

Donderdagvoormiddag 28 november 2019

MODERATOR Koenraad Van Mierlo

8u30 **Inschrijving en ontvangst**

9u00 **Verwelkoming**

Pascal Vanmeenen (Voorzitter VBVK⁺)

Zorgzonedirectie Abdominaal/Oncologie Onze Lieve Vrouw Ziekenhuis - Aalst

09u15 **Gebundelde financiering van ziekenhuizen**
(onder voorbehoud)

Kristien Casselman

Raadgeefster Ziekenhuizen

Ministerie van Sociale Zaken en Volksgezondheid, en van Asiel en Migratie

10u00 **Gezondheidszorg, een sector volop in beweging**

Onze gezondheidszorg staat voor grote uitdagingen en is voortdurend in beweging. Willen wij duurzaam voorbereid zijn op de uitdagingen waarmee onze maatschappij geconfronteerd wordt en zal worden, én willen wij de unieke principes waarop ons systeem is gebouwd behouden, dan zijn ingrijpende transities een conditio sine qua non. Echter, bieden de huidige oplossingen soelaas?

Prof. dr. Dominique Vandijck

Professor Gezondheidsbeleid, Gezondheidseconomie, Kwaliteitsbeleid & Zorginnovatie aan de Universiteit Gent en adj. algemeen directeur Kerteza, een management & adviesbureau dat ziekenhuizen en zorgorganisaties ondersteunt bij het doorvoeren complexe transities, steeds gedreven vanuit kwaliteits- en efficiëntieverbetering. Hij is een veelgevraagd expert en spreker op diverse nationale en internationale fora en gekend omwille van zijn pragmatische visie op toekomstige gezondheidszorg.

10u45 **Koffie**

11u45 **Leiding geven en zorginnovatie anno 2025**

Wij geloven dat elke organisatie moet blijven innoveren om de continuïteit te kunnen blijven garanderen. Hiervoor is tevens goed leiderschap noodzakelijk. Zorginstellingen zoeken ten gevolge van hun interne en externe focus, steeds naar vernieuwende oplossingen, die bij kunnen dragen aan een betere zorgverlening. Hiervoor kunnen we gebruik maken van vernieuwde ontwikkelingen, nieuwe producten en diensten. Uiteindelijk innoveren we om echte klantwaarde te creëren en omdat we kwaliteitsvol willen zijn en veilig wensen te werken.

Eric Christiaens
Algemeen Directeur az Vesalius

12u30 **Forum en discussie**

12u45 **Lunch**

Donderdagnamiddag 28 november 2019

Deze namiddag worden interactieve sessies georganiseerd die allen kaderen in het thema van het congres. Iedere interactieve sessie duurt 90 minuten.

Naast de verplichte plenaire sessie wordt gevraagd om 2 voorkeuren op te geven van niet plenaire sessies. Afhankelijk van het aantal inschrijvingen zullen deze interactieve sessies georganiseerd worden.

14u00 **Plenaire & Interactieve sessies**

Plenaire sessie

Ziekenhuislogistiek 2.0 **Meer tijd voor zorg - naar een hogere zorgkwaliteit aan lagere kosten!**

Ziekenhuizen staan voor heel wat nieuwe uitdagingen. De financiële druk is hoog en de zorg voor de patiënt moet aan steeds strengere kwaliteitseisen voldoen. Ziekenhuizen moeten zich dan ook kunnen focussen op hun kerntaak, zijnde zorg verlenen aan de patiënt. Niet zorggerelateerde taken moeten efficiënter worden georganiseerd en mogen geen nodeloze tijd opeisen van de zorgverleners. Dit kan door de logistieke processen te analyseren en te optimaliseren vanuit een industriële benadering. Eén doel staat hierbij voorop: de werklast van de zorgverleners verlagen, zodat er meer tijd vrijkomt voor het bieden van veilige en kwaliteitsvolle zorg. Door het gebruik van KPI's kunnen de zorglogistieke processen ook beter worden beheerd, wat resulteert in een verlaging van de zorgkosten. Een win-win situatie dus voor zowel de ziekenhuisdirectie als de zorgverleners.

Aan de hand van praktijkvoorbeelden zullen we de deelnemers aan de interactieve sessies wegwijs maken in de verschillende stappen die nodig zijn om de zorglogistieke processen binnen een ziekenhuis met een kritische blik te analyseren en 'lean' te (re)organiseren. Het wordt een actieve, geanimeerde sessie waarin u getriggerd zal worden om uw eigen logistieke processen uit de doeken te doen.



Bart Carlens

Sinds 2013 onderzoekshoofd van PXL Log-IC. Hij heeft meer dan 20 jaar ervaring als Logistiek Manager in de industrie, o.a. bij Brico N.V. Bart is zelf actief betrokken bij het reorganiseren van zorglogistieke processen in zorginstellingen (o.a. ziekenhuisapotheken -en magazijnen, voorraadbeheer in operatiekwartieren, distributie en stockbeheer van linnen en verzorgingsmateriaal, samenwerking met toeleveranciers etc.). Daarnaast begeleidt Bart ook logistieke managers in ziekenhuizen. Bart zijn interesse in de zorg is gegroeid vanuit de privésfeer, als vader van twee dochters die respectievelijk als assistent urgentie-arts en urgentieverpleegkundige actief zijn.
bart.carlens@pxl.be 0484/365.412



Carla Vreys

Sinds 2 jaar werkzaam als onderzoeker bij PXL Log-IC. Ze heeft 15 jaar ervaring met het uitvoeren van wetenschappelijk onderzoek op universitair niveau en 13 jaar ervaring in de industrie, waaronder 10 jaar in de farma. Binnen PXL Log-IC is ze hoofdzakelijk verantwoordelijk voor het werven van financiële middelen en voor het uitvoeren van onderzoek, o.a. binnen zorginstellingen.

Interactieve sessies

1 – Hoe bouw ik als operationeel leidinggevende een context waartoe anderen willen behoren

Er wordt vertrokken vanuit de basisprincipes van wat ons motiveert.

Hierop sluiten we aan met het belang en de kracht van het 3P-model. (Hiervoor krijgen de deelnemers op voorhand een voorbereidende vragenlijst doorgemailed. Deze *voorbereiding* brengen zij mee naar de interactieve sessie);

Doorheen de interactieve sessie krijgen de deelnemers zicht op welke bouwstenen er reeds aanwezig zijn op zijn afdeling, en welke er nog ontbreken om als operationeel leidinggevende op de afdeling een kader te creëren waarbinnen motivatie kan ontstaan en groeien. De operationeel leidinggevende krijgt als het ware een 'foto' van de huidige situatie.

Daarnaast zal de operationeel leidinggevende ook zicht verkrijgen op de werkpunten, en hoe deze te verwezenlijken, teneinde de gewenste situatie te bereiken (van de 'foto' wordt een 'film' gemaakt).

*Koenraad Van Mierlo
HR Business Partner Opleiding & Ontwikkeling
Algemeen Ziekenhuis Sint-Maria vzw -1500 Halle*

2 – Zelfroosteren, enkel voordelen voor de medewerkers of gewoon een hype?

We beginnen met een theoretische uiteenzetting over de opbouw van verschillende systemen van zelfroosteren.

Nadien bespreken we een aantal valkuilen en de nodige tips om deze te omzeilen.

We bespreken de voor-en nadelen aan de hand van voorbeelden.

Tijdens de sessie is er steeds ruimte voor discussie (dat eigenlijk de bedoeling is).

*Peter Weijen
Hoofdverpleegkundige traumatologie Jessaziekenhuis – Hasselt
Heeft reeds 25 jaar leiding gegeven op verschillende afdelingen zoals geriatrie,
algemene inwendige, spoedgevallen, operatiekwartier, orthopedie en dagziekenhuis*

3 – Waar ligt de grens tussen mijn werk- en privéleven?

Vele mensen goochelen vandaag de dag met de term 'work-life balans' en geven aan op zoek te zijn naar hét juiste evenwicht tussen hun werk- en privéleven. Maar bestaat die ideale balans wel, of is dit toch vooral een verhaal van persoonlijke voorkeuren en gedrag, (al dan niet correcte) verwachtingen, groepsdruk, voorbeeldgedrag van de leidinggevende, ...? In deze interactieve sessie zoomen we in op hoe mensen omgaan met de grens tussen hun werk- en privéleven, welke factoren hier een rol in spelen en wat de gevolgen kunnen zijn zowel op werk- als privévlak.



*Sara De Gieter
Hoofddocent aan de Vrije Universiteit Brussel, waar ze onder andere de vakken 'Arbeids- & Personeelspsychologie', 'Psychosociaal welzijn op het werk' en 'Human Resource Management in de Gezondheidszorg' doceert. Haar onderzoek spitst zich toe op de dagelijkse interactie tussen werk- en privéleven en de impact hiervan op het welzijn en functioneren van werknemers, hun gezinsleden en collega's. Sara is een veelgevraagd expert als het over work-life balans gaat in diverse media (o.a., VRT Nieuws, Radio 1, MNM, De Standaard, De Morgen, Knack) en werkte in december 2018 samen met het vakblad HR Square nog een overzichtsdossier rond dit thema uit.*

4 – Verspilde tijd kan je niet hergebruiken

Druk, druk, Het standaard antwoord op de vraag "hoe gaat het?". We hebben zo weinig tijd om echt te doen wat we moeten doen. We worden geleefd door Jan en alleman. "Elke dag wordt mijn agenda wel overhoop gehaald door weer een probleem dat snel moet opgelost worden", "Ook mijn medewerkers hebben het zo druk", "ik kom niet aan mijn echte werk toe", ...

In deze korte sessie van 90 minuten gaan we interactief op zoek naar een aantal "lean-tools" die we aanreiken aan leidinggevendenden om tijdverslinders/tijdverspillers te detecteren bij zichzelf en in de processen op de afdeling. Deze tools kunnen rust, orde, overzicht, tijd en prioriteit creëren waardoor er weer tijd vrij komt om de juiste dingen te doen. Schrijf je niet in op deze sessie als je toch niet aan de slag wil gaan omdat" anders niet altijd beter is, maar beter is wel altijd anders!"

*Marc Segers
Raadgevend lid VBVK+
Management consultant voor de gezondheidszorg – Alfamanagementconsulting cvba*

5 – Gebruik van de GPS bij klachtenafhandeling geeft je richting!

Klachten, al word je er liever niet mee geconfronteerd, maken deel uit van de dagelijkse werking in de zorg. Logisch, patiënten, bewoners of hun naasten uiten graag hun ervaring over de geleverde dienstverlening. Ook al zijn de verwachtingen niet altijd afgestemd of kunnen we als zorgverleners niet altijd inspelen op de noden van onze zorgvragers, we bevragen hen te weinig hierover en kunnen daardoor te weinig proactief ergernissen, frustraties of onvrede voorkomen. Hetzelfde kan zich ook afspeelen tussen medewerkers en artsen onderling of met hun (medisch) leidinggevenden. Aanslepende of escalerende conflicten hebben hun effect op de onderlinge (samen)werking en op de zorg en eisen hun aandacht.

Klachtenafhandeling vraagt een **geïntegreerde aanpak** van je dienst binnen je organisatie. Elke medewerker of arts vormt en schakel in het klachtenmanagement. Een **persoonlijke aanpak** leidt overwegend tot gedragen oplossingen en tevredenheid van alle partijen. En tot slot leidt een **structurele aanpak** tot het leren uit klachten en kan je dienst en je organisatie beleidsmatig bijsturen en klachten voorkomen.

Luc Van Bauwel

Werkzaam binnen de groep Gasthuiszusters Antwerpen die bestaat uit enerzijds de GZA Ziekenhuizen met meer dan 1000 bedden, verspreid over drie campussen, Sint-Augustinus, Sint-Vincentius en Sint-Jozef en daarbovenop verblijven binnen GZA Zorg en Wonen in tien woonzorgcentra meer dan 1200 bewoners. In totaal werken er ongeveer 4000 vaste medewerkers, meer dan 350 artsen specialisten en 500 vrijwilligers.

Sr. adviseur change management en mediation, werkte 15 jaar als hoofdverpleegkundige van de psychiatrische afdeling (PAAZ), bouwde nadien de ombudsdienst uit tot een dienst bemiddeling voor alle partijen (patiënten, personeel en artsen) en begeleidt hij sinds 2017 veranderingsprocessen binnen de organisatie met een bijzondere aandacht voor de artsgroep.

15u30	Koffie
16u00	Interactieve sessie
17u30	Receptie
18u00	Diner

Vrijdagvoormiddag 29 november 2019

MODERATOR Koenraad Van Mierlo

9u00 Contractstage : kansen en mogelijkheden voor de zorg

In 2019 zullen honderden 4e jaars studenten hun contractstage aanvatten in de gezondheidszorginstellingen. De kans om van deze innovatie in de opleiding een innovatie in de zorg te maken biedt zich niet elk jaar aan.

We staan voor de keuze: Meer van hetzelfde of een fundamenteel andere aanpak. Op basis van de aanpak in het netwerk Zuid West Limburg is er toelichting over de voorbereiding, de afstemming met de Hogescholen, de uitdagingen voor de hoofdverpleegkundigen en de potentiële valkuilen.

Recente inzichten op basis van de eerste contractstages zullen toegelicht worden.

*Ludo Meyers
Raadgevend lid VBVK+
Directeur patiëntenzorg Jessaziekenhuis – Hasselt*

09u40 Patiëntenparticipatie gekoppeld aan een kwaliteitsbeleid

*Tilly Postemans
Senior Adviseur NIAZ*

10u20 Koffie

11u00 Goesting op het werk (en andere communicatietips)

In deze tijden van toenemende burn-out willen we er alles aan doen opdat onze medewerkers zich 'goed voelen' op het werk. Aan de hand van enkele inspirerende voorbeelden en gebeurtenissen wordt er terug gegrepen naar de fundamentele van 'betrokkenheid op het werk' en 'professionele communicatie'. Een poging om die fundamentele die we impliciet allemaal kennen expliciet op een rijtje te zetten.



*Dr. Ivo Jacobs
Hoofdgeneesheer H. Hartziekenhuis – Mol*

Dokter Jacobs staat al zijn hele carrière midden in de praktijk als abdominaal chirurg, eerst in het Groothertogdom Luxemburg, later in het ziekenhuis van Mol. De voorbije 17 jaar combineerde hij het klinische werk met een functie als hoofdarts in het zelfde ziekenhuis; sinds 2015 is hij er voltijds hoofdarts. Daarnaast is hij actief als voorzitter-auditor bij het NIAZ en als beheerder van Lidwina, een maatwerkbedrijf.

11u45	Forum en discussie
12u00	Afsluiting
12u30	Posterprijs
12u45	Afscheidslunch