



PATIËNTENBEGELEIDING

INTRODUCTIE

ZOL GENK
Campus Sint-Jan
Synaps Park 1
B 3600 Genk

Campus Sint-Barbara
Bessemerstraat 478
B 3620 Lanaken
Medisch Centrum André Dumont
Stalenstraat 2a
B 3600 Genk

ZOL MAAS EN KEMPEN
Diestersteenweg 425
B 3680 Maaseik

Beste student, beste nieuwe collega,

Hartelijk welkom op de dienst patiëntenbegeleiding.

We vinden het belangrijk dat je zo goed mogelijk geïnformeerd wordt.

In deze brochure vind je alle informatie die specifiek is voor de dienst patiëntenbegeleiding binnen het Ziekenhuis Oost Limburg (ZOL).

We willen niet in herhaling vallen met de algemene ZOL-informatie die je reeds hebt kunnen doornemen. Ziekenhuisprotocollen komen hier niet aan bod.

Deze brochure richt zich zowel naar nieuwe medewerkers als studenten. Je zal zelf merken welke leerzame /belangrijke elementen zijn voor jou op dit moment.

Team patiëntenbegeleiding

INHOUDSTAFEL

1. Welkom	3
1.1 Nieuwe medewerkers	
1.2 Studenten	
2. Voorstelling van de dienst	4
2.1. Algemeen	
2.2. Campusoverschrijdend	
3. voorstelling van het team	5
3.1 Organogram ZOL	
3.2 dienst patiëntenbegeleiding	
3.3 Praktische aspecten	
4. Multidisciplinair team (ZOL)	7
4.1 externe partners in de zorg	
4.2 Informatiedoorstroming	
5. Taken	11
5.1 Kerntaken sociaal werk	
5.2. Specifieke taken	
5.3 Taken IB	
5.4 Taken mortuarium-assistent	

01 WELKOM

Beste student, beste nieuwe collega,

Hartelijk welkom op de dienst patiëntenbegeleiding. We vinden het belangrijk dat je zo goed mogelijk geïnformeerd wordt.

In deze brochure vind je alle informatie die specifiek is voor de dienst patiëntenbegeleiding binnen het Ziekenhuis Oost Limburg (ZOL).

We willen niet in herhaling vallen met de algemene ZOL-informatie die je reeds hebt kunnen doornemen. Ziekenhuisprotocollen komen hier niet aan bod.

Deze brochure richt zich zowel naar nieuwe medewerkers als studenten. Je zal zelf merken welke leerzame /belangrijke elementen zijn voor jou op dit moment.

Voor de nieuwe medewerker worden heel wat elementen opgevolgd in de inservicemap. Studenten volgen de richtlijnen via de ZOL-website.

De komende dagen zullen indrukwekkend en leerrijk zijn.

We zullen ons best doen om je zo goed mogelijk te begeleiden.

Met deze brochure willen we je in het kort informeren over de werking van onze dienst en je reeds een beeld geven van de kerntaken en de verwachtingen die wij stellen in het kader van onze patiëntenzorg. Een brochure kan echter niet allesomvattend zijn, daarom staan de collega's je graag bij indien je hulp of uitleg nodig hebt. We hanteren hierbij onderstaand charter feedback dat we zelf hebben opgesteld:

Ik wil deel zijn van een groep die feedback geven en krijgen waardeert

Ik sta zelf ook open voor feedback en probeer er ook iets mee te doen

Ik kies het juiste moment en de juiste plaats om feedback te geven

Ik geef feedback op een respectvolle manier

Ik spreek vanuit de "ik"-vorm

Ik geef zowel positieve als negatieve feedback

Ik geef constructief feedback op gedrag, niet op de persoon

Ik geef rechtstreeks feedback om roddelen te voorkomen

Ik geef de ander de ruimte om te reageren zodat er dialoog kan ontstaan

Ik herinner de collega's aan het bestaan van onze charter, zo houden we deze levend

Bij al ons denken en handelen staat het belang van onze patiënten voorop. Daarom verwachten wij van al onze teamleden een open en klantvriendelijke houding naar patiënten en familieleden toe, maar ook naar de collega's. Goede patiëntenzorg is immers alleen mogelijk door goede samenwerking!

Wij hopen dat je je snel 'thuis' zal voelen op onze dienst en wensen je veel succes en werkvreugde tijdens je loopbaan/stage/vervanging.

Team patiëntenbegeleiding

1.1 NIEUWE MEDEWERKERS

Op onze dienst patiëntenbegeleiding zal elk teamlid je graag wegwijs maken op de dienst en in het ziekenhuis algemeen. Het ZOL is groot en er zijn heel veel externe partners. Ieder teamlid staat steeds paraat voor het beantwoorden van vragen of het toelichten van procedures of geplogenheden. Aarzel zeker niet om een vraag te stellen of een opmerking te maken!

02 VOORSTELLING VAN DE DIENST

1.2 STUDENTEN

Op onze dienst patiëntenbegeleiding willen alle mentoren in het bijzonder en elk teamlid, heel graag je leerproces tijdens deze stage mee ondersteunen. Wij zullen je gedurende je stageperiode als een volwaardig teamlid beschouwen om je zoveel mogelijk leerkansen aan te bieden.

We willen graag een aantal organisatorische afspraken maken:

- Je wordt elke dag gekoppeld aan een mentor of diens team-collega.
- Je dient er zelf voor te zorgen dat je mentor goed op de hoogte is van de competenties, die jij wenst te behalen.
- Je mag bepaalde taken zelfstandig uitvoeren, maar doe dit steeds in samenspraak met je mentor.

Aan het einde van je stage word je gevraagd om ons team op zijn 'leeropdracht' te beoordelen. De vragen gaan over begeleiding en feedback. Door jouw feedback kunnen wij onze begeleiding optimaliseren en creëer je extra leerkansen wat ook de integratie in ons team bevordert.

Na afloop van je stage word je ook beoordeeld door onze mentoren. Daarbij wordt rekening gehouden met:

- Correcte professionele attitude in omgang met de zorgvrager
- Een kwalitatieve zorg: Hiermee bedoelt men een goede basiskennis en patiëntgerichte interventies. Deze zijn afhankelijk van jouw opleiding.
- Competenties die voor elke toekomstige ZOL-medewerker cruciaal zijn en die we voor de dienst patiëntenbegeleiding als volgt samenvatten :
 - Zorgvuldige en zorgzame zorg;
 - Samenwerking en communicatie;
 - Efficiënt werken

Het mag bekend zijn dat deze beoordeling vaak van doorslaggevend belang is bij een later sollicitatiegesprek. Als je bovendien een hart voor patiëntenzorg hebt en je voelt je aangetrokken tot werk binnen een ziekenhuisomgeving, vergeet dit dan niet in uw sollicitatiebrief te vermelden.

2.1. ALGEMEEN

Binnen de organisatiestructuur van het Ziekenhuis Oost-Limburg, vormt onze dienst een entiteit onder het verpleegkundig-paramedisch departement, naast, maar in samenwerking met, de verscheidene divisies.

Bij onze dienst werken sociaal verpleegkundigen, maatschappelijk assistenten, intercultureel bemiddelaars, vrijwilligers en ook mortuariumassistenten.

Elke discipline heeft zijn specifieke taak.

- De sociaal werkers zijn er voor de opvang van patiënten en/of familieleden bij ernstige aandoeningen, ongeval, overlijden of het aanbieden van een luisterend oor. Zowel bij opname als tijdens het verblijf in het ziekenhuis, zijn zij er voor de patiënt. Er wordt naar gestreefd dat de patiënt op een zo comfortabel mogelijke manier het ziekenhuis weer kan verlaten. Ook administratieve aangelegenheden zoals invaliditeitsaanvragen, formulieren betreffende beroepsziekten, herstelverblijven,... kunnen op onze dienst worden afgehandeld of minstens opgestart. Vaak worden patiënten voor specifieke, niet ziekenhuis-gebonden zaken doorverwezen naar extramurale diensten.
- De intercultureel bemiddelaars worden ingeschakeld om het ziekenhuisverblijf voor iedereen verstaanbaar te maken. Vaak treden zij op als tolk, maar ook als tussenpersoon om de culturele aspecten in de juiste context te plaatsen zowel tav. de patiënt als de hulpverlener. De intercultureel bemiddelaars voorzien ook in tolkaanvragen voor het ZOL.
- Ook overledenen hebben recht op goede zorg. Hun nabestaanden dienen op een waardige manier afscheid te kunnen nemen. Hiertoe worden onze mortuariumassistenten ingeschakeld. Dezelfde personen beheren tevens de verloren en gevonden voorwerpen.

03 VOORSTELLING VAN HET TEAM

Om een goede service te kunnen bieden, werken wij in team. Dit wil zeggen: is er iemand met verlof of onbereikbaar, dan vangt de teamgenoot acute situaties op.

Wij worden in onze werking ondersteund door een team van vrijwillige baliemedewerkers (enkel in Genk). Zij onthalen bezoekers op onze dienst en helpen bij de telefonie.

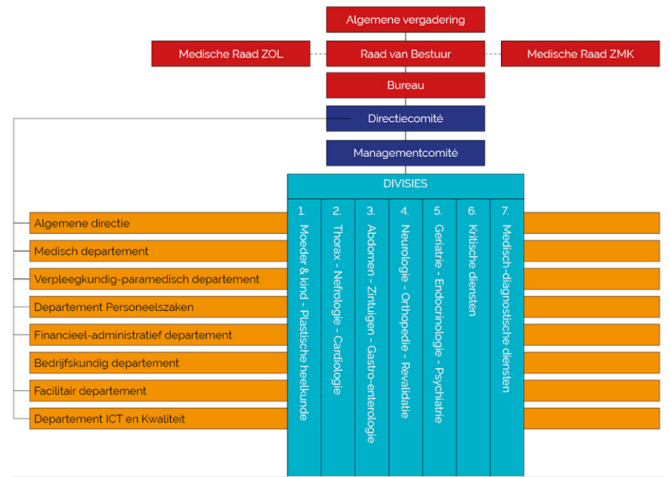
Vanuit onze dienst wordt de overkoepelende vrijwilligerswerking in het ZOL gecoördineerd. Samen met zowel de mantelzorgers als de hulpverleners in het ziekenhuis en de thuiszorg, zijn wij allen verantwoordelijk voor een opperbeste zorg voor de patiënt.

2.2. CAMPUSOVERSCHRIJDEND

Bovengenoemde subgroepen zijn actief op elke ZOLsite:

- ZOL Genk: standplaats voor sociaal werkers, intercultureel bemiddelaars en de medewerkers van het mortuarium en de dienst verloren voorwerpen
- ZOL Lanaken: standplaats voor sociaal werkers, de intercultureel bemiddelaars zijn hier actief op vraag; de mortuariummedewerkers doen op geregelde tijdstippen deze campus aan om het mortuarium te inspecteren en de gevonden voorwerpen te verzamelen
- ZOL Maas en Kempen: standplaats voor sociaal werkers en de andere collega's komen naar deze site zoals in ZOL Lanaken

3.1 ORGANOGRAM ZOL



3.2 DIENST PATIËNTENBEGELEIDING

Paramedische manager: Jan Van Hoecke
Hoofd patiëntenbegeleiding: Patricia Vrancken

Mentoren:

Afhankelijk van de cluster (teams van 2 sociaal werkers) waarin je terecht komt is er één mentor die op voorhand aangeduid wordt
Dit kan dus iedereen zijn van de sociaal werkers

3.3 PRAKTISCHE ASPECTEN

3.3.1 Beschikbaarheid

De diensten sociaal werk en IB binnen het ZOL zijn beschikbaar tijdens de weekdays tussen 8u00 en 16u30.

De campus Maas en Kempen zijn enkel beschikbaar voor externe lijnen tijdens de kantooruren van 9u00 tot 16u00 (voor externe).

De diensten mortuarium en verloren voorwerpen zijn dagelijks beschikbaar tussen 11u00 en 17u30.

3.3.2 Wacht sociaal werk (niet in ZOL Maas en Kempen)

Buiten bovengenoemde uren is de dienst ook beschikbaar voor dringende gevallen door middel van een wacht-oproepsysteem. Een door het diensthoofd opgesteld roulement waarborgt de continuïteit van de dienstverlening. De wacht-planning is beschikbaar via de T-schijf.

Via een urgentie-matrix gepubliceerd op ZOLnet kan de ziekenhuismedewerker terugvinden tijdens welke omstandigheden beroep kan gedaan worden op een sociaal werker, buiten kantoortijd.

3.3.3 Arbeidskledij en handhygiëne

Wij hebben geen specifieke arbeidskledij. Er wordt wel van ons verwacht dat we bij patiëntencontact de handhygiëne strikt toepassen: mouwen tot boven de elleboog en toepassing van de juiste procedure handhygiëne (zie quick-win in bijlage). Wij dragen bijgevolg geen juwelen aan de handen, geen uurwerk aan de arm,... . nagels zijn kort geknipt (komen niet boven de vingertoppen uit), geen nagellak.

Een verzorgde outfit is wenselijk; geen diep uitgesneden kragen, geen topjes als bovenkleding, geen short, geen opzichtige zaken.

Wij dragen vast schoeisel (geen slippers).

3.3.4 Dossiers

Maak van elke patiënt waarvoor je iets doet een dossier in Hix. Noteer goed wat je afsprekt en met wie !! Noteer ook je ondernomen interventies. Zo kunnen collega's je steeds vervangen bij jouw, al dan niet geplande, afwezigheid.

Het dossier dient duidelijk en beknopt te zijn. Bezorg maandelijks het aantal geopende dossiers aan het diensthoofd. Dit om een registratie bij te houden.

Zet afspraken altijd openbaar. Vertrouwelijke informatie schrijf je best in een afgeschermd vak.

3.3.5 Materiaal

Elke medewerker heeft zijn eigen werkplek. Het nodige kantoormateriaal is beschikbaar op dienst. Iedereen heeft in principe een eigen laptop. Hierop kunnen verscheidene programma's voorzien worden. Wij werken met Wish voor het opzoeken van patiëntengegevens en HIX als elektronisch patiënten dossier (EPD). Daarnaast worden persoonlijke documenten opgeslagen via de T-schijf van onze dienst. Het gebruik van de verschillende mappen word je uitgelegd door een collega.

Het is mogelijk dat je andere gebruiksrechten worden toegekend ifv. je werkdoelen en/of je patiëntenpopulatie. Dit wordt afgesproken met het betrokken diensthoofd.

We verwachten dat werkmaterialen met de nodige zorg worden gehanteerd.

3.3.6 Tips en bijkomende informatie

- neem de brochure: onthaal nieuwe medewerkers door of volg de instructies voor studenten op. https://zolnet.zol.be/sites/home/PersZaken/Doc_Persz/Onthaal_nieuwe_medewerkers.pdf
- ga kritisch om met bestellingen
- stel vragen waar nodig: foutieve informatie aan patiënten geven is erger dan te zeggen dat je het navraagt en later de juiste informatie doorspeelt
- Laat discussie en zelfontwikkeling toe!
- De volgende personen kunnen vergaderingen bijwonen: de medewerkers van de dienst pastorale zorg en zingeving, diensthoofd van de debiteuradministratie, diensthoofd van de psychologen alsook de paramedisch manager en de verpleegkundig-paramedisch directeur
- Vergaderen hoort bij de werkopdracht en men wordt dus geacht aanwezig te zijn.
- Meermaals per jaar kunnen themavergaderingen of vergaderingen met een specifiek doel georganiseerd worden: voorbeeld werkgroep sondevoeding, sociale kaart,...
- Zowel de intercultureel bemiddelaars als de sociaal werkers, mortuariumassistenten en vrijwilligers, komen samen per discipline. Tijdens deze overlegmomenten worden taakinhoudelijke professie-gebonden materies besproken.
- bij het ontdekken van nieuwigheden, betrek je de ganse dienst: beroepswetenswaardigheden worden dan ook aan elkaar verspreid via mail, kortberichten, teamvergadering,...
- privéaangelegenheden worden thuis afgehandeld of tijdens een pauzemoment;
- ieder van ons wordt geacht de wet op de privacy te respecteren

04 MULTIDISCIPLINAIR TEAM (ZOL)

Multidisciplinair overleg

Tijdens een multidisciplinair overleg komen verschillende disciplines samen die betrekking hebben tot de zorg van de zorgvrager. Tijdens dit overleg wordt de zorgvrager individueel besproken. Door informatie vanuit de verschillende disciplines te verzamelen kunnen ze samen tot een aangepast zorgplan komen.

Behandelende arts

De behandelend arts is een arts die gespecialiseerd is in zijn discipline, hij is de spilfiguur binnen het team. De behandelende arts draagt de eindverantwoordelijkheid over de behandeling van de zorgvrager.

Verpleegkundig team

Het verpleegkundig team staat in voor het bieden van geïntegreerde zorg aan deze doelgroep zorgvragers. Een verpleegkundige draagt zorg voor een aantal patiënten die hem of haar toegewezen worden. De hoofdverpleegkundige zorgt voor de goede werkorganisatie binnen een verpleegkundig team. Ze coachen andere verpleegkundigen en bewaken de kwaliteit van de verpleegkundige zorg.

Logistieke medewerker

De logistieke medewerker staat in voor ondersteunende taken. Hierbij is de assistentie bij de maaltijden aan de orde. Ze verzorgen de aankleding van de afdeling.

Kinesitherapeut

De kinesisten werken aan evaluatie, behoud en/of herstel van motorische functies. De kinesisten werken zowel in groep als individueel met de zorgvrager. Er wordt bv. gewerkt aan ademhalingskiné, grove motoriek of aan gangrevalidatie.

Ergotherapeut

De ergotherapeut helpt de zorgvrager om de dagelijkse activiteiten zo zelfstandig mogelijk uit te voeren. Dit doen ze door dagelijkse handelingen te trainen zoals wassen, kleden, eten en drinken, transfers en mobiliteit, ...

Bijvoorbeeld: op de geriatrie afdelingen wordt er veel aandacht besteed aan valpreventie: leren hoe men valincidenten kan voorkomen. Ook wordt er

door de ergotherapeut regelmatig een "mini-mental state examination" afgenomen. Deze meting geeft een zicht op de cognitieve toestand van de zorgvrager

Logopedist

De logopedist wordt ingeschakeld wanneer er problemen zijn op gebied van slikken en spreken. Verschillende aandoeningen zoals CVA, trauma, dementie... kunnen problemen veroorzaken op gebied van spraak en slikken. De logopedist zoekt naar aangepaste oplossingen zoals het indikken van dranken om het risico op verslikken te verkleinen.

Psycholoog

De psycholoog biedt een luisterend oor en zal samen met de patiënt en zijn familie bekijken hoe ze kunnen omgaan met de gevolgen van ziekte en lichamelijke beperkingen. Hij biedt ondersteuning bij problemen zoals acute verwardheid, verwerkingsproblematiek, depressieve gevoelens, eenzaamheid en achteruitgang van het geheugen of gedragsproblematieken. Hij staat ook in voor neuropsychologische testing.

Sociaal werker

De sociaal werker heeft een veelzijdige taak en is afhankelijk van de patiënt, de omgeving en het probleem. Elke vraag, elk probleem is bespreekbaar. Verder in deze brochure gaan we hierop verder in. Elke sociaal werker is verantwoordelijk voor zijn eigen afdeling/afdelingen. Binnen de dienst zijn er enkele sociaal werkers die zich gespecialiseerd hebben in een bepaalde pathologie/behandeling/patiëntengroep. Zij zijn beschikbaar voor diepgaande vragen.

Diëtist

De diëtist heeft als taak om de voedingstoestand van de zorgvrager zo optimaal mogelijk te houden. Hierbij wordt rekening gehouden met de verschillende pathologieën die er kunnen bestaan bij de zorgvrager, waardoor deze niet of onvoldoende voedingsstoffen kan opnemen. Hier wordt gedacht aan: dementie, kauw- en slikproblemen, algemene achteruitgang, verminderde eetlust, ...

Medewerker Pastorale zorg en Zingeving

Deze medewerkers vertrekken uit een christelij-

ke levensvisie, met respect voor ieders eigenheid, levensopvatting en geloofsovertuiging. Ze bieden hulp en steun bij het ziekteproces door middel van gesprekken, gebeden en rituelen. Elke week voorzien zij ook een eucharistie of gebedsviering. Deze gaan door op beide campussen. Voor alle andere geloofsovertuigingen kan een vertegenwoordiger gecontacteerd worden.

De intercultureel bemiddelaar (IB)

De IB maakt de communicatie tussen hulpverleners en anderstalige patiënten mogelijk. Tolken is dan ook de voornaamste taak van de IB. Deze IB is zeer goed vertrouwd met de specifieke culturele achtergrond van de patiënt. Hierdoor kan hij de hulpverlener inlichten over de gewoonten in bepaalde culturen. Hij kan tevens de aanvaardbare gewoonten toelichten aan de patiënt.

Op cultureel vlak kan je terecht bij de intercultureel bemiddelaars met een respectievelijk Turkse, Marokkaanse en Italiaanse achtergrond.

PST (Palliatief support team)

Het PST team bestaat uit een palliatief arts, 2 palliatieve verpleegkundigen en een psycholoog.

Door het verhaal van de patiënt, waarbij er geen genezingsproces meer is, te beluisteren kunnen de zorgverleners van het PST zorg bieden op maat, de mogelijke knelpunten aanpakken en ondersteuning bieden waar nodig.

Het vinden van een balans tussen behandelen om te genezen en louter comfortzorg is een moeilijk en ingrijpend proces, waarbij afbouw van behandeling kan samenvallen met de start van comfortzorg. Het is de taak van het PST om deze patiënten te ondersteunen.

Liaison geriatrie

Het team liaisongeriatrie bestaat uit een geriater, twee verpleegkundigen en een ergotherapeut. Zij worden ingeschakeld bij de patiënt met een geriatrisch zorgprofiel, die zich op een niet-geriatrie afdeling bevindt, om adviezen te geven die het welzijn van de patiënt bevorderen (pijnmedicatie, opvolging van delier...). Indien nodig, zorgen zij voor een doorverwijzing naar een geriatrische afdeling binnen het ZOL.

Mortuarium assistent

De mortuarium-assistent staat in voor de goede zorgen aan de overledenen in het mortuarium. Hij kan tevens de verpleging bijstaan met tips tijdens het afleggen van een overledene op de afdeling. Indien nabestaanden nog een groet willen brengen aan hun dierbare in het mortuarium, dan zal de mortuarium-assistent deze begeleiden.

De mortuariumassistenten van het ZOL beheren ook de verloren voorwerpen.

Vrijwillige medewerker

Op sommige verpleegafdelingen, alsook bij het patiënten-transport en op onze dienst, zijn vrijwilligers actief. Zij spelen in op noden voor de individuele patiënt en ten behoeve van de klantvriendelijkheid in het bijzonder. Ook op onze dienst zijn er vrijwilligers, zij staan in voor de werking van onze balie.

4.1 EXTERNE PARTNERS IN DE ZORG

Als dienst is het onze taak om de patiënt en zijn omgeving te informeren over de mogelijkheden in de zorg. Voornamelijk bij ontslag uit het ziekenhuis is deze informatie van belang.

Hieronder worden de diensten opgesomd, waar wij het meeste naar verwijzen of die wij, na overleg met de betrokkenen, zelf inschakelen.

Extern MDO (Zorgoverleg)

Indien de thuiszorg niet voldoende is of aangepast moet worden kan er samen met de zorgvrager, zijn familie en de professionele diensten, gezocht worden naar optimalisatie van de thuiszorg. Dit gebeurt dan tijdens een zogenaamd "zorgoverleg", waar alle dienstverleners op uitgenodigd worden en wordt geleid door de overlegcoördinator (via OCMW of mutualiteit).

Huisarts

De huisarts is het eerste aanspreekpunt voor medische zorg in de thuisomgeving.

Deze arts is gespecialiseerd in de algemene geneeskunde. Hij of zij beheert het Globaal Medisch Dossier (GMD) van de patiënt.

De huisarts is eventueel ook een aanspreekpunt vanuit het ziekenhuis in de thuisomgeving en visa versa. Vb: Palliatief forfait

Thuisverpleging

Er zijn zelfstandige thuisverpleegkundigen en diensten die verpleegkundigen groeperen in de thuiszorg.

Thuisverpleging gebeurt door gediplomeerde verpleegkundigen. Een thuisverpleegkundige kan specifieke zorgen verlenen zoals medicijnen of inspuitingen toedienen, hulp bieden bij dagelijkse activiteiten, wonden verzorgen, palliatieve zorgen verlenen enz. De verpleegkundigen hebben ook aandacht voor gezins- en sociale omstandigheden.

Poetshulp

Personen die niet meer zelf kunnen instaan voor het onderhoud van de woning kunnen beroep doen op poetshulp.

Poetshulp kan op verschillende manieren aangevraagd worden: via de mutualiteit van de patiënt, het OCMW of via privédiensten.

De betaling kan gebeuren via dienstencheques, wat fiscaal aftrekbaar is.

Het tarief kan ook berekend worden op basis van het inkomen (variabele) of vaste uurprijs.

Gezinszorg

Naast de diensten die poetshulp aanbieden, bestaan er ook diensten voor gezinszorg. Deze diensten nemen de lichte huishoudelijke taken ter harte, zoals boodschappen doen, maaltijden bereiden, de was en strijk opnemen, ondersteuning bij administratieve taken... Zij mogen ook, in beperkte mate, het lichtere onderhoud van de woning doen (vb. de keuken afwassen na het koken). De kosten kunnen variëren van betalingen via dienstencheques tot vaste uurprijzen of berekening op basis van het inkomen.

Oppas

Bij diensten voor oppashulp kan je terecht als er overdag en/of 's nachts gezelschap of oppas nodig is.

Het is een aanvulling op de hulp van de mantelzorgers en hulp van gezinshulp en poetshulp.

Een oppashulp houdt algemeen toezicht en gezelschap, evt. maaltijden opwarmen, wandelingen. Een nachtoppas zorg voor ondersteuning en toezicht tijdens de nacht.

OCMW/Sociaal Huis

Een OCMW, voluit 'Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn', verzekert een aantal maatschappelijke dienstverleningen en zorgt zo voor het welzijn van iedere burger. Elke gemeente of stad heeft een eigen OCMW dat een brede waaier aan diensten aanbiedt.

Het OCMW gaat in functie van de persoonlijke of familiale toestand van de persoon na welke hulp het meest geschikt is en biedt hem of haar dan de gepaste middelen om aan die behoefte te voldoen. Voorbeelden van hulpverlening door het OCMW zijn: financiële hulp, huisvesting, thuiszorg, werkverschaffing, schuldbemiddeling, psychosociale hulp, rechtsbijstand, rechtenonderzoek, borgstelling.

Mutualiteit

Elke inwoner van België is verplicht verzekerd door de basis ziekteverzekering van de mutualiteit. Maatschappelijk werkers bieden psychosociale ondersteuning bij verwerkingsproblemen van ziekte, handicap...

Daarnaast bieden zij info, advies en hulp bij financiële en sociale problemen gerelateerd aan ouderdom, ziekte en handicap.

Zij kunnen ook op huisbezoek komen.

Voorbeelden van hulpverlening door de mutualiteit zijn: financiële hulp, thuiszorg, werkhervatting, ledenverdediging, psychosociale hulp, rechtenonderzoek.

Pallion

Pallion is een equipe van deskundigen in de palliatieve zorg die ondersteuning biedt aan mantelzorgers en het betrokken hulpverleningsteam (ze nemen de zorgen dus niet over). Ze bieden advies, praktische hulp, psycho-emotionele ondersteuning en complementaire zorg (vb. aromatherapie). Deze hulpverlening is kosteloos indien het palliatief forfait werd aangevraagd door de huisarts van de palliatieve patiënt.

Bewindvoerders

De bewindvoerder is een persoon die de belangen behartigt van een meerderjarig persoon die hiertoe, wegens fysieke of mentale gezondheidstoestand, zelf niet in staat is.

Bewindvoering kan voor goederen en/of persoonlijke zorg.

Een bewindvoerder wordt door een vrederechter aangeduid of bekrachtigd. Er kan een professionele bewindvoerder (vb. advocaat) of iemand van de mantelzorgers worden aangesteld.

Verstrekkers van hulpmiddelen

Bij bandagisten kan u terecht voor de aankoop en huur van hulpmiddelen in de thuiszorg, maar ook vb. orthesen, borstprothesen, rolstoelen, prothesen, verbanden,...

Hiervoor is er al of niet tussenkomst via de Vlaamse Sociale Bescherming, RIZIV.

Woonzorgcentrum/kortverblijf (WZC/KV)

Een WZC voorziet in een definitieve opnamemogelijkheid voor een zorgbehoevende patiënt waarbij de thuissituatie niet meer haalbaar is.

Een kortverblijf kan aangevraagd worden voor 1 week tot maximum 3 maanden per WZC per jaar.

Een kortverblijf wordt vaak geregeld ter ondersteuning van de mantelzorger zodat de zorg thuis langer haalbaar blijft en een opname in een WZC uitgesteld kan worden. Ook wordt een kortverblijf vaak geregeld als hulp bij revalidatie na hospitalisatie.

Sommige mutualiteiten voorzien een tussenkomst in het kortverblijf.

Herstelverblijven

Patiënten kunnen na een acute ziekenhuisopname of in geval van een chronische ziekte terecht in een herstelverblijf.

Mits goedkeuring door de medisch adviseur van het ziekenfonds is er tussenkomst mogelijk.

Revalidatiecentra

Een revalidatiecentrum biedt een multidisciplinaire revalidatie aan en wordt door één of meerdere revalidatieartsen geleid met als doel te werken naar herstel, compensatie of opheffen van functieverlies. Dit doen zij door middel van een geïndividualiseerde revalidatiebehandeling.

Andere ziekenhuizen

Wij hebben frequente contacten met Jessa Ziekenhuis, Mariaziekenhuis Overpelt en het Revalidatie en MS-centrum Noorderhart Overpelt.

Soms is dit noodzakelijk om een naadloze overgang van het ene naar het andere ziekenhuis te kunnen laten gebeuren. Ook om overname-afspraken te maken, maar ook om te overleggen.

Zelfhulpgroepen

Voor specifieke doelgroepen bestaan er zelfhulp en/of ontmoetingsgroepen. Soms is het interessant voor de patiënt om hem van het bestaan hiervan op de hoogte te brengen en zelfs te laten kennis maken, tijdens zijn ziekenhuisopname.

Tolken

Tolken en vertalers zetten een boodschap zo getrouw en volledig mogelijk om naar een andere taal. Ze werken in opdracht van een hulpverlener of een ambtenaar.

Er bestaan drie vormen van tolken:

- Familieleden die tolken voor patiënten en interne ziekenhuismedewerkers die kunnen ingeschakeld worden
- Tolken ter plaatse: de tolk is fysiek aanwezig bij het gesprek tussen de hulpverlener en de anderstalige patiënt. Van deze groep tolken maken wij dagelijks gebruik, voornamelijk voor de talen die wij zelf via onze dienst intercultureel werk, niet kunnen aanbieden.
- Telefoontolken/internettolken: het gesprek tussen hulpverlener en de anderstalige patiënt wordt getolkt via de telefoon of PC.

Begrafenisondernemer

De begrafenisondernemer wordt (meestal) aangesteld door de familie van de overledene. Er worden afspraken gemaakt mbt. het afscheid, de begrafenis of crematie,...

05 TAKEN

4.2 INFORMATIEDOORSTROMING

Informatie over de patiënt

Het intern elektronisch patiëntendossier (HIX) wordt gehanteerd als communicatiemiddel tussen de verschillende actoren in het ziekenhuis. Men kan bijvoorbeeld de sociaal werker opdrachten doorsturen, deze zijn te vinden via de opdrachtenlijst. Sociaal werkers en intercultureel bemiddelaars kunnen informatie openbaar zetten zodat alle interne partners deze kunnen vinden of sociaal werkers kunnen informatie afschermen.

Uiteraard kan er ook mondeling of schriftelijk informatie doorgegeven worden.

Medewerkersinformatie

Het is de bedoeling dat er transparant gecommuniceerd wordt doorheen alle geledingen van onze structuur.

Deze communicatie gebeurt wekelijks door bijvoorbeeld de nieuwsflashes, maar ook via mail of folders/tijdschriften wordt er heel wat informatie uitgewisseld.

5.1 KERNTAKEN SOCIAAL WERK

De hieronder opgesomde taken komen overeen met de aanbevelingen vanuit de Federale overheidsdienst volksgezondheid, veiligheid van de voedselketen en leefmilieu, gids sociaal werk in ziekenhuizen, 2016

5.1.1 Psychosociale hulpverlening

DEFINITIE: In het kader van de psychosociale hulpverlening schenkt het sociaal werk aandacht aan de wisselwerking tussen psychische en sociale componenten die van invloed zijn op het menselijk functioneren, wanneer die wisselwerking verstoord is. In samenwerking met de patiënt en zijn omgeving richt de sociaal werker zich op veranderingen in deze wisselwerking, waarbij (leer)processen bij de patiënt zelf een nadrukkelijk punt van aandacht zijn. (Snellen, 2007)

5.1.2 Onderzoek en rapportage

Via psychosociale anamnese en sociaal onderzoek tracht de sociaal werker zich samen met de patiënt en/of zijn omgeving een beeld te vormen van de sociale situatie, het relationeel netwerk en de hulpvraag van de patiënt. Op basis van de gegevens kan een actieplan opgemaakt worden.

De sociaal werker noteert de stappen die men zet in het tegemoetkomen aan de zorgvraag van de patiënt in het elektronisch patiëntendossier.

5.1.3 Zorgcoördinatie

Het coördineren en organiseren van de hulpverlening om de continuïteit van de zorg te verzekeren gebeurt door middel van de methodiek ontslagmanagement.

Het doel van ontslagmanagement is herval na ontslag te voorkomen door het ontslag goed voor te bereiden. Dit kan gerealiseerd worden door vanaf de opname in het ziekenhuis een kwaliteitsvolle verwijzing naar een aangepast thuis- of thuisvervangend milieu voor te bereiden en zodoende toegang te verschaffen tot de diensten en de voorzieningen waar de patiënt behoefte aan heeft.

5.1.4 Concrete hulpverlening

Concrete hulpverlening omvat activiteiten die tot doel hebben de bestaansvoorwaarden van de patiënt te verbeteren door gerichte, duidelijke, correcte en volledige informatie of advies aan de patiënten en hun omgeving te geven m.b.t. materiële, sociaal-administratieve, financieel-administratieve of juridisch-administratieve aangelegenheden en desgevallend het opstarten en het opvolgen van administratieve procedures.

- Materiële hulpverlening: bv. voorzien in kledij, verzorgingsproducten, voorzien van opvang voor een huisdier, ...;
- Sociaal-administratieve hulpverlening: bv. alle activiteiten met betrekking tot de sociale zekerheid (werkloosheid, rust- en overlevingspensioen, gezinsbijslag, ziekte- en invaliditeitsuitkering, ...);
- Financieel-administratieve hulpverlening: bv. samen met de patiënt een betalingsplan opstellen, doorverwijzen naar het OCMW, ...;
- Juridisch-administratieve hulpverlening: alle activiteiten waar een juridische maatregel mee verbonden is, bijvoorbeeld bewindvoering.

5.1.5 Preventie

Preventie is het voorkomen van problemen/moeilijkheden in het functioneren in de samenleving/maatschappij.

5.1.6 Belangenbehartiging

Het opkomen en/of aandacht vragen voor de rechten en belangen van een patiënt of een groep patiënten op verschillende fora, zoals het beleid, de andere disciplines in het ziekenhuis. Het doel is om hulp aan te reiken die de patiënt in staat stelt zijn eigen levenskwaliteit te verbeteren.

5.1.7 Signalisering

De sociaal werker geeft door zijn signaalfunctie een stem aan de patiënt door tekorten in regelgevingen en voorzieningen en het niet goed functioneren van personen en instanties te melden aan het ziekenhuis en de beleidsmakers. Deze tekorten constateert hij bij het werken met patiënten.

5.2. SPECIFIEKE TAKEN

5.2.1 Bij opname

Psychosociale anamnese en sociaal onderzoek door middel van een gesprek met de patiënt en/of zijn/haar familie. Dit wordt ook wel de intake genoemd. Rapportage gebeurt in het elektronisch patiëntendossier (EPD).

5.2.2 Tijdens verblijf

- opvang bieden en informatie verstrekken ter ondersteuning van patiënt en familie bij ziekte, handicap,...
- informatie geven aan patiënt en familie over mogelijke voorzieningen en rechtenonderzoek ® start aanvragen met betrekking tot sociale voordelen en tegemoetkomingen en/of doorverwijzen naar de juiste instanties
- patiëntenbesprekingen op de verpleegafdeling volgen om zodanig eventuele sociale problemen te detecteren over de patiënt en zelf informatie in te winnen
- doorverwijzen naar een andere instelling, instantie,... bij problemen, andere dan voortspuitend uit de ziekenhuisopname
- werken in teamverband ® interventies bij verlot van teamgenoot
- samenwerken met interne partners
- begeleiding en hulp bieden (praktische regelingen) bij overlijden van een patiënt

5.2.3 Bij ontslag

In samenspraak met andere gezondheidswerkers, zorgen voor de ontslagregeling van de betrokken patiënt:

- hulp bieden bij de organisatie van de mantelzorg
- informatie geven over de mogelijkheden in de thuisgezondheidszorg (diensten, zorgbemiddelaar,...)
- informatie over andere instellingen, woonzorgcentra,...
- hulpmiddelen en hulpverlenende instanties inschakelen

5.2.4 Andere

- regeling extern vervoer
- regeling tolk (ICB)
- informatie verstrekken over de financiële regeling van een ziekenhuisverblijf
- opvang (van patiënten, familie, kennissen) organiseren bij rampen (intern/extern)
- informatie opzoeken met behulp van boeken, naslagwerken, sociale kaarten, computer,...
- mekaar ondersteunen
- van elke patiënt een sociaal dossier opstellen, en bijvullen (in het elektronisch patiëntendossier HIX)
- permanent bijscholen
- stagiaires begeleiden
- sociale kaart bijhouden
- procedures opstellen en onderhouden
- positief staan ten aanzien van budgetbeperkende maatregelen
- helpen aan de goede uitbouw van het ziekenhuis; deelnemen aan overleg, een gezonde spirit naar buiten dragen
- klachten opvangen en betrokkenen doorverwijzen indien nodig
- verwijzen naar de juiste dienst betreffende "schadegevallen" (prothesen van patiënt), ongevallen,...
- opvang van thuislozen (voorzien in de onmiddellijk levensnoodzakelijke behoeften)
- ambulante en externe probleemmeldingen ondervangen ® directe problemen opvangen
- doorverwijzen naar extramurale diensten
- vorming en bijscholingen ontwikkelen

5.3 TAKEN IB

5.3.1 Het laddermodel

- Taalbijstand

Taalbijstand definiëren we als het getrouw en volledig omzetten van een mondelinge boodschap uit een brontaal naar een equivalente boodschap, qua inhoud, vorm en bedoeling, in een doeltaal.

- Misverstanden verhelderen

Het verhelderen van misverstanden houdt in dat de intercultureel bemiddelaar de gesprekspartners op het bestaan van mogelijke misverstanden wijst en ook probeert om die op te lossen om op die manier het gesprek weer in goede banen te leiden.

- Cultural brockeriage

Onder culture brokerage verstaan we 'omgaan met cultuurverschillen': het houdt in dat de intercultureel bemiddelaar, wanneer hij de indruk heeft dat culturele verschillen de communicatie en dus de hulpverlening bemoeilijken, de hulpverlener daarop zal wijzen en duiding of uitleg zal geven.

- Ondersteunen rol patiënt/hulpverlener

Het ondersteunen of helpen van de patiënt en de hulpverlener om hun rol zo effectief mogelijk op te nemen, zodat een optimaal resultaat bekomen kan worden.

- Pleitbezorging

Pleitbezorging wordt omschreven als een activiteit uitgevoerd voor iemand anders die verder gaat dan het faciliteren van de communicatie en die tot doel heeft een goed resultaat van de hulpverlening te bereiken. In het algemeen betekent dit dat een derde (in ons geval de intercultureel bemiddelaar) de zaak van de patiënt bepleit, en daarbij mogelijk zijn onpartijdige positie verlaat.

5.3.2 Specifieke taken IB

Bij opname:

Hulpverlening bij opname van allochtonen en hun familie met psychosociale en culturele problemen en dit altijd samen met een hulpverlener of in samenwerking met sociaal werk.

Tijdens het verblijf:

- detectie, begeleiding en opvolging van culturele problemen
- begeleiding bij psychosociale problemen zoals beleving van het ziek-zijn, verwerking van een handicap, familiale problematiek, rouwproces,...
- ondersteuning van de sociaal verpleegkundige met betrekking tot de samenwerking met externe diensten zoals : Kind en Gezin, Diensten voor vreemdelingen, OCMW's, huisartsen, sociaal werk, sociale huisvesting, mantelzorg, zelfhulpgroepen,...
- ondersteuning van de hulpverlener naar het oplossen van problemen van materiële aard bij allochtonen: huisvesting, diëtiëk, gezinshulp, thuisverpleging, hulpmiddelen, begrafenissen,...
- bijstaan bij administratieve/financiële problemen

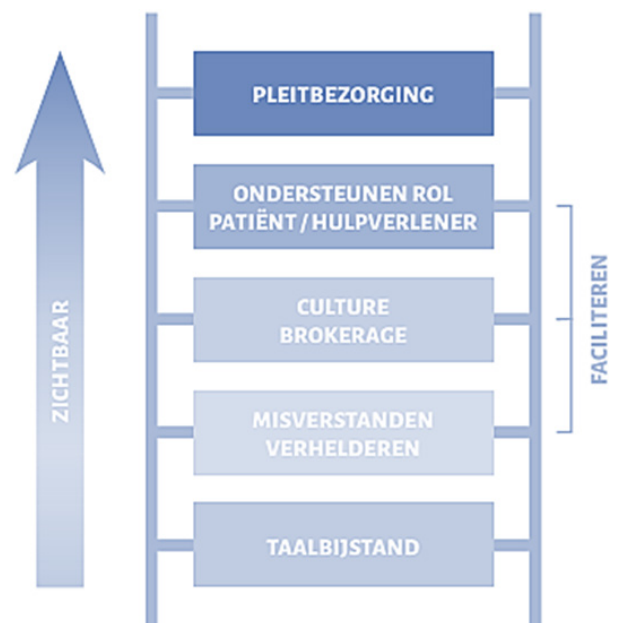
Bij ontslag:

Samenwerken en ondersteunen van de sociaal verpleegkundige betreffende :

- praktische regelingen - de organisatie van de mantelzorg
- het leggen van contacten met de betrokken etnische gemeenschap
- de regeling van de afbetaling van het ziekenhuisverblijf
- de aanzet tot organisatie en regeling van eventuele nazorg

• Andere

- rondleidingen geven in het ziekenhuis en dit aan anderstalige groepen, nieuwkomers en studenten interculturele bemiddeling
- deelname aan een overlegcomité met de culturele gemeenschappen;
- medewerking aan de rampenprocedure
- medewerking aan bijscholing en vorming mbt. multiculturele aspecten
- actieve rol bij klachtenperceptie zowel tav. de patiënt en zijn familie als de ziekenhuismedewerker



5.4 TAKEN MORTUARIUM-ASSISTENT

In de functie mortuarium assistent zijn de volgende werkzaamheden aan de orde:

Het beheer van het mortuarium, waaronder:

- aanspreekpunt van het mortuarium
- indien nodig assisteren bij het afleggen van de overledene op de afdeling
- het bewaren en verzorgen van de overledene tot aan afgifte van een overledene
- controleren en administreren van de persoonlijke bezittingen die bij een overledene aanwezig zijn en worden afgegeven aan familie of uitvaartondernemer
- Instaan c.q. controleren van de juiste medische administratieve afhandeling van een overlijden
- het instaan voor een professionele en mensgericht ontvangst van bezoekers in het mortuarium
- In geval van begroeting de overledene klaarmaken/ klaarleggen
- nabestaanden ontvangen en begeleiden bij een begroeting van een overledene
- het ontvangen en indien nodig ondersteunen van de begrafenisondernemers
- afgifte van de overledene en/of de wettelijk verplichte documenten aan familie of ondernemer
- begeleiden rituele wassing
- organiseren en verzorgen van crematie of begraving van foetussen
- digitaal beheren mortuarium in EPD

De organisatie van verloren en gevonden voorwerpen waaronder:

- ophalen en opslaan gevonden voorwerpen in het ziekenhuis
- administreren verloren en gevonden voorwerpen
- contacteren eigenaren (indien bekend) van de gevonden voorwerpen
- opsporen verloren voorwerpen
- teruggave gevonden voorwerpen



www.ZOL.be



www.twitter.com/ZOLziekenhuis



www.facebook.com/ZOLzh



www.youtube.com/user/ZOLziekenhuis

Schrijf u in op onze nieuwsbrief via www.zol.be

Raadpleeg online uw medisch dossier via www.mijnzol.be