



Verpleegafdeling

Heelkunde 2



INHOUD

Hartelijk welkom op de afdeling Heelkunde 2	4
Hoe is de afdeling georganiseerd?	5
Met wie krijgt u te maken tijdens uw verblijf?	8
Onderzoek en behandeling	12
Thuismedicatie	12
Hoe ziet uw dag eruit?	16
Voorzieningen tijdens uw verblijf	20
Weer naar huis	23
Uw mening telt	24



Brochure van de afdeling Heelkunde 2. 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.

HARTELIJK WELKOM OP DE AFDELING HEELKUNDE 2

In deze brochure vindt u informatie over allerlei zaken die tijdens uw verblijf op deze afdeling van belang kunnen zijn. Breng ook uw familie en bezoekers op de hoogte van de belangrijkste punten.

Wij stellen alles in het werk om uw verblijf in ons ziekenhuis zo comfortabel mogelijk te laten verlopen, en wensen u een spoedig herstel.

Het team van Heelkunde 2

Het contactnummer van de afdeling: (t) 016 80 99 16

We vragen u om dit telefoonnummer enkel te gebruiken voor noodzakelijke informatie over de patiënt en in dringende situaties. Vragen over de gezondheids-toestand van een patiënt kunnen we wegens de privacy en het beroepsgeheim niet telefonisch beantwoorden.

HOE IS DE AFDELING GEORGANISEERD?

Locatie

De afdeling Heelkunde 2 bevindt zich op de eerste verdieping van Campus Mariëndal, in de gang recht tegenover de lift en traphal. De afdeling biedt plaats aan 30 patiënten en beschikt over eenpersoons- en tweepersoonskamers.

Omdat op deze afdeling ook geregeld ongeplande opnames gebeuren, bestaat de kans dat het kamertype dat u op voorhand reserveerde, niet (onmiddellijk) beschikbaar is.

Welke patiënten?

Op deze afdeling verblijven patiënten die een heelkundige ingreep moeten ondergaan.

Patiëntenzorg

- Het is belangrijk dat u na de opname en in afwachting van de operatie op de afdeling blijft. De verpleegkundigen bereiden u voor op de operatie op voorschrift van uw behandelende arts.

- Nuchter zijn en ook een goede lichaamshygiëne zijn van belang. Nuchter betekent dat u vier uur voor de operatie niet meer mag drinken of eten en ook niet roken. Alle make up, nagellak, juwelen, piercings en andere sieraden moeten verwijderd zijn voor u naar het operatiekwartier gebracht wordt. U krijgt een operatiehemd en de verpleegkundige overloopt met u een vragenlijst vooraleer u de afdeling verlaat. U zult ook in het operatiekwartier meermaals dezelfde vragen moeten beantwoorden (bv. uw naam en voornaam, geboortedatum ...). Dit is een standaardchecklist in het kader van patiëntveiligheid.
- De zorgverlening hangt af van de behandeling die uw arts voorstelt. Wij proberen daarbij ook zoveel mogelijk rekening te houden met uw wensen en persoonlijke behoeften. Elke dag wordt per dienst (ochtend/ namiddag/nacht) een verpleegkundige aangewezen die ervoor verantwoordelijk is dat u de juiste zorg krijgt. Met uw vragen kunt u steeds bij deze verpleegkundige terecht. Op het fotobord nabij de verpleegpost vinden ook uw familieleden naam en foto van de verpleegkundige die voor u zorgt en aan wie zij hun vragen kunnen stellen.
- In uw dossier wordt bijgehouden hoe het met u 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 uw gezondheidstoestand.

- Een familielid mag langskomen om u te helpen bij de maaltijd als u dat wenst. Wij vragen u om dit vooraf te bespreken met de verpleegkundige. Het kan zijn dat u omwille van uw gezondheidstoestand een dieet moet volgen. U mag enkel afwijken van dat dieet nadat u dit met uw arts besproken hebt.

Hoofdverpleegkundige en afdelingsarts

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



Hoofdverpleegkundige is **Sharon De Wulf**. 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. Joost Dewaele**.



MET WIE KRIJGT U TE MAKEN TIJDENS UW VERBLIJF?

Artsen

- **Orthopedisten**

- Dr. M. Bulterys
- Dr P. De Vleeschauwer
- Dr J. Dewaele
- Dr S. Geeurickx
- Dr C.K. Goorens
- Dr B. Hendrickx
- Dr B. Kestens
- Dr H. Robijn
- Dr P. Wernaers
- Dr P. Yde

- **Urologen**

- Dr. E. Baten
- Dr. J. Berkens
- Dr. K. Peeters
- Dr. K. Slabbaert
- Dr. J. Van Nuffel
- Dr. L. Van Wylsberge

- **Neurochirurgen**

- Dr Ch. Smets
- Dr P. Van Schaeybroeck

- **Vaatchirurgen**

- Dr B. Joos
- Dr K. Keirse

- Uw behandelende arts komt elke weekdag bij u langs. De verpleegkundigen kunnen u informeren over het tijdstip. Resultaten van onderzoeken worden enkel meegedeeld door uw arts. Indien uw familie de arts wenst te spreken, kan zij via uw verpleegkundige of de hoofdverpleegkundige een gesprek aanvragen.
- In ons ziekenhuis lopen artsen stage die een opleiding tot specialist volgen. Ook zij kunnen bij uw behandeling betrokken worden, onder toezicht van een ziekenhuisarts.

Met wie krijgt u verder nog te maken?

Samen met de artsen vormen de volgende medewerkers het zorgteam van de afdeling, elk met hun specifieke taken.

- De **verpleegkundigen** staan in voor de verpleegkundige zorg: controle van bloeddruk en andere parameters, wondverzorging, toedienen van medicatie, plaatsen van infuus, bloedafname, toedienen van sondevoeding ... Ook studenten verpleegkunde die stage lopen op de afdeling kunnen bij uw verzorging betrokken worden. Zij werken uiteraard altijd onder toezicht van de verantwoordelijke verpleegkundige.
- De **zorgkundigen** staan in voor de dagelijkse lichaamsverzorging (wassen, aankleden), de bedopmaak en andere ondersteunende patiëntenzorg. Zij werken onder toezicht van een verpleegkundige.

- De **afdelingsmedewerker** komt dagelijks bij u langs om uw menukeuze te bespreken, dient de maaltijden op en biedt ondersteuning aan de afdeling (materiaalbeheer, orde en netheid...). De afdelingsmedewerker werkt onder toezicht van de hoofdverpleegkundige.

Daarnaast zal u tijdens uw verblijf nog andere medewerkers van het ziekenhuis ontmoeten.

- Andere zorgverleners komen bij u langs wanneer uw gezondheidstoestand of herstel dat vereist, bv. een **kinesitherapeut** of een **diëtist**.
- De **medewerker intern vervoer** begeleidt u naar andere diensten wanneer u een onderzoek of behandeling moet ondergaan.
- De **schoonmaakmedewerker** onderhoudt dagelijks uw kamer.

Patiëntenbegeleiding

Een opname in een ziekenhuis kan allerlei emoties teweegbrengen. Ook kunnen er vanwege uw ziekte vragen rijzen in verband met 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 uw 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. U 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.

Er zijn in het ziekenhuis ook gespecialiseerde zorgteams die ter beschikking staan van alle verpleegafdelingen. Zo wordt het **Geriatrisch Support Team** ingeschakeld voor oudere patiënten die aangepaste zorg nodig hebben. Niet alle oudere patiënten worden immers op een afdeling Geriatrie opgenomen.

Voor advies bij pijnproblemen kan het **Multidisciplinair Algologisch Team** of pijnteam ingeschakeld worden (algologie betekent: studie van pijn en pijnbestrijding). Patiënten met een levensbedreigende ziekte, of in een stadium van hun ziekte waarbij een genezende behandeling niet meer mogelijk is, kunnen rekenen op ondersteuning van het **Palliatief Support Team**.

ONDERZOEK EN BEHANDELING

Tijdens uw verblijf zal u waarschijnlijk één of meerdere onderzoeken moeten ondergaan. Uw arts zal dit met u bespreken.

THUISMEDICATIE

Het is belangrijk dat wij weten welke medicatie u thuis neemt of onlangs genomen hebt. Uw behandelende specialist beslist of u die medicatie tijdens uw ziekenhuisverblijf moet verder nemen of tijdelijk stopzetten.

U hebt normaal gezien vóór uw opname een formulier gekregen om (eventueel samen met of door uw huisarts) alle thuismedicatie te noteren. Hebt u dit niet afgegeven bij uw inschrijving, bezorg het dan spoedig aan de verpleegkundige. Hebt u nog geen formulier ingevuld, vraag er dan een aan de verpleegkundige en vraag eventueel hulp van familie. Met een volledig en correct overzicht van alle medicatie die u thuis neemt, kunnen we de kans op medicatiefouten verkleinen.

De naam of de vorm van medicatie die u in het ziekenhuis krijgt, kan soms verschillen van diegene die u thuis neemt (bv. generisch product t.o.v. een origineel merkproduct). Dat komt omdat het ziekenhuis met een vaste geneesmiddelenlijst werkt (dit is wettelijk verplicht). Uiteraard gaat het altijd om identieke of gelijkaardige medicatie, uw specialist waakt daar samen met onze apothekers over.

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 uw gezondheidstoestand 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 u ondergaan hebt.

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, eventueel met uw partner of een familielid, kunt u dat met de arts afspreken.

Informatie aan familie

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

Uw dossier

- Alle informatie die betrekking heeft op uw gezondheidstoestand en behandeling, wordt bijgehouden in uw elektronisch patiëntendossier. Alle zorgverleners van RZ Heilig Hart Tienen die betrokken zijn bij uw zorg en behandeling, hebben toegang tot dit dossier. Ook administratieve medewerkers hebben toegang tot een deel van uw 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 uw 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 u hebben, bv. uw apotheker of een specialist in een ander ziekenhuis, hebben (beveiligde) toegang tot uw 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.patiëntconsent.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

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 UW DAG ERUIT?

Dagindeling

Tijdens uw verblijf krijgt u op regelmatige tijdstippen de nodige zorgen van de verpleegkundigen, volgens uw persoonlijk zorg- en behandelingsplan. Op de afdeling wordt volgens een vaste dagindeling gewerkt, tenzij er omstandigheden zijn waardoor het nodig is om van dit programma af te wijken, bv. een onderzoek.

- **Vanaf 08.00 uur:** ontbijt (behalve indien u nuchter moet blijven voor de operatie of een onderzoek).
- **Vanaf 08.30 uur:** wassen en aankleden, bedopmaak, verzorging, onderzoeken, eventueel oefenen met kinesist en/of ergotherapeut.
- **Vanaf 12.00 uur:** middagmaal (behalve als u nuchter moet blijven voor de operatie of een onderzoek) met aansluitend koffie of thee.
- **Vanaf 17.00 uur:** avondmaal (broodmaaltijd, behalve als u nuchter moet blijven).
- **Vanaf 19.30 uur:** verpleegronde.
- **Vanaf 22.00 uur:** de nachtverpleegkundige komt regelmatig een kijkje nemen en geeft u de nodige hulp of verzorging.

Verwittig ons altijd wanneer u de afdeling verlaat. Blijf op uw kamer wanneer er onderzoeken voor u gepland zijn. Een medewerker brengt u van en naar het onderzoek.

Voor een voldoende nachtrust van alle patiënten, vragen we om vanaf 22.00 uur tv of radio stiller te zetten als u zelf nog wilt kijken of luisteren, de verlichting op de kamer te beperken en stilte op de gang te bewaren.

Bezoek tussen 14 en 20 uur

- U kunt op deze afdeling dagelijks bezoek ontvangen tussen 14.00 en 20.00 uur. Omdat rust belangrijk is voor uw herstel, en om de verzorging in de beste omstandigheden te laten verlopen, vragen wij uw bezoekers om deze bezoeken te respecteren.
- Beperk uw bezoek liefst tot maximaal 2 personen. Een langdurig bezoek, of te veel bezoekers tegelijk, kan vermoeiend zijn. Korte maar regelmatige bezoeken ervaren de meeste patiënten als aangenamer. Bezoekende kinderen blijven bij voorkeur onder begeleiding op de kamer. 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 patiënten.

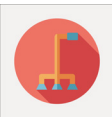
Voor een kwaliteitsvolle en veilige zorg



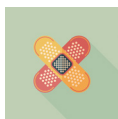
Het is van groot belang dat u altijd uw identificatiebandje draagt. Zo weet elke zorgverlener steeds wie u bent en worden vergissingen tot het minimum beperkt. Onze zorgverleners vragen regelmatig uw naam en geboortedatum en controleren uw identificatiebandje, bv. bij medicatie, bloedafname of onderzoek.



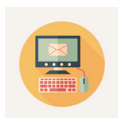
Een goede handhygiëne is belangrijk om de verspreiding van zorginfecties te voorkomen. Zo zijn er op vele plaatsen bussen handalcohol want zorgverleners moeten bv. bij het binnenkomen en verlaten van de kamer hun handen ontsmetten. U mag onze zorgverleners hier gerust op wijzen als ze dit een keer zouden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



We besteden veel aandacht aan valpreventie. We raden u aan veilig schoeisel te dragen dat goed aansluit rond de voet, met een zool die voldoende grip heeft.



Onze zorgverleners controleren of u een risico loopt op doorligwonden. Is dat het geval, dan nemen we extra maatregelen om dit te voorkomen en informeren we u over wat u daarbij zelf kunt doen.



Ons ziekenhuis heeft een elektronisch leer- en verbetersysteem 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 uw rust. Vraag daarom aan uw bezoekers om de bezoeken te respecteren.
- Draag altijd uw identificatiebandje. Zo weten alle zorgverleners wie u bent.
- Verwittig ons altijd als u de afdeling verlaat. Zo weten we altijd waar u bent.
- Respecteer de avondstilte vanaf 22.00 uur.

Ons ziekenhuis heeft een elektronisch leer- en verbetersysteem 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.

VOORZIENINGEN TIJDENS UW VERBLIJF

Telefoon

Met de vaste telefoon op uw kamer kunt u rechtstreekse verbindingen naar buiten vormen. Uw persoonlijke code vindt u op het opnameformulier dat bij uw inschrijving kreeg. Hebt u geen code, dan kan de verpleging of uw familie een code aanvragen aan het onthaal van het ziekenhuis. Volg de instructies op het toestel.

- Toets na elkaar 88, uw code (4 cijfers), 0 (voor buitenlijn) en dan het nummer dat u wenst te bellen.
- Voorbeeld: 88 1234 0 016809011.

Uw uitgaande telefoons worden via uw ziekenhuisfactuur aangerekend, 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 4 laatste cijfers van het nummer in te tikken.

Televisie

Op elke kamer is tv aanwezig. We vragen u rekening te houden met uw kamergenoten en de andere patiënten op de afdeling. Rust is belangrijk voor het herstel.

Internet

Op elke patiëntenkamer is gratis toegang tot internet mogelijk (draadloos). Maak verbinding met 'RZTGuest' en gebruik uw registratienummer, dat uit acht cijfers bestaat, als gebruikersnaam. Als wachtwoord typt u uw geboortjaar.

Cafetaria & shop

De cafetaria en 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 cafetaria. Er staat net buiten de cafetaria ook een voedingsautomaat (altijd toegankelijk) met belegde broodjes, salades, (op te warmen) dagmenu, fruit en desserts.

We herinneren eraan dat indien u een 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)

Rooming-in

Uw partner of mantelzorger kan onder bepaalde omstandigheden bij u op de kamer overnachten (opklapbed). We vragen u om dit met uw verpleegkundige te bespreken. 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.

Pedicure

U kunt tijdens uw verblijf gebruik maken van de service van een zelfstandige medisch pedicure. Die is op weekdays beschikbaar in de voormiddag, van 8.30 tot 12.15 uur. U kunt een afspraak maken via uw verpleegkundige, of telefonisch op 0477 63 00 59. Deze dienst moet u rechtstreeks aan de medisch pedicure zelf betalen, cash of met bankkaart. Ze wordt dus niet verrekend via de ziekenhuisfactuur.

Was

U kunt uw persoonlijke kleding of linnen laten wassen door het ziekenhuis. Vraag dit aan uw verpleegkundige. De kosten worden aangerekend op de ziekenhuisfactuur. De kostprijs vindt u in de toelichting bij het opnameformulier dat u bij uw inschrijving kreeg.

WEER NAAR HUIS

Uw behandelende arts beslist wanneer u het ziekenhuis mag verlaten, en zal u hiervan tijdig verwittigen. De verpleegkundige informeert u verder over de nazorg thuis en geeft u eventuele voorschriften mee. Vaak wordt ook een afspraak gemaakt voor een controle-bezoek.

Hebt u bepaalde attesten nodig, bv. voor uw werkgever, ziekenfonds of verzekering, meld dit dan ten laatste de dag voor uw vertrek aan uw arts. Informeer de verpleegkundige tijdig als u bv. een taxi of ziekenwagendienst wenst om u naar huis te brengen.

De specialist brengt uw huisarts op de hoogte van uw behandeling en van de eventuele nazorg. U krijgt ook de ontslagbrief met verslag voor uw huisarts mee (het ziekenhuis bezorgt die ook elektronisch aan huisartsen die daarvoor uitgerust zijn). Wanneer u in een woonzorgcentrum of andere voorziening verblijft of er van het ziekenhuis naartoe gaat, wordt deze brief daar bezorgd.

Zorg of hulp thuis nodig?

Als u na uw ontslag uit het ziekenhuis thuis nog zorg of hulp nodig hebt, kunt u hiervoor onze **dienst Patiëntenbegeleiding** inschakelen (of aan uw arts of verpleegkundige vragen dit voor u te doen). Een medewerker van deze dienst bespreekt dan samen met u en met uw familie of huisarts de gewenste zorg of hulp, en legt daarvoor de nodige contacten. Om de overgang van het ziekenhuis naar thuis (of naar een woonzorgcentrum, hersteloord of andere voorziening) zo soepel mogelijk te laten verlopen, starten we deze begeleiding het best zo vroeg mogelijk tijdens uw verblijf.

Contactnummer: (t) (016 80) 99 46

UW MENING TELT

- **Uw rechten als patiënt zijn onze leidraad**
 - Recht op een kwaliteitsvolle dienstverstrekking
 - 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**.

- **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**.
- U kunt ook deelnemen aan onze patiëntenbijeenkomsten. Daarin laten we patiënten samen in gesprek gaan over de zorg in ons ziekenhuis, onder leiding van een persoon die niet in het ziekenhuis werkt, bv. een huisarts of een andere deskundige. Informeer bij de verpleegkundige hoe u hieraan kunt deelnemen, of neem contact met onze dienst Kwaliteit & Procesoptimalisatie via kwaliteit@rztienen.be of (t) 016 80 91 27.

- **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 of telefonisch op (t) 016 80 35 65. U kunt uw klacht ook online registreren via **het online klachtenformulier op onze website**.

NOTITIES



A series of horizontal dotted lines for taking notes, spanning the width of the page.

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen

campus mariëndal

t 016 80 90 11 (algemeen nummer)

t 016 80 99 19 (spoedopname)

campus st.-jan

t 016 80 90 11

medisch centrum tienens

t 016 80 95 82

medisch centrum aarschot

t 016 55 17 11

www.rztienen.be

iedereen
Vriendelijk Inlevend Professioneel
met zin voor Initiatief



10021-NL/sep 2020