

Award uitgereikt aan het geriatrisch dagziekenhuis revalidatie op de campus SFX

Het AZ Sint-Jan Brugge-Oostende AV neemt sinds enkele jaren initiatieven om de klantvriendelijke attitude van medewerkers te bevorderen. Het stimuleren van de patiëntvriendelijkheid werd enkele jaren geleden als een van de vijf strategische doelstellingen van het ziekenhuis aangeduid. Verschillende

Klantvriendelijkheid, de kroon op de zorg.



acties zijn in dit verband te situeren. Er worden o.a. specifieke trainingen georganiseerd rond klantvriendelijkheid. Hierin worden handvaten aangereikt om ook in moeilijke situaties klantvriendelijk te blijven. Er wordt gereflecteerd over de dagdagelijkse praktijk vanuit het perspectief van de patiënt. Er wordt gezocht naar verbeterpunten, zowel individueel als in groep. Diverse teams volgden al het trainingstraject.

De teams die in hun dienst extra inspanningen leveren met het oog op het verhogen van de klantvriendelijkheid, krijgen een extra duwtje in de rug vanwege de directie van het ziekenhuis. De organisatie drukt haar waardering uit voor diensten die actiepunten uitwerken hieromtrent door het uitreiken van een award "klantvriendelijkheid, de kroon op de zorg". In 2011 werd deze voor het eerst uitgereikt, als stimulans voor zorgverlenende teams voor het nemen van initiatieven die een belangrijk positief verschil maken in de beleving van de patiënten.

In 2011 heeft het geriatrisch dagziekenhuis revalidatie op de campus SFX een actieplan opgemaakt waarin ze rond discretie en privacy werkten. Dit jaarwerkpunt werd geconcretiseerd in twaalf werkpunten die iedere maand op allerlei manieren onder de aandacht gebracht werden met als doel het gedrag van medewerkers te optimaliseren. Alle teamleden onderschreven dit jaaractieplan door symbolisch hun namen op de engagementsverklaring te schrijven. Deze verklaring hing uit op een zichtbare plaats zowel voor de medewerkers als voor

de patiënten. In de personeelskrant van het ziekenhuis verscheen een uitgebreid artikel waarin de leidinggevende van het geriatrisch dagziekenhuis revalidatie van de campus SFX uiteenzette hoe ze als leidinggevende de medewerkers motiveert en hoe ze samen met haar team het werkpunt in de praktijk brengt. Hopelijk inspireert dit ook vele andere leidinggevendenden, want zij spelen hierin een sleutelrol.

Op het einde van het jaar werd de award "klantvriendelijkheid, de kroon op de zorg" door de algemeen directeur plechtig overhandigd aan het team. Op deze manier wil de directie de medewerkers en de diensten die gezamenlijk inspanningen doen om hun klantvriendelijkheid te verhogen, extra stimuleren.

*Jane Vanhoute
Stafmedewerker zorg
Campus Sint-Jan*