



① Paul Van Aken, directeur patiëntenzorg

*Een voorbeeld van patiëntgerichte zorg: de briefing van de ene shift naar de andere gebeurt aan het bed van de patiënt.*

# UZA behaalt Magnet-erkenning voor uitstekende zorg

Als eerste ziekenhuis in Europa heeft het UZA de internationale Magnet®-erkenning gekregen, wereldwijd de hoogste erkenning voor verpleegkundige zorg. Om die te behalen, moet een ziekenhuis aantonen dat het voortdurend inzet op verbetering, zowel qua patiëntentevredenheid als voor een hele reeks parameters.

**W**at onze verpleegkundigen de voorbije jaren gepresteerd hebben, is niet niks', vertelt directeur patiëntenzorg Paul Van Aken. 'Uiteraard willen we onze patiënten altijd de best mogelijke zorg geven. Maar voor Magnet moet je echt boven jezelf uitstijgen.' Het is een ontwikkelingstraject van verschillende jaren. Om de erkenning te behalen, krijg je als ziekenhuis drie jaar de tijd om betere resultaten te halen dan gemiddeld op een brede waaier aan parameters. Bijvoorbeeld nauwer samenwerken en beter communiceren met de patiënt. Maar je moet ook uitstekend scoren op parameters zoals weinig

doorligwonden en weinig infecties bij de patiënten. Het UZA doet het op dat vlak veel beter dan het internationale gemiddelde van vergelijkbare ziekenhuizen. Een Magnet-ziekenhuis investeert ook in de ontwikkeling van verpleegkundigen en stimuleert hen om opleidingen te volgen om steeds te werken volgens de nieuwste wetenschappelijke inzichten. Verpleegkundigen worden aangemoedigd om zelf ideeën te geven voor verandering.

## Patiënt tevreden?

Maar hoe weet je nu of je beter communiceert met de patiënt? 'We vragen elke patiënt een tevredenheidsenquête in te vullen', zegt Van Aken. 'Door de cijfers te

analyseren, weten we wat mensen belangrijk vinden. Bijvoorbeeld dat elke verpleegkundige zich voorstelt als hij of zij de kamer binnenkomt. Aan zulke dingen kun je dan concreet werken. Dat is ook wat Magnet van ons verwacht.' Een ander voorbeeld van patiëntgerichte zorg is dat de briefing van de ene shift naar de andere nu niet meer in het verpleeglokaal maar per patiënt aan het bed gebeurt. De patiënt wordt ook gevraagd of hij alles begrepen heeft en nog vragen heeft of iets wil toevoegen.

## Geslaagd met glans!

In augustus werd het UZA uitgebreid doorgelicht door drie Amerikaanse Magnet-vertegenwoordigers. 'We moesten vooraf in

een rapport doorgeven waar we in die drie jaar allemaal aan gewerkt hebben en hoe we voldoen aan de normen van een Magnet-ziekenhuis. Via gesprekken met verpleegkundigen en patiënten bekeken de vertegenwoordigers of we in ons opzet geslaagd waren.' Geslaagd met glans, dat was het oordeel van de commissie die de Magnet-erkenning verleent. En dan nu rustig voortdoen zoals we bezig zijn? 'Toch niet', zegt Van Aken 'We willen graag over vier jaar onze tweede Magnet-erkenning behalen. Dat kan alleen door nog beter te worden in wat we doen. Het is veel werk, maar het komt allemaal ten goede van de patiënt. Die is uiteindelijk de grote winnaar in dit verhaal.'



### **Kennis over reanimeren up-to-date houden**

Jef Timmermans, nachtverpleegkundige op de afdeling intensieve zorg voor baby's

'Als je werkt met vroeggeboren baby's zijn details extreem belangrijk. We zetten de nieuwste wetenschappelijke inzichten zo snel mogelijk om in de praktijk. Zo was er de afgelopen tien jaar een grote evolutie in de reanimatie van prematuurtes. Ik en twee collega's zijn officiële Newborn Life Support-instructoren en volgen die ontwikkelingen op de voet. We geven cursussen in het UZA en in de ziekenhuizen die prematuren doorsturen naar ons. Het is belangrijk dat de reanimatie daar meteen goed wordt opgestart, nog voor de patiëntjes in het UZA aankomen.'



### **Patiënten blij met veranderingen**

Tim Mertens, hoofdverpleegkundige oncologisch en hematologisch dagziekenhuis

'Continu verbeteren heeft altijd in de cultuur van het UZA gezeten. Op onze afdeling komen verbetervoorstellen vaak vanuit de verpleegkundigen zelf. Tijdens de reorganisatie van het dagziekenhuis hebben we van hen heel wat input gekregen. De veranderingen bleken heel nuttig. Patiënten moeten niet meer langs de centrale balie, maar melden zich nu meteen hier aan. Ze krijgen ook onmiddellijk een bed of een zetel, wat het wachten aangenamer maakt. We horen vaak van onze patiënten dat de verbeteringen echt een vooruitgang zijn.'



### **Tijdens operatie is open communicatie van levensbelang**

Punitha Vandenbempt, verpleegkundige operatiekwartier

'Zorg verbeteren heeft voor mij vooral te maken met kritisch denken en open communiceren. Als er tijdens een operatie iets onverwachts gebeurt, zal de verpleegkundige dat altijd onmiddellijk zeggen aan de arts. Het lijkt misschien een detail, maar het kan levensbelangrijk zijn. In het operatiekwartier spreken we heel open met elkaar. Je moet elkaar kunnen vertrouwen, zeker op stressmomenten. Samen groeien als team, daar blijven wij ons dag na dag voor inzetten.'