste mensen een ingrijpende gebeurtenis. Het feit dat ze zich van bij het binnen komen, beluisterd en begrepen voelen, is voor hen van essentieel belang. Warme contacten is wat ze nodig hebben en verwachten. En die warme contacten zijn op hun beurt een bron van energie voor onze medewerkers.

ZORGEN EN/OF ADVIES OP MAAT

De specifieke zorgnoden en verwachtingen van ieder mens moeten de bepalende factoren zijn waarop het zorgplan wordt afgestemd. Zij zijn partners in het beslissingsproces rond de zorg, samen met alle betrokken zorgverstrekkers, die ook rekening moeten houden met de emotionele, mentale, sociale en financiële status van de zorgbehoevende. We moedigen de actieve medewerking en deelname aan het beslissingsproces tussen zorgbehoevenden, hun familie en de zorgverstrekkers aan om zo tot een zorgplan op maat te komen.

MET PASSIE

Werken met en voor mensen is uitdagend maar vraagt ook veel energie. Daarom hebben we mensen nodig die hun werk graag doen, met passie doen. Als dat niet het geval is, hou je het niet uit. Het is ook met de mensen die hun job met passie doen, dat wij verder willen. Passie voor de job is immers besmettelijk en heeft heel veel positieve effecten zoals betere mentale en fysieke gezondheid, meer klantgerichtheid en -vriendelijkheid, meer trouw aan de organisatie, meer jobtevredenheid en zoveel meer. Mensen die hun job met passie doen, slagen er in net dat ietsje extra te doen dat door onze klanten als bijzonder wordt ervaren. Dat ietsje extra dat er voor zorgt dat ze volgende keer weer naar ons komen en dat ze ook anderen aanmoedigen om dat te doen!

ONDERNEMENDE PROFESSIONALITEIT

Ondernemerschap en professionaliteit zijn essentieel voor allen die in ons huis werkzaam zijn.

Ondernemend handelen heeft lange tijd een negatieve connotatie gehad in gezondheids- en welzijnsinstellingen. Compleet ten onrechte. Ondernemend handelen verwijst naar het creëren van toegevoegde waarde voor zoveel mogelijk mensen en zo lang mogelijk. En die toegevoegde waarde is zeker niet alleen financiële meerwaarde. Het verwijst naar dingen doen die belangrijk zijn voor mensen die op onze zorgen een beroep doen. Dingen doen ook die belangrijk zijn voor de organisatie. Zodat de continuïteit van de organisatie gewaarborgd blijft.

Dat ondernemend handelen vertaalt zich in twee mogelijke uitkomsten : kwaliteits- verbetering (exploiteren) en innovatie (exploreren). Exploiteren betekent dat we ons continu vragen stellen bij ons dagelijks handelen en nadenken over opportuniteiten om dit te verbeteren. Doen we de juiste dingen, doen we de dingen goed, kunnen we ze niet anders en beter doen, kunnen we hier niet beter andere dingen doen,.... Exploreren betekent dat we nadenken over nieuwe dienstverlening of dienstverlening die we op een totaal andere wijze zouden kunnen uitvoeren. Het gaat dus een stap verder dan kwaliteitsverbetering. De digitalisering en robotisering doen volop hun intrede in de gezondheidszorg en dat zorgt nu al voor disruptieve doorbraken. Ook wij moeten zorgen dat we deze innovatiebeweging niet missen. Dat betekent dat we ons continu afvragen wat de verschillende stakeholders van ons verwachten en wat we kunnen doen om van hen loyale klanten en verwijzers te maken. Dat we ons tevens afvragen wat we kunnen doen om hen die de weg

naar ons ziekenhuis nog niet hebben gevonden, dat wel zouden doen. We willen immers voor zoveel mogelijk mensen meerwaarde creëren. En dat betekent ook hebben voor innovatie.

In ons huis zijn we dagelijks bezig met wat voor de meeste mensen hun belangrijkste goed is, hun gezondheid. Misschien staan we hier niet altijd voldoende bij stil. Het feit dat ze hiervoor op ons een beroep doen betekent dat ze ons vertrouwen. Wij kunnen en mogen dat vertrouwen niet beschamen. Wij moeten continu bewijzen dat we dat vertrouwen waard zijn. Het is veel te belangrijk en de gevolgen kunnen zwaar zijn als ons handelen niet van voldoende **professionaliteit** zou getuigen. Die professionaliteit verwachten we van alle medewerkers, ook van hen die niet direct bij de zorg betrokken zijn. Iedereen moet zijn job op deskundige en professionele wijze uitvoeren. Professionaliteit is onontbeerlijk als we kwalitatieve en veilige zorg willen aanbieden.

OOG VOOR INNOVATIE

Innovatie is in vele gevallen het ontdekken en toepassen van technologie om iets sneller, handiger, goedkoper of beter te maken. We denken hierbij bv. aan het dragen van sensoren, die het volgen van de resultaten door de patiënt zelf of door de zorgverlener op afstand mogelijk maken. Het gebruik van artificiële intelligentie en big data bij diagnose- stelling alsook aan de ontrafeling van het menselijk genoom, enz... Het hoeft echter niet steeds met technologie te maken te hebben. Het kan ook gaan over het invoeren van innovatieve processen of organisatievormen in om het even welk departement. De omgeving verandert snel en we staan voor een aantal ontwikkelingen die innovatie onontbeerlijk maken. We kunnen ons niet permitteren om de trein van de innovatie te missen. Dit zou de toekomst van ons ziekenhuis in het gedrang kunnen brengen. Oog voor innovatie is uiteraard een belangrijk onderdeel van onze plicht tot continue exploratie.

DE SPECIALISTISCHE ZORGREGIE, SAMEN MET U, UW HUISARTS EN ANDERE PARTNERS VAN DE EERSTE LIJN

We zijn er ons van bewust dat het ziekenhuis slechts één, maar wel een belangrijke, schakel is in de ganse zorgomgeving die de patiënt die centraal staat, omringt. Vandaag zijn we er nog vooral voor mensen die medisch specialistische zorg nodig hebben. Daar zijn we goed in en die zorg willen we zo goed mogelijk organiseren. We doen dit echter niet alleen. Naast de betrokkenheid en inspraak van de patiënt en eventueel zijn naasten, is de huisarts de eerste en belangrijkste partner en betrokkene bij de opmaak van het zorgplan. In vele gevallen is hij de professional die de patiënt het langst en/of het best kent. We vergeten echter ook zeker de andere partners uit de eerste lijn niet. Zij staan immers in vele gevallen dagdagelijks in voor de dagdagelijkse zorg aan de patiënt, die steeds langer in zijn thuisomgeving verzorgd wordt.

ALS U ZORGEN NODIG HEBT DIE WIJ NIET KUNNEN BIEDEN

Alle zorg die we op veilige en kwaliteitsvolle manier kunnen bieden, willen we blijven aanbieden/leveren. Dit moet ons streefdoel zijn en blijven, ook in tijden waarin de over- heid en andere zorgactoren spreken van concentratie van diensten en verkondigen dat niet meer alles overal zal kunnen en mogen. Waar we goed in zijn willen we blijven doen en dat is veel. Soms worden we toch nog geconfronteerd met mensen met een aandoening die beter in een meer gespecialiseerde dienst van een ander ziekenhuis worden verzorgd. In dat geval zullen we samen met de patiënt zoeken naar de plek waar die specifieke zorg het best kan geleverd worden. We zoeken niet enkel maar blijven die patiënt ook verder opvolgen. En waar mogelijk zorgen we dat de patiënt zo snel als mogelijk terug bij ons de verdere nazorg kan krijgen. Ook hierdoor willen we ons onderscheiden van sommige andere, grotere ziekenhuizen.

ZO KRIJGT U EN UW FAMILIE DE BEST MOGELIJKE PREVENTIE, ZORG EN ONDERSTEUNING

Dat is ons ultieme doel, de reden van ons bestaan en we willen er samen alles aan doen om dit resultaat te bereiken.

C. Kernwaarden

De kernwaarden weerspiegelen uiteindelijk de wijze waarop we onze opdrachtverklaring en collectieve ambitie willen waarmaken. Dit uit zich in ons gedrag en omgang met elkaar en anderen. Deze worden alsook geïntegreerd in het HR-beleid, onder andere in ontwikkelingsgespreken, werving & selectie, opleidingen, ...



In het ziekenhuis symboliseert een **klavertje vier** de verbondenheid van vier kernwaarden: persoonlijk, verantwoordelijk, deskundig en samen. Een klavertje vier omdat niet enkel door zeldzaamheid, maar vooral omdat het vinden of het krijgen van een "klavertje vier" sinds de middeleeuwen beschouwd wordt als een geluksbrenger. Bovendien doet de vorm denken aan een kruis waarbij verschillende harten samenkomen. Op deze manier wordt onze christelijke achtergrond geïntegreerd.

De kernwaarden worden uitgedrukt in de volgende **gedragsregels** en zijn voor iedere ziekenhuismedewerker (arts, personeelslid, vrijwilliger, stagiair, ...) een leidraad bij het nemen van beslissingen en het uitvoeren van handelingen in de praktijk.

DESKUNDIG: Ik ben deskundig en streef continu kwaliteit na.

Gedragsvoorbeelden:

- Ik draag vanuit mijn deskundigheid een bijdrage aan de kwaliteit en veiligheid voor iedere patiënt, collega, ...
- Ik zorg voor voldoende kennis om mijn beroep goed te kunnen uitvoeren
- Ik kijk kritisch naar mezelf en sta open voor constructieve feedback van anderen
- Ik ben betrokken en stel me positief op bij veranderingen
- Ik werk veilig en meld incidenten en onveilige situaties om herhaling te voorkomen.

PERSOONLIJK: Ik behandel de ander op een persoonlijke manier.

Gedragsvoorbeelden:

- Ik behandel de patiënt, bezoekers en andere ziekenhuismedewerkers niet als een nummer, maar maak tijd en ruimte om hen te behandelen / te woord te staan op een (gelijk)waardige manier
- Ik zorg voor warme professionele contacten en zorg er voor dat de zorgbehoevende zich beluisterd en begrepen voelt.
- Ik voer mijn job met passie uit
- Ik hou rekening met de emotionele, mentale, sociale en financiële status van de zorgbehoevende
- Ik hou rekening met de privacy van de ander
- Ik ga zorgvuldig om met informatie waarover ik vanuit mijn functie beschik
- Ik respecteer de patiëntenrechten

VERANTWOORDELIJK: Ik neem verantwoordelijkheid op voor mijn eigen handelen en streef hierbij naar ondernemend gedrag.

Gedragsvoorbeelden:

- Ik ga mijn verantwoordelijkheid niet uit de weg
- Ik durf ons dagelijks handelen kritisch in vraag te stellen en denk na over opportuniteiten om dit te verbeteren
- Ik durf na te denken over nieuwe en innovatieve vormen van dienstverlening
- Ik handel in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie
- De organisatie kan vertrouwen stellen in mijn handelen
- Ik doe wat ik zeg, kom afspraken en beloften na
- Ik heb respect voor de bezittingen die me door de organisatie of derden toegeëigend zijn.

SAMEN: ik werk professioneel samen zowel binnen de muren als daarbuiten.

Gedragsvoorbeelden:

- Ik werk respectvol samen met de ander, zonder onderscheid van functie, leeftijd, nationaliteit, ...
- Ik kan persoonlijk belang ondergeschikt maken aan groeps/organisatiebelang
- Ik draag bij aan een specialistische zorgstrategie waarbij de patiënten/zorgbehoevende, eventueel zijn/haar naasten, zijn/haar huisarts en andere partners van de eerste lijn betrokken worden bij de opmaak van het zorgplan (intern of extern).
- In contact met de ander luister ik met aandacht
- Ik zorg ervoor dat mijn collega steeds over alle nodige informatie beschik
- Ik verzorg me en ben steeds vriendelijk
- Ik draag bij aan een positieve werksfeer

Het O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis verwacht dat het gedrag van iedere ziekenhuismedewerker in overeenstemming is met deze kernwaarden en dat hij/zij bewust is van zijn rol als ambassadeur in onze organisatie.