



**AZ JAN PORTAELS**  
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

# Jaarverslag 2021

**AZ JAN PORTAELS**

Algemeen Ziekenhuis Jan Portaels vzw  
Gendarmeriestraat 65  
1800 Vilvoorde

---

info@azjanportaels.be  
www.azjanportaels.be  
T 02 254 64 00  
RPR 0267 386 438

---

# INHOUDSOPGAVE

## 01

Voorwoord

## 02

AZ Jan Portaels,  
what's in a name?

## 03

2021 in een notendop

## 04

Covid-19: ook in 2021  
onze metgezel

## 05

2021: een strategie die  
concreet wordt

## 06

Slotwoord



# 01 VOORWOORD

2021 moest het jaar worden waarin we alle Covid-ellende achter ons zouden laten om met vernieuwde energie verder te bouwen aan onze organisatie. We hadden immers een bijzonder knap strategisch plan uitgewerkt vol uitdagende strategische en operationele doelstellingen om onze organisatie op alle vlakken verder te ontwikkelen.

Niets bleek minder waar, ook in 2021 leefden we op de golven van de pandemie en hield het virus ons maar al te vaak in de tang. De cijfers die we in dit jaarverslag weergeven zijn hierdoor dan ook nog steeds vertekend en zeker niet op het niveau van vóór de uitbraak. Desalniettemin zijn we erin geslaagd de draad - zij het dan slechts gedeeltelijk - terug op te pikken en tal van mooie projecten te realiseren. We stellen deze dan ook met de nodige trots voor in dit jaarverslag.

365 dagen uit het leven van net geen 1.000 medewerkers en artsen en 66.964 zorgklanten samenvatten in één jaarverslag blijft telkens weer een uitdaging. Ontelbare mooie herinneringen, maar evenzeer droeve gebeurtenissen halen dit jaarverslag niet, maar dragen we mee in ons AZJP-verhaal. Dit jaarverslag dient dan ook gelezen te worden als een impressie van tot wat een organisatie, zelfs in crisistijd, in staat is.

Wij hopen alvast dat ons verhaal vele anderen mag inspireren!



# 02

## AZ JAN PORTAELS, WHAT'S IN A NAME?

Het AZ Jan Portaels is een regionaal ziekenhuis, gelegen in de stad Vilvoorde. In het ziekenhuis werken tal van artsen, medewerkers en vrijwilligers die dag in dag uit ten dienste van onze zorgkanten en hun naasten staan. Het ziekenhuis beschikt momenteel over 406 erkende bedden.

Als dynamisch, algemeen en regionaal ziekenhuis in volle ontwikkeling staan we voor concrete en gedurfde actieplannen. Binnen een snel bewegende en groeiende gezondheidszorg legt het AZ Jan Portaels de bouwstenen voor een vriendelijke en professionele hoogstaande zorgverlening die de mens centraal stelt.

Onze belangrijkste kernopdracht is dan ook het aanbieden van toegankelijke, kwalitatieve, veilige en waardevolle zorg in de regio. Daarvoor zetten we allen samen in op permanente verbetering, betrokkenheid, samenwerken en (samen) beslissen en houden er een eerlijke en integere houding op na. Enerzijds willen we aan onze zorgkanten de best mogelijke kwaliteit leveren zowel bij het verlenen van zorg maar ook in het zorgen voor opleidingen en ontwikkeling van personeel, investeringen in infrastructuur en technologie,...

We streven als het ware naar een foutloze gezondheidszorg, uitstekende scores bij inspecties, bijkomende kwaliteitslabels, enz. Maar niet alleen een foutloze gezondheidszorg is belangrijk. Onze patiënt is onze (zorg)klient. De uitzonderlijke beleving geldt vandaag meer dan ooit. Elke zorgklient verlaat ons ziekenhuis met een warm en goed gevoel, met het gevoel dat men een eigen, persoonlijke behandeling heeft gekregen.



# 03

## 2021 IN EEN NOTENDOP



CONSULTATIES

**39.152**



OPNAMES

**9.163**



AMBULANTE  
SPOEDCONTACTEN

**14.572**



CHIRURGISCHE  
(DAG)INGREPEN

**2.923**



GEBOORTES

**555**

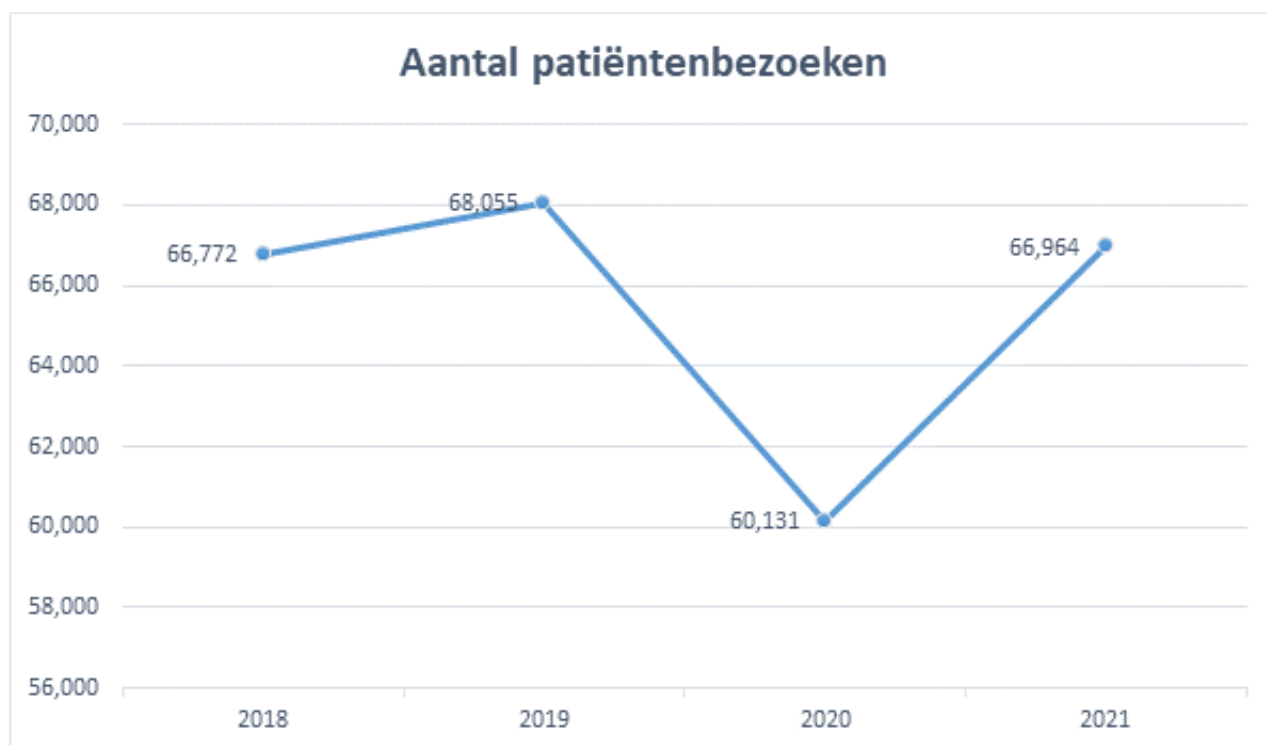
# 04

## COVID-19: OOK IN 2021 ONZE METGEZEL

Voor het tweede jaar op rij eist Covid-19 een belangrijke rol op in het jaarverslag van onze organisatie.

Onveranderd bleef echter de enorme inzet en het niet afhoudende engagement van iedere medewerker in de organisatie. Waarin verschilt 2021 dan van 2020? We konden alvast terugvallen op steengoede procedures en afspraken die doorheen de voorbije golven steeds verder werden verfijnd. Als organisatie leerden we mee bewegen op de golven van de pandemie en - op aansturen van een intussen geoliede coördinatieceel ziekenhuis - razendsnel en adequaat anticiperen op de cijfers en patiënten-toestroom.

Daarnaast zorgde een motiverende vaccinatiecampagne ervoor dat we onze zorgklanten, elkaar en onszelf beter konden beschermen tegen het virus.



# 05

## 2021: EEN STRATEGIE DIE CONCREET WORDT

Samen met het bestuursorgaan sleutelt het directieteam van het ziekenhuis in 2021 verder aan het strategisch plan. Binnen dit directieteam wordt dr. Véronique Fabré in april van het jaar aangesteld als medisch directeur of hoofdarts van het ziekenhuis. Na meer dan een jaar ad interim de functie van hoofdarts te hebben opgenomen, neemt dr. Lieve Casteleyn terug haar vertrouwde plek op radiologie helemaal in. We danken haar in het bijzonder voor het grondig, doordacht en plichtsbewust opnemen van deze waarnemende rol.

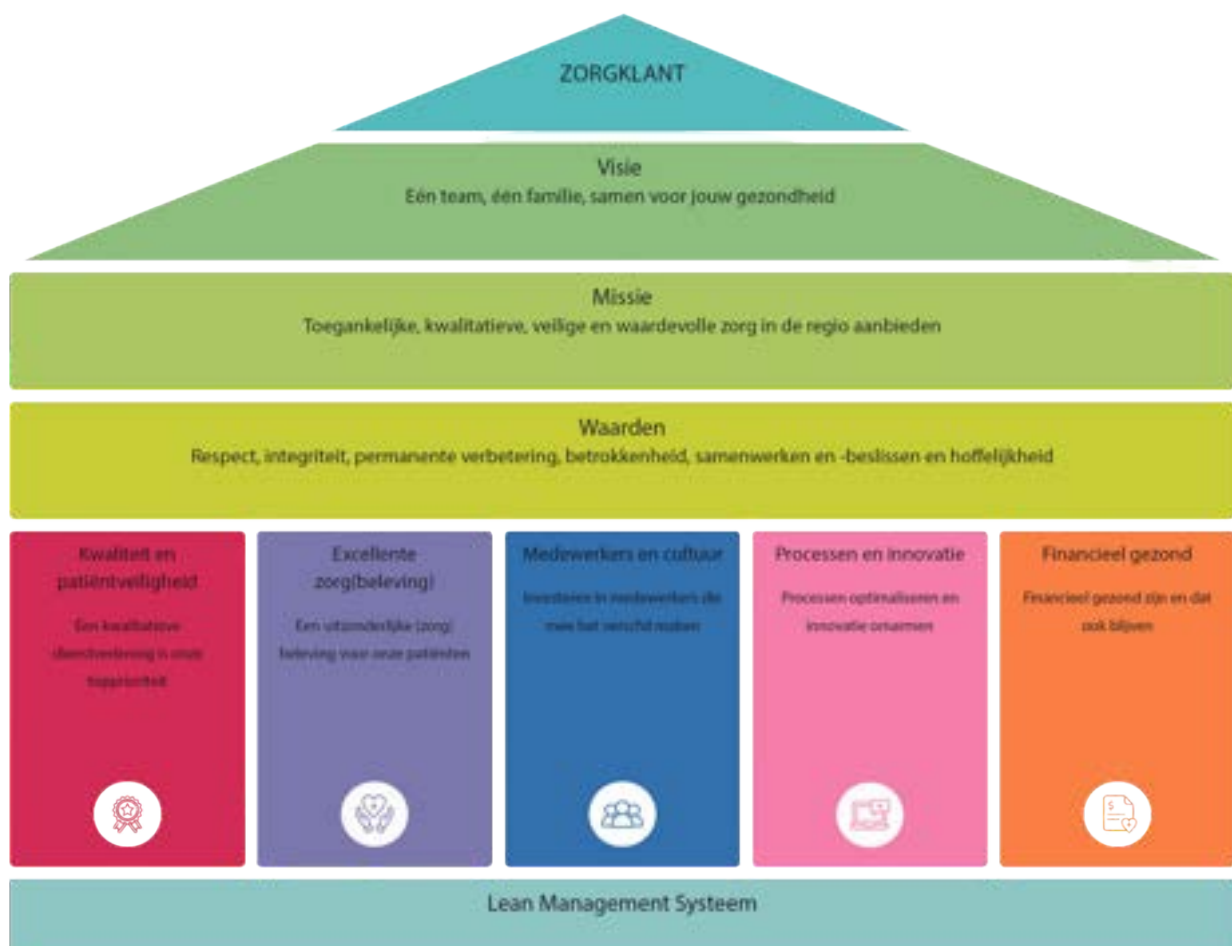


Begin februari wordt de strategie opnieuw onder de aandacht gebracht bij alle AZJP-professionals. Enkelen van hen hadden pre-covid kunnen deelnemen aan strategie-traject, maar de meesten bleven op hun honger zitten na de geannuleerde strategiedagen van maart 2020.

Het strategisch plan dient als basis voor alle beslissingen die we nemen en activiteiten die we uitvoeren en komt dus idealiter terug in al onze programma's en projecten.

Concreet bestaat het plan uit waar we naartoe willen, wat is onze kernopdracht, wat zijn onze waarden en hoe gaan we dit allemaal realiseren. De belangrijkste kernopdracht en dus eigenlijk onze missie, is het aanbieden van toegankelijke, kwalitatieve, veilige en waardevolle zorg in de regio.

Daarvoor zetten we allen samen in op permanente verbetering, betrokkenheid, samenwerken en (samen) beslissen, uiteraard altijd met respect voor elkaar, met de nodige integriteit en hoffelijkheid. De realisatie van het strategisch plan is gebaseerd op de principes van lean-management en zet in op het verbeteren van processen én mensen. De organisatie wordt daarbij gezien als één groot geheel waarin beleid, processen, functies etc. goed op elkaar zijn afgestemd in één gezamenlijke taal.





Net als in 2020, kunnen we in 2021 uiteindelijk alleen maar vaststellen dat wanneer de pandemiecijfers pieken en de organisatie moet omschalen om hieraan het hoofd te bieden, het een enorme uitdaging is om onze vele strategische en operationele doelstellingen te realiseren.

Toch slaagt de organisatie erin om de werking van de programmateams op peil te houden en worden er op tal van domeinen projecten gerealiseerd.

Een mooi voorbeeld betreft de lancering van een gloednieuw intern communicatieplatform **'Spencer'**. Reeds bij aanvang van de Covidpandemie bleek de nood aan duidelijke en snelle interne communicatie van cruciaal belang. Onder impuls van de communicatiedienst werd toen, in 2020, in een mum van tijd een liveblog vorm gegeven. Meerdere berichten per dag hielden alle medewerkers uit de organisatie, met inbegrip van diegene die in isolatie werkten op een Covid-afdeling of diegene die maandenlang tot thuiswerk verplicht werden, op de hoogte van het reilen en zeilen in de organisatie. De blog werd voor velen een houvast in deze bijzondere tijden. Voortbouwend op deze succesformule kozen IT en Communicatie voor een start-up bedrijf 'Spencer' voor een uitgebreider platform ter vervanging van de blog. Na een tweetal maanden zijn al 710 gebruikers actief op het platform!



Begin maart opende de afdeling Rakonta opnieuw de deuren. Volwassenen die zich psychisch voelen vastlopen kunnen er terecht voor een deeltijds traject in een kleine groep (2 of 3 dagen per week, telkens van 9-16u). Een mooie aanvulling binnen het uitgebreide basis specialistische zorgaanbod van het ziekenhuis. In diezelfde periode herademt het ziekenhuis: er zijn haast geen Covid-patiënten gehospitaliseerd en alle AZJP-professionals krijgen de kans zich in het ziekenhuis te laten vaccineren.



Het rustige voorjaar blijkt ook het ideale moment om enkele mooie infrastructuurprojecten te lanceren! Zo kondigt het ziekenhuis o.a. een nieuwe toegang voor ambulances en ambulante patiënten aan de straatkant van 0A+ aan voor de dienst Spoedgevallen, maar ook een nieuwe wachtzaal en vertreklounge voor het chirurgisch dagziekenhuis, vernieuwde lokalen voor het geriatrisch dagziekenhuis, aanpassingswerken aan consultatielokalen op de dienst consultaties, opfrissingswerken in de verouderde gang op het eerste verdiep van blok D en een eerste fase van de plaatsing van digitale schermen in de wachtzalen, waarop algemene en afdelingsgebonden inhoud komt te staan. Ook de werken voor een nieuwe hybride operatiezaal zullen in 2021 aanvangen.



Ook op vlak van kwaliteit en veiligheid, een andere belangrijke pijler uit de strategie, beweegt er wat in het voorjaar! Zo wordt op Heelkunde 1 en Spoedgevallen een pilootproject gestart met kwaliteitsborden. Deze borden dienen een overzicht te geven van ziekenhuisbrede indicatoren en afdelings specifieke indicatoren. Zo kan de afdeling verbeterprojecten opstarten om de indicatoren te optimaliseren en daarmee ook de kwaliteit van de zorg.



Een andere pijler uit de strategie, medewerkers en cultuur, wordt grotendeels opgenomen door de HR-dienst en kon uiteraard niet achterblijven. Op dat vlak wordt in 2021 ingezet op verdere digitalisering en professionalisering van de dienst. Op die manier besparen we enorm veel tijd en administratie voor zowel medewerkers, leidinggevenden en de medewerkers van de personeelsdienst. Er wordt bv. werkt gemaakt van de verdere uitrol van "Myworkandme", het digitaal platform van SD Worx.

Daar waar het aanvankelijk enkel gebruikt werd voor het digitaal uitwisselen van loonbrieven, wordt dit verder uitgerold binnen de organisatie en zal het via het platform mogelijk zijn om opleidingen aan te vragen, dossiergegevens te raadplegen/wijzigen, groeigesprekken op te volgen,... Ook de ontwikkeling en uitrol van een groeicyclus en het leiderschapstraject worden hoog op de agenda geplaatst. Groei staat daarbij voor Gesprekken, Reflectie, Ontwikkeling, Eigenaarschap en Inbreng. De bijhorende cyclus kenmerkt zich door functie-, doelstellingen-, functionerings- en beoordelingsgesprekken.



Het opleidingstraject cultuursensitieve zorg is eveneens het vermelden waard. De bevolking van Vilvoorde bestaat naar schatting uit meer dan 150 verschillende nationaliteiten. In samenwerking met het Cédric Hèle instituut en Kom op tegen Kanker krijgt een groep van 15 AZJP-zorgmedewerkers vijf dagen lang een opleiding aangeboden over cultuursensitief zorg verlenen aan zorgklanten met kanker.

Dit brengt ons naadloos bij excellente zorg(beleving), alweer één van onze strategische handvaten. In 2019 werd Nicole Galle reeds aangesteld als patient experience officer. Haar huidige functie is driedelig en betreft het ontwikkelen en verfijnen van een strategisch en operationeel beleid met als doel een positieve impact op de patiëntenervaring te realiseren, het stimuleren van een organisatie-cultuur waarbij door elke medewerker en arts gestreefd wordt naar een uitmuntende patiëntenervaring en het voeren van een dialoog met patiënten en patiëntenverenigingen. Sinds de zomer van 2021 krijgt ze hierbij versterking van Annika Lietart.

Een mooi initiatief in deze pijler is de introductie en verdere uitwerking van de aapjes op pediatrie. Met uiteindelijk een totaal 1700 gehaakte aapjes werd de oproep van het de dienst pediatrie een groot succes.

Iedereen die zin had om te helpen mocht (volgens een bepaald patroon) aapjes haken en insturen. Vrijwilligers uit heel het land en zelfs daarbuiten haakten mee! De aapjes zullen deel uitmaken van de ziekenhuisbeleving. De gehaakte aapjes zorgen zo voor een positieve associatie met het ziekenhuis, zijn wasbaar en mogen mee met de kleine zorgklientjes naar huis. Vanaf oktober prijken er speciaal voor onze jonge patiëntjes animaties op de muren van de OK-zalen. Kinderen ervaren immers heel wat gevoelens wanneer ze worden opgenomen in een ziekenhuis zoals stress en angst. Daarom kunnen kinderen voortaan rustig afgeleid worden via animatiebeelden die geprojecteerd (kunnen) worden op de muren van de OK-zalen. De animaties bestaan uit bewegende astronauten die in een kleurrijke ruimte zweven, een tropisch woud met verschillende diertjes en een oceaan met allerlei vissen.



De zomer van 2021 brengt ook minder goede zaken met zich mee. Zo wordt ook onze organisatie op 15 juli getroffen door het noodweer dat over het gehele land trekt en - achteraf bekeken - vooral in Wallonië enorme schade zou aanrichten. Hulpdiensten komen ter plaatse en kunnen overtollig water tijdig wegpompen zodat de werking van het ziekenhuis gevrijwaard blijft. In de kelders loopt de schade weliswaar op tot enkele tienduizenden euro's.

Een onaangekondigd bezoek van de Vlaamse Zorginspectie op 6 augustus 2021 leverde een prachtig rapport op. Het suïcidepreventiebeleid op onze PAAZ werd grondig geanalyseerd. Procedures werden opgevraagd en nagekeken, dossieranalyses van ontslagen en opgenomen patiënten zijn gecontroleerd. Reeds in de debriefing mochten felicitaties ontvangen voor de hoog kwalitatieve zorg op vlak van suïcidepreventie.

Na een welverdiende zomervakantie vliegt de organisatie er opnieuw stevig in! Tijdens het najaar verkent het ziekenhuis de mogelijkheden voor een nieuw EPD (elektronisch patiëntendossier). Niet minder dan 27 demo's, verdeeld over drie aanbieders, worden door tal van AZJP professionals bekeken, gewikt en gewogen. De finale keuze zal pas in 2022 bekend gemaakt worden. Het volledige traject, dat allicht een vier à vijf jaar zal duren, neemt een bijzonder prominente plaats in binnen de pijler 'processen en innovatie'.



Zoals reeds eerder aangehaald is kwaliteit, als één van de pijlers van ons gezondheidshuis, zonder meer een topprioriteit. Onder meer door het ondersteunen van opleidingen, het uitvoeren van interne kwaliteitsaudits, het implementeren van de verbeterborden, het herwerken van het incidentmeldsysteem, het drukken en delen van een nieuw kwaliteitshandboek,... proberen we kwaliteit in onze dagdagelijkse werking te integreren. Vanuit het geloof in onze werking en de overtuiging van het kwaliteitsdenken in de organisatie, engageren zowel de directie, de medische raad als het bestuursorgaan zich om het accrediteringstraject met Qualicor (voorheen NIAZ) ook in de toekomst verder te zetten. Medio 2022 zullen enkele externe Qualicor-auditoren de basisveiligheid toetsen. Concreet komen de volgende thema's aan bod: infectiepreventie, medicatiebeheer, excellente zorgverlening, kwaliteitsmanagement en patiëntendossier, personeelsbeleid, medische apparatuur en instrumenten en persoonsgerichte zorg.

Een belangrijke én grote stap vooruit is de ingebruikname van een volledig vernieuwd incidentmeldsysteem vanaf november '21.

Het najaar en de winterperiode betekenen ook in 2021 een nieuwe strijd tegen Covid-19: bezoeken worden opnieuw verstrengd, het Covid-safe ticket doet zijn intrede, thuiswerk wordt weer meer aangewezen, e.d.. Het ziekenhuis lanceert opnieuw een booster-vaccinatiecampagne alsook een griepvaccinatiecampagne.



Het jaareinde bracht gelukkig niet enkel kopzorgen voor het ziekenhuis! In november '21 verwierf het AZ Jan Portaels een akkoord voor de verdere uitbouw van het enige regionaal ziekenhuis in de Noordelijke Vlaamse rand. Het project van AZ Jan Portaels, dat deel uitmaakt van het ziekenhuisnetwerk Briant, speelt in op de duurzame zorginfrastructuur van morgen: een kleiner, wendbaar en duurzaam 'gezondheidshuis'. De regio Halle-Vilvoorde wordt de komende decennia geconfronteerd met een fors stijgende zorgvraag, van 15% tot 50% voor alle hospitalisaties samen in 2030. Daarop is het gezondheidshuis een belangrijk antwoord voor de inwoners van de Vlaamse Rand. Het plan baseert zich op de toekomstvisie van de Vlaamse regering zoals vervat in het Groenboek 'Hospital Of The Future' (2019). Het gezondheidshuis zal met haar ruime capaciteit volop inzetten op een samenwerking met de eerstelijnszorg zoals huisartsen en thuisverpleegkundigen maar gaat ook op zoek naar partnerschappen met bijvoorbeeld andere BRIANT-netwerk-ziekenhuizen voor bepaalde ondersteunende activiteiten.

Zo investeert AZ Jan Portaels ten volle in preventieve zorg, geïntegreerde zorgverlening en een omzetting van klassieke hospitalisaties naar daghospitalisaties. Ook alternatieve technologische mogelijkheden zoals Robotic Process en digitalisering worden onderzocht met externe partners. De COVIDcrisis herinnerde het ziekenhuis tevens aan de noodzaak van een flexibele infrastructuur. Zo zal er gekozen worden voor een modulair bouwconcept om adequaat in te spelen op een veranderende en soms acute zorgvraag. Maar ook duurzaamheid speelt in het plan een belangrijke rol. Zo zal het ziekenhuis van morgen investeren in een energiezuinig gebouw aan de hand van hernieuwbare bronnen. De bouw van het 'gezondheidshuis' zal starten in 2023.



# 06 SLOTWOORD

Dit jaarverslag getuigt nogmaals van de onuitputtelijke inzet en het bijzondere loyale engagement van onze medische, verpleegkundige en ondersteunende professionals die dag in dag uit ten dienste staan van het ziekenhuis, en onze zorgklanten in het bijzonder. Zelfs nu we stilaan richting drie jaar Covid evolueren, vinden we nog steeds niet de gepaste termen om onze dankbaarheid onder woorden te brengen.



@AZJanportaels



@AZJanportaels



@AZJanportaels





# JAARVERSLAG 2021

Foto's en illustraties: eigen foto's  
V.u.: Thierry Freyne, algemeen directeur

Maatschappelijke zetel:  
Gendarmeriestraat 65, 1800 Vilvoorde  
RPD 0267 386 438 | Erkenningsnummer 204  
[www.azjanportaels.be](http://www.azjanportaels.be) | [info@azjanportaels.be](mailto:info@azjanportaels.be)

