



AZ JAN PALFIJN  
GENT



# PATIENTEN- BEGELEIDING

INFORMATIE VOOR STUDENTEN

## WELKOM

Beste student,

Hartelijk welkom bij de dienst patiëntenbegeleiding van het AZ Jan Palfijn Gent! Je komt bij ons stage lopen en daar zijn we heel blij om. Wij investeren graag tijd in jou, want studenten van vandaag zullen samen met ons bouwen aan de toekomst van het ziekenhuis.

Binnen de dienst patiëntenbegeleiding staat de patiënt steeds centraal. Een stage is dan ook een hele uitdaging. Je krijgt de kans veel nieuwe kennis te verwerven, je moet soms omgaan met complexe pathologie, je leert het belang van opvang van familie enz.

Tijdens je stage zal je opgenomen worden in een multidisciplinair team en de teamleden zullen je begeleiden om te groeien als student.

Wij kunnen je veel bijbrengen, maar ook jij mag je eigen inbreng doen.

Een brochure kan niet allesomvattend zijn. Heb je nog vragen of problemen, aarzel dan niet om die met je stagementors en/of het diensthoofd patiëntenbegeleiding te bespreken.

Een mooie start en veel succes!

Fleur Bartsoen  
Diensthoofd patiëntenbegeleiding

# INHOUD

<b>1. Algemene gegevens</b>	<b>4</b>
1.1. Wie werkt in de dienst patiëntenbegeleiding?	4
1.2. Architectuur van de afdeling	4
1.3. Openingsuren van de afdeling	5
<b>2. Organisatie van de afdeling?</b>	<b>5</b>
2.1. Diensturen van het team	5
2.2. Kledingvoorschriften	6
<b>3. Profiel van de afdeling</b>	<b>6</b>
3.1. Levensbeschouwelijke dienst	6
3.1.1. Pastorale dienst	6
3.1.2. Vrijzinnige dienst	6
3.2. Palliatief supportteam	7
3.3. Psychologen	7
3.4. Sociale dienst	8
3.5. Vrijwilligerswerking	8
3.6. Interdisciplinaire en multidisciplinaire samenwerking	9
<b>4. Zorgmodel</b>	<b>9</b>
4.1. Taken van de dienst	9
4.2. Standaardisatie	9
4.3. Psychische draagkracht	10
<b>5. Eerste dag stage</b>	<b>10</b>
<b>6. Onze verwachtingen van de studenten</b>	<b>10</b>
<b>7. Tot slot</b>	<b>11</b>
<b>8. Aanvullende informatie online</b>	<b>12</b>
<b>9. Contactgegevens van de afdeling</b>	<b>12</b>

# 1. ALGEMENE GEGEVENS

## 1.1. Wie werkt in de dienst patiëntenbegeleiding?

**Diensthooft:** Mevr. Fleur Bartsoen

**Cluster diensthooft:** Verpleegkundig en paramedisch directeur Edwin Moerenhout

Het team patiëntenbegeleiding bestaat uit 5 grote groepen:

- ▶ Sociale dienst
- ▶ Psychologen en psychologisch assistenten
- ▶ Levensbeschouwing (pastores en moreel consulente)
- ▶ Palliatief supportteam
- ▶ Vrijwilligers

## 1.2. Inrichting van de afdeling

Het team patiëntenbegeleiding is verspreid over het hele ziekenhuis. De meeste personen werken op een vaste dienst en hebben een bureau dat zich zo dicht mogelijk bij de dienst bevindt. Mensen die dienstoverschrijdend werken (bv pastores) hebben een bureau dat zo centraal mogelijk gelegen is.

Pastorale dienst	Backoffice 204	8885 en 8887
Moreel consulente	Straat 400	8848
Palliatief supportteam	Straat 353	8880
Sociale dienst geriatrie	Straat 353	8448 en 8446
Sociale dienst psychogeriatric	Straat 343	8442
Sociale dienst sp neurologie	Straat 363 (16)	8440
Sociale dienst sp revalidatie	Straat 363 (24)	8445
Sociale dienst materniteit/pediatrie	Straat 363 (16)	8450
Sociale dienst heelkunde	Straat 343 en straat 363	8442 en 8440
Sociale dienst IZ	Straat 353	8446
Sociale dienst paaz	Straat 420	8451 en 8453
Sociale dienst neurologie	Straat 343	8456

Sociale dienst cardiologie/pneumologie	Straat 363 (24)	8449
Psychologen paaz	Straat 420	8871, 8872, 8874 en 8878
Psycholoog materniteit/pediatrie/IVF	Straat 204	7099
Psycholoog psychogeriatric Assistent psycholoog psychogeriatric	Straat 343	8873
Psycholoog oncologie	Straat 213, 353	8877 en 8880
Psycholoog gewichtszorg	Straat 213	8875 en 8877
Coördinator vrijwilligerswerking	Straat 400	

### 1.3. Openingsuren van de afdeling

Wij zijn op weekdays dagelijks bereikbaar tussen 9 en 11.30 uur en tussen 14 en 16 uur. Indien gewenst kan er ook na 16 uur een afspraak gemaakt worden.

In het weekend is er geen dienstverlening, noch permanentie van het team patiëntenbegeleiding. Enkel de pastores hebben een wachtdienst op zaterdag van 8 tot 18 uur en werken op zondag binnen een glijdend uurrooster (zie hieronder).

## 2. ORGANISATIE VAN DE AFDELING

### 2.1. Diensturen van het team

Een aantal organisatorische afspraken zorgen ervoor dat de werking van de dienst vlot verloopt.

Om zo flexibel mogelijk te kunnen werken, om onder andere rekening te houden met wensen/voorkeuren van familie om een afspraak in te plannen, werken wij met glijdende uren.

Dit betekent concreet dat iedereen verplicht aanwezig is tussen 9 en 11.30 uur en tussen 14 en 16 uur. We werken gemiddeld 7.36 uur per dag, maar de werktijd per dag kan variëren naargelang de dienstdoelstellingen.

## 2.2. Kledingvoorschriften

Binnen de dienst patiëntenbegeleiding dragen we burgerkledij. Hierbij wordt wel zoveel mogelijk rekening gehouden met de regels van de handhygiëne. We dragen bij voorkeur korte mouwen, geen juwelen of sieraden, geen nagellak...

Iedere medewerker draagt een badge om zich te kunnen identificeren. Ook studenten ontvangen gedurende de stage een badge en dragen deze duidelijk zichtbaar om zich herkenbaar te maken.

## 3. PROFIEL VAN DE AFDELING

### 3.1. Levensbeschouwelijke dienst

#### 3.1.1. Pastorale dienst

Als pastoraal werkers in het AZ Jan Palfijn willen we patiënten en hun familie en ook medewerkers vanuit christelijke inspiratie nabijheid laten voelen:

- ▶ Door een beveiligende en helende aanwezigheid t.o.v. kwetsuren uit het verleden.
- ▶ Door een ondersteunende en vertrouwen gevende aanwezigheid t.o.v. het nu van de ziekenhuisopname.
- ▶ Door een gidsende en hoopgevende aanwezigheid t.o.v. de toekomst.

#### 3.1.2. Vrijzinnige dienst

De morele bijstand vertrekt vanuit een **vrijzinnig humanistische** visie. Door middel van een **gesprek** of een **ondersteunende nabijheid** wensen we de zieke en zijn omgeving te begeleiden door een moeilijke periode of bij het nemen van bepaalde beslissingen.

Bij deze benadering staat **de mens**, met al zijn gedachten en emoties centraal. De mens in **relatie** tot zichzelf en de ander. Het gaat hier om een **ontmoeting** van mens tot mens en staat voor iedereen open.

## 3.2. Palliatief supportteam

Het palliatief supportteam is een adviesgroep die, op vraag van de patiënt en/of zijn familie of op vraag van het behandelend team, meehelpt optimale palliatieve zorg te bieden op de verpleegeenheid.

Dit concreet en praktisch advies aan het behandelend team op de verpleegeenheid, legt het accent op de "totale zorg" van de terminale patiënt, daar waar zich problemen voordoen. We streven hierbij in de mate van het mogelijke naar vroegtijdige zorgplanning. Dit veronderstelt van het palliatief supportteam een deskundige evaluatie, en een regelmatige en intense communicatie met het behandelend team.

Hiernaast zal het palliatief supportteam d.m.v. vorming de artsen en de verzorgers sensibiliseren en motiveren voor het creëren van een palliatieve sfeer rond de patiënt. Zoals bij elk consult blijft de behandelende arts verantwoordelijk voor zijn patiënt en de behandeling.

Het palliatief supportteam staat ook in voor een aantal andere aspecten van patiëntenbegeleiding:

- ▶ Psychosociale begeleiding van de terminale patiënt en zijn familie, daar waar men dit vanuit de verpleegeenheid wenselijk en zinvol acht
- ▶ Eerste rouwbegeleiding van familie en gerichte doorverwijzing
- ▶ Ondersteunen van het behandelend team indien nodig, zorg voor de zorgende
- ▶ Advies geven i.v.m. de mogelijkheden voor ontslag naar de thuissituatie in nauwe samenwerking met sociale dienst en thuiszorgdiensten
- ▶ Organiseren van werkvergaderingen, teamoverleg, bijscholingen...

## 3.3. Psychologen

Binnen de dienst patiëntenbegeleiding nemen de psychologen de zorg op voor de ondersteuning van het psychisch welbevinden van de opgenomen patiënten.

Ze ontplooiën daartoe volgende begeleidingsactiviteiten:

- ▶ Preventie
- ▶ Psychodiagnostiek
- ▶ Begeleiding en therapie

- ▶ Psycho-educatie
- ▶ Nazorg en gerichte doorverwijzing

### 3.4. Sociale dienst

De groep van maatschappelijk werkers binnen de dienst patiëntenbegeleiding neemt volgende taken op:

- ▶ Ontslagvoorbereiding in samenwerking met pre-op. Van bij de opname wordt er gekeken naar de ontslagmogelijkheden. Samen met de patiënt, zijn netwerk en het ziekenhuis wordt de meest gepaste vorm van hulp aangeboden of doorverwezen naar een thuisvervangend milieu.
- ▶ Instaan voor een accurate inschatting van de situatie van de patiënt en zijn omgeving. Correcte informatie aanbieden aan de patiënt betreffende zijn sociale, praktische of psychosociale hulpvraag en hulp bieden indien deze binnen de eigen verantwoordelijkheden vallen.
- ▶ Instaan voor correcte doorverwijzing inzake thema's die niet binnen de eigen verantwoordelijkheden vallen en hiertoe vlot samenwerken met zowel interne als externe partners.
- ▶ Met een langetermijnvisie meewerken aan de toekomst van de patiënt door deze op administratief vlak bij te staan en bij te sturen waar nodig of indien gewenst. Samenwerking met SAC (de sociaal-administratieve cel van het ziekenhuis).
- ▶ De rechten en plichten van de patiënt op elk moment bewaken en indien nodig of gewenst op gepaste wijze bijsturen.
- ▶ Ondersteuning bieden bij de aanvaarding en het verwerkingsproces van de patiënt en zijn omgeving, inzake de gevolgen die zij ervaren van hun ziekte of opname.

### 3.5. Vrijwilligerswerking

Ook de opvolging van de vrijwilligerswerking situeert zich binnen de dienst patiëntenbegeleiding. In het AZ Jan Palfijn zijn vrijwilligers actief in volgende diensten/activiteiten:

- ▶ Onthaal
- ▶ Pediatrie
- ▶ Eetgroepen en activiteiten geriatrie en revalidatie
- ▶ Palliatieve eenheid



- ▶ Ondersteunende taken (administratie, patiënten begeleiden naar poli, logistieke ondersteuning...)
- ▶ Pastorale dienst (ondersteuning communieronde en viering op zondag)

## 3.6. Interdisciplinaire en multidisciplinaire samenwerking

Binnen de teams van de dienst patiëntenbegeleiding werken we samen met alle andere disciplines. In de mate van het mogelijke is er wekelijks een multidisciplinair teamoverleg met de teams van op de afdelingen. Naast het multidisciplinair overleg is er ook op regelmatige basis overleg binnen de verschillende teams en is er 2 maal per jaar overleg met het ganse team patiëntenbegeleiding.

## 4. ZORGMODEL

### 4.1. Taken van de dienst

Waar in het verpleegkundig departement de grootste focus ligt op de medisch-technische ondersteuning van de patiënt, leggen wij binnen onze dienst de focus op alle bekommernissen en vragen van patiënten. Hierbij ondersteunen wij mensen op verschillende vlakken: psychosociaal, spiritueel, administratief... We streven ernaar dat de patiënt tijdens zijn opname zo goed mogelijk begeleid wordt om een terugkeer naar huis in optimale omstandigheden te laten verlopen.

Het uitwerken en onderbouwen van een stevig netwerk van de patiënt is een van onze kerntaken. Om mensen efficiënt te kunnen doorverwijzen en de juiste zorg te kunnen opstarten na de ziekenhuisopname worden daarom de nodige connecties en samenwerkingen met diensten uit de eerste en tweedelijnssector onderhouden.

### 4.2. Standaardisatie

Om goed en degelijk te kunnen handelen is standaardisatie van groot belang. Tevens leidt standaardisatie tot continuïteit van de zorgverlening en een vlotte samenwerking tussen de collega's. Er wordt gestreefd naar een maximale standaardisatie van administratie, procedures, begeleiding... Als hulpmiddel zijn er via intranet een aantal procedures ter beschikking. Daarnaast wordt gewerkt aan de opmaak van zorgpaden om bepaalde problematieken/doelgroepen beter

te kunnen bereiken en ondersteunen. Overleg en samenwerking met het verpleegkundig departement staat hierbij centraal.

### 4.3. Psychische draagkracht

Werken binnen de dienst patiëntenbegeleiding is niet altijd evident. Je wordt geconfronteerd met mensen die zowel psychische als fysieke klachten doormaken, waardoor zij even (of langere tijd) niet meer kunnen functioneren in de maatschappij. Dit heeft vaak een grote impact op de persoon zelf en zijn netwerk. Wij vinden het belangrijk dat je tijdens je stage leert omgaan met dergelijke gevoelens, een manier leert zoeken om mensen te ondersteunen, zonder hierbij zelf moeilijkheden te ondervinden. Het verwerven van een goede basishouding in afstand of nabijheid is hierin een eerste stap. Gedurende dit leerproces zullen wij je hierin ondersteunen en begeleiden. Wij vinden het belangrijk dat je je zorgen en bedenkingen met ons deelt.

## 5. EERSTE DAG STAGE

Op je eerste stagedag kom je na een algemene verwelkoming in het ziekenhuis naar de stagementor. Die zal je voorstellen aan het team. De stagementoren of de begeleidingsverpleegkundigen geeft een rondleiding op de afdeling en verdere toelichtingen.

Op je eerste stagedag worden concrete afspraken gemaakt over het uurrooster van de stage, altijd in samenspraak met de stagementor of de hoofdverpleegkundige. De stagiair zal de nodige documenten voorleggen zoals het stage-urenformulier en de feedbackfiche. De feedbackfiche blijft gedurende de volledige stageperiode op de afdeling zodat elk ogenblik feedback kan worden genoteerd.

De stagiair zal bij aanvang van de stage ook verdere inlichtingen krijgen in verband met het gebruik van het verpleegdossier en/of het dossier dat bijgehouden wordt door de specifieke dienst waar de student stage loopt.

## 6. ONZE VERWACHTINGEN VAN DE STUDENT

Als student is het noodzakelijk je **doelstellingen te formuleren** en die uit te schrijven op je doelstellingenfiche. Maak je doelstellingen ook duidelijk aan je stage-

mentor en de andere teamleden. Zo kunnen zij rekening houden met de specifieke zaken waar je jezelf in wilt oefenen. Indien mogelijk vinden wij het fijn als je eindwerk ook gelinkt is aan je stage en/of als er projecten uitgewerkt kunnen worden die voor onze dienst waardevol zijn. Overleg altijd met je stagementor als je ideeën hebt die je wilt uitwerken.

Je bent altijd stipt **op tijd**. Kan je niet komen werken, bijvoorbeeld door ziekte, of geraak je niet op tijd op de dienst? Verwittig de dienst/stagementor vóór het aanvangsuur van je stage!

**Stage-uren** worden enkel en alleen vastgelegd in samenspraak met de stagementor of diensthoofd. Onderling wisselen van reeds vastgelegde uren wordt enkel toegestaan door de stagementor of het diensthoofd.

Je respecteert altijd het **beroepsgeheim**.

Je toont **motivatie en interesse** om de stage succesvol te laten verlopen.

**Rapporteer** altijd je observaties en je handelingen. Je noteert die in samenspraak met je mentor in het dossier.

Als stagiair houd je je aan de principes van **ziekenhuishygiëne**. Je draagt correcte kledij. Indien je kledij vuil wordt, vervang je deze. Lange mouwen zijn uitgesloten. Ook polsbandjes, horloges, nagellak/gelnagels en juwelen zijn niet toegelaten. Ze kunnen bacteriën herbergen. Lange haren worden samengebonden.

## 7. TOT SLOT

Deze brochure is een instrument om je voor te bereiden op jouw stage op de dienst patiëntenbegeleiding.

Hopelijk heb je er wat van opgestoken en is ze nuttig voor een vlotte en aangename samenwerking op onze afdeling.

Vul aan het einde van de stageperiode een evaluatieformulier in. Dit geeft ons de kans om eventuele aanpassingen te doen naar de begeleiding van studenten toe. Met welke vraag je ook zit, aarzel niet om contact op te nemen met het diensthoofd, de stagementoren of iemand anders van het team.

Werken op de dienst patiëntenbegeleiding is niet altijd gemakkelijk in te plannen. In het belang van de patiënt dienen wij ons flexibel op te stellen. Van de student wordt dus flexibiliteit en een groot aanpassingsvermogen verwacht. Wij verwachten van jou dat je aandacht hebt voor de privacy van elke patiënt. Het beroepsgeheim moet altijd strikt gerespecteerd worden.

De meeste patiënten die in het ziekenhuis terechtkomen, zijn zenuwachtig en bang voor het onbekende. Er kunnen daardoor soms emotionele reacties ontstaan. Wij dienen daarom altijd paraat te staan om deze mensen zo deskundig mogelijk op te vangen en te behandelen. Wij vragen jouw begrip hiervoor. Zoals je merkt, kom je in een nieuwe wereld terecht waar het vaak hectisch lijkt. Dit maakt misschien een beangstigende indruk maar weet dat het team er is om je op te vangen en te begeleiden in functie van je stage.

SUCCES !

Diensthofd Fleur Bartsoen

## 8. AANVULLENDE INFORMATIE ONLINE

<http://www.janpalfijn.be/pati%C3%ABntenbegeleiding>

## 9. CONTACTGEGEVENS VAN DE AFDELING

Straat 204 (back office, in de inkomhal)  
Telefoonnummer diensthofd: (0)9 224 70 99



**AZ JAN PALFIJN  
GENT**

Meer inlichtingen  
T +32 (0)9 224 83 62

Watersportlaan 5 - 9000 Gent  
T +32 (0)9 224 71 11 - F +32 (0)9 224 70 42  
info@janpalfijngent.be - www.janpalfijn.be