

AZ



AZ OUDENAARDE VZW

Minderbroedersstraat 3 | 9700 Oudenaarde

T 055 33 61 11 | Fax 055 33 66 95 | info@azoudenaarde.be

www.azoudenaarde.be

Welkom



Geachte

Van harte welkom in Algemeen Ziekenhuis Oudenaarde vzw. Dagelijks staan ruim 70 artsen en 500 medewerkers voor u klaar!

Met deze onthaalbrochure willen we u uitgebreid informeren over uw opname in het ziekenhuis en over onze diverse activiteiten. Tijdens uw verblijf kan u op de kamer een kamermap raadplegen, waarin praktische aangelegenheden en nuttige tips zijn opgesteld. Aarzel niet uw arts, de verpleegkundigen of de onthaalmedewerkers om bijkomende inlichtingen te vragen.

Wij stellen alles in het werk om uw verblijf in AZ Oudenaarde zo aangenaam mogelijk te maken en u een optimale behandeling en verzorging aan te bieden. Wij danken u voor het vertrouwen dat u in ons ziekenhuis stelt en wensen u van harte een spoedig herstel.

De artsen, de medewerkers en directie van AZ Oudenaarde vzw

Inhoud

● welkom	3
● Over AZ Oudenaarde	7
● missie	7
● visie	7
● onze kwaliteitslabels	7
BELAC-erkenning	7
NIAZ-accreditatie	7
Smiley kwaliteitslabel	8
Q-award	8
● Bereikbaarheid	9
● Parkeren	9
● OPNAME IN AZ OUDENAARDE	10
● Hoe komt u bij ons terecht?	10
Via uw huisarts	10
Via de raadpleging bij de artsen – specialisten	10
Als dringende opname, via de spoedgevallendienst of de dienst 100	10
● Aanmelden?	10
● Dagziekenhuizen?	11
● Wat brengt u mee??	11
Voor uw inschrijving	11
Voor de inschrijving van uw baby	11
Voor uw behandeling	12
Bij een arbeidsongeval	12
Voor uzelf	12
● Geneesmiddelen?	13
● Uw kamerkeuze?	13
● Voorschotten??	13
● Uw verblijf?	14
● Dagschema?	14
● Bezoek??	14
Wanneer mag u bezoek ontvangen?	14
Zijn er afwijkingen op de bezoeken?	14
Enkele afspraken voor het bezoek	14

● Contact met familie en vrienden??	14
Telefonie en post	14
● een paar TIPS??	15
● Zorgverleners en patientbegeleiding?	18
● Wie zijn uw zorgverleners??	18
● Sociale dienst??	18
● interne liaison geriatrie?	19
● Palliatieve zorg?	19
● Psycholoog?	19
● Multidisciplinair Oncologisch Team?	19
● paramedische dienstverlening?	19
Kinesithérapie	19
Ergotherapie	19
Diëtisten	20
● Vrijwilligers?	20
Vlaamse Liga tegen Kanker (VLK)	20
Rode Kruis	20
● Ontspanning en extra comfort?	21
● Cafeteria?	21
● Geschenkartikelen??	21
● Kapper - pedicure?	21
● Kranten en tijdschriften?	21
● Patientmaaltijden??	21
● Rolstoel?	21
● Roken?	22
● Tv??	22
● Uw veiligheid?	23
● Wij bewaken uw veiligheid?	23
Agressie	23
Bewaking	23
Diefstalpreventie	23
Noodsituaties	23

● Help ons uw veilige zorg te garanderen?	24
Identificatiebandje	24
Handhygiëne	24
Vraag uitleg en meld onjuistheden	24
● Uw rechten als patient?	25
● Aansprakelijkheid: rechtsverhouding tussen ziekenhuis en beroepsbeoefenaars?	25
● De ombudsdienst??	25
● Morele, godsdienstige en filosofische begeleiding?	26
● Wet op de rechten van de patient (22.08.2002)?	26
● wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (22.08.2002)?	26
● Uw mening?	27
● Uw mening is belangrijk!?	27
● Ontslag??	28
● Wanneer mag u naar huis?	28
● Wat moet u regelen voor u naar huis gaat?	28
● Nazorg?	2229
● Ziekenvervoer?	29
● Krukken kopen??	29
● Factuur?	30
● Derdebetalersregeling?	30
● P- en G-factuur?	30
De P-factuur omvat	30
De G-factuur omvat	30
● Betalen van de factuur?	30
● Rubrieken op de factuur?	31
Verblijfskosten	31
Apotheekkosten	31
Medische en paramedische honoraria	31
Andere leveringen	31
Diverse kosten	31
● Kolommen op de factuur?	31

Over AZ Oudenaarde

Missie

Het Algemeen Ziekenhuis Oudenaarde wil als basisziekenhuis in de regio Vlaamse Ardennen kwaliteitsvolle gezondheidszorg aanbieden. Het ziekenhuis streeft ernaar de toegankelijkheid van zorg te garanderen voor iedereen, met respect voor ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging. Wij trachten tevens deze zorg continu te evalueren en te verbeteren.

Bovendien wenst het ziekenhuis deze kwaliteitsverzorging te leveren aan de beste kostprijs. Door degelijk uitgewerkte communicatiestromen worden de eisen die aan deze kwaliteitszorg worden gesteld, aan alle werknemers van ons ziekenhuis kenbaar gemaakt zodat allen ernaar kunnen handelen en de patiënten uiteindelijk de resultaten van deze zorg dag na dag kunnen ervaren.

Visie

AZ OUDENAARDE WIL:

- Zich positioneren als een dynamisch en kwalitatief hoogstaand basisziekenhuis met een degelijke lange termijnvisie.
- De ziekenhuisactiviteiten optimaliseren en differentiëren door het uitbouwen van overkoepelende zorgprogramma's die onmiddellijk aansluiten bij de zorgbehoeften van de bevolking, door een verdere (sub)specialisatie en intensifiëren van de zorgverlening. Om dit te kunnen verwezenlijken werden samenwerkingsverbanden aangegaan met ASZ Aalst en UZ Gent.
- Streven naar een degelijke communicatie tussen alle departementen binnen het ziekenhuis met als doel aan de patiënten continu een kwaliteitsvolle verzorging te kunnen aanbieden en dit vanaf het eerste contact met het ziekenhuis.
- Alle medewerkers voldoende opleiding geven op niveau van kwaliteit, procedures en attitudes, zodat iedereen alle ontwikkelingen en verbeteracties binnen het ziekenhuis kan volgen en uitvoeren.

Onze kwaliteitslabels

BELAC-ERKENNING

Het associatielabo (samen met ASZ Aalst) beschikt sinds 2015 over het BELAC-accreditatiecertificaat, een keurmerk voor het volgen van strenge kwaliteitseisen.

NIAZ-ACCREDITATIE

AZ Oudenaarde is sinds 1 juli 2016 geaccrediteerd door het Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg. Dit kwaliteitslabel toont aan dat een ziekenhuis kwaliteitsvolle en patiëntveilige zorg verricht. Het doorvoeren van een verbetercultuur, waarbij de hele organisatie alert is op verbetermogelijkheden en die ook aanpakt, is een van de absolute voorwaarden voor het behalen van een NIAZ-accreditatie.

SMILEY KWALITEITSLABEL

AZ Oudenaarde behaalde reeds in maart 2011 als eerste Vlaamse ziekenhuis het kwaliteitslabel 'Smiley'. De smiley van het FAVV (federaal agentschap voor de veiligheid van de voedselketen) bevestigt dat de strikte Europese hygiënepetgeving wordt gerespecteerd van de keuken tot bij de patiënt.

Q-AWARD

AZ Oudenaarde ontving in 2017 een Q-award van de koepelorganisatie Zorgnet-Icuro voor het kwaliteitsinitiatief 'Wie is de mol?', een interactieve sensibilisatiecampagne om de aanspreekcultuur over de richtlijnen van ziekenhuishygiëne bij de ziekenhuismedewerkers te bevorderen.



● bereikbaarheid

● Parkeren

Er zijn twee parkings op de ziekenhuissite. Voor het brengen en ophalen van een patiënt of voor een urgentie is een afzetzone voorzien. Het eerste halfuur kunt u gratis parkeren. De parkeertarieven vindt u terug op onze website of in de infofiche in de kamermap. Er zijn twee parkeerautomaten in AZ Oudenaarde, aan de centrale inkom en buiten aan de ingang van de spoeddienst.

OPGELET! Tijdens evenementen en festiviteiten in de stad kan de parkeerregeling door de ziekenhuisdirectie worden bijgesteld.

Personen met een handicap parkeren gratis op vertoon van hun parkeerkaart met foto.

Naast de parking op de ziekenhuissite zijn er ook gratis parkeergelegenheden voorzien in de omgeving van het ziekenhuis.



OPNAME IN AZ OUDENAARDE

Hoe komt u bij ons terecht?

Via uw huisarts

Een niet-dringende opname bespreekt u best vooraf met uw huisarts. De huisarts kan contact opnemen met de door u gekozen ziekenhuisarts, om alle nuttige inlichtingen over uw gezondheidstoestand mee te delen. Bij aankomst in het ziekenhuis meldt u zich aan bij de dienst opname en onthaal.

Via de raadpleging bij de artsen – specialisten

De ziekenhuismedewerkers regelen uw opname ter plaatse. Voor uw inschrijving wendt u zich tot de dienst opname en onthaal.

Als dringende opname, via de spoedgevallendienst of de dienst 100.

Bij deze opnames worden de administratieve formaliteiten gedeeltelijk afgewerkt door de spoedgevallendienst.

Aanmelden

De opname- en onthaaldienst bevindt zich ter hoogte van de inkomhal van het ziekenhuis en is tijdens de week geopend van 07.00 tot 20.30 uur en in het weekend van 08.45 tot 20.00 uur.

Meldt u zich aan voor een onderzoek? Respecteer het afgesproken tijdstip, zodat alle onderzoeken op tijd kunnen plaatsvinden. Uw administratief dossier wordt bij opname onmiddellijk klaargemaakt.



TIP

In de inkomhal bevinden zich twee inschrijvingskiosken. U kan zich hier zelf inschrijven voor een raadpleging of onderzoek. U hoeft dan niet te wachten aan het onthaal.

Opgelet: Voor een opname moet u zich wel aanmelden aan het onthaal.

● Dagziekenhuizen

Voor sommige ingrepen of onderzoeken hoeft u niet te overnachten, maar kan u terecht in het dagziekenhuis. De duur van uw verblijf in het ziekenhuis wordt tot een minimum herleid, waardoor de verblijfskosten dalen. Bovendien is de opname minder belastend voor uzelf en voor uw familie.

Wordt u opgenomen in het dagziekenhuis? De behandelend arts spreekt vooraf de datum en het uur van opname met u af. Hij licht u ook in over eventuele bijkomende onderzoeken die vóór de opname dienen te gebeuren.

Het dagziekenhuis heelkunde bevindt zich in gebouw D, op het gelijkvloers. Het dagziekenhuis inwendige ziekten bevindt zich in hetzelfde gebouw op de tweede verdieping. Voor een dagopname meldt u zich rechtstreeks aan bij de opnamedienst van het dagziekenhuis, op de benedenverdieping van gebouw D. U hoeft dus niet langs de algemene onthaaldienst aan te schuiven. Beide dagziekenhuizen openen hun deuren om 7.00 uur.

● Wat brengt u mee?

VOOR UW INSCHRIJVING:

- Identiteitskaart of geldige verblijfsvergunning.
- Naam van de huisarts. Bij elke opname wordt gevraagd wie uw huisarts is. Dit is belangrijk, aangezien de huisarts op de hoogte wordt gebracht van uw opname, ontslag en resultaten van onderzoeken.
- Adres en telefoonnummer van een contactpersoon die tijdens uw verblijf eventueel kan worden gecontacteerd.
- Formulier van hospitalisatieverzekering + kaart. Het ziekenhuis heeft afspraken met de volgende zorgverzekeraars: DKV, MEDI ASSISTANCE, MEDI LINK, ASSURCARD.
- Buitenlandse patiënten brengen een Europese ziekteverzekeringskaart of een vervangend document mee.

VOOR DE INSCHRIJVING VAN UW BABY:



- Uw trouwboekje of de erkenning van uw baby.
- De KIDS-ID van uw baby of een attest in afwachting van de KIDS-ID van uw baby.

VOOR UW BEHANDELING:

- De ingevulde documenten in de onthaalmap, als u deze vooraf van de arts ontving tijdens de consultatie.
- Verwijsbrief van uw behandelend arts of documenten van eerdere hospitalisaties, ingrepen of doorstane ziekten.
- Bloedgroepkaart.
- Medicatiezak met ingevulde lijst van geneesmiddelen, met vermelding van dosis en tijdstip van inname.
- Attest van het ziekenfonds voor attestgebonden geneesmiddelen (dit zijn geneesmiddelen waarvoor u een toelating nodig hebt van de adviserend arts).
- Medische documenten (medische rapporten, code medische beeldvorming, andere documenten die betrekking hebben op uw opname).
- Eventueel thuiszorgdossier of -fiche.

BIJ EEN ARBEIDSONGEVAL:

- Naam en adres van uw werkgever.
- Naam en adres van de verzekeringsmaatschappij, het polisnummer en/of het dossiernummer.
- Eventueel ook een attest van erkenning van het arbeidsongeval door de verzekeringsmaatschappij.
- Belangrijk: een getuigschrift van arbeidsongeschiktheid.

Patiënten met een zelfstandig statuut kennen een specifieke regeling. Meer informatie kan u vragen bij het onthaal.

Sport-, school- en verkeersongevallen worden via het ziekenfonds geregeld. Het remgeld dient u zelf van de verzekering terug te vorderen.

VOOR UZELF:

- persoonlijke kledij,
- toiletgerief (washandjes, handdoeken, zeep, tandenborstel, tandpasta, scheergerief, kam, borstel,...),
- nachtkledij en goed sluitende pantoffels,
- een kamerjas (verplicht te dragen bij het verlaten van de kamer),
- (eventueel) leesbril, lectuur of schrijfgerief,
- (eventueel) uw PC/laptop en netwerkkabel.

Voor de opname van uw kind doet u er goed aan wat vertrouwd speelgoed, fopspeen of knuffels mee te brengen.



TIP

Breng geen geld of waardevolle voorwerpen mee naar het ziekenhuis.

● Geneesmiddelen

Het is belangrijk dat de zorgverleners weten welke geneesmiddelen u thuis gebruikt (hebt). Breng uw geneesmiddelen mee in de thuismedicatiezak die u bij de consultatie ontving. Op deze zak kan u de naam van het geneesmiddel, de dosis en het tijdstip van inname noteren. Denk ook aan supplementen, vitamines, crèmes, zalven en andere producten

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

● Uw kamerkeuze

U heeft volgende keuzemogelijkheden:

- Heelkunde - Inwendige geneeskunde – Geriatrie en Revalidatie

Gemeenschappelijke kamer	Tweepersoonskamer	Eenpersoonskamer
--------------------------	-------------------	------------------

- Kraamafdeling

Gemeenschappelijke kamer	Eenpersoonskamer	Suite	Luxsuite
--------------------------	------------------	-------	----------

- Kinderafdeling

Gemeenschappelijke kamer	Kamer ouder en kind
--------------------------	---------------------

Bij een verblijf op een eenpersoonskamer wordt een kamersupplement aangerekend. Meer informatie over de kamersupplementen vindt u op de infofiche “Financiële informatie” in uw onthaalmap of in de kamermap. Bij eventuele vragen kan u ook terecht bij de onthaaldienst.

Omdat de kamerkeuze een belangrijke invloed heeft op de factuur, wordt u bij opname verzocht om een kamerkeuzedocument te ondertekenen. Het verschil in prijs ligt alleen in een hoger comfort en privacy, geenszins in de verstrekte zorgen.

● voorschotten

Bij meer dan één overnachting in een eenpersoonskamer wordt gevraagd om een voorschot te betalen. Alle informatie omtrent voorschotten vindt u op de infofiche “Financiële informatie” in uw onthaalmap of in de kamermap. In AZ Oudenaarde kan u betalen met Bancontact of cash. Buitenlandse patiënten kunnen ook betalen met kredietkaart. Bij eventuele betalingsmoeilijkheden kan u de dienst patiëntbegeleiding contacteren.

Uw verblijf

Dagschema

De dagindeling van het ziekenhuis verloopt als volgt:

08.00 uur	ontbijt, hygiënische verzorging en kameropschik
11.30-12.30 uur	middagmaal
14.00 uur	bezoek, koffie, verzorging en kameropschik
17.30 uur	avondmaal, gevolgd door verzorging
20.00 uur	einde bezoek

Bezoek

Wanneer mag u bezoek ontvangen?

De bezoektijden variëren naargelang de verpleegeenheid. In de kamermap vindt u een overzicht van alle bezoektijden. We vragen bezoekers om deze uren na te leven.

Zijn er afwijkingen op de bezoeken?

Op de kinderafdeling zijn de ouders altijd welkom. Overnachten is mogelijk. Informeer even bij de hoofdverpleegkundige op de afdeling. Voor een middag- en avondmaal kunnen ouders terecht in de cafetaria.

Op de diensten intensieve zorgen en hartbewaking verzoeken we om maximum met twee bezoekers op hetzelfde moment binnen te gaan. Op deze diensten wordt bezoek van kinderen jonger dan 14 jaar afgeraden.

Enkele afspraken voor het bezoek:

- Rust en stilte zijn belangrijk.
- Heeft u bezoek op de kamer? Sluit dan de deur naar de gang.
- Regelmatig korte bezoekjes in kleine groepjes maakt het bezoek aangenaam en niet te vermoeiend. Op twee- en vier persoonskamers wordt gevraagd het aantal bezoekers te beperken. Denk aan de rust van de medepatiënten.
- Omwille van de hygiënerichtlijnen zijn dieren niet toegelaten in het ziekenhuis, uitgezonderd begeleidingshonden

Contact met familie en vrienden

TELEFONIE EN POST

Op elke kamer is een telefoontoestel beschikbaar op het nachtkastje. Meer informatie over het gebruik van dit toestel vindt u in de kamermap.

Inkomende briefwisseling wordt u via de afdelingsverpleegkundige bezorgd. Meer informatie over de wijze waarop u post kan versturen vanuit het ziekenhuis, vindt u in de kamermap. Uitgaande post kan u afgeven aan het bureel van de verpleging. De post wordt dagelijks opgehaald.

GRAAG VRAGEN WIJ U OM ENKELE AFSPRAKEN TE RESPECTEREN TIJDENS UW VERBLIJF IN HET ZIEKENHUIS.

- Wil u als patiënt andere patiënten bezoeken, informeer dan eerst bij de verpleegkundige of dit toegelaten is.
- In de loop van de dag kunnen onderzoeken gepland worden, kan de arts zijn of haar ronde doen op de afdeling of kan een zorgverlener langskomen voor een verzorging of behandeling. Meld daarom steeds aan de verpleegkundigen wanneer u de afdeling verlaat, waar u naartoe gaat en hoe lang u zal wegblijven.
- Trek uw kamerjas aan wanneer u de kamer verlaat.
- Het verlaten van het ziekenhuisgebouw gebeurt steeds op eigen verantwoordelijkheid! U kan dit afspreken met de behandelende arts en/of verpleging.
- Vanaf 22.00 uur worden alle patiënten verzocht om op de kamer te blijven. U kan radio luisteren, tv kijken en/of internetten, mits dit niet storend is voor uw medepatiënten. Een goede nachtrust is van vitaal belang! Wij vragen de deuren van de kamers zoveel mogelijk dicht te houden, om geluidsoverlast te beperken en in het kader van energiebesparing.



Het bieden van verantwoorde, kwaliteitsvolle en patiëntveilige zorg staat centraal in de visie van het ziekenhuis. De slagzin van AZ Oudenaarde luidt dan ook: "de kwaliteit van vandaag is onze reputatie van morgen".





Zorgverleners en patientbegeleiding

Wie zijn uw zorgverleners?

In het ziekenhuis komen niet enkel artsen en zorgverleners op de verpleegafdelingen, maar ook andere ziekenhuismedewerkers, zoals medewerkers van de schoonmaakdiensten of ziekenhuisstewards. Achteraan in de kamermap vindt u een overzicht van de ziekenhuismedewerkers en hun uniformen.

Sociale dienst

Ziekte en een ziekenhuisopname kunnen heel wat teweegbrengen op emotioneel, relationeel, praktisch en administratief vlak. De sociale dienst kan ondersteuning, bemiddeling, advies en informatie bieden over:

- terugkeer naar huis met of zonder thuishulp,
- opname in een kortverblijf, Woon-en Zorgcentrum, herstelkuur, ...
- familiale en persoonlijke zaken,
- financiële en administratieve zaken zoals tegemoetkomingen, ...

U kan de sociale dienst bereiken via het mailadres socialedienst@azoudenaarde.be



● Interne liaison geriatrie

Het team interne liaison geriatrie (ILG) zorgt ervoor dat patiënten ouder dan 75 jaar en opgenomen op een niet – geriatrische afdeling van kwaliteitsvolle geriatrische zorg kunnen genieten als dat nodig blijkt. Een multidisciplinair team, bestaande uit de geriater, de verpleegkundigen, de logopedist, de psycholoog, de ergotherapeut en de diëtist, begeleidt de patiënt, brengt eventuele problemen in kaart en verstrekt adviezen.

● Palliatieve zorg

U kan als patiënt beroep doen op het palliatief supportteam. Dit team van deskundigen (medisch, verpleegkundig en paramedisch) is in nauwe samenwerking met de behandelend arts, doorheen het volledige ziekenhuis actief. Alle leden van het team zijn opgeleid in de palliatieve zorg. In overleg met de palliatief coördinator en de palliatief arts, staan zij de patiënt en de familie bij met deskundige en discrete begeleiding.

● Psycholoog

Een team van psychologen staan ter beschikking voor psychologische begeleiding en ondersteuning van de patiënt. U kan bij hen terecht voor individuele vragen en advies.

● Multidisciplinair Oncologisch Team

De confrontatie met kanker kan bij de patiënt en diens omgeving voor diverse vragen, onzekerheden of moeilijkheden zorgen. Het multidisciplinair oncologisch team van AZ Oudenaarde bestaat uit verschillende hulpverleners die ondersteuning kunnen bieden.

● Paramedische dienstverlening

Kinesitherapie

Op de verschillende verpleegafdelingen en op de ambulante dienst zijn kinesitherapeuten werkzaam voor individuele en/of groepstherapie (zoals de rugschool, hart- en longrevalidatie). De therapie richt zich afhankelijk van de dienst op: het onderhouden en verbeteren van de beweeglijkheid, spierkracht, evenwicht, coördinatie, gangrevalidatie, ademhalingskinesitherapie, pre- en postnatale kinesitherapie, revalidatie na een totale heup- of knieprothese, hersenbloeding,...

Ergotherapie

Op de diensten geriatrie, de Sp-dienst en diverse andere afdelingen zijn ergotherapeuten werkzaam voor individuele training en begeleiding. De therapeuten richten zich vooral op:

de activiteiten van het dagelijks leven (ADL): wassen, kleden, toiletgebruik, eten, drinken, huishoudelijke taken, koken,...

mobiliteit: rolstoeltraining, evenwichtstraining en houdingcorrectie.

communicatie: mentale stimulatie, schrijfttraining, aanpassing aan de handicap.

vrijtijdsbesteding: vaardigheidstechnieken, gezelschapsspelen,...

Diëtisten

Indien de arts bij uw opname in het ziekenhuis een dieet voorschrijft, verzorgen de diëtisten de begeleiding en behandelen ze alle voedings- en dieetproblemen. Ieder dieet is individueel bespreekbaar. Blijft het dieet verder lopen na het ontslag uit het ziekenhuis? In dat geval komt de diëtiste vóór het ontslag langs met een dieetlijst en bijhorende raadgevingen.



● Vrijwilligers

De vrijwilligers zetten zich belangeloos in voor het welzijn van de patiënten in AZ Oudenaarde. Dankzij hun regelmatige aanwezigheid genieten patiënten van een aangename babbel, een boek of tijdschrift, begeleiding naar activiteiten of onderzoeken en kan het zorgpersoneel rekenen op logistieke en administratieve hulp. De inzet van vrijwilligers is van onschatbare waarde.

VLAAMSE LIGA TEGEN KANKER (VLK)

De vrijwilligers van de VLK verlenen psychosociale ondersteuning aan kankerpatiënten. Zij maken tijd voor een gesprek, luisteren, zijn er voor u op moeilijke momenten. Zij informeren, ondersteunen en verwijzen. De vrijwilligers komen tweemaal per week in het ziekenhuis langs. Via de hoofdverpleegkundige of de sociale dienst kan u een bezoek in het ziekenhuis aanvragen.

RODE KRUIS

De vrijwilligers van het Rode Kruis verzorgen een gratis bibliotheekdienst. Zij komen eenmaal per week langs met boeken en diverse literatuur. Indien u dit wenst, kan u tijdens uw verblijf gratis lectuur ontlenuen.

● Ontspanning en extra comfort

● Cafetaria

Familieleden of bezoekers van patiënten kunnen een maaltijd gebruiken in de cafetaria van het ziekenhuis. De cafetaria is door de week open van 08.00 tot 19.00 uur en op zaterdag-, zon- en feestdagen van 11.00 tot 19.00 uur. Naast snacks, warme en koude dranken kan u in de cafetaria ook broodjes, koude en warme schotels verkrijgen. Er is een dagelijks menu en op dinsdag en donderdag zijn er bijkomend suggestieschotels voorzien. Op donderdag kan u ook kiezen voor een vegetarisch alternatief.

Op de eerste verdieping vindt u een snoep- en drankenautomaat (PET-flesjes). Aan de inkom van het ziekenhuis staat eveneens een automaat met koude dranken.

● Geschenkartikelen

Bloemen, versnaperingen en geschenken kunnen worden aangekocht in de winkel in de inkomhal van 08.00 tot 20.00 uur en in het weekend van 08.45 tot 19.45 uur. Meer informatie over het aanbod van de winkel vindt u in de kamermap.

● Kapper - pedicure

Indien u dit wenst, kan u via de verpleging een afspraak maken met een kapper of pedicure. De betaling regelt u rechtstreeks met de kapper of pedicure.

● Kranten en tijdschriften

Kranten en tijdschriften zijn te verkrijgen aan de onthaaldienst ter hoogte van de inkomhal.

● Patientmaaltijden

Elke dag hebt u de keuze uit verschillende menu's, waarbij rekening gehouden wordt met uw persoonlijk dieet. Bepaalde wensen of voorkeuren kan u altijd meedelen.

● Rolstoel

Bezoekers of patiënten kunnen in de inkomhal een rolstoel lenen met een muntstuk van 1 of 2 euro. Breng de stoel na gebruik terug, dan kunnen anderen er ook gebruik van maken.

● Roken

AZ Oudenaarde is een rookvrij ziekenhuis. Om gezondheidsredenen, uit veiligheidsoverwegingen, omwille van de hygiëne en voor het comfort van uw medepatiënten is roken in het ziekenhuis absoluut verboden. Er bevindt zich een rokerscabine op het middenplein van het ziekenhuis, vlak aan de centrale ingang.

● Tv

De afstandsbediening van het tv-toestel kan worden afgehaald aan de verpleegpost van de afdeling waar u bent gehospitaliseerd. De werking van het tv-toestel wordt toegelicht in de kamermap. Bij ontslag wordt gevraagd de afstandsbediening terug in te leveren.



Uw veiligheid

Binnen AZ Oudenaarde worden heel wat acties ondernomen om uw veiligheid als patiënt te garanderen.

Wij bewaken uw veiligheid

BEWAKING

Het ziekenhuis is uitgerust met camerabewaking. Op strategische plaatsen zijn camera's opgesteld die 24/24 uur filmen en waken over uw veiligheid en die van de ziekenhuismedewerkers. De geregistreerde beelden vallen onder de wet op de bescherming van de privacy en worden niet vrijgegeven. Ziekenhuisstewards die werden opgeleid in diverse bewakingsopdrachten houden een oogje in het zeil en signaleren elke verdachte situatie.

AGRESSIE

Indien u het slachtoffer bent van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag, meldt u dit onmiddellijk aan de verpleegkundigen.

NOODSITUATIES

Doorheen het ziekenhuis zijn brandblusapparaten opgesteld. Buiten de reguliere toegangen (07.00 tot 20.00 uur) zijn de toegangsdeuren naar het ziekenhuisgebouw gesloten. De nooduitgangen zijn aangeduid.

DIEFSTALPREVENTIE

Ontvreemding van geld of waardevolle voorwerpen is nooit helemaal uit te sluiten. Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor schade en vermiste of vergeten bezittingen. Zie onderaan deze pagina hoe u diefstal van waardevolle voorwerpen kan voorkomen.

Opgelet: Wij vragen u met aandrang om, waar aangeduid, verbodsbepalingen zoals "Toegang voor onbevoegden" en "Verboden GSM-gebruik" strikt na te leven!

TIPS VOOR DIEFSTALPREVENTIE

- Laat geen geld of waardevolle voorwerpen (juwelen, bankkaarten, gsm...) los op de kamer liggen. U kan alle waardevolle voorwerpen bewaren in de kluis van de klerkast op uw kamer.
- Laat geen sleutels rondslingeren.
- Als u personen met een vreemd gedrag opmerkt, meldt u dit aan de verpleegkundigen.

Wordt u desondanks deze voorzichtigheidsmaatregelen toch het slachtoffer van diefstal, meld dit dan onmiddellijk aan de verpleegkundigen.

● Help ons uw veilige zorg te garanderen

In de onthaalmap die u ontvangt bij opname, vindt u een patiëntveiligheidskaart met een aantal aandachtspunten. Met die tips kan u zelf mee bijdragen tot uw veilige zorgverlening.



IDENTIFICATIEBANDJE

Voor uw veiligheid is het van levensbelang dat u uw identificatiebandje steeds om hebt. Kijk of de gegevens op uw bandje correct zijn en spreek een verpleegkundige aan als het bandje loskomt.

Omdat het op elk moment belangrijk is dat iedereen goed weet wie u bent, zal u merken dat zorgverleners op verschillende momenten tijdens uw behandeling naar uw naam en geboortedatum vra-

gen en dit controleren met uw identificatiebandje. Spreek uw zorgverleners gerust aan indien zij deze controle niet uitvoeren.

HANDHYGIËNE

De zorgverleners in het ziekenhuis ontsmetten hun handen om ziekenhuisinfecties tegen te gaan. In het kader van een goede handhygiëne dragen zij geen ringen, armbanden of horloges. Ook u en eventuele bezoekers kunnen helpen door regelmatig handalcohol of zeep te gebruiken voor een betere handhygiëne.

VRAAG UITLEG EN MELD ONJUISTHEDEN

Binnen het ziekenhuis streven we naar een continue verbetering van de veiligheid. U kan ons daarbij helpen. Durf gerust uitleg te vragen indien u iets niet begrijpt en meld eventuele onjuistheden steeds aan een zorgverlener. Meer informatie hierover vindt u in de brochure 'Zeg het ons', die u ontving in de onthaalmap.



Uw rechten als patient

Aansprakelijkheid: rechtsverhouding tussen ziekenhuis en beroepsbeoefenaars

Alle beroepsbeoefenaars (artsen, verpleeg-, vroed- en zorgkundigen, kinesitherapeuten, apothekers en vele anderen) die in ons ziekenhuis actief zijn, moeten de rechten van de patiënt respecteren.

Het is belangrijk dat u weet dat het ziekenhuis niet voor alle beroepsbeoefenaars wettelijk aansprakelijk is. De regels hierover zijn duidelijk:

- voor de medewerkers die in loondienst van het ziekenhuis werken, is het ziekenhuis aansprakelijk. Dat kunnen verpleeg- en vroedkundigen, kinesisten, apothekers en andere medewerkers zijn.
- het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor de artsen die als zelfstandigen actief zijn in het ziekenhuis en voor verpleegkundigen en secretariaatsmedewerkers die in loondienst van de arts werken. Dit betekent dat u uw eventuele klacht dan rechtstreeks moet indienen bij deze beroepsbeoefenaar en niet bij het ziekenhuis.

Meer gedetailleerde informatie over het statuut van een zorgverstreker kan u bekomen aan het onthaal of bij de ombudsdienst.

de ombudsdienst

Tijdens uw verblijf in het ziekenhuis streven alle artsen en ziekenhuismedewerkers ernaar om u dagelijks te omringen met de beste zorgen. Ondanks deze inzet is het mogelijk dat bepaalde zaken toch niet lopen zoals verwacht of dat er ongenoegen ontstaat.

Een gesprek met de betrokken hulpverlener of de dienstverantwoordelijke kan helpen om misverstanden op te helderen of zaken te corrigeren. Dit is veelal de snelste en eenvoudigste oplossing. Indien een gesprek met de zorgverlener niet mogelijk is of niet in genoegdoening resulteert, dan kan u steeds de ombudsdienst contacteren. Deze dienstverlening is gratis.

U kan uw suggesties, vragen of klachten bezorgen aan de ombudsdienst. De ombudsvrouw kan op verschillende manieren gecontacteerd worden.

OPGELET: VERMELD STEEDS UW NAAM EN ADRES. ANONIEME KLACHTEN KUNNEN NIET BEHANDELD WORDEN.

De ombudspersoon is te bereiken:

Per e-mail: ombudsdienst@azoudenaarde.be

tel. [055 33 66 91](tel:055336691)

● Morele, godsdienstige en filosofische begeleiding

Indien u dit wenst, kan u een beroep doen op een bedienaar of vertegenwoordiger van uw godsdienst of levensbeschouwing.

In de onthaalmap vindt u de Infofiche “Morele, Godsdienstige en filosofische begeleiding”, een formulier dat u kan invullen en afgeven aan de verpleegkundige van de afdeling. Alle namen van de personen die ter beschikking staan van het ziekenhuis, zijn erop vermeld. U kan eveneens het bezoek aanvragen van iemand van uw persoonlijke keuze. In dit geval geeft u het ziekenhuis zijn/haar naam, adres en telefoonnummer.

OPMERKING: U BENT NIET VERPLICHT DIT FORMULIER IN TE VULLEN EN U KAN DE VERKLARING STEEDS WIJZIGEN.

● Wet op de rechten van de patiënt (22.08.2002)

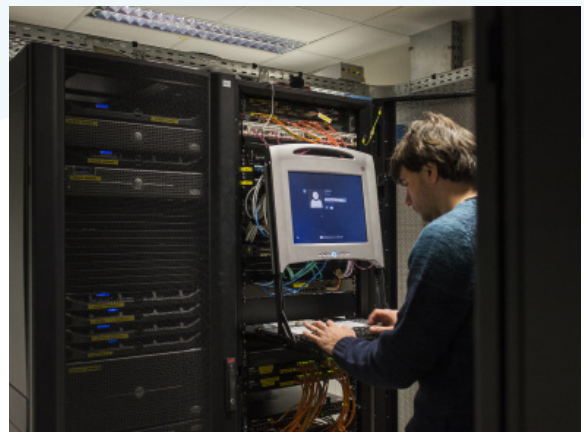
Elke patiënt heeft recht op:

- kwaliteitsvolle dienstverlening,
- vrije keuze van beroepsbeoefenaar en recht op wijziging van die keuze,
- informatie over gezondheidstoestand,
- het geven van toestemming naar onderzoeken en behandeling,
- pijnbestrijding,
- een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier,
- inzage in het dossier (met uitzondering van de persoonlijke notities van de beroepsbeoefenaar en gegevens die betrekking hebben op derden), evenals in de uitslagen van onderzoeken,
- bescherming van de persoonlijke levenssfeer,
- klachtenbemiddeling.

De federale commissie “Rechten van de patiënt”, opgericht binnen de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, evalueert de toepassing van de wet en adviseert de overheid over de patiëntenrechten. Voor meer informatie kan u terecht bij de ombudsdienst van het ziekenhuis.

● Wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (08.12.1992)

De persoonlijke gegevens betreffende uw gezondheidstoestand worden door uw arts opgenomen in een computer verwerkt gegevensbestand (uw medisch dossier en nomenclatuur) overeenkomstig de voorgeschreven, wettelijke en reglementaire bepalingen. Uw patiëntendossier is strikt vertrouwelijk, derden hebben hierin geen inzage. Enkel de behandelende artsen en zorgverleners kunnen uw dossier consulteren, deze personen zijn aan het beroepsgeheim gebonden.



Uw mening

- Uw mening is belangrijk!



De ziekenhuisdirectie hecht veel belang aan uw mening. Die kan u kenbaar maken door het invullen van een tevredenheidsenquête. In deze bevraging wordt gepeild naar uw tevredenheid over het onthaal, de verpleegkundige zorg, de artsen en andere zorgverleners. De ingevulde vragenlijst kan u in een gesloten omslag afgeven bij de onthaaldienst. We stellen het op prijs dat u dit beoordelingsformulier invult.

U ontvangt op de consultatie een blanco exemplaar in de onthaalmap. Heeft u vooraf geen tevredenheidsenquête ontvangen? Vraag er gerust eentje aan een verpleegkundige of aan het onthaal! U kan de enquête ook digitaal invullen via onze website.

Door uw inbreng kunnen wij de kwaliteit van onze zorg voortdurend verbeteren. Ook voorstellen tot verbetering zijn welkom.

● Ontslag

● Wanneer mag u naar huis?

Uw arts beslist samen met u wanneer u naar huis mag. Als u het ziekenhuis zonder toestemming van de arts wil verlaten, moet u een verklaring ondertekenen dat u op eigen verantwoordelijkheid handelt. U kan zich daarvoor aanmelden aan de verpleegpost, waar u uw ontslaggegevens ontvangt.

● Wat moet u regelen voor u naar huis gaat?

- Informeer uw familie.
- Regel vervoer.
- Zorg indien nodig voor thuisopvang of begeleiding. U kunt daarvoor eventueel contact opnemen met de sociale dienst.
- Breng uw ziekenhuisfonds op de hoogte als u na uw ziekenhuisverblijf nog een tijd arbeidsongeschikt blijft. Vraag uw arts vóór uw vertrek de nodige formulieren in te vullen.

TIP

Bewaar zorgvuldig alle medische documenten die bij uw ontslag worden meegegeven.



● Nazorg

De zorg na uw verblijf in het ziekenhuis is even belangrijk als uw behandeling tijdens de ziekenhuisopname. Daarom moet u weten of er nabehandeling nodig is, zoals kinesitherapie, medicatie, wondverzorging, of u nog specifieke zorg of hulpmiddelen nodig hebt (bijvoorbeeld krukken, looprekje, rolstoel), wanneer u uw normale activiteiten mag hervatten en of u op controle moet komen.

Een verpleegkundige of uw arts geeft u de nodige uitleg over het medicatieschema, een eventueel dieet, of u terug op raadpleging moet komen, en andere nazorg. Volg stipt het advies dat u krijgt en aarzel niet om meer informatie te vragen aan uw arts of aan de verpleging als er iets niet duidelijk is. Voor uw huisarts geven we een beknopt medisch verslag mee. Uw behandelend arts bezorgt de huisarts later een uitgebreid rapport.

Ten gevolge van de richtlijnen in de ziekenhuisfinanciering, kan het ziekenhuis bij ontslag niet voorzien in medicatie of steriel verbandmateriaal om mee te nemen naar huis of naar een andere verzorgingsinstelling. De gegevens over de dichtstbijzijnde apotheek van wacht zijn te bekomen op het nummer [0903 99 000](tel:090399000) tussen 22.00 en 09.00 uur (€1,50/minuut) of op www.apotheek.be.



● Ziekenvervoer

Heeft u een specifieke voorkeur voor een bepaalde vervoerdienst, dan meldt u dit aan de verpleegkundige (opgelet: licht u vooraf in over de tarieven van deze vervoerdienst en de eventuele terugbetaling door uw ziekenfonds). AZ Oudenaarde volgt via Mutas de intermutualistische afspraken in verband met het extern ziekenvervoer.

● krukken kopen

Op de dienst spoedgevallenzorg kan u krukken kopen per stuk of per paar, aan 15 euro per stuk. Deze aankoop wordt u aangerekend via de ziekenhuisfactuur.

Factuur

Na uw verblijf in het ziekenhuis ontvangt u minstens twee ziekenhuisfacturen op uw thuisadres. De vorm van deze documenten en de informatie die erin staat, worden volledig door de overheid bepaald.

Derdebetalersregeling

AZ Oudenaarde werkt via de derdebetalersregeling. Dit betekent dat de rekening voor de prestaties waarvoor een wettelijk voorziene tussenkomst bestaat, rechtstreeks wordt aangeboden aan de mutualiteit. De mutualiteit betaalt de wettelijk voorziene tussenkomst.

P- en G-factuur

Voor uw verblijf worden twee verschillende facturen opgemaakt: een P-factuur voor de kosten van het ziekenhuis en een G-factuur voor de honoraria van artsen en paramedici.

DE P-FACTUUR OMVAT:

- het patiëtaandeel in de verblijfskosten van het ziekenhuis en het remgeld voor geneesmiddelen (deze bedragen zijn afhankelijk van uw verzekeraarsstatus). Voor bepaalde implantaten geldt een tussenkomst van de mutualiteit. Neem voor verdere informatie contact op met uw mutualiteit.
- het kamersupplement, afhankelijk van de keuze van uw kamer.
- diverse kosten (telefoon, supplementaire maaltijden, ziekenvervoer,...). Eventueel vergoedt uw mutualiteit een gedeelte van de kosten van het ziekenvervoer. Neem contact op met uw mutualiteit.

DE G-FACTUUR OMVAT:

- erelonen voor geneeskundige verstrekkingen. Deze supplementaire honoraria kunnen belangrijk zijn. U bespreekt best het financiële aspect van de medische prestaties vooraf met uw behandelend arts.

Betalen van de factuur

Er wordt gevraagd om beide facturen te betalen 30 dagen na de verzenddatum, bij voorkeur aan de hand van de aangehechte overschrijvingsformulieren.

Meer informatie over oplegkosten vindt u op de infofiche "Financiële informatie" in de ont-haalmap. Tijdens de kantooruren kunnen alle inlichtingen over de ziekenhuisfactuur beko-men worden bij de Facturatiedienst van AZ Oudenaarde, bij voorkeur via het e-mailadres facturatie@azoudenaarde.be of op de nummers [055 33 66 87](tel:055336687) en [055 33 66 56](tel:055336656).

Onze medewerkers staan steeds tot uw dienst!

Bij eventuele betalingsmoeilijkheden kan u de sociale dienst contacteren.

● Rubrieken op de factuur

Verblijfskosten

Deze kosten zijn afhankelijk van het type kamer dat u kiest en van de duur van de hospitalisatie. Voor een éénpersoonskamer betaalt u een supplement. Dit supplement wordt niet aangerekend als u om medische redenen op een éénpersoonskamer moet verblijven.

Apotheekkosten

Dit zijn de kosten voor uw medicatie, implantaten en gebruikte materialen. Voor terugbetaalbare geneesmiddelen betaalt u een wettelijk vastgelegd forfait per dag. De niet-terugbetaalbare geneesmiddelen betaalt u volledig zelf.

Medische en paramedische honoraria

Dit zijn de kosten voor de onderzoeken en behandelingen van artsen, kinesisten, laboranten, enzovoort. U vindt op de factuur terug hoeveel u zelf moet betalen (remgeld) en hoeveel uw ziekenfonds bijdraagt. Als u heeft gekozen voor een eenpersoonskamer, dan staan de ereloonsupplementen van de arts vermeld op de factuur.

Andere leveringen

De kosten voor bloed, bloedplasma, bloedderivaten (therapeutische bestanddelen afgeleid van het bloed) en gipsmateriaal vallen hieronder. Er kan

een deel ten laste zijn van het ziekenfonds en een deel ten laste van de patiënt.

Diverse kosten

Deze kosten worden gedetailleerd vermeld op de factuur. Voor deze kosten is geen tussenkomst van het ziekenfonds en meestal ook niet van de hospitalisatieverzekering voorzien. Het kan gaan over producten en persoonlijke hygiëne, ergotherapie, dieetadvies, telefoonkosten, rooming-in, ...



● Kolommen op de factuur

De eerste kolom (ten laste van het ziekenfonds) bevat alle bedragen die rechtstreeks aan uw mutualiteit aangerekend worden via de derdebetalersregeling.

In de tweede (persoonlijke tussenkomst) en de derde kolom (supplement) staan de bedragen die de patiënt moet betalen. Indien u administratief in regel bent met uw mutualiteit, dient u dus slechts het persoonlijk aandeel van de patiënt ("de opleg") en de eventuele supplementen en diverse kosten te betalen.

