Patiëntenbegeleiding

Dienstinformatie voor studenten

Contactgegevens
Dienst Patiëntenbegeleiding
T: 02/477 88 01
M: socialedienst@uzbrussel.be

Referentiemedewerkers Stagementoren
Verpleegkundigen: Mevr. Conny Straetmans
T: 02 476 32 88
M: conny.straetmans@uzbrussel.be

Voorwoord

Beste,

Deze brochure bundelt alle basisinformatie die jullie nodig hebben om te kunnen functioneren op onze dienst. Neem deze dan ook zorgvuldig door, zodat je stage zo optimaal mogelijk kan verlopen.

Stages zijn er om ervaring op te doen en de theoretische kennis om te zetten in de praktijk. Dit wil zeggen dat de sleutel tot succes voor een groot deel bij jullie zelf ligt. Wij zorgen voor de omkadering en een goede begeleiding.

Aarzel niet om bij vragen of problemen iemand van de dienst aan te spreken, zodat misverstanden minimaal zijn en de stage aangenaam blijft.

Van harte welkom op onze dienst!

1. De mentoren

Het UZ Brussel wenst stagiairs een goede begeleiding aan te bieden. Behalve de collegiale sfeer betekent dit ook een kwalitatieve coaching. Daarom organiseert het UZ Brussel samen met de hogescholen verschillende vormingsmomenten over mentorschap.

Van alle medewerkers van het Departement Verpleeg- en Vroedkunde wordt verwacht dat ze een basisopleiding als mentor gevolgd hebben. Enkel zij die zich verdiepen in onthaal, begeleiding en evaluatie van stagiairs noemen we mentor.

Onze mentoren zijn:

Volwassenafdeling: de sociaal werkers van de hospitalisatiediensten, kankercentrum, dialyse en de consultaties verbonden aan de hospitalisatiediensten.

Pediatrie: de sociaal werkers verbonden aan de hospitalisatiediensten, de consultaties, MucoJette en de kinderneurologie.

2. Organisatie van de stagebegeleiding

Voorbereiding op de stage door de student:

De student informeert zich over de stageplaats. Deze informatie kan de student vinden in een informatiebrochure. De student leest de informatiebrochure ter voorbereiding van de stage. Zo heeft de student kans om vragen over de stageplaats en de leermogelijkheden te stellen. Bovendien heeft hij de mogelijkheid om eventueel vooraf nog technieken in te oefenen of literatuur of cursussen over de problematiek van de afdeling door te nemen. We raden studenten ook aan om al vóór de eerste stagedag contact op te nemen met de hoofdverpleegkundige van de stageplaats om al informatie over de dienst en zijn/haar taak hierin te verzamelen.

Eerste gesprek met de stagebegeleider, mentor en/of leidinggevende en student en introductie op de dienst:

Op de eerste stagedag komt de student op het afgesproken uur op de dienst en richt zich tot de hoofdverpleegkundige / verantwoordelijke/ mentor. Op dit moment kan ook de introductie van de student op dienst plaatsvinden. De student brengt het stagedossier mee naar de afdeling en geeft het ter inzage aan de mentor. In de loop van de eerste 2 dagen moet de student zijn leerdoelen (persoonlijke leerdoelen en leerdoelen gebonden aan de stageplaats) bespreken met de mentor en de hoofdverpleegkundige.

Werkbegeleiding met mentor/sociaal werker:

De mentor/sociaal werker werkt in de mate van het mogelijke zoveel mogelijk samen met de student. De student maakt dagelijks een reflectie over zijn eigen functioneren van die dag. Indien mogelijk geeft de mentor/ sociaal werker, nadat de student zijn eigen aandachtspunten heeft genoteerd, de student, dagelijks feedback. Het kan handig zijn om bij het begin van de shift een moment af te spreken voor het geven van feedback.

Leerbegeleiding met de stagebegeleider:

De stagebegeleider begeleidt de student bij het leerproces en het hanteren van problemen die de student ondervindt tijdens de stage.

De stagebegeleider houdt op afgesproken momenten leergesprekken met de student. De student krijgt ook de kans om vragen te stellen over de stageopdracht en om de opdracht te laten bijsturen. De student kan te allen tijde bij problemen de stagebegeleider contacteren.

3. De patiëntenpopulatie

De gehospitaliseerde patiënt en/of de patiënt op consultatie.

4. Dagindeling

De sociaal werker werkt tijdens de kantooruren van maandag tot vrijdag.
Zij die parttime werken, hebben een vaste vrije dag.

5. Specifieke leermomenten voor studenten

Overeen te komen met de mentor/sociaal werker

6. Specifieke behandelingsmethodes en therapieën

Niet van toepassing

7. Feedback en Evaluatie

Dagelijkse feedback:

De student houdt dagelijks zijn eigen aandachtspunten bij en geeft aan wat hij goed deed en wat kan verbeterd worden. Elke dag geeft de mentor/sociaal werker hier, in de mate van het mogelijke, feedback op.

Tussentijdse evaluatie:

In de helft van de stageperiode vindt er een tussentijdse evaluatie plaats waarop een evaluatieformulier wordt overlopen. De student krijgt nu feedback van de stagebegeleider die zich informeert bij de mentor en/of hoofdverpleegkundige over zijn/haar functioneren.

Eindevaluatie:

Op een van de laatste dagen van de stage komen de hoofdverpleegkundige, mentor en student samen om een eindevaluatie te maken. Indien de mentor niet aanwezig kan zijn, is het de hoofdverpleegkundige die de eindevaluatie vorm geeft. Dit gebeurt aan de hand van het voorgedrukte evaluatieformulier. De eindevaluatie moet gedateerd en ondertekend worden door alle partijen.

Evaluatie van de dienst door de student

We verwachten dat de student de opvang en begeleiding evalueert via een elektronische enquête. Deze bevraging is anoniem en wordt niet individueel geïnterpreteerd. De vragenlijst is oproepbaar via het intranet:

Startpagina - kwaliteit - kwaliteitsevaluatie - meetinstrumenten - evaluatie door de studenten

De student dient aan te tonen dat deze evaluatie effectief werd uitgevoerd: na het versturen van de enquête krijgt de student een elektronisch antwoord dat uitgeprint kan worden. Deze uitprint wordt getoond aan de mentor of hoofdverpleegkundige.

8. Verwachtingen in verband met de stage

Wat verwachten wij van een student:

- Correct uniform, conform de richtlijnen uit de stagegidsen (Haartooi – Make up – Juwelen – Schoenen)
- Naamplaatje
- Stiptheid
- Goed voorkomen
- Correct uniform: labo jas of bovenstuk verpleeguniform boven de burgerkledij
- Goede motivatie en inzet
- Beleefd met een juiste assertiviteit
- Communiceren!

- Zorg voor mondelinge en schriftelijke rapportage
- Doelstellingen kunnen formuleren
- Zorg volgens opleidingsniveau
- Correcte omgang met de patiënt en durven vragen stellen

Wat mag de student van ons verwachten:

- Een rondleiding op de eenheid
- Voorstellen van de medewerkers
- Toewijzing aan een sociaal werker
- Begeleiding door een sociaal werker
- Inzicht in de sociale kaart en de beschikbare sociale maatregelen
- Geïntegreerde patiëntenzorg
- Ontslagmanagement, optimalisatie van de thuiszorg
- Feedback op regelmatige basis
- Een tussentijdse en een eindevaluatie
- Bijwonen van de briefing en van de multidisciplinaire patiëntenbespreking

DIENSTVOORSTELLING

De dienst Patiëntenbegeleiding is een dienst die een belangrijke toegevoegde waarde brengt aan het ziekenhuis, die garandeert dat de patiënt wordt benaderd als een mens en er mee voor zorgt dat het ziekenhuis toegankelijk wordt voor iedereen.

De sociaal werkers staan in voor ziekenhuis en ziekte gerelateerde begeleiding van volwassen en pediatrische patiënten binnen de hospitalisatie- urgentie- en consultatiediensten. Ze staan tevens in voor de uitbouw van specifieke projecten of werken binnen conventies met een deeltijdse of voltijdse opdracht.

De dienst Patiëntenbegeleiding staat onder leiding van een hoofdverpleegkundige. Binnen het organigram van het ziekenhuis maakt de Dienst Patiëntenbegeleiding deel uit van het verpleegkundig departement met de verpleegkundig directeur als diensthoofd. Het team bestaat uit sociaal verpleegkundigen en maatschappelijk werkers.
De sociaal werkers worden in hun administratieve opdrachten ondersteund door een sociaal werker backoffice.

BELEIDSVISIE VAN DE SOCIAAL WERKER WERKZAAM BINNEN DE DIENST PATIËNTENBEGELEIDING

ALGEMEEN DOEL

Optimaal begeleiden van een patiënt op psycho-medico-sociaal vlak binnen een ziekenhuisstructuur rekening houdend met zijn persoon, zijn pathologie en zijn context.
De inschakeling van de sociaal werker kan gebeuren op initiatief van de sociaal werker of op vraag van een andere hulpverlener, de patiënt en/of zijn omgeving. Er kan zowel voor, tijdens en na een opname en bij poliklinische consultatie een beroep gedaan worden op het sociaal werk. In alle gevallen geldt wel dat de hulpvraag een directe relatie moet hebben met de ziekte en/of behandeling in het ziekenhuis. Zo niet zal de sociaal werker passend doorverwijzen.

<u>Uitgangspunten hiertoe zijn:</u>

- Dat de sociaal werker principieel het recht heeft elke patiënt te spreken en elke patiënt het principieel recht heeft om de sociaal werker te raadplegen

- Dat de sociaal werker vanuit haar/ zijn professionele opstelling en ervaring alert is voor de noden van de patiënt en zijn omgeving
- Dat de sociaal werker een brugfunctie vervult tussen de patiënt als individu én de complexe ziekenhuisorganisatie enerzijds én de extra-muros anderzijds
- Het opnemen van een signaalfunctie en belangenverdediging van de patiënt naar de maatschappij en de overheid
- Het uitbouwen van het beroep in functie van de ontwikkelingen van een gespecialiseerde gezondheidszorg.

DE PATIËNT

Het is de taak van de sociaal werker bij te dragen tot een gestructureerd begeleidingsproces met als doel de algemene gezondheidstoestand van de patiënt te verbeteren, door al de facetten van zijn verzorging bespreekbaar te stellen.

Uitgangspunten:

- De sociaal werker zorgt voor een objectieve benadering van de noden van de patiënt op medisch en psychosociaal vlak. Zij benaderen de patiënt zonder vooroordelen, rekening houdend met de patiënt zijn/haar culturele, individuele en familiale achtergrond.
- De sociaal werker neemt de belangenverdediging van de patiënt op zich. Ze doet dit zowel intramuraal tegenover zorgverstrekkers en derden, als extramuraal ten opzichte van andere instanties en instellingen.
- De sociaal werker geeft respons aan de persoonlijke noden van de patiënt door bijvoorbeeld in te spelen op de primaire behoeften en noden verbonden aan de ziekenhuisopname.
- De sociaal werker zorgt voor een respectvolle benadering van de ethische normen van de patiënt en streeft naar een bemiddeling tussen de normen van de patiënt en die van het ziekenhuis.
- Er is een systematische participatie en inspraak van de sociaal werker op de pluridisciplinaire overlegmomenten: bijvoorbeeld stafvergaderingen.
- De sociaal werkers respecteren de privacy van de patiënt.

DE SOCIAAL WERKER

Als sociaal werker is het noodzakelijk om vanuit een eigen beroepsidentiteit te kunnen samenwerken in een multidisciplinair team. Hierbij moet zij/hij over de mogelijkheid kunnen beschikken om eigen accenten te leggen en kwalitatief hoogstaande dienstverlening aan de patiënt te bieden. De nodige aandacht dient te worden besteed aan de menselijke en ethische aspecten van de patiëntenbegeleiding in het ziekenhuis.

Uitgangspunten:

- Er wordt gezorgd voor een voldoende omkadering, bestaande normen moeten minimaal gerespecteerd worden.
- De sociaal werkers krijgen erkenning voor hun specifieke bekwaamheid van de andere leden van het multidisciplinair team.
- De sociaal werkers worden met respect benaderd op professioneel vlak en worden gehoord als volwaardig teamlid in een multidisciplinaire aanpak van de gezondheidsproblemen van de patiënten.
- De sociaal werkers worden geraadpleegd in alle materies die sociaal werkers aangaan.
- De sociaal werkers krijgen structurele en professionele ondersteuning. Er is de mogelijkheid tot verdere bijscholing.
- De sociaal werkers kunnen beschikken over de nodige informatiebronnen: zowel binnen het ziekenhuis (medisch, sociaal en verpleegkundig dossier …) als op algemeen ziekenhuisniveau (via InSite, tijdschriften, ...), op algemeen maatschappelijk niveau (veranderde wetgeving, ...) en op wetenschappelijk niveau (literatuur, ...).

- De sociaal werkers krijgen juridische ondersteuning bij probleemsituaties.
- Er is een grote betrokkenheid van de Dienst Patiëntenbegeleiding bij de ziekenhuisorganisatie met aandacht voor het sociaal werk en de specifieke problemen hieraan verbonden.
- De sociaal werkers dragen bij tot de profilering van de Dienst Patiëntenbegeleiding.
- De sociaal werkers worden gestimuleerd te zorgen voor een afvaardiging binnen beroepsorganisaties en patiëntenverenigingen.
- Indien nodig te zorgen voor een continue, individuele follow-up van specifieke patiëntengroepen (oncologie, mucoviscidose, genetica, dialyse, psychiatrie, ...).

DE STRUCTUUR

Om een duidelijke sociaal werker profilering te kunnen bewerkstelligen moeten de nodige structurele elementen voorhanden zijn.

Uitgangspunten:

- De Dienst Patiëntenbegeleiding heeft via een hoofdverpleegkundige een afvaardiging op directieniveau. Op deze manier heeft de Dienst Patiëntenbegeleiding inspraak in het functioneren van het ziekenhuis en heeft de dienst een verantwoordelijke die zich bezig kan houden met de dagelijkse leiding van de dienst.
- De sociaal werkers nemen deel aan de verschillende werkgroepen, zowel binnen als buiten het ziekenhuis, zowel op algemeen sociaal vlak als elk op zijn eigen specifieke terrein vb. dubieuze debiteuren, informatica, ...
- De Dienst Patiëntenbegeleiding ontvangt op een gestructureerde wijze informatie van de ziekenhuiswerking en dit om de betrokkenheid bij de organisatie te verhogen.
- Er zijn duidelijke organisatorische werkingsmiddelen voorhanden:
  - ⇨ Er is algemene functieomschrijving die duidelijkheid geeft over de inhoud van de taken van de sociaal werkers.
  - ⇨ Er is een jaarverslag. Dit als weergave van de specifieke werking van de Dienst Patiëntenbegeleiding. Het jaarverslag doet dienst als middel tot evaluatie van het voorbije werkingsjaar.
  - ⇨ Er zijn vastgelegde protocollen waarop beroep gedaan kan worden. Deze verstrekken duidelijkheid over de inhoud van specifieke taken en bieden de mogelijkheid om te kunnen werken rond specifieke sociale diagnosen.
- De Dienst Patiëntenbegeleiding werkt vanuit academisch standpunt mee aan de opleiding van studenten in de studierichting bachelor verpleegkunde - optie sociale verpleging, master in de medisch sociale wetenschappen en master in de gerontologie. Naast het aanbieden van stageplaatsen staan ze eveneens in voor een kwalitatieve stagebegeleiding. Er worden vanuit de dienst een aantal concrete normen gesteld ten einde in een goede stagebegeleiding te kunnen voorzien.
- De Dienst Patiëntenbegeleiding neemt actief deel aan de wetenschappelijke opdracht van het UZ Brussel.

HET SOCIAAL DOSSIER

Voor de schriftelijke rapportage naar de diensten en collegae toe, maakt de sociaal werker gebruik van het sociaal dossier. Het sociaal dossier maakt deel uit van het elektronisch patiëntendossier.

De bedoeling is een zo duidelijk mogelijke, beknopte verslaggeving weer te geven van het begeleidingsgesprek, de ontslagvoorbereiding, de indrukken, de ondernomen stappen, …

Door het gebruik van het sociaal dossier kan de sociale problematiek en/of de sociale voorgeschiedenis van de patiënt bij eventuele latere hospitalisaties verder opgevolgd worden.

Het is echter niet de bedoeling om via het sociaal dossier vooroordelen tegenover de patiënt te creëren.

SAMENWERKING MET ANDERE DIENSTEN

De samenwerking met de verschillende diensten in het ziekenhuis en de externe contacten zijn zeer belangrijk om een goede service te kunnen bieden aan de patiënten.

INSCHAKELEN VAN INTERNE DIENSTEN

De dienst Patiëntenbegeleiding waarborgt een optimale opvang en begeleiding van de patiënt bij zijn opname, verblijf en ontslag. De sociaal werker werkt bijgevolg nauw samen met het medisch en paramedisch personeel, technische diensten, administratieve en logistieke diensten.

Een goede samenwerking en opvolging kunnen immers bijdragen tot een positieve ervaring.

INSCHAKELEN VAN EXTERNE DIENSTEN.

Het werkveld is zo uitgebreid dat men moeilijk alle diensten hier kan vermelden. Dagelijks komen we als sociaal werkers wel in contact met OCMW's, Sp-diensten, WoonZorgCentra, mutualiteiten, patiëntenverenigingen…

OCMW-Mediprima

Binnen de patiëntenpopulatie zijn een aantal mensen behoeftig of zijn vreemdeling al dan niet zonder wettig verblijf. In deze gevallen worden wij hiervan op de hoogte gebracht zodat er, in overleg met de patiënt, een aanvraag kan gestart worden voor Mediprima. Er is een nauwe samenwerking met het OCMW Jette waarmee we op regelmatige tijdstippen een vergadering beleggen.

Andere instellingen

Vooral naar het ontslag toe bestaat er een grote verscheidenheid in mogelijkheden en organiserende diensten.

We zijn dan ook van mening dat men de nodige aandacht moet schenken aan de nood aan verdergezette intramurale zorg (tijdelijk of definitief) zoals een hersteldienst, revalidatie, woonzorgcentrum, ... en andere zorginstellingen.

In een vrij vroeg stadium van de hospitalisatie wordt de ontslagplanning gestart. Zowel de patiënt als de familie worden hierbij betrokken.

De sociaal werker bepaalt samen met het medisch en paramedisch team de indicatie tot doorverwijzing naar een andere instelling, rekening houdend met de medische, sociale en familiale toestand van de patiënt.

De sociaal werkers werken dan ook nauw samen met de verschillende organisaties om de nodige formaliteiten naar ontslag en opname in andere instellingen in regel te stellen.

Bij een ontslag naar huis wordt rekening gehouden met de nood aan thuiszorg die door verschillende extramurale diensten kan ondersteund worden. Zoals thuisverpleging, thuisbegeleiding, huisartsen, bejaardenhulp, poetsdienst, ….

Extramurale diensten

Er wordt nauw samengewerkt met andere extramurale diensten voor specifieke begeleiding zoals centra geestelijke gezondheidszorg, Vereniging voor tbc-bestrijding, Kind & Gezin, dagcentra, palliatieve zorg, zelfhulpgroepen, mutualiteiten, …

Ziekenvervoer

De dienst Patiëntenbegeleiding komt geregeld in contact met diensten voor ziekenvervoer of instellingen die een vervoersdienst aanbieden. De patiënt kan immers niet altijd zelfstandig uit het ziekenhuis vertrekken naar huis of een andere instelling.

WERKEN OP EEN AMBULANTE DIENST

Het werkveld van de sociaal werker beperkt zich niet alleen tot de hospitalisatiediensten voor volwassenen of pediatrie. Sommige ambulante diensten hebben een sociaal werker verbonden aan deze dienst en zijn specialiteit. De sociaal werker verdiept en specialiseert zich in deze met de dienst verbonden materie. Zij begeleidt de patiënten die zich op deze consultatie aanbieden en is tevens verantwoordelijk voor de “sociale nazorg”.

We wensen je alvast een aangename stage.

De sociaal werkers.