



WELKOM IN AZ OUDENAARDE

Praktische informatie over je ziekenhuisopname





1 Welkom

PAGINA 3



2 Opname

PAGINA 4



3 Verblijf

PAGINA 8



4 Ontslag

PAGINA 12



5 Algemene informatie

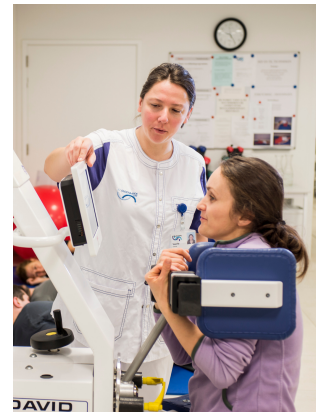
PAGINA 17

© 2022

Niets uit deze uitgave mag vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. De uitgever aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade als gevolg van niet of onjuiste vermelding van gegevens in deze gids. De uitgever acht zich slechts gehouden tot verbetering in de eerstvolgende editie.

Redactie : Communicatiedienst AZ Oudenaarde
V.U. : Voorzitter Raad van Bestuur

1. WELKOM



1. WELKOM

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

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

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

De artsen, medewerkers en directie van AZ Oudenaarde vzw

2. OPNAME

HOE KOM JE BIJ ONS TERECHT?

Via de huisarts

Een niet-dringende opname bespreek je best vooraf met de huisarts. De huisarts kan contact opnemen met de door jou gekozen ziekenhuisarts om alle nuttige inlichtingen over je gezondheidstoestand mee te delen. Bij aankomst in het ziekenhuis meld je je aan bij de dienst opname en onthaal.

Via de raadpleging bij de artsen-specialisten

De ziekenhuismedewerkers regelen jouw opname ter plaatse. Voor jouw inschrijving wend je je 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 7 tot 20.30 uur en in het weekend van 8.45 tot 20 uur.

Meld je je aan voor een onderzoek? Respecteer het afgesproken tijdstip zodat alle onderzoeken op tijd kunnen plaatsvinden. Jouw administratief dossier wordt bij opname onmiddellijk klaargemaakt.



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

Opgelet: voor een opname moet je je wel aanmelden aan het onthaal.



DAGZIEKENHUIZEN

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

Word je opgenomen in het dagziekenhuis? De behandelende arts spreekt vooraf de datum en het uur van opname met jou af. Hij licht je ook in over eventuele bijkomende onderzoeken die vóór de opname moeten gebeuren.

Het **dagziekenhuis inwendige ziekten** bevindt zich in het gebouw D, op de tweede verdieping. Het **dagziekenhuis heelkunde** heeft twee afdelingen. De eerste afdeling bevindt zich in het gebouw D, op het gelijkvloers. De tweede afdeling bevindt zich op de eerste verdieping in het hoofdgebouw (A1-dagziekenhuis).

Aanmelden voor het dagziekenhuis kan op twee verschillende locaties, afhankelijk van waar jouw kamer is voorbehouden. Ofwel meld je je aan het onthaal dagziekenhuis op de benedenverdieping in gebouw D of je meldt je aan bij de opname- en onthaaldienst in het hoofdgebouw. Voor opname krijg je een sms'je met daarin alle informatie met betrekking tot jouw opname in het dagziekenhuis. Alle dagziekenhuizen openen de deuren om 6.45 uur.

Jouw opname in

AZ

OUDENAARDE



WAT BRENG JE MEE?

VOOR JOUW INSCHRIJVING

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

VOOR DE INSCHRIJVING VAN JOUW BABY

- Het trouwboekje of de erkenning van je baby.
- De KIDS-ID van je baby of een attest in afwachting van de KIDS-ID van je kindje.

VOOR JOUW BEHANDELING

- De ingevulde documenten in de onthaalmap, als je die vooraf van de arts ontving tijdens de consultatie.
- Verwijsbrief van de behandelende 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 je een toelating nodig hebt van de adviserende arts).
- Medische documenten (medische rapporten, code medische beeldvorming, andere documenten die betrekking hebben op jouw opname).
- Eventueel thuiszorgdossier of -fiche.

BIJ EEN ARBEIDSONGEVAL

- Naam en adres van je 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.

Voor patiënten met een zelfstandig statuut geldt een specifieke regeling. Voor meer informatie kan je terecht bij het onthaal.

Sport-, school- en verkeersongevallen worden via het ziekenfonds geregeld. Het remgeld moet je zelf terugvorderen van de verzekering.

VOOR JEZELF

- Persoonlijke kledij,
- toiletgerief (washandjes, handdoeken, zeep, tandenborstel, tandpasta, scheergerief, kam, borstel,...),
- geneesmiddelen die je thuis gebruikt (breng ze mee in de thuismedicatiezak die je bij de consultatie ontving),
- nachtkledij en goed sluitende pantoffels,
- een kamerjas (verplicht te dragen bij het verlaten van de kamer),
- (eventueel) je PC/laptop en netwerkkabel.

Voor de opname van je kind doe je er goed aan om wat vertrouwd speelgoed, fopspeen of knuffels mee te brengen.

DE KAMERKEUZE

✓ HEELKUNDE - INWENDIGE GENEESKUNDE - GERIATRIE EN REVALIDATIE

- Gemeenschappelijke kamer
 - Tweepersoonskamer
 - Eenpersoonskamer
-

✓ KRAAMAFDELING

- Gemeenschappelijke kamer
 - Eenpersoonskamer
 - Suite
 - Luxesuite
-

✓ KINDERAFDELING

- Gemeenschappelijke kamer
 - Kamer ouder en kind
-



KAMERSUPPLEMENT

Bij een verblijf op een eenpersoonskamer wordt een kamersupplement aangerekend. Meer informatie over de kamersupplementen vind je op de infofiche "Financiële informatie" in de onthaalmap of in de kamermap. Bij eventuele vragen kan je ook terecht bij de onthaaldienst.

Omdat de kamerkeuze een belangrijke invloed heeft op de factuur, wordt er bij opname gevraagd 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 vind je op de infofiche "Financiële informatie" in de onthaalmap of in de kamermap.

In AZ Oudenaarde kan je betalen met Bancontact of cash. Buitenlandse patiënten kunnen ook betalen met kredietkaart. Bij eventuele betalingsmoeilijkheden kan je de dienst patiëntbegeleiding contacteren.

3. VERBLIJF

DAGINDELING

De dagindeling van het ziekenhuis verloopt als volgt:

- 8 uur: ontbijt, hygiënische verzorging en kameropschik
- 11.30-12.30 uur: middagmaal
- 14 uur: bezoek, koffie, verzorging en kameropschik
- 17.30 uur: avondmaal, gevolgd door verzorging
- 20 uur: einde bezoek

BEZOEK

Wanneer mag je bezoek ontvangen?

De bezoektijden variëren naargelang de verpleegeenheid. In de kamermap vind je 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 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. Heb je 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 vierpersoonskamers wordt gevraagd om 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.

3. VERBLIJF

ALGEMENE AFSPRAKEN

- Wil je 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 je de afdeling verlaat, waar je naartoe gaat en hoe lang je zal wegblijven.
- Trek je kamerjas aan wanneer je de kamer verlaat.
- Het verlaten van het ziekenhuisgebouw gebeurt steeds op eigen verantwoordelijkheid. Je kan dit afspreken met de behandelende arts en/of de verpleegkundigen.
- Vanaf 22 uur worden alle patiënten verzocht om op de kamer te blijven. Je kan radio luisteren, tv kijken en/of internetten, mits dit niet storend is voor jouw medepatiënten. Een goede nachtrust is van vitaal belang. Wij vragen om de deuren van de kamers zoveel mogelijk dicht te houden, om geluidsoverlast te beperken en in het kader van energiebesparing.

CONTACT MET FAMILIE

Op elke kamer is een telefoontoestel beschikbaar. Meer informatie over het gebruik van dit toestel vind je terug in de kamermap.

Inkomende briefwisseling ontvang je via de afdelingsverpleegkundige. Meer informatie over de manier waarop je post kan versturen vanuit het ziekenhuis vind je in de kamermap. Uitgaande post kan je afgeven in het bureel van de verpleging. De post wordt dagelijks opgehaald.





MAQUET

MAQUET

MAQUET

MAQUET

MAQUET
MAGNUS

3. VERBLIJF

HET BIEDEN VAN VERANTWOORDE,
KWALITEITSVOLLE EN PATIËNTVEILIGE
ZORG STAAT CENTRAAL IN DE VISIE
VAN AZ OUDENAARDE

**DE KWALITEIT VAN VANDAAG IS
ONZE REPUTATIE VAN MORGEN**



4. ONTSLAG

WANNEER MAG JE NAAR HUIS?

De arts beslist samen met jou wanneer je naar huis mag. Als je het ziekenhuis zonder toestemming van de arts wil verlaten, moet je een verklaring ondertekenen dat je op eigen verantwoordelijkheid handelt. Je kan je daarvoor aanmelden aan de verpleegpost, waar je jouw ontslaggegevens ontvangt.

TIP:

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

WAT MOET JE REGELEN?

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



4. ONTSLAG

NAZORG

- De zorg na jouw verblijf in het ziekenhuis is even belangrijk als jouw behandeling tijdens de ziekenhuisopname. Daarom moet je weten of er nabehandeling nodig is zoals kinesitherapie, medicatie, wondverzorging, of je nog specifieke zorg of hulpmiddelen nodig hebt (bijvoorbeeld krukken, looprekje, rolstoel), wanneer je jouw normale activiteiten mag hervatten en of je op controle moet komen.
- Een verpleegkundige of de arts geeft je de nodige uitleg over het medicatieschema, een eventueel dieet, of je opnieuw op raadpleging moet komen, en andere nazorg. Volg stipt het advies dat je krijgt en aarzel niet om meer informatie te vragen aan je arts of aan de verpleging als er iets niet duidelijk is. Voor jouw huisarts geven we een beknopt medisch verslag mee. De behandelende 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 verneem je op het nummer 0903 99 000 (€1,50/minuut) of op www.apotheek.be.

ZIEKENVERVOER

Heb je een specifieke voorkeur voor een bepaalde vervoerdienst, dan meld je dit aan de verpleegkundige (opgelet: informeer je vooraf over de tarieven van deze vervoerdienst en de eventuele terugbetaling door het ziekenfonds). AZ Oudenaarde volgt via Mutas de intermutualistische afspraken in verband met het externe ziekenvervoer.

KRUKKEN KOPEN

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



FACTUUR

Na je verblijf in het ziekenhuis ontvang je minstens twee ziekenhuisfacturen op je 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 jouw 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 patiëntaandeel in de verblijfskosten van het ziekenhuis en het remgeld voor geneesmiddelen (deze bedragen zijn afhankelijk van jouw verzekeraarsstatus). Voor bepaalde implantaten geldt een tussenkomst van de mutualiteit. Neem voor verdere informatie contact op met de mutualiteit.
- het kamersupplement, afhankelijk van de keuze van jouw kamer.
- diverse kosten (telefoon, supplementaire maaltijden, ziekenvervoer,...). Eventueel vergoedt de mutualiteit een deel van de kosten van het ziekenvervoer. Neem contact op met de mutualiteit.

DE G-FACTUUR OMVAT:

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

BETALEN VAN DE FACTUUR

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

Meer informatie over oplegkosten vind je op de infofiche "Financiële informatie" in de onthaalmap. Tijdens de kantooruren kunnen alle inlichtingen over de ziekenhuisfactuur verkregen worden bij de Facturatiedienst van AZ Oudenaarde, bij voorkeur via facturatie@azoudenaarde.be of op de nummers 055 33 66 87 en 055 33 66 56. Bij eventuele betalingsmoeilijkheden kan je de sociale dienst contacteren.

KOLOMMEN OP DE FACTUUR

De eerste kolom (ten laste van het ziekenfonds) bevat alle bedragen die rechtstreeks aan de 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 je administratief in regel bent met de mutualiteit moet je dus slechts het persoonlijk aandeel van de patiënt ("de opleg") en de eventuele supplementen en diverse kosten betalen.



✓ VERBLIJFSKOSTEN

Deze kosten zijn afhankelijk van het type kamer dat je kiest en van de duur van de hospitalisatie. Voor een eenpersoonskamer betaal je een supplement. Dit supplement wordt niet aangerekend als je om medische redenen in een eenpersoonskamer moet verblijven.

✓ APOTHEEKKOSTEN

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

✓ MEDISCHE EN PARAMEDISCHE HONORARIA

Dit zijn de kosten voor de onderzoeken en behandelingen van artsen, kinesisten, laboranten, enzovoort. Je vindt op de factuur terug hoeveel je zelf moet betalen (remgeld) en hoeveel het ziekenfonds bijdraagt. Als je gekozen hebt 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 er 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, ...



5. ALGEMENE INFORMATIE

BEREIKBAARHEID

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 kan je gratis parkeren. De parkeertarieven vind je 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.

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.

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



5. ALGEMENE INFORMATIE

ZORGVERLENERS EN PATIENTBEGELEIDING

Wie zijn jouw 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 vind je 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, ...

Je kan de sociale dienst bereiken via 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-geriatrie afdeling van kwaliteitsvolle geriatrie 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

Wanneer behandelen met als doel genezing niet meer mogelijk is, verschuift onze aandacht naar een goede palliatieve zorg. Op dat moment kan het palliatief supportteam (bestaande uit medische, verpleegkundige en paramedische palliatief deskundigen) ingeschakeld worden. Palliatieve zorg is een totaalzorg waarin de patiënt en zijn omgeving centraal staan en die erop gericht is het leven zo comfortabel mogelijk te maken.

Multidisciplinair Oncologisch Team

De confrontatie met kanker kan bij de patiënt en diens omgeving voor vragen, onzekerheden of moeilijkheden zorgen. Het multidisciplinair oncologisch team van AZ Oudenaarde bestaat uit een team van artsen, verpleegkundigen, psychologen, sociale dienst, kinesisten en diëtisten die ondersteuning kunnen bieden vanaf de diagnose, tijdens de behandeling en doorheen het hersteltraject.

Psycholoog

Een team van psychologen staat ter beschikking voor psychologische begeleiding en ondersteuning van patiënten die verbonden zijn aan specifieke afdelingen. Voor meer informatie kan je terecht bij jouw behandelende arts.

5. ALGEMENE INFORMATIE

PARAMEDISCHE DIENSTVERLENING

Kinesithherapie

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, ademhalingskinesithherapie, pre- en postnatale kinesithherapie, revalidatie na een totale heup- of knieprothese, hersenbloeding,...

Diëtisten

Indien de arts bij jouw opname in het ziekenhuis een dieet voorschrijft, dan zorgen de diëtisten voor de uitvoering hiervan. Elk dieet blijft individueel bespreekbaar. Blijft het dieet verder lopen na het ontslag uit het ziekenhuis? In dat geval komt de diëtist(e) vóór het ontslag langs met een dieetbrief en bijhorende uitleg en advies. Indien na ontslag verdere begeleiding nodig blijkt, dan kan je ambulantly opgevolgd worden. Heb je geen dieet, maar toch vragen over voeding? Twijfel dan niet om contact op te nemen.

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, schrijftraining, aanpassing aan de handicap.
- vrijetijdsbesteding: vaardigheidstechnieken, gezelschapsspelen,...

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.

Kom op tegen Kanker

De vrijwilligers van Kom op tegen Kanker verlenen psychosociale ondersteuning aan kankerpatiënten. Zij maken tijd voor een gesprek, luisteren, zijn er voor jou op moeilijke momenten. Zij informeren, ondersteunen en verwijzen. De vrijwilligers komen tweemaal per week in het ziekenhuis langs.

Rode Kruis

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

5. ALGEMENE INFORMATIE

ONTSPANNING EN EXTRA COMFORT

CAFETARIA

Familieleden of bezoekers van patiënten kunnen een maaltijd gebruiken in de cafetaria van het ziekenhuis. De cafetaria is tijdens de week open van 8 tot 19 uur en op zaterdag-, zon- en feestdagen van 11 tot 19 uur. Je vindt er een assortiment van warme en koude dranken, dag-, pasta- en vegetarische schotels, belegde broodjes, koffiekoeken, zoetigheden en fruit.

Patiënten en bezoekers kunnen ook een beroep doen op het take away-aanbod van de cafetaria. Via 055 33 61 50 kan je je bestelling op voorhand doorgeven.

GESCHENKARTIKELEN

Versnaperingen en geschenken kunnen worden aangekocht in de winkel in de inkomhal van 8 tot 20 uur en in het weekend van 8.45 tot 19.45 uur. Meer informatie over het aanbod van de winkel vind je in de kamermap.

KAPPER/PEDICURE

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

TIJDSCHRIFTEN

Tijdschriften zijn te verkrijgen aan de onthaaldienst ter hoogte van de inkomhal.

PATIËNTMAALTIJDEN

Elke dag heb je de keuze uit verschillende menu's, waarbij rekening gehouden wordt met jouw persoonlijke dieet. Bepaalde wensen of voorkeuren kan je altijd meedelen.

5. ALGEMENE INFORMATIE

ONTSPANNING EN EXTRA COMFORT



ROKEN

AZ Oudenaarde is een rookvrij ziekenhuis. Om gezondheidsredenen, omwille van de hygiëne, uit veiligheidsoverwegingen, en voor het comfort van 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 je bent gehospitaliseerd. De werking van het tv-toestel wordt toegelicht in de kamermap. Bij ontslag wordt gevraagd om de afstandsbediening terug in te leveren.



5. ALGEMENE INFORMATIE

JOUW VEILIGHEID

In AZ Oudenaarde worden heel wat acties ondernomen om jouw veiligheid als patiënt te garanderen.

Opgelet: Wij vragen je met aandrang om, waar aangeduid, verbodsbepalingen zoals 'Toegang voor onbevoegden' en 'Verboden gsm-gebruik' strikt na te leven.



BEWAKING

Het ziekenhuis is uitgerust met camerabewaking. Op strategische plaatsen zijn camera's opgesteld die 24/24 uur filmen en waken over jouw 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 je het slachtoffer bent van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag, meld je dit onmiddellijk aan de verpleegkundigen.



NOODSITUATIES

Doorheen het ziekenhuis zijn brandblusapparaten opgesteld. Buiten de reguliere toegangsuren (7 tot 20 uur) zijn de toegangsdeuren naar het ziekenhuisgebouw gesloten. De nooduitgangen zijn aangeduid.



VERSE LUCHT

Verse lucht is noodzakelijk voor de gezondheid. Het ziekenhuis beschikt over een gecontroleerd ventilatiesysteem waarbij vervuilde lucht wordt afgevoerd en gefilterde lucht weer in de ruimten wordt geblazen. Hoe kan jij als patiënt bijdragen? Zet de ramen zoveel mogelijk op kipstand en sluit de kamerdeur om de luchtcirculatie niet te beïnvloeden.

5. ALGEMENE INFORMATIE



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. Hieronder lees je hoe je diefstal van waardevolle voorwerpen kan voorkomen.



TIPS

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

Word je ondanks deze voorzichtigheidsmaatregelen toch het slachtoffer van diefstal, meld dit dan onmiddellijk aan de verpleegkundigen.

5. ALGEMENE INFORMATIE

JOUW RECHTEN ALS PATIËNT

Aansprakelijkheid: rechtsverhouding tussen ziekenhuis en beroepsbeoefenaars

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 vind je een overzicht van de ziekenhuismedewerkers en hun uniformen.

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 je 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 je jouw eventuele klacht rechtstreeks moet indienen bij deze beroepsbeoefenaar en niet bij het ziekenhuis.



DE OMBUDSDIENST

Tijdens jouw verblijf in het ziekenhuis streven alle artsen en ziekenhuismedewerkers ernaar om je 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 je steeds de ombudsdienst contacteren. Deze dienstverlening is gratis.

Je kan suggesties, vragen of klachten bezorgen aan de ombudsdienst.
De ombudspersoon kan op verschillende manieren gecontacteerd worden.

Opgelet: vermeld steeds jouw naam en adres. Anonieme klachten kunnen niet behandeld worden.

De ombudspersoon is te bereiken:
via e-mail: ombudsdienst@azoudenaarde.be
telefonisch: 055 33 66 63

5. ALGEMENE INFORMATIE

JOUW RECHTEN ALS PATIENT

Morele, godsdienstige en filosofische begeleiding

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

In de onthaalmap vind je de Infofiche "Morele, Godsdienstige en filosofische begeleiding", een formulier dat je 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. Je kan eveneens het bezoek aanvragen van iemand van jouw persoonlijke keuze. In dit geval geef je het ziekenhuis zijn/haar naam, adres en telefoonnummer.

Opmerking: je bent niet verplicht om dit formulier in te vullen en je 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 voor 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 je terecht bij de ombudsdienst van het ziekenhuis.

Wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (08.12.1992)

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

5. ALGEMENE INFORMATIE

JOUW MENING IS BELANGRIJK

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

Je krijgt op de consultatie een blanco exemplaar in de onthaalmap. Heb je vooraf geen tevredenheidsenquête ontvangen? Vraag er gerust eentje aan een verpleegkundige of aan het onthaal. Je kan de enquête ook digitaal invullen via onze website.

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



AZ OUDENAARDE VZW

MINDERBROEDERSSTRAAT 3 | 9700 OUDENAARDE

T 055 33 61 11 | INFO@AZOUDENAARDE.BE

WWW.AZOUDENAARDE.BE

VOLG ONS OP



