



Jaarverslag

ELG De Piramide
2024

 DE PIRAMIDE

01 Voorwoord

ELG De Piramide is een eerstelijnsgezondheidszorgcentrum, opgericht in 2016, waar zorgverleners van verschillende disciplines samenwerken onder één dak. Het centrum biedt toegankelijke interdisciplinaire eerstelijnszorg aan ingeschreven inwoners van Menen.

We willen met onze werking bijdragen aan een open, solidaire, rechtvaardige en duurzame samenleving met aandacht voor diversiteit in al zijn aspecten. Bij het organiseren en aanbieden van zorg hanteren we de principes van het proportioneel universalisme(*) en doelgerichte zorg(**). We organiseren ons aanbod rond de persoon met een zorgnood en wat die graag wil bereiken.

Dit jaarverslag geeft een overzicht van wat er het afgelopen jaar, van 1 januari 2024 tot en met 31 december 2024, in ons centrum is gebeurd. Het geeft een beeld van de werkmethoden, het patiëntenbestand, de personeelsinformatie en de doelstellingen van ons centrum.

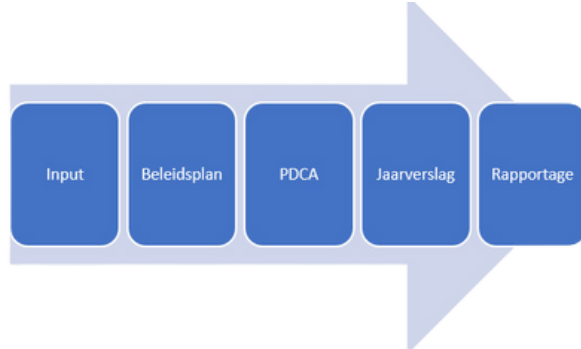
**"BIJDRAGEN AAN EEN OPEN,
SOLIDAIRE, RECHTVAARDIGE EN
DUURZAME SAMENLEVING"**



(*)**Proportioneel universalisme** is een aanpak die voortvloeit uit het rechtvaardigheidsprincipe en waarmee je je richt tot de volledige doelgroep, maar je aanbod varieert (extra inspanning, benutte kanalen, toeleiding tot aanbod ...) al naargelang de ondersteuningsnood van de doelgroep.

(**) **Doelgerichte zorg** verlegt de aanpak van ziekte-en probleemgerichte zorg naar zorg die vertrekt van de persoon met een zorg- en ondersteuningsnood en welke levensdoelen belangrijk zijn, wat er voor hem/haar écht toe doet in het leven.

Totstandkoming jaarverslag 02



Alvorens een jaarverslag op een kwaliteitsvolle manier op te kunnen maken dienen verschillende processen binnen de cyclus voltooid te worden:

- **Input:** Tijdens het najaar van het voorgaande jaar verzamelen we bij de verschillende medewerkersgroepen, het bestuursorgaan en andere stakeholders probleem domeinen en verbetervoorstellen. Op het stafoverleg worden alle thema's gebundeld en maken we een strategisch plan op voor het komende jaar.
- **Beleidsplan:** bestaat uit een overzicht van deze strategische doelen, geconcretiseerd met een 'voortrekker', een eerste plan van aanpak en een vooropgestelde timing. We gebruiken het EFQM-model (European Foundation for Quality Management) om het beleidsplan te structureren.
- **PDCA:** Tijdens de uitvoering van de verschillende verbeterdoelen hanteren we een methodiek als PDCA (Plan, Do, Check, Act) of DMAIC (Define, Measure, Analyse, Improve, Control) om de verandering op een systematische manier door te voeren.
- **Jaarverslag:** In het eerste kwartaal volgend op de beleidsplanperiode maken we een jaarverslag op waarin we beschrijven wat er het afgelopen jaar in de organisatie is gebeurd.
- **Rapportage:** Het jaarverslag wordt gepubliceerd en gecommuniceerd naar de medewerkers, het bestuursorgaan en stakeholders.



Dit jaarverslag volgt de EFQM-indeling om de verschillende aspecten van onze organisatie en haar resultaten te bespreken. Gezien we nog steeds een jonge organisatie zijn ligt de nadruk op het uitwerken van de basisvereisten van een kwaliteitsvolle organisatie (blauw). De komende jaren maken we werk van het meten in welke mate we aan de verwachtingen en noden van alle betrokken partijen tegemoetkomen (oranje).

03 Strategie & beleid

 DE PIRAMIDE EERSTELIJNSGEZONDHEIDSZORGCENTRUM	
+2	Huisartsen Verpleegkundigen Vergaderzalen Isis en Osiris
+1	Maatschappelijk assistent Zorgcoördinator Klinisch psychologen Diabeteseducator Diëtiste Vergaderzalen Ramses en Nefertari
+0	Onthaal Huisartsen Verpleegkundigen Kinesitherapeuten Ergotherapeuten
-1	PARKING

- Inschakelen HAIO's in kwaliteitsverbeterende projecten
- Bredere bekendmaking van ons preventief aanbod
- Zorgsubstitutie en interdisciplinaire samenwerking verderzetten:
 - o Opstart klinisch farmacoloog
 - o Aanzet Nurse Led Care: aanwerving van master in de verpleegkunde

- Verder inzetten op het informatiseren van processen binnen de organisatie:
 - o Tobania: VTO-beleid uitgerold
 - o Zenya: uitrollen meldsysteem voor incidentrapportering, defecten en arbeidsongevallen
 - o Inrichten Intranet
- Openstaan voor innovatie binnen de eerstelijnsgezondheidszorg
 - o Zelfmeetkiosk: in onthaalruimte geplaatst
 - o Well@home platform
 - o PhonAID



Management medewerkers

04

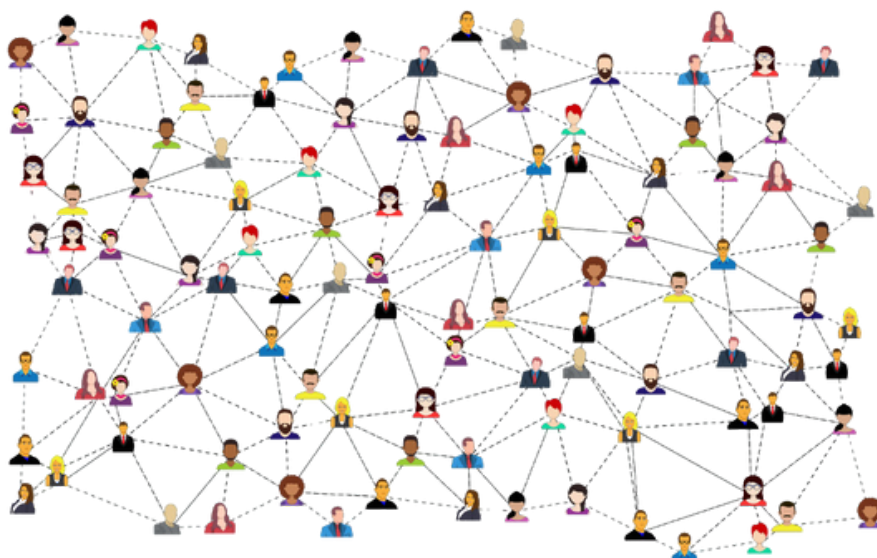
Team

	<u>VTE</u>		<u>VTE</u>		
 Huisartsen & HAIO	6.25	 Schoonmaakmedewerkers	1.22	 Studenten	
 Verpleegkundigen	10.82	 Directie-en staf	2.78	 Vrijwilligers	
 Zorgkundigen	3.09	 Klinisch farmacoloog	0.21		
 Zorgcoördinator	1				
 Maatschappelijk assistent	1				
 Kinesitherapeuten	5.74				
 Diëtisten	0.80				
 Klinisch psychologen	1.78				
 Ergotherapeuten	1.75				
 Onthaalmedewerkers	4.39				

Totaal VTE: 40,83

Communicatie tussen medewerker en organisatie

- Organisatie van jaarlijkse medewerkersvergaderingen om beleidsplan en resultaten van het afgelopen jaar te bespreken.
- Intranet en wekelijkse interne nieuwsbrief



Management medewerkers

04

HRM beleid

- Opmaak procedure voor onthaal nieuwe medewerkers: meter/peterschap, checklist, instructievideo's
- Organisatie van personeelsgesprekken (POP, functioneringsgesprekken)
- Tobania als personeelsdossier, planningstool en verloningstool
- VTO (Vorming, Training, Opleiding): we stimuleren medewerkers om diverse functie gerelateerde opleidingen te volgen en ook bijdrage te leveren in het delen van expertise:

Terugkerende interne opleidingen

- Het beste halen uit een incident
- Kwaliteit en beleid in De Piramide
- Brandopleiding
- Red je rug
- Toba
- Voorafgaande zorgplanning

Strategische opleidingen

- **Verpleegkundigen:**
 - o 3x postgraduaat diabeteseducatie
 - o 2x postgraduaat wondzorgexpert
- **Zorgkundigen:**
 - o Verdieping 5 technische handelingen
- **Kinesitherapeuten:**
 - o Healthy fit & informed pregnant
 - o Voorste kruisband (innovaties en inzichten)
- **European Forum for Primary Care:** conferentie "Sustainability in Primary Care: From Awareness to Action" (Ljubljana)

Volgen en delen van expertise

- **Kinesitherapeuten:**
 - o Symposium revactua
 - o Symposium pubalgie bij voetballers
 - o Orthopodium: behandeling voorste kruisbandletsels
 - o Symposium shoulder rehabilitation
 - o Bekken enzo
- **Psychologen:**
 - o Intervisie 'indicatiestelling'
 - o Workshop 'cliënten met chronische pijn'
 - o Netwerforum WINGG
 - o EuREKA: emotieregulatie
- **Verpleegkundigen:**
 - o Diabetessymposium BVVDV
 - o ELZ: evaluatie zorgtraject en CNI
 - o Avondsymposium wondzorg
 - o Verpleegkundige Guy Dubocage co-redacteur van halfjaarlijks magazine VLAS en lid WCS België

<https://www.stomavlas.be/blog/categories/tijdschrift>



Beloning, erkenning en zorg voor medewerkers

- Ondersteunen van feestcomité in de organisatie van diverse activiteiten (personeelsfeest, afterwork, ...)
- Testen en aankoop ergonomisch materiaal (computermuis, schermarmatuur, bureaustoelen,...)
- Hospitalisatieverzekering en gsm-abonnement
- Alle medewerkers mogen kosteloos gebruik maken van alle faciliteiten in ons centrum (psycholoog, huisarts, revalidatiecentrum, ...)
- Extralegaal:
 - o Uitbreiding maaltijdcheques met €1 per gewerkte dag
 - o Uitbreiding van 1 naar 2 extralegale verlofdagen per jaar
 - o Wekelijkse fruitmand
- Rugproject op David toestellen
- Bedanking van de vrijwilligers met restaurantbezoek



05 Management partnerschappen & middelen

Samenwerkingsverbanden

ELG De Piramide gaat partnerschappen aan en neemt deel aan bestaande overlegmomenten met andere organisaties. Door krachten te bundelen en expertise uit te wisselen proberen we mee een positieve invloed te hebben op de gezondheid van inwoners in Menen.

- Sinds 2023 is ELG De Piramide **antenne infopunt dementie**. Samen met de lokale dienstencentra, woonzorgcentrum Huize Ter Walle en de Zilvervogel bieden wij informatie aan wie vragen heeft over dementie.
- Aangesloten bij psychologenconventie netwerken geestelijke gezondheidszorg **PsyZuid** (24u) + **WINGG** (10u).
- **Zorgcafé**: Deze samenwerking tussen Stad Menen, diverse woonzorgcentra en ELG De Piramide organiseert lezingen en activiteiten gericht op mantelzorgers.
- Ouderennamiddag i.s.m. **Huize Ter Walle**. Elke twee weken organiseren ELG De Piramide en Huize Ter Walle een beweegnamiddag voor ouderen. Naast bewegen staat ontmoeten centraal.
- Huisvesten van: 
- ELG De Piramide ging samen met PC Menen, CAW, VZW Eigen Woonst, CGG en LDC Zorg Menen aan de slag in een **werkgroep rond mentaal welzijn**. Tijdens een brainstorm dachten inwoners van Menen out-of-the-box mee over campagnes om mentaal welzijn bespreekbaarder te maken. De ideeën werden vervolgens omgezet in kleine projecten met als doel het taboe rond geestelijke gezondheid in onze stad te doorbreken.
- **Werkgroep borstkankerscreening**: samenwerking tussen Welzijnsschakels Grenslicht, LDC Stad Menen, Solidaris, CM, Opgroeien, WiegWijs, ELZ Menen, AZ Delta Menen, Televestiaire, Gezondheidsmakers & ons centrum. Via infosessies en de oprichting van een BH-bank proberen we borstkankerscreening te promoten.



05 Management partnerschappen & middelen

- **OCMW** voorziet patiëntenvervoer voor minder mobiele patiënten die naar het beweeg- en revalidatiecentrum en de beweegnamiddagen komen in ons centrum. ELG De Piramide komt tussen in de kosten hiervoor.
- **UGent** COPC-week (Community Oriented Primary Care) voor studenten huisartsgeneeskunde.
- **AZ Delta** (PhonAid, labo en sterilisatie)
- **VWGC**
 - o Careconnect project
 - o Beleidscel kwaliteit
 - o Beleidscel forfait
 - o Werkgroep facturatie
- **Commissie forfait**
- **Zorgzame buurten:** In dit project van de Vlaamse Overheid organiseren we buurtgerichte zorg. Via ontmoeting leren mensen elkaar kennen willen we een inzicht krijgen in de kwaliteiten, problemen en mogelijkheden van de buurt.
- **PCM:** locatie voorzien voor 'het koffiepads', een ontmoetingsplek voor mensen met lotgenoten psychische kwetsbaarheid.
- **Welzijnsschakel Grenslicht Menen** organiseert kookworkshops in ons centrum.
- Mondzorgscreening voor patiënten zonder tandarts, uitgevoerd door een tandarts en mondhygiënist verbonden aan **Ieders Mond Gezond**, in samenwerking met Welzijnsschakel Grenslicht, het Sociaal Huis Menen, Wiegwijs, Huize Ter Walle en ons centrum.
- In samenwerking met **Wiegwijs** organiseerden onze diëtisten een kookworkshop in ons centrum en infosessie in hun centrum rond gezonde voeding.



Beheer gebouw en materiaal

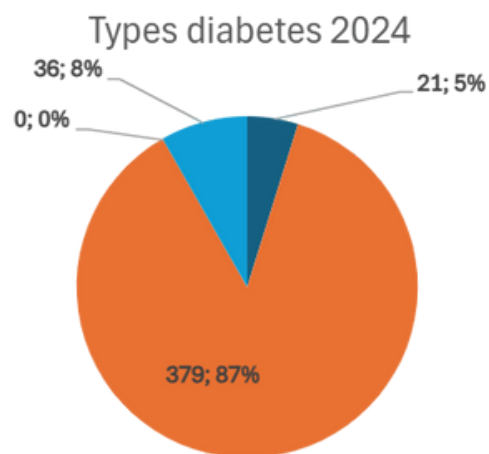
- Verbouwingen site Grote Markt:
 - o Nieuwe lift
 - o Verduurzaming gebouw: ramen met zonnepanelen op het gelijkvloers en 1ste verdiep en extra regenwateropvang
- Periodieke onderhoudscontracten voor: elektriciteit, lift, brandveiligheid, schuifdeuren, gasdetectie, wagenpark (winterbanden), warmtepompen en septische put.

06 Management van processen

Primaire zorgprocessen: zorgpaden



- **PiraFIT en InfoFIT:** Gedurende drie maand werkten onze diëtisten, ergotherapeuten, kinesitherapeuten en psychologen samen met **7 patiënten** met overgewicht tweewekelijks aan een gezonde levensstijl. In het najaar organiseerden onze kinesitherapeuten en diëtisten met dezelfde visie, maar laagdrempeliger, maandelijkse infoFIT-sessies rond voeding en bewegen. We hielpen hiermee **15 patiënten**.
- **Preventief consult:** Na een pilootproject in 2023 zijn we in 2024 van start gegaan met preventieve consulten bij alle 46-jarigen én 51-jarigen. Een leeftijd waarop preventieve gezondheidszorg een groot verschil kan maken. Naast risicodetectie geven we advies over het belang van een gezonde levensstijl alsook de bevolkingsonderzoeken. We hielpen **70 patiënten** in 2024.
- **Hypertensie:** Opvolging van hypertensiepatiënten aan de hand van het digitaal platform well@home, waarbij hypertensie gedetecteerd en van op afstand opgevolgd kan worden.
- **Diabetes:** Door het uitwerken van een interdisciplinair zorgpad tussen de huisartsen, diabeteseducatoren en diëtisten proberen we de **400 diabetespatiënten** in ons centrum op regelmatige basis op te volgen.



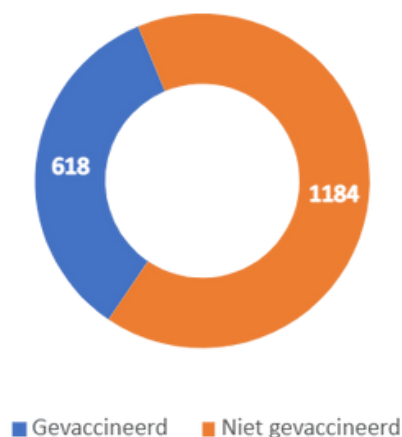
■ diabetes type I ■ diabetes type II ■ zwangerschapsdiabetes ■ prediabetes

06 Management van processen

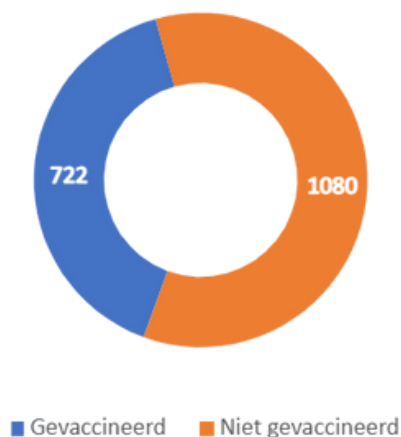
Primaire zorgprocessen: preventiecampagnes

- **Covid-en griepvaccinatiecampagne:** Elk najaar organiseert De Piramide een covid- en griepvaccinatiecampagne. **1802 risicopatiënten** werden per brief, digitale nieuwsbrief en via sociale media op de hoogte gebracht.

Covidvaccinatie totale risicogroep



Griepvaccinatie totale risicogroep



**Bovenstaande cijfers omvatten enkel vaccinaties binnen ons centrum, exclusief externe registraties (Vaccinnet, apotheken, etc.), en onderschatten dus vermoedelijk het werkelijke aantal gevaccineerden.*

06 Management van processen

Primaire zorgprocessen: groepsaanbod

Op basis van nodenanalyse en interdisciplinair overleg worden doorheen het jaar (al dan niet in samenwerking met andere organisaties) heel wat preventieve activiteiten georganiseerd. We geven graag een inkijk in opnieuw een boeiend GP jaar.

VOEDING

- 2 kookworkshops 'Lekker zomeren' en 'Santé: eindejaarsaperitief, do's en don'ts
- 1 infosessie 'gezond winkelen'
- 3 infosessies voeding bij diabetespatiënten 'dat eet dan gelukkig zijn'
- 2 infosessies 'een te hoge cholesterol, wat nu?'
- 8 infofitsessies gaande van 'eerste hulp bij gezonde voeding' tot 'Voel de kracht van vezels'.
- 2 sessies in samenwerking met Wiegwijs: 1 kookworkshop & 1 infosessie

**132
DEELNEMERS**



ROKEN

- 4 rookstopbegeleidingen, bestaande uit telkens 8 sessies. Deze sessies worden gegeven door een externe samenwerking met tabakoloog Isabel Malfait en Ramina Talwar.

**33 DEELNEMERS
14 ROOKVRIJ**

06 Management van processen

Primaire zorgprocessen: groepsaanbod

BEWEGEN

- Tweemaandelijks beweegnamiddag voor 70-plussers in Huize Ter Walle en ELG De Piramide. Naast bewegen zetten we in op het bevorderen van sociaal contact.
- Start to run, tweewekelijks gedurende 10 weken tot aan de Grensloop in Menen.
- Joggen elke dinsdagavond onder begeleiding van vrijwilliger Guido
- Andere sessies:
 - o Infosessie complexe pijn
 - o Infofitsessie 'leuk bewegen zonder sporten'
 - o Week van de Valpreventie: 4 activiteiten (voedingssessie, veiligheidsbingo, fietstestdag, gezelschapsspel Huisje Weltevree) met focus op verkleinen van valrisico's binnen-en buitenshuis

**35 DEELNEMERS PER
BEWEEGNAMIDDAG
14 PER LOOPSESSIE
22 OP GRENSLOOP
4 PER JOGGING
27 OP ANDERE
SESSIES**

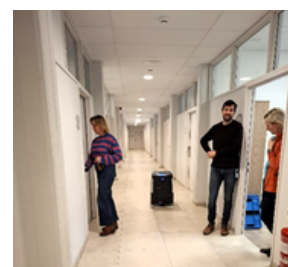
MENTAAL WELZIJN

- 2 Groepstrainingen 'Slapen kan je leren', bestaande uit 4 sessies.
- 1 Training 'Stress Less' bestaande uit 4 sessies.
- 1 sociale vaardigheidstraining bestaande uit 6 sessies
- 1 training in emotieregulatie voor kinderen, 6 sessies
- 1 training 'versterk je veerkracht', 4 sessies

39 DEELNEMERS

Ondersteunende processen: logistiek

We optimaliseren de logistieke flow door minima en maxima in de voorraad en back-up te voorzien in de telling en aanvulling van materialen en lokalen. Daarnaast kreeg ons schoonmaakteam versterking door de aankoop van schoonmaakrobot Cobi.



07 Sleutelprestatieresultaten

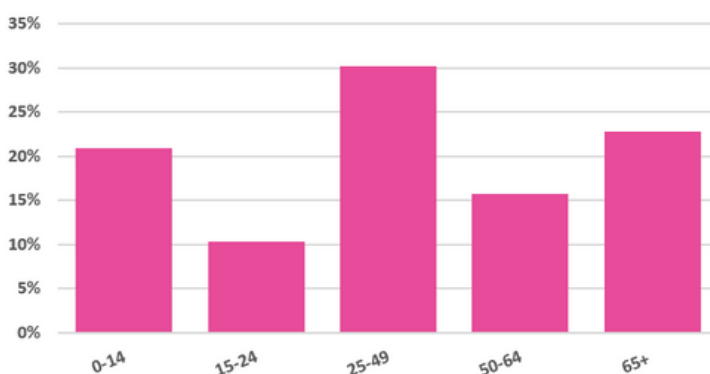
Patiënten: 5711

109 Nieuwe inschrijvingen
206 Uitschrijvingen (>90% door verhuis)



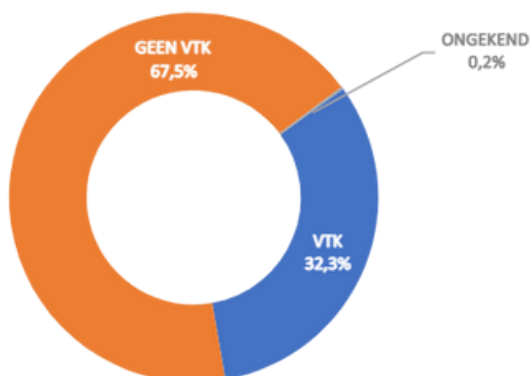
Leeftijdsverdeling

Gemiddelde: 40 jaar
Mediaan: 40 jaar

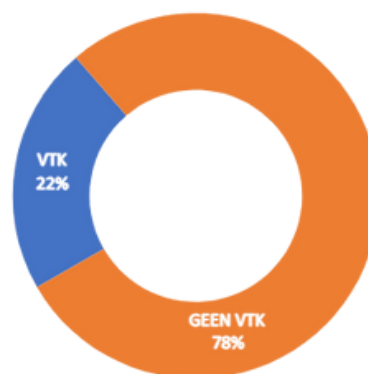


Verhoogde tegemoetkoming

% verhoogde tegemoetkoming bij forfaitpatiënten in De Piramide

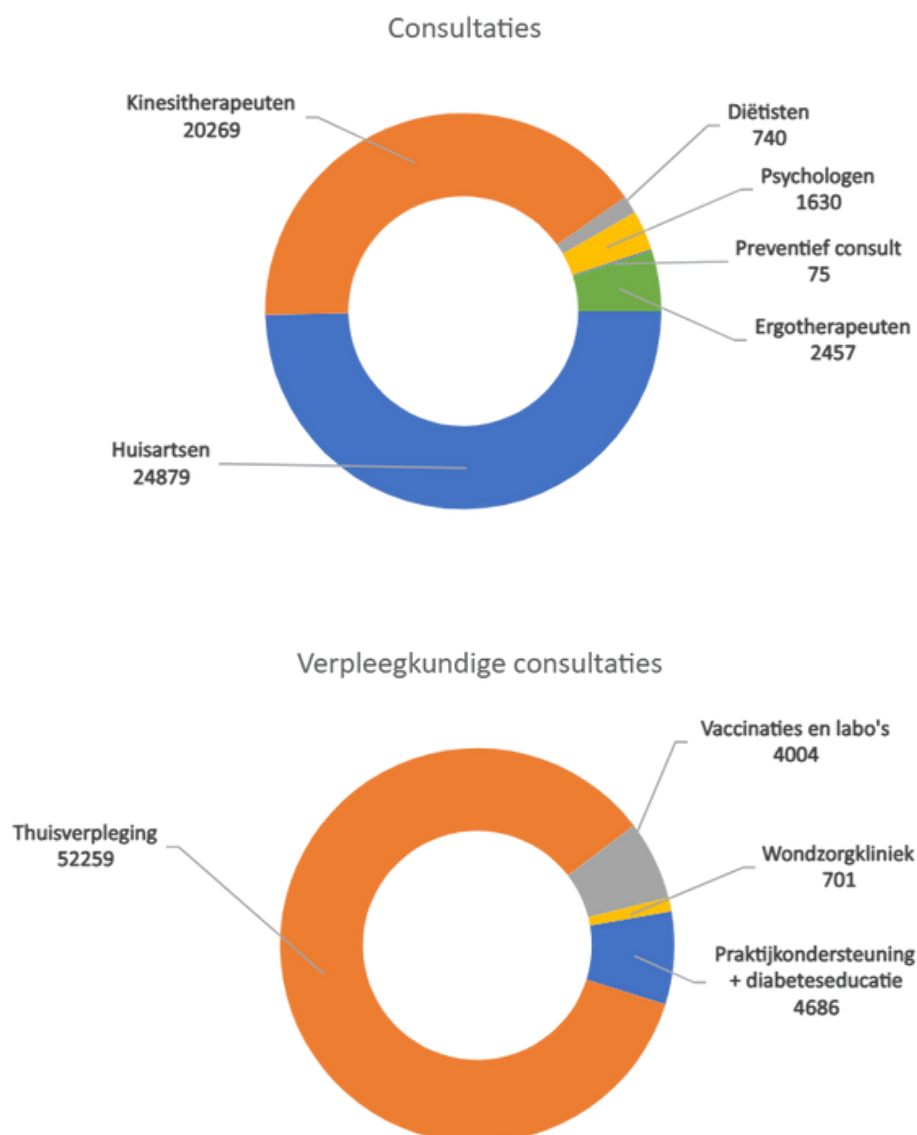


% verhoogde tegemoetkoming bij bewoners in eerstelijnszone regio Meneer (cijfer van IMA Atlas, 2023)



07 Sleutelprestatieresultaten

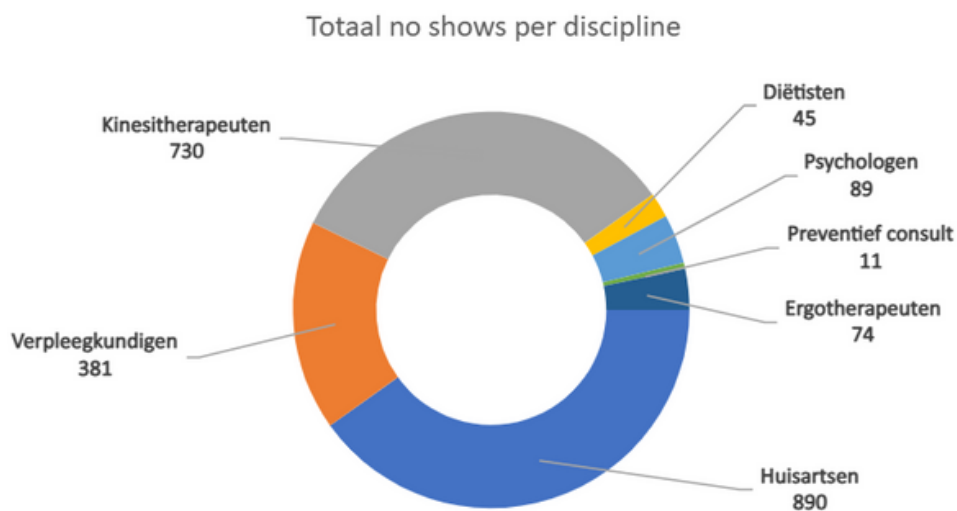
Consultaties in De Piramide



07 Sleutelprestatieresultaten

No shows in De Piramide

Totaal: 2220 no shows of 3,7% van alle consultaties, excl. thuisverpleging (= 59441)
Ons no-show beleid zorgt voor een continue opvolging en monitoring van no-shows per discipline.



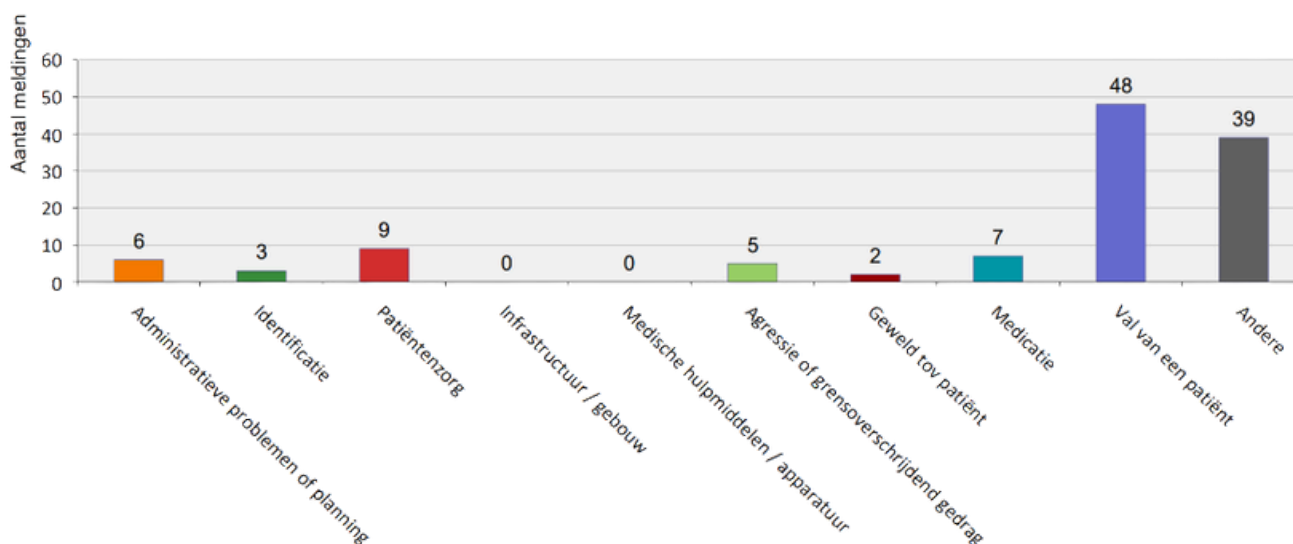
07 Sleutelprestatieresultaten

Incidentmanagement

In 2024 werd het digitaal incidentrapporteringssysteem Zenya uitgerold. Incidenten en bijna-incidenten kunnen eenvoudig gemeld worden via een link op intranet of via de mobiele applicatie. Medewerkers kregen een interne opleiding over incidentmelding en incidentanalyse. Deze opleiding wordt jaarlijks ingepland voor nieuwe medewerkers.

Enkele preventieprocedures werden uitgewerkt:

- Valincidenten: Iedereen kan een valincident melden, waarna de huisarts en de ergotherapeut verwittigd worden. De ergo plant een huisbezoek bij de gevallen patiënt en bekijkt preventieve maatregelen ter voorkoming van toekomstige valpartijen.
- Agressie / grensoverschrijdend gedrag: procedure werd opgemaakt.



Rapportering arbeidsongevallen

Arbeidsongevallen kunnen sinds 2024 gemeld worden via het digitaal rapporteringssysteem Zenya.

In 2024 werden drie arbeidsongevallen gemeld, drie prikaccidenten, allen zonder werkverlet.