



VERPLEEGAFDELING

Intensieve zorgen



INHOUD

Hartelijk welkom op de afdeling Intensieve Zorgen	4
Hoe is de afdeling georganiseerd?	5
Met wie krijgt u te maken tijdens uw verblijf?	8
Onderzoek en behandeling	12
Thuismedicatie	12
Hoe ziet uw dag eruit?	15
Aan de bezoekende familie	17
Voorzieningen tijdens uw verblijf	19
Ontslag uit Intensieve Zorgen	21
Uw mening telt	23



Brochure van de afdeling Intensieve Zorgen. Alle informatie en bepalingen in deze brochure waren op dat ogenblik van toepassing.

© RZ Heilig Hart Tienen

Overname van de tekst is enkel mogelijk na toestemming van de dienst Communicatie, aan te vragen via communicatiedienst@rztienen.be.

HARTELIJK WELKOM OP DE AFDELING INTENSIEVE ZORGEN

In deze brochure vinden u en uw familie informatie over allerlei zaken die tijdens uw verblijf op deze afdeling van belang kunnen zijn. Met vragen hierover kunt u altijd bij ons terecht.

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

Het team van Intensieve Zorgen

**Het contactnummer van de afdeling is
(t) 016 80 96 35**

De afdeling is dag en nacht telefonisch bereikbaar. We vragen u om dit telefoonnummer enkel te gebruiken voor noodzakelijke informatie of afspraken over de patiënt en in dringende situaties.

Vragen over de gezondheidstoestand van een patiënt kunnen we wegens de privacy en het beroepsgeheim niet telefonisch beantwoorden. Aan naaste familie wordt telefonisch beperkte info gegeven.

HOE IS DE AFDELING GEORGANISEERD?

Locatie

De afdeling Intensieve Zorgen bevindt zich op de eerste verdieping van Campus Mariëndal en is bereikbaar via een zijgang net voor de afdeling Heelkunde 1.

De afdeling beschikt over 10 eenpersoonskamers. Twee kamers hebben een isolatiebox en sluis. In sommige gevallen is het noodzakelijk dat een patiënt geïsoleerd moet worden, bijvoorbeeld in het geval van een besmettelijke ziekte of bij een sterk verminderde weerstand. In de isolatiebox wordt een constante overdruk van de kamer naar de sluis gecreëerd zodat er zich geen besmetting kan voordoen.

De wachtzaal voor de bezoekers bevindt zich voor de ingang van de afdeling. Een verpleegkundige komt bij de start van het bezoekuur de bezoekers daar verwittigen.

Welke patiënten?

Op onze afdeling verblijven mensen met een nood aan intensieve bewaking, opvolging en/of verzorging. Dat kunnen beademde patiënten zijn, slachtoffers van een zwaar verkeersongeval, patiënten na een zware heelkundige ingreep, patiënten met acute inwendige of neurologische ziektebeelden.

- Met neurologische aandoeningen bedoelen we ziekten van het zenuwstelsel: de hersenen, het ruggemerg en de zenuwen (van organen, weefsels en spieren).
- Met inwendige aandoeningen bedoelen we de ziekten van het hart en de bloedvaten, het ademhalingsstelsel en het maagdarmsstelsel.

Patiëntenzorg

- De verpleegkundigen op onze afdeling zijn gespecialiseerd in intensieve zorgen en verzorgen elk maximaal drie patiënten.
- Intensieve Zorgen is een verpleegafdeling met veel technische apparatuur: een bewakingsapparaat (monitor) om de vitale functies op te volgen, beademingstoestellen, infuus- en spuitpompen voor het toedienen van medicatie, alarmtoestellen. In elke kamer staat een pc zodat verpleging en artsen uw medisch en verpleegkundig dossier aan bed kunnen opvolgen.
- De zorgverlening hangt af van de behandeling die uw arts voorstelt. Wij proberen daarbij ook zoveel mogelijk rekening te houden met uw wensen en persoonlijke behoeften. Elke dag wordt per dienst (ochtend/

namiddag/nacht) een verpleegkundige aangewezen die ervoor verantwoordelijk is dat u de juiste zorg krijgt. Met uw vragen en opmerkingen kunt u steeds bij deze verpleegkundige terecht.

- In uw dossier wordt bijgehouden hoe het met u gaat en welke afspraken er zijn gemaakt voor onderzoek en behandeling. Zo blijven alle verpleegkundigen, ondanks de wisseling van diensten, goed op de hoogte van uw gezondheidstoestand.

Hoofdverpleegkundige en afdelingsarts

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



Hoofdverpleegkundige is **Geert Borgers**. Hij is ook de contactpersoon wanneer u opmerkingen of suggesties hebt over uw verblijf of de zorg. De hoofdverpleegkundige is in principe van maandag tot vrijdag tijdens de dagdienst aanwezig.



Afdelingsarts is dr. **Veerle Gregoor**.

MET WIE KRIJGT U TE MAKEN TIJDENS UW VERBLIJF?

De artsen van onze afdeling

- Artsen van verschillende specialismen (cardiologen, gastro-enterologen, pneumologen) kunnen hun patiënt wanneer nodig laten opnemen op de afdeling Intensieve Zorgen. De artsen van Intensieve Zorgen, anesthesisten-intensivisten, volgen de patiënt met hen op.
- Dr. Veerle Gregoor, diensthoofd.
- Dr. Mariet Awouters.
- Dr. Heidi Delrue.
- De behandelende arts komt elke weekdag bij u langs. De verpleegkundigen kunnen u informeren over het tijdstip. Resultaten van onderzoeken worden enkel meegedeeld door uw behandelende arts. Indien uw familie de arts wenst te spreken, kan dit het best tijdens het middagbezoek van 12.30 tot 13.00 uur.
- In ons ziekenhuis lopen artsen stage die een opleiding tot specialist volgen. Ook zij kunnen bij uw behandeling betrokken worden, onder toezicht van een ziekenhuisarts.

Met wie krijgt u verder nog te maken?

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

- De **verpleegkundigen** staan in voor de verpleegkundige zorg: controle van bloeddruk en andere parameters, wondverzorging, toedienen van medicatie, plaatsen van infuus, bloedafname, toedienen van sondevoeding ... Ook studenten verpleegkunde die stage lopen op de afdeling kunnen bij uw verzorging betrokken worden. Zij werken altijd onder toezicht oog van de verantwoordelijke verpleegkundige.
- De **afdelingsmedewerker** dient de maaltijden op en biedt ondersteuning aan de afdeling (materiaalbeheer, orde en netheid...). Hij/zij werkt onder toezicht van de hoofdverpleegkundige.
- **Andere zorgverleners** komen bij u langs wanneer uw gezondheidstoestand of herstel dat vereist, bv. een kinesist of een diëtist.
- De **schoonmaakmedewerker** onderhoudt dagelijks uw kamer.

Patiëntenbegeleiding

Een opname in een ziekenhuis kan allerlei emoties teweegbrengen. Ook kunnen er vanwege uw ziekte vragen rijzen in verband met financiën, thuissituatie of familiale situatie. Onze begeleidende diensten zijn er voor u. U kunt via de verpleegkundige een afspraak maken.

- De **sociaal verpleegkundigen** zijn elke werkdag bereikbaar van 8.30 tot 17.00 uur op (t) (016 80) 99 46. Elke afdeling heeft een of meerdere vaste sociaal verpleegkundigen. U kunt de naam navragen bij de hoofdverpleegkundige.
- Een medewerker **religie, zingeving en levensvragen** staat open voor alle levensbeschouwelijke visies. U kunt een gesprek aanvragen via de verpleging of via (t)(016 80) 97 89.
- De dienst kan ondersteuning bieden aan anderstalige patiënten en familie door een **tolk** in te schakelen (ter plaatste of telefonisch). De tolk kan ook bemiddelen bij mogelijke problemen of misverstanden.

Er zijn in het ziekenhuis ook gespecialiseerde zorgteams die ter beschikking staan van alle verpleegafdelingen.

Zo wordt het **Geriatrisch Support Team** ingeschakeld voor oudere patiënten die aangepaste zorg nodig hebben. Niet alle oudere patiënten worden immers op een afdeling Geriatrie opgenomen. Voor advies bij pijnproblemen kan het **Multidisciplinair Algologisch Team** of pijnteam ingeschakeld worden (algologie betekent: studie van pijn en pijnbestrijding). Patiënten met een levensbedreigende ziekte, of in een stadium van hun ziekte waarbij een genezende behandeling niet meer mogelijk is, kunnen rekenen op ondersteuning van het Palliatief Support Team.

Multidisciplinair samenwerken

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

ONDERZOEK EN BEHANDELING

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

THUISMEDICATIE

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

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

Informatie en toestemming

Een onderzoek of behandeling mag alleen plaatsvinden als de patiënt daarvoor zijn toestemming geeft. Om een goede beslissing te kunnen nemen, moet u weten wat uw gezondheidstoestand is, wat het nut van een onderzoek of behandeling is, wat de eventuele risico's zijn en of er andere mogelijkheden zijn. Het is de taak van de arts om u die informatie te geven. Het is ook de verantwoordelijkheid van de arts om u te informeren over de uitlagen van onderzoeken en over ingrepen die u ondergaan hebt.

Bespreek uw medische vragen dus steeds met uw arts tijdens zijn bezoek op de kamer. Het kan handig zijn om uw vragen op voorhand te noteren. Als u een uitgebreider gesprek wenst, eventueel met uw partner of een familielid, kunt u dat met de arts afspreken.

Informatie aan familie

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

Uw dossier

- Alle informatie die betrekking heeft op uw gezondheidstoestand en behandeling, wordt bijgehouden in uw elektronisch patiëntendossier. Alle zorgverleners van RZ Heilig Hart Tienen die betrokken zijn bij uw zorg en behandeling, hebben toegang tot dit dossier. 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 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.

HOE ZIET UW DAG ERUIT?

Dagindeling

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

- **Vanaf 07.15 uur:** controle van de parameters van de vitale levensfuncties (hartslag, bloeddruk ...); dit gebeurt minstens om de twee uur.
- **Vanaf 08.00 uur:** ontbijt (behalve als u nuchter moet blijven voor een operatie of onderzoek).
- **Vanaf 08.30 uur:** ochtendverzorging.
- **Vanaf 12.00 uur:** middagmaal (behalve als u nuchter moet blijven).
- **Vanaf 13.45 uur:** namiddagverzorging.
- **Vanaf 17.00 uur:** avondmaal (broodmaaltijd, behalve als u nuchter moet blijven).
- **Vanaf 19.30 uur:** verpleegronde.
- **Vanaf 22.15 uur:** de nachtverpleegkundige komt regelmatig een kijkje nemen en geeft u de nodige hulp of verzorging.

U mag de afdeling niet verlaten.

Beperkt bezoek

- We beperken de bezoeken op de afdeling Intensieve Zorgen tot twee maal een half uur per dag:
- 's middags van 12.30 tot 13.00 uur,
- 's avonds van 19.00 tot 19.30 uur.
- Omdat rust zeer belangrijk is voor uw herstel, en om de verzorging in de beste omstandigheden te laten verlopen, vragen wij uw bezoekers om deze bezoeken te respecteren en het aantal bezoekers te beperken tot twee familieleden ouder dan 14 jaar.
- Tijdens de verzorging kan de verpleegkundige uw bezoek vragen even de kamer te verlaten. Dat hangt af van de aard van de zorg. We vragen ook respect voor het recht op privacy en rust van de andere patiënten.

AAN DE BEZOEKENDE FAMILIE

Tijdens het bezoek maken onze artsen en verpleegkundigen tijd om u uitleg te geven over het verblijf van uw familielid, de behandeling en de verwachtingen voor het herstel.

Aarzel niet om ons aan te spreken als u met vragen zit. Voor vragen die verder reiken dan de medische of verpleegkundige zorg, kunnen we samen met onze dienst Patiëntenbegeleiding antwoorden of oplossingen zoeken.

U kunt ons dag en nacht telefonisch bereiken. Via de telefoon geven we beperkte uitleg aan naaste familie. Tijdens het bezoek kunnen we u uitgebreider informeren. Als een continue aanwezigheid van de partner of mantelzorger bij de patiënt gewenst is, stellen wij alles in het werk om aan die vraag tegemoet te komen.

Voor een kwaliteitsvolle en veilige zorg



Het is van groot belang dat u altijd uw identificatiebandje draagt. Zo weet elke zorgverlener steeds wie u bent en worden vergissingen tot het minimum beperkt.

Onze zorgverleners vragen regelmatig uw naam en geboortedatum en controleren uw identificatiebandje, bv. bij medicatie, bloedafname, infuus, onderzoek, ingreep.

Een goede handhygiëne is belangrijk om de verspreiding van zorginfecties te voorkomen.



Zo zijn er op vele plaatsen bussen handalcohol want zorgverleners moeten bv. bij het binnenkomen en verlaten van de kamer hun handen ontsmetten. U mag onze zorgverleners hier gerust op wijzen als ze dit een keer zouden vergeten.

We besteden veel aandacht aan valpreventie.



We raden u aan veilig schoeisel te dragen dat goed aansluit rond de voet, met een zool die voldoende grip heeft. Bij alle patiënten ouder dan 75 of die tijdens hun verblijf vallen, gaan we na of extra maatregelen nodig zijn om het risico op vallen te voorkomen.



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



Ons ziekenhuis heeft een elektronisch leer- en verbeterstelsel waarin zorgverleners bijwerkingen, incidenten of bijna-ongevallen registreren. Met deze meldingen gaan we aan de slag om de oorzaak te achterhalen en herhaling in de toekomst te voorkomen.

VOORZIENINGEN TIJDENS UW VERBLIJF

Om een optimale rust te kunnen garanderen, is er geen telefoon op de kamers van Intensieve Zorgen.

Televisie

Op de kamer is tv en kabel distributie aanwezig. Het gebruik hiervan is gratis. We vragen u rekening te houden met de andere patiënten op de afdeling. Rust is belangrijk voor het herstel. Voor een voldoende nachtrust van alle patiënten, vragen we om vanaf 22.00 uur tv of radio stiller te zetten als u zelf nog wilt kijken of luisteren.

Internet

Op elke patiëntenkamer is gratis toegang tot internet mogelijk (draadloos). Uw partner of mantelzorger kan hier ook gebruik van maken. Maak als partner of mantelzorger verbinding via RZTGuest, meldt u aan als bezoeker en registreer u.

Cafeteria & shop

De cafeteria en shop vindt u in de kelderverdieping van het ziekenhuis (lift of trap in de inkomhal naar niveau -1). Zij zijn toegankelijk voor patiënten, bezoekers en personeel. Het aanbod en de prijzen vindt u op het uithangbord bij de ingang van de cafeteria. We herinneren eraan dat u de afdeling niet mag verlaten.

Openingsuren

Weekdagen: 08.00 - 19.00 uur (warme maaltijden en snacks verkrijgbaar tot 18.30 uur).

Weekend: 11.30 - 17.00 uur (warme maaltijden en snacks verkrijgbaar tot 17.00 uur).

Was

U kunt uw persoonlijke kleding of linnen laten wassen door het ziekenhuis. Vraag dit aan uw verpleegkundige. De kosten worden aangerekend op de ziekenhuisfactuur.

ONTSLAG UIT INTENSIEVE ZORGEN

Uw behandelende arts beslist wanneer u Intensieve Zorgen mag verlaten, en zal u hiervan tijdig verwittigen. De meeste patiënten verhuizen van Intensieve Zorgen naar een andere verpleegafdeling van het ziekenhuis. Soms wordt een patiënt overgebracht naar een ander ziekenhuis. Slechts heel uitzonderlijk kan een patiënt na verblijf op Intensieve Zorgen rechtstreeks naar huis. Wanneer u naar een andere afdeling overgebracht wordt, zullen de arts en verpleegkundigen alle informatie doorgeven. Uw medisch en verpleegkundig dossier zijn onmiddellijk en volledig beschikbaar op de andere afdeling.

Kunt u rechtstreeks naar huis, dan informeert de verpleegkundige u verder over de nazorg en medicatie thuis en krijgt u eventuele voorschriften mee. Vaak wordt ook een afspraak gemaakt voor een controlebezoek. Hebt u bepaalde attesten nodig, bv. voor uw werkgever of verzekering, meldt dit dan ten laatste daags voor uw vertrek aan uw arts. Informeer de verpleegkundige tijdig als u bv. een taxi of ziekenwagendienst wenst.

De specialist brengt uw huisarts op de hoogte van uw behandeling en van de eventuele nazorg. U krijgt ook de ontslagbrief met verslag voor uw huisarts mee (het ziekenhuis bezorgt die ook elektronisch aan huisartsen die daarvoor uitgerust zijn).

Wanneer u in een woonzorgcentrum, rusthuis of andere voorziening verblijft of er van het ziekenhuis naartoe gaat, wordt deze brief daar bezorgd.

Zorg of hulp thuis nodig?

Als u na uw ontslag uit het ziekenhuis thuis nog zorg of hulp nodig hebt, kunt u hiervoor onze dienst Patiëntenbegeleiding inschakelen (of aan uw arts of verpleegkundige vragen dit voor u te doen).

Een medewerker van deze dienst bespreekt dan samen met u en met uw familie of huisarts de gewenste zorg of hulp, en legt daarvoor de nodige contacten. Om de overgang van het ziekenhuis naar thuis (of naar een woonzorgcentrum, hersteloord of andere voorziening) zo soepel mogelijk te laten verlopen, starten we deze begeleiding het best zo vroeg mogelijk tijdens uw verblijf.

Contactnummer: (t) (016 80) 99 46

UW MENING TELT

- **Uw rechten als patiënt zijn onze leidraad**
- Recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening
- Recht op vrije keuze van een zorgverlener
- Recht op informatie over de gezondheidstoestand
- Recht op informatie over de zorgverlening en de behandeling
- Recht op toestemming of weigering na informatie
- Recht op pijnbestrijding
- Recht op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier, en op inzage erin of een afschrift ervan (aanvraag verloopt via de ombudsdienst)
- Recht op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer (privacy)
- Recht om een klacht neer te leggen bij de bevoegde ombudsfunctie.
Meer informatie vindt u op de overheidssite www.patientrights.be

- **Waarom uw mening telt**
- Uw ervaringen zijn voor ons van groot belang en bevatten vaak nuttige tips om onze patiëntenzorg continu te verbeteren. U vindt op de afdeling een evaluatieformulier, waarop u uw mening en suggesties over uw verblijf kunt noteren. Het ingevulde formulier kunt u in de brievenbus van onze ombudsdienst op de afdeling deponeren. Het wordt vertrouwelijk behandeld.

- U kunt ook 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 heeft**
- Onze medewerkers zetten zich in om u met de best mogelijke zorgen te omringen. Toch kunnen er zich situaties voordoen die voor verbetering vatbaar zijn, of lopen de zaken niet naar wens. Bent u niet tevreden over bepaalde aspecten van uw verblijf of de zorg, spreek dan uw arts of de hoofdverpleegkundige aan. Vaak volstaat het er samen over te praten om kleine problemen op te lossen.
- De ombudspersoon is het aanspreekpunt in het ziekenhuis voor patiënten met klachten over de zorg en dienstverlening, en zal elke klacht vertrouwelijk behandelen. De ombudspersoon werkt onafhankelijk en is onpartijdig bij de bemiddeling. U kunt de ombudspersoon bereiken via ombudsdienst@rztienen.be of telefonisch op (t) 016 80 35 65.

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



10183-NL/sep 2020