

STAGE BROCHURE

ONTHAAL



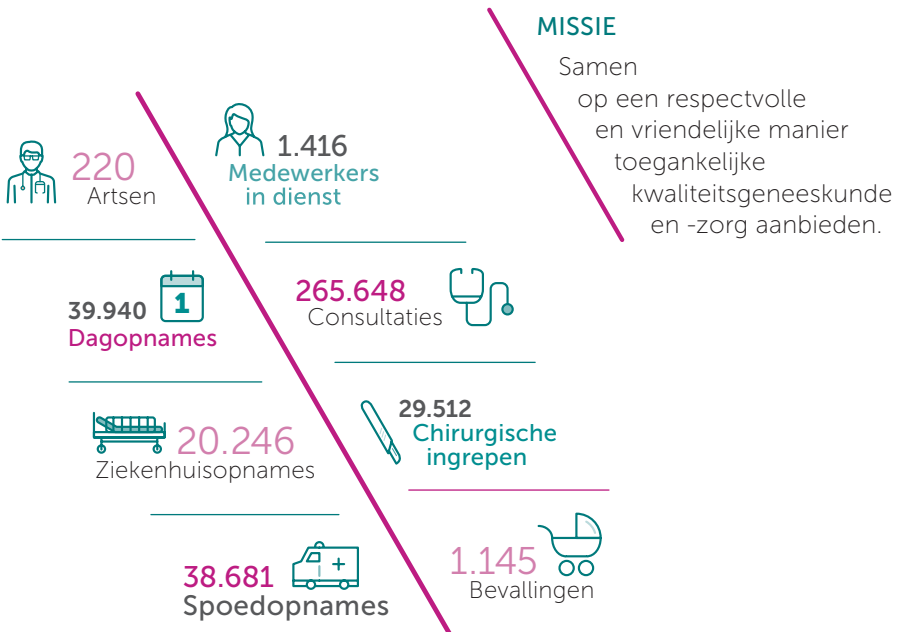
// inhoud

Voorstelling ziekenhuis	3
Voorstelling afdeling	4
Dagindeling	6
Overlegstructuren	10
Opleiding	11
Studentenwerking	11

Voorstelling ziekenhuis

AZ Monica is een ziekenhuis met twee campussen en een specialistenpraktijk op Linkeroever. Het kenmerkt zich door zorg met het accent op een menselijke benadering van de patiënt. Dat weerspiegelt zich ook in de missie: op een vriendelijke, respectvolle manier toegankelijke kwaliteitsgeneeskunde en -zorg aanbieden.

Campus Deurne is het regionaal en acuut ziekenhuis voor de regio Antwerpen-Oost met een volledig uitgeruste spoed, inclusief MUG en alle noodzakelijke ondersteunende specialiteiten. Campus Antwerpen wordt verbouwd tot een afsprakenziekenhuis waar onze patiënten terecht kunnen voor een weinig risicovolle specialistische ingreep en/of andere standaardoperaties.



MISSIE

Samen op een respectvolle en vriendelijke manier toegankelijke kwaliteitsgeneeskunde en -zorg aanbieden.

Voorstelling afdeling

NAAM AFDELING

Onthaal

Campus Antwerpen

T 03 240 20 20

E receptieca@azmonica.be

Campus Deurne

T 03 320 50 00

E onthaalcd@azmonica.be

MISSIE AFDELING

Als onthaaldienst bieden wij onze diensten aan de patiënten op een respectvolle, vriendelijke en professionele manier.

Wij verwerken de administratie op een correcte manier. Elke bezoeker, zowel intern als extern voelt zich welkom aan het onthaal.

TEAM



VERANTWOORDELIJKE CAMPUS DEURNE
Linda Bemelmans

T 03 320 50 13

E linda.bemelmans@azmonica.be

**IEDER IS UNIEK EN SAMEN
VORMEN WE EEN TEAM**

Dagindeling

PERSONEELSBEZETTING

Campus Antwerpen

Tijdens de week

- Voormiddag: 2 à 3 bedienden
- Dagdienst: 2 bedienden
- Avonddienst: 1 bediende

Tijdens het weekend en feestdagen

- Voormiddag: één bediende
- Namiddag: één bediende

Campus Deurne

Tijdens de week

Vroege dienst

- 07.00u: min. 1 persoon inschrijvingen
- 07.00u: 1 persoon aan het info punt
- 07.30u: min. 1 extra persoon nschrijvingen
- 08.00u: 1 persoon telefonie
- 08.00u: 1 persoon inschrijvingen spoedgevallen

Late dienst

- 1 persoon tot 17.00u
- 1 persoon tot 18.30u
- 1 persoon tot 20.00u
- 1 persoon tot 23.00u op spoedgevallen

Tijdens het weekend en feestdagen

Zaterdag

- 1 persoon van 08.00u tot 12.00u onthaal
- 1 persoon van 12.00u tot 20.00u onthaal
- 1 persoon van 08.00u tot 12.00u spoed
- 1 persoon van 12.00u tot 23.00u spoed

Zondag

- 1 persoon van 12.00 tot 20.00 onthaal
- 1 persoon van 08.00 tot 12.00 spoed
- 1 persoon van 12.00u tot 23.00u spoed

DAGINDELING

Campus Antwerpen

Vroege dienst // 07u00 – 15u30

Maandag

Een onthaalbediende roept de patiënten af voor de dagopnames van 1 OB en verwijst deze door naar de betreffende afdeling. D.w.z. het gaat hier over de patiënten die zitten te wachten aan het onthaal voor 07.00u 's morgens. Vervolgens worden de patiënten afgeroepen in functie van de OK-planning. Het betreft hier de eerste patiënten van het OK.

De andere twee onthaalbedienden schrijven de patiënten in. Bij extreme drukte wordt de bediende aan het onthaalpunt mee ingeschakeld om in te schrijven. Wordt er gestart om 07.00u met twee onthaalbedienden schrijven de twee onthaalbedienden de patiënten in.

Er is 's morgens steeds één bediende met kassadienst.

De onthaalbediende aan het onthaalpunt heeft ook de telefonie tot 08.00u of tot 08.30u /verwerking van de mails / verwerking van de boodschappen / ultragenda – afspraken.

Dinsdag tot vrijdag

Idem dito – doch dan worden alle dagopnames voor 09.00u met verblijfsafdeling 1 OB, door de verpleegkundige van 1 OB ingeschreven.

Dagdienst

De eerste bediende in dagdienst aan het onthaal begint om 08.00u of om 08u30 en neemt de telefoon over. (08.30u is enkel op maandag en woensdag en niet tijdens de vakantieperioden. Een 08.30u is ook van toepassing indien er een halve avonddienst is, omwille van het starten van de halve avonddienst om 17.00u)

De tweede bediende in dagdienst die aan het onthaal begint om 09.00u of om 09.30u helpt waar nodig. (een 09.30u is enkel van toepassing op maandag en woensdag en niet tijdens de vakantieperioden).

- Telefonie
- Boodschappen verwerken
- Niet getekende opnameverklaringen nakijken – indien er niet rondgegaan kan worden een briefje maken om op de kamer te leggen
- Rondgaan met de niet getekende opnameverklaringen
- Ziekenvervoer regelen
- Inschrijven van patiënten voor consultatie
- Inschrijvingen spoed
- Beheer ultragenda
- Verwerking mails
- Inschrijvingen spoed
- Hospitalisatieverzekeringen (die zijn blijven liggen) nakijken
- Verwerken van de maandelijkse wachtlijsten artsen
- Opvolging en verwerking wijzigingen in de wachtlijsten van de artsen.

Avonddienst

- Kassa beheer
- Inschrijven van patiënten zowel ambulante als verblijvend
- Inschrijvingen spoed
- Verwerking mails
- Verwerking boodschappen
- Telefonie
- Beheer ultragenda
- Hospitalisatieverzekeringen nakijken en klaarleggen voor de volgende dag (dit kan ook tijdens de dagdienst)
- Kostenramingen nakijken en klaarleggen voor de volgende dag
- OK planning nakijken voor de volgende dag – belangrijk naar het afroepen van de eerste patiënten 's morgens
- Het aangevraagd vervoer nakijken

Campus Deurne

07.00u Het onthaal opent zijn deuren

07.00u De inschrijvingen van opnames, dagopnames starten

08.00u De telefonie wordt indien mogelijk apart gedaan aan de telefooncentrale

11.30u Middagpauzes worden genomen

20.00u Het onthaal wordt afgesloten en de diensten worden overgenomen door de spoedgevallen.

Taken bij vervanging van de verantwoordelijke voor campus Antwerpen en Deurne

De aangestelde persoon neemt volgende taken op zich

- Kassaverwerking en boeking
- Opvolging niet getekende dossiers
- Bemiddelaartje
- Opvolging goede werking aan het onthaal

| EMPATHIE

Overlegstructuren

SCHRIFTELIJKE COMMUNICATIE

Waar	Keuken
Wanneer	Zo nodig
Wie	Verantwoordelijke en al zijn medewerkers
Inhoud	Aan de hand van de afgedrukte, te verspreiden dienstnota's
Hoe	Door het ophangen van deze dienstnota's.

MONDELINGE COMMUNICATIE

Waar	Zaal
Wanneer	Zo nodig
Wie	Verantwoordelijke en al zijn medewerkers
Inhoud	Aan de hand van een op dat ogenblik op te stellen agenda

Opleiding

Interne en externe vormingen kunnen gevolgd worden in samenspraak met de verantwoordelijke onthaal. De te volgen procedure en de gerelateerde documenten zijn via het procedureboek te raadplegen op het intranet.

De inscholing van de nieuwe medewerker gebeurt onder begeleiding van een meter/peter, indien mogelijk binnen het uurrooster, aan de hand van een inscholingsbrochure

Studentenwerking

Aan het onthaal in Antwerpen worden geen reguliere stages georganiseerd. Op vraag kunnen studenten steeds een dagje komen observeren.

campus Deurne

Florent Pauwelslei 1 // 2100 Deurne
T 03 320 50 00

campus Antwerpen

Harmoniestraat 68 // 2018 Antwerpen
T 03 240 20 20

info@azmonica.be
www.azmonica.be

Volg ons op

