

# patiëntenwijzer

Uw kind op de afdeling  
Pediatrie



**rz** **tienen**

regionaal ziekenhuis  
heilig hart tienen vzw



**2054 / 2019-07**

Brochure van de afdeling Pediatrie. Deze versie werd afgewerkt in juli 2019. Alle informatie en bepalingen in deze brochure waren op dat ogenblik van toepassing.

**© RZ Heilig Hart Tienen**

Overname van de tekst is enkel mogelijk na toestemming van de dienst Communicatie, aan te vragen via [communicatiedienst@rztienen.be](mailto:communicatiedienst@rztienen.be).

## INHOUD

HOE IS DE AFDELING GEORGANISEERD?	P. 4
MET WIE KRIJGEN U EN UW KIND TE MAKEN TIJDENS HET VERBLIJF?	P. 5
ONDERZOEK EN BEHANDELING	P. 7
HOE ZIET EEN DAG OP PEDIATRIE ERUIT?	P. 9
HOE KUNT U MEE VOOR UW KIND ZORGEN?	P. 13
VOORZIENINGEN TIJDENS HET VERBLIJF	P. 14
WEER NAAR HUIS	P. 17
UW MENING TELT	P. 19

## Hartelijk welkom op de afdeling Pediatrie

---

Het team van Pediatrie heet u en uw kind welkom op onze kinderafdeling.

Een opname van uw kind in het ziekenhuis is een ingrijpende gebeurtenis. Goede informatie kan u en uw kind helpen tijdens deze moeilijke periode. Deze brochure geeft u uitleg over het verloop van een opname en de werking van onze afdeling. U vindt hier ook onze belangrijkste afdelingsafspraken. Zo weet u wat u van ons mag verwachten, en wat wij van u verwachten tijdens uw verblijf.

Hebt u nog vragen na het lezen van deze brochure, stel ze dan gerust. Wij zijn er om u te helpen.

Het team van Pediatrie

Het contactnummer van de afdeling: (t) t) 016 80 99 12

# Hoe is de afdeling georganiseerd?

---

## Locatie

De afdeling Pediatrie bevindt zich op de tweede verdieping van Campus Mariëndal, in de gang rechts van de lift en traphal. De afdeling beschikt over 7 eenpersoonskamers, 4 dubbele kamers en 1 dagzaal met 5 bedden voor kinderen in dagopname.

## Wie verblijft er op de afdeling?

Op de afdeling Pediatrie worden baby's, kinderen en jongeren tot de leeftijd van 16 jaar opgenomen, zowel voor een klassieke hospitalisatie (met overnachting in het ziekenhuis) als voor dagopnames.

## Patiëntenzorg

- De zorgverlening hangt af van de behandeling die uw kinderarts voorstelt. Wij proberen daarbij ook zoveel mogelijk rekening te houden met de persoonlijke behoeften van uw kind en uw wensen.
- Elke dag wordt per dienst (ochtend/namiddag/nacht) een verpleegkundige aangewezen die ervoor verantwoordelijk is dat uw kind de juiste zorg krijgt. Met uw vragen en opmerkingen kunt u steeds bij deze verpleegkundige terecht. Op het bord nabij de verpleegpost vinden ook uw familieleden naam en foto van de verpleegkundige die voor uw kind zorgt en aan wie zij hun vragen kunnen stellen.
- In het dossier wordt bijgehouden hoe het met uw kind gaat en welke afspraken er zijn gemaakt voor onderzoek en behandeling. Zo blijven alle verpleegkundigen, ondanks de wisseling van diensten, goed op de hoogte van de gezondheidstoestand van uw kind.

## Hoofdverpleegkundige en afdelingsarts

De afdeling staat onder leiding van een medisch afdelingshoofd ('afdelingsarts') en een hoofdverpleegkundige.



► Hoofdverpleegkundige is **Ine Jans**. Zij is ook de contactpersoon wanneer u opmerkingen of suggesties hebt over uw verblijf of de zorg. Zij is in principe van maandag tot vrijdag tijdens de dagdienst aanwezig.

Afdelingsarts is **dr. Stefaan Van Lierde**. ◀



# Met wie krijgen u en uw kind te maken tijdens het verblijf?

## De artsen van onze afdeling

*Van links naar rechts op de foto*

- Dr. Isabelle Waelkens
- Dr. Nicole Gielissen
- Dr. Katrien Cosyns
- Prof. dr. Stefaan Van Lierde  
(diensthoofd Pediatrie)



In ons ziekenhuis lopen artsen stage die een opleiding tot specialist volgen. Ook zij kunnen bij de behandeling betrokken worden, onder toezicht van een ziekenhuisarts.

## Afdelingsronde van de kinderarts

In het weekoverzicht van de artsen ziet u welke kinderarts bij uw kind langskomt. Dit fotobord hangt op de gang van de kinderafdeling. Dezelfde kinderarts komt telkens langs per week, beginnend op vrijdag tot donderdag de week nadien. Misschien kunt u niet aanwezig zijn tijdens de afdelingsronde, of stellen er zich later op de dag nog vragen of problemen. Dan kunt u dit met de verpleegkundige bespreken en wordt contact genomen met de kinderarts.

## Met wie krijgen u en uw kind nog te maken?

Samen met de artsen en de hoofdverpleegkundige vormen de volgende medewerkers het team van Pediatrie, elk met hun specifieke taken.

- De **verpleegkundigen** staan in voor de verpleegkundige zorg, zoals: controle van bloeddruk en andere parameters, wondverzorging, toedienen van medicatie, plaatsen van infuus, bloedafname. Welke verpleegkundige verantwoordelijk is voor uw kind, vindt u op een bord op de afdeling. Ook studenten verpleegkundigen die stage lopen op de afdeling kunnen bij de verzorging betrokken worden. Zij werken altijd onder toezicht van de verantwoordelijke verpleegkundige.
- De **kinderverzorg(st)er** staat in voor de dagelijkse lichaamsverzorging (wassen, aankleden), de bedopmaak en andere ondersteunende patiëntenzorg, en werkt onder toezicht van een verpleegkundige. De kinderverzorger begeleidt uw kind van en naar onderzoeken en biedt ook ondersteunende zorg tijdens de onderzoeken.
- De **afdelingsmedewerker** komt dagelijks langs om met u en uw kind de menukeuze te bespreken, dient de maaltijden op en biedt ondersteuning aan de afdeling (ma-

terialbeheer, orde en netheid ...). De afdelingsmedewerker werkt onder toezicht van de hoofdverpleegkundige.

- De **spelbegeleidster** begeleidt uw kind tijdens spelactiviteiten. Uw kind kan met haar spelen in de speelzaal of ze komt naar de kamer van uw kind om wat te spelen of speelgoed te brengen. Zij organiseert knutselactiviteiten, vertelt verhaaltjes ...
- De **orthopedagoog** biedt indien nodig pedagogische ondersteuning en begeleiding. Zij reikt advies aan bij sociaal-emotionele problemen en problematische opvoedingssituaties, en is de schakel tussen kinderen, ouders, verpleegkundigen en kinderartsen. Bij nood aan verdere ondersteuning bij de opvoeding na ontslag uit het ziekenhuis, kan de orthopedagoog voor u de nodige contacten leggen.
- De **diëtist** begeleidt ouders en kinderen wanneer aangepaste voeding nodig is, en geeft advies over gezonde voeding.
- Andere zorgverleners komen langs wanneer de gezondheidstoestand van uw kind dat vereist, bv. een **kinesitherapeut**.
- De **schoonmaakmedewerker** onderhoudt dagelijks de kamer.

## Patiëntenbegeleiding

Een opname in een ziekenhuis kan allerlei emoties teweegbrengen. Ook kunnen er vanwege de ziekte van uw kind vragen rijzen in verband met werk, financiën, thuissituatie of familiale situatie. Onze begeleidende diensten zijn er voor u. U kunt zelf telefonisch contact opnemen of via de verpleegkundige een afspraak maken. Met het telefoontoestel op de kamer hoeft u enkel de vier laatste cijfers in te tikken.

- De **sociaal verpleegkundigen** zijn elke werkdag bereikbaar van 8.30 tot 17.00 uur op (t) (016 80) 99 46. Elke afdeling heeft een of meerdere vaste sociaal verpleegkundigen. Je kunt de naam navragen bij de hoofdverpleegkundige.
- Een medewerker **religie, zingeving en levensvragen** staat open voor alle levensbeschouwelijke visies. U kunt een gesprek aanvragen via de verpleging of via (t) (016 80) 97 89.
- De dienst kan ondersteuning bieden aan anderstalige patiënten en familie door een **tolk** in te schakelen (ter plaatste of telefonisch). De tolk kan ook bemiddelen bij mogelijke problemen of misverstanden.

## Onderzoek en behandeling

Tijdens zijn verblijf zal uw kind waarschijnlijk een of meerdere onderzoeken moeten ondergaan. De kinderarts bespreekt de resultaten ervan met u tijdens de afdelingsronde.

De onderzoeken gebeuren in het onderzoekslokaal op Pediatrie of op een gespecialiseerde afdeling (bv. Radiologie). U mag uw kind altijd vergezellen naar een onderzoek of naar het operatiekwartier.

De verpleegkundige, orthopedagoog of kinderverzorger bereiden uw kind voor op het onderzoek of de operatie. Ze leggen uit hoe alles zal verlopen en begeleiden uw kind naar, van en tijdens het onderzoek of de operatie.

In de informatiemappen in de verpleegpost vindt u meer informatie over de verschillende onderzoeken. U kunt uiteraard steeds meer uitleg vragen aan onze artsen of verpleegkundigen.



### Over pijn

- Soms is een pijnlijk onderzoek of een vervelende prik onvermijdelijk, maar het welbevinden van uw kind is altijd een prioriteit voor ons. We gebruiken bv. een verdovende zalf of gasmengsel voor een bloedafname of het herprikken van een infuus. Nadien kan uw kind een 'prikcadeautje' kiezen. Bij een onderzoek of andere medische procedure proberen de arts en verpleegkundige uw kind af te leiden. Bij een ingreep krijgt uw kind achteraf een 'dapperheidsdiploma'.
- We meten de evolutie van de pijn om zo nodig de pijn te kunnen verzachten. We gebruiken verschillende pijnschalen om pijn te meten, aangepast aan de leeftijd van het kind. De verpleegkundige vraagt meermaals per dag aan uw kind of het pijn heeft en om dit aan te duiden op een 'pijnschaal'.



## Informatie en toestemming

Een onderzoek of behandeling mag alleen plaatsvinden als u daarvoor uw toestemming geeft. Om een goede beslissing te kunnen nemen, moet u weten wat de gezondheidstoestand van uw kind is, wat het nut van een onderzoek of behandeling is, wat de eventuele risico's zijn en of er andere mogelijkheden zijn. Het is de taak van de arts om u die informatie te geven. Het is ook de verantwoordelijkheid van de arts om u te informeren over de uitslagen van onderzoeken en over ingrepen die uw kind ondergaan heeft.

Bespreek uw medische vragen dus steeds met uw arts tijdens zijn bezoek op de kamer. Het kan handig zijn om uw vragen op voorhand te noteren. Als u een uitgebreider gesprek wenst, kunt u dat tijdens het bezoek afspreken.

## Informatie aan familie

Alle zorgverleners die bij de behandeling van uw kind betrokken zijn, moeten vertrouwelijk met die gegevens omgaan. Zij mogen aan familie of vrienden geen informatie over de gezondheidstoestand van uw kind geven tenzij dat met u afgesproken is.

## Het dossier van uw kind

- Alle informatie die betrekking heeft op de gezondheidstoestand en behandeling van uw kind, wordt bijgehouden in het elektronisch patiëntendossier. Alle zorgverleners van RZ Heilig Hart Tienen die betrokken zijn bij de zorg en behandeling van uw kind, hebben toegang tot dit dossier. Ook administratieve medewerkers hebben toegang tot een deel van het dossier voor de administratieve afhandeling. Elk van deze personen is strikt gebonden aan het beroepsgeheim of de discretieplicht.
- Via een strenge toegangscontrole wordt bijgehouden wie wanneer welk deel van uw dossier heeft ingekeken of bewerkt. U kunt uw behandelende zorgverleners de toegang tot het dossier niet ontzeggen, omdat dit dossier een essentieel onderdeel is van een multidisciplinaire, geïntegreerde, veilige en kwaliteitsvolle behandeling. Het ziekenhuis is wettelijk verplicht uw medisch dossier minstens 30 jaar te bewaren.
- Uw huisarts en andere zorgverleners die een therapeutische relatie met uw kind hebben, bv. uw apotheker of een specialist in een ander ziekenhuis, hebben (beveiligde) toegang tot de medische gegevens als u hiervoor uw goedkeuring hebt gegeven (bij uw inschrijving).
  - ✓ Meer informatie over het elektronisch delen van uw gezondheidsgegevens vindt u op de overheidswebsite [www.patientconsent.be](http://www.patientconsent.be).



- U hebt als patiënt het recht om dit dossier in te kijken. Ook kunt u een kopie van (een gedeelte van) uw dossier krijgen. Dit moet u schriftelijk aanvragen, bij de ombudsdienst.

Lees ons privacyreglement op [www.rztienen.be](http://www.rztienen.be)

RZ Heilig Hart Tienen hecht veel belang aan de bescherming van uw persoonlijke levenssfeer. Ons privacyreglement bepaalt hoe we omgaan met persoonsgegevens die we verzamelen en verwerken en hoe u als de patiënt controle kunt uitoefenen op deze verwerking van uw persoonsgegevens.

## Hoe ziet een dag op Pediatrie eruit?

---

### Dagindeling

Op de afdeling wordt volgens een vaste dagindeling gewerkt (tenzij er omstandigheden zijn waardoor het nodig is om van dit dagprogramma af te wijken zoals bv. een onderzoek). Omdat de behandeling van elk kind verschilt, kan de dagindeling voor ieder kind er licht anders uitzien.

- **07.00 - 07.30 uur:** overdracht en briefing verpleegkundigen
- **Vanaf 08.00 uur:** ontbijt  
ochtendverzorging  
toediening medicatie
- **Vanaf 09.00 uur:** de dokter komt langs en onderzoekt uw kind  
kamers worden gepoetst, bedden opgemaakt  
de afdelingsmedewerker noteert de menukeuze voor de volgende dag  
de spelbegeleidster komt even langs
- **Vanaf 12.00 uur:** middagmaal  
middagverzorging  
toediening medicatie
- **Vanaf 12.30 uur:** middagrust voor de kinderen
- **13.30 - 14.00 uur:** overdracht en briefing verpleegkundigen
- **Vanaf 14.00 uur:** aanvang bezoek  
voor kinderen die deze dag naar huis mogen, worden de ontslagbrief en de nodige attesten klaargemaakt

- **Vanaf 16.00 uur:** namiddagverzorging  
toediening medicatie  
fruitpap voor de allerkleinsten
- **Vanaf 17.00 uur** avondmaal
- **Vanaf 20.00 uur:** einde bezoeken  
avondverzorging  
toediening medicatie  
de kinderen blijven rustig in de kamer
- **21.45 - 22.00:** overdracht en briefing verpleegkundigen
- **22.00 uur** avondronde van de nachtverpleegkundige
- **24.00 & 04.00 uur:** ronde van de nachtverpleegkundige: controle van temperatuur en eventueel infuus, toediening medicatie indien nodig

## De maaltijden

### Volgde uw kind vóór opname een specifiek dieet?

Informeer de verpleegkundige bij de opname wanneer uw kind een bepaald dieet volgt zoals bv. lactosevrije, glutenvrije of suikervrije voeding.

- Elke dag noteert een afdelingsmedewerker 's ochtends wat uw kind de volgende dag wenst te eten. Lust uw kind het menu niet (volledig), dan kan het kiezen tussen spaghetti, vol-au-vent, balletjes in tomatensaus, puree/groentepuree, stoofvlees, kipfilet, appelmoes en worteltjes. Er is ook elke dag een andere vegetarische maaltijd mogelijk.
- Als ouder kunt u telkens daags voordien de maaltijden bestellen die u op de kamer wenst te gebruiken (ontbijt, middagmaal en/of avondmaal).
- Overdag kunnen ouders of bezoekers steeds gratis water en koffie nemen op de gang. U kunt bederfbare voeding in de koelkast van uw nachtkastje bewaren.
- Voor een gezond eetpatroon geeft u uw kind het best niet te veel tussendoortjes. Na elke maaltijd is er een dessertje. Wilt u graag nog een extra gezond tussendoortje geven, vraag er gerust eentje aan de verpleging. Indien u uitleg wenst over gezonde voeding, kan de diëtist van onze afdeling even bij u langs komen.
- Voor bepaalde onderzoeken moet uw kind nuchter zijn. De maaltijd van uw kind wordt dan bewaard tot wanneer het opnieuw mag eten.

- Voor baby's die flesvoeding drinken, maken wij flesjes klaar met aangepast melkpoeder voor verschillende leeftijden en Spa-water. De bereiding gebeurt dagelijks voor 24 uur in de centrale melkkeuken van het ziekenhuis onder strikte hygiënische omstandigheden. Als uw kind een flesvoeding nodig heeft, warmt de verpleegkundige de voeding op in een kleinere en afgesloten melkkeuken op de afdeling. Wij gebruiken wegwerpflesjes. Hebt u de indruk dat uw baby niet goed van onze flesjes kan drinken, mag u flesjes van thuis meebrengen. U kunt deze steeds steriliseren in de magnetron in de melkkeuken op de afdeling.
- Meld altijd hoeveel uw kind gegeten en gedronken heeft. De verpleegkundige noteert dit in het dossier want dit is belangrijke informatie voor de kinderarts.

### Bezoek tussen 14 en 20 uur

- Voor de ouders gelden er geen bezoeken, u bent dag en nacht welkom op de afdeling.
- Andere bezoekers kunnen op bezoek komen tussen 14 en 20.00 uur. Rust is belangrijk voor het herstel van uw kind. Vraag aan de bezoekers om de bezoeken te respecteren. U doet er goed aan het bezoek te spreiden en de duur van het bezoek aan te passen aan de gezondheidstoestand van uw kind. Beperk het bezoek liefst tot maximaal 2 personen. Een langdurig bezoek, of te veel bezoekers tegelijk, kan vermoeiend zijn.
- Omwille van infectiegevaar is het niet aan te raden om kinderen mee naar het ziekenhuis te brengen. De speelzaal van de afdeling is enkel voor onze patiëntjes toegankelijk. Dit om eventuele besmetting te voorkomen.
- We vragen om zo weinig mogelijk in de gangen rond te lopen om de rust op de afdeling te bewaren.
- Tijdens de verzorging kan de verpleegkundige uw bezoek vragen even de kamer te verlaten. Dat hangt af van de aard van de zorg. We vragen ook respect voor het recht op privacy en rust van de andere patiëntjes en hun ouders op de afdeling.

### Voor een kwaliteitsvolle en veilige zorg



Onze zorgverleners vragen regelmatig de naam en geboortedatum van patiënten en controleren de identificatiebandjes aan de pols, bv. bij medicatie, bloedafname, onderzoek of ingreep.



Onze zorgverleners moeten weten welke medicatie patiënten thuis nemen en overlopen dit samen met de patiënt/ouder bij de opname. De thuismedicatie wordt opgenomen in het elektronisch patiëntendossier en vergeleken met de medicatie die in het ziekenhuis wordt gegeven. Het ziekenhuis biedt steeds medicatie met dezelfde werking en sterkte aan als diegene die de patiënt thuis neemt.



Een goede handhygiëne is belangrijk om de verspreiding van zorginfecties te voorkomen. Zo zijn er op vele plaatsen bussen handalcohol want zorgverleners moeten bv. bij het binnenkomen en verlaten van de kamer hun handen ontsmetten. U mag onze zorgverleners hier gerust op wijzen als ze dit een keer zouden vergeten.



We besteden veel aandacht aan valpreventie. We raden patiënten aan veilig schoeisel te dragen dat goed aansluit rond de voet, met een zool die voldoende grip heeft. Op posters in de kamer staan richtlijnen om vallen uit het kinder- of babybed en van het verzorgingskussen te voorkomen.



Onze zorgverleners gaan na of patiënten een risico lopen op doorligwonden of de vorming van bloedstolsels in de bloedvaten. Is dat het geval, dan nemen we extra maatregelen om dit te voorkomen en informeren we patiënten/ouders over wat ze daarbij zelf kunnen doen.



Ons ziekenhuis heeft een elektronisch leer- en verbeterstelsel waarin zorgverleners bijwerkingen, incidenten of bijna-ongevallen registreren. Met deze meldingen gaan we aan de slag om de oorzaak te achterhalen en herhaling in de toekomst te voorkomen.

### Enkele vuistregels

- Denk aan de rust die uw kind nodig heeft. Vraag daarom aan uw bezoekers om de bezoeken te respecteren.
- Waak er mee over dat uw kind altijd zijn identificatiebandje draagt.
- Verwittig ons altijd als u en uw kind de afdeling verlaten. Zo weten we altijd waar u bent.
- Respecteer de rust en privacy van de andere patiëntjes en hun ouders.

## Hoe kunt u mee voor uw kind zorgen?

---

Wij trachten uw kind alle zorgen te geven die het nodig heeft en daarbij rekening te houden met zijn behoeften, om het verblijf op onze afdeling zo aangenaam mogelijk te maken. Wij willen u als ouder hier nauw bij betrekken. Enkele voorbeelden.

- Heeft uw kind koorts, dan neemt de verpleegkundige op regelmatige tijdstippen de temperatuur of vragen wij aan u om dit te doen. Meld steeds aan de verpleegkundige wanneer uw kind koorts heeft.
- Heeft uw kind diarree, laat dit dan telkens meteen weten aan de verpleegkundige om de stoelgang te kunnen beoordelen. Indien nodig wordt er een staal genomen voor verder onderzoek.
- We trachten zo veel als mogelijk dezelfde verpleegkundigen uw kind te laten verzorgen, zodat uw kind zich snel vertrouwd voelt.
- Moet uw kind geïsoleerd worden wegens besmettingsrisico (infectie, diarree...) vragen wij u om uw kind op de kamer te houden. U kunt aan de spelbegeleiding speelgoed vragen voor op de kamer. Laat dit na gebruik op de kamer staan zodat het ontsmet kan worden. Gelieve ook na elke verzorging van uw kind of wanneer u de kamer verlaat, uw handen te wassen en te ontsmetten.



## Voorzieningen tijdens het verblijf

---

### Rooming-in

Een ziekenhuisopname is een stressvolle gebeurtenis voor uw kind. Uw kind komt in een onbekende omgeving terecht en moet vervelende onderzoeken en soms zelfs pijnlijke behandelingen ondergaan. Daarom vragen we aan de ouders om iemand vertrouwd bij het kind te laten blijven tijdens de onderzoeken en het hele verblijf.

U kunt bij uw kind op de kamer overnachten. Er is slaapmogelijkheid voor één volwassene begeleider. Elke kamer beschikt over een opklapbed en bedlinnen wordt voorzien. U kunt gebruik maken van de gemeenschappelijke douches op de afdeling. Ook maaltijden zijn mogelijk. De kostprijs vindt u in de toelichting bij het opnameformulier dat u bij uw inschrijving kreeg. De rooming-in wordt aangerekend via de ziekenhuisfactuur.

### Enkele afspraken

- Voor een vlot verloop van de ochtendverzorging vragen we om rond 8 uur op te staan en het opklapbed op te maken en op te klappen.
- We verzoeken u ook om de kamer ordelijk te houden.
- Verwittig altijd de verpleegkundige wanneer u uw kind even alleen laat en hoe lang. Plaats bij kleinere kinderen om veiligheidsredenen altijd de spijlen van het bedje omhoog in de hoogste (= derde) stand.

### Voordelig parkeertarief

Voor ouders van patiëntjes op Pediatrie of Neonatologie is een voordelig parkeertarief (weekabonnement) mogelijk. U kunt hiervoor terecht bij de onthaalmedewerker in de hoofdinkomhal van het ziekenhuis.

### Speelzaal

De speelzaal is altijd open en de spelbegeleidster is van 9 tot 12.30 uur aanwezig. De speelzaal is enkel toegankelijk voor patiëntjes die geen besmettingsgevaar vormen voor andere kinderen. Spelen in de speelzaal kan enkel onder begeleiding van een ouder en/of de spelbegeleidster. Wanneer uw kind het speelgoed gebruikt, vragen we u om het nadien samen met uw kind op te ruimen.



## Bezoek Mediclown

Op woensdagvoormiddag komt een van onze Mediclowns langs om uw kind wat op te vrolijken en leuke spelletjes te spelen.



## Tv & dvd

Op elke kamer is een tv met dvd-speler aanwezig. Het gebruik hiervan is gratis.

Bij de spelbegeleidster kunt u dvd's lenen om op de kamer te bekijken. We vragen u rekening te houden met de kamergenootjes of de andere patiëntjes en hun ouders op de afdeling. Rust is belangrijk voor het herstel.

## Internet

Op elke patiëntenkamer is er gratis internettoegang (draadloos). U hebt hiervoor een inlogcode nodig, verkrijgbaar aan de onthaalbalie in de inkomhal van het ziekenhuis.

## Telefoon

Met de vaste telefoon op uw kamer kunt u rechtstreekse verbindingen naar buiten vormen. Bij uw inschrijving krijgt u een persoonlijke code. De inschrijvingsmedewerker kleefst die code op het opnameformulier dat u moet ondertekenen en waarvan u een exemplaar krijgt. Volg de instructies op het toestel.

- Toets na elkaar 88, uw code (4 cijfers), o (voor buitenlijn) en dan het nummer dat u wenst te bellen.
- Voorbeeld: 88 1234 o 016809011.

Uw uitgaande telefoons worden via uw ziekenhuisfactuur aangerekend, terug te vinden onder de rubriek *Diverse kosten*. U bent altijd telefonisch bereikbaar op uw kamer. Uw nummer: 016 809 + uw kamernummer.

Binnenkomende telefoons en interne telefoons in het ziekenhuis zijn uiteraard gratis. Voor interne telefoons in het ziekenhuis hoeft u enkel de vier laatste cijfers van het nummer in te tikken.

## Ook beschikbaar

Op de afdeling zijn ook een thermometer, luiers, slabbetjes en een eetstoel beschikbaar. Het gebruik hiervan is gratis. Verwittig de verpleegkundige wanneer de voorraad

op is. Als u de thermometer mee naar huis neemt, wordt hij aangerekend op uw ziekenhuisfactuur. Ook de doos zakdoekjes wordt aangerekend als die geopend werd.

## Cafeteria & shop

De cafeteria en de shop vindt u in de kelderverdieping van het ziekenhuis (lift of trap in de inkomhal naar niveau -1). Zij zijn toegankelijk voor patiënten, bezoekers en personeel. Het aanbod en de prijzen vindt u op het uithangbord bij de ingang van de cafeteria. Er staat net buiten de cafeteria ook een voedingsautomaat (altijd toegankelijk) met belegde broodjes, salades, (op te warmen) dagmenu, fruit en desserts.

Verwittig altijd de verpleegkundige wanneer u uw kind meeneemt naar de cafeteria. We herinneren eraan dat indien uw kind een aangepast dieet moet volgen, u hiervan enkel mag afwijken na toestemming van uw arts.



### Openingsuren

Weekdagen: 08.00 - 19.00 uur (warme maaltijden en snacks verkrijgbaar tot 18.30 uur)

Weekend: 11.30 - 17.30 uur (warme maaltijden en snacks verkrijgbaar tot 17.00 uur)



## Weer naar huis

---

In overleg met de kinderarts wordt beslist wanneer uw kind het ziekenhuis mag verlaten. De kinderarts informeert u over de eventuele nazorg, voedingsadvies en medicatie thuis, en geeft u de nodige attesten en voorschriften mee (bv. voor uw werkgever of verzekering). Het is mogelijk dat een afspraak gemaakt wordt voor een controlebezoek bij de (kinder)arts.

De kinderarts bezorgt een elektronische ontslagbrief aan uw huisarts met info over de behandeling en de eventuele nazorg.

### Zorg of hulp thuis nodig?

Als u na het ontslag uit het ziekenhuis zorg of hulp nodig hebt, kunt u hiervoor terecht bij een van onze medewerkers. Zij schakelen dan op uw vraag de dienst Patiëntenbegeleiding in. Een medewerker van deze dienst bespreekt samen met u en zo nodig uw arts de gewenste zorg of hulp, en legt de nodige contacten.

**Contactnummer dienst Patiëntenbegeleiding:** (t) (016 80) 99 46

### Ondersteuning bij de opvoeding nodig?

Hebt u thuis nood aan verdere ondersteuning bij de opvoeding? Dan kunt u aan de orthopedagoog van de kinderafdeling vragen om de nodige contacten te leggen om pedagogische hulp in te schakelen.

**Contactnummer orthopedagoog:** (t) (016 80) 90 64.





## Uw mening telt

---

- **Uw rechten als patiënt zijn onze leidraad**

- ✓ Recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening
- ✓ Recht op vrije keuze van een zorgverlener
- ✓ Recht op informatie over de gezondheidstoestand
- ✓ Recht op informatie over de zorgverlening en de behandeling
- ✓ Recht op toestemming of weigering na informatie
- ✓ Recht op pijnbestrijding
- ✓ Recht op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier, en op inzage erin of een afschrift ervan (aanvraag verloopt via de ombudsdienst)
- ✓ Recht op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer (privacy)
- ✓ Recht om een klacht neer te leggen bij de bevoegde ombudsfunctie.

Meer informatie vindt u op de overheidssite [www.patientrights.be](http://www.patientrights.be).

- **Waarom uw mening telt**

- ✓ Uw ervaringen zijn voor ons van groot belang en bevatten vaak nuttige tips om onze patiëntenzorg continu te verbeteren. U vindt op de afdeling een **evaluatieformulier**, waarop u uw mening en suggesties over uw verblijf kunt noteren. Het ingevulde formulier kunt u in de brievenbus van onze ombudsdienst op de afdeling deponeren. Het wordt vertrouwelijk behandeld. U kunt ook online het evaluatieformulier invullen via onze website [www.rztienen.be](http://www.rztienen.be).

- **Wanneer u klachten hebt**

- ✓ Onze medewerkers zetten zich in om u met de best mogelijke zorgen te omringen. Toch kunnen er zich situaties voordoen die voor verbetering vatbaar zijn, of lopen de zaken niet naar wens. Bent u niet tevreden over bepaalde aspecten van uw verblijf of de zorg, spreek dan uw arts of de hoofdverpleegkundige aan. Vaak volstaat het er samen over te praten om kleine problemen op te lossen.
- ✓ De ombudspersoon is het aanspreekpunt in het ziekenhuis voor patiënten met klachten over de zorg en dienstverlening, en zal elke klacht vertrouwelijk behandelen. De ombudspersoon werkt onafhankelijk en is onpartijdig bij de bemiddeling. U kunt de ombudspersoon bereiken via [ombudsdienst@rztienen.be](mailto:ombudsdienst@rztienen.be) of telefonisch op (t) 016 80 35 65. U kunt uw klacht ook online registreren via [het online klachtenformulier op onze website](#).

**rz** **tienen**

**iedereen**  
Vriendelijk Inlevend Professioneel  
met zin voor Initiatief



2054/ 2019-07

**Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen**

Kliniekstraat 45 • 3300 Tienen • 016 80 90 11

**[www.rztienen.be](http://www.rztienen.be)**