



Wegwijs Thuisverpleging

Een praktische gids
voor patiënt en
mantelzorg

Wat kan je als patiënt verwachten?

Dank je wel dat je gekozen hebt voor de warme, kwaliteitsvolle thuiszorg van het Wit-Gele Kruis. Samen met jou gaan we op zoek naar de best mogelijke zorgen volgens jouw behoeften.

Zorg op maat via wijkteam

Je wijkteam bestaat uit verpleeg- en zorgkundigen. Dit team is samen verantwoordelijk om in een afgebakende wijk kwaliteitsvolle, warme zorg te bieden.

Meer vaste gezichten en minder wisseling dus. En daardoor een vlotte opvolging van jouw zorg. Verschillende blikken op de patiënt zorgen voor een breder beeld. Ook de betrokkenheid van de patiënt is gemakkelijker in een kleiner team.

Om bij te blijven in alle nieuwe ontwikkelingen in de zorg kan het wijkteam voor specifieke of gespecialiseerde zorgen beroep doen op de hulp en het advies van haar collega's-referentieverpleegkundigen.

Zij zijn gespecialiseerd in een welbepaald verpleegdomein:

- › chronische zorg
- › diabetes
- › geestelijke gezondheidszorg
- › (in)continentie
- › locomotorische- en neurologische zorg
- › oncologie, pijn en palliatieve zorg
- › wond- en stomazorg

De referentieverpleegkundige neemt de zorg niet over, maar staat het wijkteam bij.

24 uur op 24 bereikbaar én inzetbaar

Je hebt een zorgvraag of je zorg moet aangepast worden? Je kan ons 24 uur op 24, 7 dagen op 7, telefonisch bereiken via de afdeling of op 089 30 08 80. De verpleegkundigen van het continuïteitsteam komen in actie voor plotse en dringende zorgen, zoals problemen met je stoma 's nachts. Je kan dus de klok rond op ons rekenen.

Hulpmiddelen

Om het comfort en de veiligheid van jou, je mantelzorgers en hulpverleners te verhogen, is het soms nodig hulpmiddelen te voorzien zoals een ziekenhuisbed of tillift. Je verpleegkundige kan je hierover adviseren. Hulpmiddelen worden aan huis geleverd. In samenwerking met Gerust Zorgcentrale, kunnen we bij jou een personalarms installeren. In geval van nood, sta je met een druk op de knop in verbinding met onze alarmcentrale.

Kleine woningaanpassingen kunnen nodig zijn om het risico op vallen te vermijden. Je verpleegkundige kan je, in samenwerking met een ergotherapeut, hierin ondersteunen.

Voorschrift nodig?

De arts maakt een voorschrift voor de zorgen die je nodig hebt. Je geeft dit voorschrift aan je zorgverlener, samen met enkele klevertjes van je ziekenfonds. Je verpleegkundige laat je tijdig weten wanneer een voorschrift vernieuwd of verlengd moet worden. Voor hygiënische zorgen is er geen voorschrift nodig.

Jouw patiëntendossier

Je gegevens worden verzameld in een elektronisch verpleegdossier

(EVD) en beveiligd bewaard. Je verpleegkundige, huisarts én jijzelf kunnen deze gegevens op elk moment raadplegen via de *mijnWGK*-app op je smartphone of via witgeleekruis.be/mijnwgk. Zo zijn zowel de verpleegkundigen, die je dagelijks bezoeken, als je huisarts perfect op de hoogte.

Tijdens een eerste gesprek noteren we heel wat gegevens. Zo bekijken we welke zorg je nodig hebt en waarmee we rekening moeten houden. Daarnaast brengen we mogelijke risico's in kaart, bijv. met betrekking tot vallen, je woonsituatie ... om incidenten te vermijden. We vragen jou wie we bijkomend als contactpersoon mogen noteren.

Naast de elektronische versie is er een papieren dossier dat bij jou blijft, als communicatiemiddel tussen alle betrokkenen: jezelf, je familie, de huisarts en de verpleegkundige, maar ook de kinesist, gezinszorg, maatschappelijk werk, de ergotherapeut ... Zij noteren nuttige informatie of raadplegen het dossier om na te gaan of er een wijziging in je zorg nodig is.

Handhygiëne

Een goede handhygiëne is gebaseerd op enkele basisvereisten zoals korte, propere en ongelakte nagels, geen juwelen aan handen en polsen



en mouwen die niet verder dan de ellebogen reiken. De verpleegkundige ontsmet de handen voor en na de zorg met handalcohol die geschikt is voor gebruik in de zorgverlening.

We vinden het belangrijk dat je als patiënt weet welke handhygiëne je van je zorgverlener mag verwachten. Je mag hem/haar daar gerust over aanspreken. Ook je eigen handhygiëne blijft belangrijk.

Je huisarts

Je huisarts en verpleegkundige overleggen regelmatig om je zorg af te stemmen of bij te sturen. Dit kan zowel telefonisch, tijdens een persoonlijk overleg of via elektronische gegevensuitwisseling.

Een ziekenhuisopname: wat nu?

Als je in het ziekenhuis wordt opge-

nomen, neem je best je medicatie-fiche mee. De verpleegkundige neemt contact op met het ziekenhuis om je ontslag voor te bereiden. Zij stemt af met verpleegkundigen van het ziekenhuis en de dienst patiëntenbegeleiding. Je zorgverleners in het ziekenhuis kunnen bepaalde gegevens via je EVD of via de *mijnWGK*-app inkijken.

Dit zorgt ervoor dat je ziekenhuis-ontslag goed wordt voorbereid en de zorg van in het ziekenhuis zonder problemen thuis wordt verder gezet.

Patiëntenoverleg

Soms kan een overleg met al je hulpverleners nuttig zijn om je verzorging onderling af te stemmen en verder op te volgen. Je kan dit ook zelf aanvragen. Dit kan via je verpleegkundige, je arts of één van de andere hulpverleners.

Bewijsstuk verpleegkundige zorgen en factuur

Maandelijks ontvang je een factuur met bewijsstuk verpleegkundige zorgen.

Wat vind je hierin terug?

Maandelijks ontvang je een "**factuur-bewijsstuk verpleegkundige zorgen**" met een overzicht van de zorgen die we de maand ervoor bij jou toe-

dienden. Bij elke zorg staat ook het **remgeld** vermeld. Net zoals op een ziekenhuisfactuur, zie je een onderscheid tussen het aandeel voor het ziekenfonds en het aandeel voor jou als patiënt. Het is dus belangrijk dat je de maandelijkse factuur-bewijsstuk goed bekijkt.

Heb je recht op een verhoogde tegemoetkoming? In dat geval is het remgeld zeer beperkt. Elke patiënt is bovendien beschermd door de maximumfactuur. Wanneer je die maximumfactuur bereikt, betaalt het ziekenfonds het remgeld automatisch terug.

Het bedrag dat je moet betalen voor eventuele extra dienstverlening of zorgen die niet door het ziekenfonds vergoed worden, bijv. gezinszorg, voedingsadvies, een personalarmsysteem, hulpmiddelen, een oogindruppeling of het meten van je bloeddruk.

Geregeld ontvang je bij het bewijsstuk ook **Kruisnieuws**, een informatieve nieuwsbrief, met actuele nieuwtjes en weetjes die jouw zorg ten goede komen.

Ben je niet aangesloten bij een Belgische ziekteverzekering? Dan ontvang je van ons een factuur die je zelf bij jouw (buitenlandse) ziekteverzekering kan aanbieden.

Met inhoudelijke vragen over de vermelde zorgen op je factuur, kan je terecht bij je verpleegafdeling. Heb je een financiële vraag? Dan kan je terecht bij de dienst boekhouding via helpdesk. boekhouding@limburg.wgk.be of 089 30 08 39. Heb je vragen over de maximumfactuur of verhoogde tegemoetkoming? Neem dan contact op je ziekenfonds.

Privacy, gegevensdeling en beroepsgeheim

Iedereen die bij je zorg betrokken is, houdt zich aan het beroepsgeheim: je gegevens m.b.t. je zorgverlening worden enkel doorgegeven aan betrokken zorgverleners wanneer dit voor je verzorging nodig is.

Bij aanvang van je zorg, word je gevraagd hiervoor je akkoord te geven. Je kan dit steeds herroepen. Je verpleegkundige registreert dit in je dossier. Wil je meer info, kijk dan op witgelekruis.be/privacy.policy

Het is verboden om medewerkers en (verpleegkundige) handelingen te fotograferen of te filmen.

Leg je elektronische identiteitskaart klaar

Je verpleegkundige is verplicht je e-ID-kaart bij elk bezoek in te lezen. Dit is een bewijs dat de verpleegkun-

dige effectief bij jou is langs geweest. Op deze manier ben je zeker dat de zorgen die we aan de ziekteverzekering factureren, ook effectief gebeurd zijn.

Preventie

- ▶ Kan onze verpleegkundige op een veilige manier binnenkomen: Is er voldoende verlichting? Zijn er geen obstakels?
- ▶ Zorg ervoor dat de verpleegkundige in een voldoende verlichte omgeving kan werken.
- ▶ Houd je huisdier(en) in een andere ruimte tijdens het bezoek van onze verpleegkundige.
- ▶ Rook niet tijdens of vlak voor de zorg in de ruimte waar de zorg wordt uitgevoerd.
- ▶ Onze medewerkers zijn goed herkenbaar aan hun dienstwagen en hun werkkledij.

Magazine 'Gezond Thuis'

Als Wit-Gele Kruispatiënt ontvang je om de drie maanden 'Gezond Thuis', ons patiëntenblad boordevol interessante informatie en nieuwtjes over het Wit-Gele Kruis en gezondheids-thema's.

Wens je dit magazine niet meer te ontvangen, stuur dan een e-mail naar afmelden.gezondthuis@limburg.wgk.be.

Tevreden over onze zorgverlening?

Onze Wit-Gele Kruismedewerkers doen er alles aan om je de zorg te geven die je nodig hebt. Jouw mening hierover is erg belangrijk. Ben je tevreden? Laat het hen weten. Het zal ongetwijfeld deugd doen te horen dat hun inzet wordt geapprecieerd.

Ben je minder tevreden, meld dit aan je verpleegkundige, hoofdverpleegkundige of onze ombudsdienst op het nummer 089 30 07 97 of via ombudsdienst@limburg.wgk.be.

Je kan ook anoniem je (on)tevredenheid laten blijken via ons suggestieformulier.

Scan de QR-code of bezoek de website: witgelekruis.be/tevredenheid



Praktische afspraken

- › Hou steeds je identiteitskaart (eID) bij de hand: je verpleegkundige heeft deze nodig om het bezoek en de uitgevoerde zorg te bevestigen in het elektronisch patiëntendossier.
- › Kan je niet aanwezig zijn op het tijdstip van je zorg? Denk er aan om ons tijdig te verwittigen. Doe je dit niet, wordt hiervoor een bedrag in rekening gebracht. Je kan ons dag en nacht telefonisch bereiken, 7 dagen op 7.
- › Medicatie, verzorgingsmaterialen zoals verbanden of ontsmettingsmateriaal, ... moet je zelf bij de apotheker aankopen. Vraag hierover info aan je verpleegkundige of contacteer de afdeling.

Info & vragen?

Spreek je verpleegkundige aan of contacteer ons:

089 30 08 80 24 uur op 24, 7 dagen op 7

Wit-Gele Kruis Limburg vzw
Welzijns-campus 25
3600 Genk

info@limburg.wgk.be
www.witgelekruis.be

Volg ons op:



Wit-Gele Kruis Limburg behaalde in 2022 het gouden Qualicor-label voor kwalitatieve en veilige zorg.