

Nieuwsbrief

4 oktober 2019

In dit nummer

- 1 Update bouwdoossier
- 2 Patiëntentevredenheid



Update bouwdoossier

Op 20 december 2018 werd bij de gemeente Steenokkerzeel de omgevingsvergunning ingediend voor het nieuwbouwproject van het NMSC, Z.Org KU Leuven en vzw Stijn, op de site van het NMSC.

Na maandenlange consultatie van alle bevoegde instanties bleek dat de gemeente geen positieve bouwvergunning kon afleveren, aangezien de weide niet kon gebruikt worden als tijdelijke parking tijdens de bouwwerken. De tijdelijke parking maakt deel uit van het aspect mobiliteit van ons bouwdoossier. De weide is beschermd gebied en om dit te wijzigen moeten we een juridische procedure opstarten die maanden (jaren) zou kunnen duren.

Om een negatief advies van de gemeente te vermijden werd in juli 2019 beslist om de omgevingsvergunningsaanvraag opnieuw in te trekken. Momenteel worden enkele alternatieve pistes voor een tijdelijke parking onderzocht. Eenmaal hier een positief advies kan verkregen worden, zal onze omgevingsvergunningsaanvraag opnieuw worden aangepast en ingediend.

Belangrijk is te vermelden dat ondanks de 200 bezwaarschriften van inwoners van Melsbroek, de gemeente, noch de provincie, een fundamentele opmerking heeft gemaakt op onze aanvraag. Er werden wel enkele voorwaarden geformuleerd: we dienen de nodige inspanningen te leveren om de glasramen en de toren van de kapel van het oude klooster te recupereren en te integreren in de nieuwbouw. Verder dient de nodige aandacht besteed te worden aan het wegpompen van grondwater tijdens de bouwwerken.

Wordt dus vervolgd.

Patiëntentevredenheid



Om de ervaringen van onze patiënten te kennen, gebeuren periodieke bevragingen bij de verschillende patiëntengroepen. We brengen jullie graag op de hoogte van onze bevindingen.

- **Patiëntentevredenheid gehospitaliseerde patiënten:**

Elke gehospitaliseerde patiënt krijgt net voor zijn ontslag de kans om de enquête van het Vlaams Patiëntenplatform in te vullen. Het betreft een gevalideerde vragenlijst die de kwaliteit van de zorg vanuit het perspectief van de patiënt bekijkt. Er wordt onder meer gepeild naar een goede verspreiding van informatie, bejegening, respect voor privacy, patiëntveiligheid en participatie in beslissingen. De patiënt kan het ziekenhuis ook een rapportcijfer geven en er wordt gevraagd of hij het ziekenhuis zou aanbevelen aan familie en vrienden.

Uit de laatste resultaten blijkt dat 77% van de patiënten ons ziekenhuis zeker wel zou aanbevelen bij vrienden en familie. Deze score is bijzonder goed! Patiënten waren vooral zeer tevreden over de voorbereiding op het ontslag, de vriendelijkheid en beleefdheid van onze medewerkers, opvolging van pijn en respect voor de privacy.

Er kwamen ook enkele aandachtspunten naar voor: patiënten gaven aan dat het goed zou zijn als medewerkers zichzelf zouden voorstellen met naam en functie, vooral bij het eerste contact. Daarnaast vragen onze patiënten ook naar meer begrijpelijke uitleg en informatie. Als meest negatieve ervaring gaven patiënten aan dat de liften vaak defect zijn, enkele opmerkingen over de maaltijden, de planning en de kiné.

- **Patiëntentevredenheid bij ambulante revalidatiepatiënten:**

Jaarlijks vragen we ook alle ambulante revalidatiepatiënten naar hun bevindingen.

Hieruit blijkt dat 69% van de patiënten de ambulante revalidatie in het NMSC zeker wel zou aanbevelen bij vrienden en familie. Ook dit resultaat is zeer goed! Er kwamen vooral positieve commentaren over het professionele karakter van de revalidatie en over de bejegening door onze medewerkers.

Patiënten gaven enkele aandachtspunten door over de invulling van het dagprogramma en over de sessies kinesitherapie.

- **Patiëntentevredenheid bij TMST-patiënten:**

Ook alle patiënten die een TMST-programma volgen in het NMSC krijgen een specifieke vragenlijst toegestuurd waarin gepeild wordt naar hun ervaringen.

56% van de patiënten gaf in het eerste semester van 2019 aan dat ze het TMST-zorgprogramma in het NMSC zou aanbevelen bij vrienden en familie. Patiënten waren vooral tevreden over het correct antwoord dat ze kregen op een telefonische vraag, de uurregeling, de telefonische bereikbaarheid en de onthaalmedewerker als aanspreekpunt.

TMST-patiënten zijn het minst tevreden over de fysieke bereikbaarheid van het NMSC t.g.v. de minder goede bereikbaarheid via het openbaar vervoer en het ontbreken van parkeerplaatsen voor patiënten. Om die reden zal extra parkeergelegenheid voorzien worden in de nieuwbouw en werden ook nu al enkele extra parkeerplaatsen gecreëerd voor patiënten.

Uit de bevragingen bij de verschillende patiëntengroepen blijkt dus dat onze medewerkers onze grootste troef zijn. Als aan patiënten gevraagd wordt waarom ze het NMSC zouden aanbevelen, dan vermelden ze vooral de professionaliteit (excellente zorg en therapieën) en de bejegening (vriendelijkheid, empathie, geduld).

Deze positieve feedback is iets waarop wij allen terecht trots zijn!