patiëntenwijzer

Opname op de verpleegafdeling

PAAZ

rz tienen

regionaal ziekenhuis
heilig hart tienen vzw

Het team van de PAAZ heet u welkom op onze afdeling.

Een opname in een ziekenhuis is een ingrijpende gebeurtenis. Goede informatie kan u 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.

Wat is de PAAZ?

PAAZ staat voor **P**sychiatrische **A**fdeling in een **A**lgemeen **Z**iekenhuis.

Een psychiatrische afdeling in een algemeen ziekenhuis is vooral bedoeld voor patiënten in acute psychische nood voor wie een korte opname aangewezen is. Het zorgteam biedt eerste opvang, onderzoekt samen met de patiënt zijn hulpvraag en start een gepaste behandeling rekening houdend met de eigen doelstellingen.

Onze afdeling biedt opvangmogelijkheden voor 30 patiënten. Er zijn eenpersoonskamers, tweepersoonskamers en een driepersoonskamer. Daarnaast is er een gemeenschappelijke eet- en leefzaal, een rookruimte en lokalen voor ergo- en relaxatietherapie.

Onze PAAZ is een open afdeling. Er gelden algemene afspraken over het verlaten van de afdeling, en individuele afspraken met elke patiënt in functie van zijn gezondheidstoestand.

Hoe werkt onze afdeling?

Opname

Een patiënt wordt doorgaans opgenomen na verwijzing van de spoedgevallendienst, na doorverwijzing van de huisarts of ambulante therapeut/psychiater of na raadpleging bij een psychiater verbonden aan de instelling. Of een opname noodzakelijk is, wordt hoe dan ook altijd beslist door de psychiater.

Bij de opname wordt u ontvangen door een verpleegkundige, die u uw kamer toont en een rondleiding op de afdeling geeft voor een eerste kennismaking.

U hebt een opnamegesprek met een verpleegkundige. Samen met u wordt de belangrijkste reden van opname besproken en proberen we aan uw eerste noden tegemoet te komen en uw vragen te beantwoorden.

De behandeling

De behandeling gebeurt individueel per patiënt en daarnaast ook in groep met andere patiënten. Alle vormen van therapie die u krijgt, worden opgenomen in uw behandelplan.

Individuele behandeling

Om te kunnen vastleggen welke behandeling voor u de beste is, hebben we voldoende informatie over uzelf en over uw omgeving nodig. We proberen deze informatie snel te verzamelen door **regelmatige gesprekken** met u. Mensen uit uw dagelijkse omgeving zoals uw partner, kinderen of familieleden zijn ook belangrijk in uw behandeling. We willen samen met hen zoveel mogelijk bij uw opname betrekken, maar we hebben alleen gesprekken met hen als u hiervoor uw goedkeuring geeft.

- Uw psychiater komt twee maal per week bij u langs tijdens zijn afdelingsronde. Indien er in de tussentijd belangrijke dringende dingen zijn, kunt u dit via de verantwoordelijke/volgverpleegkundige doorgeven. Hij zal u ten gepaste tijde een antwoord voorzien van de arts met wachtdienst.
- U krijgt tijdens uw verblijf begeleiding van twee vaste verpleegkundigen, bij wie u ook altijd terecht kunt met uw vragen. Deze verpleegkundigen nodigen u regelmatig uit voor een gesprek en bespreken met u uw verwachtingen van uw verblijf en behandeling.
- Eventueel kan een psycholoog u samen met de verpleegkundige opvolgen en indien nodig ook individuele therapie geven. Deze begeleiding kan u voorgesteld worden of u kunt deze ook zelf aanvragen. Het aanstellen van een psycholoog gebeurt in ons multidisciplinair overleg of op de teamvergadering. Tevens behoort een psychodiagnostisch onderzoek tot de mogelijkheden.
- Als dat nodig is of als u dit wenst, kan de maatschappelijk werker uw sociale situatie nader bekijken en waar mogelijk hulp bieden. Het aanstellen van een maatschappelijk werkster gebeurt in ons multidisciplinair overleg of op de teamvergadering.

Groepstherapieën

Naast de individuele gesprekken en behandeling, zijn er ook therapieën in groep. Het programma van de groepstherapieën vindt u elke week op het bord in de leefzaal.

- Op maandagmorgen stellen we samen met u uw weekprogramma op en bespreken we het verloop. U kunt daarbij ook zelf activiteiten voorstellen. Op vrijdagnamiddag houden we samen de weekafsluiting.

- Wekelijks zijn er meerdere sessies **ergotherapie**. De ergotherapeuten proberen vooral via creatieve therapie uw herstel te bevorderen. Zij zoeken samen met u naar mogelijkheden tot creatieve expressie en/of bezigheden.
- De psychologen organiseren groepsgesprekken:
  - rond een thema, bv. depressie, assertiviteit, slaaphygiëne.
  - ervaringsgerichte praatgroepen voor patiënten met een alcohol-, medicatie- of drugverslaving.
- De verpleegkundigen geven de sessies **relaxatietraining**.
- Ouderpraatgroep: praatgroep voor patiënten met kinderen die moeilijkheden of problemen ervaren op dit vlak, onder leiding van de sociaal verpleegkundige van de PAAZ.
- De maatschappelijk werker geeft infosessies over sociale onderwerpen.

U wordt verwacht deel te nemen aan de groepssessies die worden opgenomen in uw behandelplan. Uw volgverpleegkundige(n)/therapeut ondersteunt u hierin. Neemt u niet deel aan deze sessies, dan wordt doelstelling van uw opname in vraag gesteld. Er wordt minimaal verwacht dat elke patiënt deelneemt aan de weekopening en weekafsluiting.

Ontslag

Hoe lang u opgenomen wordt, hangt af van uw gezondheidstoestand. De verblijfsduur verschilt van patiënt tot patiënt. De datum waarop u het ziekenhuis mag verlaten, ligt dus ook niet van bij de opname vast. Uw ontslag wordt bepaald in samenspraak met uw psychiater. De richtduur is drie weken, dit kan uitzonderlijk verlengd worden tot maximum zes weken afhankelijk van het behandelplan.

Bij uw ontslag uit het ziekenhuis krijgt u een medische en een verpleegkundige ontslagbrief (uitprint van het behandelplan) waarin het medicatieschema genoteerd staat en de eventuele bijzonderheden waarmee u rekening dient te houden.

Nazorg

Omdat een PAAZ vooral bedoeld is voor een kortdurende opname en behandeling, is een goede nazorg en opvolging belangrijk.

Vaak volgt de **huisarts** de patiënt verder op. Daarom wordt uw huisarts ook geïnformeerd over het verloop van uw ziekenhuisopname. Indien u dit niet wenst, moet u dit uitdrukkelijk vermelden.

Soms is een intensievere nazorg nodig. Dat kan bv. onder de vorm van regelmatige raadplegingen bij een psychiater of psycholoog (van ons ziekenhuis of elders). Soms is een doorverwijzing nodig naar een gespecialiseerd ziekenhuis voor een langdurige behandeling. In dat geval krijgt dat ziekenhuis van ons een medische en verpleegkundige ontslagbrief (uitprint van het behandelplan) waarin de reden van opname en doorverwijzing staan, de doelstellingen tijdens de opname en de verdere afspraken die opgevolgd dienen te worden. Indien u dit niet wenst, moet u dit uitdrukkelijk vermelden.

Het behandelteam van de PAAZ zal de gepaste nazorg voorstellen en met u bespreken. Ook hulpverleners die niet aan ons ziekenhuis verbonden zijn, kunnen bij uw nazorg betrokken worden. Geef ons zeker ook tijdig uw eigen mening over de nazorg die u wenst.

Afdelingsafspraken

Om het verblijf voor al onze patiënten zo veilig en aangenaam mogelijk te laten verlopen, gelden er een aantal algemene afspraken en regels. Omdat het behandelteam voor u verantwoordelijk is tijdens het verblijf, vragen wij u dat u deze afspraken en regels naleeft.

De afdeling verlaten

- De eerste vijf dagen van uw verblijf mag u de afdeling niet verlaten, tenzij uw psychiater anders beslist. Dit is om u goed te kunnen leren kennen en observeren. Het team moet in staat zijn op korte termijn informatie over uw toestand te verzamelen.
- Het team kan beslissen dat u omwille van uw toestand een langere tijd op de afdeling moet blijven of dat u de afdeling alleen verlaat onder voorwaarden (bv. enkel met bezoek, maximaal een half uur).
- Wanneer u toestemming krijgt om de afdeling te verlaten, kan dit enkel tijdens de volgende uren. In elk van deze gevallen wordt u ten laatste om 20.00 uur opnieuw op de afdeling verwacht.
  - Na het ontbijt, tot 09.00 uur.
  - Na het middagmaal, tot 14.00 uur.
  - Na de therapie-uren, vanaf 16.00 uur. Bent u niet op tijd terug voor het avondmaal (17.00 uur), dan wordt u verondersteld het avondmaal tijdig af te zeggen. Neemt u wel het avondmaal op de afdeling, dan moet dit vóór 18.00 uur gebeuren (opruim avondmaal ten laatste om 18.30 uur). Uitzonderingen hierop zijn enkel mogelijk om therapeutische redenen.
  - Op woensdag, zaterdag en op zon- en feestdagen vanaf 14.00 uur. Bent u niet op tijd terug voor het avondmaal (17.00 uur), dan wordt u verondersteld het avondmaal tijdig af te zeggen. Neemt u wel het avondmaal op de afdeling, dan moet dit vóór 18.00 uur gebeuren (opruim avondmaal ten laatste om 18.30 uur). Uitzonderingen hierop zijn enkel mogelijk om therapeutische redenen;
  - Tijdens de bezoekuren
    - Maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag: van 17.30 tot 20.00 uur
    - Woensdag, zaterdag, zon- en feestdag: van 14.00 tot 20.00 uur
- Laat aan de verpleging altijd weten wanneer u de afdeling verlaat en wanneer u opnieuw op de afdeling bent.
- Hebt u toestemming om de afdeling overdag te verlaten, kunt u ook in het weekend of op een feestdag naar huis gaan. Uw psychiater maakt hierover afspraken met u.
  - Weekend: twee mogelijkheden
    - Daguitstap: zaterdag en zondag van 08.00 tot 20.00 uur, u overnacht op de afdeling.
    - Zaterdag na het ontbijt tot zondag 20.00 uur, u overnacht zaterdag niet op de afdeling.
  - Feestdag: van 08.00 tot 20.00 uur.
- Uitzonderingen op deze afspraken (verlaten van de afdeling, weekendregeling) kunnen enkel na overleg met de psychiater.

Gebruik van medicatie en andere middelen

- Bij opname moet u alle meegebrachte thuismedicatie aan de verpleegkundige afgeven. Bij het ontslag krijgt u deze medicatie terug mee naar huis die voor u van toepassing is. Medicatie die uw gezondheidstoestand kan aantasten, wordt veiligheidshalve niet teruggegeven. Achtergebleven thuismedicatie kan u nog tot twee na de opname komen ophalen.
- Het is verboden alcohol of andere drugs te gebruiken en niet-voorgeschreven medicatie te nemen tijdens uw opname, ook als u in het weekend of op feestdagen het ziekenhuis verlaat. Wanneer toch gebruik vastgesteld wordt, nemen wij maatregelen in overleg met de psychiater.
- Het team kan beslissen om uw bagage/kamer te controleren of een test uit te voeren om alcohol, medicatie of drugs op te sporen. De psychiater wordt hiervan steeds op de hoogte gebracht.

- Er mag enkel gerookt worden in de rookkamer. Overtreden van deze regel kan leiden tot een ontslag uit het ziekenhuis. Bezoekers mogen niet roken in de rookkamer. U mag geen drank, eten of ander materiaal meenemen in de rookkamer.
- We vragen om geen energiedranken (zoals bv. Red Bull) te gebruiken. Dit kan een wisselwerking hebben met eventuele medicatie en draagt niet bij tot een goede slaap.
- Wees ervan bewust dat wanneer u medicatie krijgt, deze een invloed kan hebben op uw rijgedrag. Bespreek samen met de psychiater of u in staat bent een wagen te besturen wanneer u de afdeling in het weekend mag verlaten.

Gedragscode

- Het is van groot belang dat u altijd uw identificatiebandje met naam en geboortedatum draagt wanneer u op de afdeling en op andere plaatsen in het ziekenhuis bent. Zo weet elke zorgverlener steeds wie u bent en worden vergissingen tot het minimum beperkt. Onze zorgverleners vragen regelmatig opnieuw uw naam en geboortedatum en controleren uw identificatiebandje, bv. bij medicatie, bloedafname of een onderzoek. Wanneer u tijdelijk het ziekenhuis verlaat, bv. in het wekend of op daguitstap, mag u het bandje verwijderen. Van zodra u opnieuw op de afdeling bent, moet u het opnieuw laten bevestigen door de verpleging.
- U bent zelf verantwoordelijk voor de orde van uw kamer en de opmaak van uw bed. U kunt steeds hulp vragen aan de verpleging als u hiertoe niet zelf in staat bent. Elke vrijdag wordt het linnen verschoond. Indien nodig kunt u tussendoor proper linnen vragen bij de verpleging.
- U bent ook zelf verantwoordelijk voor het tijdig starten van uw dagprogramma. U wordt verwacht zelf tijdig de medicatie te nemen en de maaltijden op de vaste tijdstippen te nemen om de organisatie van de afdeling niet in het gedrang te brengen. Rond 08.00 uur gaat de afdelingsmedewerker na of iedereen aan de ontbijttafel zit.
- U neemt alle maaltijden in de eetzaal. Uitzonderingen hierop zijn mogelijk na overleg met het team.
  - Ontbijt: 08.00 uur
  - Middagmaal: 12.00 uur
  - Avonmaal: 17.00u.
- De orde van de eetzaal is de taak van de patiënten. De verpleging stelt op zondag de taakverdeling op.
- Het is niet toegestaan om afhaalmaaltijden te nuttigen op de afdeling. Er worden voldoende maaltijden aangeboden.
- In de leefruimte vindt u koffie. De thermossen worden bijgevuld om 09.00, 14.00 en 19.00 uur. Wanneer deze leeg zijn wordt U verondersteld de thermossen aan de verpleging te bezorgen. Zodra deze gevuld zijn worden ze weer in de leefruimte geplaatst.
- Op de kamer mag u geen huishoudelijke apparaten gebruiken zoals koffiezet of waterkoker.
- Uw eventuele medicatie moet u stipt afhalen in de verbandkamer op deze tijdstippen:
  - 08.00 - 08.30 uur
  - 12.00 - 12.30 uur
  - 17.00 - 17.30 uur
  - 20.00 - 20.30 uur
  - Vanaf 21.00 uur
- Om elkaars privacy te respecteren is het verboden:
  - op andere patiëntenkamers te komen,
  - foto’s van patiënten te nemen.

- We vragen u om geen geld, kledij of andere zaken uit te lenen aan medepatiënten of elkaar cadeaus te geven.
- Laat kostbare bezittingen thuis. Het is niet aangeraden grote geldsommen op de kamer te bewaren. U kunt geld of waardevolle voorwerpen in bewaring geven bij de verpleging, maar dit is op eigen verantwoordelijkheid. Het ziekenhuis/personeel kan niet aansprakelijk gesteld worden voor diefstal of schade.
- Het is uw taak om ervoor te zorgen dat uw bezoekers zich aan de bezoekuren houden. Uitzonderingen hierop kunnen enkel na overleg met de verpleegkundige.
- U kunt een telefoon op de kamer krijgen. Het toestel werkt met een telefooncode, die u aan de Inschrijvingen kunt verkrijgen.
- Het gebruik van gsm op de afdeling is toegestaan. We vragen om geen gsm-gesprekken te voeren elders in het ziekenhuis, omdat dit de rust van de patiënten kan storen. Op de afdeling moet u de gsm uitschakelen:
  - tijdens therapiesessies,
  - tussen 22.00 uur en 07.00 uur, om de nachtrust van alle patiënten te verzekeren. Wanneer u de nachtrust verstoort door gsm-gebruik, kan u gevraagd worden om uw gsm 's nachts in bewaring te geven bij de nachtverpleegkundige.
- Om de nachtrust van iedereen te respecteren, verwachten we dat u de tv op de kamer uitschakelt:
  - ten laatste om 23.00 uur op weekdagen,
  - ten laatste om 01.00 uur in het weekend.
- Agressieve dreiging en daden naar medepatiënten, ziekenhuismedewerkers of bezoekers is een reden om over te gaan tot ontslag na overleg met de psychiater.
- Agressie uitwerken op materiaal kan evenmin. Bij beschadiging van ziekenhuismateriaal worden de kosten aan de patiënt aangerekend.
- Relatievorming tijdens de opname raden we sterk af. Intiem contact op de afdeling is uitgesloten.
- Wij hechten veel belang aan deelname aan de therapieën en verwachten dus dat u deelneemt aan de individuele of groepssessies die met u afgesproken werden behorend tot uw behandelplan.
- Bij het ontslag kan er gevraagd worden uw kamer voor 10 uur in de voormiddag leeg te maken. U kunt op het vervoer naar huis wachten in de leefzaal. Het tijdstip van het effectieve ontslag ligt rond 14 uur.
- Achtergebleven voorwerpen/kledij worden 14 dagen bijgehouden. Bent u zaken vergeten dan kunt u ze nog tot 14 dagen na uw ontslag uit het ziekenhuis komen afhalen. Nadien worden deze spullen verwijderd en kunt u hierop geen aanspraak meer maken.

Uw medisch 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. Zij hebben een gedeeld beroepsgeheim: informatie die noodzakelijk en belangrijk is om de beste zorg te kunnen geven, delen zij in het dossier met elkaar, maar niet met anderen.
- 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, tegen de wettelijk vastgelegde vergoeding, een kopie van (een gedeelte van) uw dossier krijgen. Dit moet u echter altijd schriftelijk aanvragen, bij de ombudsdienst.

Praktische informatie

Contactnummer van de afdeling

(t) 016 80 39 12

Bezoekuren

- Maandag, dinsdag, donderdag & vrijdag: van 17.30 tot 20.00 uur.
- Woensdag, zaterdag, zondag & feestdagen: van 14.00 tot 20.00 uur.

Zaalronde van de artsen

- Dr. Goktas: maandag 13.00 - 15.30 uur
  vrijdag 11.00 - 13.00 uur
- Dr. Kerkhof: maandag 11.00 - 13.00 uur
  vrijdag 10.00 - 12.00 uur
- Dr. Lejeune: maandag 13.00 – 15.00 uur
  donderdag 10.00 – 12.00 uur

Maaltijden

- Ontbijt: 08.00 uur
- Middagmaal: 12.00 uur
- Avondmaal: 17.00 uur

Dienstverlening

- U kunt educatieve boeken lenen bij de psychologen.
- U kunt gezelschapsspelen lenen bij de verpleegkundigen.
- U kunt levensbeschouwelijke begeleiding vragen via de verpleegkundigen.
- U kunt een afspraak maken met de kapper (op zelfstandige basis) en/of pedicure in het ziekenhuis via de verpleegkundigen.
- U kunt gratis gebruik maken van een draadloze internetverbinding.

Onze medewerkers

- Artsen: dr. Gokhan Goktas (diensthoofd Psychiatrie)
  dr. Wouter Kerkhof
  dr. Laurence Lejeune
  eventuele artsen in opleiding
- Hoofdverpleegkundige: Hilde Claes
- Verpleegkundigen Brigitte, Carine, Christine, Jan, Lobke, Kathelijn, Kathleen, Marc, Miranda, Nadine, Nancy B, Nancy VDP, Nancy VDW.
- Psychologen: Ann Peeters
  Ruben Willems
- Maatschappelijk werkers: Gerda Provoost, Saskia Mertens
- Ergotherapeuten: Annelies, Hilde
- Afdelingsmedewerker: Gerda

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 ontvangt daarom 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 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 soms 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 behandeling, 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.