

Nieuwsbrief

FlaQuM special

november 2022

- 1 Wat is FlaQuM?
- 2 Het FlaQuM kwaliteitsmodel
- 3 De quickscan
- 4 Resultaten van de quickscan
- 5 Wat na de quickscan?



Wat is FlaQuM?

FlaQuM is een letterwoord dat staat voor Flanders Quality Model. Het is een kwaliteitsmodel dat uitgewerkt wordt door het Leuvens Instituut voor Gezondheidszorgbeleid.

Het Nationaal MS Centrum is 1 van de 19 'proeftuinziekenhuizen' die het model mee vorm geven en implementeren. In deze ziekenhuizen wordt het model uitgetest.

Het doel is een alternatief te bieden voor externe accreditatie-instanties, met de expliciete nadruk op groei: onze sterke punten willen we behouden en onze werkpunten willen we aanpakken.

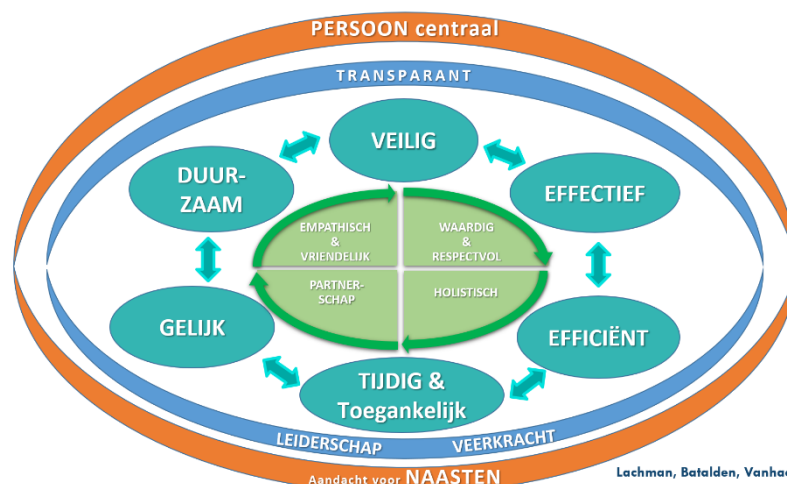
Meer info over FlaQuM vinden jullie via <https://flaquum.org/>

Het FlaQuM kwaliteitsmodel

Het model gaat uit van verschillende dimensies van kwalitatieve zorg:

In de kern van het model staan de 4 basiswaarden:

- goede zorg gebeurt waardig en met respect
- met aandacht voor de mens achter de zorgvraag
- in een partnerschap
- op een empathische en vriendelijke manier



Daaromheen staan 6 technische dimensies van kwalitatieve zorg: goede zorg is veilig, effectief maar ook efficiënt, en verder de dimensies tijdigheid, toegankelijkheid van de zorg, gelijkwaardigheid en duurzaamheid.

Alles gebeurt best in een context van transparantie, met aandacht voor leiderschap en veerkracht, en als overkoepelende dimensie de patiënt, zijn naasten én de medewerkers die centraal staan.

De quickscan

Tijdens de eerste maanden van 2022 gebeurde een bevraging bij patiënten, medewerkers en eerste lijn, om te weten te komen hoe we scoren op bovengenoemde dimensies. De vragenlijst, quickscan genoemd, werd verstuurd naar 750 patiënten (en hun naasten). 1 op 5 patiënten antwoordden en bij de medewerkers kregen we van ongeveer 1 op 2 een ingevulde vragenlijst terug. De respons uit de eerste lijn was te laag om mee aan de slag te gaan.

Resultaten van de quickscan

Voor een aantal items over patiëntenzorg scoort het NMSC heel goed, ook in vergelijking met andere ziekenhuizen. Dat zien we o.a. bij gelijkheid, vriendelijkheid en de blijfintentie van onze patiënten. Op een aantal andere vlakken kunnen we nog groeien. Bijvoorbeeld m.b.t. openheid, milieuvriendelijkheid en aandacht voor naasten.

Er werd ook aan onze personeelsleden gevraagd hoe zij het werken in het NMSC ervaren en aan onze patiënten werd gevraagd hoe zij ervaren dat het moet zijn om in ons ziekenhuis te werken. Meest positieve scores werden hier gegeven voor gelijkheid, de blijfintentie en vriendelijkheid. Minst positieve scores kwamen er voor milieuvriendelijkheid, efficiëntie en veer- en draagkracht.

Wat na de quickscan?

Onze sterke punten komen duidelijk naar voor. In ons ziekenhuis is nl. geen plaats voor discriminatie o.b.v. geslacht, etniciteit, achtergrond etc. Verder geven zowel patiënten als medewerkers aan dat ze het komende jaar in het NMSC willen blijven revalideren of werken. Ook de vriendelijkheid in de omgang met patiënten en medewerkers is een grote troef. Hier gaan we absoluut verder op blijven inzetten.

We zien ook een aantal uitdagingen zoals aandacht voor efficiëntie, veerkracht, duurzaamheid en leiderschap. Verder willen we ons blijven profileren als topklinisch en innovatief revalidatieziekenhuis. Dat worden onze strategische prioriteiten voor 2023.

Samen met de leidinggevenden zullen onze medewerkers concrete acties voorstellen om rond deze prioriteiten te werken.

Ook met patiënten zal gebrainstormd worden om werkpunten te concretiseren.

In de loop van 2023 vernemen jullie meer!