



Onthaalbrochure

ZNA INFORMATIE VOOR STAGAIRES, UITZENDKRACHTEN,
CONSULTANTS

Auteur:
HR Ontwikkeling

Datum:
juli 2017

1.	Grootste gezondheidsorganisatie van België*	2
2.	Missie, waarden en visie van ZNA*	3
3.	Directie ZNA*	3
4.	Strategische projecten	4
5.	Kwaliteit	4
6.	Handhygiëne	7
7.	Preventie en Brandveiligheid*	8
8.	Wat verwachten we van jou?	11

*Deze topics komen meer uitvoerig aan bod in de uitgebreide onthaalbrochure. Je kan deze terugvinden op het kwaliteitsportaal. Bij je indiensttreding krijg je een login, daarmee kan je het kwaliteitsportaal en de hyperlinks (in deze brochure) raadplegen om meer uitgebreide informatie bekijken.

ZNA heeft een kwaliteitswaaier die terug te vinden is in Idocs en op het kwaliteitsportaal. Deze waaier bevat een aantal snelle geheugensteuntjes over diverse onderwerpen, waar je als ZNA-medewerker mee wordt geconfronteerd.

Deze brochure dient gelezen te zijn en de inhoud gekend te zijn vóór start bij ZNA

Welkom bij ZNA

1. Grootste gezondheidsorganisatie van België

ZNA, Ziekenhuis Netwerk Antwerpen, is de grootste zorgorganisatie van België. Het telt 3 algemene ziekenhuizen, 6 gespecialiseerde ziekenhuizen, 2 medische centra en een woonzorgcentrum.

Algemene ziekenhuizen:

In zijn algemene ziekenhuizen biedt ZNA expertise in alle medische domeinen. De infrastructuur in die ziekenhuizen is afgestemd op hoogspecialistische zorg: spoedafdeling, operatiekwartier, intensieve zorg, verpleegeenheden, laboratoria, onderzoeksruimten,...

De 3 algemene ziekenhuizen van ZNA zijn: ZNA Jan Palfijn, ZNA Middelheim, ZNA Stuivenberg/ ZNA Sint-Erasmus (STER).

Gespecialiseerde ziekenhuizen:

In zijn gespecialiseerde ziekenhuizen voorziet ZNA eveneens expertise in alle noodzakelijke medische disciplines. De infrastructuur, de zorgomgeving in deze ziekenhuizen is echter volledig afgestemd op de specifieke noden van 4 bijzondere en grote patiëntengroepen: kinderen, senioren, revaliderende en psychiatrische patiënten.

De 6 gespecialiseerde ziekenhuizen van ZNA zijn: ZNA Koningin Paola Ziekenhuis, ZNA Universitaire Kinder- en Jeugdpsychiatrie (UKJA), ZNA Hoge Beuken, ZNA Sint-Elisabeth, ZNA psychiatrisch ziekenhuis Stuivenberg, ZNA Joostens (eveneens woonzorgcentrum).

Medische centra:

ZNA Medisch Centrum Regatta: dit is een dokterspraktijk waar bewoners van Antwerpen Linkeroever en omstreken op raadpleging kunnen bij een reeks ZNA-specialisten uit verschillende disciplines.

ZNA Medisch Centrum Kaai 142: Dit is een medische hulpdienst voor iedereen die in en rond het havengebied woont, werkt en studeert. Het centrum is gespecialiseerd in traumatologie. Je kan hier ook kinesithérapie volgen.

ZNA... Enkele cijfers:

- 6.000 medewerkers
- 5.000 patiënten per dag
- 2.200 bedden
- 120.000 opnames per jaar, 60% in dagziekenhuis
- 550.000 raadplegingen per jaar

2. Missie, waarden en visie van ZNA



MISSIE



WAARDEN



VISIE

3. Directie ZNA

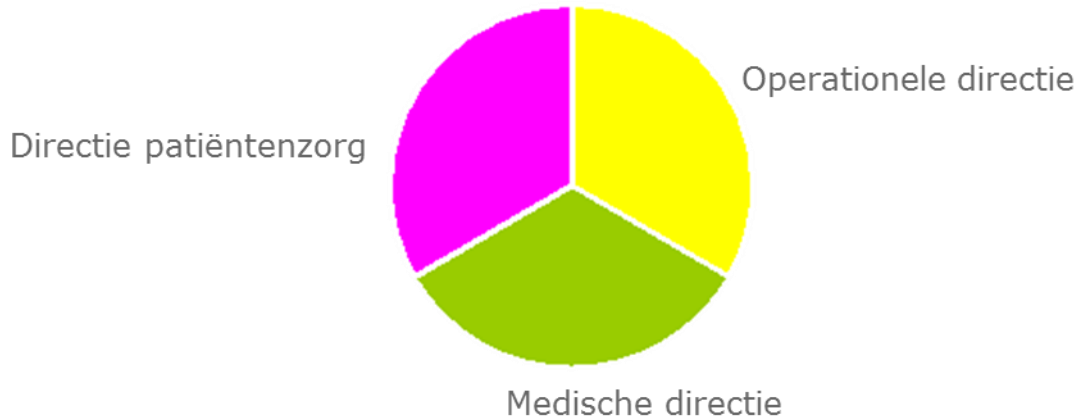
3.1. ZNA Directiecomité



V.l.n.r.: Marc Vanden Boer (Algemeen Directeur HR en Interne Communicatie), Annick Wauters (Algemeen Directeur Kwaliteit en Innovatie), Wim Van De Waeter (Algemeen Directeur Patiëntenzorg), Wouter De Ploey (CEO), Erik Van de Locht (Algemeen Directeur Financiën en Aankoop), Katrien Bervoets (Algemeen Medisch Directeur), Rudi Van Den Enden (Algemeen Directeur Facilitaire Diensten).

3.2. Lokale directie per site

De lokale directie bestaat uit:



4. Strategische projecten

- Kwaliteitsaccreditatie
- Nieuwbouw ZNA Cadix
- Elektronisch patiëntendossier (EPD)
- Samenwerking met Gasthuiszusters Antwerpen (GZA)
- Efficiëntie-projecten (Lean, Apotheek)

5. Kwaliteit en JCI

5.1. Kwaliteitsmanagement

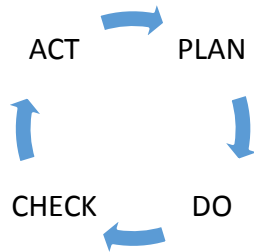
ZNA streeft ernaar om een vijfsterrenziekenhuis te zijn. Door het uitwerken van een kwaliteitsmanagementsysteem, gebaseerd op de JCI-normering (JCI= Joint Commission International), en het streven naar verbetering trachten we de kwaliteit van onze zorg te verhogen. De bedoeling is dat het kwaliteitsmanagementsysteem volledig is geïntegreerd in de normale bedrijfsvoering. Dit betekent dat het kwaliteitsbeleid is geïntegreerd in het beleid van de organisatie en dat kwaliteitsdoelstellingen zijn geïntegreerd in de doelstellingen van de organisatie. Door deze integratie van kwaliteit in de bedrijfsvoering zijn medewerkers in hun dagelijkse werk betrokken bij de resultaten en prestaties van de organisatie. Hierdoor worden de medewerkers gestimuleerd om verbeteringsuggesties te doen en om tekortkomingen te signaleren.

Het kwaliteitsmanagementsysteem van ZNA steunt op de Plan-Do-Check-Act-cyclus.

- De cyclus start met een plan-fase, waarin een doel en plan van aanpak wordt geformuleerd om dit doel te bereiken.
- In de do-stap wordt het plan geïmplementeerd.
- Vervolgens wordt een check-fase ingebouwd waarin de uitvoering van het plan wordt gemeten. In deze fase stellen we vast in welke mate de implementatie succesvol was en waar er ruimte voor verbetering is.

- De cyclus wordt gesloten met actiepunten die voortkomen uit de leerpunten van de check-fase. Deze actiepunten kunnen aanleiding geven tot het bijstellen van doelstellingen, wijzigen van plannen of implementatiemethodieken,....

Deze vier stappen worden steeds herhaald en creëren een cyclus van voortdurende verbetering:



Veiligheidsmanagementsysteem

Een groot luik van het kwaliteitsmanagementsysteem is het veiligheidsmanagementsysteem. Je kan immers geen kwaliteitsvolle zorg leveren zonder veilige zorg te leveren. Om veilige zorg te garanderen, dien jij als medewerker bekend te zijn met belangrijke patiëntveiligheidsthema's, waaronder de zes patiëntveiligheidsdoelstellingen, de zogenaamde IPSTG's (International Patient Safety Goals). Hoe ZNA met deze doelstellingen omgaat, kan je nalezen in de bijhorende beleidsdocumenten en procedures op het kwaliteitsportaal. Deze patiëntveiligheidsdoelstellingen zijn:



Het correct uitvoeren van de patiëntidentificatie:



Handhygiëne



Het voorkomen van valincidenten



Correct communiceren van patiëntinformatie aan de hand van de ISBARR-methode: Identification (identificatie), Situation (situatie), Background (achtergrond), Assessment (beoordeling), Recommendation (aanbeveling), Readback (herhaling):



Aandacht hebben voor hoog risico medicatie



Het uitvoeren van veilige heekunde

Deze thema's zijn de belangrijkste veiligheidsthema's voor het kwaliteitsaccreditatietraject. In de kwaliteitswaaier worden deze topics op een beknopte manier uitgelegd (deze topics dienen gekend te zijn). Dit accreditatietraject stimuleert het geheel van patiëntveiligheidsthema's en verbeterprojecten en draagt bij tot het ontwikkelen van een goedwerkend kwaliteits- en patiëntveiligheidssysteem.

Om de patiëntveiligheid te verhogen, bestaat er bij ZNA een Veilig Incident Meld systeem (VIM). Wanneer er zich een incident heeft voorgedaan, dien je als medewerker een VIM-melding te maken. In ZNA worden incidenten eveneens geanalyseerd. Dit draagt bij tot de lerende organisatie die ZNA wil zijn en tot het voorkomen van gelijkaardige incidenten in de toekomst.

5.2. Patiënttevredenheid, indicatoren en audits

We geven om de mening van onze patiënten. Daarom ontvangen patiënten enkele dagen na hun hospitalisatie een bevraging waarin ze een score kunnen toekennen aan hun verblijf en waarin ze hun tevredenheden en ontevredenheden kunnen uiten. Deze informatie wordt verwerkt en draagt eveneens bij als bron tot het formuleren van verbeterpunten.

Om onze werking te evalueren, moeten we ze kunnen meten. Daarom worden bij verbeterprojecten indicatoren geformuleerd waarmee je de evolutie van het verbeterproject kan opvolgen.

Naast het opvolgen van indicatoren worden ook ziekenhuisaudits en tracers georganiseerd die de huidige werking evalueren en kansen bieden tot het opstellen van werkpunten.

Verbeterprojecten, metingen en resultaten van audits van jouw afdeling worden zichtbaar gemaakt en opgevolgd aan de hand van een kwaliteitsmuur op de afdeling.

5.3. Documentbeheersysteem

ZNA heeft een documentbeheersysteem waarin de actuele versies van beleidsdocumenten, procedures, werkinstructies,... overzichtelijk zijn vastgelegd en op elk gewenst moment raadpleegbaar zijn. Je kan deze procedures terugvinden op het kwaliteitsportaal. Belangrijke geheugensteuntjes zoals de kwaliteitswaaier kan je daar ook terugvinden. Volg hiervoor onderstaande link:

<https://iprova.zna.local/Management/LinkLoader.aspx?ID=061a2d82-b6f0-4409-822a-3c4694d768dd>

Kan je deze link niet openen? Gebruik dan "Kwaliteitswaaier" als trefwoord bij het zoekenstertje op het kwaliteitsportaal.

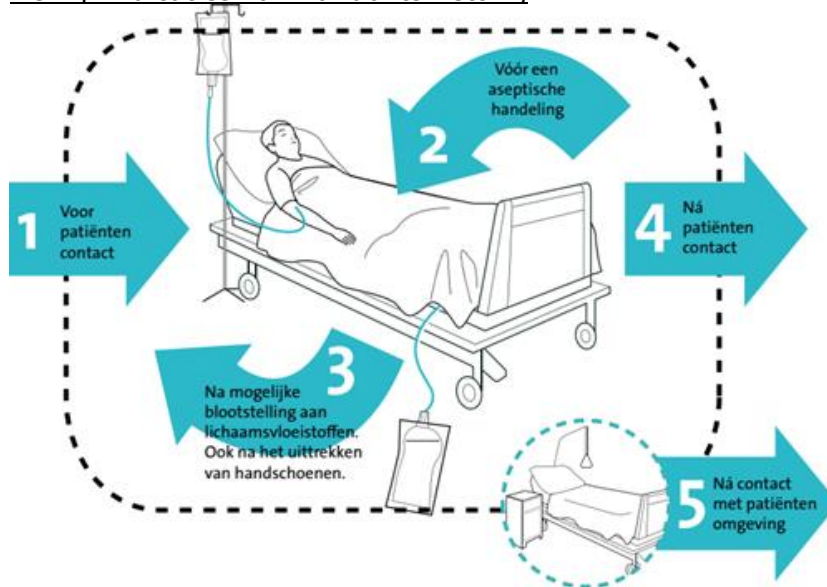
5.4. Hoe kan jij meewerken aan kwaliteit binnen ZNA?

- Lees procedures en beleidsdocumenten na in het kwaliteitsportaal en pas deze toe.
- Indien er zich een incident voordoet waarbij de patiëntveiligheid in het gedrang komt, meldt dit dan via het Veilig Incident Meld Systeem (via Kwaliteitsportaal -> Invullen).
- Sta regelmatig stil bij de kwaliteitsmuur op je afdeling en denk mee over acties die je kan nemen om de veiligheid op je afdeling te verhogen.
- Indien je word aangesproken tijdens een audit, blijf rustig en geef ook aan wanneer je het antwoord niet weet. De audits geven een beeld van hoe ver we als organisatie staan in het verbeteren van kwaliteit en zijn niet bedoeld om individuen te evalueren.

6. Handhygiëne

In een ziekenhuis is goede handhygiëne van vitaal belang om de patiënt op een correcte en propere manier te behandelen. Om dit optimaal te laten verlopen, sporen we medewerkers ook aan om de patiënt, bezoekers en familie te informeren over onze handhygiëncultuur.

De vijf indicaties van handontsmetting



Gel in - Gel out

Steeds handen ontsmetten bij het betreden én verlaten van:



- Patiëntenkamer/box/ruimte
- Behandelkamer/operatiekamer
- Afdeling
- Verpleegpost
- Verbandkamer
- Keuken
- Zuivere berging
- Vuile utility
- Therapielokaal

Lees de procedure handhygiëne die je terugvindt via volgende link:

<https://iprova.zna.local/Management/LinkLoader.aspx?ID=1bab7900-aaea-4143-91df-89a59b5cfabc>

Kan je deze link niet openen? Typ dan "procedure handhygiëne" in het zoekvenstertje op het kwaliteitsportaal.

7. Preventie en Brandveiligheid

Preventie is het voorkomen van problemen. Dit gaat onder andere over veiligheid op het werk, de bescherming van de gezondheid van een werknemer, ergonomie, arbeidshygiëne en nog veel meer zaken.

7.1. Richtlijnen bij noodgevallen

Deze brochure wil je informeren over de te volgen instructies bij noodgevallen zoals brand, rookontwikkeling, een ongeval, evacuatie van het gebouw of andere omstandigheden waarbij een dringende interventie vereist is. Zorg dus dat je op de hoogte bent van de inhoud van deze brochure.

7.1.1. Wat te doen bij brand?

- Bij een beginnende brand telt elke seconde, daarom dat het enorm belangrijk is dat je een brand zo snel mogelijk op de juiste manier gaat melden.



Indrukken van een handbrandmelder

aangeduid met volgend



pictogram

- In geval van brand moet je ook verschillende partijen op de hoogte brengen.

Bel het nummer **X3350**

Waarbij **X** staat voor de sitennummer van de site waar de brand zich voordoet.

Overzicht sitennummers:

- 2 = Middelheim, Paola en UKJA
- 3 = Joostens
- 4 = Elisabeth
- 5 = Erasmus
- 6 = Jan Palfijn
- 7 = Stuivenberg, Stuivenberg Psychiatrie
- 8 = Hoge Beuken

- Doe één bluspoging

Een kleine beginnende brand is meestal nog makkelijk te blussen. Op elke verdieping zijn brandblusapparaten aanwezig. Probeer met één bluspoging zo snel mogelijk de brand te blussen. Neem echter nooit onnodige risico's.

Haspels worden aangeduid met volgend pictogram:	
Brandblustoestellen worden aangeduid met volgend pictogram:	
Overall waar je brand kan melden staat aangeduid met:	

➤ Sluit de kamerdeuren

Probeer de brandende kamer, de kamer er tegenover en de direct aangrenzende kamers te evacueren en sluit de andere kamerdeuren.

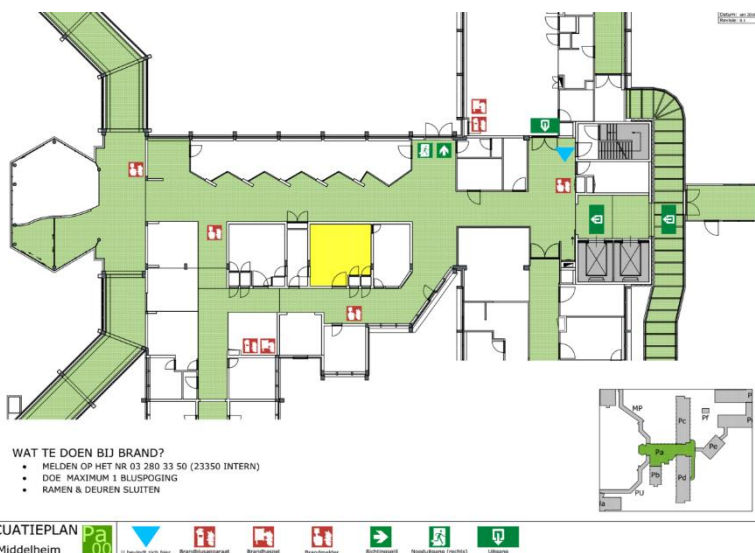
Een verpleegeenheid bestaat uit verschillende compartimenten, zo'n compartiment is een zelfstandige eenheid die het vuur en de rook een bepaalde tijd kan tegenhouden.

Ze worden gescheiden door branddeuren die automatisch sluiten bij brand.

Verplaats dan ook alle mobiele patiënten naar een ander brandcompartiment en wacht daar op de interventieploeg.

➤ Evacuatie

Op elke afdeling hangt een plattegrond van de afdeling (zie afbeelding) met alle informatie in verband met brandveiligheid en evacuatie.



- Hou de nooduitgangen vrij
- Vermijd paniek
- Verboden de liften te gebruiken

7.1.2. Arbeidsongevallen

Bij een arbeidsongeval vragen we je om naar de spoed te gaan en zo snel mogelijk HR Servicedesk op de hoogte te brengen (binnen de 48u). Je stuurt hen dan ook zo snel mogelijk je spoedverslag door zodat wij alles in orde kunnen maken met de verzekering.

7.2. **Ziekenhuisnoodplanning**

Hieronder vind je de richtlijnen die je dient te volgen wanneer er zich grootschalige incidenten of rampen voordoen. Deze rampen kunnen zowel binnen als buiten de ziekenhuizen gebeuren. Hiervoor beschikken alle ziekenhuizen over een uniform ziekenhuisnoodplan dat door de overheid wordt goedgekeurd.

Binnen ZNA werken we met een aantal alarmfases afhankelijk van de omvang van het incident:

1. Vooralarm
2. Beperkte mobilisatie/evacuatie
3. Volledige mobilisatie/evacuatie

Elke fase heeft zijn eigen kleur:

REDEN	EXTERN	INTERN
Vooralarm = klaar houden	VIOLET	GEEL
Alarm = mobilisatie specifieke diensten	BLAUW	
Alarm = algemene mobilisatie alle diensten	BRUIN	
Alarm = Gedeeltelijke evacuatie		ORANJE
Alarm = Algemene evacuatie		ROOD
Afblazen = einde alarm	GROEN	GROEN

Elke dienst moet over actiekaarten met instructies beschikken. Elke fase/kleur heeft een eigen actiekaart. Kritieke diensten hebben extra actiekaarten.

Voorbeelden van actiekaarten:



Wat te doen bij melding van een alarm?

- *Ga zo snel mogelijk naar je eigen dienst
- *Gebruik je diensttelefoon niet meer
- *Neem de juist actiekaart en voer de instructies uit.

Wees altijd voorbereid, zorg dat je de actiekaarten weet hangen op je dienst.

7.3. Milieu, afval en duurzaamheid

ZNA streeft er ten allen tijde naar haar verantwoordelijkheid voor het milieu op te nemen en haar activiteiten zo milieuvriendelijk als mogelijk uit te oefenen, dit omdat ZNA een voorbeeldfunctie te vervullen heeft.

Om deze milieuvisie te verwezenlijken, zal ZNA de impact van haar activiteiten op het milieu tot een minimum beperken. Alle ZNA-activiteiten zullen daarom gebeuren in overeenstemming met de principes die werden opgenomen in de ZNA milieubeleidsverklaring. Deze is terug te vinden op www.zna.be.

Wij verwachten van elke medewerker dat hij voldoende aandacht schenkt aan alles wat met milieu te maken heeft en dit zowel binnen de ziekenhuismuren als daarbuiten.

Voor meer informatie over alles wat met milieu en duurzaamheid te maken heeft, kan je terecht bij milieu@zna.be.

8. Wat verwachten we van jou?

Uitzendkrachten en stagiairs moeten op dag 1 volgende OLM's (Online Leermodules) voltooien:

- Brandveiligheid en ziekenhuisnoodplanning: iedereen
- Basic Life Support: alleen voor patiëntenzorg (beschikbaar vanaf 02/10/2017)

De Online Leermodules zijn terug te vinden via volgende link:

<http://digihuis.zna.local/kwaliteit/Default.aspx>

Iedere ZNA medewerker:

- verbetert samen met andere collega's de kwaliteit en de toegankelijkheid van onze dienstverlening, binnen het vooropgestelde financiële kader.
- handelt in overeenstemming met de 5 ZNA-waarden:
 - Je handelt **professioneel**, zowel naar kwaliteit van zorg als naar veiligheid;
 - Je toont je bereidheid en motivatie in de uitvoering van de functie en in de **samenwerking** met anderen;
 - Je toont **respect** voor de ideeën en wensen van collega's, leidinggevenden, patiënten, bezoekers, dienstverleners en ZNA als geheel;
 - Je gaat zorgvuldig en voorzichtig om met materialen, middelen en infrastructuur (**goede huisvader**);
 - Je vertoont een brede inzetbaarheid en **klantgerichtheid** ten behoeve van patiënten/ klanten, rekening houdend met de beschikbare tijd en middelen.