



AZ Voorkempen

algemeen ziekenhuis
emmaüs



Onthaalbrochure
Daghospitaal volwassenen

Welkom in AZ Voorkempen!

Binnenkort word je opgenomen in ons ziekenhuis. Je mag erop vertrouwen dat wij alles in het werk stellen om je dagopname zo aangenaam mogelijk te maken. Met deze onthaalbrochure willen we je alvast wegwijs maken.

Heb je nog bijkomende vragen? Dan kan je terecht bij onze medewerkers. Verpleegkundigen, artsen, paramedici en ondersteunend personeel staan met een glimlach en een helpende hand voor jou klaar.

Wij wensen je een spoedig herstel.

De directie van AZ Voorkempen



Inhoud

Voor opname	4
Dag van opname	8
Comfortdiensten	11
Patiëntenbegeleiding	14
Kwaliteitsvolle en veilige zorg	17
Terug naar huis	22
De ombudsdienst	25
Patiëntenrechten	27
Bijkomende bepalingen	30
Bereikbaarheid en parkeren	33

Sinds 1949 blinkt het algemeen ziekenhuis Voorkempen uit in het combineren van topklinische multidisciplinaire zorg met een menselijke aanpak. We beschikken over 250 bedden verspreid over 11 verblijfs-afdelingen en een daghospitaal met 68 bedden, goed voor meer dan 30.000 opnames en 206.000 consultaties per jaar.

Meer dan 1.000 toegewijde medewerkers geven je elke dag met een glimlach de professionele zorg en aandacht die jij verdient.

AZ Voorkempen. Wij zorgen ervoor.

Voor opname

Om jouw opname vlot te laten verlopen, hou je best rekening met volgende aandachtspunten. Mogen wij je ook vragen alle informatie die je hebt ontvangen grondig door te nemen? Zo ben je goed voorbereid.



Soms is het nodig dat je een aantal preoperatieve onderzoeken ondergaat vóór je opname of word je verwacht op een verpleegkundig consult. Het is erg belangrijk dat je deze afspraken nakomt.

Wie verwittig je bij opname?

- Jouw werkgever
- Jouw verzekeringsmaatschappij

Met enkele hospitalisatieverzekeringen heeft het ziekenhuis een overeenkomst. Bij voorlegging van een aansluitingskaart kunnen wij de facturen rechtstreeks bij de betrokken maatschappijen innen. Breng dus je Medicaard DKV, Assurcard, verwijfsbrief van Medi-assistance, Medilink mee als je bij één van deze maatschappijen bent verzekerd.

Hoe bereid je je persoonlijk voor?

Het ziekenhuis heeft een uitgebreide website en heel wat informatiebrochures waarin onderzoeken, ingrepen en behandelingen worden toegelicht. Vraag ernaar bij de arts of verpleegkundige en lees deze op voorhand goed door. Uiteraard kan je altijd bijkomende informatie vragen.

Jouw veiligheid is onze topprioriteit. Wij doen al het nodige om je veiligheid te garanderen. Ook jij kan, als patiënt, hieraan meewerken: onder meer door het opvolgen van onze veiligheidstips en het zorgen voor een gepaste lichaamshygiëne. Je leest er meer over in het hoofdstuk 'Kwaliteitsvolle en veilige zorg' vanaf pagina 17.

Wat breng je mee?

Voor de administratie	
Jouw identiteitskaart	☐
Opnameformulier dat je kreeg bij de vooropname	☐
Naam, adres en telefoonnummer van de persoon tot wie wij ons kunnen richten tijdens je dagopname	☐
Naam van jouw huisarts	☐
Indien hospitalisatieverzekering: verzekeringskaart en/of formulier bestemd voor de verzekeringsmaatschappij	☐
Buitenlandse patiënten van de EG-landen: een garantiestelling of S2-formulier	☐

Voor de arts	
Verwijsbrief van jouw huisarts	☐
Ingevuld anamneseformulier (niet van toepassing als je dit digitaal invulde via Mynexuzhealth)	☐
Je bloedgroep- en vaccinatiekaart	☐
Medische documenten (resultaten onderzoeken ...)	☐
Medicatie • een volledige medicatielijst met de juiste dosering • alle geneesmiddelen die je neemt in de originele verpakking	☐
Eventuele attesten van goedkeuring door een adviserende arts voor terugbetaling van een bepaald geneesmiddel	☐
Eventuele dieetvoorschriften	☐

Bij een arbeidsongeval	
Naam en adres van de werkgever	☐
Naam van de verzekeringsmaatschappij van jouw werkgever	☐
Polisnummer van deze verzekering	☐
Datum van het ongeval	☐
Formulieren van de werkgever die ingevuld moeten worden door de behandelende arts	☐

Voor jou persoonlijk

Notaboekje en schrijfgierief



Wat laat je thuis?

- Grote geldsommen
- Juwelen
- Waardevolle voorwerpen

Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk voor verlies of diefstal.

Wat is het belang van een medicatieschema?

Een actueel en volledig medicatieschema kan medicatiefouten voorkomen. Zo'n overzicht is heel belangrijk bij een ziekenhuisopname. Stel daarom samen met jouw huisarts, apotheker, specialist en/of verpleegkundige een volledig medicatieschema op en breng dit mee bij opname.

Hieronder vind je enkele tips voor een veilig en correct medicatiegebruik.

- Praat openhartig met de zorgverleners over je medicatiegebruik en allergieën. Vraag hen voldoende informatie over de geneesmiddelen.
- Pas je medicatieschema aan bij wijzigingen aan je medicatie-inname.
- Neem je medicatieschema mee bij elk contact met een zorgverlener.
- Hou het medicatieschema op zak zodat je het ook kan raadplegen bij noodgevallen.

Surf voor ons invulbaar medicatieformulier en meer informatie over thuismedicatie naar www.azvoorkempen.be/thuismedicatie.

Ben je verhinderd?

Kan je opname door onvoorziene omstandigheden niet doorgaan? Contacteer dan zo snel mogelijk de opnamecoördinator.

- 03 380 20 28
- opnamecoördinatie.azvk@emmaus.be

Dag van opname

Kom op de dag van je opname op het afgesproken tijdstip naar het ziekenhuis.

Je steekt je identiteitskaart in de kiosk en krijgt een volgnummer voor de balie.

De baliemedewerker helpt je verder en overloopt samen met jou de opname en jouw gegevens.



- Je bevestigt je kamerkeuze en ontvangt een kopie van deze bevestiging.
- Je ontvangt je patiëntenklevers, die je afgeeft op de afdeling waar je wordt verwacht.
- Je krijgt een identificatiebandje rond de pols.

De baliemedewerker vertelt je waar je wordt verwacht. Op het daghospitaal zelf word je opgevangen door de secretaresse of verpleegkundige.

Zeg ons wie je bent!

Het identificatiebandje garandeert jouw veiligheid en laat medewerkers toe jou op elk moment correct te identificeren.

- Kijk na of de gegevens op je identificatiebandje correct zijn.
- Houd het identificatiebandje steeds aan tijdens het verblijf.
- Vraag een nieuw identificatiebandje wanneer de gegevens onleesbaar zijn of het bandje stuk is.

We vragen je vaak naar jouw naam, voornaam en geboortedatum bij o.a. de inschrijving, het uitvoeren van een onderzoek, prikken van bloed, toedienen van medicatie ... Ook dit is voor jouw veiligheid.

Spoedopname

Werd je met spoed opgenomen via de dienst spoedgevallen? Dan word je ingeschreven aan de onthaalbalie op de dienst zelf. Wij verwittigen steeds jouw huisarts van de opname, tenzij je daartegen formele bezwaren hebt.

Maaltijd

Er wordt niet standaard een maaltijd voorzien op het daghospitaal.

Afhankelijk van de ingreep of het onderzoek kan er wel een kleine snack aangeboden worden. Heb je een allergie of intolerantie voor bepaalde voedingsstoffen? Breng de verpleegkundige hiervan zeker op de hoogte, zodat we hiermee rekening kunnen houden.

Kamerkeuze

Bij opname in het ziekenhuis kan je kiezen voor een éénpersoonskamer of een meerpersoonskamer. Je bevestigt de kamerkeuze in de 'opnameverklaring'.

De keuze van de kamer heeft géén invloed op de kwaliteit van de behandeling en verzorging, net zoals jouw kamerkeuze geen invloed heeft op de vrije keuze van arts. De kamerkeuze is wél bepalend voor de ziekenhuisfactuur.

Kies je voor een éénpersoonskamer?

- Dan betaal je een kamersupplement, omwille van meer privacy en comfort.
- Dan mag jouw behandelende arts een ereloonsupplement vragen, bovenop zijn gewone honorarium. In ons ziekenhuis is dat een supplement van maximum 200 % op het ereloon. Dit supplement wordt niet terugbetaald door het ziekenfonds, maar eventueel wel door je hospitalisatieverzekering. Informeer je hierover op voorhand.

Het aantal éénpersoonskamers is beperkt. We kunnen dus niet steeds aan jouw vraag voldoen. Wij rekenen hiervoor op je begrip.

Vragen?

Meer informatie over de kamerkeuze en de bijhorende financiële gevolgen krijg je van onze baliemedewerkers bij inschrijving of contacteer hiervoor onze facturatedienst via 03 380 26 45.

Comfortdiensten

Tijdens je opname kan je gebruik maken van verschillende diensten. Er zijn extra faciliteiten op de kamer en in het ziekenhuis.



Comfortdiensten op de kamer

Gsm

Het gebruik van gsm is toegestaan, uitgezonderd op de afdelingen intensieve zorgen, medium care, het operatiekwartier en de afdeling neonatologie (prematuren). Wij vragen je deze beperkingen te respecteren in het belang van onze patiënten.

Wifi

Je kan gebruik maken van wifi op de kamer. Selecteer '**EmmausOpen**' bij de beschikbare netwerken. Je hoeft geen paswoord in te geven.

Kluis

Er is geen kluis op de kamer aanwezig. Je kan wel gebruik maken van een persoonlijke kast die op slot wordt gedaan wanneer je de kamer verlaat voor je onderzoek/operatie. De sleutel van deze kast wordt met jou meegegeven.

Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk voor eventueel verlies of diefstal van voorwerpen. Wij raden je aan om waardevolle voorwerpen (zoals juwelen) en grote sommen geld thuis te laten.

Comfortdiensten in het ziekenhuis

Restaurant

Je kan elke dag terecht in ons restaurant voor een warme of koude maaltijd. Dagelijks serveren we een dagmenu. Je vindt er ook een uitgebreide saladbar, broodjes, gebak en desserts. Menu en prijslijst kan je ter plaatse raadplegen.

De openingsuren vind je op www.azvoorkempen.be/bezoek/restaurant.

Rookruimte

In heel AZ Voorkempen geldt voor iedereen een absoluut rookverbod. Niet alleen omdat roken schadelijk is, maar ook omwille van de brandveiligheid. Roken is enkel toegelaten op de binnen- en buitenrookplaats vlakbij de hoofdingang (route H 001).

Hulpmiddelen

In de inkomhal zijn rolstoelen ter beschikking. Je kan krukken aankopen aan de onthaalbalie of bij de dienst spoedgevallen.

Informatiepunt voor patiënten

Onze onthaalmedewerkers staan ter beschikking voor meer informatie.

Je kan hen rechtstreeks aanspreken of telefonisch bereiken via 03 380 26 53:

- Op weekdays tussen 7 en 20 uur.
- Op zaterdagen tussen 8.15 en 20 uur.
- Op zon- en feestdagen tussen 9 en 20 uur.

Patiëntenbegeleiding

Ziek zijn kan voor heel wat overlast zorgen.

Niet alleen op lichamelijk, maar ook op
emotioneel, sociaal en praktisch vlak.

Je vragen en zorgen hier rond hoeft
je niet alleen aan te pakken.



De dienst patiëntenbegeleiding bestaat uit verschillende disciplines die nauw met elkaar en met zorgverleners in én buiten het ziekenhuis samenwerken. Contacteer de dienst patiëntenbegeleiding via het algemeen nummer van het ziekenhuis 03 380 20 11.

Sociale dienst

Als jij of je omgeving zich vragen stelt over hoe het nu verder moet, aarzel dan niet om aan te kloppen bij de sociale dienst. De maatschappelijk werkers gaan met jou op zoek naar mogelijke ondersteuning bij sociale, familiale, financiële of administratieve problemen.

Dienst pastoraal en zingeving

AZ Voorkempen staat open voor alle levensbeschouwingen. Je kan het bezoek vragen van een ziekenhuispastor voor bv. een gesprek, ritueel of gebed. Hij kan je ook in contact brengen met een vertegenwoordiger van een andere godsdienstige overtuiging of een lekenraadgever.

Psychologische dienst

Ziek zijn of een opname in het ziekenhuis kan ieder van ons uit evenwicht brengen. Mogelijk heb jij of heeft je omgeving hierdoor nood aan ondersteuning en begeleiding. Wanneer je dit wenst, kan een psycholoog jou bijstaan in het omgaan met intense emoties, pijnlijke gedachten, slecht nieuws, verlies, crisissituaties ...

Palliatief verpleegkundige/coördinator

Palliatieve zorg is de totaalzorg van patiënten en hun naasten die te maken krijgen met een ongeneeslijke aandoening. De palliatief coördinator is de contactpersoon bij vragen omtrent mogelijkheden van palliatieve zorg, kwaliteit van leven, levenseindevragen ...

Borstverpleegkundige

Voor personen met (een vermoeden van) borstkanker is de borstverpleegkundige het vertrouwde steun- en aanspreekpunt. Bij haar kan je terecht voor informatie over borstkanker en de Borstkliniek Voorkempen. Daarnaast biedt zij opvang en begeleiding gedurende het ganse zorgtraject.

Seksuologe

De seksuologe is werkzaam binnen het zorgprogramma oncologie. Zij informeert en begeleidt patiënten en hun (eventuele) partners met vragen, bezorgdheden en moeilijkheden die voorkomen op seksueel en intiem gebied, tijdens en na de behandeling van kanker.

Zorgproject dementie

Dementie is meer dan (ouderdoms)vergeetachtigheid. Daarom is het belangrijk om bij geheugenproblemen tot een tijdige en juiste diagnose te komen. Na contact met onze verantwoordelijke kan er een aangepast behandelings- en begeleidingsaanbod starten.

Meer weten?

In de folder '**Patiëntenbegeleiding**' vind je een overzicht en de contactgegevens van alle medewerkers. Vraag ernaar bij het onthaal of surf voor meer informatie naar **www.azvoorkempen.be**.

Kwaliteitsvolle en veilige zorg

Kwalitatieve zorg in een veilige omgeving: dat is wat wij jou als patiënt willen bieden. Patiëntveiligheid is dan ook onze absolute topprioriteit. Om dat te realiseren, werken we hard aan diverse interne en externe kwaliteitsinitiatieven.



Ons doel: onze zorg voor jou voortdurend verbeteren. Meer weten over onze kwaliteitsinitiatieven? Surf naar www.azvoorkempen.be.

Help ons jouw zorg nog veiliger te maken

Ook jij kan ons helpen om jouw verblijf zo veilig mogelijk te maken, o.a. door volgende veiligheidstips in acht te nemen:

- Geef ons alle informatie over je gezondheidstoestand.
- Bespreek vooraf met de zorgverlener het verloop van de ingreep of het onderzoek en stel vragen.
- Bezorg jouw zorgverlener een lijst van de medicatie die je gebruikt en voor welke medicatie je allergisch bent.
- Draag steeds het identificatiebandje en kijk na of de gegevens op het bandje correct zijn.
- Zorg voor een goede persoonlijke hygiëne.
- Voorkom vallen, onder meer door het juiste schoeisel te dragen of loophulpmiddelen te gebruiken.

Help mee infecties voorkomen

Wie in het ziekenhuis verblijft of een behandeling ondergaat, heeft kans op een zorggerelateerde infectie. Deze infecties zijn helaas niet te voorkomen, maar door de juiste preventieve maatregelen bij zowel medewerkers van het ziekenhuis, patiënten als bezoekers kunnen we het aantal zorginfecties wel tot een minimum beperken. Zo willen we samen met jou de verspreiding van allerlei micro-organismen tegengaan.

Zorg voor een goede lichaamshygiëne

Was je lichaam grondig met gewone zeep en je haar met gewone shampoo, tenzij de arts andere instructies geeft. Spoel goed af zodat er geen zeepresten achterblijven. Droog af met een zuivere handdoek. Poets je tanden grondig.

Draag dagelijks propere kledij en was op hoge temperatuur

Heb je een wonde? Was je spullen (handdoeken, badjassen ...) dan op 60°C of meer en voeg extra bleekmiddel toe. Was je kledij na elke sportbeurt op kiné.

Hou je handen zuiver

Handen wassen of ontsmetten is misschien wel de belangrijkste handeling binnen een ziekenhuis. Ook voor patiënten en bezoekers, maar in eerste plaats voor onze zorgverleners. Zij voeren handhygiëne uit om te voorkomen dat ze bacteriën van de ene naar de andere patiënt of van het ene naar het andere voorwerp overbrengen. Heb je hierover vragen? Stel ze dan gerust aan je zorgverlener.

Ook jij kan meewerken aan een goede handhygiëne. Hou rekening met volgende tips.

- Hou je nagels kort en zuiver.
- Was je handen grondig met water en zeep telkens ze zichtbaar vuil zijn, na contact met lichaamsvochten, voor de maaltijd, na elk toiletbezoek en na hoesten, niezen of snuiten.
- Gebruik de zeep- en handalcoholdispensers die in het ganse ziekenhuis ter beschikking zijn.
- Wrijf bij gebruik van handalcohol tot je handen helemaal droog zijn.

Wees alert bij hoesten en niezen

- Hoest, snuit of nies met afgewend gezicht.
- Dek je mond en neus af met een papieren zakdoekje en gooi dit na gebruik weg.
- Ontsmet je handen met handalcohol na hoesten, snuiten of niezen.

Ga spaarzaam om met antibiotica

Teveel antibiotica verhoogt het aantal resistente microben. Antibiotica werkt ook enkel tegen bacteriën, niet tegen virussen. Bewaar geen restjes antibiotica in je huisapothek en start dus zeker geen behandeling op eigen houtje.

Hou wonden droog en proper

- Reinig wonden, sneden of schrammen met water en zeep.
- Dek ze af met een plakker of verband tot ze genezen zijn.
- Raak geen wonden of verbanden van andere personen aan.

Herken de tekenen en symptomen van een infectie

Wordt de wonde rood, warm of dik, dan kan dit wijzen op een infectie.

Dit kan ook gepaard gaan met koorts en pijn. Meld dit aan je arts.

Wees voorzichtig bij diarree

Heb je drie of meer episodes van diarree in 24 uur? Meld dit dan aan je arts, zeker als je antibiotica neemt.

Bescherm jezelf

Laat je vaccineren als je tot een risicogroep voor griep (65-plussers, chronisch zieken of zwangeren) behoort. Zo voorkom je complicaties, zoals een longontsteking.

Bijkomende voorzorgsmaatregelen bij isolatie

De arts of verpleegkundige bespreekt met jou de extra maatregelen bij isolatie, als die nodig zijn. Een aangepaste hygiënekaart op je kamerdeur geeft de nodige instructies. Als jij de kamer verlaat, volg je de richtlijnen in de blauwe kolom. Bezoekers volgen de instructies in de groene kolom. De gele en rode kolom zijn van toepassing voor zorgverleners.

Extra aandachtspunten bij een ingreep

- Was jezelf grondig de dag voor de ingreep en ook 's morgens op de dag van de ingreep. We raden je aan om te **douchen met gewone zeep**, tenzij de arts andere instructies geeft. Geef bijzondere aandacht aan oksels, borstplooien, liezen, navel en bilnaad en vergeet de ruimte tussen de tenen niet. Was ook je haren met een gewone shampoo. Spoel je lichaam goed af zodat er geen zeepresten achterblijven en droog jezelf af met een zuivere handdoek.
- Breng de ochtend van de ingreep **geen** make-up, deodorant of bodylotion aan.

- Let erop dat **één vinger vrij** is van nagellak of andere vormen van nagelversiering. Via de vingertop meten we tijdens de operatie immers het zuurstofgehalte in het bloed. Nagellak of kunstnagels belemmert de meting. Ook bij ingrepen van de ledematen verhoogt dit het infectierisico.
- Draag geen juwelen, uurwerk, piercings ... Ze kunnen brandwonden veroorzaken bij gebruik van elektrocoagulatie, een elektrisch instrument dat soms bij operaties gebruikt wordt.
- Laat ontharing in het ziekenhuis gebeuren. De medische tondeuse vermindert de kans op huidirritaties, terwijl scheermesjes thuis vaak kleine letsels veroorzaken die op hun beurt het risico op een postoperatieve wondinfectie vergroten.

Terug naar huis

Jouw behandelende arts bepaalt samen met jou het moment van ontslag. Indien om medische redenen een ontslag dezelfde dag niet kan gebeuren, blijft een overnachting op een verpleegafdeling mogelijk.



Tijdens het ontslaggesprek wordt het verdere verloop van de behandeling en verzorging met jou besproken. De arts maakt ook een ontslagbrief voor jouw huisarts. Aarzel niet om vragen te stellen als iets niet duidelijk is.

Opgelet

Na een ingreep of onderzoek onder algemene, epidurale, plexus- of rachiverdoving mag je geen wagen besturen. Het vervoer naar huis kan je daarom beter vooraf regelen. Je kan eventueel tot 17 uur beroep doen op onze vervoersdienst mits voorafgaande afspraak.

Wij raden je aan de eerste 24 uur na een algemene verdoving niet alleen door te brengen. Gelieve hiervoor de nodige schikkingen te treffen. Je begeleider kan tijdens de duur van jouw verblijf wachten in de cafetaria of in de wachtzaal van het daghospitaal.

Niets vergeten?

Werden de nodige diensten voor thuishulp gecontacteerd? Met eventuele vragen kan je terecht bij de sociale dienst.	☐
Moet je met ziekenvervoer naar huis worden gebracht? Regel dit dan tijdig via je mutualiteit.	☐
Heb je alle voorschriften gekregen (medicatie, thuisverzorging ...)?	☐

Factuur

Het ziekenhuis factureert alle kosten en honoraria van jouw ziekenhuisopname. De definitieve ziekenhuisfactuur mag je ongeveer zes weken na ontslag verwachten.

De kostprijs van de ziekenhuisopname wordt bepaald door:

- de manier waarop je bent verzekerd;
- het type kamer waarvoor je kiest;
- de kosten voor apotheek;
- de honoraria (= erelonen) die de artsen en paramedici aanrekenen;
- de kosten van eventuele bijkomende producten of diensten.

Je kan als patiënt een aantal keuzes maken die een belangrijke invloed hebben op het uiteindelijke kostenplaatje. Deze keuzes maak je aan de hand van een '**opnameverklaring**', die je ontvangt bij inschrijving. In de bundel vind je een overzicht van de tarieven.

Vragen?

Contacteer onze facturatedienst via facturatie.azvk@emmaus.be of 03 380 26 45.

De ombudsdienst

Zit je met vragen, wil je een incident melden of heb je een klacht naar aanleiding van jouw ervaringen met het ziekenhuis? Dan raden we je aan om dit te bespreken met degene die rechtstreeks betrokken is. Dit kan de zorgverlener zelf zijn, de verantwoordelijke van de afdeling of jouw behandelende arts.



Door hen aan te spreken, kunnen jullie samen bekijken hoe een probleem of klacht kan worden opgelost. Als dat niet lukt of niet tot een oplossing leidt, kan je je richten tot de ombudsdienst van het ziekenhuis. Deze dienst is gratis en iedereen mag hiervan gebruik maken. Je kan je laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Ook je familie kan met jouw toestemming de ombudsdienst aanspreken.

Wat doet de ombudsdienst?

Bij de ombudsdienst kan je terecht met klachten, incidenten, suggesties of vragen. De ombudspersoon luistert eerst naar het verhaal en stelt eventueel bijkomende vragen om de situatie zo goed mogelijk te kunnen begrijpen. Zij kiest geen partij en geeft geen oplossing, maar probeert eerst om je te helpen om zelf de stap te zetten naar de betrokken zorgverlener. Als dat niet lukt, helpt de ombudspersoon actief om de dialoog tussen jou en de betrokken zorgverlener weer op gang te brengen of zal ze als tussenpersoon optreden. Incidenten geeft de ombudsdienst door aan de betrokken afdeling, die de opvolging hiervan verder verzekert.

De bedoeling is steeds om tot een oplossing te komen waar beide partijen zich in kunnen vinden. De ombudsdienst, of de afdeling bij een incident, houdt jou op de hoogte van het verloop en resultaat van het dossier. Dit dossier wordt in alle vertrouwen en met de nodige discretie behandeld.

Hoe bereik je onze ombudsdienst?

- Via ombudsdienst.azvk@emmaus.be of het contactformulier op de website van het ziekenhuis.
- Via 03 380 20 12. Bij afwezigheid kan je een boodschap inspreken. De ombudsdienst contacteert je dan zo snel mogelijk terug.
- Je kan ook via het onthaal vragen of je meteen terecht kan bij de ombudsdienst. De ombudspersoon kan indien gewenst en indien mogelijk op gesprek komen op jouw kamer.

Patiëntenrechten

AZ Voorkempen engageert zich voor een patiëntvriendelijke verzorging en begeleiding. Hiervoor respecteren we verschillende rechten, waaronder de patiëntenrechten en de bescherming van privacy.



Patiëntenrechten

De wet op de patiëntenrechten regelt de rechtsbescherming van de patiënt. Met deze wet creëert de overheid een globaal kader waarbinnen een evenwichtige verhouding tussen zorgverstrekkers, instellingen en patiënten mogelijk is. De wet handelt over de volgende rechten:

- recht op kwaliteitsvolle dienstverlening;
- recht op vrije keuze van zorgverlener;
- recht op informatie over de gezondheidstoestand;
- recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in elke tussenkomst van de beroepsbeoefenaar;
- recht op toestemming na informatie;
- recht op pijnbestrijding;
- recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer;
- recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier;
- recht op het neerleggen van een klacht bij de bevoegde ombudsfunctie.

AZ Voorkempen wil uitdrukkelijk deze rechten onderschrijven en engageert zich voor een patiëntvriendelijke verzorging en begeleiding.

Meer weten?

Surf naar www.patientrights.be of vraag de gratis brochure over patiëntenrechten aan het onthaal of de ombudsdienst.

Bescherming van de privacy

De privacywet van 8 december 1992 voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, is ook van toepassing in ons ziekenhuis.

Persoonsgegevens van patiënten worden in het ziekenhuis verzameld en verwerkt op grond van wettelijke en reglementaire verplichtingen. De verwerking van persoonsgegevens van patiënten gebeurt in functie van:

- diagnose en behandeling;
- opvolging van verblijf en behandeling met het oog op facturatie;
- registratie van medische gegevens en verblijfsgegevens voor beheersdoeleinden.

De verantwoordelijke voor de verwerking van deze gegevens is vzw Emmaüs, uitbaterszettel AZ Voorkempen, Oude Liersebaan 4, 2390 Malle. De medische gegevens worden beheerd door de behandelende artsen.

De verwerking van persoonsgegevens werd ingeschreven in het openbaar register. Als je hierover nadere inlichtingen wenst, kan je je richten tot de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer, via www.privacycommission.be/nl.

Als je toegang wenst tot de gegevens die het ziekenhuis over jou bezit of als je gegevens wenst te laten aanpassen, dan kan je je wenden tot de directie van het ziekenhuis. Je hebt, volgens de bepalingen in verband met de rechten van de patiënt, recht op inzage of een afschrift van jouw patiëntendossier. Je kan het dossier opvragen door contact op te nemen met het medisch secretariaat via medisch.secretariaat.azvk@emmaus.be.

Meer weten?

Surf naar www.azvoorkempen.be.

Beroepsgeheim

Jouw behandelende arts en alle ziekenhuismedewerkers zijn gebonden aan het beroepsgeheim. Zij behandelen de informatie die je geeft strikt vertrouwelijk.

Meer weten?

Contacteer de ombudsdienst.



Bijkomende bepalingen

Als ziekenhuis proberen we jou zo goed mogelijk te informeren over zaken zoals orgaandonatie, autopsie of het afstaan van lichaamsmateriaal voor wetenschappelijk onderzoek. Vraag gerust meer info aan je zorgverlener.

Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid voor tekortkomingen van werknemers van het ziekenhuis (verpleegkundigen, vroedvrouwen, zorgkundigen, apothekers, paramedici) wordt gedekt door de verzekering die het ziekenhuis heeft afgesloten.

Omdat artsen op zelfstandige basis in het ziekenhuis werken, sluit het ziekenhuis elke aansprakelijkheid uit voor tekortkomingen begaan door deze beroepsbeoefenaars. De zelfstandige beroepsbeoefenaars beschikken zelf over een verzekering die hun beroepsaansprakelijkheid dekt.

Meer weten over aansprakelijkheid?

Neem contact op met de ombudsdienst.

Orgaandonatie

Het wegnemen van organen of weefsels met het oog op een orgaandonatie kan gebeuren volgens de bepalingen in de wet betreffende het wegnemen en transplanteren van organen. De patiënt heeft het recht om zich tijdens zijn leven uitdrukkelijk uit te spreken voor of tegen orgaanschenking na overlijden. Dit kan je laten registreren op het gemeentehuis.

Volgens de wet mogen artsen organen of weefsels bij een overledene wegnemen, tenzij deze persoon zich hiertegen tijdens zijn leven heeft verzet. Bij intentie tot orgaanwegneming na overlijden wordt de familie geraadpleegd. De wil van de familie mag niet ingaan tegen de wil van de overledene. In de praktijk wordt in ons ziekenhuis de mogelijkheid van orgaanschenking zoveel mogelijk met de familie van de mogelijke donor besproken.

Autopsie

Een autopsie of lijkschouwing heeft tot doel nuttige informatie te leveren over de precieze doodsoorzaak. Dergelijke gegevens kunnen een belangrijke bijdrage leveren in de ontwikkeling van meer doeltreffende en efficiënte behandelingsmethoden.

Een autopsie kan worden uitgevoerd wanneer ze noodzakelijk wordt geacht om diagnostische of wetenschappelijke redenen. Wij proberen dit steeds te doen na overleg met de nabestaanden.

Indien je je expliciet wenst te verzetten tegen dergelijke autopsie, meld je dit aan jouw behandelende arts, zodat dit kan worden opgenomen in het medisch dossier.

Lichaamsmateriaal

Het lichaamsmateriaal dat overblijft na de uitvoering van een diagnostisch onderzoek of na een ingreep kan voor wetenschappelijk onderzoek worden gebruikt. Dit restweefsel en de bijhorende verzamelde gegevens worden gecodeerd en enkel voor wetenschappelijke onderzoeksdoeleinden bewaard.

Als je dit niet wenst, kan jij of jouw vertegenwoordiger dit gebruik altijd weigeren. Deze weigering kan je meedelen aan de behandelende arts die verantwoordelijk is voor het wegnemen van het lichaamsmateriaal of aan de hoofddarts.

Deze info vind je ook op onze website www.azvoorkempen.be.

Bereikbaarheid en parkeren

AZ Voorkempen is makkelijk bereikbaar, zowel met de fiets, het openbaar vervoer als met de eigen wagen. Minder mobiele patiënten of bezoekers kunnen gebruik maken van de kiss & ride-zone vlakbij de hoofdingang.



Met het openbaar vervoer

Bushaltes 'Westmalle AZ Voorkempen' en 'Sint-Antonius A. Vesaliuslaan' bevinden zich op wandelafstand van ons ziekenhuis. Plan je route via www.delijn.be/nl/routeplanner.

Met de fiets

Er is een fietsenstalling vlakbij de hoofdingang.

Met de auto

AZ Voorkempen heeft een ruime bezoekersparking. Je bereikt deze via de Oude Liersebaan 4, Malle.

- Neem een parkingticket aan de slagboom en neem het mee naar binnen.
- Voor je het ziekenhuis verlaat, betaal je dit ticket aan één van de betaalautomaten.
- Met het gevalideerde ticket heb je 20 minuten tijd om buiten te rijden.

Meer info vind je in de folder '**Parkeren in AZ Voorkempen**'. Deze folder is verkrijgbaar bij het onthaal of surf voor meer informatie naar www.azvoorkempen.be.

Kiss & Ride-zone

Minder mobiele patiënten of bezoekers kunnen gebruik maken van de in- en uitstapzone vlakbij de hoofdingang. Je bereikt deze zone via de oprit aan de hoofdingang. De gratis parkeertijd is dan maximum 15 minuten. Je rijdt weer buiten langs de bezoekersparking.

Toegang tot het ziekenhuis

Je hebt toegang tot het ziekenhuis en kan het ziekenhuis verlaten langs de hoofdingang op weekdagen tussen 7 en 20 uur, op zaterdagen tussen 8.15 en 20 uur en op zon- en feestdagen van 9 tot 20 uur. Buiten deze uren kan je het ziekenhuis betreden of verlaten via de dienst spoedgevallen.

AZ Voorkempen is Qualicor Europe geaccrediteerd

In december 2016 behaalde AZ Voorkempen het Qualicor Europe-kwaliteitslabel nadat een internationaal team van vijf auditoren onze kwaliteitsnormen toetsten aan de praktijk. Medewerkers uit alle onderdelen van de organisatie kregen vragen over hoe ze te werk gaan. De auditoren onderzochten of er op de werkvloer ook een cultuur van continue kwaliteitsverbetering bij de medewerkers heerst.

Midden 2022 werd dit label na een veiligheidsaudit verlengd tot 2027. Voor onze patiënten biedt dit kwaliteitslabel een objectieve externe garantie dat AZ Voorkempen veilige zorg biedt van hoge kwaliteit en op een effectieve manier wordt bestuurd. Voor onze medewerkers is het een bevestiging en beloning van hun dagelijks inzet en voortdurend streven naar kwaliteitsverbetering.

We blijven tussentijds werken aan onze kwaliteit om jou veilige en professionele, maar zeker ook warme zorg te bieden. Surf voor meer informatie over ons kwaliteitsbeleid naar www.azvoorkempen.be.



Raadpleeg je patiëntendossier online via mynexuzhealth

Mynexuzhealth is een beveiligde website en app voor patiënten waarmee je toegang krijgt tot jouw medisch dossier. Je vindt er o.a. jouw medische verslagen, afspraken, facturen ... Registreer via www.mynexuzhealth.be of download de app via onderstaande QR-code.

Surf voor meer informatie over hoe AZ Voorkempen mynexuzhealth gebruikt naar www.azvoorkempen.be/mynexuzhealth.



nexuzhealth

Volg ons via
@AZ Voorkempen

