



# JCI-LABEL BEHAALD

voor goede zorgkwaliteit

Het ZOL is een JCI-geaccrediteerd ziekenhuis. Na een intense voorbereiding en dankzij de grote inzet en het engagement van onze medewerkers en artsen hebben we de JCI-auditweek met glans doorstaan en behaalden we een score van 98,8 percent. Het traject was moeilijk maar heeft voor een grote verbondenheid in het ziekenhuis gezorgd, aldus algemeen directeur Erwin Bormans en medisch directeur dr. Griet Vander Velpen.

**Uiteindelijk slaagden we volledig voor 1.174,5 van de 1.190 JCI-meetelementen. Dat is een uitzonderlijke prestatie, goed voor 98,8%. Hadden jullie dit verwacht?**

**Erwin Bormans:** "We hadden dit zeker gehoopt. We hebben tijdens onze lange en uitvoerige voorbereidingen alle 1190 JCI-normelementen in het ziekenhuis uitgewerkt. Maar we wisten dat we geen 100% konden halen omdat we er met enkele nog niet helemaal waren. Stresserend was ook dat de 'International Patient Safety Goals' nog veel strenger dan de rest beoordeeld worden. Zo kan je een heel goed rapport hebben, maar als 1 van de IPSG's niet in orde is, kan dat toch nog de accreditatie kosten. We hebben de laatste maanden ook nog heel wat werkinstructies naar de werkvloer vertaald. Of die allemaal even goed gekend waren, moest nog blijken. In een organisatie met meer dan 3000 medewerkers en 350 artsen is dit niet evident."

**Dr. Griet Vander Velpen:** "Met 1190 te kennen normelementen verwachten we echt heel veel van onze mensen op de werkvloer. Het is niet vanzelfsprekend dat alle medewerkers alle vragen altijd juist kunnen beantwoorden. Iedereen heeft heel erg zijn best gedaan maar het is niet omdat mensen iets weten dat ze het ook altijd consequent toepassen."

**Tijdens het accreditatietraject is er heel wat verwezenlijkt. Waar bent u het meest trots op?**

**Erwin Bormans:** "Bij de toelichting op de laatste dag zeiden de auditeurs dat ze duidelijk gemerkt hebben dat wij niet louter gewerkt hebben rond het afchecken van normen, zoals dat soms in andere ziekenhuizen gebeurt, maar aan diepe, fundamenteel opgebouwde systemen

en werkmethoden om de zorg effectief veiliger te maken. Zo hebben we onze patiëntenwerking fundamenteel kunnen veranderen. Hier ben ik het meest trots op. Trotser dan op het JCI-label op zich."

**Dr. Griet Vander Velpen:** "Je merkt dat er een ZOL-gevoel ontstaan is door het traject dat we samen doorlopen hebben. Wat ook maakt dat er beter gecommuniceerd wordt en dat de samenwerking tussen de verschillende 'eilandjes' verbeterd is."

**Erwin Bormans:** "Dat laatste maakt een groot verschil voor de patiënt. Standaardisatie van communicatie en zorgprocessen is belangrijk. Wat ben je met goede zorg binnen één dienst als er slecht gecommuniceerd wordt met een andere dienst? Als er incidenten gebeurden in het verleden dan was het vaak op de verbinding van de ene dienst naar de andere, van de ene

zorgverlener naar de andere. Hier moeten we nog verder aan werken maar ik ben er van overtuigd dat de intrinsieke kwaliteit van zorg echt verbeterd is."

**Hoe gaan we de resultaten borgen in het ziekenhuis?**

**Erwin Bormans:** "Dat is inderdaad de grootste uitdaging nu. Je ziet vaak in ziekenhuizen die geaccrediteerd zijn dat er wat terugval komt. Dat zou jammer zijn. We willen dit absoluut vermijden."

**Dr. Griet Vander Velpen:** "De audit heeft onze ogen geopend en ons overtuigd van het belang van multidisciplinair samenwerken. We werken nu veel en goed vanuit actieplannen maar de samenwerking tussen de actieplannen van de verschillende beroepsgroepen en diensten kan nog beter en meer gedocumenteerd. In het begin begreep ik niet dat de auditeur hierop bleef

“

Het accreditatietraject was moeilijk maar heeft voor een grote verbondenheid in het ziekenhuis gezorgd.

**Dr. Griet Vander Velpen**



Dr. Griet Vander Velpen, medisch directeur,  
en Erwin Bormans, algemeen directeur



“

Meten is weten  
en de toege-  
voegde waarde  
daarvan voor de  
zorgprocessen en  
outcome is zeker  
aangetoond

Erwin Bormans

doorgaan maar uiteindelijk heeft hij mij overtuigd. Dit is een belangrijke eyeopener waar we verder aan moeten werken.”

**Erwin Bormans:** “Bedoeling is dat we in de toekomst meer zullen werken vanuit zorgdoelen en dat we de patiënt met een bepaalde medische aandoening breder bekijken. Als de patiënt bijvoorbeeld te weinig aandacht heeft voor voeding en sociaal geïsoleerd is, moeten we ook de diëtist en de sociale dienst nog meer in de zorg betrekken. Sommige diensten doen dit al goed maar vaak niet voldoende gedocumenteerd. Bedoeling is dat we het werken vanuit doelen ook verder integreren in ons elektronisch patiëntendossier.”

**De accreditatieweek bracht voor veel mensen heel wat spanning met zich mee. Hoe hebben jullie de audit ervaren?**

**Erwin Bormans:** “Je kan op voorhand moeilijk inschatten hoe een accreditatieweek zal verlopen. We hebben ervoor gezorgd dat de auditeurs zich welkom voelden en dat de kennismaking en de voorstelling van het ziekenhuis vlot verliepen. De eerste indruk

hadden we zelf in handen en die moest gewoon goed zijn. Onze kwaliteitsmedewerkers hadden dit minutieus voorbereid. Daarna moesten we de auditeurs los laten in het ziekenhuis en op onze mensen ter plaatse vertrouwen. Dat was stresserend.”

**Dr. Griet Vander Velpen:** “De auditeurs hadden heel veel aandacht voor details. Dat maakte het nog spannender. Ze hadden altijd alles gezien. Tot op de laatste dag hebben ze ook de kleine dingen heel belangrijk gemaakt met daarnaast veel aandacht voor zorgplannen, data, monitoring, bewijzen en verbeteracties. We moesten alles kunnen aantonen en bewijzen.”

**Erwin Bormans:** “Het kunnen objectiveren van het beleid vonden ze inderdaad erg belangrijk. Ze vroegen zowel naar procesmetingen als naar outcome-metingen. En naar de beleidsopties die we op basis hiervan nemen. Hier moeten we zeker de volgende jaren verder aan werken.”

**Een veel gehoorde kritiek op accreditatie is dat er veel geregistreerd moet worden.**

**Jullie ervaring wijst uit dat registreren wel zin heeft?**

**Erwin Bormans:** “Absoluut.”

**Dr. Griet Vander Velpen:** “Registreren om te registreren of om louter af te vinken heeft inderdaad geen zin. Dat is waar zij ook steeds de nadruk op legden en de rode draad in het JCI-verhaal.”

**Erwin Bormans:** “Meten is weten en de toegevoegde waarde daarvan voor de zorgprocessen en outcome is zeker aangetoond. Zonder te meten, kan je geen opvolging doen en weet je niet of de zorg voor de patiënt ook effectief verbetert. Dat is een oefening waar we in de toekomst verder over moeten nadenken.”

**Zijn de personen die kritisch waren ten opzichte van de accreditatie intussen overtuigd van het belang ervan?**

**Dr. Griet Vander Velpen:** “Grotendeels wel. Ook vanuit het artsenkorps is er een heel groot engagement geweest. Daar ben ik heel blij om. Iedereen heeft erg zijn best gedaan. En de kritische personen hebben

mij intussen ook gebeld om te laten weten dat ze tevreden zijn dat we het gehaald hebben."

"Ik ervaar dat de cultuur in het ziekenhuis veel positiever is dan een jaar geleden. Ik denk dat velen het positieve van de accreditatie inzien nu. We zullen de processen die we recent geïnstalleerd hebben zeker nog kritisch bekijken en uitzoeken of we soms wat pragmatischer moeten zijn. Niet in de essentie maar in de details die we door tijdsgebrek nog niet voldoende doorgesproken hebben."

**Erwin Bormans:** "Via onze interne facebook-groep ZOLcollegiaal hebben we alleen maar positieve reacties gekregen van artsen en medewerkers en ervaren we een sterk wij-gevoel. De communicatie die we de laatste weken nog gevoerd hebben met extra ZOLzines, e-flashes, vloerstickers en aulasessies heeft hier zeker toe bijgedragen."

#### Waarom hebben we in het ZOL zo lang gewacht met accrediteren?

**Erwin Bormans:** "De beslissing om te accrediteren is al genomen in 2012. Er is toen een GAP-analyse gebeurd waaruit bleek dat het 'silo-denken' in de organisatie en het gebrek aan een ziekenhuisbreed elektronisch patiëntendossier (EPD) een hinderpaal waren. Uiteindelijk hebben we beslist om eerst deze problemen aan te pakken. Ik ben er nog steeds van overtuigd dat dat toen een goede beslissing is geweest."



Auditsessie met auditeur Joseph Skarzynski en 'buddy' Karlijn Valkenborgh, dienst ICT

**Dr. Griet Vander Velpen:** "Ik heb het idee dat we het ziekenhuis klaar gemaakt hebben voor de toekomst met de implementatie van een geïntegreerd EPD en nu het behalen van de JCI-accreditatie. We beschikken nu over een solide fundament om op verder te bouwen."

**Erwin Bormans:** "We hebben onze beslissing van toen om de accreditatie uit te stellen extern echt moeten verdedigen. Maar het ZOL zou het ZOL niet zijn mochten we niet tegen de stroom ingaan en onze eigen koers varen om ons doel te bereiken." ■



JCI-auditeurs, verpleegkundige staf, dienst Kwaliteit, directie en voorzitter na de eindbriefing over de JCI-auditweek

Tijdens de audits zagen we dat de verpleegkundigen en artsen zeer begaan zijn met hun patiënten. Daarnaast zijn jullie erg gastvrij en transparant over wat jullie doen. Dit alles heeft ons werk zeer aangenaam en gemakkelijk gemaakt. ”

David Loose, teamleader van het JCI-auditteam tijdens de eindevaluatie



Erwin Bormans en  
David Loose bij de  
overhandiging van het  
JCI-rapport

