



VERPLEEGAFDELING

Intensieve zorgen



INHOUD

1. Hartelijk welkom op de afdeling Intensieve Zorgen	4
2. Voorstelling van de afdeling	4
3. Wie zijn uw zorgverleners op Intensieve Zorgen	7
4. Uw behandeling op Intensieve Zorgen & uw toestemming	13
5. Bezoek op Intensieve Zorgen	17
6. Voor een kwaliteitsvolle en veilige zorg	21
7. Voorzieningen tijdens uw verblijf	22
8. Uw kosten tijdens opname	23
9. Uw mening telt	24



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.

1. HARTELIJK WELKOM OP DE AFDELING INTENSIEVE ZORGEN

In deze brochure krijgt u en uw familie/naasten informatie over uw verblijf op de afdeling Intensieve Zorgen. Op deze manier kunnen jullie kennismaken met onze dienst, zowel wat betreft de organisatie van de dienst, de zorgen die we toedienen, als praktische afspraken. Indien u bijkomende vragen heeft, kan u altijd bij ons terecht.

Intensieve Zorgen is een vrij technische afdeling, maar daarnaast proberen we vooral oog te hebben voor warme en hartelijke zorg voor u en uw familie.

Wij stellen alles in het werk om uw verblijf zo optimaal mogelijk te laten verlopen en wensen u een spoedig herstel toe!

Het team van Intensieve Zorgen

2. VOORSTELLING VAN DE AFDELING

2.1 Locatie

De afdeling Intensieve Zorgen bevindt zich op de eerste verdieping van Campus Mariëndal en is bereikbaar via een zijgang, net voor de afdeling Telemetrie. Als u de lift uitstapt, gaat u naar rechts, dan de tweede gang naar links.

De **wachtzaal** voor de bezoekers bevindt zich voor de afdeling. Bij aanvang van het bezoeken mag u steeds aanbellen. Nadien wordt u begeleid door een verpleegkundige.

De **afdeling** beschikt over 8 eenpersoonskamers; waarvan 2 isolatiekamers (die zo zijn ingericht om patiënten apart te leggen).

- Wanneer er sprake is van een besmettelijke ziekte of bij een sterk verminderde weerstand, kan het zijn dat u geïsoleerd moet worden. In dat geval krijgt uw familie de nodige uitleg hoe zich voor te bereiden op het bezoek. Zorgverleners & uw familie beschermen dan zichzelf of u d.m.v. het toepassen van bepaalde maatregelen (zoals het dragen van een schort, handschoenen, een masker of andere.)

2.2 Wanneer komt u op Intensieve Zorgen te liggen

Op onze afdeling verblijven patiënten met nood aan intensieve opvolging, omwille van :

- ernstig orgaanfalen
- een (verkeers)ongeval
- een zware ingreep (vaatoperaties, urologische ingrepen, enz.)
- een acuut inwendig of neurologisch ziektebeeld
- een reanimatie
- enz.

2.3 De patiëntenkamer

Intensieve Zorgen is een technische verpleegafdeling

- Elke patiënt wordt gemonitord. Dit wil zeggen dat we continue het hartritme, de bloeddruk, de ademhaling, het zuurstofgehalte en eventueel andere parameters opvolgen.
- Er zijn standaard infuuspompen op elke kamer om veilig medicatie toe te dienen.
- Indien er sprake is van ademhalingsondersteuning of beademing, is er een bijkomend toestel dat hiervoor zorgt.
- Alle apparatuur kunnen alarmeren geven.



3. WIE ZIJN UW ZORGVERLENERS OP INTENSIEVE ZORGEN

3.1 Hoofdverpleegkundige & afdelingsarts

De verpleegafdeling staat onder leiding van een medisch diensthoofd en een hoofdverpleegkundige.



- Hoofdverpleegkundige is Sigrïd Van De Poel. Zij is ook de contactpersoon wanneer u opmerkingen of suggesties hebt over uw verblijf of de zorg. De hoofdverpleegkundige is aanwezig van maandag tot vrijdag tijdens de kantooruren en bereikbaar op het nummer 016/80.92.62.



- Medisch diensthoofd is dr. **Gregoor**.

3.2 Het team van artsen

Op Intensieve Zorgen zorgen een team van **anesthesisten-intensivisten** voor u. Dit zijn:

- Dr. Awouters
- Dr. Delrue
- Dr. Gregoor
- Dr. Hendrickx
- Dr. Mestrum
- Dr. Rayyan

Er is 24u/24u medische permanentie op Intensieve Zorgen. De **anesthesist-intensivisten** zijn dagelijks aanwezig van 8u tot 18u. Vanaf 18u is er permanentie door de dienst anesthesie, dit kan een anesthesist-intensivist of een anesthesist zijn.

In ons ziekenhuis lopen soms stagiair-artsen of assistenten-artsen stage. Ook zij kunnen bij uw behandeling betrokken worden, onder toezicht van een ziekenhuisarts.

De intensivist volgt nauwgezet de gezondheidstoestand van elke patiënt op de afdeling op. Daarnaast:

- maakt deze dagelijks een uitgebreide nota over de toestand en het verdere medisch beleid van elke patiënt
- indien nodig consulteert deze een orgaanspecialist, of bespreekt uw situatie met de leden van het multidisciplinaire team.

- staat deze in voor het plaatsen van specifieke katheters of de opstart van invasieve therapieën (zie verder).
- Brengt dagelijks tijdens het bezoeken u en uw naasten op de hoogte van de toestand.

3.3 Het zorgend team

- De **verpleegkundigen** staan in voor de verpleegkundige zorg: controle van bloeddruk en andere parameters, wondverzorging, toedienen van medicatie, plaatsen van katheters, bloedafname, hygiënische zorgen, enz. Onze verpleegkundigen hebben een bijkomende gespecialiseerde opleiding gevolgd voor Intensieve Zorgen. Bij de zorgverlening en behandeling proberen we zoveel mogelijk rekening te houden met uw persoonlijke wensen en behoeften. Met uw vragen en opmerkingen kunt u steeds bij uw verpleegkundige terecht.
- Om de 2 uur gebeurt er een controle van uw parameters (hartritme, bloeddruk, enz.) door de verpleegkundige en kan er zo nodig medicatie worden toegediend. Tijdens de voormiddag wordt u verzorgd door de verpleegkundige(n). Indien er geen tegenindicatie is, doen we er alles aan om u zo maximaal mogelijk te mobiliseren. Opzitten doet wonderen voor uw lichaam en bewegen is een belangrijk onderdeel naar herstel toe. Anderzijds respecteren wij de behoefte aan rust om te herstellen, dit onder vorm van beperkt bezoek, een goede nachtrust nastreven, rust inlassen na inspanningen, enz.

- Onderzoeken, ingrepen en behandelingen kunnen op elk moment van de dag in functie van de urgentie.

Wanneer u naar de kamer mag verhuizen, is dit in samenspraak met de andere afdeling. Dit kan in de voor- of namiddag plaatsvinden. U en uw familie worden hier steeds van op de hoogte gebracht. Wanneer u verhuist naar een verpleegafdeling, wordt alle info doorgegeven aan de afdeling. Er wordt u ook meegedeeld wie uw behandelende arts zal zijn.

Ook **studenten verpleegkunde** lopen stage op de afdeling. Zij werken altijd onder begeleiding van een verpleegkundige.

De **afdelingsmedewerker** biedt ondersteuning aan de verpleegkundigen, zorgt voor het materiaalbeheer, voor het uitdelen van de maaltijden, maaltijdbevraging, enz.

De **medewerker van de schoonmaak** zorgt dagelijks voor het onderhoud van uw kamer en de afdeling.

3.4 Het multidisciplinair team

Omdat beweging vaak een belangrijk onderdeel is van uw behandeling, komt er dagelijks een **kinesitherapeut** bij u langs en start met oefeningen om de bloedcirculatie te stimuleren, uw ademhaling te verbeteren en om de kracht van uw spieren te vergroten.

De **diëtist** volgt uw voedingstoestand nauwgezet mee op. Door ernstig ziek te zijn kan het zijn dat u niet meer kan of mag eten of dat u onvoldoende eet.

Toediening van calorieën via infusen, sondevoeding (voeding via een buisje in de neus naar de maag) of parenterale voeding (voeding via de katheter) zijn alternatieven die we kunnen aanwenden.

De medewerkers van **Dienst Patiëntenbegeleiding** bestaan o.a. uit sociaal verpleegkundigen, maatschappelijk werkers en psychologen. Een medewerker van Dienst Patiëntenbegeleiding komt wekelijks langs op donderdag, tijdens het bezoek, om te kijken of u of uw familie nood hebben aan een ondersteunend gesprek. Een opname op Intensieve Zorgen kan namelijk allerlei emoties teweegbrengen, zoals angst, onzekerheid, enz. Een gesprek met onze psycholoog kan spontaan of op vraag zowel voor u als voor uw familie.

- Bij 40% van de patiënten die een langdurig verblijf op Intensieve Zorgen hebben gehad komen symptomen van intense en aanhoudende spierzwakte, verstandelijke problemen (geheugen, aandacht, enz.) of mentale problemen (angst, depressie, posttraumatische stress) voor. Dit heet **PICS of post-intensive care syndrome**. Ter preventie hiervan voorzien we datum- en tijdsaanduiding en een whiteboard

op de kamer waar info opstaat, een dagboekje dat zowel door uw familie als zorgverleners wordt bijgehouden, enz.

Indien u de nood heeft om met een sociaal verpleegkundige de thuissituatie te bespreken, kan dit. De Dienst Patiëntenbegeleiding kan ook ondersteuning bieden bij anderstalige patiënten en familieleden door een **tolk** in te schakelen (ter plaatste of telefonisch).

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.
- Voor advies bij specifieke pijnproblemen kan het **Multidisciplinair Algologisch Team** of pijnteam ingeschakeld worden.
- 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**.

Misschien wilt u graag eens praten over uw pijn en verdriet, uw dromen en hoop, uw geloof en twijfel. Als u het bezoek van een **pastor** op prijs stelt, kunt u dat kenbaar maken via uw verpleegkundige. Ook als u de ziekenzalving wilt ontvangen, kunt u dit vragen aan uw verpleegkundige. Ook vertegenwoordigers van andere erkende levensbeschouwingen zijn oproepbaar.

Wekelijks wordt er een **multidisciplinair overleg** gehouden met alle betrokken zorgverleners. Uw toestand wordt dan overlopen en al uw zorgverleners doen hun inbreng om zo verder uw zorgplan uit te stippelen.

4. UW BEHANDELING OP INTENSIEVE ZORGEN & UW TOESTEMMING

4.1 Wat kan u verwachten

Op Intensieve Zorgen gebeuren er verschillende interventies die behoren tot de "standaard zorg". Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Om uw bloeddruk continue te kunnen opvolgen, maken we soms gebruik van een katheter in een slagader in de arm of lies (= arteriële katheter). Dit maakt het ook mogelijk om op regelmatige basis bloedanalyses uit te voeren.
- Om bepaalde medicatie toe te dienen op een veilige manier, kan er een katheter worden geplaatst in de hals. Dit biedt het voordeel dat we de druk in de centrale aders kunnen opvolgen.
- Om specifiek te weten hoeveel bloed er door het hart wordt weggepompt, kan men gebruik maken van een katheter in de lies of in de arm (= PICCO katheter).

Bij achteruitgang en falen van de ademhalingstoestand kan het nodig zijn om ondersteuning te bieden onder de vorm van:

- Optiflow: dit biedt de mogelijkheid om d.m.v. een slangetje snel en onder hoge druk zuurstof toe te dienen via de neus
- NIV (niet-invasieve beademing): met behulp van een masker en beademingsapparatuur wordt de ademhaling ondersteunt d.m.v. extra positieve druk en zuurstof.
- Invasieve ventilatie: wanneer maximale zuurstofondersteuning niet voldoende is, kan het zijn dat u in slaap wordt gebracht om een buisje in de luchtweg te plaatsen om zo de ademhaling over te nemen.

Soms zijn bijkomende onderzoeken, behandelingen (bv. nierdialyse), operaties, enz. vereist.

Elke interventie kan een bepaald risico inhouden.

Voor uitvoering, wordt u ingelicht door de arts over het doel, de noodzaak en de risico's van de interventie en over de eventuele alternatieven. Wanneer u voldoende bent geïnformeerd om toe te stemmen, zal de arts in uw dossier registreren dat u toestemming hebt gegeven.

Dit wordt "**informed consent**" genoemd.

In sommige gevallen zal de ernst en de hoogdringendheid van de ziekte-toestand van de patiënt het niet toelaten om uitgebreid te overleggen met de patiënt nog de familie voor de interventie.

Op zo'n moment zal in het algemeen belang van de patiënt in alle eer en geweten door de arts worden gehandeld, zonder instemming vooraf. Uiteraard krijgt u en uw familie achteraf alle noodzakelijke informatie over de interventie.

Vroegtijdige zorgplanning

Het is absoluut een meerwaarde om **tijdig** na te denken over later en om even stil te staan bij het volgende:

- Wat als ik mijn wensen niet meer kan duidelijk maken?
- Welke medische behandeling vind ik nog zinvol en welke niet?
- Wat als ik in een coma lig? Moet mijn familie dan beslissen in mijn plaats?
- ...

Om op deze vragen tijdig een antwoord te bieden, zodat we als zorgteam het "juiste" voor u doen, kan u steeds terecht bij uw **huisarts** die samen met u uw beslissingen (bv. negatieve wilsverklaring) vastlegt op papier.

4.2 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 via het **verificatie document**. Indien u niet in de mogelijkheid bent om dit zelf te beslissen wordt dit document afgegeven aan de persoon die bij u is bij opname.

4.3 Informatie over 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.

5. BEZOEK OP INTENSIEVE ZORGEN

5.1 Afspraken betreffende het bezoek

- De huidige bezoeken zijn: van 14u45-15u30 & 19u00-19u45
- Max. 2 personen per keer, afwisselen kan wel
- Indien u wil afwijken van de bezoeken, gelieve dit te bespreken met de verpleegkundige of arts
- Bezoek van kinderen/kleinkinderen is slechts mogelijk na bespreking met de arts of verpleegkundige. We werken nauw samen met Dienst Patiëntenbegeleiding om kinderen op een kindvriendelijke manier te begeleiden op de afdeling.

Aangezien rust een belangrijk onderdeel is van herstel **beperven** we de bezoeken op de afdeling. Ook is het belangrijk dat de verpleegkundigen en artsen uw toestand nauwgezet kunnen opvolgen. We vragen daarom ook om het aantal bezoekers te beperken tot **maximum twee personen** en het bezoek zo rustig mogelijk te houden. Als u met meer personen bent, vragen we om elkaar af te wisselen. Een bezoek op Intensieve Zorgen kan soms **confronterend** zijn; door alle apparatuur, slangetjes en buisjes, enz.

Soms kan de patiënt in slaap gehouden worden zoals reeds eerder vermeld. De patiënt kan dan niet praten. Aarzel echter niet om uw familielid aan te raken en om ertegen te praten, in het belang van de patiënt. Indien u nood heeft aan een gesprek na het bezoek om te ventileren, staan de verpleegkundigen ter beschikking voor u. Indien wenselijk kan een medewerker van Dienst Patiëntenbegeleiding langskomen.

Tijdens de verzorging kan de verpleegkundige het 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**. Het is heel normaal dat er soms een alarm is van de monitor of van een bepaald toestel. De verpleegkundigen volgen de alarmen op tijdens het bezoek aan de centrale monitor.

Tijdens het bezoek kan u gerust enkele zaken noteren in het dagboekje van uw familielid. Zeker in geval beademing, langdurig verblijf op Intensieve Zorgen, enz. is het belangrijk om bepaalde zaken en gevoelens op te schrijven. Dit kan uw naaste nadien helpen om nadien bepaalde stukken terug te herinneren.

Tijdens het bezoek komt de **arts en/of verpleegkundige** u uitleg geven over de dagelijkse evolutie van uw familielid.

Indien u (als contactpersoon) de arts wil spreken buiten het bezoekuur, laat zeker uw telefoonnummer achter en dan wordt er zo snel mogelijk contact met u opgenomen.

Als de toestand van de patiënt zou achteruit gaan of bij noodzaak aan grote therapieverandering, neemt de arts zelf contact op met de contactpersoon om dit mee te delen.

Bezoek van kinderen of kleinkinderen kan op Intensieve Zorgen onder bepaalde voorwaarden. Wanneer deze wens er is, bespreek dit met de arts en/of verpleegkundige en dan worden de nodige afspraken gemaakt zodat het bezoek op een goede manier kan verlopen, zowel voor u als voor het kind.

5.2 Telefonisch contact

Als contactpersoon mag u altijd telefonisch contact opnemen met de afdeling om te polsen wat de stand van zaken is, liefst **bij voorkeur op het einde van elke shift** van de verantwoordelijke verpleegkundige:

- **Tussen 6u30 en 7u**
- **Tussen 13u en 13u30**
- **Tussen 21u en 21u30**

5.3 Enkele tips bij bezoek

Do's

- Voorzie gerust persoonlijk toiletgerief zoals douchegel, deodorant, tandenborstel en tandpasta, enz.
- Vergeet persoonlijke hulpmiddelen niet zoals tandprothese, hoorapparaat, bril, lenzen, enz.
- Foto's, tekeningen, persoonlijke spulletjes van thuis zoals een dekentje of andere zijn altijd welkom
- Moest u niet meer georiënteerd zijn in ruimte, tijd of persoon - wat toch wel frequent voorkomt op Intensieve Zorgen door medicatie, ontwenning, enz. is extra bezoek altijd wenselijk.

Don'ts

- Bent u als familielid ziek, kom dan best niet op bezoek
- Bloemen en planten zijn omwille van hygiënische redenen niet toegelaten
- Breng zeker geen portefeuille (geld, eID, bankkaarten, ...) of waardevolle zaken mee
- Een pyjama kan in sommige gevallen maar is zeker geen must en niet altijd handig door de grote hoeveelheid aan kabeltjes en buisjes die u heeft.
- Handdoeken en washandjes hoeft u niet te voorzien.

6. 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 verbetersysteem waarin zorgverleners bijwerkingen, incidenten of bijna-ongevallen registreren. Met deze meldingen gaan we aan de slag om de oorzaak te achterhalen en herhaling in de toekomst te voorkomen.

7. VOORZIENINGEN TIJDENS UW VERBLIJF

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

7.1 Televisie & internet

Op de kamer is tv aanwezig. 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. Op elke patiëntenkamer is er gratis toegang tot internet. Uw partner of mantelzorgers kan hier ook gebruik van maken. Maak als partner of mantelzorgers verbinding via RZTGuest, meldt u aan als bezoeker en registreer u.

7.2 Was service

U kunt uw persoonlijke kleding laten wassen door het ziekenhuis. Indien u dit wenst, kan u dit aan uw verpleegkundige doorgeven. De kosten worden aangerekend op de ziekenhuisfactuur.

8. UW KOSTEN TIJDENS OPNAME

Ook al ligt u standaard op een eenpersoonskamer, wordt dit niet gefactureerd als eenpersoonskamer. Om medische redenen liggen patiënten op Intensieve Zorgen apart.

Onderzoeken en medicatie worden voorgeschreven volgens de huidige wetenschap. Deze worden voor het grootste deel terugbetaald indien u een ziekteverzekering heeft.

Een klein aantal medicaties zijn ten laste van de patiënt of dienen achteraf goedgekeurd te worden door de raadgevende artsen van de diverse ziekenfondsen.

Voor een aantal behandelingen en ingrepen heeft het ziekenhuis een prijsraming gemaakt. Dat geeft u een idee van het kostenplaatje van uw opname. De prijzen zijn slechts richtprijzen en kunnen nog afwijken bij een langere verblijfsduur of eventuele complicaties. U kan meer info hierover vinden op de website <https://www.rztienen.be/nl/opname/prijsraming-ingrepen/>

9. UW MENING TELT

9.1 Uw rechten als patiënt zijn onze leidraad

- Recht op een kwaliteitsvolle dienstverstrekking
- Recht op vrije keuze van een zorgverlener
- Recht op informatie over de gezondheidstoestand
- Recht op informatie over de zorgverlening en de behandeling
- Recht op toestemming of weigering na informatie
- Recht op pijnbestrijding
- Recht op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier, en op inzage erin of een afschrift ervan (aanvraag verloopt via de ombudsdienst)
- Recht op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer (privacy)
- Recht om een klacht neer te leggen bij de bevoegde ombudsfunctie.

Meer informatie vindt u op de overheidssite www.patientrights.be

9.2 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.

9.3 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