



patiënteninformatie

Onthaalbrochure



AZ Maria Middelares

Gezondheids**Zorg** met een Ziel

WELKOM

Beste patiënt

Hartelijk welkom in AZ Maria Middelaes. Wij zijn een ziekenhuis dat naast algemene zorg ook specifieke hoogtechnologische zorg biedt. Dagelijks staan onze artsen en medewerkers klaar om u kwaliteitszekere gezondheidszorg te bieden in een gemoedelijke, vriendelijke sfeer.

Wie wordt opgenomen in een ziekenhuis, heeft vaak heel wat vragen. Welke voorbereidingen moet u treffen? Hoe ziet uw dag eruit? Op welke momenten komt de arts? Wanneer mag er bezoek komen? In deze brochure vindt u de antwoorden op deze vragen en wordt u meteen vertrouwd met ons ziekenhuis.

Hebt u nog vragen of opmerkingen, dan horen wij die graag. Vraag gerust bijkomende inlichtingen aan onze medewerkers.

We wensen u een spoedig herstel.

De directie, artsen, medewerkers en vrijwilligers van het AZ Maria Middelaes

INHOUD

1 Wat brengt u mee als u opgenomen wordt?	5
2 Welke kamertypes kunt u kiezen?	6
3 Hoe ziet uw dag er uit?	7
4 Wanneer mag u bezoek ontvangen?	8
5 Wanneer mag u het ziekenhuis verlaten?	9
6 Wat staat er op het menu?	10
7 Op dieet?	11
8 Wat vindt u in ons restaurant?	12
9 Hoe kunt u zich ontspannen?	13
- bibliotheek	
- dag- en weekbladen	
- kapper en pedicure	
- radio	
- roken	
- televisie	
- internet	
10 Wenst u begeleiding?	14
- geriatrie	
- klinische psychologie	
- morele, religieuze en filosofische bijstand	
- oncologische begeleiding	
- vroegtijdige zorgplanning	
- palliatieve zorgen	
- paramedische zorgen	
- pastorale dienst	
- sociale dienst	
- ziekenhuishygiëne	
11 Hoe zorgen wij voor uw veiligheid als patiënt?	17
12 Hoeveel kost uw verblijf?	19
13 Wat hoeft u nog te weten?	20
- betaalparking	
- generische geneesmiddelen	
- keuze beroepsbeoefenaar	
- studenten verpleegkunde, paramedici, geneeskunde	
14 Wat zijn uw rechten als patiënt?	22
15 Wilt u beroep doen op onze ombudsdienst?	24
16 Wat verwachten we van u als patiënt?	25
17 Hoe contacteert u familie en vrienden? Hoe contacteren zij u?	26
18 Hoe bereikt u ons ziekenhuis?	28-29

1 WAT BRENGT U MEE ALS U WORDT OPGENOMEN?

Als u naar het ziekenhuis komt, is het verstandig een aantal zaken vooraf te regelen. We zetten ze voor u graag op een rijtje.

Wat brengt u zeker mee?

- Identiteitskaart
- SIS-kaart en zelfklevers van uw ziekenfonds of lidkaart van uw verzekeringsinstelling (Assurcard, DKV-kaart)
- Naam, adres en telefoonnummer van een contactpersoon
- Toiletgerief: washandjes, handdoeken, zeep, tandenborstel, tandpasta, kam, scheergerief
- Slaapkledij, kamerjas, pantoffels en persoonlijke kledij

Wat brengt u mee, indien van toepassing?

- Documenten die uw arts u vóór de opname bezorgde
- Röntgenfoto's
- Bloedgroepkaart
- Lijst van uw geneesmiddelen, met tijdstip van inname en dosis. Neem uit voorzorg medicatie voor één dag mee.
- Formulieren van uw hospitalisatieverzekering, indien onze diensten deze moeten invullen
- Verzekeringsformulieren in geval van arbeidsongeval
- Terugbetalingattesten van geneesmiddelen
- Voorschriften voor allergieën of uw dieet
- Inschrijvingskaart van patiënten OCMW
- Europese ziekteverzekeringskaart. Enkel voor niet-Belgen uit de E.E.R. (Europese Economische Ruimte) of Zwitserland
- Voor de kraamafdeling: 6 babypakjes, 6 hemdjies, 6 navelbandjes, 6 paar sokjes, 1 paar krabwantjes, 1 mutsje, 6 gewone handdoeken (geen badhanddoeken of tetraluiers)
- Degelijke sportschoenen indien u revalidatie krijgt

Breng geen grote geldsommen, juwelen of andere kostbare voorwerpen mee. Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor verlies of diefstal. Indien u dit wenst, bewaren we uw waardevolle voorwerpen in de kluis van het ziekenhuis. Bij ontslag uit het ziekenhuis, kunt u uw bezittingen aan het centrale onthaal afhalen.

2 WELKE KAMERTYPES KUNT U KIEZEN?

Tijdens uw verblijf kiest u uit 3 kamertypes:

- éénpersoonskamers
- tweepersoonskamers
- vierpersoonskamers

Uw kamerkeuze heeft geen invloed op de kwaliteit van verzorging, behandelingen of maaltijden. Het verschil heeft enkel te maken met meer comfort en een grotere privacy.

Prijs van een kamer

De prijs van de kamer per dag wordt door het RIZIV betaald. De remgelden en de aanvullende supplementen worden door de patiënt betaald.

Hiernaast kunnen artsen ook een ereloonsupplement vragen. Voor een éénpersoonskamer is dit maximaal 100% van het RIZIV-ereloon. Enkel voor het dagziekenhuis bedraagt dit maximum 50%. Dit honorarium wordt niet terugbetaald door het ziekenfonds. In de opnamedienst ligt een lijst met de maximale ereloonsupplementen per arts.

Wij vragen uw begrip als we u, door plaatsgebrek of een spoedgeval, niet onmiddellijk de kamer kunnen geven die u wenst.

3 HOE ZIET UW DAG ERUIT?

7.15 uur	Ontbijt
8.00 uur	Verzorging, onderzoeken en behandelingen Doktersbezoek in de loop van de dag
11.15 uur	Middagmaal
14.00 uur	Koffie en aanvang namiddagbezoek
15.00 uur	Namiddagverzorging
17.15 uur	Avondmaal
18.00 uur	Avondverzorging
20.00 uur	Einde bezoek

Door onvoorziene omstandigheden of medische redenen kan de dagindeling veranderen.

Indien u een verpleegkundige wilt oproepen, kunt u dit door op de oproeptoets van de handset te drukken.

4 WANNEER MAG U BEZOEK ONTVANGEN?

Een kort bezoek boeit, een lang vermoeit. Laat uw bezoekers niet op hetzelfde tijdstip komen. Hou rekening met uw kamergenoten en vraag kinderen om niet in de gang te spelen. Voor de hygiëne vragen we dat uw bezoekers geen gebruik maken van uw sanitair.

Uw bezoek is welkom van 14.00 uur tot 20.00 uur. Enkele diensten hebben echter een andere uurregeling. We verzoeken vriendelijk dat elk bezoeker het ziekenhuis verlaat om 20.00 uur.

Algemene bezoeken

van 14.00 tot 20.00 uur

Campus Maria Middelaars

A-Dienst	van 17.00 tot 20.00 uur (ma/di/do/vr) van 14.00 tot 20.00 uur (wo/za/zo)
Hartbewaking	van 14.30 tot 15.30 uur van 18.30 tot 19.30 uur
Intensieve zorgen	van 11.00 tot 11.30 uur van 14.30 tot 15.00 uur van 19.00 tot 19.30 uur
Medium care	van 14.30 tot 15.30 uur van 18.30 tot 19.30 uur
Ontwaakkamer	om 19.45 uur

Campus Sint-Jozef

Highcare	van 14.30 tot 15.30 uur van 18.30 tot 19.30 uur
----------	--

Respecteer de bezoeken. Bij eventuele afwijkingen kunt u terecht bij een verpleegkundige.

5 WANNEER MAG U HET ZIEKENHUIS VERLATEN?

Vertrek

De behandelende arts zal met u het juiste tijdstip afspreken en uw ontslag voorbereiden. Volg stipt zijn raadgevingen en aarzel niet om meer uitleg te vragen indien bepaalde zaken onduidelijk zijn.

Indien u het ziekenhuis verlaat zonder toestemming van de arts moet u een verklaring ondertekenen dat u op eigen verantwoordelijkheid handelt. Wanneer u bij uw ontslag persoonlijke zaken achterlaat, heeft u 3 maanden tijd om deze af te halen. Nadien schenken we ze aan een goed doel.

Bij voorkeur vragen wij u het ziekenhuis te verlaten vóór 13.00 uur. Regel uw vertrek en uw vervoer met vrienden en familie, zo hoeft u niet langer te blijven dan nodig. Verwittig de verpleegkundige dat u vertrekt.

Nazorg

Onze sociale dienst zorgt ervoor dat uw ontslag zo vlot mogelijk verloopt. Indien u problemen verwacht, aarzel niet om hen te contacteren. Samen met u en uw familie zorgen ze tijdig voor een oplossing op uw maat.

Onze maatschappelijke werkers hebben uitgebreide kennis en ervaring over zorg- en dienstverlening. Indien nodig stemmen ze de hulpverlening af met thuiszorgdiensten, instellingen en/of uw huisarts. Zo is de continuïteit van uw verzorging verzekerd.

Voor uw dieetvoorlichting, fysiotherapeutische hulp en ergotherapie kunt u ook na uw ontslag terecht in ons ziekenhuis. Het uurrooster voor dergelijke consultaties krijgt u in de opnamedienst. Logopedische hulp kan verder thuis verstrekt worden.

Bewaar zorgvuldig alle medische documenten die u bij uw ontslag worden bezorgd.

6 WAT STAAT ER OP HET MENU?

In onze keuken kiezen we resoluut voor kwaliteit en de beste ingrediënten. We gebruiken vers vlees, verse groenten, zelfbereide soepen en sausen, ...

Dagelijks krijgt u vier maaltijden: ontbijt, middagmaal, vieruurtje en avondmaal. Ieder dag zorgen we voor een dagmenu dat u vindt u op de rolkrant op TV of op de verpleegafdeling.

Onze menukaart is gevarieerd en voldoet zoveel mogelijk aan de wensen van alle patiënten. Wilt u een alternatief voor de gerechten die u niet lust? Contacteer dan een verpleegkundige. U kunt ook uw voorkeuren doorgeven voor onderdelen van het menu:

Ontbijt

- Brood (wit - bruin - volkoren), beschuit of cornflakes
- Beleg: menu of variatie zoet beleg (confituur, choco, honing, peperkoek, ...)
- Variatie kaas (smeerkaas, vaste kaas, witte kaas, smeltkaas)
- Drank: koffie, thee, warme of koude melk, warme of koude chocomelk, koude karnemelk, fruitsap, frisdrank
- Nagerecht: yoghurt, pudding, fruit

Middagmaal

- Soep: menu of bouillon
- Vlees: menu of (gebakken) americain, kipfilet, vegetarische burger, vis, ei
- Groenten: menu of rauwkost, appelmoes
- Aardappelen: menu of puree, rijst, deegwaren
- Nagerecht: menu of yoghurt, pudding, fruit

Vieruurtje

- Menu, yoghurt, pudding, fruit
- Drank: koffie, thee, warme of koude melk, warme of koude chocomelk, koude karnemelk, fruitsap, frisdrank

Avondmaal

- Brood (wit – bruin – volkoren), beschuit
- Beleg: menu of variatie kaas, variatie vegetarisch (vis - kaas - ei)
- Drank: koffie, thee, soep, bouillon, warme of koude melk, warme of koude chocomelk, koude karnemelk, fruitsap, frisdrank
- Nagerecht: yoghurt, pudding, fruit

7 OP DIEET?

Ons ziekenhuis kiest ervoor om de dieetrichtlijnen strikt te volgen. Dit bevordert uw herstel en het is goed voor uw gezondheid.

U kunt in het ziekenhuis worden opgenomen met een dieet dat u thuis reeds volgde. Indien u dit wenst, kunt u via een verpleegkundige een diëtiste raadplegen. Zij beantwoordt al uw vragen rond uw dieet en kan het, indien nodig, aanpassen.

Indien u in het ziekenhuis een dieet start, dan kunt u de diëtiste via uw arts raadplegen. Zij bespreekt samen met u het dieet en geeft u bij uw ontslag een dieetlijst mee.

Ook de mate van vastheid van uw voeding kan worden aangepast (gesneden vlees, zacht, gemalen, ...). Ook hiervoor contacteert u de diëtiste via een verpleegkundige. Als uw arts dit aangewezen vindt, kan ambulante opvolging gebeuren na uw ontslag.

Het is mogelijk dat u voedingsbeperkingen krijgt. Indien familie of bezoekers voeding of drank meebrengen, dienen zij hierover op voorhand te overleggen met de verpleegkundigen van de afdeling.

8 WAT VINDT U IN ONS RESTAURANT?

U kiest uit onze menukaart die u vindt aan de ingang van het restaurant:

- Warm middagmaal
- Koude schotel
- Warme snacks (pasta, lasagne, pizza, croque monsieur)
- Belegde broodjes, sandwiches
- Pannenkoeken, wafels, gebak
- Warme dranken, frisdranken, bieren

Campus Maria Middelaes

Het restaurant voor patiënten en bezoekers bevindt zich op de gelijkvloerse verdieping in het gebouw Interne Geneeskunde. Volg vanuit de inkomhal de bewegwijzering met het gele pictogram voor restaurant (mes & vork).

Openingsuren:

- Weekdagen: van 8 tot 19 uur
- Weekend en feestdagen: van 10 tot 19 uur

Bedieningsuren:

- Middagmaal: van 11.30 tot 13.45 uur
- Snacks: van 11.30 tot 18.30 uur
- Dranken en sandwiches: tot 18.45 uur

Drankautomaten op campus Maria Middelaes vindt u aan de ingang van het restaurant, in de hal van de spoedopname en in de kraamafdeling. Aan de ingang van het restaurant vindt u een broodautomaat.

Campus Sint-Jozef

Het restaurant voor patiënten en bezoekers bevindt zich op de 6e verdieping.

Openingsuren:

- Weekdagen: van 10 tot 17 uur
- Weekend en feestdagen: van 11.30 tot 16 uur

Bedieningsuren:

- Middagmaal: van 11.30 tot 13.45 uur
- Warme maaltijden: tot 17 uur
- Dranken en sandwiches: tot 18 uur

Drankautomaten op campus Sint-Jozef vindt u in de traphal in de inkomhal van het ziekenhuis en aan het revalidatiecentrum.

9 HOE KUNT U ZICH ONTSPANNEN?

Bibliotheek

Op dinsdag- en woensdagnamiddag kunt u op campus Maria Middelaes gratis boeken lenen uit de ziekenhuisbibliotheek. Vrijwilligers zorgen voor de bedeling.

Dag- en weekbladen

Op campus Maria Middelaes kunt u dag- en weekbladen kopen in het restaurant. Ook aan de infobalie is er een beperkt aanbod van kranten.

Op campus Sint-Jozef kan u de dag- en weekbladen bestellen via een verpleegkundige van uw afdeling.

Kapper en pedicure

U kunt beroep doen op een haarkapster of pedicure. Een afspraak maakt u via de hoofdverpleegkundige. De kosten van de kapster worden verrekend op de factuur die u na uw ontslag krijgt. De kosten van de pedicure betaalt u rechtstreeks aan de voetverzorg(st)er.

Radio

In elke kamer is er een radio. Het volume en de radiozender stelt u in met de handset. U kunt ook individueel luisteren, via de kussenluidspreker of de luidspreker in de handset.

Roken

In ziekenhuizen geldt een algemeen rookverbod. Vanwege het brandgevaar en de mogelijke hinder voor uw medepatiënten is roken op de kamer, in de gangen en in de gemeenschappelijke ruimtes verboden. Op campus Maria Middelaes kunnen rokers terecht in de rookcabine op de tweede verdieping van de torenparking of in de rookcabine op de parking onder het kraamgebouw.

Televisie

Iedere kamer heeft een tv-toestel met afstandsbediening. Op kanaal 1 vindt u het infokanaal. Hier krijgt u continu informatie over o.a. bezoeken, het dagmenu, ...

Op kanaal 2, het videokanaal, tonen we tekenfilms.

Zet uw radio of tv niet te luid, zo respecteert u de rust van uw medepatiënten.

Internet

Op campus Maria Middelaes kan u als patiënt met laptop, netbook of smartphone gratis aanloggen op ons draadloos netwerk voor patiënten. In de opnamedienst kan u een tijdelijk en persoonlijk login en paswoord vragen.

10 WENST U BEGELEIDING?

Geriatricie

Het team “interne liaison geriatrie” garandeert een optimale aanpak van de specifieke aandoeningen bij zorgvragers, ouder dan 75 jaar. Dit team bestaat uit een geriater (arts gespecialiseerd in ouderdomsziekten), een verpleegkundige, een ergotherapeut, een diëtist, een logopedist en een psycholoog.

Klinische Psychologie

De dienst Klinische Psychologie staat u bij in de psychische aspecten van het ‘ziek-zijn’. De klinisch psycholoog staat in voor de diagnose, het advies en de begeleiding en werkt samen met andere zorgverstrekkers. Hij wordt ingeschakeld door de behandelende arts.

Morele, Religieuze of Filosofische Bijstand

Elke patiënt wordt in zijn levensbeschouwelijke visie geëerbiedigd. U hebt het recht bezoek te vragen van een vertegenwoordiger van de diverse godsdienstige gemeenschappen of een moreel consulent. U hoeft enkel het formulier in bijlage onder gesloten omslag te bezorgen aan de hoofdverpleegkundige van uw afdeling.

Oncologische Begeleiding

Onze oncocoaches staan patiënten met kanker bij. Samen met de arts, de verpleegkundigen en andere zorgverleners helpen zij de patiënt en de familie doorheen het volledige proces. Ook na de behandeling blijven zij bereikbaar.

- Coördinator oncocoaches: 09 260 66 69

Vroegtijdige zorgplanning

Vroegtijdige zorgplanning is een proces van continu overleg tussen patiënt, zorgverleners en naasten/vertegenwoordigers over de doelen en de gewenste richting van de zorg voor de patiënt. Dit kan leiden tot het opstellen van een wilsverklaring. Een wilsverklaring is een document waarop je een aantal zaken over je gezondheid kunt noteren. Dit document kan gebruikt worden op het ogenblik dat je in de onmogelijkheid bent om je wil te uiten.

AZ Maria Middelaes heeft over dit onderwerp een filmpje gemaakt dat dagelijks te zien is op het infokanaal op het tv-toestel in de kamer. Indien je meer informatie wilt over dit onderwerp, wend je tot de verpleegkundige op de afdeling.

Palliatieve Zorgen

Het palliatief begeleidingsteam staat in voor een optimale pijn- en symptoomcontrole en persoonlijk comfort. Het team zorgt voor een menswaardige begeleiding van de patiënt en zijn familie en vrienden. U kunt hen zelf bereiken of via een verpleegkundige op uw afdeling.

- Palliatief team campus Maria Middelaars: 09 260 66 61
- Palliatief team campus Sint-Jozef: 09 260 36 44

Paramedische zorgverlening

Indien nodig biedt een team van kinesitherapeuten, ergotherapeuten en logopedisten u ondersteuning.

Pastorale dienst

AZ Maria Middelaars is een katholiek ziekenhuis. De pastores (of herders) staan u en uw familie bij in moeilijke momenten in uw leven. Tijdens hun bezoek zoeken de ziekenhuispastores samen met u naar nieuwe perspectieven. Hierbij kunnen gesprekken ontstaan over geloof, ongeloof of zoekend geloof. De ziekenhuispastor respecteert hierbij uw persoonlijke overtuiging.

Het geloof in God kan dikwijls een steun betekenen. Gebeden, rituelen, communie en vieringen kunnen hierbij helpen. U kunt de ziekenhuispastor ook vragen om het sacrament van de verzoening en de ziekenzalving.

Tijdens de weekdays is er altijd een pastor aanwezig van 8 tot 17.30 uur. Ook 's avonds, 's nachts en in het weekend is er steeds iemand bereikbaar voor noodsituaties. U kunt zelf of via een verpleegkundige contact opnemen met deze dienst:

- Aalmoezenier campus Maria Middelaars en verantwoordelijke voor 2A2 en 2A4: 09 260 67 17.
- Aalmoezenier campus Sint-Jozef: 09 260 33 01.
- Diensthoofd en pastoraal verantwoordelijke voor IZ (interne en heelkunde), dagkliniek oncologie, tweede interne, nierdialyse, 2A3, kraamafdeling en spoed: 09 260 62 82.
- Pastoraal verantwoordelijke voor eerste interne, geriatrie (2B2 en G6), C3, 2B5 en kinderafdeling: 09 260 62 81.
- Pastoraal verantwoordelijke voor derde interne, geriatrie (G5), 2B4, D4 en A-dienst: 09 260 62 80.
- Pastoraal verantwoordelijke voor 2A5: 09 260 62 76.

Eucharistieviering

Campus Maria Middelaes

Elke zondag kunt u de viering bijwonen om 10 uur. U vindt de kapel op de gelijkvloerse verdieping van het gebouw Interne Geneeskunde. U kunt de viering ook volgen via tv op kanaal 1.

Campus Sint-Jozef

Op alle weekdays kunt u de viering bijwonen om 11.55 uur en op zaterdag ook om 17 uur. Op zondag om 9 uur. De kapel vindt u op de gelijkvloerse verdieping. U kunt de viering ook volgen via radio op kanaal 1 en via de tv op kanaal 34.

Communie

Indien u dit wenst, kunt u dagelijks of op zondag de communie ontvangen. Geef hiervoor een seintje aan één van de verpleegkundigen of aan de pastor zelf.

Sociale Dienst

Uw opname in het ziekenhuis kan voor onverwachte problemen zorgen. Afwezigheid op het werk, kinderopvang, familiale of persoonlijke problemen, administratieve en financiële problemen, organisatie van thuiszorg, plaatsing van bejaarden in een aangepaste instelling,...

Onze maatschappelijke werkers zoeken samen met u naar een gepaste oplossing. Eventueel in samenspraak met uw familie.

Neem zelf of via een verpleegkundige contact op met onze sociale dienst. Deze dienst is op diverse plaatsen in het ziekenhuis bereikbaar van 9 tot 11.30 uur en van 14 tot 16 uur.

11 HOE ZORGEN WIJ VOOR UW VEILIGHEID ALS PATIËNT?

Identificatie

Bij uw inschrijving in de opnamedienst krijgt u een identificatiebandje om uw pols. Op het bandje staan o.a. uw naam en uw geboortedatum. Kijk deze gegevens na en meld het onmiddellijk als iets niet juist is. Dit bandje maakt onder alle omstandigheden duidelijk wie u bent. Zo kunnen er geen misverstanden ontstaan. Het is daarom belangrijk dat u dit identificatiebandje draagt gedurende uw hele ziekenhuisverblijf. Als het toch zou loskomen of verloren gaan, meld dat dan zo snel mogelijk aan de verpleegkundige.

Tijdens uw verblijf kan men ook meerdere keren vragen naar uw naam en uw geboortedatum. De zorgverlener vergelijkt dan uw gegevens met de gegevens die hij/zij ter beschikking heeft voor de geplande zorg. Deze controle dient om elke vergissing uit te sluiten. Dit is in ons ziekenhuis een standaardprocedure die mee een veilige zorg garandeert.

Geneesmiddelen

Het is belangrijk dat de zorgverleners weten welke geneesmiddelen u thuis gebruikt of gebruikt hebt. Breng een correcte en volledige overzichtslijst mee van deze geneesmiddelen. Of breng de geneesmiddelen mee, liefst in de originele verpakking. Bij aankomst op de afdeling zal een verpleegkundige dit met u overlopen. Mocht u voor bepaalde geneesmiddelen allergisch zijn, meld dit dan tijdens dit gesprek.

Tijdens uw verblijf krijgt u geneesmiddelen van het ziekenhuis. Gebruik uw eigen geneesmiddelen enkel in overleg met uw zorgverlener. Bepaalde combinaties kunnen immers ongewenste effecten hebben.

Juwelen en piercings

Indien u een ingreep dient te ondergaan, zal men u vragen om juwelen en piercings te verwijderen. We willen voorkomen dat juwelen verloren geraken. We willen ook vermijden dat piercings problemen veroorzaken die uw gezondheid kunnen schaden. Piercings kunnen stworend werken op toestellen waarmee tijdens de ingreep bloedvatjes dicht geschroeid worden. Dit kan brandwonden tot gevolg hebben. Piercings in de mond kunnen het plaatsen bemoeilijken van een ademhalingsbuis in de keel. Tot slot bestaat altijd het risico dat piercings in mond of neus loskomen en in de luchtpijp terecht komen.

Durf te vragen en volg adviezen en instructies goed op

U mag van onze medewerkers duidelijke uitleg verwachten. Vraag steeds meer uitleg aan de zorgverlener als er u iets niet duidelijk is, als u iets niet begrijpt of als u zich zorgen maakt. Signaleer het als iets anders lijkt dan wat u verwacht of wat men u vertelde. Bespreek met uw zorgverlener hoe u zich voelt. Vraag wat u wel of niet mag doen. Hou u aan de afspraken die u met uw zorgverlener maakt over uw behandeling.

Valincidenten

Vallen komt vaak voor in een ziekenhuisomgeving. Dit kan gebeuren na een ingreep of na het innemen van bepaalde geneesmiddelen. U kan zelf de kans op vallen verkleinen door rekening te houden met een aantal zaken. Wees voorzichtig en vraag indien nodig om hulp. Maak bij het stappen eventueel gebruik van een aangepast hulpmiddel. Draag steeds geschikt en goed aansluitend schoeisel met antislipzool. Controleer even of het nachtkastje in uw nabijheid staat en of het beloproepsysteem binnen handbereik hangt. Meld het ook als u recent gevallen bent of als u bijna gevallen bent.

Hoe zorgen wij voor uw veiligheid?

Informeer ons

- Bent u drager van een multiresistente kiem (MRSA, CPE, ...)?
- Bent u in het verleden drager geweest van een multiresistente kiem (MRSA, CPE, ...)?
- Werkt of woont u op een veebedrijf (varkens of vleeskalveren)?

Er is dan een kans dat u op dit moment MRSA of een andere kiem die ongevoelig is voor meerdere antibiotica met u meedraagt.

Laat dit weten aan uw behandelende arts en meld dit bij opname aan de verpleegkundige. Wij willen via deze procedure voorkomen dat die bacterie zich verspreidt in het ziekenhuis en bij sommige patiënten infecties veroorzaakt die moeilijk te bestrijden zijn.

Wanneer u drager bent van een multiresistente kiem (MRSA, CPE, ...) meld dit ook bij elke consultatie na ontslag uit het ziekenhuis.

Meer informatie over MRSA is te raadplegen op de website (www.azmmsj.be > patiënten > ziekenhuishygiëne > MRSA).

12 HOEVEEL KOST UW VERBLIJF?

Na uw ontslag wordt de verpleegnota of de rekening naar uw thuisadres gestuurd.

Er zijn 5 rubrieken:

- Verblijfkost: de ligdagprijs voor het aantal hospitalisatiedagen en de supplementen voor de kamerkeuze. Het ziekenfonds betaalt een groot deel van deze kosten.
- Apotheekkost: een persoonlijke kost per ligdag en geneesmiddelen waarvoor er geen tegemoetkoming is van het ziekenfonds.
- Medische en paramedische erelonen: de erelonen van artsen, tandartsen, kinesitherapeuten en vroedvrouwen. Bovendien is er een forfaitair ereloon per opname voor de medische wachtdienst, de klinische biologie en de radiologie.
- Andere leveringen: de kosten voor bloed, bloedplasma, bloedderivaten en gipsverbanden.
- Diverse kosten: de kosten waarin het ziekenfonds niet tussenkomst zoals telefoon, zeep, ...

Er zijn 3 kolommen:

- Kolom 1: hier staan de bedragen die het ziekenfonds betaalt.
- Kolom 2: dit zijn de wettelijk bepaalde tussenkomsten van de patiënt zoals remgelden, forfaitaire bedragen voor honoraria en terugbetaalbare geneesmiddelen.
- Kolom 3: hier vindt u de kosten voor kamersupplementen, geneesmiddelen, honoraria en bijkomende kosten.

De kosten vermeld in kolom 2 en 3 zijn voor rekening van de patiënt.

Op het einde van de verpleegnota vindt u het 'door de patiënt te betalen saldo' en de rekeningnummers waarop u het bedrag kunt storten.

Heeft u vragen bij de verpleegnota?

Contacteer onze dienst tarifiering/ facturering: 09 260 71 33

Fax: 09 260 71 34 - e-mail: facturatie@azmmsj.be

13 WAT HOEFT U NOG TE WETEN?

Betaalparking

Om u en uw bezoekers optimale parkeermogelijkheden te bieden, voerden we het betalend parkeren in.

Bij het binnenrijden neemt u een ticket aan de slagboom. Indien u binnen het halfuur vertrekt, kunt u met dit ticket de parking gratis verlaten. Als uw bezoek langer duurt, betaalt u met het ticket aan de automaten aan het onthaal.

Familieleden of bezoekers die meer dan één maal per dag op bezoek komen, kunnen een parkeerbadge huren. Deze badge mag enkel tijdens de opnametijd gebruikt worden. Er wordt 12,50 euro waarborg en 12,50 euro voorschot gevraagd. Wanneer u de badge inlevert, krijgt u de waarborg terug en wordt per uitgeleende dag maximaal 2 euro aangerekend.

De parkeerbadge is te huur aan de receptie van het gebouw Interne Geneeskunde op campus Maria Middelaes of aan de algemene receptie op campus Sint-Jozef.

Op campus Maria Middelaes is de patiënten- en bezoekersparking voorzien op de benedenverdieping, de 1e en 2e verdieping van de parkeertoren.

Generische geneesmiddelen

Ons ziekenhuis koos ervoor om voor sommige geneesmiddelen de generische vorm te gebruiken. Een generisch of generiek geneesmiddel heeft dezelfde werking als het origineel geneesmiddel. Het mag pas worden verkocht na het verlopen van het octrooi op het oorspronkelijke merkgeneesmiddel.

Gewoonlijk zijn generische geneesmiddelen veel goedkoper dan het originele merk, omdat de ontwikkelingskost heel laag is. Bepaalde originele specialiteiten worden ook verminderd terugbetaald indien er een generiek geneesmiddel met dezelfde vorm beschikbaar is.

Door het vervangen van geneesmiddelen met hun generiek kan de kleur of vorm van uw geneesmiddel afwijken. Het actieve product, de dosis en de werking blijven echter dezelfde.

Bij uw thuiskomst mag u voor de verder te zetten medicatie terug overschakelen op uw vertrouwde medicatie.

Keuze beroepsbeoefenaar

In principe gaan we ervan uit dat u akkoord gaat met de beroepsbeoefenaar met wie u in contact komt. Indien u niet akkoord gaat met deze keuze, vragen wij u om dit uitdrukkelijk te vermelden. Er wordt dan onderzocht of we aan uw wens kunnen voldoen. Omwille van praktische redenen zal dit niet altijd mogelijk zijn.

Orgaandonatie

Orgaandonatie kan mensenlevens redden. Volgens de wet van 13 juni 1986 kan het wegnemen van organen na overlijden alleen als de donor (de overleden persoon) tijdens het leven hiertegen geen verzet aantekende. Ook de samenlevende echtgeno(o)t(e) of de verwanten van de eerste graad kunnen verzet aantekenen via de diensten van het rijksregister of tijdens het ziekenhuisverblijf.

Schoonmaak

Het schoonmaaksysteem in dit ziekenhuis houdt in dat er nog weinig nat gedweild wordt. Aan de basis van deze keuze liggen hygiënische redenen. Micro-organismen ontwikkelen zich zeer snel in vochtige omstandigheden. Met onze schoonmaakmethode willen we dat verhinderen. De schoonmaaksters passen bovendien hun werkzaamheden aan de aard van de vervuiling aan. Indien u vragen of opmerkingen heeft, staan de schoonmaakverantwoordelijken u graag te woord.

Studenten verpleegkunde, paramedici, geneeskunde

Ons ziekenhuis heeft een taak in het opleiden van artsen, psychologen, verpleegkundigen en paramedici. U zult zo regelmatig in contact komen met studenten. Zij werken steeds onder toezicht. Door hun inzet zijn zij een hulp en steun tijdens uw verblijf. Indien u liever niet in contact komt met studenten vragen wij u om dit uitdrukkelijk te vermelden.

Wilsverklaring

Licht uw behandelende arts in indien u een wilsverklaring heeft.

Ziekenhuishygiëne

Het team voor ziekenhuishygiëne beperkt de kans op ziekenhuisinfecties. Wanneer een patiënt een besmettelijke ziekte heeft, zorgen zij ervoor dat deze niet wordt overgedragen naar andere patiënten.

14 WAT ZIJN UW RECHTEN ALS PATIËNT?

De wet op de patiëntenrechten somt al uw rechten op. We noemen ze hier op.

Recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Ons ziekenhuis respecteert het KB van 8/12/1992 en 13/3/2001 over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer bij de verwerking van persoonsgegevens. U kunt een kopie inzien bij de dienst Opname.

Er mag geen informatie over uw gezondheidstoestand worden meegedeeld aan derden, tenzij dit uitdrukkelijk bij wet is voorzien. Al onze medewerkers zijn gebonden door het beroepsgeheim over alles waar zij beroepshalve kennis van nemen. Zonder uw toestemming mag niemand aanwezig zijn bij een behandeling of onderzoek, tenzij deze aanwezigheid strikt noodzakelijk is.

Recht op informatie over gezondheidstoestand

De zorgverstrekker moet u tijdig en op een begrijpelijke manier informatie bezorgen over uw gezondheidstoestand (diagnose, te verwachten evolutie, mogelijke behandelingen) en over de voorgestelde behandeling (het doel van de behandeling, de nevenwerkingen, de risico's, de kosten en eventuele alternatieve behandelingen). U heeft het recht om niet te worden geïnformeerd, tenzij de arts van oordeel is dat dit een ernstige bedreiging vormt voor uw gezondheid of die van anderen. De arts kan weigeren u te informeren indien hij meent dat de informatie een ernstige bedreiging vormt voor uw gezondheid. Hij moet, na raadpleging van een collega, de reden van zijn beslissing in uw medische dossier vermelden.

Recht op klachtenbemiddeling

Als u niet tevreden bent of klachten heeft over een zorgverstrekker, kunt u terecht bij de ombudsdienst van het ziekenhuis (zie verder).

Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

U heeft recht op kwalitatief hoogstaande zorg, rekening houdend met de medische kennis en technologie. Deze zorg moet gegeven worden met respect voor de menselijke waardigheid, ongeacht uw sociale klasse, nationaliteit of inkomen.

Rechten in verband met uw patiëntendossier

U heeft recht op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier. Dit bestaat uit een medisch dossier en, bij opgenomen patiënten, uit een verpleegdossier. U heeft recht op inzage en u kunt ook een kopie aanvragen (de kosten voor het kopiëren worden aangerekend).

Recht op pijnbeheersing

Het ziekenhuis heeft een werkgroep rond pijnbestrijding. Na een operatie besteden pijnverpleegkundigen en een anesthesist de grootste aandacht aan het vermijden van pijn. Ook de dienst Palliatieve Zorg heeft een equipe speciaal voor pijnbestrijding. Recent is er een werkgroep opgericht rond de behandeling van chronische pijn.

Recht op toestemming tot behandelen

Nadat u door de arts goed geïnformeerd bent, kan geen enkele behandeling worden gestart of voortgezet zonder uw uitdrukkelijke of stilzwijgende toestemming. U kunt ook op elk moment uw toestemming intrekken of de behandeling stopzetten. De zorgverstreker zal uw beslissing respecteren, de gevolgen toelichten en eventueel alternatieve behandelingen voorstellen. Hij kan u ook doorverwijzen naar een andere zorgverlener.

Recht op vrije keuze van de zorgverstreker

U kiest zelf uw zorgverstreker, ook als uw huisarts u bijvoorbeeld naar een andere specialist doorverwijst. Om de permanentie van de zorg te verzekeren, werken veel artsen in associatie met andere artsen. Als u bij opname kiest voor een arts uit een associatie, kiest u voor de associatie en niet voor de individuele arts. U kunt op elk ogenblik het advies vragen van een tweede zorgverstreker of een andere zorgverstreker (of associatie) kiezen.

15 WILT U BEROEP DOEN OP DE OMBUDSDIENST?

Het team van AZ Maria Middelaars doet alle mogelijke inspanningen om een kwaliteitsvolle gezondheidszorg aan te bieden. Toch kan het resultaat niet beantwoorden aan uw verwachtingen. Laat het ons weten, uw mening is belangrijk. Door uw opmerkingen kunnen wij de kwaliteit van de dienstverlening evalueren en, waar mogelijk, verbeteren.

Tevredenheidsenquête

Bent u tevreden? Of ziet u het anders? Vul onze tevredenheidsenquête in. Dankzij uw bevindingen kunnen we onze dienstverlening verbeteren.

Bent u niet tevreden over bepaalde aspecten van de zorg- of dienstverlening? Spreek onmiddellijk de zorgverlener of hoofdverpleegkundige aan. Misschien kunnen zij met een kleine moeite aan uw verwachtingen of opmerkingen tegemoetkomen. Of kan een misverstand uit de weg worden geruimd.

Vindt u geen gehoor? Bespreekt u de klacht liever niet met de betrokkene? Weet u niet bij wie u terecht kan? Wendt u dan tot de ombudsdienst.

Wat kan de ombudsdienst voor u doen?

De ombudsdienst helpt patiënten en hun familie die een vraag hebben of een probleem ervaren in verband met de dienstverlening van het ziekenhuis of één van zijn medewerkers.

De ombudsvrouw:

- is een neutrale persoon;
- functioneert onafhankelijk van de directie;
- neemt geen standpunt in;
- treedt vertrouwelijk op en is gebonden door het beroepsgeheim;
- doet niets zonder uw uitdrukkelijke toestemming.

De ombudsvrouw:

- luistert en neemt uw vragen of problemen ter harte;
- helpt u, indien nodig, in een gesprek uw gevoelens te verwoorden;
- geeft u advies over wat mogelijk of haalbaar lijkt;
- bemiddelt, op uw vraag, om een verstoorde relatie met een ziekenhuismedewerker te herstellen;
- formuleert aan de betrokken partijen voorstellen, die tot een aanvaardbare oplossing kunnen leiden;
- formuleert aan de directie aanbevelingen om de zorgverlening te verbeteren;
- informeert u, bij gebrek aan overeenstemming, over verdere mogelijkheden van klachtenbehandeling;
- geeft u informatie op al uw vragen over uw rechten of over de door het ziekenhuis aangeboden zorgverlening.

Klacht indienen?

Wanneer uw rechten als patiënt geschonden werden door een beroepsbeoefenaar in het ziekenhuis, kunt u steeds klacht indienen bij de ombudsdienst. Het ziekenhuis is aansprakelijk voor de naleving van uw rechten door alle beroepsbeoefenaars. Dit wordt de 'centrale aansprakelijkheid' genoemd.

- Ombudsdienst: 09 260 61 26 of ombudsdienst@azmmsj.be

16 WAT VERWACHTEN WE VAN U ALS PATIËNT?

- Respecteer de inzet van alle zorgverstrekkers en medewerkers van het ziekenhuis.
- Leef de afspraken voor een consultatie bij uw zorgverlener na. Bent u verhinderd? Verwittig de zorgverlener zo snel mogelijk en ten laatste 24 uren op voorhand.
- Volg de voorgeschreven behandeling nauwkeurig op.
- Neem geen geneesmiddelen van buiten het ziekenhuis zonder de arts of de verpleegkundige vooraf op de hoogte te brengen.
- Respecteer de privacy en rust van medepatiënten.
- Demp het geluid van radio en televisie.
- Zet uw televisie na 22 uur uit, leg uw gsm af en telefoneer niet meer.
- Respecteer de bezoeken.
- Maak uw bezoek attent op de noodzakelijke rust van medepatiënten.
- Beperk het aantal gelijktijdige bezoekers tot 4.
- Beperk het bezoek van kinderen tot een minimum. Spelende kinderen storen de rust van medepatiënten.
- Bezoekers maken geen gebruik van de sanitaire voorzieningen op de patiëntenkamers.
- Als u overlast heeft van medepatiënten of bezoekers, meldt u dit aan de hoofdverpleegkundige van de afdeling.
- In het ziekenhuis en in de kamers wordt niet gerookt. Er zijn enkele rooklokalen voorzien.
- Als u uw kamer verlaat, verwittigt u steeds het verplegend personeel.
- Bij het verlaten van de kamer, draagt u steeds een kamerjas.
- Illegale middelen en vuurwapens zijn niet toegelaten in het ziekenhuis. Indien een ziekenhuismedewerker illegale middelen of vuurwapens bij u aantreft zullen deze steeds afgenomen worden en via de farmaceutische directie of de algemene directie, anoniem, aan de politiediensten overhandigd worden.
Het ziekenhuis behoudt zich het recht om illegale middelen of vuurwapens niet aan u terug te bezorgen.

17 HOE CONTACTEERT U VRIENDEN EN FAMILIE? HOE CONTACTEREN ZIJ U?

Telefoneren vanuit het ziekenhuis

Op één- en tweepersoonskamers beschikt u over een vast telefoontoestel. Op een éénpersoonskamer in de A-dienst kunt u op verzoek een telefoontoestel gebruiken, mits het betalen van een supplement. Ook op meerpersoonskamers kunt u op verzoek een telefoontoestel gebruiken, mits het betalen van een supplement. Op campus Maria Middelaes is er een publieke telefooncel in de hal van het gebouw Interne Geneeskunde. Op campus Sint-Jozef is er een publieke telefooncel in de centrale hal.

Internationale gesprekken kunt u aanvragen via de telefooncentrale. Bel hiervoor naar het nummer 11.

De kosten die we aanreken voor het gebruik van het vaste telefoontoestel op uw kamer zijn hoger dan de gebruikelijke telefoonkosten. We verrekenen in dit bedrag immers ook algemene telefoonkosten zoals abonnementskosten. Het staat u echter vrij om uw persoonlijke gsm te gebruiken.

Het gebruik van uw gsm is verboden in de onmiddellijke nabijheid van elektronische, medische apparatuur. Hou ook rekening met de rust van uw medepatiënten.

Telefoneren naar het ziekenhuis

Het ziekenhuis is te bereiken op het telefoonnummer 09 260 60 60.

Indien u op uw kamer een telefoontoestel hebt, kan men u rechtstreeks bellen tot 23 uur.

Campus Maria Middelaes

Kent u het kamernummer, dan kunt u rechtstreeks bellen, tussen 6 en 23 uur. Voor kamer 1 tot en met kamer 30 vormt u het nummer als volgt: 09 260 52 + kamernummer (in 2 cijfers)

Een voorbeeld: Kamer 12 heeft telefoonnummer 09 260 52 12.

Voor de overige kamernummers vormt u het nummer als volgt: 09 260 6 + kamernummer (in 3 cijfers).

Een voorbeeld: Kamer 162 heeft telefoonnummer 09 260 61 62.

Kent u het kamernummer niet, laat u dan doorverbinden via de centrale 09 260 60 60.

Campus Sint-Jozef

In campus Sint-Jozef is uw rechtstreekse nummer:

09 260 3 + een nummer van 3 cijfers

Het juiste nummer kunnen de verpleegkundigen van uw afdeling u meedelen.

Briefwisseling

's Morgens wordt op elke afdeling de post bezorgd. Post die u zelf wenst te versturen, kunt u afgeven aan de hoofdverpleegkundige van de afdeling of aan de onthaaldiensten.

Uw adres op **campus Maria Middelaes**:

Naam en voornaam

Afdeling en kamernummer

AZ Maria Middelaes

Campus Maria Middelaes

Kortrijksesteenweg 1026

9000 Gent

Uw adres op **campus Sint-Jozef**:

Naam en voornaam

Afdeling en kamernummer

AZ Maria Middelaes

Campus Sint-Jozef

Kliniekstraat 27

9050 Gentbrugge

18 HOE BEREIKT U CAMPUS MARIA MIDDELARES?

Via de autosnelweg E40 afrit 14:

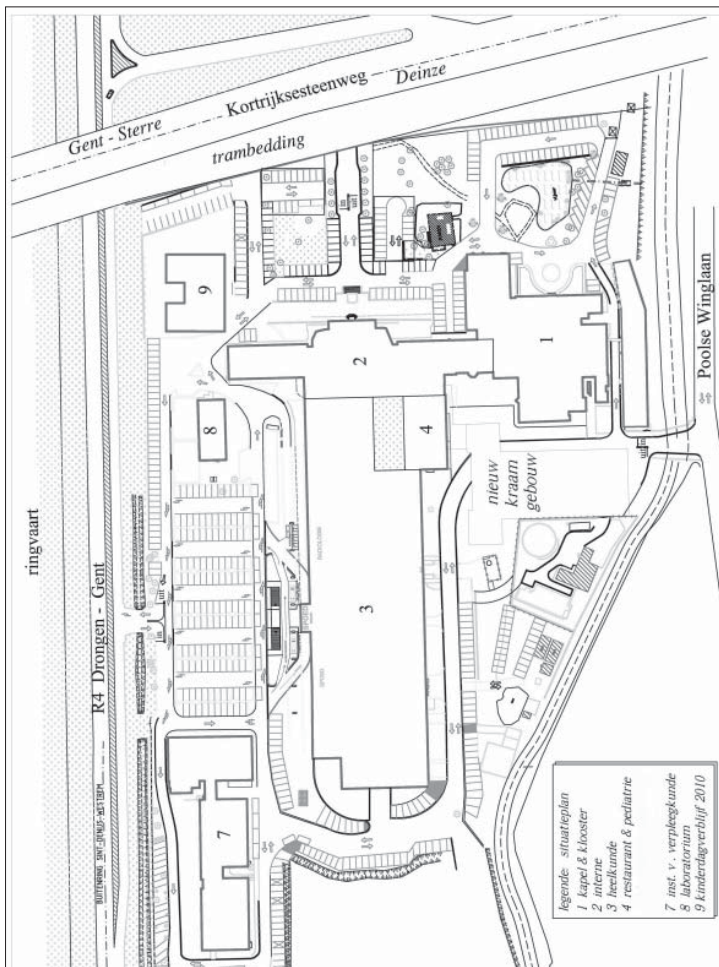
Neem richting R4 en volg de wegwijzers 'AZ Maria Middelaars'. Rij door de centrale laan van de Expo-parking en sla voor de rotonde rechtsaf. Volg de pijl 'AZ Maria Middelaars' en rij langsheen de Ringvaart tot u het ziekenhuis aan uw rechterkant van de weg ziet.

Met de trein:

Halte Gent, Sint-Pieters-Station. Aansluitend kunt u een bus of tram nemen.

Met de bus of tram:

Stadsbussen nrs. 76, 77 en 78 en tram nr. 1. Stap af aan de halte 'Maalte'.



19 HOE BEREIKT U CAMPUS SINT-JOZEF?

Via de autosnelweg E17 afrit 10 (Gentbrugge):

Steek de Brusselsesteenweg over en rij richting Gent. Aan de eerste verkeerslichten volgt u de wegwijzers 'AZ Maria Middelaes, campus Sint-Jozef'.

Met de trein:

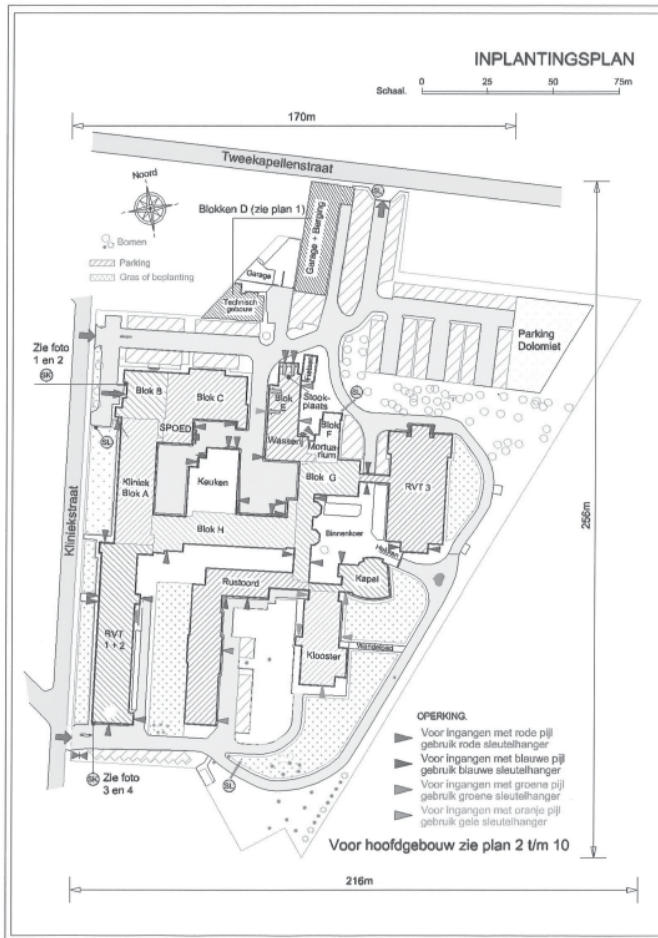
Lijn Gent-Sint-Pieters – Eeklo, halte Gentbrugge.

Met de bus of tram:

Stadsbus nrs. 9 en 90 tot Meersendries, overstappen op bus nr. 3.

Stadsbus nr. 3, halte Prof. Vanderlindenstraat.

Tram nrs. 21 en 22, halte Ankerslaan.



**WIJ WENSEN U EEN
BEHOUDEN THUISKOMST,
EEN VLUG HERSTEL
EN EEN BLIJVENDE GEZONDHEID.**

De directie,
de medewerkers
en de artsen van het ziekenhuis.

September 2014 - 548

AZ Maria Middelaes vzw en haar artsen hebben deze informatiefolder met de grootste zorg opgemaakt. De inhoud ervan is echter algemeen en indicatief. Mocht deze folder vergissingen, tekortkomingen of onvolledigheden bevatten dan zijn AZ Maria Middelaes, haar personeel en haar artsen hiervoor niet aansprakelijk.



AZ Maria Middelaes



Tel. 09 260 60 60 - www.azmmsj.be - info@azmmsj.be
campus Maria Middelaes: Kortrijksesteenweg 1026 - 9000 Gent
campus Sint-Jozef: Kliniekstraat 27 - 9050 Gentbrugge