



In deze uitgave o.a.:

- Telefonische bereikbaarheid CTbM
- Klachtenregeling Maastricht UMC+
- Bereikbaarheid Feestdagen 2018-2019
- Nummerweergave toestellen CTbM
- Artikel in Gezond Idee
- Nieuwe patiënten klapper Centrum voor Thuisbeademing Maastricht
- Even kennismaken
- Invoering gebruik app
- Contact

Telefonische bereikbaarheid CTbM

Het CTbM is telefonisch bereikbaar op telefoonnummer 043-3876384 (hoofdtoestel secretariaat).

Maandag t/m donderdag van 09.00- 12.00 uur.

Vrijdag van 09.00-12.00 uur en van 14.00-16.00 uur.

Buiten deze tijden krijgt u een antwoordapparaat en zijn wij, in principe, alleen bereikbaar voor spoed.

Vanaf 17.00 uur en in het weekend, zijn wij bereikbaar via de telefooncentrale van het MUMC+, telefoonnummer 043-3876543.

Zij zullen u dan doorverbinden met de dienstdoende verpleegkundige van het CTbM.

Klacht indienen

Klachtenregeling Maastricht UMC+

Wij vinden het erg belangrijk dat u als patiënt tevreden bent over de behandeling en verzorging. Als u desondanks niet tevreden bent over de gang van zaken, laat ons dat dan weten. De klachtenopvang van het Maastricht UMC+ biedt u dan mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Door uw klacht kenbaar te maken, helpt u ons bovendien om onze dienstverlening verder te verbeteren.

U kunt uw klacht op de volgende wijze kenbaar maken:

- daar waar uw klacht ontstaan is, bij de betrokken medewerkers van de afdeling CTbM: Als er iets niet is goed gegaan, dan roept dat meestal vragen of ongenoegen op waar u het liefst zo snel mogelijk een antwoord op wilt hebben. Dat kan het beste door de betrokken of verantwoordelijke medewerker(s) hierover aan te spreken. Zij zullen graag met u in gesprek gaan en uw vragen beantwoorden en/of uw ongenoegen bespreken.
- bij de patiëntenvoorlichters in het Patiëntenvoorlichtingscentrum. Als u liever met iemand anders dan de direct betrokken medewerkers wilt praten, dan kunt u uw klacht bespreken met de patiëntenvoorlichters.
- bij de klachtenfunctionaris: Als u opgevangen, begeleid, geïnformeerd, geadviseerd en ondersteund wilt worden met betrekking tot uw klacht en de diverse mogelijkheden om daarmee om te gaan, dan kunt u contact opnemen met een klachtenfunctionaris
- Bij de klachtencommissie: Als u een uitspraak wilt over de gegrondheid van uw klacht of indien de hierboven beschreven mogelijkheden niet tot het door u gewenste resultaat hebben geleid, kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de Klachtencommissie van het Maastricht UMC+.

Meer informatie kunt u vinden op de website van het Maastricht UMC+:

<https://www.mumc.nl/patienten-en-bezoekers/praktisch/klacht-indienen>



Bereikbaarheid Feestdagen 2018-2019

Maandag 24 december:

Telefonisch bereikbaar van 09.00 – 12.00 uur, nadien alleen voor spoed. De telefoon wordt dan rechtstreeks doorgeschakeld naar de verpleegkundige.

Eerste en tweede kerstdag:

Deze dagen zijn wij telefonisch bereikbaar via de telefooncentrale van het MUMC+. U wordt dan doorverbonden met de dienstdoende verpleegkundige van het CTbM.

Donderdag 27 december en vrijdag 28 december:

Telefonisch bereikbaar van 09.00 – 12.00 uur, nadien alleen voor spoed.

Maandag 31 december:

Telefonisch bereikbaar van 09.00 – 12.00 uur, nadien alleen voor spoed. De telefoon wordt dan rechtstreeks doorgeschakeld naar de verpleegkundige.

Nieuwjaarsdag:

Telefonisch bereikbaar via de telefooncentrale van het MUMC+. U wordt dan doorverbonden met de dienstdoende verpleegkundige van het CTbM.

Vanaf **2 januari** zijn wij weer normaal telefonisch bereikbaar.

De firma Vivisol is gesloten op 25 en 26 december en op 1 januari.
Bestel uw disposables tijdig!

Nummerweergave toestellen CTbM

Al onze toestellen, behalve het hoofdtoestel van het secretariaat, zijn afgeschermd voor nummerweergave. Wanneer wij telefonisch contact met u opnemen, krijgt u als nummerweergave “anoniem” in uw display te zien. Dit om te voorkomen dat u gaat terugbellen op een toestelnummer dat op dat moment misschien niet bemenst is. Als er met u een telefonisch consult is gepland dan graag opnemen bij anonieme beller. Het is fijn als onze medewerker u op het afgesproken tijdstip aan de lijn krijgt.

Artikel in Gezond Idee

Graag wil ik u attenderen op een interview dat ik onlangs samen met collega Francis Soumete heb gegeven over omgaan met verlies. Dit interview heeft geleid tot een artikel in “Gezond Idee”. <https://gezondidee.mumc.nl/hoe-verwerk-je-verlies>
Bij verlies wordt veelal gedacht aan verlies van een dierbare, maar wat veel mensen zich niet realiseren is dat bij verlies van een gezondheid ook sprake is van rouw. Zowel voor de patiënt als voor zijn naasten. Zoals velen van u dagelijks zullen ervaren, brengt het verder inleveren van gezondheid en fysieke mogelijkheden voortdurend terugkerende verliezen met zich mee. Een chronisch rouwproces dat steeds weer vraagt om aanpassing aan een nieuwe situatie. Een situatie die van invloed is op uw kijk naar uzelf en de buitenwereld en dus op uw leven zoals het nu is. Verlies van gezondheid brengt vaak andere verliezen met zich mee zoals bijvoorbeeld toenemende afhankelijkheid, verlies van werk & inkomen en verlies van sociale contacten en hobby's. Het kan ook van invloed zijn op uw rol als partner en/of ouder, vriend, familielid, teamlid etc. Voor velen van u is de uitdaging dan om die nieuwe situatie, een nieuwe realiteit, te aanvaarden en te leren Leven met Gemis. Mensen die verliezen hebben geleden, ervaren dat het omgaan met een verlies regelmatig



Nieuwe patiënten klapper Centrum voor Thuisbeademing Maastricht

anders is dan de buitenwereld van hen verwacht. Opmerkingen als: “Je zit nu in de ontkenningfase” of “Het is nu toch al weer een jaar geleden, het wordt tijd dat je accepteert dat jij niet meer kunt zoals vroeger!” of “Wen er maar aan, het verandert toch niet meer.” zijn gebaseerd op inmiddels achterhaalde inzichten op rouw binnen onze cultuur. Ze zijn niet gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek. Dergelijke opmerkingen hebben vaak tot gevolg dat rouwendden zich onbegrepen, gefrustreerd, machteloos of schuldig voelen, waardoor het steeds moeilijker wordt om in contact te blijven met hun naasten. Dit kan zelfs leiden tot gevoelens van grote eenzaamheid en sociaal isolement. Het oude rouwmodel gaat voorbij aan het feit dat rouw geen eindpunt kent maar een levenslang dynamisch proces is en de rouw nog verandert en ons blijft veranderen. Rouwen is namelijk een voortdurend aanpassingsproces. Een proces van loslaten en blijvend verbinden, van pijn en heling en van leren Leven met Gemis. Wanneer u zich herkent in dit verhaal, lees dan het artikel in Gezond Idee. Bij vragen kunt u contact met mij opnemen via onderstaand mailadres.

Ria Gulpers, Medisch Maatschappelijk Werker CTbM
ria.gulpers@mumc.nl

De patiënten klapper van het Centrum voor Thuisbeademing Maastricht is vernieuwd. Vanaf begin volgend jaar zal deze worden gebruikt. Eerst en vooral heeft de klapper een nieuwe en frisse lay-out gekregen en is deze geschreven in de huisstijl van het MUMC+.

De klapper bevat nu korte en vooral praktische informatie aangepast aan uw eigen situatie, eventueel met extra toelichting via fotomateriaal.

Er zit dus geen overbodige informatie meer in uw klapper. Ook kan deze bij veranderingen in uw situatie met nieuwe info worden aangevuld. In de klapper is er vanaf nu ruimte om eventuele vragen of opmerkingen te noteren voor een volgend polibezoek. *Om de laatste twee redenen is het dan ook belangrijk om bij ieder bezoek aan het ziekenhuis de klapper mee te nemen.*

Even kennismaken

Ivm wisseling in ons personeel, willen wij ons op deze manier weer even kort aan u voorstellen. Wij vormen samen het verpleegkundig consulententeam van Centrum voor Thuis Beademing Maastricht. U zult ons tegenkomen op het verpleegkundig poli spreekuur, tijdens een huisbezoek, tijdens het geven van scholingen of via de telefoon. Wij staan u graag te woord en helpen u waar nodig. Wellicht tot snel.

Vlnr: Johan, Natasja, Huub, Leo, Ellen, Guy, Ingrid, Mark





Wij wensen u alvast fijne feestdagen! Team CTbM

Invoering gebruik app

Het zal u niet ontgaan dat de wereld van de zorg verandert. Onder andere door de e-health ontwikkeling. Misschien draagt u ook een stappenteller of een slim horloge? Of gebruikt u een app om goed te slapen of u te ondersteunen bij een goed gewicht? En checkt u al uw medische gegevens via de patiënten portaal van het MUMC+. Het CTbM onderzoekt ook wat er mogelijk is en of dit past bij onze patiënten. Zo hebben we in het begin van dit jaar het beeldbellen uitgetest en wellicht heeft u aan de pilot deel genomen. Het telefonisch consult werd uitgevoerd met ondersteuning van een app die de camera in uw telefoon activeert en waardoor u en de arts elkaar konden zien en horen. Over het algemeen werd deze manier van consulteren positief bevonden en het CTbM is nu in afwachting van verdere afspraken die in het MUMC+ hierover gemaakt worden.

Een andere ontwikkeling die we recent zijn gestart is het gebruik van een app waarmee u vragenlijsten kunt beantwoorden. In de huidige situatie vult u deze in voorafgaand aan uw polibezoek in de wachtkamer (via een i-pad). Daarnaast stelt de arts of verpleegkundig specialist allerlei vragen tijdens het poli bezoek. In de nieuwe situatie gaat u een app gebruiken – als u daartoe instemt- waarmee u al deze vragen thuis kunt beantwoorden, via uw telefoon, op het moment dat u het beste past. Wij verwachten dat u zich daarmee beter kunt voorbereiden op het polibezoek en dat de arts dat ook kan.

In eerste instantie gaat we de app als test inzetten bij ALS patiënten; indien u hiervoor in aanmerking komt zullen we u vragen of u mee wil doen. U ontvangt dan van ons een brief met uitgebreide informatie.

Uiteraard zullen alle via de app verstrekte gegevens worden gehanteerd met inachtneming van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en het privacyreglement van het ziekenhuis.

Contact

Heeft u vragen of opmerkingen? Wij staan altijd open voor suggesties.

Centrum voor Thuisbeademing
Maastricht
P. Debyelaan 25
6229 HX Maastricht
Postbus 5800
6202 AZ Maastricht

T. +31 (0)43 387 63 84

F. +31 (0)43 387 63 44

E. ctbm@mumc.nl

W. www.mumc.nl

Abonneren op deze nieuwsbrief?

Meld dat dan op bovenstaand mailadres. Aanmelden kan ook via onze website. U kunt zich trouwens ook te allen tijde afmelden voor de nieuwsbrief.