

## voorwoord

Opnieuw een jaartje verder, opnieuw een jaartje wijzer. Dit laatste is als eufemisme bedoeld om aan te geven dat we met z'n allen weer een jaartje ouder geworden zijn. Of dit noodzakelijk betekent dat we geleerder, verstandiger of scherpzinniger werden, dat laat ik aan uw wijsheid over.

In dit jaarverslag krijgt u opnieuw een staal van de activiteiten uit het voorbije jaar. Dit uittreksel geeft u een beeld van wat ons ziekenhuis doet en waarvoor het staat. Het AZ Sint-Jan Brugge-Oostende AV wil een referentieziekenhuis voor onze regio blijven dat staat voor innovatie, kwaliteit en samenwerking. Uitdagingen die ook de volgende jaren verder onze aandacht vragen.

In dit voorwoord wil ik graag stilstaan bij een patiëntenenquête die we lieten uitvoeren door een extern bureau. Een ziekenhuis draait om mensen en menselijkheid. De intrinsieke kwaliteit van elk van onze medewerkers mag nog zo goed zijn, het is uiteindelijk de interactie tussen deze medewerkers en hoe dit alles zich naar de patiënt toe vertaalt die het eindresultaat van de zorg vanuit het oogpunt van de patiënt bepaalt. Want zorg is meer dan techniciteit alleen. Het gaat ook om vlotte informatieoverdracht, op elkaar afgestemde processen, empathie, bezorgdheid en zorgzaamheid naar de patiënt toe. Uit deze enquête blijkt dat ons ziekenhuis goed scoort voor wat de dienstverlening van artsen, verpleegkundigen en

andere medewerkers betreft. Deze dienstverlening voldoet aan het verwachtingspatroon van de patiënt. Ook het inlevingsvermogen van onze medewerkers scoort goed. Men heeft aandacht voor hoe de patiënt zich voelt, wat de patiënt wenst en wat zijn of haar specifieke behoeften zijn. De patiënt ervaart dat de medewerkers voortdurend druk bezig zijn en onder tijdsdruk staan maar ondanks dit alles luisterbereidheid, beschikbaarheid en empathie tonen. Wanneer expliciet gevraagd wordt naar ervaringen met andere instellingen dan beleeft men ons ziekenhuis doorgaans als zeer professioneel, zorgzaam en duidelijk klantvriendelijk. Dit alles doet me plezier. De historische perceptie die ons ziekenhuis met zich meedraagt van een grote, afstandelijke en klantonvriendelijke omgeving te zijn, wordt hiermee doorbroken. Eén van onze strategische doelstelling is en blijft klantvriendelijkheid. De aandacht hiervoor heeft duidelijk zijn vruchten afgeworpen. Er blijven uiteraard zaken die beter kunnen en moeten bijgestuurd worden. Niet alles loopt perfect. De multi- en interdisciplinariteit en een vlotte en correcte informatieoverdracht tussen de verschillende onderdelen in ons huis, samen met de aandacht voor eenduidige procedures blijven een werkpunt. Maar ook daaraan wordt verdergewerkt.

Mijn dank gaat dan ook uit naar al onze medewerkers die ondanks de zware werkdruk erin slagen onze patiënten met alle nodige zorg en bezieling te omringen. In tijden waar

personeelsaantallen worden afgezet t.o.v. patiëntenaantallen in een Europese context, verdient dit een extra waardering.

Sinds oktober 2013 kunnen we ook rekenen op de inzet van onze nieuwe hoofdgeneesheer-directeur, Johan Kips. Zijn ervaring en expertise zal ons ziekenhuis zeker ten goede komen. Johan en ikzelf delen dezelfde bezorgdheid om als team kwaliteit en samenwerking met andere zorgverleners en zorginstellingen verder uit te bouwen.

Tot slot mijn dank aan elkeen die de interne samenwerking tussen onze drie campussen Sint-Franciscus Xaverius, Sint-Jan en Henri-Serruys uitdraagt en versterkt. De coherentie is duidelijk aanwezig en zal een verdere netwerking met anderen faciliteren en stimuleren.

Opnieuw een jaartje verder, opnieuw een jaartje wijzer. Ditmaal niet eufemistisch bedoeld.



Hans Rigauts  
Algemeen directeur