

20
21

STILSTAAN IS VOORUITGAAN

VERPLEEGKUNDIGE ROL
ERVARINGSWERKERS
KWALITEIT & ZORG
PARTICIPATIE
BEVLOGEN HR



COÖRDINATIE EN EINDREDACTIE

Magalie Mahieu
Pieter-Jan Simoen

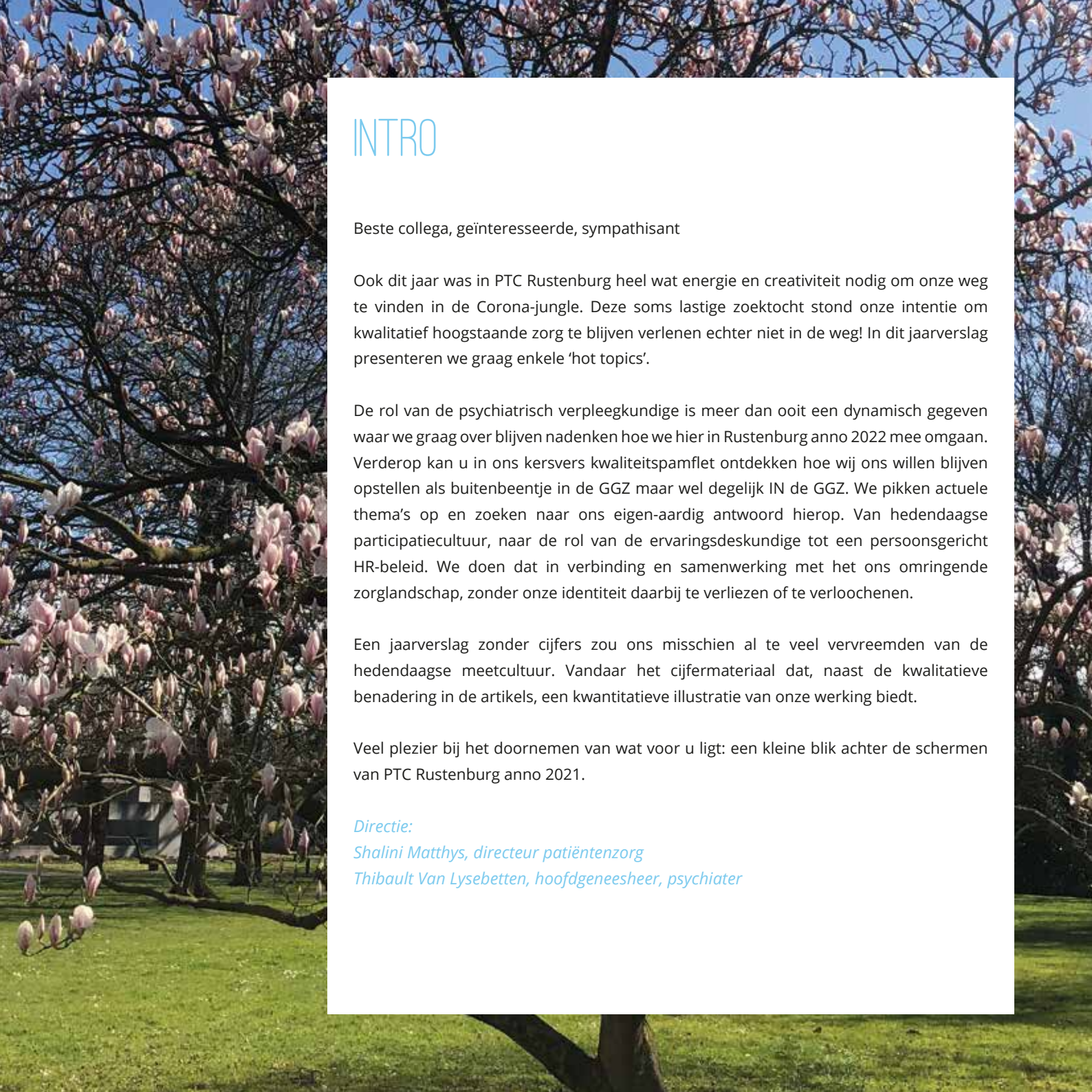
VERANTWOORDELIJK UITGEVER

Shalini Matthys
Thibault Van Lysebetten

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

Beste collega, geïnteresseerde, sympathisant

Ook dit jaar was in PTC Rustenburg heel wat energie en creativiteit nodig om onze weg te vinden in de Corona-jungle. Deze soms lastige zoektocht stond onze intentie om kwalitatief hoogstaande zorg te blijven verlenen echter niet in de weg! In dit jaarverslag presenteren we graag enkele 'hot topics'.

De rol van de psychiatrisch verpleegkundige is meer dan ooit een dynamisch gegeven waar we graag over blijven nadenken hoe we hier in Rustenburg anno 2022 mee omgaan. Verderop kan u in ons kersvers kwaliteitspamflet ontdekken hoe wij ons willen blijven opstellen als buitenbeentje in de GGZ maar wel degelijk IN de GGZ. We pikken actuele thema's op en zoeken naar ons eigen-aardig antwoord hierop. Van hedendaagse participatiecultuur, naar de rol van de ervaringsdeskundige tot een persoonsgericht HR-beleid. We doen dat in verbinding en samenwerking met het ons omringende zorglandschap, zonder onze identiteit daarbij te verliezen of te verloochenen.

Een jaarverslag zonder cijfers zou ons misschien al te veel vervreemden van de hedendaagse meetcultuur. Vandaar het cijfermateriaal dat, naast de kwalitatieve benadering in de artikels, een kwantitatieve illustratie van onze werking biedt.

Veel plezier bij het doornemen van wat voor u ligt: een kleine blik achter de schermen van PTC Rustenburg anno 2021.

Directie:

Shalini Matthys, directeur patiëntenzorg

Thibault Van Lysebetten, hoofdgeneesheer, psychiater

2 DE BASISHOUDING EN DE ROL VAN ONZE PSYCHIATRISCH VERPLEEGKUNDIGEN

In 2015 verscheen het artikel “(Basis)houding van de psychiatrisch verpleegkundige in P.T.C. Rustenburg” met als doel de verpleegkundige rol binnen ons centrum te expliciteren. We vinden het belangrijk om de verpleegkundige visie te handhaven en te ondersteunen. We willen hier vandaag en in de toekomst op verder bouwen om ook innovaties en nieuwe ontwikkelingen binnen het GGZ-landschap in deze visie te integreren. Denk maar aan extramurale zorg, de mentaliserende basishouding, een geëxpliciteerd beleid rond veiligheid, werken met de context en meer. Het implementeren van mijzelf als verpleegkundig specialist en het heropstarten van de vakgroep verpleegkunde zijn belangrijke interventies geweest in het afgelopen jaar om het belang van de verpleegkundige beroepsgroep te benadrukken. We willen inzetten op het professionaliseren van de grootste beroepsgroep die hier tewerkgesteld is.

“HET BEWAKEN VAN EEN HUISELIJKE, AANGENAME EN
VEILIGE LEEFOMGEVING VOOR DE PATIËNTEN
VORMT DAARBIJ EEN BELANGRIJK GEGEVEN.”

De psychiatrisch verpleegkundige heeft een unieke positie door de continue (24/7) aanwezigheid bij de patiënten. We gaan een vertrouwensrelatie aan met de patiënt waarbij we ook op informele, vrije momenten ondergedompeld worden in diens leefwereld. De focus ligt op het exploreren, onderzoeken van interacties, situaties en emoties in het hier en nu.

We ontmoeten de patiënt in het alledaagse, in zijn totaliteit en uniciteit. Elke patiënt heeft zijn eigen verhaal en dit zetten we centraal om vandaaruit de individuele noden en behoeften in kaart te brengen. Zo komen we in verbinding en in afstemming met de patiënt om een groeiproces binnen de opname aan te gaan.

In de verpleegrelatie wordt voortdurend gebalanceerd tussen enerzijds het overnemen van zorg en installeren van veiligheid en anderzijds het stimuleren van de patiënt tot het maken van eigen keuzes, tot zelfstandigheid en ontwikkeling. We fungeren in het interdisciplinaire dialoog als ‘brugfunctie’ tussen de patiënt en de behandeling, die uitgetekend wordt in teamverband.

Als verpleegkundige sta je niet alleen in relatie met elke individuele patiënt, maar ook met de patiëntengroep van het paviljoen én (de organisatie van) de afdeling in zijn totaliteit. Het bewaken van een huiselijke, aangename en veilige leefomgeving voor de patiënten vormt daarbij een belangrijk gegeven.

We hechten niet alleen veel waarde aan de kwaliteit van patiëntenzorg, maar ook aan de professionele zelfzorg van verpleegkundigen. Het werken als verpleegkundige brengt heel wat teweeg door de hoge mate van onder andere betrokkenheid, reflectie en flexibiliteit. Door middel van intervisies, bijscholing, vak- en werkgroepen en een cultuur van openheid trachten we hierop in te zetten.

Om de professionalisering van de psychiatisch verpleegkundige te bevorderen, willen we onze focus nu leggen op het proces dat we rond dit thema aangaan. We vinden het belangrijk om de stem van de verpleegkundigen te kunnen vertegenwoordigen. We zullen ons daarom in het jaar 2022 maximaal inzetten op het aanhoren en beluisteren van die stem door alle verpleegkundigen actief te bevragen. Zo worden hun ideeën en gedachten meegenomen in het uiteindelijke resultaat.

Het beoogde resultaat zien we als een werkinstrument voor verpleegkundigen dat beknopt, duidelijk en concreet een algemeen denkkader kan bieden aan verpleegkundigen over hun rol binnen Rustenburg. Daarnaast zien we het als een manier om de verpleegkundige aan te zetten tot (samen) kritisch reflecteren en communiceren over die rol alsook om hen te ondersteunen in de samenwerking.

*Jotte Willem, verpleegkundig specialist
Mede namens de vakgroep verpleegkunde*



3 PARTICIPATIECULTUUR

We willen in PTC Rustenburg (RB) graag werk maken van een participatiegerichte cultuur in onze organisatie. RB ondernam de afgelopen jaren reeds ad hoc enkele initiatieven die in dit kader passen: het aansluiten van patiënten bij een teamvergadering, de tweemaandelijks focusgroep rond kwaliteit, het actief betrekken van patiënten bij het uitwerken van procedures, het samen organiseren van de tiendaagse van de GGZ, spiegelgesprekken rond medicatie in eigen beheer en de wekelijkse paviljoenvergaderingen waar er ruimte is voor samen spreken en afstemming. Van daaruit groeide het idee meer en meer om deze ad hoc initiatieven in te bedden in de cultuur en structuur van Rustenburg.



De hamvraag: “Hoe maak je van participatie ook in de dagdagelijkse praktijk een evidentie?”

(Patiënten)participatie gaat over het benutten van de unieke ervaringskennis van de patiënt met als doel de kwaliteit van zorg en leven te verhogen. Participatie is de motor, het is een manier om tot een meer persoonsgerichte aanpak te komen. Het is in die zin een bijzonder gebeuren, waarbij continu afstemmen op de persoon zelf belangrijk is. Participatie kent ook verschillende vormen en gradaties. Die spelen zich af op een continuüm van ‘informer’ tot ‘mee beslissen’. De regie volledig bij de patiënt leggen, is dus niet steeds het na te streven resultaat. Dit hangt af van het individu en hoe dit past binnen hun behandeling/proces.

“HOE MAAK JE VAN PARTICIPATIE
OOK IN DE DAGDAGELIJKE PRAKTIJK
EEN EVIDENTIE?”

In deze filosofie was het voor ons logisch om te starten met een focusgroep dat bestaat uit een vertegenwoordiging van zowel medewerkers als patiënten van alle paviljoenen en de postkuur. Uilenspiegel VZW (vereniging voor mensen met een psychische kwetsbaarheid) werd ingeschakeld om ons hierin te begeleiden. Dit project werd warm onthaald door de medewerkers én des te meer door de patiënten. Die ervoeren dat hun betrokkenheid belangrijk is voor Rustenburg en dat hun stem wordt gehoord.

Eind 2021 startte de focusgroep compleet tabula rasa. De groep toetste samen ideeën af, werkte deze verder uit en nam van daaruit gezamenlijke beslissingen. Patiënten voelden zich gelijkwaardig, dat zij evenveel het woord konden nemen en dat er ruimte was om hun ideeën uit te wisselen. In essentie kwamen twee zaken naar voor die verder opgenomen zullen worden in 2022.

"PARTICIPATIE IS DE MOTOR, HET IS EEN MANIER OM TOT EEN MEER PERSOONSGERICHTE AANPAK TE KOMEN."

Enerzijds concreet aan de slag gaan met het behandelplan op maat: "Hoe krijgt zo'n plan vorm en hoe loopt de samenwerking met de patiënten daarbij?" Daar de werking binnen de paviljoenen verschilt, wordt elk team uitgenodigd om daarrond met hun eigen patiëntengroep aan de slag te gaan. Anderzijds gaat de focusgroep in 2022 verder aan het werk rond de vraag: "Kan een patiëntenraad een participerende cultuur helpen ondersteunen en structureren en in welke vorm?" Kan een patiëntenraad een forum zijn waar men met ideeën en initiatieven aan de slag kan gaan, thema's besproken kunnen worden, directie met vragen terecht kan en ad hoc initiatieven hun weg vinden naar het beleid en naar de patiënten? Dit alles zal opnieuw door Uilenspiegel VZW begeleid worden.

Lode: "Participerend werken zorgt voor een boeiende uitdaging om ook buiten je eigen logica naar het werk te kijken."



An: "Ik wil RB bedanken voor de actieve deelname aan dit project. De ervaring leert dat er niet alleen echt geluisterd werd naar de ideeën en ervaringen maar dat bepaalde effectief werden opgepikt. De mogelijkheid tot inspraak bestaat en deze wordt gewaardeerd."

An, patiënt

Lode Soenens, referentiemedewerker participatie

4 DE MEERWAARDE VAN ERVARINGSWERKERS EN HOE ZIJ CONCREET AAN DE SLAG GAAN

Maak kennis met de drie ervaringswerkers van PTC Rustenburg: Christophe, Inge en Laure. Christophe werkt nu anderhalf jaar voor de IAB*, beter gekend als de postkuur, waar hij paraat staat voor de patiënten. Hij verwelkomt hen al bij het krieken van de dag en voelt zo meteen hun stemming aan. Christophe ondersteunt de patiënten in hun dagbehandelingsprogramma, hij praat en voelt mee uit eigen ervaring. "Ik heb zelf een zware bagage mee te loodsen, waardoor de drempel vaak lager ligt om met mij te praten."

"MEEHELPEN IN EEN PSYCHOTHERAPEUTISCH CENTRUM IS EEN STUKJE NAZORG VOOR JEZELF."



* Intensieve ambulante behandeling

Inge stampte het initiatief 'infosessies voor nieuwe patiënten' mee uit de grond met enkele medewerkers toen ze hier zelf nog patiënt was twee jaar geleden. Sindsdien deelt zij elke maand haar verhaal met patiënten die net in opname gaan. Inge maakt het verschil door de informatie in te kleuren met haar ervaringen, zowel de positieve als de moeilijke momenten. "Ik breng mijn verhaal eerlijk en puur om zo een steunpunt te kunnen zijn voor anderen die het moeilijk hebben."

Laure begeleidt sinds oktober 2021 de groep 'afhankelijk van middelen' in tandem met psychologe Sofie op het paviljoen voor jongvolwassenen. Na haar opname in Rustenburg kreeg zij de kans om hier verder aan de slag te gaan. Ze helpt patiënten vanuit haar persoonlijke herstel en eigen ervaringen met middelengebruik. "Ik heb een lange weg afgelegd en ben trots op die weg. Trots, omdat ik vanuit mijn eigen beleving anderen kan helpen en hen hoop kan geven dat er een weg is."

"Meehelpen in een psychotherapeutisch centrum is een stukje nazorg voor jezelf omdat je echt iets kan betekenen voor een ander en je des te meer beseft hoe ver je zelf al gekomen bent." Enig herstel is nodig om te starten als ervaringswerker. Echter is de mate van herstel niet in een keurslijf te binden, dit is voor ieder individu verschillend. Vaak maakt het ervaringswerk deel uit van de eigen weg naar herstel. Zo gebruikt Inge dagdagelijks de lessen die ze aangereikt kreeg in Rustenburg.

Bij elk groepsgesprek krijgt Laure nieuwe inzichten om zich verder te ontplooien en Christophe bouwt na 22 jaar nog steeds elke dag verder aan zijn herstelproces.

“Deze job geeft zingeving en een warm gevoel, omdat ik anderen kan helpen én ik de kans heb gekregen om dit te mogen doen.” Voor Laure maakt dit werk niet alleen deel uit van haar eigen herstelproces, maar ook haar toekomst. Het is haar droom om later een vaste rol te kunnen vervullen in de geestelijke gezondheidszorg. Binnenkort start zij alvast met de opleiding ‘Ervaringswerker’ in Leuven. Dankzij Inge’s vrijwilligerswerk voor o.a. de MS-Liga Vlaanderen en Rustenburg geeft zij een positieve dimensie aan haar aandoening (Multiple sclerose). Door haar ervaringen te delen kan Inge iets betekenen voor anderen. Het ligt ook in haar aard als leerkracht om mensen op het juiste spoor zetten en te motiveren. “Het is mooi om erkenning te krijgen voor wat je doet en andere mensen te kunnen steunen daar zij zich herkennen in jou.”

Christophe zette zich reeds in voor verschillende initiatieven in de geestelijke gezondheidszorg met als stokpaardje nazorg. Telkens weer kan iedereen bij hem terecht voor steun, raad en een luisterend oor. Het doet Christophe oprecht deugd anderen te zien opfleuren in een gesprek of na de tuin- en kooktherapie die hij begeleidt: “Patiënten kunnen daar intens gelukkig van worden en dat geluk draag je vervolgens zelf de rest van de dag mee.”



“Rustenburg voelt altijd als thuiskomen, er is structuur, steun en een goed gevoel.” RB lijkt alvast op de goede weg te zijn: er is een dichte samenwerking tussen de ervaringswerker en het zorgteam, ruime ondersteuning voor verdere ontplooiing en oog voor appreciatie. Patiënten ondersteunen in externe activiteiten zou een mogelijke volgende stap kunnen zijn. Los van het GGZ-landschap, zouden ziekenhuizen nog meer mogen inzetten op ervaringswerkers, daar zij net het verschil kunnen maken. Als ervaringswerker kan je voor een ander aan de alarmbel trekken waar die ander op dat moment misschien niet de kracht meer voor heeft.

*Met dank aan Laure, Christophe en Inge
om hun verhaal te delen*



STILSTAAN IS VOORUITGAAN



5 BEVLOGEN MEDEWERKERSBELEID

Kijk even terug naar het jaarverslag van vorig jaar, daar ging het over 'de tevredenheidsenquête': een zoektocht om tussen al die cijfers, tabellen en grafieken te kijken naar wat er echt nodig is in PTC Rustenburg. Dit jaar geen flitsend onderzoek maar via verbinding met medewerkers samen zoeken naar en bouwen aan een ideaal werkklimaat. Iedereen is het erover eens, een tevreden medewerker zorgt voor een tevreden patiënt. En dat is nog altijd onze bestaansreden, hiervoor doen we het.



Wat is nu echt belangrijk? Een houvast zijn de 5 A's: arbeidsinhoud, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden, arbeidsverhoudingen en arbeidsorganisatie. We nemen alles onder de loep, al blijkt dat enkel arbeidsinhoud kan zorgen voor tevredenheid. De anderen vermijden ontevredenheid en worden ervaren als neutraal, vanzelfsprekend zoals bv. informatiedoorstroming en duidelijke functieomschrijvingen. Andere aspecten vallen onder het welzijnsbeleid en zorgen er terecht voor dat medewerkers veilig kunnen werken. Weer andere zijn extern vastgelegd en dus weinig beïnvloedbaar (denk aan loon en uurroosters). Vanuit ziekenhuisbeleid, preventie en personeelsbeleid is er dus veel noodzakelijk werk maar met weinig impact.

"Iedereen is het erover eens,
een tevreden medewerker zorgt
voor een tevreden patiënt."

Toch blijven we inzetten op wat er echt toe doet: tevreden medewerkers. Bij hen zie je meer motivatie, verbondenheid met wat ze doen en met de organisatie. Dit uit zich in minder verzuim, stijging van de productiviteit, kwaliteit, flexibiliteit, collegialiteit en loyaliteit en een positievere sfeer in de organisatie. Deze medewerkers zijn BEVLOGEN, wat een fantastisch woord.

Naast bevlogenheid willen we ondersteuning bieden aan elke medewerker om dat kwalitatieve werk af te leveren.

Wat je aandacht geeft groeit. Binnen het HR beleid zetten we dan ook in op die vleugels. Laten we mensen hun vleugels doen uitstrekken en sterken. We zien bevologenheid als antidotum voor de werkstressoren die achter elk hoekje schuilen.

Daarom was 2021 er eentje van **verbondenheid**: een blijvende inzet op intervisiemomenten, opvolging van medewerkers die door ziekte langer uit zijn met oog voor de achterblijvende collega's, het leggen van het eigenaarschap binnen het beleidsplan bij de eigen diensten, een systematische onthaalochtend voor nieuwe medewerkers, het connecteren met collega's buiten de eigen dienst met die fijne BBQ, complimentenronde, gedichtendag en een top personeelsfeest. Gesprekken met medewerkers die de organisatie verlaten zien we als leermomenten en er is een nauwe samenwerking met het CPBW.

"LATEN WE MENSEN HUN VLEUGELS
DOEN UITSTREKKEN."

Daarom was 2021 er eentje van **competenties**: Rustenburg zet in op een lerende organisatie, in dialoog gaan over opleidingen, het ontwikkelen van de eerste e-learning, het inzetten op ontwikkelgesprekken, het uitwerken van de referentiewerking, verhoging van waardering door in het moment feedback te geven, inzet op leiderschapsontwikkeling, reviseren van de functieomschrijvingen zodat wederzijdse verwachtingen

duidelijk zijn. Maar ook een doorgedreven werving en selectie hanteren, om de juiste mensen op de juiste plaats in te zetten.

Daarom was 2021 er eentje van **autonomie**: het bouwen aan durf en vertrouwen zodat ideeën groeien en initiatieven genomen worden, het stimuleren van eigenaarschap, het creëren van een lerende omgeving bij het maken van fouten, samen zoeken naar werkbare vertaling van externe regelgeving en via herwerkte procedures een houvast bieden binnen de dagdagelijkse werking.

Daarom zal er in 2022 verder gebouwd worden aan alle bovenstaande zaken. Het accent zal liggen op het ontwikkelen van een mentaliserende basishouding, op het creëren van een gemeenschappelijke taal in het spreken met elkaar, het geven van feedback, het uiten van bezorgdheden en het reflecteren over eigen gevoelens. Zo willen we echt het klimaat creëren dat medewerkers die willen ook durven en zij die kunnen ook willen. 2022 wordt er ook eentje van een duidelijk opleidingsbeleid en implementatie van Progreso als ondersteuning bij het voeren van de ontwikkelgesprekken. Kortom we zetten verder in op bevologenheid. Benieuwd of in 2025 de tevredenheidsenquête al ons werk beloont met 'groene' tabellen.

Rein Van Gerven, stafmedewerker HR

6 DE WEG IS WIJZER DAN DE WEGWIJZER*: ONZE VISIE OP KWALITEIT EN ZORG

PTC Rustenburg is sedert zijn ontstaan een buitenbeentje binnen de geestelijke gezondheidszorg.

Een buitenbeentje is volgens het woordenboek Van Dale iemand die in zijn uiterlijk, gedrag of denkbeelden afwijkt van zijn omgeving.

Is Rustenburg uiterlijk afwijkend? Het is een kleinschalige voorziening, met aandacht voor het schone, in een groene omgeving. Afwijkend of... trendsettend?

Is Rustenburg afwijkend in gedrag? Het is zorgzaam, gericht op de mens in al zijn eigenheid en verschil. Soms afwachtend, steeds onderzoekend, ook wel steunend en adviserend. Afwijkend of ... goede zorg?

Heeft Rustenburg afwijkende denkbeelden? De mens - lijdende hulpvrager of hulpverlener - is niet te vatten in categorieën, wel in dimensies, in facetten. Nooit dezelfde, steeds andere, hoe gelijkend op het eerste zicht ook. Het onbewuste van de mens wordt erkend als vormend voor wie iemand vandaag is. Afwijkend of ... de evidentie zelve?



* citaat van Ulrich Libbrecht, Vlaams filosoof.

Het is een buitenbeentje dus, maar binnen de geestelijke gezondheidszorg. Niet erbuiten, niet ernaast, er binnen. In onderzoekende afstemming, meanderend tussen eigenheid en aanpassing, tussen kwaliteit en de door de maatschappij gewenste kwantiteit, tussen vooral zoeken en soms ook vinden.

Hoewel, vrij naar Kopland, "heeft wie vindt wel goed gezocht"? Daar zijn we in Rustenburg goed in: in twijfel, in ambivalentie, in onzekerheid en in het laten bestaan, het - proberen - verdragen ervan.

Rustenburg. De naam heeft historische wortels, maar wordt niet altijd zo gelezen. Rusten mag dan wel waardevol zijn, zelfs noodzakelijk, het is geen doel op zich, noch voor een opgenomen persoon, noch voor een werknemer van ons centrum. Wel integendeel, in Rustenburg wordt hard gewerkt.

Proberen "worden wie je bent" (vrij naar Friedrich Nietzsche) is immers allesbehalve een passief, rustig proces.

Lijdende mensen, zonder uitzondering hulp-zoekend naar verandering, stappen tijdens een behandeling in Rustenburg in een trein waarvan ze noch de precieze bestemming, noch het moment van aankomst kennen. Of het nu ambulant, dagtherapeutisch of onder de vorm van een opname is. Wat ze wel weten en mogen verwachten is een gerichtheid op hen als mens met hun hoogst persoonlijke



eigen-aardigheden. Een geëngageerde gerichtheid tijdens een gezamenlijke zoek- en ontdekkingstocht.

*"VIA DE ANDER ONSZELF ONTMOETEN IS DAN OOK
EEN ESSENTIEEL ONDERDEEL VAN HET WERK
TIJDENS EEN OPNAME WAAR GROEPSPSYCHOTHERAPIE
EEN CENTRAAL ONDERDEEL VAN DE WERKING VORMT."*

Een zoektocht naar hun verhouding met zichzelf, hun emoties, hun lichaam, hun geschiedenis. Een zoektocht

ook naar hun verhouding met betekenisvolle anderen, in het heden en verleden. Anderen die tijdens de opname verschijnen als medepatiënt, hulpverlener, kok, administrator en in nog heel wat andere gedaantes. En ten derde ook een zoektocht naar hun verhouding met - onvermijdelijke - regels en wetten.

Psychotherapeutisch werk dat ontstaat in inter-actie met de ander is niet meer dan zelfonderzoek. Via de ander onszelf ontmoeten is dan ook een essentieel onderdeel van het werk tijdens een opname waar groepspsychotherapie een centraal onderdeel van de werking vormt.

Het individu zoekt hulp. Zijn context kijkt en lijdt vaak mee. Een psychotherapeutische behandeling is dan ook steeds dubbel-zinnig: wie een behandeling start, veroorzaakt daarmee onvermijdelijk ook een effect buiten zichzelf. Zelfonderzoek van symptomen en biografische logica is niet vrij-blijvend, noch voor het individu, noch voor zijn omgeving.

*"LAAT ONS VOORAL BLIJVEN EXPERIMENTEREN, TELKENS
WEER OP ZOEK NAAR WAT ANDERS OF BETER KAN."*

Met Kierkegaard: "Het leven kan alleen achterwaarts begrepen worden, maar het moet voorwaarts worden geleefd."

Tot zover onze ethiek. En ons kwaliteitsbeleid? Dat ligt in het logische verlengde van onze ethiek.

Het kwaliteitsbeleid: Respecteren - consolideren - leren - confronteren en ... experimenteren.

Wat goed is, historisch ingebed en geschraagd door actuele inzichten, willen we respecteren en consolideren. Wat interessant is, aangebracht door patiënten, familie, zorgpartners binnen en buiten de VZW, maatschappij of overheid, willen we onderzoeken om er van te leren. Waar nodig, willen we ons laten confronteren door audits en naar de toekomst toe ook met peer reviews.

Maar laat ons vooral blijven experimenteren, telkens weer op zoek naar wat anders of beter kan, in betere afstemming met wie in Rustenburg aan het werk is, zij het als patiënt of als werknemer.

Kortom: we willen onderzoekend en bevragend zijn, daarbij cijfers en tabellen niet schuwend. We doen dit het liefst als er een toegevoegde waarde is, het onze werking ondervraagt en deze optilt naar een kwalitatief hoger niveau.

We willen daarbij trendsettend en innovatief zijn en blijven, soms tegendraads of een luis in de pels. Precies zoals van een buiten-beentje kan worden verwacht.

*Shalini Matthys, directeur patiëntenzorg
Thibault Van Lysebetten, hoofdgeneesheer, psychiater
Pieter-Jan Simoen, stafmedewerker kwaliteit en communicatie*



2021 IN CILFERS



1634 u vorming



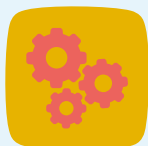
3 psychiaters



2 huisartsen



72 medewerkers zorg

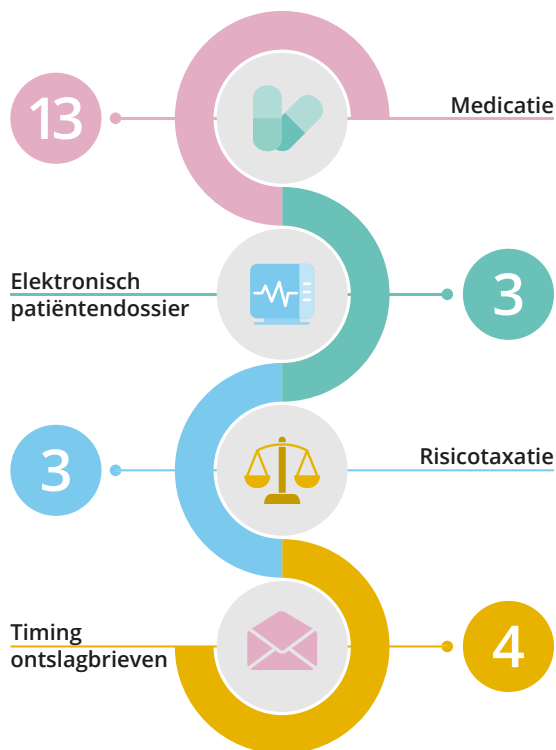


34 medewerkers
ondersteunende diensten

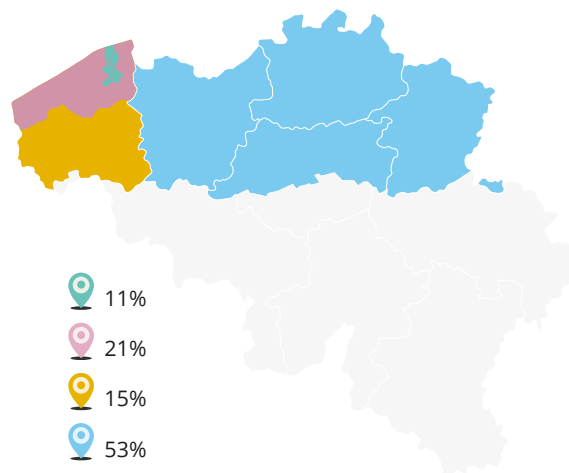


82 actieve indicatoren
in de zorg

Aantal kwaliteitsaudits

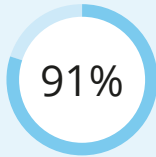


De herkomst van de patiënten



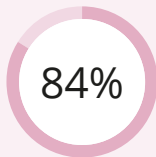
Algemene tevredenheid patiënten

Welk cijfer zou u deze voorziening geven voor deze behandeling?



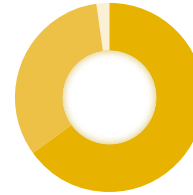
Score op een schaal van 1 tot 10: ■ ≥ 7 - ■ < 7

Mijn hulpverleners en ik hebben afspraken over waar ik na mijn behandeling terecht kan als mijn problemen terugkomen of verergeren.



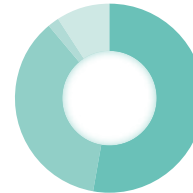
■ Ja ■ Nee

Zou u deze voorziening aanbevelen aan uw vrienden en familie?



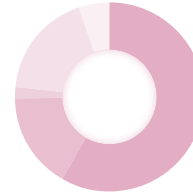
Zeker wel	65%
Waarschijnlijk wel	33%
Niet ingevuld	0%
Waarschijnlijk niet	0%
Zeker niet	2%

Mijn hulpverleners kijken naar mijn persoon in zijn geheel in plaats van alleen naar mijn problemen



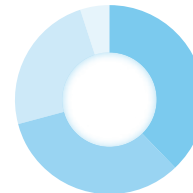
Altijd	53%
Meestal	36%
Niet ingevuld	2%
Soms	9%
Nooit	0%

Ik kreeg vooraf informatie over de kosten van mijn opname in het ziekenhuis

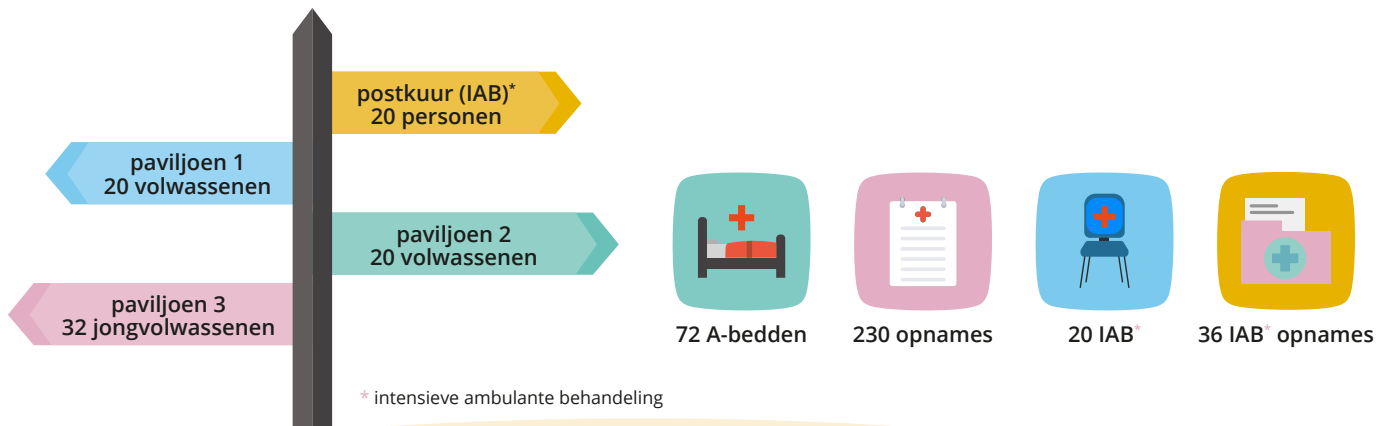


Altijd	58%
Meestal	16%
Niet ingevuld	2%
Soms	18%
Nooit	5%

Ik voel me geholpen door mijn behandeling



Altijd	38%
Meestal	33%
Niet ingevuld	0%
Soms	24%
Nooit	5%





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