



PSYCHIATRIE

Opname op de verpleegafdeling PAAZ



INHOUD

Wat is de PAAZ?	3
Het multidisciplinaire team	4
Wat kan je van de opname verwachten?	8
Praktische informatie	13
Wat verwachten we van jou? Het huishoudelijk reglement	18
Je mening telt	24

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

Deze brochure geeft je uitleg over het verloop van een opname en de werking van onze afdeling. In deze brochure vind je wat je van ons kan verwachten maar als team vinden wij het ook belangrijk te ontdekken wat je van ons verwacht om jouw verblijf op de afdeling zo aangenaam mogelijk te maken.

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

WAT IS DE PAAZ?

PAAZ staat voor Psychiatrische Afdeling in een Algemeen Ziekenhuis.

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 éénpersoonskamers, tweepersoonskamers en één driepersoonskamer. Daarnaast is er een gemeenschappelijke eet- en

leefzaal, een rookruimte en lokalen voor ergo- en relaxatietherapie.

Onze PAAZ is een open afdeling, maar we maken samen een individuele afspraak over wanneer je de afdeling mag verlaten, in functie van jouw gezondheidstoestand. Dit kan dus voor iedereen anders zijn en betekenen dat je de afdeling niet onmiddellijk (alleen) kan verlaten.

Tijdens je opname krijg je twee individuele begeleiders (IB's) uit het zorgteam toegewezen. Deze stellen samen met jou je behandelplan en doelstellingen op, volgen je van nabij, houden regelmatig gesprekken en volgen jouw evolutie op. De IB's zullen je voornaamste aanspreekpunt zijn op de afdeling tijdens je opname.



HET MULTIDISCIPLINAIRE TEAM

Tijdens je verblijf zal je in contact komen met verschillende personen van het multidisciplinair team dat je zal begeleiden. We lichten graag de verschillende

zorgverstrekkers en andere medewerkers toe.

Artsen - psychiaters

Op de afdeling werken drie psychiaters en een arts-assistent. Zij zijn verantwoordelijk voor de diagnosestelling en de behandeling. Zij kunnen binnen het ziekenhuis ook beroep doen op artsen met andere specialisaties. Aarzel niet om tijdens de gesprekken met jouw arts vragen te stellen over jouw gezondheidstoestand, jouw behandeling, jouw medicatie of de onderzoeken die je zult ondergaan.

Eenmaal per week zal je behandelend psychiater langskomen, daarnaast komt de arts assistent ook één keer bij je langs. Op deze manier kunnen zij je toestand evalueren. Indien er in tussentijd belangrijke dringende dingen zijn kan je dit via je IB doorgeven.

Afdelingshoofd

Het afdelingshoofd stuurt het team aan en is verantwoordelijk voor de dagelijkse werking van de afdeling. Samen met de artsen en de therapeutisch coördinator is het afdelingshoofd eveneens verantwoordelijk voor de inhoudelijke werking van de PAAZ.

Therapeutisch coördinator

De therapeutisch coördinator van de PAAZ is samen met het afdelingshoofd en de artsen, verantwoordelijk voor de inhoudelijke uitwerking van de zorgvisie van de afdeling en het daarop geënte groepstherapeutisch aanbod. De therapeutisch coördinator is het aanspreekpunt van de afdeling bij afwezigheid van het afdelingshoofd en stuurt mee het therapeutenteam aan.

Verpleegkundigen en therapeutisch zorgmedewerkers

De rollen en de taken van de verpleegkundigen en de therapeutische zorgmedewerkers komen voor een groot deel overeen. Ze zorgen samen, in de rol van IB, voor de continuïteit op de afdeling, ze zijn verantwoordelijk voor het afdelingsklimaat en bieden een luisterend oor, zowel voor jou als voor jouw omgeving. Enkel de verpleegkundigen mogen verpleegtechnische taken uitvoeren zoals vb. medicatie toedienen en hebben een coördinerende rol in de lichamelijke zorgen.

Sociale dienst

Bij de sociale dienst kan je terecht voor begeleiding en ondersteuning met betrekking tot familie, werk, thuiszorg, huisvesting, financiën en vrije tijd. Zij maken maximaal gebruik van jouw mogelijkheden en vaardigheden.

Het aanstellen van een medewerker van de sociale dienst gebeurt in ons multidisciplinair overleg tijdens de

ochtend of op de teamvergadering. Indien dit voor jou van toepassing is, wordt dit ook in jouw behandelplan opgenomen.

Psychologen

Onze psychologen staan in voor individuele gesprekken, koppel- en gezinsgesprekken, psychodiagnostische testing en groepsgesprekken.

Indien voor jou van toepassing kan deze begeleiding je voorgesteld worden of je kan deze ook zelf aanvragen. Het aanstellen van een psycholoog gebeurt in ons multidisciplinair overleg tijdens de ochtend of op de teamvergadering. Dit wordt dan ook in jouw behandelplan opgenomen. Tevens behoort testonderzoek (dit zijn testen om te helpen je diagnose te bepalen) tot de mogelijkheden.

Ergotherapeuten

De ergotherapeuten van de afdeling zorgen voor een waaier aan activiteiten en mogelijkheden. De meeste activiteiten gebeuren in groep.

Indien van toepassing op jouw situatie kan het zijn dat één van onze ergotherapeuten samen met jou op zoek gaat naar een daginvulling voor na de ziekenhuisopname. Hierbij is het belangrijk een zicht te krijgen op welke activiteiten je deed voor de opname of dewelke je leuk

vond in het verleden.

Logistieke medewerkers

Er zijn 2 logistieke medewerkers op de afdeling. Je kan je maaltijdkeuze zelf ingeven in de patiënt app of via de 'mynexushealth' app. Onze logistieke medewerkers helpen je hiermee wegwijs te worden of ze delen aan het begin van de weekmenu's uit zodat je zelf je maaltijdkeuze kan aanduiden op papier. Zij zorgen ervoor dat je keuze wordt ingegeven in het systeem van het ziekenhuis. Wanneer je niet op de afdeling eet (bv. oww weekend) vragen we u om het aan hen te melden zodat ze de maaltijd kunnen annuleren en er hierdoor geen voedsel weg gegooid dient te worden.

Andere diensten

RZ Tienen is een opleidingscentrum voor arts-specialisten, studenten: geneeskunde, verpleegkunde, kinesithérapie, logopedie enz.) zij behoren ook tot het multidisciplinaire team.

WAT KAN JE VAN DE OPNAME VERWACHTEN?

Opname

Een patiënt wordt doorgaans opgenomen:

- na verwijzing van de spoedgevallendienst;
- na doorverwijzing van de huisarts of ambulante therapeut/psychiater;
- na ambulante raadpleging bij een psychiater verbonden aan de instelling.

Of een opname noodzakelijk is, wordt hoe dan ook altijd beslist door de psychiater van wacht, meestal in samenspraak met jou en je omgeving.

Bij de aankomst op de afdeling word je onthaald, liefst samen met je belangrijke naaste, door een verpleegkundige of therapeutische zorgmedewerker, die je je kamer toont. Er wordt gevraagd naar de opnamereden en de belangrijkste verwachtingen die je hebt t.a.v. de opname. Deze opnamedoelstellingen vormen een belangrijke bouwsteen in je behandeling. Dit volgen we op aan de hand van een individueel behandelplan.

Je krijgt ook een rondleiding op de afdeling voor een eerste kennismaking. Uiteraard kan dit ook in de aanwezigheid van je belangrijke naasten. Deze rondleiding kan zowel door iemand van het team gebeuren als door iemand uit de patiëntengroep.

Kort na het moment van opname, indien je toestand dit toelaat, heb je een opnamegesprek met je individuele begeleider. Indien jij dit wenst, kan dit in de aanwezigheid van je belangrijke naasten.

Je ontvangt bij het begin van opname een 'opnamebundeltje' waarin volgende documenten zich bevinden:

- De behandelovereenkomst, dit is een document waarbij je engagement voor de behandeling gevraagd wordt voordat de behandeling start. Alsook wordt er toestemming gevraagd of er informatie mag gedeeld worden met eerdere behandelaars en/of familieleden. Je mag dit uiteraard specificeren;
- De medicatiefiche, aan de hand van dit document weten we welke medicatie je neemt. De arts zal dit bij de opname bespreken en dit nadien instellen in het systeem. We vragen ook om de meegebrachte thuismedicatie om veiligheidsredenen af te geven aan het zorgteam. Bij je ontslag krijg je de medicatie – indien die geen gezondheidsrisico inhoudt – terug mee naar huis;
- Het individueel behandelplan, bij wijze van voorbeeld, zodat je zicht krijgt hoe de informatie die we verzamelen over jou wordt weergegeven in het team en hoe de evaluatie van de behandeling gebeurt. Aan de hand hiervan wordt het opnamegesprek gehouden;
- De familiebrochure, hierin wordt het verloop van een opname op de PAAZ uitgelegd. We vinden het belangrijk dat deze brochure door jou aan je belangrijke naasten wordt gegeven.
- Een maaltijdformulier waarop je jouw maaltijdkeuze kan doorgeven voor de komende dagen;

- Er zit ook een informatiebrochure in over de hygiënemaatregelen. Aan de verpleegpost zijn er ook nog andere informatiebrochures beschikbaar.

De behandeling

Om te kunnen bepalen welke behandeling voor jou de beste is, hebben we voldoende informatie nodig over jou en de belangrijke personen in je omgeving. We zullen in eerste instantie proberen deze informatie te verzamelen door regelmatige gesprekken met jou te voeren. Maar ook mensen in je dagelijkse omgeving, zoals je partner, kinderen, familieleden,... zijn belangrijk in je behandeling. Samen met jou betrekken we hen best zoveel mogelijk doorheen je opname. Indien, door omstandigheden, je dit liever niet wenst kan je dit aangeven in het opnamegesprek en zullen we jouw wens hierin respecteren.

De behandeling gebeurt individueel per patiënt (zie het multidisciplinaire team) en daarnaast ook in groep met andere patiënten (bv. groepsgesprek).

Het groepstherapeutisch aanbod

De groepssessies worden opgedeeld in een verplicht algemeen basisplan en een aanvullend groepstherapeutisch aanbod dat vanuit overleg tussen patiënten en team vorm krijgt.

Tijdens de weekopening wordt het volledige aanbod van de komende week voorgesteld en opgesteld waarna het genoteerd wordt op het whiteboard in de leefzaal. Elke patiënt vult ook een persoonlijke weekplanning in met zowel de verplichte als bijkomende groepsessies.

De groepsessies worden gegeven door de therapeuten van het PAAZ-team en mogelijks aangevuld met collega's uit het verpleegkundig team. Vanuit de verschillende werkgroepen van onze afdeling komt er ook input voor de groepsessies.

Inhoudelijk bestaat het basisplan uit 6 verschillende op mekaar volgende weekthema's (bv. het zelfbeeld) die de rode draad vormen doorheen de verschillende multidisciplinaire groepsessies. De thema's zijn geïnspireerd op het GIT-PD-model. Dit weekthema wordt ook mee opgenomen in de individuele gesprekken.

Het verplicht basisplan bestaat uit de volgende, allen op het weekthema gerichte, groepsessies : de weekopening (toelichting van het weekthema), de psycho-educatie, de psycho-ervaring, de ergotherapie, de bewegingsactiviteit en de weeksluiting (bespreking van de voorbije themaweek).

Naast het verplichte gedeelte, blijft er dagelijks een aanvullend therapeutisch groepsaanbod waar patiënten mee kunnen in beslissen. Deze groepsessies bestaan uit ergotherapie (vrije ergo, spel, marktbezoek en

kookactiviteit), psychotherapie (ervaringsgerichte verslavingsgroep, ouderpraat-groep en algemene psycho-educatie) en bewegingsactiviteiten (wandeling en relaxatie).

Welke bijkomende groepssessies herstel bevorderend zijn voor deze of gene patiënt, wordt individueel en in overleg met de patiënt bekeken en therapeutisch opgevolgd.

Het deelnemen aan het basisplan is een voorwaarde om opgenomen te kunnen zijn op onze afdeling.



PRAKTISCHE INFORMATIE

Contactnummer van de afdeling

(t) 016 80 39 12



Dagindeling

- 7u30 – 8u30 opstaan, wassen, aankleden, ontbijten, medicatie afhalen
- 8u30 – 10u vrij moment
- 10u – 12u therapie
- 12u – 14u middagmaal, medicatie afhalen, uitgang (indien toestemming)
- 14u – 16u therapie
- 16u – 17u vrij moment, tijd voor gesprek
- 17u – 17u30 avondmaal, medicatie afhalen,
- 17u30 – 20u uitgang (indien toestemming)
- (18u – 20u bezoek)
- 22u – 23u avondmedicatie

Op woensdagnamiddag en in het weekend is er geen therapie, er is dan mogelijkheid tot het verlaten van de afdeling (na toestemming van de arts).

Bezoeken

- Maandag, dinsdag, donderdag & vrijdag: van 17.30 u. tot 20 u.
- Woensdag, zaterdag, zondag & feestdagen: van 14 u. tot 20 u.

We verwachten dat je mee je bezoek informeert rond de bezoeken en het respecteren hiervan. Indien je hier een uitzondering voor wenst, kan dit met het zorgteam besproken worden.

Uitgangsuren

- Maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag: na het ontbijt tot 9h, tussen 12u30 en 14 u. en vanaf 17u15 tot 20u.
- Woensdag namiddag vanaf 12:30 u. tot 20 u.
- Zaterdag, zon en feestdagen vanaf het ontbijt tot 20 u.
- Weekend: zaterdag vanaf het ontbijt tot zondag 20 u.

Het verlaten van de afdeling is enkel toegestaan nadat er (in samenspraak met de arts) individuele afspraken zijn gemaakt. Tijdens de therapiemomenten is het niet mogelijk om de afdeling te verlaten, tenzij in het kader van therapeutische doelstellingen.

Wanneer je door overmacht niet tijdig terug bent op de

afdeling, verwachten we dat je de afdeling telefonisch contacteert om onnodige ongerustheid te voorkomen

Tijdens de opname is het ook mogelijk om tijdens het weekend thuis te overnachten – van zaterdag na het ontbijt tot zondag 20u – dit is ook enkel mogelijk na toestemming van de arts.

We raden aan om wanneer je toestemming krijgt om naar buiten te gaan je jouw belangrijke naasten hiervan op de hoogte brengt. Op deze manier kunnen zij zich beter voorbereiden om jouw thuiskomst zo aangenaam mogelijk te maken.

Zaalronde van de artsen

Dr. Goktas

- Maandag 13 u. - 15.30 u.

Dr. Lejeune

- Maandag 13 u. – 15 u.

Dr. Ausloos

- Dinsdag 10 u. - 12 u.

Arts assistent

- In de loop van de week

Indien er tussentijds belangrijke zaken besproken moeten worden, kan dit aan het zorgteam worden aangegeven zodat de arts indien nodig bij u kan langskomen.

Maaltijden

- Ontbijt 8 u.
- Middagmaal 12 u.
- Avondmaal 17 u.

Medicatie afhalen

- Ochtend 8 u. -8.30 u.
- Middag 12 u. -12.30 u.
- Avond 17 u.-17.30 u.
- Vooravond 20 u.-20.30 u.
- Nacht 21u30 – 21u45 of tussen 22u – 23u

We vragen om op tijd je medicatie te komen afhalen in het medicatielokaal, op deze manier kunnen we observeren hoe je met je medicatie omgaat. Omwille van de patiëntveiligheid wordt er naar je naam en geboortedatum gevraagd.

Nachtrust

We verwachten een rustige afdeling vanaf 22u. In het kader van een goede slaaphygiëne wordt verwacht om de nachtrust aan te vatten om 23u. In het weekend (vrijdag en zaterdag) wordt een uitzondering gemaakt tot middernacht.

Je respecteert in alle geval de stilte op de afdeling en rust

van medepatiënten, ook als jij de slaap niet kan vatten. De nachtverpleegkundige komt op regelmatige tijdstippen een kijkje nemen op de kamer. Als je problemen hebt met in- of doorslapen, bespreek dit dan met je individuele begeleider, je begeleidende psycholoog en/of je behandelende arts.

Het besturen van voertuigen

Indien je met de auto wenst te rijden, bespreek dit eerst met je behandelende arts, daar je aandoening of het nemen van medicatie een invloed zou kunnen hebben op je rijgedrag. Zie de wet op rijgeschiktheid. In dat kader is het ook niet aangewezen medepatiënten te vervoeren.

Dienstverlening

Je kunt gratis gebruik maken van een draadloze internetverbinding. Je kan inloggen met de gegevens op je identificatiebandje:

- Gebruikersnaam = registratienummer
- Wachtwoord = geboortjaar

WAT VERWACHTEN WE VAN JOU? HET HUISHOUDELIJK REGLEMENT

Om het verblijf van al onze patiënten zo veilig en aangenaam mogelijk te laten verlopen, gelden er een

aantal algemene regels en verwachtingen. Ongetwijfeld heb jij ook een aantal verwachtingen t.o.v. het zorgteam die we graag met je verder tijdens het verblijf zullen opnemen. Ons zorgteam gelooft in wederzijdse verwachtingen en verantwoordelijkheden met als opzet goed voor elkaar te zorgen.

Als zorgteam verwachten wij praktisch...

- ...dat je de medewerkers op de afdeling ten alle tijden respecteert. Verbale en fysieke agressie worden niet getolereerd op de afdeling en kunnen leiden tot het beëindigen van de opname.
- ...dat je geen alcohol, drugs, niet voorgeschreven medicatie of energy drinks nuttigt tijdens je opname, ook niet tijdens het weekend of vrije uitgangsuren. Om therapeutische redenen kunnen we vragen je bagage/kamer te controleren. Ook kunnen we vragen een alcohol- of drugtest te ondergaan.
- ... dat indien er een positieve alcohol-of drugtest wordt afgelegd, je 5 dagen op de afdeling blijft. Om therapeutische redenen vragen we om je hervolverhaal te schrijven en deel te nemen aan de verslavingsgroep. Indien we hierin weinig coöperatie of motivatie voelen, kan dit leiden tot het beëindigen van de opname.
- ... dat je enkel rookt of vaped in de daarvoor voorziene ruimte op de afdeling of buiten het ziekenhuis. Het is

niet toegestaan om op de kamer te roken of te vaperen, indien dit wel gebeurd wordt dit in team besproken en kan dit leiden tot ontslag.

- ...dat je ten alle tijde je patiëntidentificatiebandje draagt tijdens de opname. Tijdens de uitgangsuren is er de mogelijkheid dit bandje uit te doen op voorwaarde dat je bij het terug binnenkomen van de afdeling een nieuw ID bandje komt afhalen aan de verpleegwacht. Dit staat in het teken van patiëntveiligheid.
- ... dat je zelf instaat voor het tijdig opstaan 's ochtends.
- ... dat je doorheen de dag gewone dagkleding draagt en 's nachts nachtkleding.
- ...dat je tijdig op de afdeling deelneemt aan de maaltijden. Uitzonderingen hierop worden enkel gemaakt omwille van therapeutische redenen. Wanneer je niet tijdig kunt deelnemen aan de maaltijdmomenten verwachten we dat je de afdelingsmedewerker/verpleegkundige hiervan tijdig op de hoogte brengt.
- ... dat je de maaltijden nuttigt in de dagzaal, indien dit door omstandigheden niet mogelijk is voor jou, kan dit met het zorgteam besproken worden. We verwachten wel dat je je maaltijd komt afhalen aan de maaltijdkar die in de leefzaal staat.

- ... dat je geen afhaalmaaltijden meer laat leveren na 20u.
- ... dat je zelf instaat voor de orde en netheid op je kamer. Indien je hulp wenst van de verpleegkundige of afdelingsmedewerkster mag je dit steeds kenbaar maken. De lakens worden wekelijks ververst op vrijdag.
- ... dat je om veiligheidsredenen geen elektrische apparaten installeert op je kamer, tenzij voorafgaand nazicht door onze technische dienst.
- ... dat je iemand van het team verwittigt wanneer je de afdeling verlaat en terug binnen gekomen bent.
- ... dat je mee instaat voor de orde en netheid in de dagzaal.
- ... dat je deelneemt aan de individuele of groepsessies zoals afgesproken in jouw individueel behandelplan.
- ... dat je je gsm op niet storende wijze gebruikt tijdens de therapieën, avond en nacht.
- ... begrip met betrekking tot ons beleid rond vrijheidsbeperkende en – berovende maatregelen. We gebruiken deze maatregelen slechts in hoogst uitzonderlijke omstandigheden nadat alle andere alternatieven zijn uitgeprobeerd en desondanks het gewenste resultaat uitblijft. We houden ons in deze

hoogst uitzonderlijke situatie strikt aan de wettelijke regels.

- ... dat je geen waardevolle spullen meebrengt naar de afdeling, op deze manier kunnen we diefstal voorkomen.
- ... dat je ieders privacy respecteert door niet op elkaars kamer te zijn of foto's, camerabeelden of geluidsopnames te maken van medepatiënten of personeel.
- ... dat je geen geld of andere spullen uitleent aan medepatiënten om conflicten of verwarring achteraf te voorkomen.
- ...dat je geen fysieke contacten met medepatiënten aangaat op de afdeling uit respect voor het zorgteam en de medepatiënten.

Ontslag en nazorg

Hoe lang je opgenomen wordt, hangt af van je gezondheidstoestand. De verblijfsduur verschilt van patiënt tot patiënt. Je ontslag wordt bepaald in samenspraak met de behandelende psychiater met een richttijd van maximaal drie weken. Liefst betrekken we ook je belangrijke naasten hierin, tenslotte spelen zij een grote rol in je verder herstel.

Bij je ontslag krijg je je medicatieschema mee naar huis. De voorschriften staan op je identiteitskaart en de ontslagbrief wordt elektronisch met je huisarts gedeeld.

We verwachten dat je op de dag van je ontslag de kamer voor 11u opruimt en vrijmaakt voor de patiënt die na je komt. Achtergebleven spullen worden maximaal één week bijgehouden.

Nazorg is de opvolging, begeleiding of behandeling die je krijgt na een opname. Omdat een PAAZ vooral bedoeld is voor een kortdurende crisisopname en behandeling, is een goede nazorg belangrijk.

Vaak volgt je huisarts je verder op wanneer je het ziekenhuis verlaat en weer naar huis gaat. Deze wordt dan ook geïnformeerd over het verloop van de opname. Indien je dit niet wenst dien je dit uitdrukkelijk te vermelden bij het begin van opname.

Soms is er intensievere nazorg nodig. Dat kan bijvoorbeeld onder de vorm van regelmatige consultaties bij een psychiater of psycholoog (van ons ziekenhuis of elders). De ambulante psychiaters krijgen een medisch verslag over de opname. De psycholoog van de afdeling kan bij ontslag de ambulante therapeut informeren over de behandeling hier op de afdeling. In andere gevallen kan een doorverwijzing naar een gespecialiseerd ziekenhuis voor langdurige behandeling noodzakelijk zijn.

Ook lotgenotencontact is een manier van nazorg. Er zijn patiëntenverenigingen die dit organiseren. Meer info vind je op www.zelfhulp.be

Geef ons zeker tijdig je eigen mening over de nazorg die je wenst. Als je geen voorkeuren hebt zal het behandelteam van de PAAZ de gepaste nazorg voorstellen en met je bespreken. Ook hulpverleners die niet aan ons ziekenhuis verbonden zijn, kunnen bij je nazorg betrokken worden.

JE MENING TELT

Je 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 vind je op de overheidssite www.patientrights.be

Waarom je mening telt

- Je ervaringen zijn voor ons van groot belang en bevatten vaak nuttige tips om onze patiëntenzorg continu te verbeteren. Je vindt op de afdeling een evaluatieformulier, waarop je je mening en suggesties over je verblijf kunt noteren. Het ingevulde formulier kun je in de brievenbus van onze ombudsdienst op de afdeling deponeren. Het wordt vertrouwelijk behandeld.
- Je 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 je hieraan kunt deelnemen, of neem contact met onze dienst Kwaliteit & Procesoptimalisatie via kwaliteit@rztienen.be of (t) 016 80 91 27.

Wanneer je klachten hebt

- Onze medewerkers zetten zich in om je 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. Ben je niet tevreden over bepaalde aspecten van je verblijf of de zorg, spreek dan je 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. je kunt de ombudspersoon bereiken via ombudsdienst@rztienen.be of telefonisch op (t) 016 80

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen

campus mariëndal

t 016 80 90 11 (algemeen nummer)

t 016 80 99 19 (spoedopname)

campus st.-jan

t 016 80 90 11

medisch centrum tienens

t 016 80 95 82

medisch centrum aarschot

t 016 55 17 11

www.rztienen.be

iedereen

Vriendelijk Inlevend Professioneel
met zin voor Initiatief



10144-NL/sep 2020