

speciale feesteditie

ontdek onze nieuwe huisstijl



Beste medewerkers,

Ons ziekenhuis heeft zoveel te bieden, alleen communiceren we dit niet genoeg.

Hoe profileren we ons als dé referentie voor inwoners van de regio 'Vlaamse Ardennen, Pays des Collines'? Hoe overtuigen we voorschrijvende artsen om patiënten door te verwijzen? Hoe communiceren we innovaties in de media? Met ons **nieuwe communicatieplan**, willen we een passend antwoord geven op deze vragen.

Het unieke aan dit plan, is dat het tot stand kwam dankzij uw medewerking. Uw betrokkenheid.

De afgelopen maanden luisterden we naar de talrijke opmerkingen en suggesties van onze ziekenhuisartsen, verplegend personeel, administratieve en logistieke medewerkers en naar de huisartsen van onze regio.

Met deze input gingen we aan het werk en definieerden we actiepunten waarrond we de komende maanden werken. De eerste resultaten stellen we hier graag aan u voor.



Stefaan Blomme,
Algemeen Directeur



Dr. Dekelver,
Hoofdgeneesheer



Kanunnik André De Wolf,
Voorzitter van de Raad van Bestuur

Een nieuwe identiteit

Waar werkt u? De kans dat u antwoordt met 'het AZ Zusters van Barmhartigheid in Ronse' bestaat, maar is bijzonder klein. Van uw collega's kregen we zo tientallen variaties: 'Bij de zusters', 'Hogerlucht', 'AZ Werken Glorieux', 'Sancta Maria', 'de kliniek', 'ziekenhuis Ronse', 'de kliniek van Ronse',...

Het was onze eerste opdracht: een **nieuwe naam en logo** ontwikkelen. Een duidelijke identiteit waar iedereen zich achter schaaft. **'Mijn naam is wie ik ben'**.

Het complete plaatje:

**duidelijk,
sprekend,
herkenbaar,
uniek,
eenvoudig,
degelijk,
ernstig,
toegankelijk,
vriendelijk,
menselijk,
hoopgevend.**



Opdrachtverklaring

vzw Werken Glorieux

Het is de opdracht van vzw Werken Glorieux om vanuit een christelijk-evangelische inspiratie, kwalitatief hoogstaande en betaalbare zorg aan te bieden aan kinderen, zieken en bejaarden. Wetenschappelijke kennis en kunde gaan hierbij gepaard met aandacht, respect en dienstbaarheid.

Naar het voorbeeld van E.H. Stefaan Modest Glorieux, stichter van de Zusters van Barmhartigheid, gaat speciale aandacht uit naar de meest kwetsbaren van de maatschappij.

Elk contact met patiënten, bewoners of kinderen die aan onze zorgen zijn toevertrouwd, zal getuigen van een maximale waardering voor de unieke mens.



'De weg naar vernieuwing'

Uw betrokkenheid werd het sleutelwoord in de vernieuwing van onze communicatie. Door te luisteren naar onze medewerkers wilden we weten wat er intern leeft, welke zaken we moeten aanpakken en hoe we die moeten aanpakken.

Zowel interne artsen, verplegend personeel, administratieve als logistieke medewerkers reageerden enthousiast op deze aanpak. En ook de huisartsen apprecieerden de openheid. In verschillende werkgroepen werden tientallen opmerkingen gegeven, zowel positief als negatief. En voorstellen geformuleerd om deze werkpunten aan te pakken. Vaak met verrassende resultaten.

Met de input ontwikkelden we een communicatieplan waarvan we elk onderdeel eerst toetsten bij de 'klankbordgroep'. Een groep van medewerkers die vrijwillig de vernieuwing ondersteunt. Naam, logo en corporate identiteit werden eerst aan hen voorgesteld.

De communicatie wordt eerst intern ontwikkeld. Zo willen we het enthousiasme verder aanwakkeren en de communicatie volledig op punt stellen. Na de interne communicatie volgt de communicatie naar doorverwijzers, media, patiënten, bezoekers en inwoners van onze regio. Het doel is duidelijk: het AZ Glorieux profileren als dé referentie in de Vlaamse Ardennen / Pays des Collines.

COMMUNICATIEPLAN

	Personeel	Pers	Voorschrijvende Huisartsen	Medische Diensten	Patiënten
mei	Ontwikkelen naam, logo en baseline → Eerste presentatie aan klankbordgroep				
juni	Ontwikkelen huisstijl en definiëren prioritaire communicatietools → Tweede presentatie aan klankbordgroep				
juni	Presentatie nieuwe Huisstijl			Inventarisatie en Selectie	
augustus				Ontwikkelen module MD	
september	Nieuwsbrief - Uitn. Personeel Personeel Lancering Huisstijl	Lancering Huisstijl Persconferentie voor Personeel	Nieuwsbrief Thema MD 1	Assets Beeld en Tekst Brochure eerste MD	Onthaalbrochure Infopaneel per MD
oktober	Redesign Website	Personeel	Event MD1 + lancering	Webmodule eerste MD	Comm. wachtkamerscher
2011	Interne Nieuwsbrieven				
		Perscomm. per MD	Nieuwsbrief Thema MD 2 Event MD2 + lancering		

De collega's



Ruth Doms, diëtiste

“Als ze me vroegen waar ik werkte, zei ik 101 dingen. Nu is er tenminste duidelijkheid. Met een naam die goed bekt, die iedereen kan onthouden.”

Toen het logo werd voorgesteld aan de ‘Klankbordgroep’ was ik aangenaam verast. Het is jeugdig, modern, met hedendaagse kleuren. En perfect tweetalig.

Wat ik me afvroeg was: kunnen we de concurrentie aan met de logo's van onze collega ziekenhuizen? Want dat is wat je van een logo verwacht: het moet herkenbaar zijn en opvallen. Ik denk dat we perfect in deze opdracht geslaagd zijn.

Voor de naam is een zegen. Als ze me vroegen waar ik werkte, zei ik 101 dingen. Echt duidelijk kon ik er nooit over zijn. En veel collega's samen met mij. Nu is er tenminste een naam die goed bekt, die iedereen kan onthouden.

Ook de baseline is goed gekozen. Als rasechte Ronsenaar vond ik het in eerste instantie vreemd dat onze stad niet meer in de naam vervat zit. Ook al heeft ze voor velen een negatieve connotatie. Ik kon me onmiddellijk vinden in het alternatief ‘Vlaamse Ardennen / Pays des Collines’.

Onze regio blijft centraal staan. Meer zelfs, het gezonde en sportieve aspect wordt nog duidelijker uitgesproken.



Dr. Steven Marcoen, chirurg dienst heelkunde

“De vernieuwing toont dat de directie naar ons luistert. Dat ze openstaat voor nieuwe ideeën, voor inspraak, voor overleg.”

Artsen en verplegend personeel zijn de dragende kracht van het ziekenhuis. Ze zijn de sensoren die onvolkomenheden en opportuniteiten het eerste aanvoelen. De nieuwe directie onder leiding van Stefaan Blomme heeft die boodschap begrepen. Met de vernieuwing toont de directie dat ze naar ons luistert. Dat ze openstaat voor nieuwe ideeën, voor

inspraak, voor overleg. We krijgen een uitlaatklep waardoor we problemen kunnen signaleren en frustraties ventileren. Door samen te werken zullen we ons ziekenhuis veel beter profileren. Zowel intern als extern.

Tijdens de werkgroepen, zagen we dat bijna iedereen de sterktes en zwaktes van ons ziekenhuis op dezelfde manier aanvoelde. De conclusies uit deze vergaderingen zijn dan ook de ideale basis voor een veranderingsproces. Sterktes moeten worden versterkt, zwaktes moeten worden aangepakt.

De naam is goed gekozen. Het was trouwens één van de voorstellen die tijdens de vergadering werd gelanceerd. In beide landstalen klinkt het goed en de naam Glorieux sluit perfect aan bij ons gedachtegoed. De baseline ‘ZVB / Totaalzorg / Vlaamse Ardennen’ drukt de unieke eigenheid van ons ziekenhuis uit. Veel meer dan woorden die elk ziekenhuis of elke onderneming zich kan toe-eigenen zoals kwaliteit, service en innovatie. We spelen onze sterke punten écht uit.



Dr. Daniela Burrini, diensthoofd gynaecologie en verloskunde

“Er is weer dynamisme in het ziekenhuis. Een nieuwe drive waarin iedereen betrokken wordt. Er wordt iets gedaan met onze ideeën, we krijgen een jong gezicht.”

In de werkgroepen werden we uitgedaagd om na te denken waarmee we bezig zijn, waar we naartoe willen en hoe we dat kunnen realiseren. Iedereen werd in het proces betrokken. Niet enkel artsen en directie, maar ook het personeel binnen en buiten de ziekenkamer, de voorschrijvende artsen en zelfs de patiënten. Naar elke groep werd geluisterd.

Het logo is meer dan een nieuw gezicht. Er zit een verhaal in vervat, een boodschap die we meegeven aan patiënten, vrienden, familie. Onze taak en die van het voltallige personeel draait rond het leven en welzijn van mensen. Iedereen hier draagt zijn steentje bij om deze taak zo efficiënt en aangenaam mogelijk uit te voeren. Voor patiënten, bezoekers en collega's.

We weten nu waarvoor we staan, en hebben een verhaal om het uit te dragen.



Frank Van Welden, hoofdverpleegkundige cardiologie en pneumologie

“De nieuwe wind waar we al zolang van spreken, wordt tastbaar. Het nieuwe logo en de nieuwe naam zijn slechts de eerste van een reeks initiatieven die ons ziekenhuis een nieuw elan zullen geven.”

De vernieuwing wordt ons niet opgedrongen. Voor elke fase wordt een ‘klankbordgroep’ geraadpleegd met vertegenwoordigers van ons ziekenhuis: interne artsen en verplegend personeel binnen en buiten de ziekenkamer.

Het is een boeiend project waar ik me graag achter schaar. Ik besef dat sommigen sceptisch of afwachtend zijn, maar ik heb het gevoel dat we de juiste weg zijn ingeslagen.

Dat we structureel alle punten aanpakken en dat het niet blijft bij praten maar dat we ook realiseren. Het logo is een eerste voorbeeld. Het geeft ons een fris, jong gezicht waar we kunnen op verder bouwen. Dat gerust naast de logo's van andere ziekenhuizen kan staan.

Na het verschijnen van de uitnodiging nieuwe stijl, merkte ik al veel nieuwsgierigheid bij de collega's. Ze voelen dat er iets in beweging is gezet. Er is hoop en verwachting. Het is nu aan ons om die lijn door te trekken.



Heidi Verdonck, datamanager oncologisch zorgprogramma

“Onze vele sterke punten zullen door de vernieuwing de weerklank krijgen die ze verdienen. Dat alles zal resulteren in een nieuw, positief dynamisme.”

De eerste keer dat we van de vernieuwing van de communicatie hoorden, was tijdens de nieuwjaarspeech van Algemeen Directeur Stefaan Blomme. Zijn drang om vooruit te gaan en verder te kijken, leeft bij vele collega's.

De vernieuwing brengt ons ziekenhuis in een positief daglicht. Zowel intern als

extern. Onze vele sterke punten zullen zo de weerklank krijgen die ze verdienen. Dat alles zal resulteren in een nieuw, positief dynamisme.



Mimy Van Ackere, algemene boekhouding

“Voor de openheid van geest en de toegankelijkheid vielen op. Zowel van de medewerkers als van de directie. De wil is er om vooruit te gaan. Bij iedereen.”

Tijdens de eerste werkgroepvergadering was ik verwonderd over de openheid van de gesprekken. We konden werkelijk alles zeggen. Juist die openheid stelt de directie in staat om in te grijpen waar het nodig is.

Op de eerste vergadering van de klankbordgroep was ik niet aanwezig. Net als de meeste van mijn collega's heb ik nog het raden naar het nieuwe logo en de andere veranderingen. Behalve de naam... Die weet ik ondertussen. We zijn allen erg benieuwd naar het resultaat. De uitnodiging sluit wellicht aan bij onze nieuwe stijl. Deze is alvast jong, fris en spreekt aan. Als we dezelfde weg blijven opgaan, denk ik dat zeer veel mensen zich aangesproken zullen voelen.

**één naam,
inspraak,
jong gezicht,
vernieuwing,
dynamiek,
openheid...**

Blik op de toekomst:

De vernieuwing eindigt niet met een nieuwe identiteit en huisstijl. Ze start pas.

Welke veranderingen mogen we in de toekomst verwachten?

- Innovaties worden gecommuniceerd naar u en uw collega's, de pers en de doorverwijzers via een mix aan hedendaagse communicatietools: website, brochures, sociale media, events...
- Eén voor één worden onze medische disciplines uitgebreid voorgesteld. Zo wordt binnenkort het innovatieve karakter en de unieke aanpak van onze materniteit duidelijk in de verf gezet.
- Ons team wordt versterkt met de beste stagiairs en de beste medewerkers (interne artsen, verplegend, administratief en logistiek personeel). Met de juiste communicatie zullen we hen overtuigen van onze talrijke troeven.
- Vernieuwende events worden georganiseerd voor en door collega's.
- We kijken ook verder dan het AZ Glorieux. Ook de communicatie van Glorieux Ouderenzorg en Kind- & Jeugdzorg zal worden vernieuwd.

vzw Werken Glorieux

AZ Glorieux

ZVB | TOTAALZORG | VLAAMSE ARDENNEN

- Algemeen Ziekenhuis Ronse
- Medisch Centrum Avelgem
- Medisch Centrum Oubraker
- Poste Médical Lessines
- Congrescentrum

Glorieux Ouderenzorg

- WZC De Samaritaan
- WZC Hogerlucht
- WZC Sint Léonard
- Serviceflats Forum Sint Hermes
- Serviceflats Louise Marie

Glorieux Kind- & Jeugdzorg

- OOC Zonnelied
- NOK Centrum
- Kinderverblijf Koningin Fabiola

ADR: efficiënte zorgverlening voor patiënten, verplegend personeel, interne en doorverwijzende artsen



Op de foto (v.l.n.r.): dr. Geert Vandenbroucke (OLV Ziekenhuis), Hugo Casteleyn (AZ Sint-Blasius), Luc Van den Bremt (OLV Ziekenhuis), Stefaan Blomme (AZ Glorieux), Karen Pieters (AZ Sint-Blasius), dr. Marc De Paepe (AZ Sint-Blasius) en Huguette Mortier (OLV Ziekenhuis).

Via de 'ADR-groepering' bouwen het OLV Ziekenhuis (Aalst), het AZ Sint-Blasius (Dendermonde) en ons AZ Glorieux (Ronse) al drie jaar aan een nog **efficiëntere zorgverstrekking** in Zuid-Oost-Vlaanderen. De doelstellingen zijn duidelijk: als cluster samen sterker worden, een complementaire strategie uitbouwen en kritische massa creëren om topmedewerkers aan te trekken.

ADR is geen fusie, maar een groepering. Een samenwerking op verschillende niveaus en in verschillende afdelingen waarin elke partner zijn eigenheid behoudt. Op dit moment zijn het vooral de diensten cardiologie, radiotherapie en oncologie die **nauw samenwerken**. Maar ook andere disciplines zullen in de toekomst volgen.

De artsen van de partnerziekenhuizen werken in dit systeem samen en verwijzen patiënten onderling door. Maar het kan ook verder gaan: het zorgprogramma cardiologie houdt in dat cardiologen van AZ Sint-Blasius en AZ Glorieux patiënten doorverwijzen naar het OLV Ziekenhuis en zelf de mogelijkheid krijgen de cathlabs van de campus te gebruiken. De artsen krijgen hiervoor het statuut 'toegelaten arts' en kunnen meteen consultatieve diensten aanbieden aan de campussen van de partnerziekenhuizen. Ook het verpleegkundig beleid wordt in dit zorgprogramma op elkaar afgestemd via overleg, uitwisseling van kennis en vorming.

Patiënten worden steeds opgevangen in het ziekenhuis dat het beste in staat is hen te helpen. Een patiënt met een transmuraal infarct wordt, bijvoorbeeld, zo snel mogelijk naar het interventioneel cathlab in Aalst gebracht. De mentale afstand is voor deze patiënt klein. Met het systeem van de toegelaten artsen blijft hij in dezelfde handen.

De doorverwijzers stellen deze benadering op prijs. Ze krijgen meer vertrouwen in hun doorverwijzing voor kritische pathologieën. Het maakt voor hen niet uit op welke campus de patiënt terecht komt, als deze maar de **best mogelijke zorg** krijgt.

De directies van de aangesloten ziekenhuizen leggen de samenwerking niet op. Ze staan open voor initiatieven die vanuit de medewerkers zelf komen. Nieuwe samenwerkingsvormen die ze ondersteunen en helpen uitbouwen.

ADR-groepering

OLV Ziekenhuis

Aalst

AZ Sint-Blasius

Dendermonde

AZ Glorieux

Ronse

Afscheid van Eugène Vanhoorne

37 jaar lang zette Eugène Vanhoorne zich in als directeur Nursing en Personeel. Een taak die hij met grote deskundigheid, gedrevenheid en enthousiasme ter harte nam. Steeds strevend naar de best mogelijke oplossing. Mede dankzij zijn inzet is ons ziekenhuis uitgegroeid tot wat het nu is. In naam van het hele team willen we je hartelijk danken, Eugène. We wensen jou en je gezin veel geluk en een goede gezondheid.

