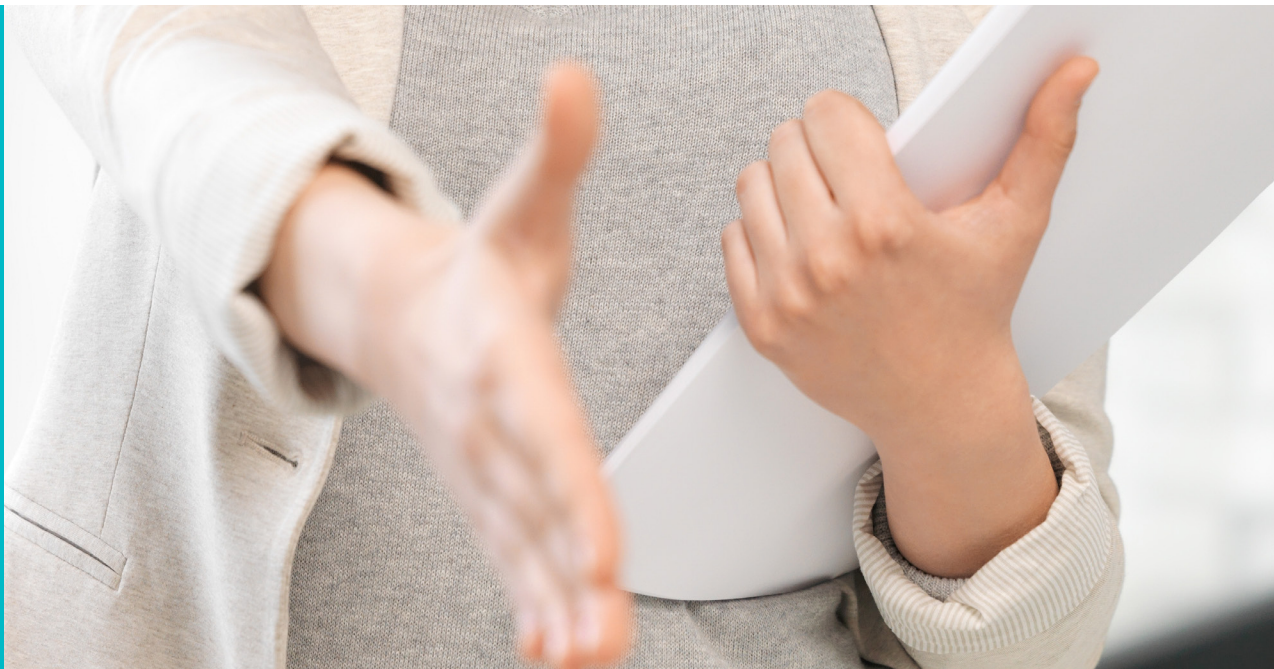


ZOL GENK

Campus Sint-Jan
Campus Sint-Barbara
Medisch Centrum André Dumont
ZOL Maas en Kempen



INTRODUCTIE

ORTHOPEDIE, NIEUWE MEDEWERKERS SECRETARIAAT

ZOL GENK

Campus Sint-Jan
Synaps Park 1
B 3600 Genk

Campus Sint-Barbara
Bessemmerstraat 478
B 3620 Lanaken

Medisch Centrum André Dumont
Stalenstraat 2a
B 3600 Genk

ZOL MAAS EN KEMPEN

Diestersteenweg 425
B 3680 Maaseik

ZOL GENK
tel. +32(0)89 80 80 80
ZOL MAAS EN KEMPEN
tel.+32(0)89 50 50 50
info@zol.be

INLEIDING

Beste collega/ student,

Van harte welkom bij het team Orthopedie!

Wij willen je graag begeleiden op onze dienst en ons inzetten zodat je een aangename start tegemoet gaat. Jouw bijdrage aan ons team wordt enorm gewaardeerd en wij kijken ernaar uit om samen te werken.

Deze brochure bevat naast algemene informatie ook praktische afspraken.

Wij willen ervoor zorgen dat je goed voorbereid bent om je taken als HMA uit te voeren, en dat je snel je weg vindt binnen ons team.

Een brochure kan niet allesomvattend zijn, daarom staan alle teamleden je graag bij als je hulp of uitleg nodig hebt.

De inhoud van deze brochure werd opgesteld in samenwerking met Wendy Claes (administratief diensthoofd).

INHOUDSTAFEL

1. Locaties orthopedie	3
Grondplan orthopedie - campus Sint-Jan	
2. Voorstelling dienst	5
2.1 Dienst orthopedie	
2.2 Verwachtingen	
3. Stafleden	7
4. Team HMA	9
5. Takenpakket HMA	10
5.1 Taken	
5.2 competenties	
5.3 Verdeling taken in units	
5.4 Taakomschrijving balie	
5.5 rustige momenten	
6. Overzicht dagindeling	14
7. Taakomschrijving werkposten	15
VU: vroege shift met unitwerk	
T: vroege shift aan het loket	
DU: unitwerk	
D6: Flexibele late	
D8: Dagpost loket	
La: Late	
8. Studenten - eerste dag & verloop stage	18
9. Belangrijke contactgegevens	19
10. Tot slot	21

01 LOCATIES ORTHOPEDIE

Welkom op de dienst Orthopedie en Traumatologie, ZOL Genk campus Sint-Jan.

De raadpleging en gipskamer op campus Sint-Jan bevinden zich op de eerste verdieping, bij de ingang vanuit de personeelsparking.

De afdelingsnummers zijn **G1.60** en **G1.80**.

De raadpleging orthopedie in ZOL Genk, campus Sint Jan is ingedeeld in:

- 3 gipskamers
- 12 consultatieruimtes
- een frontoffice & een backoffice
- een vergaderruimte.

Naast ZOL Genk, campus Sint-Jan zijn er nog 3 andere locaties waar de dienst Orthopedie en Traumatologie op dit moment werkzaam is:

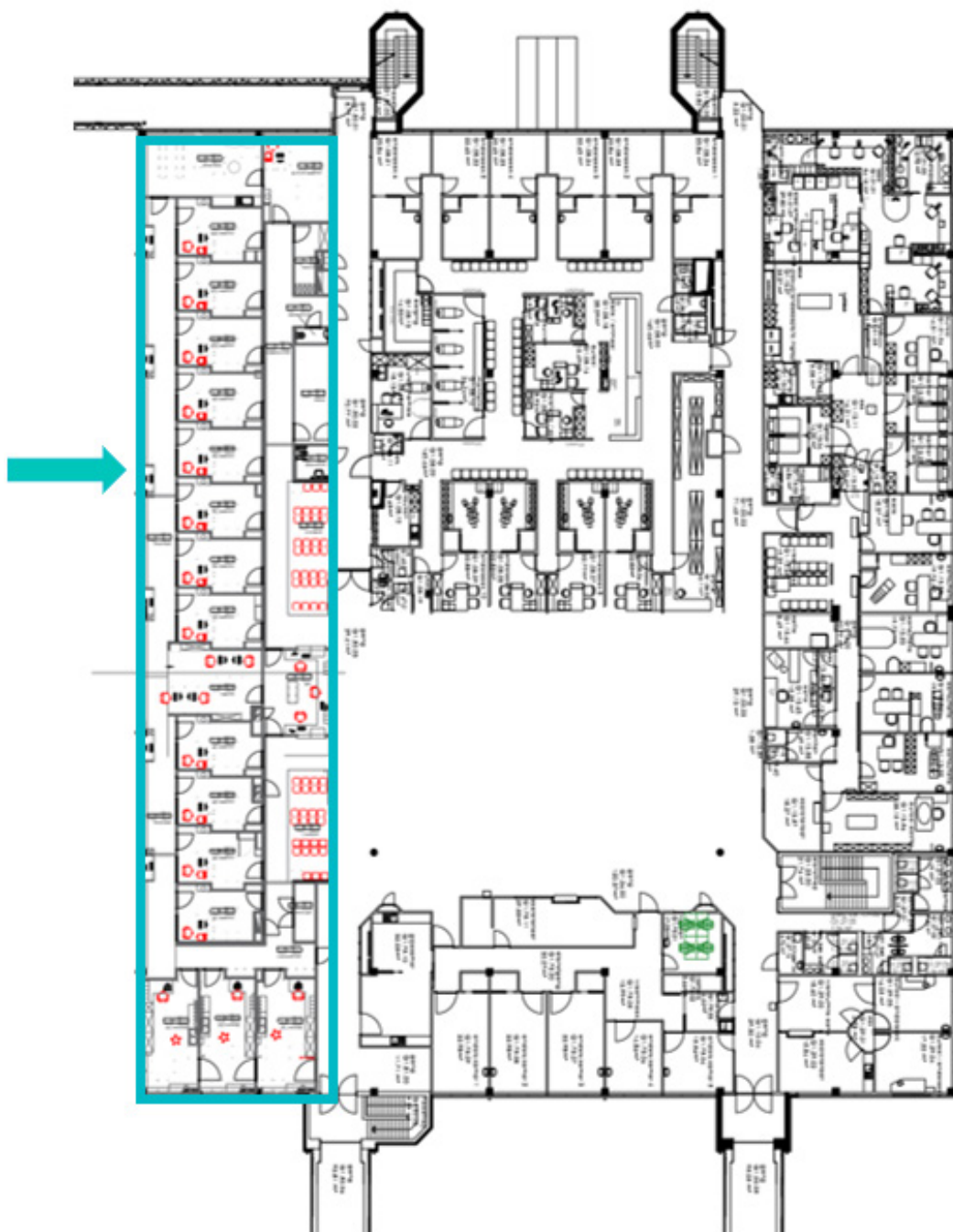
ZOL Genk, Campus Sint-Barbara Bessemersstraat 478 3620 Lanaken	Tweede verdieping, A 2.16. <i>(Raadpleging)</i>
Medisch Centrum André Dumont Stalenstraat 2a 3600 Genk	Eerste verdieping, A 1.25. <i>(Raadpleging)</i>
ZOL Maas en Kempen Diestersteenweg 425, 3680 Maaseik	Tweede verdieping, B 200.256. <i>(Raadpleging + gipskamer)</i>

Onze dienst beschikt nog over een extra locatie waar onze orthopedische chirurg, Prof dr. Jan Truijten, consultaties houdt op vaste dagen (vrijdagen).

Sporthor

Stadionplein 7
3600 Genk

GRONDPLAN ORTHOPEDIE - CAMPUS SINT-JAN



02 VOORSTELLING DIENST

2.1 DIENST ORTHOPEDIE

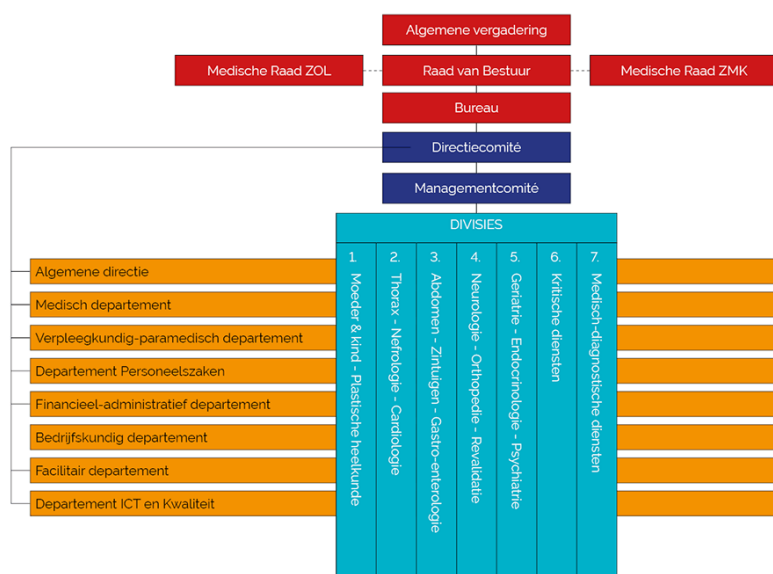
Raadpleging orthopedie (GROR) valt onder divisie 4 van het Ziekenhuis Oost-Limburg waar patiënten met (sub)acute en chronische orthopedische klachten terecht kunnen.

De patiënten die op de consultatie bij een arts ingepland staan kunnen een afspraak hebben omwille van een nieuw probleem, ze kunnen in opvolging zijn bij een arts of het kan gaan om patiënten die postoperatief op de raadpleging komen.

Dagelijks worden er ook patiënten via de spoedgevallendienst naar ons doorverwezen. Deze patiënten worden in de gipskamer behandeld door een arts-assistent. De arts-assistenten behandelen de spoedgevallen naast de patiënten die een afspraak hebben in de gipskamer. Dit gebeurt altijd onder supervisie van één van de stafleden.

Patiënten met nood aan wondzorg zullen gezien worden door een arts en een verpleegkundige, tijdens de geplande wondzorgdagen.

Prof Dr. Corten is ons medisch diensthoofd.
Wendy Claes is ons administratief diensthoofd.



2.2 VERWACHTINGEN

Naar de patiënt toe

Het welzijn van de patiënt staat centraal! Elke patiënt wordt op een professionele en klantvriendelijke manier benaderd.

Naar het team toe

Wij streven naar professioneel handelen. Dit betekent de groei naar een zelfstandige en verantwoordelijke HMA die het belang van de kennis van de specifieke anatomie en pathologie in verband met orthopedie inzien en die deze benut in de leersituaties.

Concreet wordt aandacht gegeven aan volgende punten:

- Naleven van de procedures;
- Teamwerk, collegialiteit met waardering voor ieders inbreng;
- Zelfstandigheid afhankelijk van kunde en opleidingsniveau;
- Patiëntvriendelijkheid;
- Met tact en voldoende assertiviteit samenwerken met artsen en andere leden van het team orthopedie.

Naar het ziekenhuis toe

Het ziekenhuis streeft ernaar om goede, kwaliteitsvolle zorg te bieden en tracht aan de hand van kwaliteitscriteria (JCI = Joint Commission International) het zorgproces te optimaliseren vanuit het oogpunt van de patiënt.

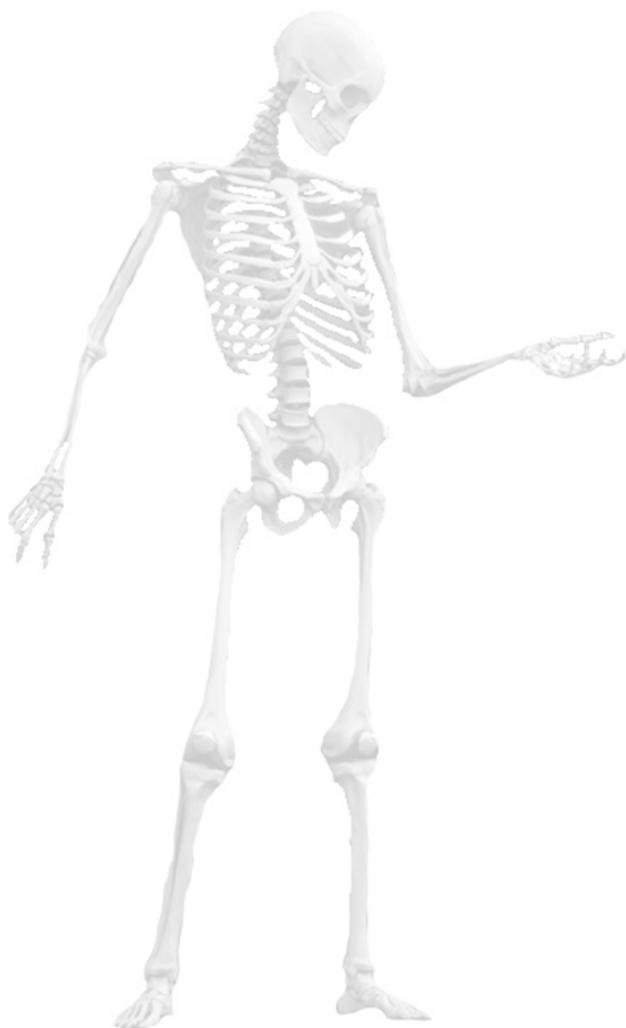
Concreet betekent dit:

- Dragen van de badge;
- Dragen van de schort tijdens patiëntencontacten;
- Basisvereisten handhygiëne;
- Identificatie van zowel patiënt als van jezelf;
- Goede communicatie;
- Protocol brandveiligheid

03 STAFLEDEN

De staf orthopedie en traumatologie bestaat uit 17 orthopedisch chirurgen.

Alle stafleden hebben een bijzondere expertise in een bepaalde subdiscipline. De dienst is daarom georganiseerd in units.



DIENSTHOOFD

Prof. dr. Corten

Schouder

Dr. Richard Witvrouw

Dr. Ludwig Anné

Dr. Gert-Jan Opsomer

Dr. Filip Robijns

Hand, pols, elleboog

Prof. dr. Joris Duerinckx

Prof. dr. Pieter Caekebeke

Dr. Laurens Van Melkebeke

Heup

Dr. Hans Welters

Prof. dr. Kristoff Corten

Dr. Ronald Driesen

Dr. Frans-Jozef Vandeputte

Knie

Prof. dr. Jan Truijen

Dr. Jan Oosterbosch

Dr. Luc Vanlommel

Dr. Enrico Neven

Voet, enkel

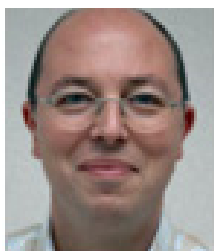
Dr. Ben Molenaers

Dr. Wierinckx

Traumatologie

Dr. Ben Molenaers

Jaarlijks worden er ook arts-stagiaires en assistenten Orthopedie opgeleid.



Dr. R. Witvrouw



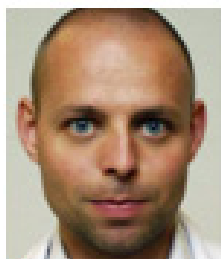
Dr. L. Anné



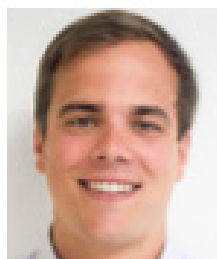
Dr. G. Opsomer



Dr. F. Robijns



Prof. dr. J. Duerinckx



Prof. Dr. P. Caekebeke



Dr. L. Van Melkebeke



Dr. H. Welters



Prof. dr. K. Corten



Dr. R. Driesen



Dr. F.J. Vandeputte



Prof. Dr. J. Truijien



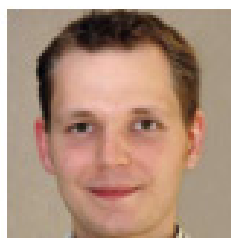
Dr. J. Oosterbosch



Dr. L. Vanlommel



Dr. E. Neven



Dr. J. Wierinckx



Dr. B. Molenaers

04 TEAM HMA

Als secretariaat vormen wij het centrale aanspreekpunt van de orthopedische raadpleging en zijn wij verantwoordelijk voor de administratieve coördinatie binnen het team. Wij vervullen taken zowel aan de front- als backoffice.

Wendy Claes, administratief diensthoofd orthopedie

- Ann Geutjens
- Celina Voltolini
- Helena Folino
- Jolien Hamaekers
- Laura Geelen
- Lisa Morisse
- Lorena Armento
- Valerie Cardinaels
- Rita Vliegen
- Yo Nelis

05 TAKENPAKKET HMA

5.1 TAKEN

In de front-office zijn onze hoofdtaken het verwelkomen van patiënten en het plannen van afspraken.

In de backoffice zijn onze belangrijkste taken gericht de taken die specifiek zijn voor elke unit en de telefonie. Elk unit is verantwoordelijk voor de planning van de agenda's van hun eigen artsen en voor het plannen van de operaties.

5.2 COMPETENTIES

Deze competenties en vaardigheden willen wij zeker zien terugkeren in de dagdagelijkse werking van onze dienst:

- **Patiëntgerichtheid:** Wij houden rekening met de wensen, behoeften en belangen van patiënten en handelen ernaar. Alle patiënten worden op een vriendelijke, professionele en adequate wijze geholpen.
- **Flexibel gedrag:** Wij kunnen ons aanpassen aan wijzigende omstandigheden en doelmatig handelen.
- **Integriteit:** Op onze dienst worden algemeen aanvaarde sociale en ethische normen gehandhaafd in activiteiten die met onze functie te maken hebben.
- **Omgaan met details:** Wij hebben oog voor details. Specifiek unitwerk vereist met precisie en nauwkeurigheid uitgevoerd te worden.
- **Probleemanalyse:** Problemen uiteenrafelen (objectiveren en onderscheiden van emoties, gevoeligheden of ervaringen) en herleiden tot essenties, is voor ons geen probleem. Onze aanpak richt zich op het stellen van prioriteiten en het preventief aanpakken ervan.
- **Samenwerken:** Wij werken op een motiverende wijze samen, tonen begrip en respect voor anderen, en helpen elkaar waar nodig.
- **Stressbestendigheid:** Wij zijn een drukke dienst. Het is essentieel dat wij goed functioneren en effectief blijven presteren onder tijdsdruk, veranderende of belastende omstandigheden.

5.3 VERDELING TAKEN IN UNITS

In de backoffice zijn wij verdeeld in 3 units: Hipunit, Knee-unit en Upperlimb unit. Elke unit is verantwoordelijk voor de planning van de agenda's van hun eigen artsen:

Upperlimb unit upperlimbunit@zol.be 089 32 61 18	Jolien Valerie Lorena	Schouder Dr. R. Witvrouw (+ osteoporose) Dr. L. Anné Dr. G.J. Opsomer Dr. F. Robijns Hand – pols – elleboog Prof dr. P. Caekebeke Prof dr. J. Duerinckx Dr. L. Van Melkebeke
Hipunit hipunit@zol.be 089 32 61 17	Ann Laura Helena (50%)	Heup Dr. H. Welters Prof. Dr. K. Corten Dr. R. Driesen Dr. F.J. Vandeputte Voet - enkel Dr. B. Molenaers (+ trauma) Dr. J. Wierinckx
Knee-unit knee.unit@zol.be 089 32 61 19	Celina Lisa Helena (50%)	Knie Prof dr. J. Truijen (+ sporthor) Dr. J. Oosterbosch Dr. L. Vanlommel Dr. E. Neven

5.4 TAAKOMSCHRIJVING BALIE

Er zijn 2 balies aan ons frontoffice: **G1.60** en **G1.80**.

Onthaal van patiënten

Aanmelden patiënten

Altijd eerst vragen naar klevertjes patiënt

+ Uitzondering prof dr. Truijen en prof. Dr. Corten: Afsprakenfiche meegeven zodat de arts deze kan invullen tijdens de consultatie ivm de te plannen afspraken/ onderzoeken in de toekomst.

In HiX aanduiden dat patiënt zich in wachtzaal bevindt (kleurcode oranje)

Verwijzen naar juiste wachtzaal (G1.60 & G1.80)

Niet alle artsen hebben vaste burelen. De toewijzing van kantoorruimte voor stafleden is beschikbaar op de T-schijf en wordt wekelijks bijgewerkt. Een kopie van deze lijst wordt elke week op de vensterbank geplaatst. Het is handig om deze dagelijks te raadplegen, zodat je weet wie zich aan welke kant bevindt.

Inplannen van afspraken/operaties

Het inplannen van afspraken gebeurt zowel telefonisch als aan het loket. Aan het loket weet de patiënt je te vertellen wanneer hij/zij moet terugkomen ofwel wordt het genoteerd door de arts.

Afspraken

Controleraadpleging bij de arts/andere arts

Uitzondering vervolgspraken prof. dr. Truijen:

- Preoperatieve onderzoeken + afspraken andere diensten: wel aan het loket gemaakt! (met uitzondering MRI en RX)
- Andere: door knie unit ingepland aan de hand van de raadplegingsfiche die je afgeeft bij het aanmelden. Deze dienen niet aan het loket ingepland te worden.

Operaties

- Enkel de **preoperatieve onderzoeken** inplannen. Het kan gaan om een afspraak bij de anesthesist, evenals een van de volgende voorafgaande technische onderzoeken, of een combinatie daarvan.
- Operaties worden altijd door de unit in de back-office ingepland. De HMA's plannen de operaties in op de datum die door de arts is voorgesteld op het raadplegingsformulier, of ze zoeken naar een geschikte datum, rekening houdend met de criteria van de artsen.

Altijd een kopie van de Aanvraag Opname maken en in het vakje "opnamevoorstel" leggen, dit ter controle voor de units in de backoffice.

Voorafgaand aan een opname kunnen de volgende onderzoeken indien nodig aangevraagd worden door de arts, gevolgd door een afspraak bij de anesthesie. De anesthesist is de arts die zich heeft toegelegd op de verschillende vormen van anesthesie, pijnbestrijding en intensieve zorg over de operatie.

Bloedafname	ECG/ elektrocardiogram	RX/ röntgenfoto
Tijdens een bloedafname wordt een kleine hoeveelheid bloed afgenomen voor medisch onderzoek.	Hartfilmpje: het registreert de elektrische activiteit van het hart.	Een bepaald lichaamsdeel wordt blootgesteld aan stralen om een foto te kunnen maken.
Duur: enkele minuten	Duur: +/- 15 min	Duur: +/- 15 min

*Voorzie altijd 30 min per onderzoek vóór de afspraak die je boekt bij de anesthesie als je er een **combinatieafspraak** van wenst te maken.*

5.5 RUSTIGE MOMENTEN

Zelfs tijdens rustige momenten blijven wij actief en productief. Je kan altijd even peilen waar je eventueel kan helpen. En als dat niet nodig is, staan er altijd wel enkele taken klaar die je kunt oppakken.

- Anderen ondersteunen:
 - Raadplegingsfiches sorteren volgens datum vervolgspraak
 - Post
 - Secretariaatsmail
 - Spoedjes
 - Telefonie
- - Scannen van documenten
- Kiosken aanvullen: papier, enveloppen, ...
- Dozen vertrouwelijk checken: back-office, kiosken, gipskamer
- Wachtzaal: bekertjes vullen/ brochures aanvullen
- Verzorgingskarren al aanvullen i.p.v. VU
- Bureaulades opruimen + stempels checken
- Preoperatieve bundels anesthesie samenstellen: klinische opname/ opname dag
- Brochures in wachtzaal aanvullen

06 OVERZICHT DAGINDELING

VU	Vroege shift met unitwerk	07.30– 16.00 uur
T	Vroege shift aan loket	07.30 – 16.00 uu
DU	Unitwerk	08.00 – 16.30 uur
D6	Flexibele late	08.00 – 16.30 uur <i>Tenzij L hulp nodig heeft ben jij flexibele late</i>
D8	Dagpost loket	08.00 – 16.30 uur
L	Late	09.30 – 18.00 uur of 10.30 – 19.00 uur

07 TAAKOMSCHRIJVING WERKPOSTEN

VU: VROEGE SHIFT MET UNITWERK

7u30:

Aanvullen karren consultatieruimte 5 t.e.m. 12 – aanduiden in map

Specifieke algemene secretariaatstaken:

- Afhaken artsentelefoon – Sporthortelefoon
 - 11u45: artsentelefoon aan de late afgeven tijdens middagpauze, deze moet altijd bereikbaar zijn.
 - 16u00: artsentelefoon aan de late geven & Sporthortelefoon insteken
- Apotheek
 - Apotheekvoorschriften tellen (vóór 10u30) + opsturen apotheek
 - Levering apotheekbak leegmaken + verdelen in medicatiekastjes
- Spoeddossierjes ophalen en nakijken/aanvullen
- Algemene secretariaatsmail behandelen
- Unitwerk

Op dinsdag: administratieve bestelling doen

*Op vrijdag: wachtlijst assistenten ingeven op intranet, doormailen en op prikbord hangen en in app zetten.
+ bureelverdeling artsen maken (Deze taak wordt vervuld door de HMA die vrijdag op Sporthor zit, door VU tenzij geen aanwezigheid!)*

T: VROEGE SHIFT AAN HET LOKET

7u30:

- Opstarten computers: loket, kiosken, consultatieruimtes artsen
- Burelen voor de artsen die consultatie hebben klaarleggen:
- Operatieagenda (boek) + stempel
- Eventueel nota's klaarleggen (RW + JO)
- Deuren wachtzalen openen + TV's opzetten
- Raadplegingsfiches klaarleggen (Dr. KC, JT)
- Medicatiekastjes in kiosken openen
- *Tot 8u: balies G.160 en G1.80*

8u – 10u30: telefonie

10u30 – 11u45: balie **G1.80** of unitwerk/ bijspringen telefoon

Namiddag: balie **G1.60** of unitwerk/ bijspringen telefoon

DU: UNITWERK

- Hele dag unitwerk voor jouw unit/ extra taakjes
- Hulp telefooncentrale of balie bij drukte

D6: FLEXIBELE LATE

8u – 10u30: start balie G1.60
10u30 – 12u30: telefonie in back-office
12u30 – 13u15: middagpauze
13u30 – 16u30: balie G1.80

Bij drukte mag de late op jouw hulp rekenen, je blijft iets langer werken.

D8: DAGPOST LOKET

8u – 10u30: start balie G1.80
10u30 – 11u45: balie G1.60
11u45 – 12u30: middagpauze
12u30 – 16u30: telefonie in back-office

LA: LATE

9u30 of 10u30: postbedeling, nadien:

- Unitgebonden secretaresses: unitwerk/ bijspringen telefoon/ typewerk
- Anders: balie/extra taakjes

11u45 – 12u30: loket G.160 en G1.80

Namiddag:

1. Keukendienst (eerste taak na middagpauze)
 - Frigo bijvullen
 - Koffiemachine poetsen (+koffiebonen aanvullen & koffievoorraad controleren)
 - Microgolf uitvegen
 - Bakken sorteren in berging
 - Zo nodig vaatwasmachine opzetten en vuile handdoeken wisselen
2. Unitgebonden secretaresses: unitwerk/ bijspringen telefoon/ typewerk
Anders: balie/ extra taakjes
3. +/- 15u30: post
4. Vanaf 16u: balie + artsentelefoon tot einde raadpleging
5. Laatste taakjes:
 - Autorisatie op het einde van de raadpleging (HiX)
 - Raadpleging opruimen (TV's ook uitzetten)
 - Afhalen van sleutels medicatiekastjes
 - Eventueel verzorgingskarren al aanvullen ifv dag nadien
 - Deuren wachtzalen sluiten
 - Bij vertrek artsentelefoon inzetten

Op donderdag: levering van administratieve bestelling uitladen

08 STUDENTEN - EERSTE DAG & VERLOOP STAGE

Je werkt steeds onder begeleiding, doch betekent dit niet dat je niet zelfstandig mag werken. Afhankelijk van je getoonde kennis en kunde krijg je meer verantwoordelijkheid toebedeeld.

De dienstregeling wordt afgesproken met de mentor bij de start van de stage.

De eerste dag krijg je een rondleiding op de raadpleging Orthopedie en uitleg over de werking van de dienst. Hiermee dien je verder nog rekening te houden op je eerste dag:

- Elke stagiair niet zorg en jobstudent dient het onthaalformulier mee te brengen op zijn/haar eerste werkdag. Dit geef je af aan je stagementor.
- Je haalt je badge af.
- Je gaat een schort passen en afhalen in de linnenkamer.

Op je laatste dag lever je de badge en schort terug in.

- Badge inleveren: brievenbus – J0.32
- Schort inleveren: linnenkamer, vóór 15u30 - A0.49

Je werkt tijdens je stage samen met de verschillende secretaresses. Zij geven je feedback.

Vraag zelf zeker ook naar feedback. Elke vraag naar feedback brengt je een stap dichterbij je persoonlijke groei en professionele ontwikkeling.

Het secretariaat heeft een gevarieerd takenpakket. Je staat mee in voor:

- Het onthaal van de patiënten;
- De administratie aan de balie tijdens de consultatie;
- De administratie in de backoffice;
- Het boeken van afspraken;
- Het scannen van documenten;
- De postbedeling;
- Het telefonisch verkeer.

Uiteraard allemaal onder de deskundige begeleiding van de HMA's.

Tijdens je stage zal je dus kennismaken met het hele traject dat een patiënt doorloopt en kan je je theoretische kennis en vaardigheden toetsen aan de praktijk.

09

[illegible]

Wij willen je er graag op wijzen dat de lijst met belangrijke telefoonnummers zeker niet volledig is. Vul deze lijst zeker zelf aan!

Wij beschikken over verschillende 'waaiers' bij elke computer aan het loket/ bureau van de units. Deze kan je altijd raadplegen om nuttige telefoonnummers terug te vinden, dit biedt steun bij de telefonie.

10 TOT SLOT

Wij hopen dat deze brochure u een helder beeld heeft gegeven van wat het betekent om deel uit te maken van ons team als HMA. Uw rol is van onschatbare waarde binnen de dienst en voor de patiënt. Met vragen, opmerkingen en bedenkingen kan je altijd bij ons terecht.

Wij wensen je een aangename en leerrijke start op onze raadpleging.

Je collega's hebben alvast een boodschap en wat enkele tips voor je:

"Aarzel niet om vragen te stellen."

"Maak aantekeningen in je eigen notitieboekje."

"Vraag regelmatig naar feedback."

"Neem ook een kijk op onze website, te vinden op zol.be."

"Stel veel vragen."

Team HMA

NOTITIES

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

[illegible]



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