

20
20

STILSTAAN IS VOORUITGAAN

VRIJHEID & VEILIGHEID
PATIENTENINFORMATIE
AFDELINGSHOOFDEN
MEDEWERKERS
ZINGEVING

COORDINATIE EN EINDREDACTIE

Pieter-Jan Simoen

VERANTWOORDELIJK UITGEVER

Joost Vanhaecke

Stuur een mail naar info@ptcrustenburg.be als u toekomstige jaarverslagen niet meer wenst te ontvangen.

Scan deze QR-code om onze video te bekijken:





INTRO

Het jaar 2020 valt moeilijk te beschrijven zonder het coronavirus (te) veel ruimte te laten innemen. Het beheerste de wereld, zo ook Rustenburg. Maar het heeft ons niet lamgelegd.

Het deed ons heel wat toen het ziekenhuis op slot moest. We stelden ons veel vragen, de morele stress was aan de orde. Waarom was er een scheidingslijn tussen patiënt en burger, en waar lag die dan? Waarom werden burgers aangesproken op hun burgerzin en patiënten niet? We kozen ervoor om geen bubbels in het centrum te organiseren. Patiënten horen in de samenleving en daar zijn hun bubbels: in hun gezin of bij hun naasten. We groeiden in een soms wat eigenzinnig en tegendraads beleid.

In 2020 werkten we hard aan de verdere ontwikkeling van het behandelaanbod voor de jongvolwassenen. We vernieuwden de werking van de nabehandeling naar 'postkuur 2.0'. 't Rustpunt, de plek voor stilte en reflectie, werd een zichtbare spot op het domein. We zochten met patiënten naar manieren om hen beter te informeren bij het begin van een opname. En zoals het Rustenburg kenmerkt, wisselden we van gedachten en zochten we naar leidende principes over de inhoud van ons aanbod: de plaats van de psychoanalyse, de complementariteit met systeemgericht werken, de plaats van mentalisatie-bevorderende therapie, het verruimen van de blik op de buitenwereld, het belang van 'herstel', continuïteit van zorg, participatie ... In volle uitbraak van corona voerden we een tevredenheidsmeting uit bij de medewerkers, waarna we aan de slag gingen met verbeterprojecten.

In dit verslag krijgt u enkele thema's nader toegelicht. We wensen u veel leesplezier.

Joost Vanhaecke
algemeen directeur

VRIJHEID EN VEILIGHEID IN TIJDEN VAN CORONA

De balans tussen vrijheid en veiligheid is een belangrijk en actueel thema in de geestelijke gezondheidszorg. In de sector zijn klinische risico's zoals suicidaliteit en (auto-) agressie volop aan de orde. Hoeveel vrijheid en verantwoordelijkheid kunnen we geven, vanuit een herstelgericht perspectief? En met hoeveel veiligheid moeten we die flankeren? Rustenburg kiest ervoor om risico's bespreekbaar te maken en de 'tegensprekelijke dialoog' aan te gaan. Dat is ook het leidend principe in de richtlijnen die de overheid daarrond meegeeft. Het is een stellingname die vooral focust op de mogelijkheden en minder op het controleren of inperken van risico's. Het gaat over verantwoordelijkheden delen, samen met patiënten. Het daarbij horende 'zelfmanagement' zetten we hierbij voorop.



We kiezen voor 'positive risk taking'. Het principe gaat uit van een gedeelde verantwoordelijkheid binnen een herstelgerichte benadering. Men gaat eerder uit van een positief resultaat bij het nemen van risico's en het maken van keuzes dan van tevoren risico's te willen beperken of vermijden.

"HOEVEEL VRIJHEID EN VERANTWOORDELIJKHEID
KUNNEN WE GEVEN, VANUIT EEN HERSTELGERICHT
PERSPECTIEF? EN MET HOEVEEL VEILIGHEID
MOETEN WE DIE FLANKEREN?"

Vorig jaar voegde de coronacrisis een nieuwe dimensie toe aan die balans tussen vrijheid, verantwoordelijkheid en veiligheid. De veiligheidsmaatregelen waren soms erg beperkend, bijvoorbeeld toen het ziekenhuis een periode op slot ging. In overleg met de patiënten onderzochten we hoe we de maatregelen constructief en creatief konden uitvoeren. Veronderstellen dat we een beroep konden doen op de zin voor burgerschap bij patiënten en op corrigerende mechanismen in de groepen bleek terecht. In de zomer organiseerden patiënten een 'coronaproof' tuinfeest, ze maakten lichaamsgerichte therapiesessies 'coronaproof' en ze organiseerden tal van activiteiten en therapievormen buiten. We vertrokken vanuit het principe dat patiënten burgers zijn en dat hun leven dus buiten het ziekenhuis is. De bubbel ligt in het gezin, in de kring van naasten, niet op de afdeling in het ziekenhuis.

De coronacrisis stelde ons en de ganse GGZ op de proef: in welke mate is het discours over burgerschap voor mensen met psychische kwetsbaarheden ingeburgerd in de hulpverlening? Verantwoordelijkheid, 'positive risk taking' en individuele afspraken zijn ook de basis in het project 'eigen beheer van medicatie'. We spreken samen met de patiënt af welke medicatie hij zelf beheert, hoe hij dat ervaart en of hij erin slaagt therapietrouw te zijn. Het voortdurende balanceren tussen vrijheid en veiligheid en 'positive risk taking', zijn principes die in de genen van Rustenburg zitten, want hier zijn geen afzonderingsruimtes en worden kamers niet extra beveiligd, vele kamers hebben een achterdeur.

"VOORTDURENDE BALANCEREN TUSSEN VRIJHEID EN
VEILIGHEID EN 'POSITIVE RISK TAKING': ZIJN PRINCIPES
DIE IN DE GENEN VAN RUSTENBURG ZITTEN"

Voor medewerkers en directie is dit én uitdagend én lastig. Het vergt communicatie, argumentatie, afweging van belangen, grenzen stellen, verdragen van onzekerheid. Daarom zetten we zowel bij medewerkers als bij patiënten in op een mentaliserende houding waarbij we, patiënten en medewerkers, aandachtig zijn voor de gevoelens en gedachten bij onszelf en bij de ander. We zoeken naar een oplossing die we uitproberen en evalueren.

Tekst door Pieter-Jan Simoen (stafmedewerker kwaliteit).





"ALS HET BESEF GROEIT DAT
'GEWOON VOORTDOEN' GEEN OPTIE
MEER IS. GAAN MENSEN BEWUST
STILSTAAN. DE BLIK NAAR BINNEN
KEREN EN OVERSCHOUWEN."



'T RUSTPUNT: EEN PLEK VAN RUST EN VERTROUWEN

In het najaar van 2019 nam de laatste religieuze van Rustenburg afscheid. We wilden het gebruik van deze ruimte herbekijken in het licht van de huidige situatie en noden. Welke opdracht heeft een kapel of stille ruimte in een psychotherapeutische context anno 2020?

Om ons hierbij te begeleiden, klopte PTC Rustenburg aan bij interieurarchitect Tom Callebaut van 'tc plus' die in heel Vlaanderen al betrokken was bij een zestigtal vernieuwingsprojecten rond sacrale ruimtes. Ook in Rustenburg wilden we zoveel mogelijk mensen bij dit project betrekken. We peilden bij patiënten naar hun wensen voor deze plek. Een werkgroep met de interieurarchitecten, directieleden, zusters, verpleegkundigen, therapeuten en de medewerker 'zinzorg en pastoraal' kwam meerdere keren samen om uitgangspunten te bepalen en een keuze te maken uit de verschillende ontwerpen. Een boeiend proces waarbij visies vertaald werden naar een ruimtelijke ervaring.

In een psychiatrische context willen we ook aandacht hebben voor existentiële vragen en dat expliciteren met een stille ruimte. Onze baseline "Stilstaan is vooruitgaan" vormde een belangrijk uitgangspunt voor de nieuwe inrichting van de kapel. Als het besef groeit dat 'gewoon voortdoen' geen optie meer is, gaan mensen bewust stilstaan, de blik naar binnen keren en overschouwen. Verder wilden we de sacraliteit bewaren, en tegelijk een plek van stilte en inspiratie creëren voor iedereen – ook

voor wie niet-gelovig of anders-gelovig is. Het binaire denken – profaan versus sacraal – werd opengebroken zodat deze ruimte ook buiten de klassieke liturgische vormen gastvrij is voor mensen.

Buiten trekken het logo en een bronzen sculptuur van een zittende vrouw de aandacht van de voorbijganger. Het logo is een ontwerp van de Brugse kunstenares Maud Bekaert. De sculptuur is een werk van Edward Vandaele die zijn werk "De kracht van de stilte" noemde. Binnen lopen nu drie delen organisch in elkaar over: een inspiratiehoek, een bezinningsplek en een meditatiekamer. We combineren notenhouten meubilair met felgele toetsen, een element uit de glasramen. De inkomdeur, de gebogen scheidingswand van de inspiratiehoek en een deel van het plafond kregen die opvallende kleur. Daarmee is de voorheen kille, grijze kapel nu een warme plek geworden waar materialen, kleuren en functies elkaar in een aangenaam evenwicht houden. We kiezen bewust om te investeren in zo'n ruimte, omdat zingeving en ruimte voor het existentiële belangrijk zijn binnen een psychotherapeutische context. Eender wie hier komt, merkt op dat deze plek vertrouwen en geborgenheid uitstraalt. Dat was ook onze bedoeling: in 't Rustpunt zit ook trust – vertrouwen.

Tekst door Jos Robberecht (medewerker zinzorg en pastoraal) en Joost Vanhaecke (algemeen directeur).

HOI JIJ, BEN JE TEVREDEN HIER?

Om de vijf jaar onderzoeken we de tevredenheid bij de medewerkers. Daarvoor doen we beroep op de expertise van BING-research voor de bevraging en verwerking. Dit onderzoek biedt ook de mogelijkheid tot benchmarking met andere psychiatrische ziekenhuizen. Voorjaar 2020 was het zover en tegen mei kwamen de resultaten binnen. Veel cijfers, kleurrijke tabellen, staafdiagrammen, dashboard meters, radargrafieken ... Wat nu?

Wat vertellen deze cijfers ons? Wat is prioritair, wat is mogelijk en haalbaar, wat is wenselijk?

Samen met de resultaten kwam ik ook binnen in Rustenburg. De resultaten bespreken met de

medewerkers was mijn eerste opdracht als kersverse hr-stafmedewerker. Een mooie kans om meteen in dialoog te gaan met de teams en om de organisatie te leren kennen.

"OVER HET ALGEMEEN ZIJN MEDEWERKERS ZEER TEVREDEN IN RUSTENBURG: 83% IS TEVREDEN TOT ZEER TEVREDEN (SCORE 7-10). DAT IS EEN MOOIE STIJGING TEN AANZIEN VAN 2015."

93 % van de medewerkers vulden de enquête in. Over het algemeen zijn medewerkers zeer tevreden in Rustenburg: 83% is tevreden tot zeer tevreden (score 7-10). Dat is een mooie stijging ten aanzien van 2015.

Een diepgaande analyse toonde dat er nog heel wat werk op de plank ligt. En dat is ook goed: het daagt ons uit om zowel het langetermijnbeleid als de dagelijkse werking kritisch in vraag te stellen. Het werd ook duidelijk dat niet elk team dezelfde zorgen deelt. Dit zijn terugkomende thema's:

- Werken voor en met mensen vereist een hoger niveau van samenwerken. Meer rolduidelijkheid, een duidelijke positie van de vakgroepen en meer verbinding tussen de paviljoenen zijn noodzakelijk om de samenwerking nog beter te maken.
- Rustenburg onderging in de voorbije jaren ingrijpende wijzigingen op vlak van structuur en medewerkers. Hoe kunnen we aan de algemene sfeer werken? Door



meer aandacht te schenken aan stabiliteit, verbinding en betrokkenheid. 'Betrokkenheid' betekent ook 'eigenaarschap': vertrouwen geven en nemen om betere patiëntenzorg te bieden en elkaar hierop aanspreken (feedbackcultuur). Dat zijn groeipunten voor Rustenburg.

- Iedereen snel en via het juiste kanaal informeren is niet altijd eenvoudig. We blijven dan ook inzetten op transparantie en eenvoudige communicatie.
- Het is opmerkelijk is dat onze medewerkers hogere werkdruk en werkbelasting ervaren dan de medewerkers in collega-ziekenhuizen. Dat vraagt blijvende aandacht.

In de zomer en in het najaar van 2020 bespraken we deze resultaten met de teams. We kozen ervoor om de conclusies op te nemen in het ziekenhuisbeleidsplan 2021-2025, met concrete acties in de beleidsplannen 2021-2022 van de teams en het ziekenhuis. Het beleidsplan is een vertrouwd instrument dat regelmatig aan bod komt in opvolgvergaderingen van de teams en van het overleg met de directie. Dat zorgt voor een grotere gedragenheid en continuïteit. Zo kan goede personeelszorg verweven worden met de andere uitdagingen waar we als ziekenhuis voor staan.

Tekst door Rein Van Gerven (stafmedewerker hr).



VAN HOOFDVERPLEEGKUNDIGEN NAAR AFDELINGSHOOFDEN

“Hoofdverpleegkundigen spelen een cruciale rol in de gezondheidszorg. Ze leiden de grootste groep van zorgprofessionals en vormen de centrale schakel tussen de patiënten, hun bezoekers en de zorgverleners. Hoofdverpleegkundigen hebben dan ook een grote impact op de kwaliteit van de zorg. Niet alleen hun klinische kennis en organisatietalent zijn daarbij van belang. Vooral de manier waarop ze leidinggeven aan de professionals rond de patiënt, bepaalt hoe zorg geboden wordt en hoe de patiënten die zorg ervaren.”

Dat zijn woorden uit de samenvatting van het boek ‘De hoofdverpleegkundige, inspirator voor kwaliteitsvolle zorg’ van Marc Verschueren (2017). Het is niet toevallig een boek, want ons als doen en laten omschrijven resulteert automatisch in vele bladzijden.

“KORT GEZEGD, WE HEBBEN EEN GEFLIPT MIX VAN TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN.”

De functie van hoofdverpleegkundige is de afgelopen tien jaar erg geëvolueerd. In het verleden was hij het hoofd van het verpleegkundig team, zowel inhoudelijk als organisatorisch. De hoofdverpleegkundige stond vooral in voor de communicatie binnen het team en was de spreekbuis naar de rest van het ziekenhuis. Daarnaast verzorgde hij het verpleegkundig beleid voor het hele ziekenhuis. Hij moest ervoor zorgen ‘dat de boel draaide’, zoals het in de volksmond klinkt. Hij was de operationeel

manager van het paviljoen. Hij vormde de rode draad en was zo, automatisch, een verbindingsfiguur. Er was nog veel tijd voor contact met de patiënten en de hoofdverpleegkundige stond met zijn voeten stevig in het paviljoen. Hij werd nog ervaren als een verpleegkundige.

“HET THEMA KWALITEIT VERSCHEEN MEER EN MEER OP ONZE BUREAUS EN NAAST COMMUNICATOR WERDEN WE OOK COACH.”

In 2014 kwam in Rustenburg ‘de grote kanteling’ en startte ‘de triowerking’ van de arts, de hoofdverpleegkundige en de psycholoog. Dat bracht een groot stuk van het beleid naar het teamniveau en naar het trio, waarbij de hoofdverpleegkundige een van de poten is. Naast het verpleegkundige beleid kwam ook het teambeleid op ons bord en werden we steeds meer een klankbord voor het ziekenhuisbeleid. Het thema kwaliteit verscheen meer en meer op onze bureaus en naast communicator werden we ook coach. Dat alles terwijl de kudde onder onze hoede werd uitgebreid van zorg voor verpleegkundigen naar zorg voor alle medewerkers van het hele interdisciplinaire team. Het vertalen en implementeren van het beleid naar zorg op de werkvloer is daarmee een kerntaak geworden.

De hoofdverpleegkundige is afdelingshoofd geworden. Voeg daar de meer extern gerichte blik en opdracht bij en het wordt duidelijk dat we ons niet vervelen. Het is een



veelheid die vaak knettert in ons hoofd. Maar als we af en toe wat stoom afdalen en op de rem gaan staan, kan dat geknetter bij momenten evolueren tot een mooi vuurwerk.

Afdelingshoofd zijn is 'by walking around' managen, organiseren, delegeren, coachen en communiceren en dat in contact met patiënten, team, directie, ondersteunende diensten en context. Net dat 'walking around managen' typeert onze job. Het maakt ons toegankelijk voor iedereen en onze mouwen steeds langer. Het zorgt er ook voor dat onze agenda en planning steeds veranderen. Dat kunnen

we verdragen, zolang we af en toe eens een denkbeeldige 'djoef van de week' kunnen uitdelen.

Kort gezegd, we hebben een geflippte mix van taken en verantwoordelijkheden aan de ene kant maar een boeiend en breed betrokken bestaan aan de andere kant. Het is veel geven maar ook van vele kanten veel terugkrijgen. We blijven dus nog even op post!

Tekst door Lode Soenens, Siegfried Maes en Elisabeth De Baere (afdelingshoofden).

INFORMATIE VOOR NIEUWE PATIENTEN VERSIE 2.0

“We hebben behoefte aan de juiste informatie op het juiste moment.” Het is een thema dat patiënten en hun familie vaak aanhalen, zowel in tevredenheidsmetingen als in gesprek. Een opname in een psychiatrisch ziekenhuis is ingrijpend en het verloop brengt veel vragen met zich mee. Om patiënten en hun context beter te informeren vernieuwden we in het najaar van 2019 het informatiemoment voor nieuw opgenomen patiënten. Patiënten, een ervaringsdeskundige en medewerkers werkten hieraan mee. We konden ook enkele studenten van Howest engageren om dit traject mee te doorlopen en in een nieuw format te gieten.

“HET BELANG VAN CONTINUÏTEIT WORDT IN DEZE INFOESSIE VOOR NIEUW OPGENOMEN PATIENTEN AL AANGEHAALD, NET OMDAT CONTINUÏTEIT EN NAZORG AL START BIJ HET MOMENT VAN OPNAME.”

Waar het informatiemoment voor patiënten vroeger vooral over de financiële impact van een opname ging, is het nu geëvolueerd naar een bredere toelichting over wat je wel en niet kunt verwachten van een opname. Alle nieuw opgenomen patiënten en voor hen belangrijke figuren zoals ouders, kinderen, een partner ... worden maandelijks uitgenodigd op de interactieve sessie. Een medewerker uit de zorg, een ex-patiënt en ervaringsdeskundige, de externe ombudspersoon en een medewerker van de facturatie begeleiden de sessies. Ze lichten verschillende aspecten van een opname toe en

diepen ze uit. Deze onderwerpen krijgen er hun plaats: de specifieke accenten van ons behandelaanbod, de interdisciplinaire werking, verantwoordelijkheden van arts, patiënt en verpleegkundige rond medicatie, de patiëntenrechten en -participatie, de zorgcontinuïteit en het financiële luik van een opname.

“WE HEBBEN BEHOEFTE AAN DE JUISTE INFORMATIE OP HET JUISTE MOMENT.”

Een opname in Rustenburg vormt een onderdeel, een schakel, van een langer traject in de geestelijke gezondheidszorg. Het belang van continuïteit wordt in deze infosessie voor nieuw opgenomen patiënten al aangehaald, net omdat continuïteit en nazorg al start bij het moment van opname. Een opname in Rustenburg is afgebakend in tijd, maximaal zes maanden. Aan de hand van terugkerende vragen, feedback en een tevredenheidsbevraging over de infosessie verbeteren we deze informatiesessie planmatig. We blijven zoeken om nog meer patiënten en context op dit moment te krijgen en de continuïteit aan te houden in een roulerend systeem van organisatie door de afdelingen.

Tekst door Jan Vandecasteele (verpleegkundige paviljoen jongvolwassenen), Inge Van de Velde (ex-patiënt en ervaringsdeskundige) en Pieter-Jan Simoen (stafmedewerker kwaliteit).

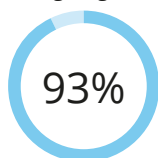


2020 IN CIFERS

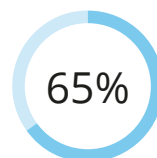
ALGEMENE TEVREDENHEID MEDEWERKERS 83%

"HET IS FANTASTISCH WAT WIJ MET DE PATIENTEN MOGEN DOEN"

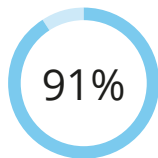
Ik doe mijn werk graag.



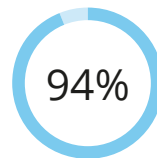
Ik ben tevreden over de samenwerking.



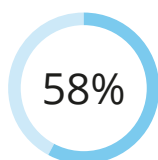
Ik ben tevreden over de werkomstandigheden.



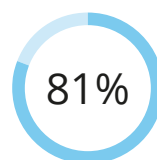
Ik ben tevreden over de infrastructuur.



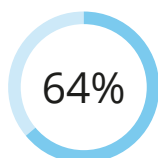
Ik ben tevreden over de werkdruk en werkbelasting.



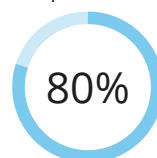
Ik ben tevreden over mijn professionele ontwikkeling.



Ik ben tevreden over de communicatie, info en werkoverleg.



Ik ben tevreden over de zorg voor patiënten en familie.



Score op een schaal van 1 tot 10: ■ ≥ 7 - ■ < 7



1037u vorming



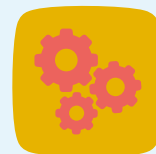
2 huisartsen



3 psychiaters



75 medewerkers zorg



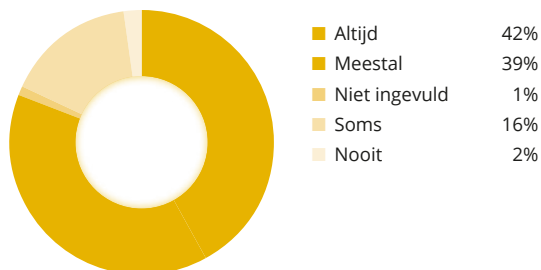
31 medewerkers
ondersteunende
diensten

PATIENTEN

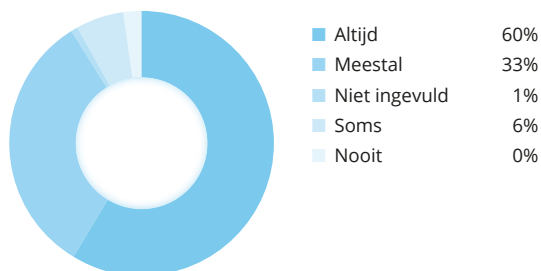
ZOU U DEZE VOORZIENING AANBEVELEN AAN UW VRIENDEN EN FAMILIE?



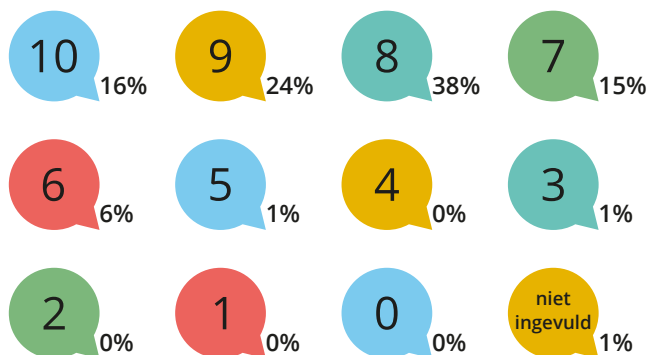
IK VOEL ME GEHOLPEN DOOR MIJN BEHANDELING



IK VOEL ME VEILIG TIJDENS MIJN BEHANDELING



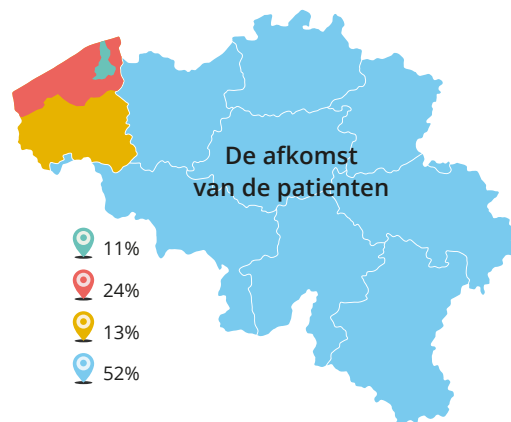
WELK CIJFER ZOU U DEZE VOORZIENING GEVEN VOOR DEZE BEHANDELING?



72 A-bedden



214 opnames



IK KAN MEEBESLISSEN OVER HET EINDE VAN MIJN BEHANDELING





Waggelwaterstraat 2 • 8000 Brugge

www.ptcrustenburg.be

info@ptcrustenburg.be

050 31 81 65

PTC Rustenburg maakt deel uit van vzw Gezondheidszorg 'Bermhertigheid Jesu' die volgende voorzieningen beheert

- Psychiatrisch Ziekenhuis Onzelievevrouw, Brugge
- Psychiatrisch Ziekenhuis Heilig Hart, Ieper
- Psychotherapeutisch Centrum Rustenburg, Brugge
- Psychiatrisch Verzorgingstehuis De Brugghe, Brugge
- Psychiatrisch Verzorgingstehuis Het Tempelhof, Ieper
- Centrum voor Psychische Revalidatie Inghelburch, Brugge
- Centrum voor Psychische Revalidatie Hedera, Ieper