

Onthaal brochure

CAMPUS AALST



Inhoud

Welkom!

04

Het OLV investeert voor u!

05

Parkeren

Extra aandacht voor mindervaliden

Parkeertarieven (eerste half uur gratis!)

Goedkoper parkeren met de tienbeurtenkaart

Bezoekuren

06

Een opname in het ziekenhuis

Een geplande opname

Een spoedopname

Een arbeidsongeval

Melding arbeidsongeschiktheid

Het zorgbandje, voor een correcte identificatie van elke patiënt

Bereikbaarheid dienst Onthaal & Patiëntenregistratie

Patiëntenservicepunt

08

Maak nu al keuzes voor later

Orgaan- en weefseldonatie:
laat uw wens tijdig registreren

Orgaandonatie: ook voor levende donoren

Autopsie

Analyse van lichaamsmateriaal

Beleid in verband met palliatieve zorg
en euthanasie (levenseinde)

Beleid in verband met dwangmaatregelen

Wilsverklaring

09

Privacy

Uw patiëntendossier

Informatie aan uw huisarts

Privacy, ook voor andere personen rondom u

Gebruik van videobeelden

10





Faciliteiten en dienstverlening

Comfort op de kamer
Comfort in het ziekenhuis

11

Uw veiligheid

Handhygiëne bevorderen
om zorginfecties te vermijden
Een bloedtransfusie? Veiliger dan ooit.
Hou ook rekening met deze veiligheidstips
Valpreventie
Pijnbestrijding
Voedselallergie
Veilig voedsel
Zorgbandje

12

Pastorale dienst

14

Begeleiding en ondersteuning

Sociale dienst
Psychologen
Palliatief Support Team
Geriatrisch Support Team (interne liaison)
Oncologisch Psychosociaal Support Team (OPST)
Patiëntenverenigingen

15

Uw mening, uw ervaring?

16

Rechten van de patiënt

17

Weet wat u betaalt

Uw ontslag uit het ziekenhuis
Blijf ons volgen op Facebook

18

Bijlagen:

Ziekenhuistarieven
Godsdienstige, morele en filosofische bijstand
Formulier voor klachten,
suggesties of aanmoedigingen



Welkom!

Wij heten u van harte welkom in het OLV Ziekenhuis, Campus Aalst.

Voor de meeste mensen is een ziekenhuisopname een nieuwe en onbekende ervaring. U komt voor een kortere of langere periode in een omgeving terecht die u totaal vreemd is. We kunnen ons dan ook inbeelden dat u hierover veel vragen heeft.

Met deze onthaalbrochure willen wij u enigszins wegwijs maken in ons ziekenhuis. Onze artsen, verpleegkundigen en andere medewerkers staan alvast klaar om u met de beste zorgen te omringen.

Wij wensen u bij voorbaat een spoedig herstel toe!



Het OLV investeert voor u!

Nieuwe en aangepaste infrastructuur

In het OLV Ziekenhuis bent u in veilige en bekwame handen. Met nagenoeg 3000 medewerkers, 844 hospitalisatiebedden en 114 bedden voor dagziekenhuis behoort het OLV tot één van de grootste niet-universitaire ziekenhuizen van Vlaanderen.

In 2009 werd de nieuwbouw op Campus Aalst in gebruik genomen. Omdat wij steeds het beste willen voor onze patiënten, wordt er intussen op de 3 campussen van het OLV (Aalst – Asse – Ninove) verder verbouwd en verfraaid. Indien u tijdens

uw verblijf in ons ziekenhuis zou worden gehinderd door de verbouwingen of aanpassingswerken, willen wij ons hiervoor bij voorbaat verontschuldigen. Wij stellen alles in het werk om de overlast tot een minimum te beperken.

Kwaliteit en patiëntveiligheid

Als patiënt hebt u recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening. Wij doen er alles aan om onze patiënten de best mogelijke kwaliteit te bieden: de best mogelijke ingrepen, de beste therapie, de beste zorg,

de hoogste patiëntveiligheid,... Daarom hebben we ons geëngageerd om een internationale accreditatie voor ons ziekenhuis te behalen. We werken ook mee aan initiatieven waarbij de kwaliteit van de deelnemende ziekenhuizen op een uniforme manier wordt gemeten: het Vlaams Indicatorenproject voor Patiënten en Professionals (VIP²) en het kwaliteitsindicatorsproject van het Vlaams ziekenhuisnetwerk KU Leuven. De kwaliteit van de zorg die we in ons ziekenhuis bieden, wordt op regelmatige tijdstippen ook geïnspecteerd door de Vlaamse Zorginspectie.

Parkeren

De bezoekersparking van het OLV Ziekenhuis in Aalst telt nagenoeg 700 parkeerplaatsen. U vindt er altijd wel een plekje.

De parking bestaat uit drie ondergrondse parkeerlagen (P1, P2 en P3). Elke parkeerlaag wordt aan de hand van een eigen symbool aangeduid (P1 = banaan, P2 = framboos, P3 = appel). U vindt deze symbolen ook terug in de liften van en naar de parking.

Vanuit de parking brengt een lift u meteen naar de onthaalhal. Het onthaal bevindt zich op verdieping -2.

Op parkeerlaag P1 bevindt zich een 'kiss-and-ride' zone. Dat is een zone waar de passagier, die eventueel slecht te been is, kan uitstappen. Hij kan dan even wachten terwijl de begeleider de auto parkeert of gaat halen. Bij de liften op elke parkeerlaag vindt u ook rolstoelen, net zoals in de centrale inkomhal (-2).

Extra aandacht voor mindervaliden

Op P1 (de eerste parkeerverdieping die u inrijdt) zijn er momenteel acht speciale plaatsen voor mindervaliden voorzien. Het grondvlak van deze parkeerplaatsen is blauw geschilderd. Ze bevinden zich tegenover de 'kiss-and-ride' zone, dus in de onmiddellijke omgeving van de liften om naar het onthaal (-2) te gaan. Mindervaliden kunnen gratis parkeren. Ga met uw parkeerticket en uw mindervalidenkaart naar het onthaal. Daar wordt uw ticket gevalideerd, zodat u de parking gratis kan verlaten.

Parkeertarieven (eerste half uur gratis!)

Indien u minder dan 30 minuten op de parking verblijft, hoeft u niet te betalen. Laat uw ticket niet achter in de wagen. Vooraleer de parking te verlaten dient u te betalen aan de gele betaalautomaten.

U vindt die op P1, P2 en P3, in de nabijheid van de liften, en ook aan de uitrit van de parking. De betaalautomaten werken met briefjes van 5 en 10 euro en met alle muntstukken vanaf 10 eurocent. Indien u voor de betaling geldbriefjes wil laten wisselen, kan dit tussen 8.30 uur en 16.30 uur (weekdagen), aan de kassa op niveau -2. De parkingtarieven bedragen 1,5 euro voor het eerste uur en daarna 1 euro per bijkomend uur, met een maximum van 7,5 euro. Zodra u heeft betaald, heeft u nog 15 minuten om de parking te verlaten.

Goedkoper parkeren met de tienbeurtenkaart

U kan aan de kassa een tienbeurtenkaart kopen. Daarvoor betaalt u 30 euro. De kaart geeft recht op 10 parkeerbeurten, maar zonder tijdslimiet per beurt. Ongeacht de parkeertijd betaalt u met de tienbeurtenkaart dus 3 euro per beurt. Voor bezoeken korter dan 150 minuten (2,5 uur) blijft het goedkoper om geen gebruik te maken van de tienbeurtenkaart. De tienbeurtenkaarten zijn verkrijgbaar aan de kassa (niveau -2; open op werkdagen van 8.30 uur tot 16.30 uur).

Bezoekuren

De algemene bezoeken zijn doorlopend van 14 tot 20 uur.

Enkele hospitalisatiediensten hebben bijzondere bezoeken:

Intensieve zorgen

- Om 13.30 en om 18 uur:
- maximum 15 minuten
 - kinderen < 14 jaar worden toegelaten, na advies van de intensivist

Cardiologie - Coronarodivisie

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

Mid-care - Neurochirurgie

- Van 14.30 tot 15.30 uur en van 18 tot 19 uur
- maximum 2 personen per patiënt
 - kinderen < 14 jaar worden toegelaten, na advies van de behandelende arts

Spoedopname

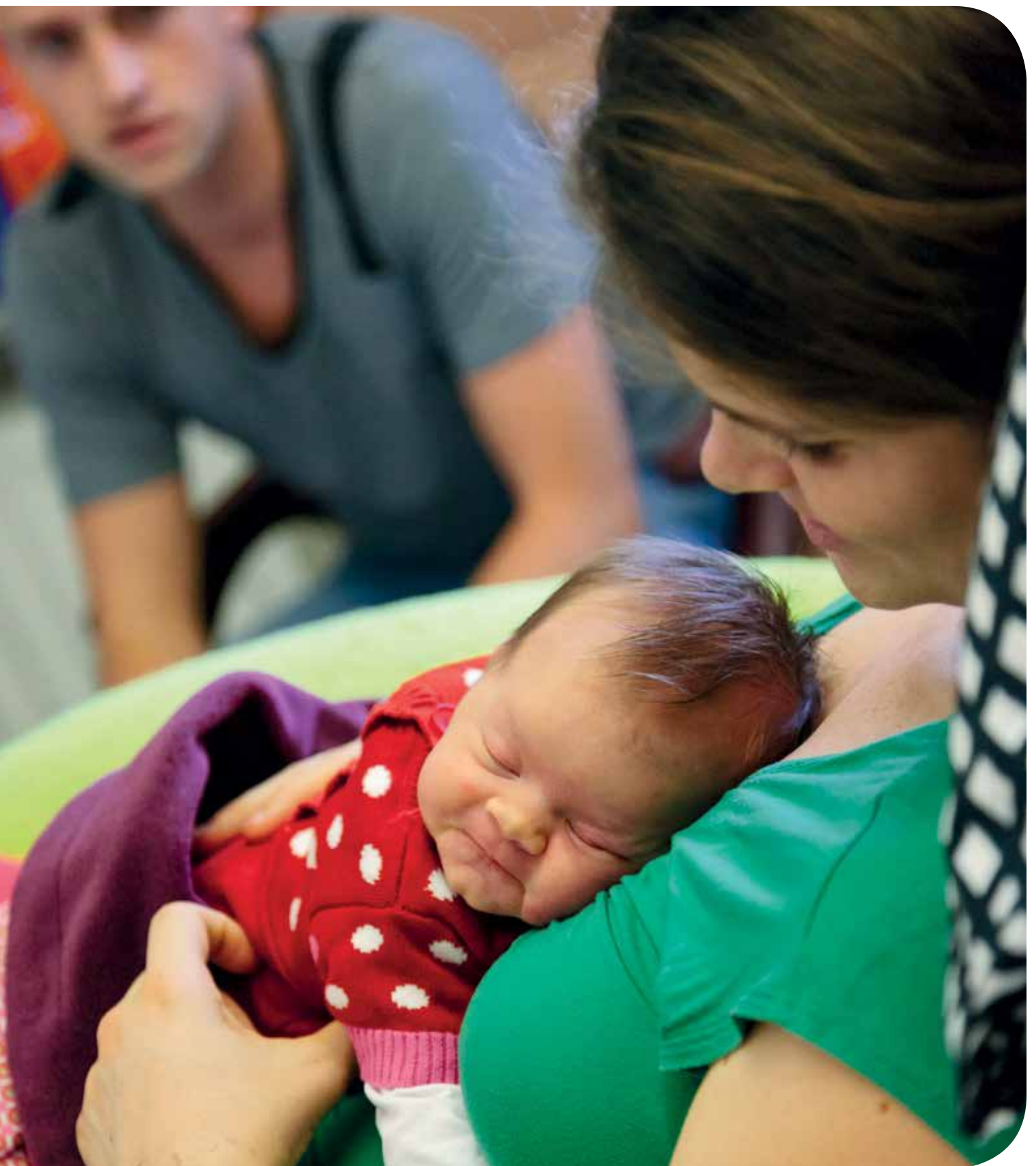
- maximum 30 minuten
- maximum 2 personen per patiënt

C.C.U. (Hartbewaking)

- van 13.30 tot 14 uur
- van 19 tot 19.30 uur

PAAZ (dienst psychiatrie)

- in de week van 16.00 tot 20.00 uur
- tijdens het weekend van 14.00 tot 20.00 uur



Een opname in het ziekenhuis

Een geplande opname

In samenspraak met uw arts wordt een datum en tijdstip voor opname vastgelegd. Bij de opname kan u een keuze maken tussen volgende kamers:

- een gemeenschappelijke kamer
- een tweepersoonskamer
- een individuele kamer
- een individuele kamer met bijblijver (rooming-in)
- een tweepersoonskamer of gemeenschappelijke kamer met rooming-in bij kinderen

In de mate van het mogelijke wordt er rekening gehouden met uw voorkeur. Wegens de grote vraag naar eenpersoonskamers is dit misschien niet altijd mogelijk. Natuurlijk wordt dan ook de financiële regeling aangepast.

In de bijlage 'Ziekenhuistarieven' vindt u meer informatie over de verschillende kamertypes.

Wat brengt u mee?

Administratieve documenten door u mee te brengen:

- uw identiteitskaart
- ISI+ kaart voor kinderen jonger dan 12 jaar
- eventueel de schriftelijke afspraak tot opname, afgeleverd door een arts
- naam, adres en telefoonnummer van personen die we tijdens uw verblijf eventueel kunnen contacteren

Wat als u niet aangesloten bent bij een Belgische mutualiteit? In dat geval brengt u mee:

- het document E112 (voor een geplande opname) of een Europese ziekteverzekeringskaart (voor een dringende opname via de Urgentiedienst of voor een dringende consultatie; voorheen E111)
- een garantiebrief of requisitorium van uw verzekering of OCMW

Als uw hospitalisatieverzekering uw factuur rechtstreeks aan ons betaalt (DKV, Medi-Assistance, Medi-Link en Assurcard) brengt u mee:

- medicard (DKV of Medi-Assistance)

- de bevestigingsbrief van Vanbreda (Medi-Link)

- blauwe kaart (Assurcard)

Geneeskundige documenten en benodigheden:

- verwijfsbrief van uw behandelende arts
- alle medische informatie, nodig voor uw opname: RX-foto's, bloedgroepkaart, ...
- een medicatielijst. Breng een actueel medicatieschema mee. U kan hiervoor eventueel de hulp van uw huisarts of apotheker inroepen.
- uw persoonlijke thuismedicatie (liefst in de originele verpakking)

Persoonlijke benodigheden:

- toiletgerief (washandjes, handdoeken, zeep, kam, scheergerief, ...)
- slaapkledij en ondergoed
- kamerjas
- pantoffels

In het kader van valpreventie zijn comfortabele, gesloten schoenen of pantoffels aan te raden.

Als u thuis een wandelstok, krukken of een looprekje gebruikt, neem dat dan ook mee naar het ziekenhuis.

Wat u beter niet meebrengt:

Het ziekenhuis kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor verlies of diefstal. Laat waardevolle voorwerpen best thuis of laat ze zeker niet onbewaakt achter op de kamer. Na uw ontslag uit het ziekenhuis wordt u een factuur opgestuurd. Breng dus geen grote sommen geld mee naar het ziekenhuis. Indien u dit toch wil doen, kan u contact opnemen met de hoofdverpleegkundige. Hij/zij zal uw eigendom in een kluis bewaren tot het moment van ontslag.

Een spoedopname

Wanneer u in allerijl naar het ziekenhuis moet, komt u op de Urgentiedienst terecht. Hier staat men dag en nacht voor u klaar. Zodra het mogelijk is, wordt u naar een afdeling overgebracht voor verdere behandeling.

Een arbeidsongeval

Indien u wordt opgenomen of ambuland wordt behandeld in het kader van een werkonzeval, vragen wij u dit uitdrukkelijk te melden aan de dienst Opname-Inschrijvingen, zodat zij alle informatie voor een correcte registratie kunnen verzamelen.

Melding arbeidsongeschiktheid

Wanneer u voor kortere of langere periode moet worden opgenomen, dient u uw ziekenfonds op de hoogte te brengen van uw arbeidsongeschiktheid. Zoniet loopt u de kans geen ziektevergoeding te krijgen van uw ziekenfonds.

Het zorgbandje, voor een correcte identificatie van elke patiënt

Bij de inschrijving voor uw opname (dag-hospitalisatie of hospitalisatie met verblijf) zal men een zorgbandje om uw pols aanbrenge. Het is belangrijk dat u dit bandje aanhoudt tijdens de volledige duur van uw verblijf in het ziekenhuis. Dat past in onze procedure voor patiëntidentificatie en vormt een belangrijke schakel in ons veiligheidsbeleid. Om dezelfde reden zullen uw naam, voornaam en geboortedatum ook regelmatig worden gevraagd, zowel tijdens de verzorging op de kamer, als tijdens eventuele onderzoeken, of voor een ingreep.

Dienst Onthaal & Patiëntenregistratie

De dienst Opname-Inschrijvingen is elke werkdag van 6.45 tot 21 uur bereikbaar. Op zaterdag, zondag en feestdagen van 8 tot 20 uur.

Patiëntenservicepunt

Vereist uw vraag iets meer discretie? Wilt u een vraag stellen zonder dat iedereen aan de balie meeluistert? In het Patiëntenservicepunt (centrale inkomhal op -2; enkel op werkdagen) zoekt een medewerker van de dienst Onthaal & Patiëntenregistratie met u naar een antwoord, of verwijst men u gericht door.

Maak nu al keuzes voor later

Orgaan- en weefseldonatie: laat uw wens tijdig registreren

In België bent u automatisch donor voor weefsel en organen. Wil u dit niet, dan moet u schriftelijk verzet aantekenen op het stadhuis of gemeentehuis. Als u dat niet doet, kan uw familie in eerste graad de donatie nog weigeren na uw overlijden. Wil u hen deze moeilijke vraag besparen, laat uw wens dan zélf tijdig registreren. Wanneer u zich als donor laat registreren, kunnen veel zieke mensen dankzij uw solidariteit geholpen worden, na uw dood. Meer weten? Vraag aan de hoofdverpleegkundige of er een transplantcoördinator tijdens uw opname kan langskomen om dit met u te bespreken.

Orgaandonatie: ook voor levende donoren

Orgaantransplantaties kunnen levens redden. Door het tekort aan organen van overleden donoren wordt de nood aan organen almaar groter. Levende donatie is een mogelijke oplossing voor patiënten op de wachtlijst.

Twee soorten weefsels of organen kunnen levend gedoneerd worden:

- Regenererende weefsels, zoals bloed en beenmerg, die na donatie weer aangroeien
- Niet-regenererende organen, zoals nier of lever, die niet weer aangroeien

Meer weten? Vraag aan de hoofdverpleegkundige of er een transplantcoördinator tijdens uw opname kan langskomen om dit met u te bespreken.

Autopsie

Het kan aangewezen zijn dat een autopsie (onderzoek op het lichaam van de overledene) plaatsvindt na een overlijden in het ziekenhuis. Dat is enkel mogelijk indien er geen schriftelijk bezwaar werd geuit door de patiënt of zijn familie tijdens zijn hospitalisatie of bij overlijden.

Analyse van lichaamsmateriaal

Conform artikel 20 van de wet van 19 december 2008 op het menselijk lichaamsmateriaal wordt u hierbij op de hoogte gebracht van de mogelijkheid dat uw lichaamsmateriaal, dat overblijft na de uitvoering van een diagnostisch onderzoek of na een ingreep (restweefsel), voor wetenschappelijk onderzoek kan gebruikt worden. Overblijvend lichaamsmateriaal en bijhorende verzamelde gegevens worden in dat geval gecodeerd en enkel voor wetenschappelijke onderzoeksdoeleinden

bewaard. Het Ethisch Comité van het OLV Ziekenhuis heeft zich met dit principe akkoord verklaard. Als u dit niet wenst, heeft u of uw vertegenwoordiger het recht dit gebruik te allen tijde te weigeren. Deze weigering kan u meedelen aan de arts onder wiens verantwoordelijkheid de wegneming van het lichaamsmateriaal valt of aan de medisch directeur.

Meer informatie is terug te vinden in de folder "Menselijk lichaamsmateriaal voor wetenschappelijk onderzoek", die u kan vinden op www.olvz.be onder de rubriek 'U bent patiënt/Opname'. U kan ook een exemplaar van dit document vragen aan het Onthaal en in het laboratorium.

Beleid in verband met palliatieve zorg en euthanasie (levenseinde)

Soms biedt een medische behandeling helaas geen uitzicht meer op herstel en stelt de patiënt en/of de familie zich vragen over het levenseinde. Voor meer informatie over het betreffende beleid en de geldende procedures, gelieve contact op te nemen met de behandelende arts, die dit met u zal bespreken. De patiëntenbrochure "Het levenseinde bespreekbaar maken" kan hierbij als leidraad worden gebruikt.

Beleid in verband met dwangmaatregelen

In bepaalde medische diensten en verpleegeenheden is het soms nodig om bepaalde dwangmaatregelen te nemen om de patiënt zelf, zijn medepatiënten of het verzorgend personeel te beschermen. Dat kan gaan om isolatie, fixatie of dwangmedicatie. Voor meer informatie over het betreffende beleid en de geldende procedures, gelieve contact op te nemen met de behandelende arts, die dit met u zal bespreken. Hierbij kan ook gebruik gemaakt worden van patiëntenbrochures over deze maatregelen.

Wilsverklaring

Een wilsverklaring is een schriftelijke verklaring van wat men (niet meer) aan zorg en behandeling wil, op het moment dat men niet meer in staat zou zijn om zijn wil te uiten. Zolang een patiënt zelf zijn wil nog kenbaar kan maken, is deze verklaring overbodig. Artsen moeten immers steeds de toestemming vragen aan de patiënt voor elk onderzoek en elke behandeling.

Duidt u geen vertegenwoordiger aan, dan bepaalt de wet welke familieleden of andere personen in dat geval voor u optreden.





Privacy

Uw patiëntendossier

Het OLV Ziekenhuis maakt voor het beheer van de medische dossiers van zijn patiënten gebruik van een computersysteem dat door UZ Leuven wordt ontwikkeld en dat in meerdere Vlaamse ziekenhuizen wordt gebruikt. Dit systeem - Nexuz Health - maakt het technisch mogelijk dat uw medisch dossier in elk van de aangesloten ziekenhuizen wordt geraadpleegd. Door uw opname in het OLV Ziekenhuis stemt u in met deze technische mogelijkheid. Uiteraard geldt ook dan de regel dat enkel de behandelende beroepsbeoefenaars toegang hebben tot het dossier. Meer info op www.nexuzhealth.be

Om aan te tonen dat we werkelijk begaan zijn met de kwaliteit van onze zorg, wil het OLV Ziekenhuis internationaal 'geaccrediteerd' zijn. Dat betekent dat een extern auditteam het ziekenhuis op regelmatige tijdstippen volledig doorlicht, aan de hand van vooraf bepaalde standaarden, met het oog op kwaliteitsverbetering en kwaliteitsgarantie. Het OLV heeft gekozen voor een doorlichting door het Joint Commission

International (JCI). In het kader van deze doorlichting is het mogelijk dat een JCI-inspecteur uw patiëntengegevens of -dossier inkijkt, om de kwaliteit van de zorg te kunnen beoordelen. Als u dit niet wenst, respecteren wij uiteraard uw keuze. In dat geval vragen wij u om dit even te melden aan de hoofdverpleegkundige van de afdeling waar u verblijft.

Informatie aan uw huisarts

De door u vermelde huisarts wordt van uw opname op de hoogte gebracht, tenzij u dit anders wenst. In dat geval vragen wij u dit te melden aan de dienst Onthaal & Patiëntenregistratie.

Privacy, ook voor andere personen rondom u

Misschien laat u graag via Facebook, Twitter, of andere sociale media weten dat u bent opgenomen in het ziekenhuis. Hou er dan wel rekening mee dat u geen foto's

op sociale netwerksites plaatst, waar ook andere personen herkenbaar op aanwezig zijn. Of overleg dit even op voorhand met de betrokken personen.

Gebruik van videobeelden

Het is mogelijk dat uw operatie plaatsvindt in een zaal die uitgerust is met videocamera's. Deze opnames worden uitsluitend gebruikt voor opleidingen van medisch en paramedisch personeel. Alleen het technische gedeelte van de operatie, waar u totaal onherkenbaar bent, wordt in dat geval opgenomen. Indien u dit niet wenst of indien u vragen hebt, gelieve u te wenden tot de hoofdverpleegkundige.

Faciliteiten en dienstverlening

In het OLV Ziekenhuis willen we uw opname zo goed mogelijk laten verlopen. Daarom willen we elke patiënt een aangename en comfortabele kamer aanbieden. Regelmatig worden onze kamers gerenoveerd om ze te voorzien van het meest moderne comfort. We voorzien ook in een aantal diensten, die uw verblijf aangenamer kunnen maken.

Comfort op de kamer

Televisie en radio

Op elke kamer staat een televisietoestel ter beschikking van de patiënten. Iedere kamer beschikt eveneens over een radio met vier voorgeselecteerde zenders. Hou evenwel rekening met uw medepatiënten en beperk de geluidsoverlast.

Telefoon

Elke patiënt kan over een telefoon beschikken. U kan hierom vragen bij uw inschrijving (dienst Onthaal & Patiëntenregistratie). U ontvangt dan een formulier met uw persoonlijke telefooncode en informatie over hoe u die moet gebruiken, samen met het telefoonnummer waarop men u rechtstreeks kan bereiken.

U kan ook gebruik maken van de publieke telefooncellen die met muntstukken werken. Die vindt u op niveau 0 (in de buurt van de Cafeteria; naast de toiletten).

Het gebruik van gsm-toestellen is verboden binnen een straal van 1 meter rondom medische apparatuur. Verder kan u als patiënt (en bezoeker) vrij uw gsm-toestel gebruiken in het gehele ziekenhuis, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven. Let op: Proximus-abonnees hebben in het ziekenhuis een vrij goed bereik, maar bij sommige andere aanbieders is dit niet altijd het geval. Hou daar rekening mee wanneer men u moet bereiken.

Probeer ook steeds de gespreksduur te beperken, zodat u andere patiënten niet stoort.

Koelkast

Op de meeste kamers is er een kleine koelkast voorzien. Deze dient enkel voor het koelen van dranken, niet voor het bewaren van voedsel.

Draadloos internet

Het ziekenhuis stelt gratis toegang tot het internet ter beschikking van de patiënten. Dat kan via het draadloos netwerk dat ge-

installeerd is op alle verpleegafdelingen en consultaties. U vindt het wachtwoord op het televisiekanaal in de kamer.

Literatuur

Patiënten kunnen gratis boeken ontlenen. De Rode Kruis-vrijwilligers komen regelmatig langs op de verpleegafdelingen. Indien u meer info wenst, kan u een verpleegkundige contacteren.

Bij ontslag uit het ziekenhuis kan u de ontleende boeken achterlaten op de verpleegpost.

Briefwisseling, kranten en tijdschriften

Elke dag wordt de binnenkomende post rondgedragen bij de patiënten. Brieven die u wenst te versturen kan u gefrankeerd afgeven aan het onthaal of aan een verpleegkundige.

Kranten, tijdschriften, wenskaarten en postzegels kan u in de winkel kopen (niveau 0 – tegenover de Cafeteria).

Haarverzorging

In het kapsalon 'Beauty eXtra Hair' op verdieping 0 kan u terecht voor haarverzorging, maar de dienstverlening kan ook op de kamer plaatsvinden. U kan rechtstreeks een afspraak maken, of via de verpleegkundige van uw dienst, waar de tarieven ook ter inzage liggen. De kosten worden door u rechtstreeks aan de dienstverlener betaald. 'Beauty eXtra Hair' is gespecialiseerd in haarwerken en mutsjes bij chemotherapie; de kappers kunnen u eveneens een gepersonaliseerde oplossing bij haaruitval voorstellen.

Het kapsalon is open op weekdays, van 10 tot 17 uur. U vindt het kapsalon rechtover de Cafeteria. Contact: T. 053 72 43 42.

Pedicure

Patiënten die een pedicurebehandeling op de kamer wensen, doen hiervoor een aanvraag via een verpleegkundige van de afdeling. De pedicure zal vervolgens zelf contact met de patiënt opnemen voor verdere afspraken. De betaling wordt rechtstreeks met de dienstverlener geregeld.

Comfort in het ziekenhuis

Restaurant, 4de verdieping, X-blok

De openingsuren zijn:

- op weekdays: van 7.30 tot 9.30 uur en van 11.45 tot 14.15 uur

- tijdens weekends en op feestdagen: van 8.30 tot 9.30 uur en van 11.45 tot 14 uur
- Wanneer u uw bezoekers wil vergezellen naar het restaurant, wordt u verzocht uw kamerjas aan te trekken.

Cafeteria, verdieping 0, Z-blok

De openingsuren zijn:

- op weekdays: van 9.30 tot 19.30 uur
- tijdens weekends en op feestdagen: van 14 tot 19.30 uur

Patiënten worden ook hier verzocht hun kamerjas aan te trekken.

Broodjeszaak 't Dolfijntje', verdieping 0, Z-blok

De openingsuren zijn:

- op weekdays: van 10 tot 18 uur (vrijdag tot 15 uur)
- gesloten in het weekend en op feestdagen

Snoep- en drankenautomaat, 4de verdieping, C-blok en X-blok

Een snoep- en drankenautomaat vindt u op de vierde verdieping, net voor het C-blok, en op de vierde verdieping in het X-blok.

't Winkeltje, verdieping 0, Z-blok

Hier kan men terecht voor kranten, tijdschriften, geschenkartikelen, snoep, drank, fruit, bloemen, speelgoed, textielwaren, ...

De openingsuren zijn:

- van maandag t.e.m. vrijdag: van 9 tot 20 uur
- tijdens weekends en op feestdagen: van 12 tot 20 uur

ING-Corner, verdieping 0, Z-blok

Hier kan iedereen terecht voor geldopname. ING-rekeninghouders kunnen hier ook bepaalde financiële transacties uitvoeren. De ING-corner is elke dag bereikbaar, van 5.30 tot 23.30 uur.

Overdekte rokerszone, B-blok

Patiënten en bezoekers kunnen enkel roken buiten het gebouw, in de overdekte, groen gemarkeerde zone ter hoogte van het B-blok. Deze zone bevindt zich aan de achterzijde van het ziekenhuis.

Het OLV Ziekenhuis wil een gezonde levensstijl stimuleren. Daarom voeren wij een rookbeleid dat roken ontraadt en dat niet-rokers beschermt tegen de bewezen schadelijke gevolgen van passief roken.

Uw veiligheid

Handhygiëne bevorderen om zorginfecties te vermijden

Voorkomen van zorginfecties

Uit een Belgisch onderzoek blijkt dat 6% van de patiënten tijdens hun verblijf in een ziekenhuis een zorginfectie oplopen. De situatie in België is vergelijkbaar met die in andere Europese landen. Een zorginfectie gaat gepaard met bijkomende gezondheidsproblemen voor de patiënt, gaande van eerder onschuldige infecties van de urinewegen tot zeer ernstige infecties van de bloedbaan en de onderste luchtwegen. Bovendien geven deze infecties aanleiding tot enorme extra kosten voor de gezondheidszorg. De Belgische ziekenhuizen hebben de voorbije jaren veel inspanningen geleverd in de strijd tegen zorginfecties. En met succes, want we zien dat het aantal besmettingen en infecties met methicilline resistente *Staphylococcus aureus* (MRSA), ook wel 'de ziekenhuisbacterie' genoemd, de laatste jaren gestaag daalt.

Basis: puntprevalentiestudie WIV 2011

Een goede handhygiëne: noodzakelijk voor veilige zorg

De micro-organismen die zorginfecties veroorzaken, worden vooral overgedragen via de handen. Handhygiëne, dat wil zeggen handen ontsmetten of wassen, is dan ook de meest doeltreffende manier om deze infecties te verminderen en zelfs te voorkomen. Tijdens de zorg krijgt handen ontsmetten met handalcohol de voorkeur. Handen wassen met water en zeep heeft voornamelijk een plaats binnen de 'persoonlijke hygiëne'. Uit talrijke internationale onderzoeken blijkt echter dat de naleving van de handhygiënevoorschriften door artsen, verpleegkundigen en paramedici omwille van allerlei barrières lager blijft dan verwacht en dus voor verbetering vatbaar. Het OLV Ziekenhuis neemt deel aan de nationale campagnes ter bevordering van handhygiëne en engageert zich dus uitdrukkelijk om u de best mogelijke en veiligste zorg te geven. Om de naleving van de handhygiënevoorschriften verder te bevorderen, worden regelmatig observaties uitgevoerd door referentieverpleegkundigen ziekenhuishygiëne en/of ziekenhuishygiënist(en).

Een partner in de eigen zorg

Ook u kan een belangrijke rol spelen door een partner te worden van de zorgverstrekkers in uw eigen zorg. Spreek de artsen, verpleegkundigen en paramedici aan over het belang van handhygiëne. Durf hen te vragen of ze hun handen hebben ontsmet alvorens u te behandelen of te verzorgen. Laat ook blijken dat u het apprecieert wanneer ze hun handen ontsmetten. Daarnaast kan u ook zelf de verspreiding van micro-organismen vermijden door uw handen regelmatig te wassen, zoals bijvoorbeeld na elk toiletbezoek en vóór de maaltijd. Bedek uw neus en mond met een papieren zakdoekje wanneer u hoest of niest. Gooi het zakdoekje onmiddellijk weg en was uw handen. Loop niet op blote voeten in het ziekenhuis. Eenvoudige maatregelen maken het verschil.

Een bloedtransfusie? Veiliger dan ooit.

Sommige patiënten zullen, tijdens hun verblijf in het ziekenhuis, een behandeling of ingreep ondergaan, waarbij men bloed toegediend moet krijgen. Bloedtransfusie is tegenwoordig veiliger dan ooit tevoren. Daar zijn goede redenen voor:

- alleen gezonde mensen kunnen bloed-donor worden
- donors (mensen die bloed afstaan voor transfusie) geven hun bloed vrijwillig en worden hiervoor niet betaald
- elk zakje donorbloed wordt gecontroleerd op:
 - twee soorten geelzuchtvirussen (hepatitis b en c)
 - de geslachtsziekte syfilis
 - het humaan immuundeficiëntievirus (hiv) dat aids kan veroorzaken

Dankzij al deze voorzorgen is de kans op besmetting door bloedtransfusie uiterst klein. Ondanks alle controles kunnen er bij sommige patiënten uitzonderlijk allergische reacties optreden. Zo'n reactie is herkenbaar aan koorts, rillingen, jeuk, ademnood of een rode huid. Dit kan met geneesmiddelen worden behandeld. Het is dan ook essentieel dat het bloed dat iemand toegediend krijgt bij hem of haar 'past'. Daarom nemen wij bloed bij u af om uw bloedgroep en rhesusfactor vast te stel-

len. Sommige mensen hebben afweerstoffen tegen bloedcellen van anderen in hun bloed. Deze stoffen kunnen aanwezig zijn na een zwangerschap of vroegere transfusie. Dit alles wordt gecontroleerd. Bovendien wordt uw bloedgroep steeds op 2 onafhankelijk geprikte bepalingen gecontroleerd en ook elektronisch vergeleken. Het is dus mogelijk dat, indien uw bloedgroep in ons systeem nog niet bekend is, wij een tweede staal voor bloedgroepbepaling prikken. Achteraf ontvangt u hiervan een bloedgroepkaartje. Vlak voor u een bloedtransfusie krijgt, zal een verpleegkundige controleren of het bloed van de donor inderdaad voor u bestemd is. Op vele afdelingen gebeurt dit reeds met een elektronisch scansysteem dat gebruik maakt van de barcode - met uw ziektegevalnummer op het polsbandje dat u in het ziekenhuis draagt. In het operatiekwartier kunnen uw artsen bij ingrepen met veel bloedverlies beslissen om technieken te gebruiken waarbij uw eigen bloed zoveel mogelijk wordt gerecupereerd. Hierdoor wordt het kleine risico op een transfusienevenwerking nog verminderd. In zeer specifieke gevallen kan u uw eigen bloedgever zijn ('autologe transfusie'). Dat dient wel twee maanden voor de behandeling afgesproken te worden. Mocht u na het lezen van deze informatie nog vragen of opmerkingen hebben, leg ze dan gerust voor aan uw behandelende arts.

Hou ook rekening met deze veiligheidstips

Rookverbod

Patiënten en bezoekers kunnen enkel roken buiten het gebouw, in de overdekte, groen gemarkeerde zone ter hoogte van het B-blok.

Deze zone bevindt zich aan de achterzijde van het ziekenhuis.

Verlies of diefstal

Geld en waardevolle voorwerpen kunnen overal gestolen worden, ook in ziekenhuizen. Om u tegen diefstal te beschermen, beschikken de meeste kamers over een kluis. Als uw kamer niet over een kluis beschikt, kan u onmiddellijk na uw opname uw portefeuille en/of waardevolle voorwerpen aan de hoofdverpleegkundige



overhandigen. Hij of zij zal uw eigendom bewaren in de kluis van het ziekenhuis tot op het moment van ontslag. Laat handtassen en portefeuilles niet achteloos rondslingeren. Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk voor verlies of diefstal. Mocht u toch het slachtoffer worden van een diefstal, aarzel dan niet de hoofdverpleegkundige op de hoogte te brengen.

Brand

Wanneer er brand uitbreekt, blijf dan rustig en verwittig meteen een verpleegkundige. Gebruik ook nooit de lift bij brand. In het gehele ziekenhuis zijn er brandblusapparaten en brandslangen aanwezig. De brandblusapparaten worden als volgt aangeduid:



Uitgang

De plaats en de richting van de gewone uitgangen worden als volgt aangegeven:



Nooduitgang

De plaats en de richting van de nooduitgangen kan u herkennen aan dit symbool:



Valpreventie

Oudere patiënten, mensen die slecht te been of verward zijn of medicatie nemen,

lopen meer risico op vallen. Dit kan ernstige gevolgen hebben. Als patiënt kan u zelf een aantal maatregelen treffen om valincidenten te voorkomen:

- Neem niet te veel bagage mee. Vraag aan uw bezoekers om onnodige spullen regelmatig mee te nemen naar huis
- Draag comfortabele, gesloten pantoffels
- Als u een hulpmiddel gebruikt om te stappen (wandestok, kruk, looprekje, rollator,...), neem het dan mee als u wordt gehospitaliseerd
- Draagt u een bril, hou die dan goed bij
- Zorg er voor dat er geen spullen op de grond rondslingeren
- Zorg bij het opstaan ook voor voldoende licht en vraag zo nodig aan een verpleegkundige om u uit bed te helpen
- Bent u de voorbije 6 maanden gevallen? Meent u dat u momenteel een risico op vallen hebt? Meld het. Wij houden er rekening mee.

Pijnbestrijding

Ervaart u pijn tijdens uw opname? Meld het aan de arts of verpleegkundige. Zo kunnen wij uw pijn aanpakken.

Voedselallergie?

Hebt u een voedselallergie? U kan gekende/bestaande allergie(ën) steeds melden bij opname aan de verpleegkundige van de afdeling. Wij doen het nodige om zo snel mogelijk uw aangeboden voeding aan te passen. Vanaf 13 december 2014 moeten ook ziekenhuizen informatie geven over

het gebruik van allergenen in onverpakte levensmiddelen, zoals in de bereide maaltijden die wij aan onze patiënten aanbieden. Allergenen zijn bestanddelen die mogelijk een allergische reactie kunnen veroorzaken. De Belgische wet voorziet dat deze informatie mondeling kan verstrekt worden op vraag van de patiënt. Spreek hierover dus gerust een van onze medewerkers aan.

Veilig voedsel

Voor de maaltijden die u binnen ons ziekenhuis krijgt, staan wij garant dat er veilig voedsel aangeboden wordt conform de recentste HACCP-normen (voedselveiligheidsnormen).

Wij zijn niet verantwoordelijk voor voeding die door derden wordt aangeboden. Wanneer u als patiënt, in uitzonderlijke gevallen, voeding laat meebrengen naar het ziekenhuis, kan de diëtist(e) u informatie verschaffen over producten die eventueel kunnen passen in uw dieet. Hou er ook rekening mee dat de koelkasten op de kamers enkel bestemd zijn voor het koelen van dranken, en niet voor het bewaren van voedsel.

Zorgbandje

Zoals reeds vermeld onder de rubriek 'Een opname in het ziekenhuis' kreeg u bij de inschrijving een zorgbandje om de pols. Het is belangrijk dat u dit bandje aanhoudt tijdens de volledige duur van uw verblijf in het ziekenhuis. Men zal u ook regelmatig naar uw identiteit vragen. Zo kunnen er geen misverstanden ontstaan over uw behandeling en verzorging.



Pastorale dienst

Onze pastorale dienst staat ter beschikking van iedereen.

Aan elke verpleegafdeling is een pastor verbonden waarop u vrijblijvend een beroep kan doen. De pastores zijn opgeleid om te kunnen omgaan met levens- en geloofsvragen. Zij kunnen u ondersteunen door naar u te luisteren, en samen met u op zoek te gaan naar wat belangrijk en betekenisvol voor u is, naar wat u kan helpen om deze periode door te komen. Zij behoren zelf tot de katholieke traditie, maar zij zijn er voor alle patiënten en hun familieleden, of ze nu kerkelijk zijn of niet, christelijk gelovig of anders-gelovig. Iedereen streeft immers naar een leven dat waarde en zin heeft.

Contactinfo

Het is voor de ziekenhuispastores niet mogelijk om iedereen spontaan te bezoeken. U kan steeds zelf vragen om langs te komen, en wel:

- via de afdeling
- via het onthaal
- door het invullen van het formulier "Godsdienstige, morele of filosofische bijstand", dat u bij deze onthaalbrochure vindt
- via e-mail: pastoraledienst.aalst@olvz-aalst.be

Communie

Tweemaal per week wordt de communie op de kamer gedragen vanaf 8.30 uur: eenmaal tijdens de week en eenmaal op zondag. De verpleegkundigen zullen u de avond voordien vragen of u de communie wenst te ontvangen.

Liturgie

U kan altijd overdag in de kapel terecht voor een moment van stilte, bezinning of gebed.

- wekdagen:
Elke wekdag, behalve op vrijdag, vindt er een eucharistieviering plaats in de

kapel van het ziekenhuis (gelijkvloerse verdieping, blok D) om 18 uur. Die wordt voorafgegaan door het rozenhoedje.

• zon- en feestdagen:

Tijdens het weekend vindt de eucharistie- of gebedsviering op zaterdag plaats om 18 uur en op zondag om 11 uur, in de kapel van het ziekenhuis (gelijkvloerse verdieping, blok D).

Voor de eucharistie- of gebedsviering op zon- en feestdagen kan u, indien nodig, met bed of rolstoel naar de kapel worden gebracht. Op de vooravond wordt u door de verpleegkundigen gevraagd of u wenst deel te nemen.

Ziekenzalving en zegengebeden

Op de laatste zondag van elke maand vindt tijdens de eucharistieviering van 11 uur een gemeenschappelijke ziekenzalving plaats waarop iedere patiënt vriendelijk uitgenodigd wordt.

De patiënten kunnen naar de kapel worden gebracht met bed of rolstoel. Ook familieleden kunnen hierbij aanwezig zijn.

Op aanvraag van de zieke of van de familie kan een ziekenzalving of ziekenzegening ook op de kamer gevierd worden, en dit – indien mogelijk – liefst in het bijzijn van de familie.

Bij levensgevaar of overlijden is een zegengebed waarin de stervende wordt gezegend en toevertrouwd aan God even zinvol. De pastor kan na een overlijden voorgaan in een afscheidsgebed waarbij dank wordt gezegd voor het voorbije leven, en waarbij ook om kracht en steun wordt gebeden.

Tv en radio

Alle vieringen die in de kapel plaatsvinden, kunnen op de televisie op de kamer worden gevolgd. Naast informatie over de pastorale dienst, worden op dit kanaal ook regelmatig documentaires uitgezonden. Op kanaal 4 van de radio kan u overdag luisteren naar klassieke of religieuze muziek.

Begeleiding en ondersteuning

Sociale dienst

De Sociale dienst wil patiënten en hun familie helpen bij persoonlijke en familiale problemen van financiële of sociale aard. Mocht het nodig blijken, dan helpt de sociaal assistent(e) of sociaal verpleegkundige u eveneens bij problemen met ziektevergoeding, verzekering, thuiszorg, kinderbijslag, plaatsing in bejaardentehuis, kinderkribbe of hersteloord, vervoer bij ontslag en herscholing van mindervaliden, ...

Algemene Sociale dienst

Bereikbaar op weekdays tussen 8.30 en 16.30 uur
T. 053 72 43 17 – 053 72 48 90 -
053 72 48 95 – 053 72 40 20

Bepaalde disciplines beschikken over een eigen Sociale dienst:

Sociale dienst P.A.A.Z. (Psychiatrie)
T. 053 72 88 64

Sociale dienst Fysische Geneeskunde – Reumatologie
Bereikbaar elke werkdag van 8.30 tot 17 uur
T. 053 72 42 70 – 053 72 42 65

Sociale dienst Hartrevalidatie
Bereikbaar op maandag, dinsdag en vrijdag van 8 tot 17 uur; op woensdag en donderdag van 8 tot 16 uur
T. 053 72 44 38 – 053 72 47 49

Sociale dienst Oncologisch Psychosociaal Support Team
Bereikbaar elke werkdag van 8.30 tot 16.30 uur
T. 053 72 40 14 – 053 72 40 15 -
053 72 40 13 – 053 72 40 18 -
053 72 47 02

Sociale dienst Geriatrie
Bereikbaar elke werkdag van 9 tot 16 uur
Ontslagmanager T. 053 72 49 98 -
053 72 44 29
Sp-dienst Ninove T. 054 31 20 07
Interne liaison T. 053 72 46 94 -
053 72 87 49

Psychologen

De psychologen van het OLV Ziekenhuis staan (mee) in voor de psychologische begeleiding van de ziekenhuispatiënt. Zij vormen geen aparte eenheid, maar werken binnen de verschillende "zorgprogramma's" (cardiologie, oncologie, palliatieve zorg, psychiatrie, fysische geneeskunde en pijnkliniek) van het ziekenhuis. Zij staan elk in voor de psychologische zorg van hun doelgroep. Zo staat de psycholoog cardiologie bv. in voor de psychologische diagnostiek en behandeling van de ziekenhuispatiënt met cardiale problemen.

Een psycholoog in een ziekenhuis werkt in een multidisciplinair team. In het kader van het gedeeld beroepsgeheim deelt de psycholoog met andere betrokken zorgverleners die informatie, waarvan hij/zij meent dat dit de patiënt in zijn behandelingsproces ten goede komt. Als de patiënt dit niet wenst, kan dit ook strikt vertrouwelijke info blijven. Dan vragen wij dit expliciet te melden aan de begeleidende psycholoog.

Palliatief Support Team

Patiënten die ongeneeslijk ziek zijn, evenals hun familieleden, kunnen een beroep doen op het Palliatief Support Team. Dit team bestaat uit een arts-specialist, een verpleegkundige en een psycholoog. Het Palliatief Support Team probeert samen met de andere zorgverleners extra aandacht te besteden aan de palliatieve patiënt en zijn naasten. Het bieden van een menswaardig en kwaliteitsvol leven staat hierbij centraal. U kan deze dienstverlening aanvragen via de hoofdverpleegkundige of arts. Het Palliatief Support Team is elke werkdag bereikbaar van 8 tot 17 uur op T. 053 72 46 65

Geriatrisch Support Team (interne liaison)

Bij alle 75-plussers die opgenomen zijn in het ziekenhuis wordt een geriatrisch risicoprofiel bepaald. Wanneer dit risicoprofiel positief is, wordt een uitgebreide geriatrische evaluatie afgenomen. Die omvat de sociale situatie van de patiënt, voedingstoestand, cognitieve toestand van de patiënt, valproblematiek, pijnpro-

blematiek, diabetes, osteoporose, ... Het Geriatrisch Support Team geeft advies aan het behandelend team. Bedoeling is de geriatrische problematiek te detecteren, advies te geven en de geriatrische zorgcultuur te verspreiden naar alle 75-plussers, opgenomen in het ziekenhuis. Het Geriatrisch Support Team is elke werkdag bereikbaar van 8.30 tot 16.30 uur op T. 053 72 46 94 of 053 72 87 49.

Oncologisch Psychosociaal Support Team (OPST)

Patiënten die geconfronteerd worden met kanker, evenals hun familieleden, kunnen een beroep doen op het Oncologisch Psychosociaal Support Team. Dit team bestaat uit verpleegkundig specialisten, sociaal verpleegkundigen en klinisch psychologen. Tijdens het diagnosegesprek en het behandelingstraject komen patiënten en hun naasten in contact met de medewerkers van het Oncologisch Psychosociaal Support Team. Samen met de andere zorgverleners zorgen zij voor de nodige informatie, opvang, begeleiding en ondersteuning tijdens de ziekte en de periode daarna. Het Oncologisch Psychosociaal Support Team is elke werkdag bereikbaar van 9 tot 16.30 uur op T. 053 72 40 33.

Patiëntenverenigingen

Het OLV Ziekenhuis hecht veel belang aan patiëntenverenigingen, zelfhulpgroepen en lotgenotencontacten, die een belangrijke rol kunnen hebben in het genezings- en verwerkingsproces.

De medische diensten van het OLV Ziekenhuis werken vaak samen met voor hun domein specifieke patiëntenverenigingen. HARVA bijvoorbeeld, de HART Vereniging Aalst, is een vereniging die specifiek voor hartpatiënten van het OLV Ziekenhuis werd opgericht. LenaBeau richt zich dan weer tot (ex-)borstkankerpatiënten.

Via Trefpunt Zelfhulp vindt u een overzicht van de erkende zelfhulpgroepen in Vlaanderen.

Aarzel niet om ook uw behandelende arts te vragen naar patiëntenvereniging die voor u relevant kunnen zijn.



Uw mening, uw ervaring?

In het OLV Ziekenhuis staat het leveren van goede en veilige zorg voorop. Tevredenheid van patiënten dragen wij hoog in het vaandel. Toch kan het gebeuren dat u over bepaalde onderdelen van uw behandeling of verblijf in ons ziekenhuis niet tevreden bent. Of dat u bezorgdheden, suggesties of aanmoedigingen wenst te delen.

Spreek erover met de betrokken medewerkers

De gouden regel is: spreek er eerst over met de betrokken medewerker van het ziekenhuis! Dat geldt altijd, wat ook de aanleiding van uw melding, bezorgdheid, suggestie, aanmoediging of klacht is. Spreek gerust uw behandelende arts, een verpleegkundige op de afdeling waar u verbleef, of een andere medewerker aan.

Wil u verder geholpen worden?

Vindt u dat de rechtstreeks betrokken medewerker u onvoldoende kon helpen? Of weet u niet tot wie u zich moet wenden? Dan kan u terecht bij een van onze collega's die als specifieke taak heeft om naar uw inbreng te luisteren en u te helpen.

Wenst u iets te melden van niet-medische en niet-verpleegkundige aard?

Een melding hoeft niet enkel over medische zaken of verpleegkundige verzorging te gaan. Ook andere aspecten (onthaal, parking, keuken, gebouwen, comfortvoorzieningen, informatieverstrekking,...) kunnen leiden tot meldingen, suggesties, aanmoedigingen of klachten. Vaak gaat het om zaken waarvoor we als ziekenhuis snel en eenvoudig een oplossing vinden. Daarom luisteren we graag naar uw inbreng.

Neem gerust contact op met Guy Van Impe, onze **verantwoordelijke voor patiëntenrelaties**:

- Telefonisch: 053 72 44 12
- Via e-mail: patiëntenrelaties@olvz-aalst.be

Heeft uw melding wel iets te maken met uw medische behandeling of uw verzorging?

Was het niet mogelijk om rechtstreeks met uw arts of verpleegkundige te spreken? Of vond u dat gesprek onvoldoende? Dan kan u zich wenden tot de **ombudspersoon**. Ook voor alles wat verband houdt met de rechten van de patiënt (zie pagina hiernaast), is de ombudspersoon de aangewezen medewerker om te contacteren. U kan uw klachten schriftelijk of telefonisch bekendmaken aan de ombudspersoon. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

- Ofwel kan u het formulier, dat achteraan in deze brochure zit, invullen en via de afdeling of receptie overmaken aan de ombudspersoon.
- Ofwel kan u een e-mail sturen naar ombudsdienst@olvz-aalst.be
- Ofwel kan u een brief richten aan OLV Ziekenhuis, t.a.v. de Ombudsdienst, Moorselbaan 164, 9300 Aalst
- Ofwel kan u telefonisch contact opnemen met de ombudspersoon op T. 053 72 41 28:
 - op maandag en donderdag, van 14 tot 16.30 uur
 - op dinsdag en vrijdag, van 9 tot 12 uur

Het OLV Ziekenhuis streeft naar accreditatie door de Joint Commission International (JCI). Om dit kwaliteitslabel te halen en te behouden,

moet het OLV Ziekenhuis beantwoorden aan de JCI-standaarden voor patiëntveiligheid en kwaliteit. Als u bezorgdheden heeft over patiëntveiligheid en kwaliteit in het OLV Ziekenhuis, dan kan u die desgewenst ook rechtstreeks aan JCI overmaken via een e-mail naar jciaccreditation@jcrinc.com.

Uw rechten als patiënt

Sinds 2002 zijn de rechten van patiënten duidelijk omschreven in de wet. Deze reglementering bevordert het vertrouwen in en de kwaliteit van de relatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar. Een overzicht van de patiëntenrechten vindt u op de pagina hiernaast.

Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten dat u zich als patiënt ook aan enkele afspraken houdt. Zo ontstaat wederzijds vertrouwen en openheid, en zijn de zorgverleners in staat u de beste zorg te verstrekken.

Daarom vragen wij u:

- Verschaf correcte informatie omtrent uw identiteit
- Verleen medewerking aan de zorgverleners en aan de behandeling
- Respecteer de zorgverleners en uw medepatiënten
- Behandel materialen met zorg
- Betaal voor de behandeling
- Respecteer de ziekenhuisregels in verband met bezoeken, rookverbod, ...
- - ...

Rechten van de patiënt

Recht op het ontvangen van een kwaliteitsvolle dienstverlening

Dit betekent dat de best mogelijke zorg wordt verstrekt in functie van de beschikbare medische kennis en technologie.

De zorgverlening wordt verstrekt met respect voor de menselijke waardigheid en voor de autonomie van de patiënt, zonder enig onderscheid van bv. sociale klasse, seksuele geaardheid, religieuze en filosofische overtuiging, ...

Recht op het vrij kiezen van een zorgverlener

Elke patiënt kan zelf een zorgverstreker kiezen en op elk moment veranderen van zorgverlener.

Elke patiënt heeft ook het recht om een tweede zorgverstreker te raadplegen voor een tweede opinie.

Het recht op vrije keuze is niet absoluut.

Recht op informatie over zijn gezondheidstoestand

De zorgverstreker moet de patiënt alle informatie verschaffen die nodig is om inzicht te krijgen in zijn gezondheidstoestand, de vermoedelijke evolutie ervan en de behandeling. De informatie wordt mondeling gegeven in duidelijke, begrijpbare bewoordingen, maar de patiënt kan vragen die schriftelijk te bevestigen.

De zorgverlener dient de wens van de patiënt te respecteren indien hij bepaalde informatie niet wenst te weten.

Uitzonderlijk kan de beroepsbeoefenaar bepaalde informatie aan de patiënt onthouden, indien hij oordeelt dat ze op dat ogenblik een ernstig nadeel voor de patiënt zou meebrengen.

Recht op vrij toestemmen in een tussenkomst of weigering

Zonder toestemming van de patiënt kan geen enkele behandeling worden gestart of verder gezet. De toestemming moet in principe mondeling worden gegeven.

Indien de patiënt weigert of zijn toestemming intrekt, dient de beroepsbeoefenaar dit te respecteren zolang de patiënt die niet herroepen heeft.

Recht op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier, met mogelijkheid tot inzage en/of afschrift

De zorgverlener heeft voor elke patiënt een zorgvuldig bijgehouden dossier, dat hij op een veilige plaats bewaart. De patiënt heeft het recht om zijn patiëntendossier in te kijken. Hij kan ook iemand aanduiden om het dossier voor hem of samen met hem in te kijken.

Beperkingen:

- geen inzage in de persoonlijke notities van de arts
- geen inzage in gegevens die betrekking hebben op een derde persoon
- de arts kan inzage weigeren in gegevens waarvan hij in het kader van therapeutische exceptie heeft geoordeeld dat ze nadelig zijn voor de gezondheid.

Tegen een kostprijs kan de patiënt een kopie van zijn dossier verkrijgen. Het afschrift is aan dezelfde beperkingen onderworpen als het inzagerecht.

Na het overlijden van de patiënt heeft een beperkt aantal familieleden onder strikte voorwaarden het recht om het dossier te laten inzien door een door hen aangeduide zorgverstreker.

Voorwaarden:

- de patiënt mag zich bij leven niet

verzet hebben

- het verzoek om inzage moet voldoende gemotiveerd en gespecificeerd zijn
- het inzagerecht is beperkt tot die gegevens die verband houden met de opgegeven reden.

Recht op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer

De privacy en intimiteit van de patiënt moet gerespecteerd worden. De informatie over de gezondheid mag niet aan derden worden meegedeeld, behalve wanneer de wet dit expliciet voorschrijft.

Recht op het neerleggen van een klacht bij de Ombudsdienst

Indien iemand oordeelt dat één van zijn patiëntenrechten niet gerespecteerd is, kan hij bij de bevoegde Ombudsdienst een klacht neerleggen.

Recht op pijnbestrijding

De zorgen met het oog op het voorkomen, behandelen en verzachten van lichamelijke en psychische pijn maken integraal deel uit van de behandeling van de patiënt.



Onthaal brochure

CAMPUS AALST

Weet wat u betaalt

In het Belgische sociale zekerheidsstelsel is de basisgezondheidszorg toegankelijk en betaalbaar voor iedereen die is aangesloten. De prijs die u als patiënt zelf moet betalen, hangt ook af van een aantal keuzes die u zelf maakt, zoals kamertype, keuze van de behandelende arts etc.

Het model van een ziekenhuisfactuur is wettelijk vastgelegd en bevat een heleboel informatie. Een aantal voorbeeldfacturen, met bij elke rubriek enige toelichting, vindt u op de website van het ziekenhuis, onder de rubriek 'Weet wat u betaalt'. Hier vindt u ook nog andere nuttige informatie, zoals kostenramingen van een aantal courante ingrepen, een lijst met de conventiestatus van de artsen, een overzicht van ereloon- en kamersupplementen, de lijst met ziekenhuistarieven, opnamedocumenten, ... De conventiestatus van onze artsen vindt u ook terug op de raadplegingen en op de naamborden in de inkomhal.

Een groot gedeelte van de ziekenhuisfactuur zal rechtstreeks met uw ziekenfonds of verzekering afgerekend worden. Voor uw persoonlijk aandeel in de kosten zal u thuis een factuur (of een uittreksel van een verpleegnota) ontvangen. Extra kosten voor kapper, pedicure, kranten, tijdschriften, ...

betaalt u aan de betrokken diensten zelf.

Voor vragen in verband met uw factuur kan u tijdens de kantooruren contact opnemen met de dienst Facturatie:

T. 053 72 41 30

e-mail: facturatie@olvz-aalst.be

Voor vragen betreffende invorderingen, afbetalingsplannen,... kan u terecht bij de dienst Debiteuren:

T. 053 72 48 10 - F. 053 72 42 03

e-mail: debiteuren@olvz-aalst.be

Makkelijk: regel uw OLV-facturen met Doccle

Het OLV Ziekenhuis biedt u de mogelijkheid om uw patiëntenfactuur elektronisch te ontvangen. Dat gebeurt via het digitale platform Doccle.

Doccle is gratis en garandeert de hoogst mogelijke veiligheidsstandaard. Doccle maakt het ook mogelijk om facturen te archiveren. De archiefdienst van Doccle is vooral handig voor patiënten die voor langdurige behandelingen meermaals in het OLV Ziekenhuis moeten zijn. Doccle brengt alle OLV-facturen netjes samen in een overzicht. Handig als u terugbetaling verwacht via een aanvullende hospitalisatieverzekering. Voor meer info over Doccle kan u terecht bij de dienst Opname-Inschrijvingen.

Uw ontslag uit het ziekenhuis

Uw behandelende arts bepaalt, na bespreking met de hoofdverpleegkundige, wanneer u het ziekenhuis mag verlaten. Zij zullen u tijdig de datum en het uur van ontslag meedelen. U heeft dan ruimschoots de tijd om alle voorbereidingen te treffen. Na sommige medische behandelingen is het moeilijk om zelf met de wagen te rijden. Bij eventuele vervoerproblemen kan u via de hoofdverpleegkundige een taxi of ziekenvervoer vragen.

Blijf ons volgen op Facebook

Wenst u op de hoogte te blijven van al onze nieuwtjes?

Op www.facebook.com/olvzaalstasseninove kan u ons blijven volgen.