



# VISIE & MISSIE



OSIRIS

## ALGEMENE BEGINSELEN

### TAFELINHOUD

ALGEMENE BEGINSELEN	1
ONZE WAARDEN	1
ONZE IDENTITEIT	2
ONZE MISSIE	3
ONZE MISSIE	4
BEHEERSPRINCI- PES	5

### ONZE AMBITIE

De ziekenhuispartners UVC Brugmann en UKZKF delen dezelfde ambitie. Wij willen alle patiënten de beste zorgen geven en dit zowel op menselijk als op technisch vlak. Hierbij willen wij op deskundige wijze al onze patiënten de mogelijkheid geven om volgens de

meest recente medische ontwikkelingen behandeld te worden.

De trots van onze teams is precies dat wij aan alle patiënten – ook de kansarmen en de meest kwetsbare – een toegankelijke, vlotte, hartelijke en toegewijde service bieden. Het niveau van dienstverlening dat wij nastreven is

namelijk datgene dat wij voor onze naasten (ouders en vrienden) en voor onszelf eisen wanneer zich door



*No one is big enough to be independent of the others (William Mayo, 1889)*

## ONZE WAARDEN

Al onze medewerkers verbinden er zich toe de hiernavolgende waarden na te leven en er zich door te laten leiden in hun dagelijkse werkpraktijk:

### Integriteit

Ons beroep steunt eerst en vooral op een onvoorwaardelijke ethiek: wij zijn onze patiënten en onze medewerkers eerlijkheid en openheid verschuldigd. Zowel door onze woorden als onze daden, dienen wij dagelijks het vertrouwen van de patiënten en hun omgeving te verdienen. Dit is ook zo voor onze eigen teams, onze studenten en de gemeenschap die ons ondersteunt.

### De patiënt eerst

De patiënt vormt het middelpunt van onze belangstelling en onze bezigheden. Onze zorg en beschikbaarheid gaat in de eerste plaats uit naar hem of haar. Zorgverstrekking aan alle patiënten en hun naasten staat dus centraal in onze opdracht en is in elk geval onze basisprioriteit. Wij streven er bovendien naar om de zelfredzaamheid van de patiënt te bevorderen. Ook het vermogen van de patiënt om zijn of haar eigen wil uit te drukken als het gaat om opties die zijn of haar gezondheid aanbelangen, willen wij bewerkstelligen.

### Uitmuntendheid

Wij streven steeds uitmuntendheid na. Om dit te bereiken, zoeken wij onophoudelijk naar methodes om onze kennis, verzorgingsprogramma's en diensten te verbeteren. Eén van onze taken daarbij is onze ervaring te delen met de openbare mandatarissen met het oog op een aangepast verzorgingsbeleid.

## ONZE WAARDEN (VERVOLG)

### Teamwerk

Wij kunnen onze doelstellingen slechts bereiken dankzij de collectieve en gecoördineerde inspanningen van onze teams. De verscheidenheid aan talenten, opleiding, ervaring en ideeën van de personeelsleden gebruiken we om voor de patiënt constant nieuwe creatieve oplossingen te bedenken. Wij verkiezen een succes in teamverband boven dat van een individu.

### Zorgverlening binnen een netwerk

Wij moeten erover waken onze opdracht uit te voeren in nauwe samenwerking met de huisartsen, de thuisverpleegkundigen, de extramurale verzorgingsteams en de ziekenhuizen die aan de patiënten complementaire diensten leveren. Het UVC Brugmann en het UKZKF maken deel uit van het IRIS-netwerk dat de Brusselse openbare ziekenhuizen overkoepelt. Wij zijn



daarnaast ook verbonden aan de Universiteiten van Brussel (ULB en VUB) en aan de onderwijsinstellingen van de Stad Brussel. De service die wij onze patiënten bieden, wordt dus completer en efficiënter door de samenwerkingsverbanden binnen dit

## ONZE IDENTITEIT

Het **UVC Brugmann** en het **UKZKF** zijn openbare universitaire ziekenhuizen. Zij behoren tot de **IRIS structuur** die alle openbare Brusselse ziekenhuizen overkoepelt.

Het **UVC Brugmann** (854 bedden) is bovendien gespreid over verschillende sites, in drie gemeenten van Noord-Brussel (Laken, Schaarbeek en Neder-over-Hembeek).

Het **UVC Brugmann** is een openbare instelling, uitgebaat door een vereniging opgericht door de Stad Brussel, de gemeente Schaarbeek en het OCMW van deze twee gemeenten, met de steun van de ULB, de VUB, de gemeente Jette en de vzw die de geneesheren van het UVC Brugmann vertegenwoordigt.

Het UVC Brugmann is verspreid over drie sites

- de site **Victor Horta te Laken (ingehuldigd in 1923)**,
- de site **Paul Brien te Schaarbeek** (samengesmolten met de site Horta in 1999)
- de site **Koninging Astrid te Neder-over-Heembeek** (ingehuldigd in 2000).

Het **UKZKF** (Universitair Kinderziekenhuis Koningin Fabiola) is een openbare instelling uitgebaat door een vereniging samengesteld uit de Stad Brussel en het OCMW van Brussel, met de steun van de ULB en de vzw die de geneesheren van het UKZKF vertegenwoordigt.

Het **UKZKF** (168 bedden) is het enige Belgische ziekenhuis

waarvan de medisch-chirurgische activiteit zich uitsluitend richt tot kinderen en jonge volwassenen. Het beschikt tevens over een afdeling kinderpsychiatrie.

De site Horta omvat eveneens het **Centrum voor Traumatologie en Readaptatie** (CTR - 117 bedden), ontstaan uit een partnership tussen de ULB, het OCMW van Brussel en de IRIS vereniging.

De drie instellingen (UVC Brugmann, UKZKF en CTR) vormen samen de groep OSIRIS<sup>1</sup>, met 1 115 bedden en ongeveer 3 000 werknemers, de belangrijkste ziekenhuisgroep

<sup>1</sup> Organisation Septentrionale de l'Interhospitalière des Infrastructures de Soins (Noordelijke Organisatie van Iris)

## ONZE MISSIE

Het begrip van **Openbare Dienst** moet verdedigd en gevaloriseerd worden. Het vervult ons dan ook met trots om hieraan een positieve invulling te kunnen geven. De Openbare Dienst is ontstaan uit de wil van de overheid om, bij gebrek aan doeltreffende privé-initiatieven, permanente en afdoende oplossingen te bieden voor fundamentele collectieve behoeften. Voor een openbaar ziekenhuis is dit vooral het geval bij personen die verstrikt zijn geraakt in sociale of economische uitsluiting.

In dit kader moeten wij ons inzetten om aan alle patiënten, ongeacht hun leeftijd, levensomstandigheden en cultuur, optimale zorgen aan te bieden, zowel op menselijk als op technisch vlak. Daarbij willen wij op deskundige wijze de patiënten de mogelijkheid bieden om toegang te krijgen tot de recentste medische ontwikkelingen. Onze teams zijn er trots op dat zij aan alle patiënten - ook de kansarmen en de meest kwetsbare - **een toegankelijke, vlotte, hartelijke en toegewijde service** kunnen bieden. Wij behandelen onze patiënten voortdurend zoals wij zouden willen dat wijzelf en onze naasten (ouders en vrienden) behandeld zouden worden bij een ziekenhuisopname. Dit voornemen is de **leidraad van ons gedrag**.

Voor **het patiëntenonthaal beschikken wij naast een bijzonder rijk – praktisch honderdjarig - bouwkundig patrimonium**, ook over een constant vernieuwde **infrastructuur** en **uitrusting**. De bescherming en de duurzame ontwikkeling van onze werkomgeving zijn twee van de belangrijkste elementen voor het welzijn van onze patiënten en medewerkers. Naast de verzorgingsprogramma's heeft de directe omgeving binnen het ziekenhuis een therapeutische functie die wij wensen te verdedigen en te vrijwaren.

Samen met onze partners moeten onze teams bijdragen tot het bepalen van een **gezondheidsbeleid** dat gebaseerd is op de fundamentele burgerlijke waarden waarbij zij aansluiten:



de kritische geest en de beredeneerde twijfel, de individuele vrijheid en het respect voor de andere, ongeacht huidskleur, taal, godsdienst of politieke overtuiging. Wij willen opvang bieden aan alle patiënten die hun vertrouwen in onze ziekenhuizen stellen, zonder dat de toegang tot de zorgverstrekking in het gedrang kan komen, onder meer om socio-economische redenen. Dit engagement veronderstelt dat de dienstverlening aan de patiënt boven alles staat. Dit betekent bovendien dat de patiënt gewetensvol beschermd wordt en hem of haar eerlijke en volledige informatie wordt verstrekt naast de vertrouwelijkheid van zijn of haar medische gegevens.

Onze teams verwelkomen de patiënten en de bezoekers in het **Frans** en in het **Nederlands** en wanneer nodig in minstens een tiental andere talen.

Zij proberen daarnaast ook te beantwoorden aan de sociale en culturele behoeften van de elke gemeenschap die aanwezig is in het Brussels gewest, in het hart van Europa.

Onze instellingen stellen zich open naar de buitenwereld en ontwikkelen een **dynamisch partnerschap** met alle betrokken partijen van het verzorgingssysteem van de regio: huisartsen en extramurale specialisten, openbare en private academische ziekenhuisinstellingen, diensten voor thuiszorg en -hulp.

Onze rol als universitaire ziekenhuizen beoogt bovendien een actieve bijdrage tot de **voortgang en de overdracht van medische en gezondheidskennis**. Onze teams ijveren daarom voor verrijking en vervolmaking van de zorgverlening door hoogstaand klinisch onderzoek en kwaliteitsvol onderwijs.

**Brugmann  
ziekenhuis is  
een ziekenhuis  
van de stad  
Brussel: de  
patiënten  
spreken de  
twee talen:  
frans en  
nederlands**

## ONZE MISSIE (VERVOLG)

De **klinische uitmuntendheid** van onze diensten berust op de centrale plaats die de kwaliteit van de menselijke relaties met de patiënten en binnen de teams krijgt, op de hoogstaande wetenschappelijke en technische vorming van alle beroepsbeoefenaars (geneesheren, verpleegkundigen, verzorgers, paramedici, technici en universitaire wetenschappers, logistieke medewerkers, beheerders), op een moderne en voortdurend aangepaste uitrusting, en ten slotte op de coherentie en flexibiliteit van de medische, administratieve en logistieke organisatie van de instelling.

Deze klinische uitmuntendheid veronderstelt verder onder meer de toepassing van **multidisciplinaire verzorgingsprogramma's** gebaseerd op de patiënt, zijn of haar ziekenhuistraject en de medisch-chirurgische stadia van de opvang. De respectievelijke rol van de geneesheren, verpleegkundigen, paramedici en logistieke en administratieve werknemers moet daarom zorgvuldig gestructureerd worden

Onze roeping richt zich zowel tot patiënten met zeldzame en ingewikkelde pathologieën als tot diegenen die aan de meest gangbare aandoeningen lijden. De actieve deelname aan de **wetenschappelijke vooruitgang** vereist een constante investering in mensen en in materiaal. Zij veronderstelt ook nauwe banden tussen de ziekenhuisteam en de onderzoekslaboratoria van de Faculteiten voor Geneeskunde en de Écoles de Santé Publique (ULB en VUB) en een constant streven naar innovatie en discipline bij het leiden van de klinische studies bij de mens.

Het UVC Brugmann en het UKZKF bieden talrijke mogelijkheden voor **praktisch onderwijs** in alle gezondheidszorgdisciplines, in partnership met de ULB, de VUB, de Stad Brussel en de eraan verbonden opleidingsinstellingen (Hogescholen Francisco Ferrer,

Paul-Henri Spaak,...). Wij leiden de gezondheidsprofessionelen van de toekomst op, en dragen daarnaast ook actief bij tot de permanente vorming van zij die hun beroep binnen onze eigen muren uitoefenen en zij die deze verlaten hebben en nu in andere instellingen werken.

Het **professionalisme** is de basis van het contract tussen het ziekenhuis en de maatschappij. Daartoe handhaven en creëren wij op alle niveaus van de organisatie een hoogstaand niveau van competentie en integriteit. Alle ziekenhuisactoren moeten permanent blijf geven van een kritische geest bij de evaluatie van de diagnostische en therapeutische programma's voor patiënten. Bepaalde methodes steunen veeleer op tradities dan op strikte wetenschappelijke observaties. Onze klinische aanpak en onze behandelingen moeten steunen op de meest recente wetenschappelijke ontwikkelingen, gestaafd door de meest relevante en beste bewijzen die bovendien rekening houden met de kost voor de

maatschappij. Wij moeten elke nieuwe benadering verduidelijken aan iedereen die in contact komt met de patiënt. Dit geldt uiteraard ook voor de zorgverleners, vooral wanneer de nieuwe programma's investeringen en een belangrijke meerkost met zich meebrengen.

De professionelen van het ziekenhuis handelen zowel individueel als collectief om de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren en om aan iedereen, zonder discriminatie, toegang te

waarborgen. Ook het volgende behoort tot de taken van het ziekenhuispersoneel: het opsporen en het **minimaliseren** van mogelijke **belangenconflicten**, op financieel vlak of andere materiële voordelen, in hun professionele relaties, in hun contacten met de overheid, met verzekeringsmaatschappijen, met farmaceutische firma's en met fabrikanten van medische uitrusting of andere leveranciers.



## BEHEERSPRINCIPES

Het UVC Brugmann en het UKZKF verbinden zich tot het bevorderen van een dagelijks beheer gesteund op de volgende principes:

- Het **collectief leiderschap** laat toe een visie en een richting te ontwikkelen die alle organisatieniveaus samenbrengt en motiveert.
- Het uitgangspunt van **teamwerk** is: met een gemeenschappelijke aanpak een gemeenschappelijk doel te bereiken. Onze medewerkers moeten daartoe respect, waardering en eerlijkheid tonen tegenover ieder ander en bovendien ieders
- Eerlijke en open **communicatie** bevordert de dialoog, het vertrouwen en de samenwerking.



Travail en équipe

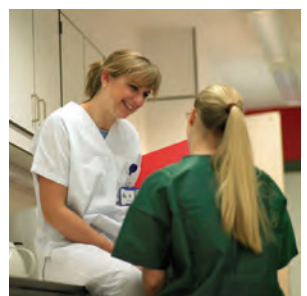
## BEHEERSPRINCIPES

**Vriendelijkheid, gastvrijheid en kennisdeling** zijn onvervangbare waarden in het contact met anderen in het « ziekenhuismilieu », zodat iedereen er zich thuis voelt

- De **inzet** van het personeel voedt de ontwikkeling van zowel verzorgingsprogramma's als procedures en draagt bij tot de besluitvorming.
- **Creativiteit** draagt bij tot de dynamische ontwikkeling van de organisatie.

## BEHEERSPRINCIPES

- De permanente opleiding is essentieel voor de verdere ontwikkeling van ideeën, programma's en methodes. Deze permanente vorming is dus een verantwoordelijkheid die het ziekenhuis deelt met haar werknemers.
- **-Verandering** – en soms zelfs crisissen – **kunnen bijdragen** tot individuele en collectieve groei.
- Het gebruik van de openbare financiën veronderstelt de naleving van een wettelijk en reglementair kader dat kan brengen bij het streven naar uitmuntendheid. Absolute uitmuntendheid is een utopie die wij pragmatisch moeten benaderen. Het doordacht en voorzichtig gebruik van de collectieve middelen verzekert een **doeltreffende dienstverlening met financiële**



Omkadering