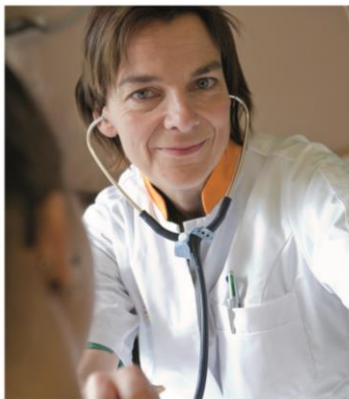




Medewerkerwijzer

Informatiegids voor
nieuwe personeelsleden, artsen,
stagiairs & vrijwilligers

rz **tienen**

iedereen
Vriendelijk Inlevend Professioneel
met zin voor Initiatief



Over RZ Heilig Hart Tienen

Je start binnenkort in RZ Heilig Hart Tienen als nieuwe medewerker, stagiair of vrijwilliger. Alvast dank om voor ons regionaal ziekenhuis te kiezen.

In dit eerste luik van onze infogids vind je algemene informatie, zoals onze organisatiestructuur, een overzicht van ons medisch aanbod per campus, een korte geschiedenis, en de praktische richtlijnen die voor iedereen gelden die in ons ziekenhuis actief.

Inhoud

1	Het ziekenhuis in feiten en cijfers	2
1.1	Missie	2
1.2	Visie	2
1.3	Onze visie op patiëntgerichte zorg	2
1.4	Structuur	3
1.5	Kerncijfers	3
1.6	Dienstverlening per campus	4
1.7	Overlegorganen	5
1.8	Korte geschiedenis van het ziekenhuis	6
2	Iedereen VIP	8
2.1	Begrippen	8
2.2	VIP in de zorg	8
2.3	VIP in onze dienstverlening aan elkaar als collega's	10
3	Nuttig om weten	11
3.1	Bereikbaarheid & parkeergelegenheid	11
3.2	Dienst HR	11
3.3	Maaltijden	12
3.4	Vertrouwenspersoon	12
4	Veiligheid	13
4.1	Algemeen	13
4.2	Hygiëne	14
4.3	Preventie	15
4.4	Arbeidsongevallen	15
5	Communicatie	16

1.1 Onze missie

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen biedt iedere patiënt professionele zorg aan die als vriendelijk en inlevend ervaren wordt. Met zin voor initiatief gaan onze medewerkers voor hoge kwaliteit en zeer tevreden patiënten.

Vriendelijk-Inlevend-Professioneel. Met die drie basiswaarden, kortweg VIP, willen we als regionaal ziekenhuis het verschil maken. We verwachten dat elke medewerker ernaar streeft om tegenover elke patiënt en elke collega niet alleen professioneel maar ook vriendelijk en inlevend te handelen, elke dag opnieuw.

- VIP in onze zorg, want pas dan krijg je echt tevreden patiënten.
- VIP in onze dienstverlening aan elkaar als collega's, want pas dan krijg je echt tevreden en gemotiveerde medewerkers.
- Met zin voor initiatief zetten we een extra puntje op de -i- !



1.2 Onze visie

1. Alle patiënten kunnen bij ons terecht voor een snelle en professionele diagnose, en voor een optimale specialistische behandeling.
2. We munten uit in een professionele, vriendelijke en inlevende omgang met patiënten en met elkaar. We zijn ervan overtuigd dat je door deze drie basiswaarden zeer tevreden patiënten krijgt en een inspirerend en motiverend werkklimaat creëert dat samenwerking, persoonlijke ontwikkeling en het opnemen van verantwoordelijkheid stimuleert. Met zin voor initiatief maken onze medewerkers het verschil.
3. We leveren aan elke patiënt kwaliteitsvolle zorg, met bijzondere aandacht voor patiëntveiligheid, en toetsen die aan (inter)nationale normen en standaarden. We leggen verantwoording af over onze zorgkwaliteit en informeren het publiek en onze partners hierover.
4. We streven naar een efficiënte organisatie van de zorg rond de patiënt. Dit veronderstelt ook overleg met en inspraak van de patiënt. We bouwen onze zorg uit met andere zorgverleners en gezondheidsvoorzieningen. We engageren ons ook buiten de ziekenhuismuren in preventie en hulpverlening.

1.3 Onze visie op patiëntgerichte zorg

Onder patiëntgerichte zorg verstaan we een zorgverlening die zich op de eerste plaats laat sturen door de zorgvraag, zorgbehoeften, verwachtingen en voorkeuren van de patiënt. Dit betekent niet dat de patiënt aan het roer staat van zijn zorgtraject, wel dat de patiënt met zijn situatie en mogelijkheden het centrale **uitgangspunt** is van een **multidisciplinaire** zorgverlening die voldoet aan de **professionele** standaarden. Patiëntgestuurde zorg geeft een passend antwoord op de zorgbehoeften van de patiënt, vanuit zijn specifieke zorgvraag en optimaal rekening houdend met zijn verwachtingen en voorkeuren, en impliceert dat de patiënt continu veilige, effectieve, efficiënte, tijdige, en billijke zorg krijgt.

Niet de patiënt zoekt zijn weg in het zorgaanbod van de verschillende diensten, maar de dienstverlening organiseert zich rond de zorgvraag van de patiënt. Dat is een algemene evolutie in de ziekenhuissector, en ook het uitgangspunt voor de verdere ontwikkeling van onze organisatie.

De patiënt van de 21^{ste} eeuw wil **actief** deelnemen aan zijn zorgproces, als een zelfstandige partner die **respectvol** behandeld wordt. Hij verwacht dat de zorg effectief, efficiënt, toegankelijk, beschikbaar, volledig, tijdig, continu, veilig,

samenhangend en betaalbaar is. Dit impliceert tevens dat ook inzake informatie en communicatie de verleende zorg klantbewust en transparant is.

Verantwoorde zorg verlenen is onze kernactiviteit. Patiëntgerichte zorg biedt het meest passende antwoord op de verhoogde zorgcomplexiteit waarmee ook een regionaal ziekenhuis dagelijks te maken krijgt.

1.4 Structuur

Ons ziekenhuis is georganiseerd in departementen onder een algemene directie en oefent zijn activiteiten uit op **drie campussen**.

Het algemeen organogram en de organogrammen per departement met alle diensthoofden en hoofdverpleegkundigen vind je op het intranet onder de rubriek "Organisatie & beleid".

Het **directiecomité** heeft de dagelijkse operationele leiding over het ziekenhuis, en wordt gevormd door de directeurs van de departementen en de hoofddarts onder leiding van de algemeen directeur.

- Algemene directie: dr. Hans Struyven
- Medische Diensten & Systemen: dr. Frank Martens a.i. (hoofddarts)
- Zorg: Micheline Lefèvre
- Facilitaire diensten: Raf Lemmens
- Financiën: Annelies Arron
- HR & Administratie: Raf Lemmens

De **raad van bestuur** heeft de eindverantwoordelijkheid voor het bestuur van het ziekenhuis. De raad benoemt de directeurs en de medische diensthoofden, verleent advies aan de directie en de medische raad, en keurt de beleidsplannen goed.

- Voorzitter: Nancy Vansteenkiste
- Overige leden: de meest actuele samenstelling vind je op intranet onder Organisatie & beleid > Organisatie (en ook op onze website).

De **algemene vergadering** benoemt de bestuurders aan en keurt de jaarverslagen goed. De algemene vergadering is samengesteld uit de raad van bestuur en vertegenwoordigers van onder meer ons artsenkorps, de Congregatie der Grauwzusters (de stichters van ons ziekenhuis), huisartsen en UZ Leuven.

1.5 Kerncijfers

- 303 erkende bedden waarvan 279 opgesteld voor inwendige geneeskunde, heilkunde, geriatrie, psychiatrie, pediatrie, gespecialiseerde dienst locomotorisch, materniteit en pediatrie, en een 50-tal bedden voor dagopname
- Een 800-tal personeelsleden en 150-tal artsen en arts-assistenten
- Afgerond 187.000 raadplegingen, 10.000 hospitalisaties, 20.000 dagopnames, 20.000 spoedopnames, 20.000 operaties, 600 bevallingen en 107.000 radiologische onderzoeken per jaar

1.6 Dienstverlening per campus

Campus Mariëndal - Kliniekstraat 45 - 3300 Tienen

Raadplegingen

- algemene heelkunde • anesthesie • cardiologie • dermatologie • diëtiëk • endocrinologie • fysische geneeskunde • gastro-enterologie • geriatrie • gynaecologie-verloskunde • mond-kaak-aangezichtsheelkunde • nefrologie • neurochirurgie • neurologie • neus-keel-oren • oncologie • orthopedie-traumatologie • pediatrie • pijntherapie • pneumologie • psychiatrie • psychologisch consult • urologie • vaatheelkunde

Medisch-technische diensten

- anatomopathologie • endoscopie • kinesitherapie • klinisch labo • medisch-technische onderzoeken (o.a. longfunctie, EEG, ECG) • medische beeldvorming (RX, CT, MRI, echografie) • nucleaire geneeskunde • operatiekwartier • medisch-technische onderzoeken (longfunctie, EEG, EKG, slaaplabo)

Hospitalisatie

- geriatrie • heelkunde • intensieve zorgen • inwendige ziekten • kort verblijf • materniteit • neonatologie • pediatrie • telemetrie / stroke unit

Chirurgisch dagziekenhuis

Spoedopname

Campus St.-Jan - Houtemstraat 115 - 3300 Tienen

Raadplegingen

- diëtiëk • endocrinologie • fysische geneeskunde • geriatrie • neus-keel-oren • oncologie • orthopedie-traumatologie • urologie

Medisch-technische diensten

- endoscopie • kinesitherapie • medisch-technische onderzoeken (longfunctie, EEG, ECG) • valpreventie

Hospitalisatie

- geriatrie • PAAZ (psychiatrische afdeling) • Sp-dienst locomotorisch

Niet-chirurgisch dagziekenhuis

Geriatrisch dagziekenhuis

Medisch Centrum Aarschot - Langdorpsesteenweg 129 - 3200 Aarschot

Raadplegingen

- algemene heelkunde • anesthesie • cardiologie • dermatologie • diëtiëk • endocrinologie • fysische geneeskunde • gastro-enterologie • geriatrie • gynaecologie-verloskunde • mond-kaak-aangezichtsheelkunde • neurochirurgie • neurologie • neus-keel-oren • oftalmologie • orthopedie-traumatologie • pediatrie • pneumologie • urologie • vaatheelkunde

Medisch-technische diensten

- endoscopie • kinesitherapie • medisch-technische onderzoeken (longfunctie, EEG, ECG) • medische beeldvorming (RX, CT, echografie) • nucleaire geneeskunde • operatiekwartier • prikcentrum • valpreventie

Dagziekenhuis

Oogkliniek

1.7 Overlegorganen

Overleg gebeurt op vele manieren en via verschillende kanalen. In ons ziekenhuis zijn er op alle niveaus uiteraard ook gestructureerde overlegmomenten. Zo zijn er de wekelijkse vergaderingen van de directie, en de maandelijkse bijeenkomsten van de raad van bestuur, van de ondernemingsraad of van alle diensthoofden. Directie en medische raad overleggen maandelijks, medische raad en raad van bestuur zitten twee maal per jaar samen. Er is het geregelde overleg met alle hoofdverpleegkundigen, en zowel binnen als tussen departementen zijn themagebonden stuur- en werkgroepen actief, onder meer rond kwaliteit, patiëntveiligheid en ziekenhuishygiëne. Artsen, verpleegkundigen en/of paramedici overleggen in functie van multidisciplinaire zorgprogramma's. Enzovoort.

We beperken ons hier tot een overzicht van de overleg- en adviesorganen die wettelijk verplicht zijn in een ziekenhuis. De leden vind je terug op het intranet, onder de rubriek "Organisatie & beleid".

- **Medische raad**

Adviesorgaan dat de ziekenhuisartsen inspraak verleent in en betreft bij de beleidsbeslissingen, met als doel de best mogelijke medische zorg te verlenen. De leden worden verkozen uit en door het artsencorps.

- **Ondernemingsraad**

Adviesorgaan waar de werkgevers- en werknemersvertegenwoordigers elkaar ontmoeten. De ondernemingsraad beschikt over een ruim gamma van bevoegdheden gaande van het krijgen van informatie tot beslissingsrecht over bepaalde punten. De werkgever is verplicht om de leden van deze raad informatie te geven over de economische, financiële en sociale toestand van de onderneming.

- **Comité voor Preventie en Bescherming op het werk (CPBW)**

Formuleert adviezen en voorstellen over het beleid inzake preventie, bescherming en welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk, over het globaal preventieplan en het jaarlijks actieplan opgesteld door de werkgever, de wijzigingen, de uitvoering en de resultaten ervan. Het comité PWB is samengesteld uit een werkgeversdelegatie en een werknemersdelegatie.

- **Medisch-farmaceutisch comité**

Stelt het formularium van geneesmiddelen vast en bepaalt dus welke geneesmiddelen bij voorkeur in het ziekenhuis gebruikt worden.

- **Comité ziekenhuishygiëne**

Coördineert de opdrachten inzake ziekenhuishygiëne, gaande van de controle op sterilisatietechnieken en het opstellen van reglementen voor de operatiekwartieren, tot de richtlijnen voor en het toezicht op de hygiëne in de bereiding en distributie van voeding.

- **Ethisch comité**

Overlegorgaan en aanspreekpunt voor ethische aspecten van de ziekenhuiszorg. Het comité moet ook advies verlenen wanneer het ziekenhuis deelneemt aan klinische studies.

- **Comité medische materialen**

Coördineert de aankoop van medisch materialen en stuurt die bij in functie van kwaliteitsverbetering.

- **Antibioticabeleidsgroep**

Bespreekt alle ontwikkelingen en knelpunten rond het gebruik van antibiotica.

- **Comité bloedtransfusie**

Coördineert het bloedtransfusiebeleid, ontwikkelt procedures en protocollen terzake en neemt structurele maatregelen ter voorkoming van fouten bij bloedtransfusies.

- **Commissie Oncologie**

Ontwikkelt en stuurt een multidisciplinaire zorg voor kankerpatiënten, en coördineert de kankerregistratie. Het comité stelt het oncologisch handboek op en de procedures voor de aanmaak en toediening van chemotherapie, en heeft beslissingsbevoegdheid voor de aankoop van antitumorale medicatie.

1.8 Korte geschiedenis van het ziekenhuis

14e eeuw – Een zusterorde neemt haar intrek in de stad. Hun missie: zorgen voor de zieken, huis aan huis. Het begin van zes eeuwen georganiseerde patiëntenzorg in Tienen.

Jaren 1920 tot 1940 – De *Congregatie van de Grauwzusters* richt samen met enkele artsen een particulier ziekenhuis op. Het klooster aan de Gilainstraat, dat dateert uit de 17^e eeuw, wordt uitgebreid met ziekenkamers en operatiezalen, en op 12 februari 1925 is het *Institut Médical et Chirurgical du Sacré Coeur de Jésus Christ* officieel een feit. Het ziekenhuis telt 25 ziekenhuisbedden (*foto vanaf Gilainstraat*). Al na enkele jaren komt er een röntgenafdeling, op dat ogenblik de eerste bekende vorm van "doorlichten" van een patiënt. In 1934 verdubbelt het beddenaantal, door de uitbreiding met 24 kraambedden.



Jaren 1950 – Er komt een eerste grote uitbreiding, in twee fases, met een nieuwe vleugel dwars op het kloostergebouw (richting Leuvense straat, parallel met de Kliniekstraat). Het ziekenhuis telt nu 107 bedden en drie hospitalisatie-afdelingen: heelkunde, materniteit en inwendige ziekten. Er komt een ziekenhuis-apotheek en een laboratorium. De hoofdingang ligt nu aan de Kliniekstraat (*foto*).



Jaren 1960 – De uitbating en het bestuur van het ziekenhuis komen in handen van een vzw onder de naam Algemeen Ziekenhuis Heilig Hart.

Jaren 1970 – De toenemende dienstverlening, het stijgend aantal patiënten én het flink groeiend personeelsbestand dwingen opnieuw tot uitbreiding van de infrastructuur. De werken voor een nieuwe vleugel, dwars op en achter de nieuwbouw uit de jaren '50, gaan van start.

Jaren 1980 – De nieuwe vleugel wordt in gebruik genomen, een deel van de bestaande gebouwen wordt gerenoveerd voor de administratie en een vernieuwde ziekenhuisapotheek. Het medisch aanbod breidt uit met afdelingen Pediatrie, Intensieve Zorgen en Spoedgevallen. De personeelsvereniging *Kring Heilig Hart* ziet het levenslicht in 1982. In 1984 starten we met een polikliniek. Het ziekenhuis koopt de gebouwen van "de Belastingen" aan de Oude Leuvensestraat (1987) en bouwt ze om voor raadplegingen en een dagziekenhuis onder de naam *Medisch Centrum Tienen* (MCT). In 1988 breidt het ziekenhuis zijn activiteiten uit naar Aarschot, waar het een medisch centrum en dagziekenhuis uitbouwt (*foto*).



Jaren 1990 – Zowel in Tienen als in Aarschot wordt de medische beeldvorming in 1996 uitgebreid met nucleaire geneeskunde. Sleuteljaar is 1998, wanneer het Stedelijk Genees- en Heelkundig Instituut van Tienen, beter bekend als het OCMW-ziekenhuis, in het AZ Heilig Hart geïntegreerd wordt onder de naam Campus St.-Jan. Het ziekenhuis telt nu drie campussen: Mariëndal (het hoofdziekenhuis in Tienen), St.-Jan (het voormalige OCMW-ziekenhuis, *foto*) en het Medisch Centrum Aarschot (dan nog Campus St.-Elisabeth genoemd). Er komt een aparte afdeling Telemetrie op Campus Mariëndal.



Jaren 2000 – Het decennium van de doorstart, na financiële problemen die in 2004 aan het licht komen, met een vernieuwde en vernieuwende dynamiek.

- Op 4 september **2000** start ons ziekenhuis met een MUG-dienst. Begin **2005** wordt de chirurgische en niet-chirurgische dagzorg gesplitst in Tienen: in Medisch Centrum Tienen komt het chirurgisch dagziekenhuis, op Campus St.-Jan het niet-chirurgisch dagziekenhuis. In **2006** krijgen we de erkenning voor het geriatrisch dagziekenhuis. De officiële naamsverandering naar *Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen* vzw onderstreept de regionale koers die het ziekenhuis wil varen. Het verloskwartier wordt grondig gerenoveerd. Het onthaal en de cafetaria van Campus Mariëndal krijgen eind **2007** een grondige opknappbeurt.
- In **2008** krijgen we een (lang verhoopte) erkenning voor een MRI-scanner. De psychiatrische afdeling (PAAZ) verhuist van Mariëndal naar St.-Jan en de dienst Spoedgevallen neemt zijn intrek in die vroegere PAAZ. De oude spoed wordt verbouwd tot nieuwe MRI-eenheid. De MRI-scanner nemen we in november in gebruik. We lanceren een nieuw logo en een nieuwe website, en gaan van start met het Project Respect. Op kerstavond 2008 voert het operatiekwartier (OK) van Mariëndal zijn 10.000^{ste} ingreep van het jaar uit. In **2009** wordt het OK van Medisch

Centrum Tienen vernieuwd en uitgebreid. Op 1 juli schakelen we over op een nieuw informaticasysteem voor patiëntenadministratie dat alle stappen van inschrijving tot en met facturatie integreert. Radiologie en Anatomopathologie testen spraakherkenning uit voor verslagen en protocols.

Jaren 2010 – Het nieuwe decennium begint VIP: de kernwaarden **vriendelijkheid, inlevendheid** en **professionaliteit** worden de houvast in de zorg en dienstverlening.

- In april **2010** gaat onze Radiologie volledig digitaal. In Medisch Centrum Tienen krijgt de dienst Nucleaire Geneeskunde een SPECT/CT-scanner. Voor de chirurgische dagziekenhuizen en Spoedgevallen wordt een groot kwaliteitsproject in de steigers gezet met focus op procesmanagement. Eind 2010 keurt de raad van bestuur de nieuwe missie en visie van het ziekenhuis goed rond de drie kernwaarden vriendelijkheid, inlevendheid en professionaliteit (VIP). De directie zet 5 strategische doelstellingen uit voor de periode **2011-2015**. De Technische Diensten hebben de handen vol met de vernieuwing van het OK, Spoedgevallen en Materniteit. De vroegere keuken achter de cafetaria van Mariëndal bouwen ze om tot nieuwe kleedkamers met een kledingautomaat.
- In **2012** houden we een grootse open dag voor het grote publiek n.a.v. de eerste Vlaamse 'Dag v/d Zorg'. Directie, raad van bestuur en medische raad beslissen om in een accrediteringstraject te stappen met NIAZ. Er wordt een zorgstrategisch plan bij de overheid ingediend, dat de basis vormt voor een nieuw te bouwen, eengemaakte campus in Tienen. Begin april **2013** starten de werkzaamheden voor een nieuwe vleugel op Campus Mariëndal. Alle diensten die betrokken zijn bij de zorg voor de chirurgische patiënt slagen met glans voor de eerste zorginspectie volgens het nieuwe toezichtsmodel van de overheid. We starten met in huis opgeleide auditoren een intern auditsysteem ter voorbereiding van de doorlichting door NIAZ. In juni wint de dienst Anatomopathologie de *Agoria e-Health Awards* met hun digitaliseringsproject.
- In januari **2014** verhuizen de verpleegafdelingen Geriatrie 1 en Intensieve Zorgen naar de nieuwe vleugel op Campus Mariëndal. In maart neemt ons medisch centrum in Aarschot deel aan de Dag v/d Zorg. Een nieuwe dienst ondersteunt ziekenhuisbreed het kwaliteitsbeleid en de verbetering van processen en coördineert de voorbereiding van de NIAZ-accreditatie. De dienst Kine-Ergo-Logo wordt gecentraliseerd op Campus St.-Jan. Gedaan met cd's van radiologische en nucleaire onderzoeken, de patiënt en de aanvragende arts kunnen die online raadplegen, via een beveiligde website. In **2015** slagen we voor de inspectie van het zorgtraject van de inwendige patiënt, de kritieke diensten en de ziekenhuisapotheek! Q-teams tonen hun werk in voorbereiding van de accreditering op een druk bijgewoond NIAZ-event in oktober. Een proefaudit door NIAZ leert ons waar we nog een tandje moeten bijsteken. Onze sterilisatieafdeling zorgt voor een wereldprimeur: tijdens de verbouwing van de afdeling werkt het team enkele maanden in een hoogtechnologische mobiele sterilisatie-unit buiten de ziekenhuismuren, een uniek concept dat interesse uit binnen- en buitenland krijgt.
- Begin **2016** huldigen we volledig nieuwe endoscopieafdelingen in Tienen en Aarschot in. In het najaar starten de werkzaamheden voor de inrichting van een aparte eenheid beroertezorg (stroke unit) op de afdeling Telemetrie, die begin **2017** in gebruik genomen wordt. We voeren gesprekken met UZ Leuven, Heilig Hart Leuven en AZ Diest in het kader van de regionale samenwerking die de overheid vraagt van ziekenhuizen in een zogenoemd logisch zorggebied. Samen vormen we het zorggebied Oost-Vlaams-Brabant. In mei 2017 ondertekenen de vier ziekenhuizen een intentieverklaring voor samenwerking. De eerste week van juni is de hele organisatie in de ban van onze allereerste NIAZ-audit. Het is wachten tot augustus op het resultaat: glansrijk geslaagd! Een fantastisch resultaat, en we dragen met trots de titel van NIAZ-geaccrediteerd ziekenhuis. Met onze communicatiecampagne rond belangrijke kwaliteitsnormen winnen we in november de allereerste NIAZ-Jaarprijs.
- Op 1 maart **2018** blaast onze Materniteit blaast 80 kaarsjes uit. Verhalen en foto's over vroeger en nu, mèt ook de eerstgeborene, worden gebundeld in een boekje en een verjaardagswebsite. Voor een warm welkom aan vele volgende generaties! Na bijna 20 jaar lang op eigen houtje (en als een van de eersten in het ziekenhuislandschap!) een elektronisch patiëntendossier op maat te hebben uitgebouwd, beslissen we om over te stappen naar het geïntegreerde patiëntendossier van KWS dat onder meer ook in onze netwerkziekenhuizen UZ Leuven, AZ Diest en Heilig Hart Leuven wordt gebruikt. Op 1 oktober 2018 lanceren we dit vierjarig project, onder de naam RISE: Regionaal Iedereen Samen Eén Dossier. Op 16 juni **2019** gaat de eerste module, om alle patiëntenbewegingen in het ziekenhuis te registreren, live. Onze dienst Patiëntenbegeleiding viert haar 10e verjaardag, met onder meer een nieuwe uitdaging: mee de patiëntenparticipatie in de zorg vorm geven. Eerste stap is een structurele samenwerking met patiëntenverenigingen.

2.1 Begrippen

Leidraad voor onze omgang met patiënten en met collega's is onze missie, samengevat in de kernwaarden **vriendelijkheid, inlevendheid** en **professionaliteit**. In elk contact laat je een indruk na die voor de patiënt, bezoeker of collega bewust of onbewust de waarden van het ziekenhuis weergeeft. Ook woordkeuzes, lichaamstaal of bijvoorbeeld géén contact leggen met een patiënt of bezoeker die duidelijk zijn weg zoekt, zijn "contacten" die een indruk wekken en een indruk nalaten ...

Deze basishouding is een goede vuistregel: behandel elke patiënt/collega zoals je zelf als patiënt/collega behandeld wilt worden. **Respect**, spontane vriendelijkheid en een professionele houding zijn elementair. Inleving in de situatie van de patiënt betekent ook: oog hebben voor de mens als individu en als zieke.

Privacy is een sleutelbegrip. In een ziekenhuiscontext is privacy zo nauw verbonden met **beroepsgeheim** dat we beide begrippen in één adem noemen. Heel wat ziekenhuismedewerkers komen rechtstreeks of onrechtstreeks in contact met patiënten. Respect voor de persoonlijke levenssfeer, voor de menselijke waardigheid en voor de autonomie van elke patiënt, "zonder enig onderscheid op basis van sociale klasse, seksuele geaardheid of filosofische overtuiging" werden zelfs uitdrukkelijk opgenomen in de wet op de patiëntenrechten (www.patientrights.be).

Hieronder vind je enkele aandachtspunten en tips. De cartoons komen uit onze handleiding 'Respectvolle omgang met patiënten, bezoekers en medewerkers', een boekje met de basisregels die wij vooropstellen en praktische tips. Het maakt deel uit van een groepscursus voor personeelsleden en artsen rond dit thema, die van 2008 tot 2013 liep, en je vindt het nog op intranet ([Personeelszaken > In dienst > Medewerkerwijzer](#)). In april 2013 gingen we met een opvolger van start: 'Schakel Positief'.

2.2 VIP in de zorg

Omgangsvormen & privacy

Even fundamenteel zijn **discretie** en respect voor de privacy van de patiënten. In de omgang met patiënten streven we de grootst mogelijke discretie na. Je onthoudt je van elke nieuwsgierigheid naar niet-relevante gegevens van de patiënt. Je geeft zelf ook enkel die informatie waartoe je bevoegd bent om ze geven, altijd met inachtneming van het beroepsgeheim. Bij een eerste contact met de patiënt stel je jezelf altijd voor en je hanteert correcte aanspreekvormen. Je bewaakt mee de rust op de afdeling en in het ziekenhuis.

Wat wekt irritaties bij de patiënt?

- Lange wachttijden, afspraken niet nakomen.
Voorbeeld: "We komen zo", zegt een zorgverlener, maar het duurt uiteindelijk een uur voor de patiënt iemand te zien krijgt.
- Privacyregels niet in acht nemen.
Voorbeelden: de gordijnen niet sluiten, luid over patiënten praten, in de persoonlijke voorwerpen rommelen.
- Betutteling.
Voorbeelden: denigrerende aanspreekvormen gebruiken ("bompa", "madammeke"), patiënt niet ernstig nemen.
- Weinig respect tonen.
Voorbeelden: handelen zonder je bij de patiënt voor te stellen, niet vriendelijk zijn, geen interesse tonen voor de gevoelens of ziektebeleving van de patiënt, "wegvluchten" als een familielid je wilt aanspreken, telefoon laten rinkelen, geen oog/oor hebben voor de rust van de patiënt (luid praten met collega's, lawaai 's nachts met bedpannen of brancard...), stereotiepen gebruiken (alle patiënten over dezelfde kam scheren), onrespectvol omgaan met de kwetsbaarheid (naaktheid), persoonlijke of emotionele uitspraken over collega's doen.



Enkele tips

- Respecteer en bewaak de privacy van de patiënt: klop steeds op de deur én wacht op een antwoord. Sluit gordijnen en deuren bij elke handeling of verzorging. Beschouw de kamer of de ruimte rond het bed als het privéterrein van de patiënt: herschik geen persoonlijke zaken zonder zijn toestemming, rommel niet in nachtkastje of klerkast.
- Stel je altijd met naam en functie voor bij het eerste contact. Spreek algemeen Nederlands, en onderneem actief en welgemeend pogingen om anderstalige patiënten te helpen in de communicatie. Geef op een eenvoudig begrijpbare manier uitleg bij je handelingen.
- Wees duidelijk als je iemand even moet laten wachten, en kom je afspraken steeds na. Beloof niets dat je niet kunt waarmaken.
- Wees je bewust van de impact van uitspraken, onderzoeken, witte jassen ...
- Stimuleer de zelfredzaamheid van de patiënt: zet alles wat de patiënt nodig kan hebben binnen handbereik (bel, nachtkastje, telefoon, zakdoek ...).
- Ga oprecht geïnteresseerd een gesprek aan, gesprekken over jezelf bewaar je het best voor tijdens de pauzemomenten.
- Beschouw familieleden en mantelzorgers als partners in zorg.
- Bewaak steeds een positieve ondertoon in elke communicatie met een patiënt, bezoeker of andere informatievragers. Blijf altijd professioneel en consequent in gedrag en handelen over een afdeling heen.
- Bespreek irritaties met je collega's en laat ze evolueren van ergernis naar leermoment.

Omggaan met gegevens van patiënten

Een "geheim" kun je omschrijven als informatie die verborgen moet gehouden worden voor anderen of die een bepaalde persoon wil afschermen van derden. **Beroepsgeheim** gaat over specifieke persoonsgebonden informatie (medisch, paramedisch, privé) die een hulpverlener nodig heeft en/of gebruikt in de uitoefening van zijn specifieke taken. Naast de ziekenhuiseigen deontologische beroepscode, is het beroepsgeheim ook door een duidelijke wettelijke context onderbouwd:

- Wet op de verwerking van de persoonsgegevens (zgn. privacywet)
- Strafwetboek: art 458 (beroepsgeheim)
- Discretieplicht: wet op de arbeidsovereenkomst
- Schending van het beroepsgeheim kan aanleiding geven tot een interne sanctie door het ziekenhuis, maar ook tot strafrechtelijke vervolging.



Enkele tips

- Wees je er altijd van bewust dat elke informatieoverdracht gedragen wordt door beroepsgeheim.
- Elke patiënt staat centraal in de informatieoverdracht die betrekking heeft op deze specifieke patiënt, de patiënt is dus steeds de eerste partner die je consulteert bij vragen of extra informatienood.
- Bij het consulteren van informatie beperk je je enkel tot die informatie die belangrijk is in de verdere uitvoering van je specifieke dagtaak.
- Informeer steeds naar de identiteit of verwantschap van een informatievragers, durf aangeven dat je geen bevoegdheid hebt om bepaalde informatie door te geven, verwijst naar een andere bevoegde en spreek deze hierover aan.
- Ga er niet vanuit dat informatie die je zelf als "vertrouwelijk" doorgeeft aan anderen, ook altijd confidentieel behandeld wordt...
- Bespreek 'probleemsituaties' en deel ze met collega's.

2.3 VIP in onze dienstverlening aan elkaar als collega's

Een goede werksfeer verhoogt het welbevinden en de motivatie van medewerkers, en uiteindelijk ook de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. Wie zich goed in zijn vel voelt op het werk, is bereid of in staat om net dat ietsje meer te leveren. De patiënt of bezoeker voelt dit ook, rechtstreeks of onrechtstreeks.

We vinden het daarom minstens even belangrijk dat iedereen die actief is in ons ziekenhuis zich ook vriendelijk, inlevend en professioneel opstelt tegenover elkaar. Enkele basisregels en tips.

- Groet iedereen die je ontmoet. Kijk niet neer op de functie of taken van anderen. Denk niet in hokjes.
- Stel het gezamenlijk belang boven je eigen belang. Lever een actieve bijdrage aan de groepsfeer. Reageer positief op zaken die niet helemaal verlopen zoals het hoort, door mee naar een oplossing te zoeken. Werk samen op basis van vertrouwen.
- Respecteer de regels en procedures. Kom gedane beloften en gemaakte afspraken na. Beloof niets dat je niet kunt waarmaken.
- Neem de verantwoordelijkheid voor de gevolgen van je eigen handelen, ook bij fouten, en geef anderen niet de schuld.
- Deel informatie, kennis, technieken en ervaringen met anderen.
- Durf je eigen functioneren en houding steeds in vraag te stellen. Denk na over waarin je goed en minder goed bent. Sta open voor opmerkingen van anderen over je eigen functioneren, en ga in op voorstellen van anderen om je te helpen je minder sterke punten te verbeteren.
- Wees altijd eerlijk, correct en tactvol, ook in wat je over anderen vertelt. Neem niet deel aan roddel of pestgedrag. Probeer conflicten en spanningen snel op te lossen, blijf niet rondlopen met irritaties maar praat ze uit. Breng individuele problemen of conflicten niet op tafel in aanwezigheid van andere medewerkers. Wanneer je er samen niet uit geraakt, schakel dan een leidinggevende in.



3.1 Bereikbaarheid & parkeergelegenheid

Campus Mariëndal – Kliniekstraat 45 – 3300 Tienen

- **Met de bus:** De dichtstbijzijnde stopplaatsen van De Lijn zijn op de ring (Albertvest) en in de Gilainstraat aan het Atheneum. Beide haltes liggen op enkele minuten wandelen van het ziekenhuis.
✓ Voor dienstregeling bussen en routeplanner raadpleeg www.delijn.be
- **Met de trein:** het NMBS-station bevindt zich in de 4^e Lansierslaan, op 10 minuten wandelen van het ziekenhuis. Je volgt dan deze weg: 4^e Lansierslaan – Leuvensestraat – Oude Leuvensestraat, waar je via de ingang van de bezoekersparking het ziekenhuis bereikt.
✓ Voor dienstregeling treinen raadpleeg www.nmbs.be
- **Met de fiets:** Je vindt een beveiligde fietsenstalling nabij de inrit aan de Kliniekstraat. Wil je daar gebruik van maken, vraag de dienst HR dan om je identificatiebadge hiervoor te activeren.
- **Met de wagen:** je bereikt Campus Mariëndal vanuit Leuven via de Leuvensesteenweg of via de snelweg E40 en de ring rond Tienen (aan verkeerslichten t.h.v. supermarkt Carrefour het centrum inslaan, en na ± 50 m naar rechts = Kliniekstraat inrijden). Je kunt gebruik maken van de personeelsparkings achter het ziekenhuis, bereikbaar via de Leuvensestraat. De personeelsparkings zijn enkel toegankelijk met een personeelsbadge. Collega's met vroegdiensten kunnen ook parkeren op de bezoekersparking aan de Gilainstraat. Je badge dient hiervoor geactiveerd te worden.

Campus St.-Jan – Houtemstraat 115 – 3300 Tienen

- **Met de bus:** De dichtstbijzijnde stopplaats bevindt zich ter hoogte van de rotonde aan de Oplintersesteenweg, op enkele honderden meters van de campusingang.
- **Met de trein:** Campus St.-Jan ligt net buiten de ring. Je neemt aan het treinstation het best een lijnbus.
- **Met de fiets:** De fietsenstalling bevindt zich aan de ingang van de Campus.
- **Met de wagen:** Campus St.-Jan is gemakkelijk te bereiken met de wagen, vanaf de ring rond Tienen (Albertvest), en beschikt over een parking.

Medisch Centrum Aarschot – Langdorpsesteenweg 129 – 3200 Aarschot

- **Met de bus:** er is geen stopplaats van De Lijn in de onmiddellijke omgeving van de campus.
- **Met de trein:** Het medisch centrum ligt op een half uur wandelen van het station. Er stopt enkel een belbus om het uur (vooraf te reserveren bij de Belbuscentrale De Lijn Vlaams-Brabant, (t) 016 31 37 00).
- **Met de fiets:** De fietsenstalling bevindt zich aan de ingang van het medisch centrum.
- **Met de wagen:** Medisch Centrum Aarschot is vlot te bereiken met de wagen, en beschikt over een parking.

Vanuit Brussel/Leuven

Neem de E314 richting Luik, afrit Aarschot. Na de afrit draai je links richting Aarschot. Je passeert 3 verkeerslichten tot aan een rotonde, waar je rechts draait. Blijf rechtdoor rijden, voorbij 2 verkeerslichten en een brug over. Ongeveer 300 m na de brug draai je een de verkeerslichten links richting Langdorp. Medisch Centrum Aarschot bevindt zich na ongeveer 300 m op de rechterkant, net voorbij de eerste lichte bocht.

Vanuit Diest

Neem de E314 richting Leuven, afrit Aarschot. Na de afrit draai je links richting Aarschot. Je passeert 3 verkeerslichten tot aan een rotonde, waar je rechts draait. Blijf rechtdoor rijden, voorbij 2 verkeerslichten en een brug over. Ongeveer 300 m na de brug draai je een de verkeerslichten links richting Langdorp. Medisch Centrum Aarschot bevindt zich na ongeveer 300 m op de rechterkant, net voorbij de eerste lichte bocht.

3.2 Dienst HR

Iedereen die in ons ziekenhuis actief is, moet een aantal administratieve formaliteiten in orde brengen via de dienst HR. We denken hier aan registratie van je persoonsgegevens, contract, badge of sleutels voor toegang tot bepaalde lokalen ... Daarnaast coördineert deze dienst de personeelsadministratie, het vormingsbeleid en de rekrutering en selectie van nieuwe medewerkers. Het kantoor van de dienst HR bevindt zich op de gelijkvloerse verdieping van het hoofdgebouw van Campus Mariëndal. Voor een gesprek op Campus St.-Jan en Medisch Centrum Aarschot kun je op vaste dagen terecht bij een medewerker van de dienst (zie [intranet: Personeelszaken > Bereikbaarheid dienst HR](#)) of maak je telefonisch een afspraak via (t) 92 52.

De eerste bron van informatie over personeelszaken voor personeelsleden is de [rubriek Personeelszaken](#) op het intranet. De 'arbeidsvoorwaarden', zeg maar de rechten en plichten als werknemer zoals die in het arbeidsreglement zijn opgenomen, en nog veel meer staat er bevattelijk en overzichtelijk uitgelegd: verloning en vakantie, ziekte en andere afwezigheden, tijdskrediet, de functie- en competentiekaarten, vorming ... Deze informatie is ook toegankelijk voor stagiairs.

- **Openingsuren:** zie intranet op de startpagina van de rubriek Personeelszaken

3.3 Maaltijden

Op Campus Mariëndal en Campus St.-Jan kun je in de cafetaria's terecht voor koude en warme maaltijden, broodjes en snacks. Medewerkers, artsen-assistenten en stagiairs betalen er de personeelsprijzen als ze hun identificatiebadge voorleggen. Voor artsen-stagiairs geldt een andere regeling. Soep en koffie zijn gratis voor personeel. Je mag er uiteraard ook je eigen lunchpakket meebrengen. Onze cafetaria's zijn zowel voor medewerkers als voor patiënten en bezoekers toegankelijk. Je moet alle maaltijden in de cafetaria nuttigen - niet op je afdeling dus. Dit zijn de openingsuren:

- Campus Mariëndal (niveau -1): op werkdagen van 08.00 tot 19.00 uur, in het weekend van 11.30 tot 17.30 uur
Tot een half uur voor sluitingstijd kun je warme maaltijden verkrijgen.
- Campus St.-Jan: elke werkdag van 11.30 tot 13.00 uur. Buiten deze openingsuren en op weekend- en feestdagen is de cafetaria deels toegankelijk als zitruimte.

Medisch Centrum Aarschot heeft een eetzaal voor medewerkers, waar ook gratis koffie en soep aangeboden wordt.

3.4 Vertrouwenspersoon

Wij gaan ervan uit dat al onze medewerkers zich op het werk correct gedragen, met respect voor de persoon, de eigenheid en de integriteit van andere medewerkers, patiënten, bezoekers en anderen die tijdelijk actief zijn in ons ziekenhuis. Het ziekenhuis als werkgever (en stage-aanbieder) vindt elke vorm van (verbaal) geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk onaanvaardbaar. Wanneer dergelijke feiten zich toch voordoen, moeten ze behandeld worden door mensen met specifieke bekwaamheden. Daarom moet elke onderneming een preventieadviseur aanstellen. Die wordt bijgestaan door een of meerdere opgeleide vertrouwenspersonen. In ons ziekenhuis zijn dat:

- **Riet Beckers**, diabetesverpleegkundige, (t) 97 49, riet.beckers@rztienen.be
- **Ann Peeters**, psycholoog PAAZ, (t) 37 45 of ann.peeters@rztienen.be
- **Tanja Van Gompel**, verpleegkundige MC Aarschot, (t) 18 00 of tanja.vangompel@rztienen.be

Ook bij onze externe dienst voor preventie en bescherming op het werk, IDEWE, kun je terecht, met name bij hun preventieadviseur psychosociale aspecten Eveline Vanparys, via 016 38 04 38 of Eveline.vanparys@idewe.be (bij afwezigheid: Liesbeth Aerts, Liesbeth.aerts@idewe.be).

Wanneer je je slachtoffer voelt van pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag op het werk, kun je een klacht indienen. De procedure vind je op het intranet, met de zoekfunctie onder de rubriek 'Infoland'.

Bij veiligheid in een ziekenhuis denken velen misschien in de eerste plaats aan voorzieningen en hygiënemaatregelen ter voorkoming van infecties. Maar een ziekenhuis is een **publieke ruimte**. Onveilige situaties die zich in de samenleving voordoen, kunnen hier evengoed voorkomen. Het is een continue opdracht van de **preventiedienst** om bv. inbraak, diefstal of agressie te voorkomen. Daarom zijn er onder meer bewakingscamera's aan de ingangen, en een toegangscontrole tot gebouwen en lokalen, of andere veiligheidsvoorzieningen zoals versterkte deuren of persoonlijke oproepmiddelen.

Een ziekenhuis moet ook aan een resem **wettelijke verplichtingen** voldoen, denk bv. aan brandveiligheid, en over de nodige **vergunningen** en **procedures** beschikken. Voorbeelden hier zijn milieuvergunningen, procedures voor de omgang met gevaarlijke stoffen, een erkenning van de ziekenhuiskeuken door het Federaal Voedselagentschap, of schoonmaakprocedures. We beperken ons hier tot algemene **aandachtspunten**, en tonen je de weg naar belangrijke **informatie**.

Procedures, kwaliteitsmetingen en andere instrumenten moeten onze zorg zo veilig mogelijk maken. Maar zorg is mensenwerk, en fouten maken is menselijk. Om te kunnen leren uit onbedoelde voorvallen die de veiligheid van de patiënt in gevaar brachten of hadden kunnen brengen, is het nodig dat medewerkers deze **(bijna-)incidenten systematisch melden**. Daarvoor hebben we een elektronisch meldsysteem, dat snel toegankelijk is vanop het intranet, het LEV, Leer- en Verbetersysteem.

4.1 Algemeen

BADGES – Bij je start als medewerker, stagiair of vrijwilliger krijg je een badge met je persoonsgegevens. Je draagt die tijdens de uitoefening van je activiteiten in het ziekenhuis om jezelf te identificeren. De badge wordt ook gebruikt om je toegang tot parking of bepaalde lokalen te geven (bv. kleedkamer als je beroepskledij draagt). Bewaak lokalen waar je toegang toe hebt als een goede huisvader: sluit ramen en deuren als je het onbemand achterlaat.

CAMERABEWAKING – Voor ieders veiligheid staan onze drie campussen onder camerabewaking. Het betreft vooral de parkings, algemene toegangen, en specifieke risicolokalen zoals bv. afvalverzamelplaatsen. De aanwezigheid van een camera wordt telkens met een pictogram aangeduid. Een huishoudelijk reglement bepaalt het strikte gebruik van de beelden: enkel de preventieadviseur heeft de bevoegdheid de beelden "live" te bekijken, bovendien enkel wanneer hij moet kunnen ingrijpen bij misdrijven, schade of ordeverstoring. Wanneer het intern noodplan wordt afgekondigd, kan ook het crisiscommando relevante beelden (bv. toegang Spoed) live bekijken.

✓ *Het huishoudelijk reglement, en de zones die de camera's bewaken, vind je op het intranet.*

PROCEDURES – *Wat te doen bij brandalarm? Wat te doen bij een arbeidsongeval? Wat te doen bij diefstal?* Er zijn verschillende situaties waar je maar beter op voorbereid bent, en dus op voorhand goed weet wat te doen. De algemene procedures die verband houden met preventie, veiligheid en welzijn op het werk, vind je op het intranet onder de rubriek 'Infoland'. Raadpleeg ze regelmatig. Een nieuwe procedure, of een wijziging van een bestaande, wordt in de nieuwsrubriek op de startpagina van Infoland aangekondigd.

✓ *Veiligheidsprocedures raadpleegbaar via het intranet onder de rubriek 'Infoland'*

✓ *Bij vragen of opmerkingen neem je contact op met de preventiedienst, (t) 9391.*

AFVALBELEID – Zoals bij de gezinnen en bedrijven, maakt ook het afvalbeheer in een ziekenhuis hoe langer hoe meer deel uit van een ruimer milieubeheer en versterking van het milieubewustzijn. Er is dan ook een specifiek afvalbeleid, vertaald in een aantal concrete afvalprocedures. Selectief inzamelen is ook hier de boodschap. Een specifieke soort afval, eigen aan een ziekenhuis, is het medisch afval. Dat zijn onder meer de afvalstoffen die een bijzonder risico inhouden (bv. risico op virale besmetting of op verwonding, zoals bloed of naalden) of om ethische redenen een aparte behandeling vereisen. Alle medewerkers die te maken krijgen met specifieke soorten afval – denk bv. ook aan minieme hoeveelheden radioactief afval op de dienst nucleaire geneeskunde – worden hierover grondig geïnformeerd.

✓ *Afvalprocedures raadpleegbaar via het intranet onder de rubriek 'Infoland'*

✓ *Bij vragen of opmerkingen neem je contact op met de preventieadviseur, (t) 9391.*

MELD DEFECTEN ONMIDDELIJK – Het lijkt vergezocht, maar zelfs een kapotte lamp of een gebroken vloertegel kunnen de veiligheid van patiënten, bezoekers en medewerkers in het gedrang brengen. Daarom vragen we iedereen om defecten en technische mankementen spontaan en systematisch te melden via het onlinesysteem van onze dienst Infrastructuur, **Ultimo**. Dat is bereikbaar via intranet, onder de knoppen Meldingen en E-toepassingen in de linkermenubalk. Voor dringende gevallen zijn onze technici 24/24u paraat. Zij zijn elke werkdag bereikbaar van 08.00 tot 16.30 uur via het telefoonnummer 9353, en na 17.00 uur via het onthaal. De periodes waarin de campussen en dus ook de onthaalbalies gesloten zijn voor bezoekers, neem je contact op met de nachtwaker via het nummer 9247. Hij bepaalt dan of de technische wacht moet worden opgeroepen.

NACHTWAKER – Buiten de bezoeken zijn de onthaalbalies gesloten en is de nachtwaker de sleutelfiguur om verdachte zaken, incidenten of dringende defecten te melden, via (t) 9247. Medisch Centrum Aarschot heeft geen hospitalisatieafdelingen of algemene spoedafdeling, er is 's nachts geen activiteit en dus ook geen nachtwaker.

INTERN NOODPLAN – Het intern noodplan is een geheel van procedures, mensen en ondersteunende materiële middelen om bij een ernstige gebeurtenis in of rond het ziekenhuis, bv. een explosie, brand of uitval van vitale medische gassen, de schade naar mens en omgeving zoveel mogelijk te beperken. Het plan geeft het organisatorisch en functioneel verloop weer van de acties die genomen moeten worden. De coördinatie is in handen van de "commandocel", die dan opereert vanuit het kantoor van de staf verpleging: een urgentie-arts of zijn vervanger (inslapende arts intensieve zorgen), de algemeen directeur, de hoofdgeneesheer en het diensthoofd Spoedgevallen. Wat de medische opvang betreft, wordt hetzelfde protocol gevolgd als voor het extern rampenplan.

- ✓ *Het intern noodplan per campus staat op intranet onder de rubriek Infoland en moet door elke medewerker van het ziekenhuis gekend zijn.*

EXTERN MEDISCH RAMPENPLAN – Het extern plan geeft het organisatorisch en functioneel verloop weer van de nodige acties indien er zich een ramp voordoet binnen een redelijke afstand van het ziekenhuis, waarbij het ziekenhuis instaat voor de opvang van de slachtoffers en aanwezig is bij de operaties op het rampterrein zelf. Het MRP, zoals het afgekort in de wandelgangen heet, wordt afgekondigd bij een gebeurtenis met minstens 5 zwaargewonden of 20 lichtgewonden. Het ziekenhuis heeft eerder al rampoefeningen met bedrijven uit de buurt opgezet, en zal dat uiteraard blijven doen om het rampenplan waar nodig bij te sturen.

- ✓ *Het EMRP staat op intranet, en moet door elke medewerker van het ziekenhuis gekend zijn.*

4.2 Hygiëne

Het spreekt vanzelf dat een goede hygiëne cruciaal is in een ziekenhuisomgeving. Voor medewerkers die rechtstreeks in contact komen met patiënten, gelden uiteraard specifieke hygiëneregels en procedures, die je terugvindt op intranet. Toch hebben patiënten en medewerkers er ook zelf baat bij dat iedereen de basisprincipes van persoonlijke hygiëne in acht neemt. We vermelden enkele richtlijnen, die voor de personeelsleden specifiek terug te vinden zijn in het arbeidsreglement:

- Draag geen zichtbare piercings of tattoos.
- Wees discreet met het gebruik van parfum.
- Juwelen aan handen en polsen (ook horloges), kunstnagels en nagellak zijn niet toegestaan voor verzorgend en paramedisch personeel.
- Draag aangepaste schoenen (geluidloos en van goed te reinigen materiaal).
- Gebruik best wegwerpzakdoeken.
- Eten die je in de daartoe voorziene ruimten.
- Maak jezelf vertrouwd met goede handhygiëne (procedure op het intranet).
- Draag geen bijkomende kledij over je werkkledij.
- Roken is op alle campussen verboden, ook aan de in- en uitgangen.

Ziekenhuishygiënist: (t) 9631

4.3 Preventie

INTERNE PREVENTIEDIENST – Elke onderneming moet volgens de wet een 'Interne Dienst Preventie en Bescherming op het Werk' hebben van zodra het één of meer werknemers heeft. Een preventieadviseur moet de nodige kennis en bekwaamheid hebben om alle 'arbeidsrisico's' in de organisatie te bewaken. Hij moet de werkgever, directie en werknemers bijstaan in de uitwerking, uitvoering en evaluatie van het zogenaamde **dynamisch risicobeheersingssysteem** dat de bescherming en het welzijn van werknemers bij de uitoefening van hun job moet garanderen, o.a. over: de arbeidsveiligheid, de bescherming van de gezondheid van de werknemer op het werk, de psychosociale belasting veroorzaakt door het werk, de ergonomie, de arbeidshygiëne, de verfraaiing van de arbeidsplaatsen, de bescherming van de werknemers tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk. De preventieadviseur heeft heel wat wettelijke opdrachten. Hij evalueert de verschillende risico's, en identificeert gevaren. Dat gaat van de analyse van de oorzaken van arbeidsongevallen en beroepsziekten, tot onderzoek van fabricageprocedures en werkmethodes om preventieve maatregelen uit te werken. Hij geeft advies en doet voorstellen voor de opstelling, uitvoering en bijsturing van het globaal preventieplan en het jaarlijks actieplan.

✓ *Preventieadviseur: (t) 9391 en 9268*

WEES ALERT, EN INFORMEER DE JUISTE PERSONEN – Veiligheid is een zaak van iedereen, en voorkomen is beter dan genezen. Merk je zelf iets verdachts of abnormaals op, meld dit dan zeker aan de preventiedienst. Bij echt dringende gevallen, zoals zware fysieke agressie of brand, bel je het juiste noodnummer. Neem zelf nooit initiatieven die je eigen veiligheid in gevaar kunnen brengen!

MELD ELK INCIDENT, ALLEEN ZO KUNNEN WE ERUIT LEREN EN VERBETEREN – Het is van belang dat je incidenten of (bijna-)ongevallen meldt, zodat we gericht tewerk kunnen gaan om ze te voorkomen. We bedoelen hiermee: onbedoelde gebeurtenissen die tot schade aan patiënt/medewerker geleid hebben (of hadden kunnen leiden). Om de melding eenvoudig en snel te laten verlopen, is er een elektronisch meldsysteem op het intranet. Je vindt het op de startpagina in de linkermenubalk, onder de knop "Meldingen". Alle medewerkers hebben hier toegang toe en kunnen er gebruik van maken. Het is opgesplitst in patiëntenincidenten, LEV (Leer- en Verbetersysteem) die door de kwaliteitsdienst opgevolgd worden) en personeelsincidenten (die door de preventiedienst opgevolgd worden).



4.4 Arbeidsongevallen

Een ongeval van een werknemer tijdens het werk of tijdens het (normale) woon-werktraject geldt als arbeidsongeval. Stagiairs vallen onder de verzekeringspolis van hun school, maar moeten wel dezelfde formaliteiten vervullen om aanspraak te maken op een vergoeding van eventuele medische kosten.

Laat steeds de eerste zorgen toedienen op onze dienst Spoedgevallen, tenzij het niet anders kan (bv. een ongeval onderweg). Vermeld dat het om een arbeidsongeval gaat. Dan krijg je het document voor de verzekering, dat de behandelende arts en jijzelf zo gedetailleerd mogelijk moeten invullen. Verwittig ook zo snel mogelijk je diensthoofd (of stageverantwoordelijke) en de dienst HR. Bezorg nadien de ingevulde verzekeringsformulieren aan de dienst HR, samen met een klevende van je ziekenfonds en een eventueel afwezigheidsattest van de arts. De verzekeringsmaatschappij moet binnen de acht dagen na het arbeidsongeval ingelicht worden, wil je aanspraak kunnen maken op een vergoeding van eventuele medische kosten. De dienst HR neemt die formaliteiten op zich. Het is dus belangrijk dat je hen zo snel mogelijk verwittigt.

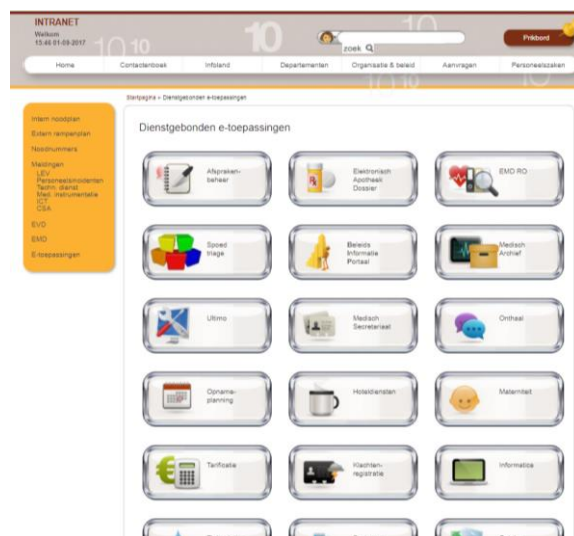
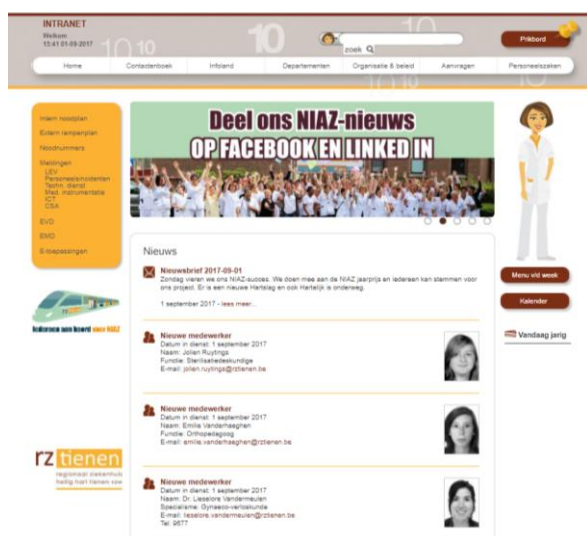
✓ *Lees de procedure 'arbeidsongeval' na op het intranet onder de rubriek 'Infoland'*

Het hoeft geen betoog dat communicatie een wezenlijk onderdeel is van een goede dienstverlening. Een goede communicatie naar de patiënt is veelal het resultaat van een goede communicatie tussen de verschillende diensten en afdelingen van het ziekenhuis. Werkoverleg en taakafspraken maken gebeurt veelal op afdelingsniveau, en er zijn de vele structurele overlegmomenten waarvan we in het eerste hoofdstuk al een beknopt overzicht gaven.

Het jaarlijkse **communicatieplan**, opgesteld door de dienst Communicatie, is terug te vinden op het intranet onder Startpagina > Departementen > HR & Administratie > Communicatie.

Hier sommen we kort enkele ziekenhuisbrede communicatiekanalen op.

- Het **intranet** is een belangrijk informatiekanaal voor alle ziekenhuismedewerkers. Assistenten en stagiairs hebben hier ook (gedeeltelijke) toegang toe. Alle geldende procedures, werkinstructies en andere kwaliteitsdocumenten zijn er met een eenvoudige zoekfunctie terug te vinden onder de rubriek **Infoland**, en het intranet vormt ook de toegang tot ziekenhuisbrede informatietoepassingen (patiëntenadministratie, verpleegkundig en medisch patiëntendossier, incidentenmeldingen, ... *printscreen rechts*). Communicaties van de directie, zoals bv. dienstmededelingen, worden aangekondigd via de startpagina, die als "nieuwpagina" opgevat is (*printscreen links*). De banner bovenaan zet activiteiten en nieuws in de kijker. Verder bevat het intranet een contactenboek met al onze medewerkers, en uitgebreide informatie over arbeidsreglementering en personeelszaken.



- Richtlijnen en andere informatie waarvan alle medewerkers op de hoogte moeten zijn, worden onder de vorm van **dienstmededelingen** verspreid. Voorbeelden zijn: beleidsbeslissingen, nieuwe projecten, werkzaamheden, een reorganisatie van een dienst Een minder formeel kanaal is de **niewsbrief**, die gemiddeld om de drie weken verschijnt.
- Onze wereldwijde stek **www.rztienen.be** is in de eerste plaats bedoeld voor communicatie aan (potentiële) patiënten, bezoekers en zorgprofessionals. Er is een nieuwe website in voorbereiding, die begin 2018 online gaat.
- Het **personeelsblad Hartelijk** wordt voor en door medewerkers van het ziekenhuis geschreven. Elke medewerker ontvangt een exemplaar op naam, anderen kunnen het lezen op het intranet. Ideeën en suggesties zijn altijd welkom, op het adres Hartelijk@rztienen.be of via een briefje met de binnenpost aan de dienst Communicatie.
- Ons **tijdschrift Hartslog** richt zich tot de huisartsen en andere eerstelijnszorgverstrekkers (bv. kinesisten, thuisverpleging) uit de regio Tienen en Aarschot. Het is ook raadpleegbaar op het intranet en de website. De Franstalige tegenhanger *Pulsations* bezorgen we aan gezondheidswerkers aan en over de taalgrens - Wallonië ligt immers op een steenworp



en het ziekenhuis krijgt een flink aantal Waalse patiënten over de vloer. Het accent ligt vooral op nieuws en informatie uit de medische diensten.

- Ook voor een ziekenhuis zijn de **media** een belangrijke communicatiepartner. We denken dan in de eerste plaats aan verspreiding van **informatie**, maar de rol van de pers in **imagovorming** is ook niet te onderschatten. Daarom vindt de directie het belangrijk om de media regelmatig te informeren over wat reilt en zeilt in ons ziekenhuis.

De **dienst Communicatie** neemt alle contacten met pers en andere media voor haar rekening. Krijg je zelf rechtstreeks een vraag van de pers of media, ga hier dan niet zelf op in maar neem altijd eerst contact op met de dienst Communicatie: communicatiedienst@rztienen.be of (t) 98 64.

Omdat we in de eerste plaats de inwoners uit onze eigen regio willen bereiken, richten we ons vooral op de regionale pers. Persberichten verschijnen meestal ook als nieuws op onze website en onze facebookpagina.

✓ *Lees de procedure 'Pers' na op het intranet onder de rubriek 'Infoland'*

- De dienst communicatie heeft tot slot ook een belangrijke taak in de **crisiscommunicatie**.
 - ✓ *Lees de procedure 'Beheren van imagoschade van het ziekenhuis bij ernstige incidenten' op Infoland*
 - ✓ *Het crisiscommunicatieplan is raadpleegbaar op intranet, onder de rubriek Infoland*