

patiëntenwijzer

Verpleegafdeling Telemetrie - Stroke unit



rz **tiennen**

regionaal ziekenhuis
heilig hart tiennen vzw



2058 / 2019-08

Brochure van de afdeling Telemetrie- Stroke Unit. Deze versie werd afgewerkt in augustus 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.

INHOUD

HOE IS DE AFDELING GEORGANISEERD?	P. 4
MET WIE KRIJGT U TE MAKEN TIJDENS UW VERBLIJF?	P. 6
ONDERZOEK EN BEHANDELING	P. 8
HOE ZIET UW DAG ERUIT?	P. 10
VOORZIENINGEN TIJDENS UW VERBLIJF	P. 12
WEER NAAR HUIS	P. 13
UW MENING TELT	P. 15

Hartelijk welkom op de afdeling Telemetrie - Stroke unit

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 Telemetrie - Stroke Unit

Het contactnummer van Telemetrie: (t) 016 80 99 18
Het contactnummer van Stroke Unit: (t) 016 80 98 21

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

Hoe is de afdeling georganiseerd?

Locatie

De afdeling Telemetrie - Stroke Unit bevindt zich op de eerste verdieping van Campus Mariëndal. De afdeling Telemetrie biedt plaats aan 26 patiënten en beschikt over eenpersoons- en tweepersoonskamers. De Stroke Unit biedt plaats aan 4 patiënten en beschikt over 2 tweepersoonskamers.

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

Welke patiënten?

Telemetrie

- Telemetrie betekent letterlijk: meten van op afstand. Op deze afdeling verblijven patiënten van wie het hartritme 24 uur op 24 gevolgd moet worden. Het gaat om patiënten met hartklachten, specifieke longproblemen of neurologische aandoeningen (ziekten van het zenuwstelsel). Telemetrie is een ‘technische’ afdeling, tussen Intensieve Zorgen en een gewone verpleegafdeling.
- Voor de hartbewaking krijgt u bij opname een holtermonitor. Dit toestelletje wordt met klevers of ‘elektroden’ op de borst bevestigd en het registreert uw hartfunctie op de centrale computer in de verpleegpost. De verpleegkundigen volgen zo continu de hartfunctie van alle patiënten op. U mag gerust met uw holtermonitor rondwandelen, op uw kamer of in de gang. U moet wel op de afdeling blijven (tot aan de liften) om binnen het bereik van de bewakingsapparatuur te blijven. Anders kunnen we uw hartritme niet meer opvolgen. Uw behandelende arts beslist wanneer de holtermonitor verwijderd mag worden.

Stroke unit

- Stroke betekent ‘beroerte’ en daarmee bedoelen we een verstoring in de doorbloeding van de hersenen. Dit kan door een *herseninfarct*, waarbij een bloedvat in de hersenen verstopt geraakt door een bloedstolsel, of door een *hersenvloeding*. Daardoor raakt het hersenweefsel beschadigd.
- Bij deze aandoeningen zijn de eerste dagen cruciaal. Op een gespecialiseerde eenheid voor beroertezorg (‘stroke unit’) kunnen we sneller een diagnose stellen en zo de patiënt sneller behandelen. Er zijn ook intensievere neurologische observaties mogelijk en er kan sneller ingegrepen worden bij eventuele complicaties. Hiermee streven we naar een sneller en beter herstel voor de patiënten.

- U wordt aan een monitor gekoppeld die verschillende parameters zoals hartritme, bloeddruk en saturatie continu opvolgt. Meestal volstaat 1 tot 2 dagen continue monitoring. Nadien verhuist u naar een kamer zonder deze monitoring.



Patiëntenzorg

- De zorgverlening hangt af van de behandeling die uw arts voorstelt. Wij proberen daarbij ook zoveel als 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 en opmerkingen 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 hoofdverpleegkundige. 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 ('afdelings-arts') en een hoofdverpleegkundige.



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



Afdelingsarts is **dr. Anneke Govaerts**. ◀

Meld al uw medische klachten steeds aan de verpleegkundige en de arts.

Met wie krijgt u te maken tijdens uw verblijf?

De artsen van onze afdeling

- **Cardiologen**
 - ✓ Dr. Axel De Wolf
 - ✓ Dr. Hans Decoster
 - ✓ Dr. Hans Jacobs
 - ✓ Dr. Frank Martens
- **Neurologen**
 - ✓ Dr. Marleen De Quick
 - ✓ Dr. Anneke Govaerts
 - ✓ Dr. Elke Peeters
 - ✓ Dr. Annelies Vanhee

Uw behandelende arts komt elke weekdag bij u langs. Resultaten van onderzoeken worden enkel meegedeeld door uw behandelende arts. Indien uw familie de arts wenst te spreken, kan zij via uw verpleegkundige 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, zoals: 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 **kinesitherapeut** begeleidt de revalidatie: de beweeglijkheid van uw gewrichten onderhouden, spierkracht en houding trainen, evenwicht trainen, enzovoort.
- De **ergotherapeut** helpt de patiënt om weer zo zelfstandig mogelijk te worden en op een veilige manier de dagelijkse activiteiten uit te voeren.
- De **logopedist** helpt bij de behandeling van problemen met taal, spreken en slikken.
- 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...). Hij 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 **psycholoog** 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 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 (RZL)** 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**.

Multidisciplinair samenwerken

Er zijn vaak zorgverleners van verschillende disciplines bij de zorg en behandeling betrokken, zoals u hier kunt lezen. Om een optimale zorgkwaliteit te verzekeren, bespreken zij regelmatig samen de toestand van elke patiënt. De verpleegkundigen zijn het aanspreekpunt voor u en uw familie.

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. Met een volledig en correct overzicht van alle medicatie die u thuis neemt, kunnen we de kans op medicatiefouten verkleinen.



Uw behandelende specialist beslist of u die medicatie tijdens uw ziekenhuisverblijf verder moet nemen of tijdelijk stopzetten. 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.

Neem geen medicatie die u zelf of uw familie van thuis heeft meegebracht. U krijgt alle medicatie die u nodig hebt van het ziekenhuis.

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.

Besprek 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.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

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 07.00 uur:** wekken
- **Vanaf 07.30 uur:** ontbijt (behalve als u nuchter moet blijven voor een onderzoek)
- **Vanaf 09.00 uur:** wassen en aankleden, bedopmaak, verzorging, onderzoeken
- **Vanaf 12.00 uur:** middagmaal, koffie of thee (behalve als u nuchter moet blijven)
- **Vanaf 16.45 uur:** avondmaal (broodmaaltijd, behalve als u nuchter moet blijven voor een onderzoek)
- **Vanaf 22.00 uur:** de nachtverpleegkundige komt regelmatig een kijkje nemen en geeft u de nodige hulp of verzorging.

We herinneren eraan dat u de afdeling nooit zonder toestemming mag verlaten: het bereik van de hartbewakingsapparatuur beperkt zich immers tot de afdeling. Verwittig dus altijd de verpleegkundige als u de afdeling wilt verlaten.

Blijf op uw kamer wanneer er onderzoeken voor u gepland zijn. De medewerker intern vervoer brengt u van en naar het onderzoek.

Voor een voldoende nachtrust van alle patiënten, vragen we om vanaf 22 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.

Bezoeken

Telemetrie: tussen 14 en 20 uur

- U kunt dagelijks bezoek ontvangen tussen 14 en 20 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. 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.

Stroke Unit: van 12 tot 13 uur en van 17 tot 19 uur

Omdat rust zeer 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 en het aantal bezoekers te beperken tot twee familieleden ouder dan 14 jaar.

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, onderzoek, ingreep.



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. Bij alle patiënten ouder dan 75 of die tijdens hun verblijf vallen, gaan we na of extra maatregelen nodig zijn om het risico op vallen te voorkomen.



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 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.

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). U hebt hiervoor een inlogcode nodig. Die kunt u of uw familie bekomen aan de inschrijvingsbalie in de inkomhal van het ziekenhuis.

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 weekdagen 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 controlebezoek.

Hebt u bepaalde attesten nodig, bv. voor uw ziekenfonds of verzekering, meld dit dan ten laatste de dag voor uw vertrek aan uw arts.

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 hier voor 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) 39 46

Notities

U kunt hier aandachtspunten noteren die de arts of verpleegkundige u heeft meege-
deeld, of vragen die u aan hen wilt stellen bij een volgend contact.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Uw mening telt

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

- ✓ Recht op een kwaliteitsvolle dienstverstreking
- ✓ 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.

- **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 klachten-formulier op onze website](#).

rz **tienen**

iedereen
Vriendelijk Inlevend Professioneel
met zin voor initiatief



2058/ 2019-08

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen

Kliniekstraat 45 • 3300 Tienen • 016 80 90 11

www.rztienen.be