



**Alle puzzelstukjes  
doen passen**



Totaalzorg

Lokale  
samen-  
werking



Overleg

Coördinatie

Aan-  
spreek-  
punt

Jaarverslag  
2013



Opvolging

Oog voor  
alle  
Noden



Hennis &  
informatie

Vertrouwd  
team van  
verpleeg-  
kundigen

Hwaliteit



## Inhoud

Voorwoord van de voorzitter	6
Voorwoord van de algemeen directeur	8
Wit-Gele Kruis maakt zich klaar voor de toekomst	10
We bouwen samen aan ons Wit-Gele Kruis van de toekomst	12
We bouwen samen aan de kwaliteit van zorg	20
We bouwen samen aan welzijn op het werk	30
Wit-Gele Kruis in cijfers	34

## Voorwoord van de voorzitter



Vincent Vandevelde

### Patiënt centraal

Zorg verlenen – in al haar facetten – is wat je doet voor iemand die hulp of aandacht nodig heeft; hierbij staat de zorgbehoevende persoon centraal. De patiënt centraal, een statement dat je in elke intentieverklaring van iedere zorgorganisatie (welke deze ook moge zijn) terug vindt.

Maar wie zegt “patiënt centraal”, zegt eveneens **“zo dicht mogelijk bij het bed van de patiënt”**. Wie zegt “patiënt centraal”, verlaat de sterk hiërarchische centrale structuur en tracht **zo lokaal mogelijk** te werken, wat volledig matcht met het *Wit-Gele Kruis van de toekomst* waaraan Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen werkt.

Kleine zelfsturende teams, dicht bij de patiënt; zelfsturende teams met lokale verankeringen; zelfsturende teams met vertrouwde gezichten.

“Patiënt centraal” impliceert eveneens dat de patiënt **mee betrokken** wordt **in de zorgregie**, het betekent dat hij/zij kan rekenen op **totalzorg** zonder zijn/haar verhaal een ontelbaar aantal keren te moeten overdoen bij elke zorgverlener, bij elke hulpverlener die bij hem/haar aan huis komt.

“Patiënt centraal” is nadenken over wat goede zorg is in een concrete situatie, voor die persoon op dat moment, in die omstandigheid. Is het eigenlijk wel goed, wat wij doen?

Om dit te verwezenlijken is er - nog meer dan vroeger - nood aan samenwerking, samenwerking met diverse zorgverleners. Immers alles zelf doen, is optellen, maar samenwerken is vermenigvuldigen.

Terecht stelde Jim Coleman in een interview: "Als er sprake is van een verbinding tussen mensen, in welke vorm van samenwerking dan ook, gebeuren er dingen die anders niet zouden gebeuren."

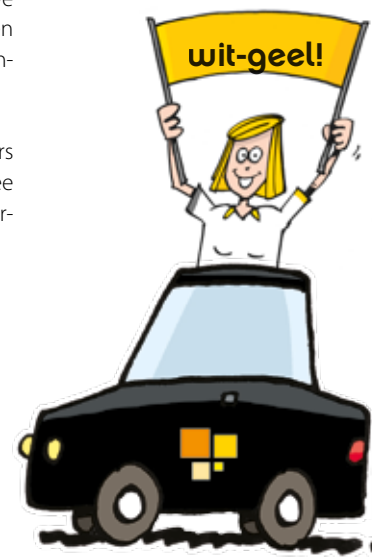
Wederzijdse afhankelijkheid, échte samenwerking, wordt geboren als je niet denkt in termen van concurrentie of macht, maar van gezamenlijk winnen op basis van gelijkwaardigheid. **De afstemming van diverse disciplines en zorgverleners op elkaar is ongetwijfeld één van de uitdagingen van de toekomst.**

Aan dit alles werd het afgelopen jaar duchtig gewerkt.

2013 is het jaar waarin wij dankbaar en fier onze intrek hebben genomen in onze nieuwe hoofdzetel, een meer dan geslaagde verbouwing van een oud fabriekspannend in luchtige en gezellige kantoren met een zee aan vergaderruimtes en glaspartijen, symbool van de openheid en de transparantie waarin wij werken.

Tot slot: een jaarverslag zonder woord van dank is ondenkbaar. Dank aan alle medewerkers voor het vele werk gepresteerd in het afgelopen jaar. Dank voor de gedrevenheid waarmee het Wit-Gele Kruis van de toekomst wordt uitgebouwd en de medewerking hieraan doorheen alle geledingen van onze organisatie.

**Ook dat is goed zijn voor mekaar.**



## Voorwoord van de algemeen directeur



Katlyn Colman

Samen de uitdagingen van de toekomst aangaan.

Dat vraagt lef, dat vraagt moed, dat vraagt vakmanschap, bedankt iedereen !

**Samen**, dat is met onze **expeditieteams**, 6 kleine lokale teams van verpleeg- en zorgkundigen die eigenaarschap over de zorg opnemen. We kiezen niet langer voor hiërarchisch aangestuurde grote afdelingen van verpleegkundigen maar voor resultaatgerichte coaching van kleine lokale Wit-Gele Kruis teams die een vertrouwd gezicht vormen voor patiënt en arts. 't Is een heus avontuur, maar we voelen dat onze mensen weten waarmee ze bezig zijn en het hart op de juiste plaats hebben. Met professionele ondersteuning van ervaren experts zijn de expeditieteams in volle ontwikkeling en sturen ze continu de directie bij in haar beleidsbeslissingen. Zo effenen zij het pad voor de 130 teams die volgen.

**Zo zijn we goed voor mekaar!**

**Samen met de woonzorgcentra** bouwen we aan goede afstemming van lokale zorg voor de patiënt.

**Samen met de ziekenhuizen** reduceren we - langzaam maar met vaste wil - de ligdagen tot een minimum en laten we de maatschappij optimaal medische evoluties benutten zonder overconsumptie.

**De juiste zorg op de juiste plaats door de juiste zorgverlener, dat is samen maatschappelijk verantwoord zorg verlenen. Dat is goed zorgen voor mekaar!** Hierbij streven we naar het verbeteren van levenskwaliteit, elk vanuit onze eigen expertise. We overleggen eerst wat patiënt en mantelzorger in zelfregie kunnen en willen opnemen, daarna kijken we welke collega-zorgverleners steun kunnen bieden om vervolgens vanuit de thuisverpleging de vereiste aanvulling te doen. We stimuleren zelfredzaamheid, geen overconsumptie. Daarbij zijn we steeds de rechterhand van arts en patiënt in de coördinatie van totaalzorg. Onze



medewerkers zijn verpleegkundig geschoold en zijn daardoor het geschikte aanspreekpunt. Bovendien komen we frequent aan huis en hebben we een vertrouwensrelatie opgebouwd. Onze verpleegkundigen nemen graag de coördinerende rol op, bovenop hun verpleegkundige handelingen. Zo zorgen we ervoor dat alle puzzelstukjes passen.

**Samen met gezinszorg en andere lokale zorgverleners** bieden we complementaire zorgverlening. Alleen op die manier benutten we optimaal onze talenten en blijft de zorg betaalbaar voor onze maatschappij. Nog meer dan voorheen analyseren we onze zorgprocessen en trachten die nóg meer op elkaar af te stemmen en te integreren.

**Kortom, samen zorgen we ervoor dat patiënten in hun vertrouwde thuisomgeving kunnen blijven wonen**, met of zonder beperkingen op vlak van hun gezondheid, conform hun mogelijkheden, noden en levensdoelen. Ongeacht hun leeftijd, afkomst of religieuze overtuiging.

**Samen hebben we het goed voor mekaar!**

#### **Waarop ik persoonlijk terugblik?**

In 2013 vierden we met trots de opening van onze nieuwe hoofdzetel in Gent. Een plaats waar medewerkers kunnen thuis komen en zowel letterlijk als figuurlijk ruimte krijgen voor vorming en intervisie. Een plaats waar medewerkers de gepaste ondersteuning bieden aan onze verpleeg- en zorgkundigen. Als erkende dienst voor thuisverpleging staan kwaliteit en mensgerichtheid voorop!

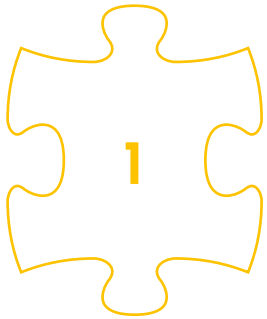
Met fierheid hielden we het elektronisch verpleegdossier boven de doopvont. Een hoogstaand kwalitatief verpleegdossier maakt ons sterker in het multidisciplinair overleg en draagt bij aan de work-life balans van onze medewerkers.

2013 was ook een moeilijk jaar, want er werd veel energie en tijd geïnvesteerd en dat weegt. Maar we zien nu al de eerste resultaten: patiënten en artsen kiezen ten volle voor Wit-Gele Kruis. Dat stemt ons moedig en enthousiast.

**Ja, dit is de weg die we willen en moeten gaan!**

**Ja, we hebben het goed voor mekaar!**





**Wit-Gele Kruis  
Oost-Vlaanderen wil  
de referentie zijn in  
thuisverpleging  
binnen maat-  
schappelijk  
verantwoorde  
totaalzorg**

## Wit-Gele Kruis maakt zich klaar voor de toekomst

Stilstaan, is achteruit gaan. Zeker wanneer je weet dat de zorgsector in het algemeen en de thuisverpleging in het bijzonder heel wat uitdagingen te wachten staan. Zo zijn er onder andere: de vergrijzing, de toenemende vraag naar (chronische) thuisverpleging, meer complexe zorgen in de thuissituatie door kortere ligduren in ziekenhuizen...

In ons vorig jaarverslag over het jaar 2012 kon u lezen dat Wit-Gele Kruis zichzelf wil vernieuwen om een antwoord te kunnen bieden op de vele uitdagingen. We bouwen aan een nieuw Wit-Gele Kruis, ons Wit-Gele Kruis van de toekomst. Hiervoor hebben we eind april 2012 de hulp van 300 patiënten, mantelzorgers, artsen, partners in zorg én medewerkers ingeroepen tijdens de Think! bijeenkomst in Flanders Expo. Op basis daarvan ontwikkelden we in 2013 onze vernieuwde visie op zorg, die de rode draad is voor onze toekomst: Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen wil de referentie zijn in thuisverpleging binnen maatschappelijk verantwoorde totaalzorg.

We vatten onze vernieuwde visie en ons vernieuwingstraject graag als volgt samen:

### **goed voor mekaar!**

**We *zijn* goed voor mekaar.** Als **vast vertrouwd gezicht** zijn we goed voor onze patiënten, mantelzorgers, artsen en collega's.

**We *zorgen* goed voor mekaar.** We bieden **totaalzorg** aan de patiënt: we hebben oog voor al zijn noden, ook buiten de verpleegkundige taken. We blijven expert in thuisverpleging en **werken** in onze coördinerende rol **nauw samen** met de arts en andere zorgverleners rond het bed van de patiënt.

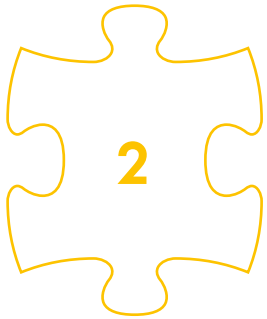
**We *hebben* het goed voor mekaar.** We bouwen aan hechte, **kleine en lokale teams** van verpleeg- en zorgkundigen. We **werken nauw samen** met artsen en plaatselijke zorgverleners.

Onze **1.163 verpleegkundigen, 187 zorgkundigen en bijna 200 ondersteunende medewerkers**

engageren zich om deze visie te realiseren ten bate van patiënt, mantelzorg, huisarts en andere lokale zorgverleners.

Op welke manier? Dat leest u verder in dit jaarverslag!





## We bouwen samen aan ons Wit-Gele Kruis van de toekomst

Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen wil voor patiënt en mantelzorgverlener totaalzorg realiseren, waarbij een vertrouwd team van verpleegkundigen nóg méér dan vandaag oog heeft voor **alle noden van de patiënt**. Hierbij neemt de Wit-Gele Kruis verpleegkundige – onder leiding van de huisarts – een **coördinerende rol** op en is zij/hij het **aanspreekpunt** voor de patiënt, zijn omgeving en de betrokken zorgverleners.

Daarom evolueert Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen naar **kleine lokale teams**, die een **vertrouwd gezicht** vormen voor patiënt, mantelzorgverlener en arts en die nauw **samenwerken** met de (huis)arts en andere lokale zorgverleners.

### Wat betekent *totaalzorg* voor Wit-Gele Kruis?

Totaalzorg is een **dynamisch proces** van zorg-geven waarin wordt vertrokken van de mogelijkheden, noden en levensdoelen van de patiënt (= **patiëntgericht handelen**). Waar nodig wordt deze zorg in multidisciplinair verband verleend.

De patiëntgerichte zorg wordt door de verschillende zorgactoren - in **overleg** met de patiënt en zijn naaste omgeving - verstrekt, geëvalueerd en indien nodig bijgestuurd.



## Coördinerende rol van de thuisverpleegkundige

In de situatie waarin een **multidisciplinair** team de totaalzorg verstrekt, is het belangrijk dat één van de zorgactoren een coördinerende rol opneemt om **overzicht en focus** te houden op de patiëntgerichte zorg. Deze coördinerende rol is een opdracht die onder de verschillende zorgactoren **wisselend** kan opgenomen worden rondom de patiënt, afhankelijk van zijn specifieke actuele noden.

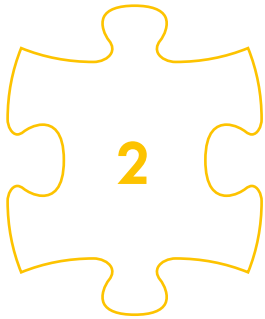
Met respect voor de privacy van de patiënt zal men vanuit deze rol:

- fungeren als **aanspreekpunt** voor de patiënt, de omgeving en het multidisciplinair team;
- bewaken dat de afgesproken zorg effectief **gerealiseerd** wordt en voldoet aan de evoluerende zorgnoden van de patiënt;
- zorgen voor **regelmatige communicatie en afstemming** tussen de verschillende zorgactoren;
- afspraken maken met de patiënt en de verschillende zorgactoren om de vooropgestelde **doelstellingen samen te evalueren** en waar nodig bij te sturen.

## De meerwaarde van de thuisverpleegkundige in de coördinerende rol is tweeledig:

1. Door de frequente zorgmomenten met patiënt en mantelzorgers krijgt de thuisverpleegkundige een goed inzicht in:
  - de wijzigende noden van de patiënt op adl (activiteiten dagelijks leven) en i-adl (instrumentele activiteiten dagelijks leven);
  - de draagkracht en draaglast van de mantelzorgers;
  - de relaties binnen het gezin.
2. Door haar opleiding heeft de thuisverpleegkundige kennis van ziekte-gerelateerde problemen en gezondheidsondersteunende maatregelen waardoor zij in dialoog kan gaan met de patiënt en zijn omgeving om oplossingen te zoeken en de coördinerende rol waar te maken.
3. De specifieke, vaak vrij intimistische, aard van de zorgverstrekking, steunt op een vertrouwensrelatie tussen de patiënt en de thuisverpleegkundige, waardoor de thuisverpleegkundige door de patiënt ook veelal als best geplaatste persoon wordt ervaren om een coördinerende rol op te nemen.





## Kleine teams die zelfsturend werken

In ons Wit-Gele Kruis van de toekomst zullen wij werken met twee soorten teams van telkens ongeveer 10 medewerkers, om de zorg voor de patiënt te organiseren:

- **Teams gespecialiseerd in gecoördineerde zorg (lokale wijkteams):**  
deze verpleeg- en zorgkundigen hebben als kernopdracht het bieden van thuisverpleging binnen totaalzorg, waarbij zij dus een coördinerende rol opnemen in overleg met de andere lokale zorgverleners aan het bed van de patiënt.
- **Teams gespecialiseerd in verpleegtechnische zorg:**  
deze verpleegkundigen bouwen expertise op in innovatieve verpleegtechnische zorg, evenals in verpleegtechnische zorg die weinig voorkomt. Deze teams nemen de weinig voorkomende of de innovatieve zorgen voor hun rekening, tot het lokale wijkteam voldoende kennis in huis heeft om over te nemen. Courante verpleegtechnische handelingen worden dus ook door de lokale wijkteams opgenomen.

Een belangrijke wijziging is dat onze teams van verpleeg- en zorgkundigen geen leidinggevende hoofdverpleegkundige zullen hebben. Als **zelfsturend team** krijgen zij meer ruimte voor initiatief en aangepaste regelruimte. Op deze manier houden verpleeg- en zorgkundigen het eigenaarschap van het primair proces (= zorgproces) zelf in handen en kunnen zij – als vertrouwd gezicht voor patiënt en mantelzorger – totaalzorg bieden. Enkele voorbeelden van wat de teams zelf in handen nemen, zijn: de intake van nieuwe patiënten, de patiëntenplanning, de contacten en samenwerking met de (huis)arts, met diensten voor gezinszorg...



De zelfsturende teams zullen begeleid worden door een coach. Door deze nieuwe manier van werken zijn we er ook van overtuigd dat medewerkers nóg meer betrokken worden en een grotere voldoening en jobtevredenheid zullen kennen.



## Interactief bedrijfstheater

Onze vernieuwde visie en de nieuwe manier van werken werden voor onze 1.550 medewerkers tot leven gebracht tijdens een interactief bedrijfstheater, eind januari 2013.

Van medewerkers hoorden we volgende reacties na afloop van de theatervoorstelling:

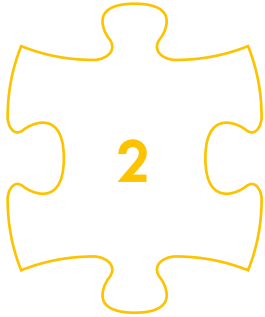
- “Onze vier waarden (kwaliteit, samenwerking, innovatie, openheid) blijven dezelfde. Alleen de manier waarop we onze job aanpakken zal verschillen: in kleine, lokale teams werken, zelf beslissingen nemen en verantwoordelijkheid dragen. Het komt erop aan alert te zijn voor de totaalzorg van de patiënt en waar nodig externe hulp in te roepen als deze zorg onze grenzen overstijgt.”
- “De visie vertrekt écht vanuit het welzijn van de patiënt. Hij/zij is geen machine waarbij we af en toe wat onderdelen vervangen. Het gaat om mensen en hoe we die op de meeste ideale manier kunnen verzorgen.”
- “De situaties op het podium waren echt uit ons dagelijkse leven gegrepen en daardoor heel herkenbaar. Je steekt meer op van concrete voorbeelden dan van louter theorie. Door theaterscènes te herspelen met input uit het publiek ondervonden we aan den lijve hoe we in de toekomst te werk willen gaan.”
- “Voor verpleeg- en zorgkundigen zal deze nieuwe werkwijze een welgekomen verandering zijn.”

Surf voor een compilatiefilmpje van het interactieve bedrijfstheater naar:

 WitGeleKruisOVL

Je vindt er ook het lijflied van  
Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen  
“Goed voor mekaar!”





## Samen de toekomst uitstippelen

Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen heeft bewust gekozen om tot eind 2015 de tijd te nemen om geleidelijk te veranderen naar de nieuwe manier van werken in zelfsturende teams.

Op voorhand werd de toekomstige manier van werken niet tot in detail vastgelegd door de directie. Zoiets gaat gepaard met veel controle en daar gelooft Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen niet in. **Wit-Gele Kruis gelooft in de capaciteiten van haar medewerkers.** Niet controle, maar vertrouwen in het vakmanschap van medewerkers en het verantwoordelijkheidsgevoel van medewerkers staan centraal in het Wit-Gele Kruis van de toekomst. De grote lijnen zijn uitgestippeld door de directie op basis van de Think! bijeenkomst, maar hoe het in de praktijk zal verlopen, wordt door de medewerkers zelf bepaald. Daarom zijn er begin 2013 **vijf werkgroepen** aan de slag gegaan, met elk een eigen opdracht.

Hoe de teams van het 'Wit-Gele Kruis van de toekomst' er precies zullen uitzien om patiënt, mantelzorgers en arts het best van dienst te kunnen zijn, was o.a. een vraag voor de **werkgroep structuur**. In dit kader heeft de werkgroep alle handelingen die gebeuren tussen het moment van de zorgaanvraag en het stopzetten van de zorg (= primair proces) in kaart gebracht en waar nodig verfijnd. Deze analyse was belangrijk voor alle werkgroepen om de juiste beslissingen te kunnen nemen.

De **werkgroep mens** buigt zich o.a. over de vraag: wat moeten medewerkers kennen en kunnen om het 'Wit-Gele Kruis van de toekomst' voor patiënten en artsen te realiseren en hoe kan de organisatie hen hierbij ondersteunen? Zo heeft de werkgroep de verpleegtechnische competenties uitgeschreven voor een team, evenals de diverse fasen beschreven die een team doormaakt in de evolutie naar een zelfsturend team. Verder wordt er bepaald welke resultaten we per ontwikkelingsfase willen bereiken en welke competenties daarvoor nog vereist zijn. Er werden hulpmiddelen uitgewerkt om teams te ondersteunen bij het samen vergaderen en voor het in kaart brengen van de aanwezige competenties.

De **werkgroep cultuur** bekijkt hoe we de vernieuwde visie gedragen krijgen bij alle 1.550 collega's. Het is immers belangrijk dat medewerkers weten waarom Wit-Gele Kruis zichzelf vernieuwt en ten dienste van wie we dit doen. De werkgroep heeft zich gebogen over de interne en externe communicatie en heeft in kaart gebracht welk gedrag onze organisatie typeert op vandaag, welk denken & doen we willen hebben om de zorgvisie te concretiseren voor patiënt, mantelzorgers en arts en hoe we dit best trachten te bereiken.





De **werkgroep systemen** gaat na - vanuit het primair zorgproces - welke ICT-systemen nodig zijn in een ideale situatie voor: zorgaanvragen van patiënten, mantelzorgers en artsen; intake; afstemming met mantelzorger, arts en andere zorgverleners; zorgplanning binnen het eigen team... De werkgroep onderzoekt ook hoe het elektronisch verpleegdossier, intranet... de teams kunnen ondersteunen.

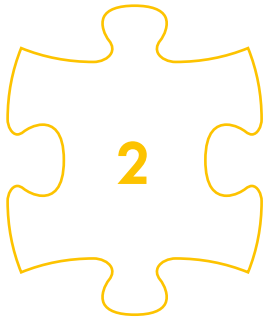
De **werkgroep buitenwereld** met experts uit de zorgsector toetst de ideeën af en gaat met de juiste zorgpartners in overleg.

In totaal bogen zich zo'n 50 medewerkers – uit alle geledingen van onze organisatie, ook verpleeg- en zorgkundigen – over alle praktische vragen die de realisatie van onze vernieuwde visie met zich mee brengt.

Enkele getuigenissen van collega's kan je bekijken via:

 WitGeleKruisOVL





## Expeditieteams

Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen beseft dat zo'n grote organisatievernieuwing de nodige tijd in beslag zal nemen. We pakken dit ook gefaseerd aan tot eind 2015. Met de resultaten van de werkgroepen in het achterhoofd hebben zes expeditieteams van verpleeg- en zorgkundigen zich in het najaar van 2013 voorbereid. Hun doelstelling? De nieuwe manier van werken gedurende enkele maanden in 2014 uitproberen en evalueren. De expeditieteams zullen het pad verkennen voor alle andere Wit-Gele Kruis-teams die volgen. Op basis van de ervaringen van de expeditieteams zullen het primair proces (zorgproces) en de nieuwe manier van werken onder de loep worden genomen.

De zes expeditieteams van Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen:

- team Houtem-Borsbeke-Hillegem
- team Zottegem Zuid-Oost
- team Knesselare-Ursel
- team Melsele-Kallo-Gaverland
- team nieuw Gent-Zwijnaarde
- team Watersportbaan-Groene Vallei (Gent).



**Verpleeg- en  
zorgkundigen  
krijgen meer  
ruimte voor  
initiatief en  
aangepaste  
regelruimte.**

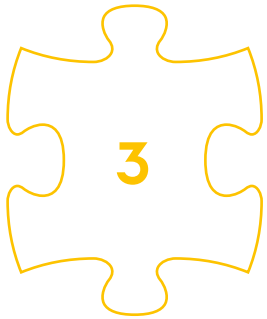
**Katalien Dendooven**, directeur Zorgverlening: **“Wit-Gele Kruis gelooft ten volle in de competenties van haar medewerkers.** Als **zelfsturend team** krijgen de verpleeg- en zorgkundigen meer ruimte voor initiatief en aangepaste regelruimte. Zo zullen zij een eigen patiëntenplanning maken, waardoor zij erover kunnen waken dat dezelfde vertrouwde gezichten langs gaan bij de patiënt. Zij zullen ook nauwe contacten onderhouden met artsen en andere zorgverleners, bv. gezinszorg.”

In ons Wit-Gele Kruis van de toekomst wordt veel belang gehecht aan voldoende ondersteuning van al onze medewerkers. **Zij worden ondersteund door de expertise en ervaring van de krachtige organisatie die Wit-Gele Kruis is:**

- Opleidingen en vormingen in functie van individuele behoeften en noden.
- Open leercultuur.
- Teams van verpleegkundigen gespecialiseerd in verpleegtechnische zorgen.
- Continuïteit in telefonische bereikbaarheid tussen 22u en 7u (permanentiedienst).
- Continuïteit in zorgverlening 's nachts (continuïteitsequipe) en bij ziekte van verpleegkundigen (mobiele equipe).
- Kwaliteitsbewaking van de zorg.
- Vraaggestuurd inspelen op innovatieve en maatschappelijke trends.
- Gestructureerd patiëntenoverleg.
- Administratieve ondersteuning (dienst boekhouding, wagenpark, personeelsdienst, aankoop medisch materiaal, communicatiedienst...).
- ICT-ondersteuning: tablet-pc met elektronisch verpleegdossier, intranet...
- Klachtenmanagement en ombudsdienst.
- Sociaal vangnet bij ziekte van medewerkers.
- Extralegale voordelen voor medewerkers.
- ...

*Wit-Gele Kruis van de toekomst is een vernieuwingsproject met de steun van:*





## We bouwen samen aan de kwaliteit van zorg

De passie van onze medewerkers?! Dat is mensen helpen: in de eerste plaats patiënten en hun mantelzorgers. Maar ook artsen, waar de verpleegkundige fungeert als rechterhand van de arts en als aanspreekpunt.

Kwaliteit van de zorg staat steeds centraal. Hoe we continu werken aan deze kwaliteit kan u lezen in onderstaande voorbeelden.

### Elektronisch verpleegdossier (EVD)

Van juni 2013 tot begin 2014 hebben vier Wit-Gele Kruis afdelingen (Beveren, Gent, Maldegem en Zottegem) het gloednieuwe EVD op tablet-pc (Samsung Galaxy) uitgetest.



**Mia De Caluwé**, directeur Zorgkwaliteit & -innovatie: “De verpleeg- en zorgkundigen van de vier testafdelingen hebben EVD gedurende acht maanden getest. Tegen de zomer 2014 zijn alle verpleeg- en zorgkundigen overgeschakeld op het elektronisch verpleegdossier, dat ze via hun tablet-pc kunnen consulteren.”

Via de tablet-pc en het elektronisch verpleegdossier (EVD) kan de verpleegkundige op elk moment een compleet verpleegdossier oproepen, waardoor de verpleegkundige altijd een actueel totaalbeeld van de patiënt heeft en hierover kan communiceren met patiënt, mantelzorger en arts.

EVD helpt om lacunes te dichten in de opvolging van zorgbehoevende patiënten die thuis wonen. Zo zal Wit-Gele Kruis - dankzij EVD - afspraken tussen verpleegkundigen onderling, of tussen verpleegkundigen en artsen nog adequater kunnen opvolgen, wat zal leiden tot efficiëntere communicatie tussen de betrokken zorgverleners.

Het elektronisch verpleegdossier betekent ook een antwoord op de vele administratieve verplichtingen waaraan de thuisverpleegkundige vandaag de dag moet voldoen.

De tablet beschikt bovendien over een ingebouwde bibliotheek waarin de verpleeg- en zorgkundigen op elk moment nuttige informatie kunnen opzoeken, zoals verpleegkundige protocollen en weetjes over verschillende zorgen.

In de toekomst is het de bedoeling dat ook de arts toegang kan krijgen tot het elektronisch verpleegdossier van zijn patiënten.

**Peggy Van De Velde**, verpleegkundige in de testafdeling Zottegem: “De eerste dag dat ik met mijn tablet-pc en EVD op de baan ging, was wel spannend. Gaat het werken? Wat moest ik nu weer precies doen? Maar na de eerste dag voelde EVD al vertrouwd aan!”

Wit-Gele Kruis investeerde uiteraard ook in opleiding en in efficiënte ondersteuning van de verpleeg- en zorgkundigen, bij problemen met tablet-pc of EVD. De opleiding om te leren werken met tablet-pc en EVD neemt in totaal 10 uur in beslag en wordt georganiseerd in 5 sessies van telkens 2 uur. Daarnaast zijn er ook collega-verpleegkundigen (‘EVD-verpleegkundigen’) opgeleid, die collega’s op de baan ondersteunen bij het leren werken met tablet-pc en EVD.

Er werd een speciale EVD-hulpdesk opgericht, die elke dag – ook in het weekend – bereikbaar is tussen 6u en 22u om problemen met tablet-pc of EVD op te lossen of vragen van verpleeg/zorgkundigen te beantwoorden.

Een verpleegkundige aan het werk met de tablet-pc en EVD kan je bekijken via:

 WitGeleKruisOVL



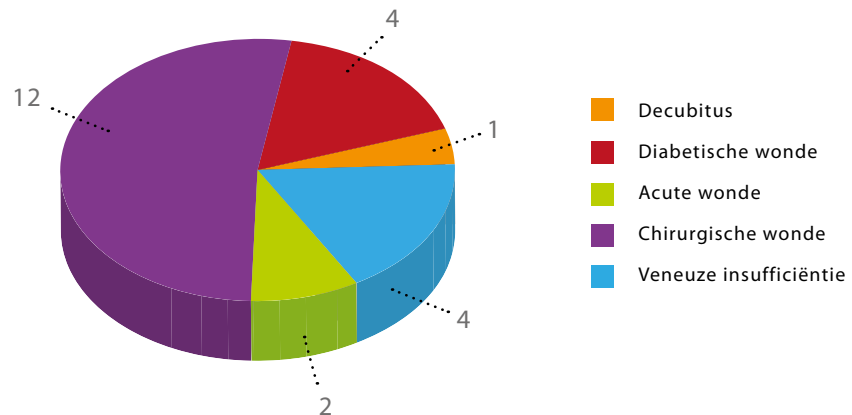


## Negatieve druktherapie

Als eerste dienst voor thuisverpleging toont Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen via een proefproject aan dat de wondzorgtechniek 'negatieve druktherapie' (NDT) in de thuissituatie even goede resultaten boekt als in het ziekenhuis. Deze resultaten betekenen meteen ook een belangrijke maatschappelijke besparing.

Tot voor twee jaar dienden patiënten voor de verzorging van een wonde met NDT in het ziekenhuis te blijven. Daar verblijven ze soms enkel en alleen voor deze NDT-behandeling. Op die manier stijgt het aantal ligdagen aanzienlijk. De afgelopen twee jaar bouwde Wit-Gele Kruis heel wat ervaring op met negatieve druktherapie in de thuissituatie. Die ervaring leert dat - mits een goede selectie van de wonden - NDT in de thuissituatie enerzijds betere resultaten oplevert dan de klassieke wondzorg, en anderzijds even goede resultaten boekt als NDT in een ziekenhuisomgeving. Bovendien kan de patiënt verzorgd worden in zijn vertrouwde omgeving, wat de levenskwaliteit bevordert.

In het voorjaar van 2013 ging een proefproject van start: een samenwerking tussen Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen, Christelijke Mutualiteit Waas en Dender, AZ Nikolaas (Sint-Niklaas), AZ Sint-Blasius (Dendermonde) en AZ Lokeren. Tot eind januari 2014 werden 23 patiënten geïncludeerd. De grafiek hieronder brengt hun verschillende types wonden in kaart.



De tussentijdse resultaten zijn spectaculair, zowel op vlak van wondheling, als op vlak van maatschappelijke besparing. 18 van de 23 patiënten hadden een gunstige wondevolutie met NDT in de thuissituatie. 16 patiënten zijn na de NDT overgeschakeld naar klassieke wondzorg met een sluiting van de wonde als resultaat. 2 patiënten hebben een amputatie gehad, zoals voorzien. Slechts bij 1 patiënt van de 23 evolueerde de wonde ongunstig (necrose). Bij de overige 4 patiënten werd NDT om andere redenen, los van de positieve evolutie van de wonde, gestopt.

**Mia De Caluwé**, directeur Zorgkwaliteit & -innovatie: "Er bestaat geen tussenkomst voor het materiaal dat nodig is voor NDT, noch in de thuiszorg, noch in het ziekenhuis. Indien de patiënt met NDT thuis verzorgd wordt, is de materiaalkost voor de patiënt zeer hoog (ca. 25 euro per dag). Met ons proefproject tonen we aan dat NDT in de thuissituatie enerzijds zeer goede resultaten oplevert en anderzijds een maatschappelijke besparing van zo'n 90% betekent (vergelijking van de verzorgingskost per dag thuis, vergoeding van de prestatie van de verpleegkundige en terugbetaling van het materiaal van de patiënt, ten opzichte van de ligdagprijs in het ziekenhuis). De verzorging van een patiënt met NDT duurt tussen de 30 tot 60 minuten. Momenteel ijveren wij samen met de sector bij het RIZIV om een correcte vergoeding te krijgen voor negatieve druktherapie in de thuissituatie."

Het project is nog niet afgelopen. Tot eind 2014 worden nog patiënten geïncludeerd.

*De afgelopen twee jaar bouwde Wit-Gele Kruis heel wat ervaring op met negatieve druktherapie in de thuissituatie*





## Expertise uitwisselen in 4 interactieve workshops voor artsen

Op donderdagavond 21 november 2013 deelden 4 gerenommeerde sprekers uit de medische wereld en Wit-Gele Kruis (referentie)verpleegkundigen hun kennis met meer dan 85 (huis)artsen en ziekenhuisdirectieleden uit Oost-Vlaanderen. Het werd een interactieve avond met 4 workshops op onze nieuwe hoofdzetel, gevolgd door een walking dinner. De samenwerking tussen arts en thuisverpleegkundige stond in elke workshop centraal.

### 1. Decubituspreventie - Prof. Dr. Dimitri Beeckman

In 2012 verscheen een wetenschappelijke richtlijn rond decubitus en decubituspreventie. Al onze verpleegkundigen hebben deze informatie via een interactieve vorming op de afdeling gekregen. In de workshop op 21 november – nota bene de 2e Internationale Dag tegen Decubitus – ging Prof. Dr. Dimitri Beeckman kort in op de richtlijnen en zette hij de speerpunten op vlak van preventie en samenwerking rond preventie in het licht. Onze referentieverpleegkundige wondzorg vulde aan met de afspraken binnen Wit-Gele Kruis rond decubituspreventie.

Prof. Dr. Beeckman is verplegingswetenschapper gespecialiseerd in decubituspreventie en werkt in het UZ Gent. Tijdens de workshop konden de artsen aan de hand van 3 verschillende casussen met elkaar van gedachten wisselen over samenwerking in het kader van preventie en opvolging van decubitus.

### 2. Versterkt het chronisch zorgmodel de samenwerking? - Prof. Dr. Jan Heyrman

In 2010 schreef het Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg een adviesnota over hoe de zorg voor chronische patiënten het best georganiseerd zou worden. Zij vertrokken vanuit de zelfredzaamheid van de patiënt, de betrokkenheid van de mantelzorg en de centrale rol van de huisarts. Professor Jan Heyrman, gewezen professor huisartsgeneeskunde aan de KU Leuven, legde zijn visie uit over hoe een chronisch zorgteam rond de huisartsenpraktijk dit chronisch zorgmodel kan realiseren. Daarna was er ruimte voor debat.

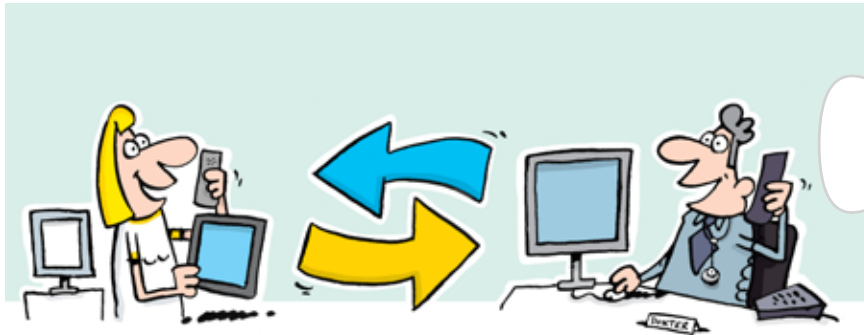
Wit-Gele Kruis bekleemtoonde vanuit haar vernieuwde visie – de referentie in thuisverpleging binnen maatschappelijke verantwoorde totaalzorg – de coördinerende rol van de thuisverpleegkundige in een chronisch zorgmodel. Met ons Wit-Gele Kruis van de toekomst willen wij bijdragen aan de realisatie van het chronisch zorgmodel.



### 3. Vroegtijdige zorgplanning - Dr. Ruth Piers

Dankzij de wetgeving 'Rechten van de patiënt' kan iedereen zijn wensen op vlak van zorg en zorgbeperking op papier zetten. De zorgplanning op langere termijn krijgt zeer veel aandacht in de media en is een gespreksonderwerp op vele formele en informele overlegmomenten.

Toch is de communicatie en samenwerking rond zorgplanning niet zo vanzelfsprekend. Dr. Ruth Piers, geriater in het UZ Gent, deed een doctoraatsonderzoek naar vroegtijdige zorgplanning bij ouderen. Zij leidde de workshop in, waarna er in kleine groepen gedebatteerd werd over hoe we dit in thuiszorgteams in de praktijk kunnen brengen en hoe we met knelpunten en valkuilen kunnen omgaan. De procesbegeleiders ethiek van Wit-Gele Kruis zetten hun domein op de kaart door een rol in het modereren van deze workshop op te nemen.

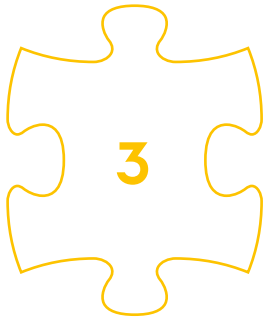


*De samenwerking  
tussen arts en  
thuisverpleegkundige  
stond in elke  
workshop centraal*

### 4. Nieuwe trends in de behandeling van diabetes type 2 - Dr. Katrien Benhalima

Binnen Wit-Gele Kruis zijn al jaren diabeteseducatoren actief. Zij nemen een belangrijke rol op in de educatie en opvolging van diabetespatiënten. De ontwikkelingen in de behandeling van type II diabetes staan immers niet stil. Er wordt veel informatie verspreid over nieuwe medicatie en behandelvormen die op komst zijn.

In deze workshop ging Dr. Katrien Benhalima, stafid op de dienst endocrinologie in het UZ Leuven, dieper in op de belangrijkste aandachtspunten in de behandeling en opvolging van diabetes type II patiënten. Een diabeteseducator van Wit-Gele Kruis lichtte hierbij de rol toe die diabeteseducatoren kunnen opnemen in het mee ondersteunen en opvolgen van de diabeteszorg thuis. Daarna werden de deelnemers mee genomen in een boeiende discussie rond samenwerking op basis van uitgewerkte casussen.



## Zoveel meer dan hygiënische zorgen

U merkt het: thuisverpleging is zoveel meer dan hygiënische zorgen. Het gaat over oog hebben voor de noden van de patiënt, over luisteren, over zorgen én helpen. Het gaat over de unieke band die vaak ontstaat tussen patiënt en verpleeg- of zorgkundige.

En het gaat over meer en meer verpleegtechnische zorgen, waardoor de patiënt in zijn vertrouwde thuisomgeving verzorgd kan worden:

- Complexe wondzorg
- Inspuitingen
- Medicatiepomp & infusietherapie
- Chemopomp afsluiten
- Zorgen aan poortkatheter
- Vervangen van suprapubische sonde
- Sondevoeding
- Bloedafname
- Medicatietoezicht
- Thuisdialyse
- Diabeteszorg
- Palliatieve zorg
- Stoma- & incontinentiezorg
- Psychiatrische zorg
- Geriatrische zorg
- Dieetadvies
- Persoonlijk alarmsysteem
- En nog zoveel meer...



*Wit-Gele Kruis is  
de referentie in  
thuisverpleging binnen  
maatschappelijk  
verantwoorde  
totaalzorg*

## Samenwerkingen om langer thuis te kunnen blijven

Wit-Gele Kruis doet er alles aan om zorgbehoevende personen langer thuis, in hun vertrouwde omgeving te kunnen laten wonen. Zo stapte Wit-Gele Kruis in 2010 mee in vier zorgvernieuwingprojecten (ZP3), die de Vlaamse overheid financiert om de wachtlijsten in de woonzorgcentra te ondervangen. De vier projecten die in 2013 verder liepen, zijn:

- Som+ (Waasland).
- ADD (Aalter, Deinze, Drogen).
- Project Vlaamse Ardennen.
- Brugzorg (Ertvelde/Eeklo).

Ook de samenwerking met serviceflats, die een beroep doen op ons persoonlijk alarmsysteem (PAS), zijn een mooi voorbeeld van samenwerking.

### **Serviceflats die beroep doen op onze PAS-alarm-centrale met professionele interventie door verpleeg- of zorgkundige:**

- Assenede, OCMW serviceflats in de Moestuinstaart
- Bassevelde, Serviceresidentie De Zilvertorens
- Deinze, Residentie Leiedam
- Dendermonde, OCMW serviceflats Zilverpand
- Dendermonde, Serviceresidentie Christiana
- De Pinte, OCMW serviceflats Herfstdroom
- Erembodegem, Serviceresidentie Denderhof
- Erpe-Mere, OCMW serviceflats Zonneschijn
- Gent, Serviceresidentie Rozendael
- Sint-Niklaas, OCMW serviceflats De Goudbloem
- Sint-Niklaas, OCMW Priesteragie
- Ninove, OCMW serviceflats De Lavondel & Denderzicht
- De Klinge, OCMW serviceflats Ruitershof
- Lovendegem, OCMW serviceflats Kerkelare
- Lochristi, Seniotel serviceflats
- Oudenaarde, OCMW serviceflats Leupepeem

### **Organisaties die beroep doen op onze PAS-alarm-centrale, waarbij een eigen mantelzorger of contactpersoon gebeld wordt:**

- Assenede, Woonzorgcentrum Sint-Jozef
- Assenede & Terneuzen, welzijnsorganisatie Aan-Z
- Eeklo, serviceflats van het stadsbestuur Zonneheem
- Erpe-Mere, OCMW
- Gent, OCMW Antoniushof
- Gent, vzw focus
- Hamme, OCMW Woonzorgcentrum Den Eendegaerd
- Moerzeke, OCMW Woonzorgcentrum De Craenevliet
- Zelzate, OCMW serviceflats



## Hoe tevreden zijn onze patiënten?

83% van onze patiënten is tevreden van Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen. Dat blijkt uit onze **tweejaarlijkse tevredenheidsenquête** die eind 2013 naar **2.842 willekeurig gekozen patiënten** opgestuurd werd.

De tevredenheidsmeting informeert ons over hoe de patiënt zijn zorg ervaart. We bevroegen de tevredenheid rond 6 belangrijke thema's:

### **Informatie en communicatie van Wit-Gele Kruis**

Uit de antwoorden blijkt dat patiënten tevreden zijn over de informatie die ze van Wit-Gele Kruis medewerkers ontvangen over hun verzorging. Ook blijkt dat 89% vindt dat ze een duidelijk antwoord krijgen wanneer ze een vraag stellen aan hun verpleegkundige.

### **Aantal verpleeg- en zorgkundigen dat zorgen verleent bij de patiënt**

74% van de patiënten antwoordt dat ze tevreden zijn met het aantal medewerkers dat langs komt. Door vanaf dit jaar te evolueren naar **kleine lokale teams van verpleeg- en zorgkundigen**, zullen we vaste vertrouwde gezichten creëren voor onze patiënten. Zo kunnen we onze patiënten en hun mantelzorgers nog beter van dienst zijn.

90% van de patiënten heeft het gevoel dat de collega's-verpleegkundigen voldoende op de hoogte zijn van hun zorgsituatie. Een mooi cijfer, waarvan we hopen dat tablet-pc en EVD dit nog zullen verbeteren.

### **Bereikbaarheid van Wit-Gele Kruis**

85% van de patiënten vindt de bereikbaarheid van Wit-Gele Kruis per telefoon voldoende. Op de vraag of er voldoende snel geantwoord wordt op vragen, scoren we 73%. De 6 kleine lokale teams die zijn opgestart in Beveren, Gent, Maldegem en Zottegem testen de **telefonische bereikbaarheid via een rechtstreeks telefoonnummer per team**. We horen positieve reacties!

### **Multidisciplinaire samenwerking met andere zorgverleners**

In de enquête werd de volgende vraag gesteld: "Is er voldoende of onvoldoende overleg tussen jouw verpleegkundige en jouw arts over jouw zorg en gezondheidstoestand?" 73% van de patiënten antwoordde hier positief op.

78% van de patiënten die een beroep doen op gezinszorg, vinden dat de verpleegkundigen goed samenwerken met de dienst gezinszorg.

91% van de patiënten die een mantelzorger hebben, vinden dat de verpleegkundigen goed samenwerken met de mantelzorger.

Door te evolueren naar **kleine lokale teams van verpleeg- en zorgkundigen**, willen we een nauwere samenwerking met de huisarts en andere lokale zorgverleners uitbouwen.

### **Zelfredzaamheid stimuleren**

88% van de patiënten vindt dat de verpleegkundigen voldoende rekening houden met wat zij als patiënt nog zelf kunnen.

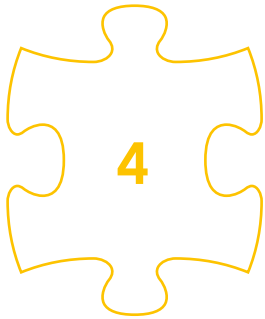
### **Globale tevredenheidsscore**

Onze patiënten geven Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen een globale tevredenheidsscore van 8,8 op 10.

We blijven aandacht hebben voor het tijdstip van de zorg, de regelmaat en de wisseling bij onze verpleegkundigen. Patiënten geven in de enquête aan bijzonder tevreden te zijn over: onze goede verzorging en dienstverlening, en onze beschikbaarheid.

De resultaten worden ook intern besproken met onze medewerkers, zodat er specifieke acties per afdeling afgesproken kunnen worden. Eind 2015 zal er een nieuwe tevredenheidsmeting uitgevoerd worden om na te gaan of onze acties tot positieve resultaten leiden.





## We bouwen samen aan welzijn op het werk

Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen draagt welzijn op het werk hoog in het vaandel. Hieronder leest u enkele voorbeelden.



### Positief ziekteverzuimbeleid zorgt voor gemotiveerde medewerkers

Ziek zijn... Niet leuk voor de zieke medewerker en ook niet voor de collega's die patiënten moeten overnemen, uit recuperatie moeten komen... Eens ziek worden overkomt natuurlijk iedereen, maar als de oorzaak ligt bij stress of de werksfeer bijvoorbeeld, dan wil Wit-Gele Kruis daaraan iets doen: voor het welzijn van de zieke medewerker in kwestie. Ook het welzijn van de collega's en de continuïteit van de zorg voor de patiënt varen er wel bij.

Wit-Gele Kruis startte in 2013 dan ook met een nieuw positief beleid rond ziekteverzuim, dat streeft naar gemotiveerde medewerkers, die zich ondersteund voelen en met plezier komen werken.

### Oudere medewerkers langer actief houden

Sinds 2013 verplicht de overheid organisaties met meer dan 20 medewerkers om een 'werkgelegenheidsplan voor oudere werknemers' op te stellen. Dat plan moet maatregelen bevatten om medewerkers van 45 jaar en ouder aan te trekken of langer in dienst te houden binnen de organisatie. Op die manier wil de overheid oudere werknemers langer actief houden op de arbeidsmarkt. In de zorgsector blijkt dat geen overbodige luxe, want vanaf 2020 dreigt een nieuw tekort doordat de babyboomers massaal met pensioen zullen gaan.



*Wit-Gele Kruis startte  
in 2013 met een nieuw  
positief beleid rond  
ziekteverzuim*

**Danielle Van Landuyt**, directeur personeel & organisatie: “Wit-Gele Kruis heeft het werkgelegenheidsplan niet alleen beperkt tot 45 plussers. Wij gaan verder, want we hebben in het plan ook acties opgenomen die nuttig zijn voor al onze medewerkers, want uiteindelijk zijn er voor alle leeftijden aandachtspunten om actief te kunnen blijven..”

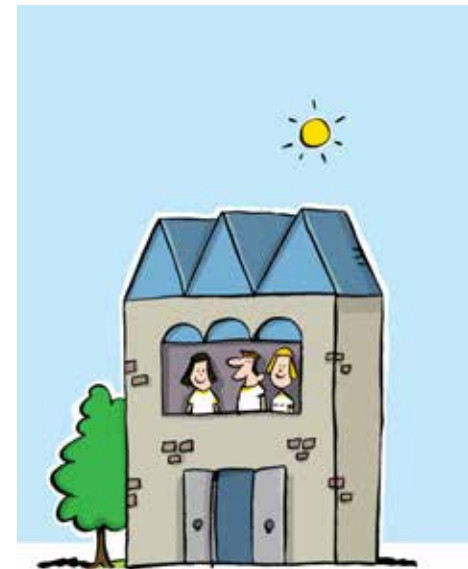
## Nieuwe werkplek

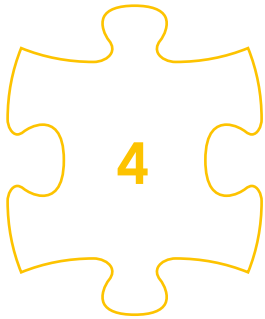
Ook een aangenaam kantoor om te werken of te vergaderen maakt deel uit van welzijn op het werk. Wit-Gele Kruis investeert daarom op regelmatige basis in haar afdelingsgebouwen.

Op 30 mei 2013 stond de grootste verhuis van het jaar op stapel, waarbij maar liefst zo'n 200 medewerkers betrokken waren. De medewerkers van de verpleegkundige afdelingen Gent en Sint-Amandsberg en de medewerkers van de ondersteunende diensten kregen een gemeenschappelijke werkplek: een gerenoveerd fabriekspand in de Jenny Tanghestraat 2, 9050 Gent (Ledeberg).

Op vrijdagavond 7 juni werd het gebouw officieel ingehuldigd in aanwezigheid van zo'n 200 externe relaties (bv. zorgpartners). De academische zitting werd in goede banen geleid door gastvrouw Cath Luyten.

Op zondag 6 oktober zetten we de deuren open voor het grote publiek. We mochten meer dan 850 geïnteresseerden verwelkomen!





## Employer of the Year publieksprijs

Dat Wit-Gele Kruis niet alleen goed zorgt voor patiënten, maar ook voor medewerkers, is blijkbaar de buitenwereld niet ontgaan. Eind april 2013 won Wit-Gele Kruis de publieksprijs “Employer of the Year” in de categorie Social Profit.

Wit-Gele Kruis was genomineerd in de categorie ‘Social Profit’ op basis van een online bevraging van 9.000 Belgen die te kennen gaven in welke organisatie ze graag zouden werken.

Onze organisatie kreeg tijdens de award-uitreiking grote appreciatie van de tienkoppige professionele jury. Vooral de campagne “Mijn collega’s zijn fantastisch!” viel in de smaak bij de jury omdat de campagne extra beroep doet op de fierheid van medewerkers om voor Wit-Gele Kruis te werken, terwijl onze medewerkers vaak op pad zijn en zeer autonoom werken.

De slogan “Mijn collega’s zijn fantastisch!” werd als bijzonder wervend ervaren. Het nodigt potentiële kandidaten uit om benieuwd te zijn hoe het is om te werken bij Wit-Gele Kruis.

Uiteindelijk kaapte Wit-Gele Kruis de publieksprijs weg in de categorie Social Profit. De publieksprijzen werden per categorie (profit, non-profit en social profit) uitgereikt op basis van een publieksstemming via de website Vacature.com. Onze dank gaat uit naar al onze medewerkers. Door hun dagelijkse enthousiasme is Wit-Gele Kruis wat het is: een fijne plek om te werken!





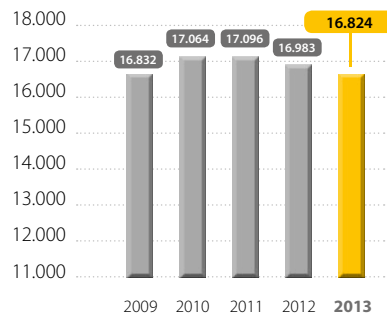




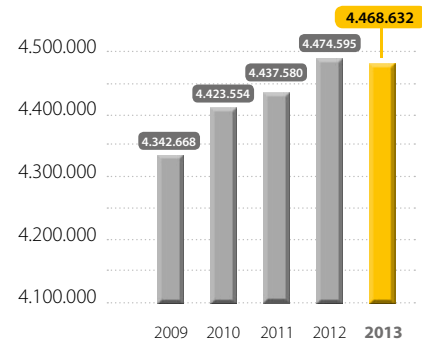
**Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen moet financieel gezond blijven om te kunnen blijven investeren in kwaliteit, innovatie, samenwerking...**

## Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen in cijfers

Gemiddeld aantal patiënten in verzorging (per maand)



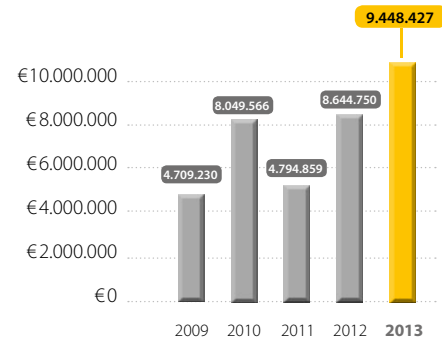
Aantal patiëntenbezoeken per jaar



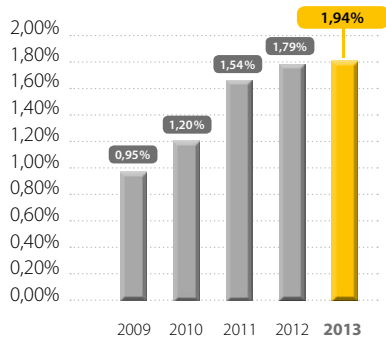
### Investerings

Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen blijft investeren in de toekomst. Concreet werd er in 2013 geïnvesteerd in:

- tal van ICT-ontwikkelingen, zoals het elektronisch verpleegdossier.
- ons Wit-Gele Kruis van de toekomst, zoals het ontwikkeltraject van de verpleeg- en zorgkundigen in de expeditieteams.



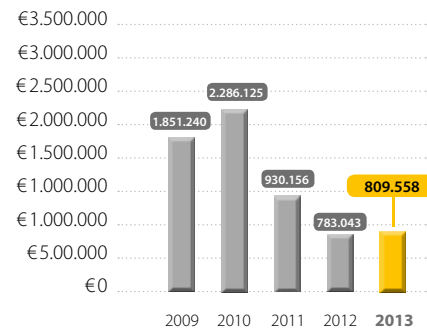
## Technisch gespecialiseerd aanbod



Thuisverpleging is zoveel meer dan hygiënische zorgen! Complexe zorgen, die van de thuisverpleegkundige een specifieke deskundigheid vragen, worden omschreven als een STVV, een *specifiek technisch verpleegkundige verstrekking*. Op het totale patiëntenbestand van Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen werd in 2013 bij 1,94% van de patiënten een STVV uitgevoerd.

Dit is een zeer mooi cijfer, dat in de toekomst nog meer zal groeien, omdat bv. steeds meer patiënten vroeger worden ontslaan uit het ziekenhuis en daarbij nood hebben aan gespecialiseerde thuisverpleging.

## Bedrijfsresultaat



Het bedrijfsresultaat is het resultaat uit de normale werking van Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen. Dit zijn alle courante opbrengsten verminderd met de kosten.

Het **resultaat uit de gewone bedrijfsuitoefening** is het bedrijfsresultaat vermeerderd met het resultaat uit alle financiële verrichtingen. Dit bedrag was in 2013 € 903.290.



## Leren uit klachten om dienstverlening te verbeteren

In 2013 ontving de ombudsdienst 35 klachten.

De klachten gingen voornamelijk over:

- Een niet-hoffelijke houding van onze verpleeg- en zorgkundigen in het verkeer en het niet respecteren van verkeersregels.
- Het tijdstip van zorg en het gebrek aan communicatie hierover tussen verpleegkundige en patiënt.
- Te groot aantal verpleegkundigen die de patiënt verzorgen.

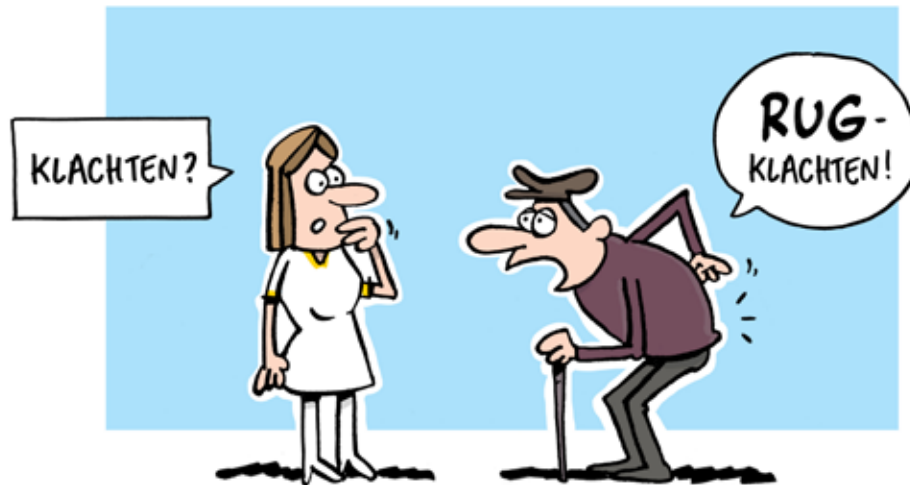
Leren uit klachten om dienstverlening en werking te verbeteren, is de belangrijkste doelstelling van ons klachtenmanagement.

De ombudsvrouw, Katrien Hebb is bereikbaar via:

E-mail: [ombudsdienst@wgkavl.be](mailto:ombudsdienst@wgkavl.be)

Telefoon: 09 235 85 45

Post: Jenny Tanghestraat 2, 9050 Gent (Ledeberg)



## Directiecomité

Algemeen directeur  
Directeur zorgverlening  
Directeur zorgkwaliteit & -innovatie  
Directeur personeel & organisatie  
Directeur ICT, financiën & facilitaire diensten

Mevr. Katlyn Colman  
Mevr. Katalien Dendooven  
Mevr. Mia De Caluwé  
Mevr. Danielle Van Landuyt  
Dhr. Steven D'haene

## Algemene Vergadering

Voorzitter	Mr. V. Vandevelde
Ondervoorzitter	Dhr. M. Vermeire
Bestuurders	Dhr. K. Beeckman Mr. T. Beele Dhr. J.-M. Criem Dhr. P. De Bruyckere Dr. L. Devriendt Dhr. P. Lambers Dhr. W. Mortier
Leden	Mevr. A. Simoens-DeSmet Dhr. B. Bouciqué Mevr. T. Colle Bisschoppelijk Vicaris L. De Geest Mevr. C. Drijkoningen Dhr. B. Vandendriessche

## Raad van Bestuur

Voorzitter	Mr. V. Vandevelde
Ondervoorzitter	Dhr. M. Vermeire
Bestuurders	Dhr. K. Beeckman Mr. T. Beele Dhr. J.-M. Criem Dhr. P. De Bruyckere Dr. L. Devriendt Dhr. P. Lambers Dhr. W. Mortier
Geestelijk adviseur:	Mevr. A. Simoens-DeSmet Bisschoppelijk Vicaris L. De Geest

## Statutaire Algemene Vergadering

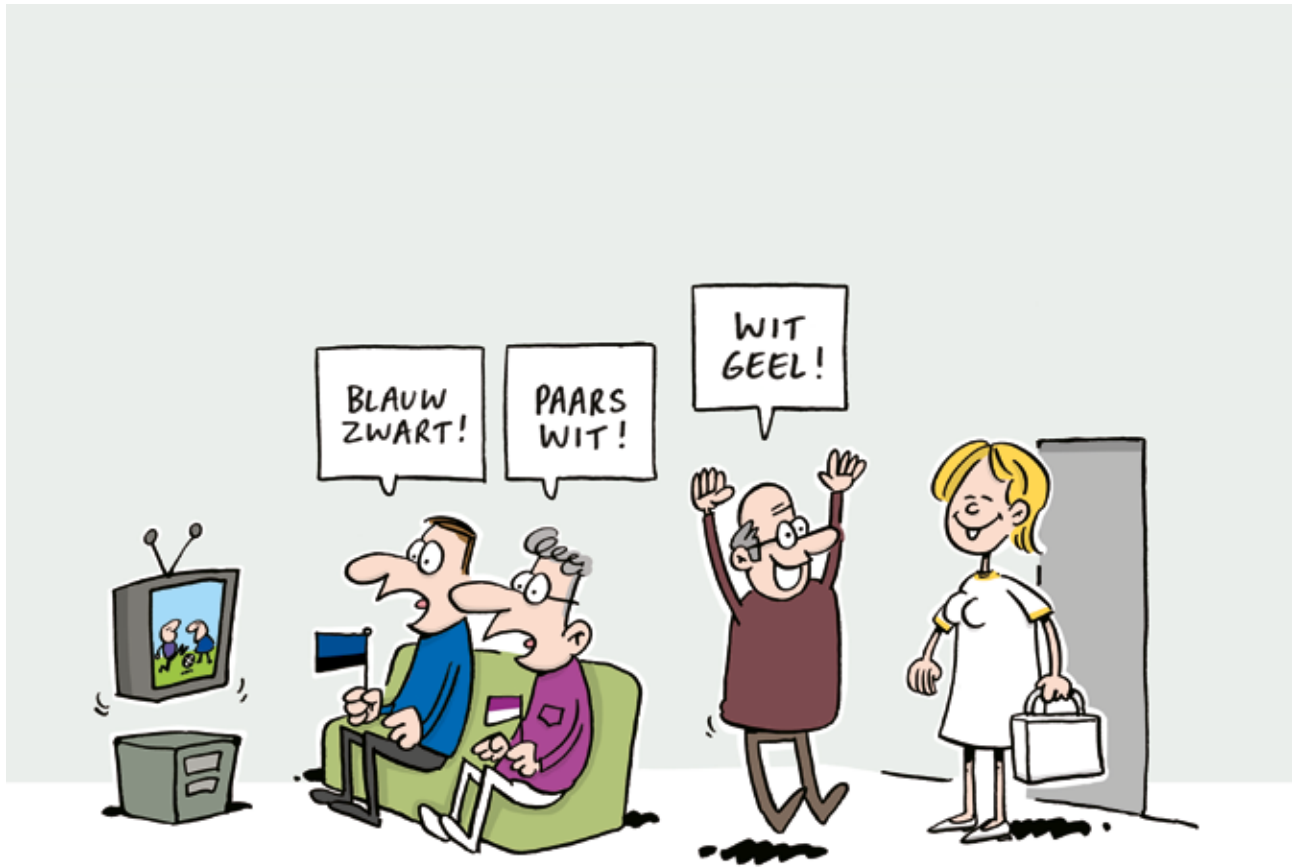
De Statutaire Algemene Vergadering werd gehouden op 13/06/2013

## Financieel-Economisch Comité

Voorzitter	Mr. V. Vandevelde
Ondervoorzitter	Dhr. M. Vermeire
Bestuurders	Dhr. W. Mortier

## 24u op 24 bereikbaar - 7 dagen op 7

Aalst-Noord	053 21 12 38	Kwalestraat 113a, 9320 Nieuwerkerken
Aalst-Zuid	053 21 12 38	Kwalestraat 113a, 9320 Nieuwerkerken
Aalter	09 375 30 50	Lostraat 22, 9880 Aalter
Beveren	03 775 07 59	Vuurkruisenlaan 12, 9120 Beveren
Brakel	055 42 68 01	Neerstraat 17, 9660 Brakel
Deinze	09 386 47 12	<b>Nieuw adres!</b> Ramstraat 7 midden, 9800 Deinze
Dendermonde-Noord	052 21 41 53	Kerkstraat 36, 9200 Dendermonde
Eeklo	09 377 20 14	Weverstraat 4, 9900 Eeklo
Ertvelde	09 344 74 43	Lindenlaan 70, 9940 Ertvelde
Gent	09 235 85 96	Jenny Tanghestraat 2, 9050 Gent
Lebbeke & Buggenhout	052 21 07 35	Stationsstraat 16, 9280 Lebbeke
Lede	053 21 12 38	Kwalestraat 113a, 9320 Nieuwerkerken
Lochristi	09 356 60 60	Dorp West 88, 9080 Lochristi
Lokeren	09 348 80 08	Groentemarkt 10, 9160 Lokeren
Maldegem	050 71 97 23	Mevr. Courtmanslaan 92/1-02, 9990 Maldegem
Mariakerke	09 236 36 37	Mariakerkeplein 5, 9030 Mariakerke
Merelbeke	09 231 30 33	Hundelgemsesteenweg 425a, 9820 Merelbeke
Nazareth	09 371 43 35	's Gravenstraat 38, 9810 Nazareth
Ninove & Geraardsbergen	054 32 91 91	Stationsstraat 43, 9400 Ninove
Oudenaarde	055 31 27 13	Louise Mariekaai 9, 9700 Oudenaarde
Ronse	055 21 22 14	Ninovestraat 50, 9600 Ronse
Sint-Amandsberg	09 229 18 81	Jenny Tanghestraat 2, 9050 Gent
Sint-Niklaas	03 777 88 00	<b>Nieuw adres!</b> Gentsebaan 66 b103, 9100 Sint-Niklaas
Stekene	03 789 06 00	Polenlaan 85, 9190 Stekene
Temse & Kruikebeke	03 771 30 64	Nijverheidsstraat 1, 9140 Temse
Wetteren	09 369 84 74	Wegvoeringstraat 63c, 9230 Wetteren
Zele	052 44 93 83	De Deckerstraat 20, 9240 Zele
Zottegem	09 360 81 81	Kastanjelaan 2, 9620 Zottegem
Zomergem	09 377 95 60	Kerkstraat 1, 9930 Zomergem
Mobiele equipe		



jouw thuisverpleging. onze expertise.

De referentie in thuisverpleging binnen  
maatschappelijk verantwoorde totaalzorg

Goed  
voor mekaar!

Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen | Jenny Tanghestraat 2, 9050 Gent (Ledeberg)  
T 09 265 75 75 | [www.wgkovl.be](http://www.wgkovl.be)

[www.facebook.com/WitGeleKruisOostVlaanderen](https://www.facebook.com/WitGeleKruisOostVlaanderen)  
[www.youtube.com/WitGeleKruisOVL](https://www.youtube.com/WitGeleKruisOVL)

**jouw thuisverpleging. onze expertise.**