



O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem

# Onthaalbrochure

# Welkom

---



Ziek zijn is voor iedereen een ongewone en onaangename ervaring. Het brengt u tevens in een andere omgeving: het ziekenhuis.

Om u hiermee vertrouwd te maken, hebben wij deze onthaalbrochure speciaal voor u opgesteld.

Lees ze rustig door;

zij geeft antwoord op heel wat vragen.

Stel uw bijkomende vragen gerust aan onze medewerkers. Zij zullen u graag helpen.

Zij zijn, samen met u, bekommerd om uw verblijf, uw verzorging en uw herstel.

Wij doen graag alle moeite om uw verblijf kwaliteitsvol te laten verlopen en zo aangenaam als mogelijk te maken.

Alle ziekenhuismedewerkers

# Inhoud

---



p3

Welkom



p7

Algemeen



p39

Bezoek



p45

Ontslag &  
facturatie



p51

Ombudsdienst



p17

Inschrijvingen



p23

Verblijf



p31

Nuttige wenken



p55

Plan



p57

Bijlagen

# Onthaalbrochure

---



# Algemeen

ONTHAALBROCHURE  
O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem

---

# Het O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem behaalt het NIAZ-kwaliteitslabel in 2017

---

Het Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg (NIAZ) verklaart hierbij dat het O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem naar genoegen van het NIAZ heeft aangetoond te voldoen aan het internationale accreditatieprogramma NIAZ-Qmentum en er daarmee blij van heeft gegeven de organisatie zo te hebben ingericht dat derden, zoals patiënten, samenwerkingspartners en verzekeraars, erop kunnen vertrouwen dat:

- de zorg op een reproduceerbare wijze en op een adequaat niveau van kwaliteit wordt voortgebracht;
- de veiligheid van patiënten en medewerkers deugdelijk is geborgd;
- de instelling genoegzaam een op verbetering gerichte bedrijfscultuur heeft.

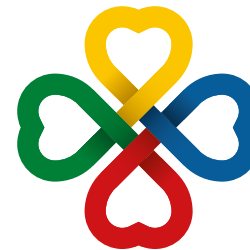


## Onze kernwaarden

---

Het O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem gaf in 2015 verder vorm aan haar missie en visie door de bepaling van 4 kernwaarden. Deze kernwaarden drukken expliciet uit wat in de dagelijkse praktijk aanwezig is en weerspiegelen zo de wijze waarop we onze opdrachtsverklaring willen waarmaken. Het klavertje 4 symboliseert de verbondenheid van de 4 kernwaarden.

U kan erop vertrouwen dat elke ziekenhuismedewerker deze kernwaarden respecteert en ernaar handelt, in gedrag en omgang met elkaar en met anderen.



Samen borg voor goede zorg

Persoonlijk

Deskundig

Verantwoordelijk

Samen

# Opdrachtsverklaring



Het O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem is een toonaangevend acut regionaal ziekenhuis waar vanuit een **christelijke dimensie (1)** aan patiënten, ongeacht en met eerbied voor hun levensovertuiging of sociale afkomst, een kwalitatief **hoogstaand zorgaanbod (2)** met aandacht voor **patiëntveiligheid (3)** verstrekt wordt op een sociaal verantwoorde en financieel draagbare wijze door **een gemotiveerde groep van medewerkers (4)** en **in samenwerking met andere gezondheidszorgverleners uit de regio (5)**.



## TOELICHTING:

### 1. Vanuit een christelijke dimensie:

We streven ernaar de evangelische waarden in het algemeen en deze die specifiek zijn voor de stichtende congregatie te verweven in ons werk en in de dagelijkse contacten met de patiënten.

### 2. Kwalitatief hoogstaand zorgaanbod:

We kunnen niet alles doen maar wat we doen willen we kwalitatief goed doen. Dit komt o.m. tot uiting in ons investeringsbeleid, in de uitbouw van een hoogstaand bijscholingsbeleid voor onze medewerkers en in bijzondere aandacht voor een volledige voorbereiding bij opname, een aangepaste ontslagregeling en nazorg.

### 3. Patiëntveiligheid:

We realiseren ons dat de patiënt centraal staat en recht heeft op veiligheid. Om het verblijf in het ziekenhuis zo veilig mogelijk te maken, werken we voortdurend aan preventie en streven we er constant naar om nieuwe verbeterprojecten te realiseren. We werken ook actief mee aan het overheidscontract Coördinatie van Kwaliteit en Patiëntveiligheid van de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid.

### 4. Een gemotiveerde groep van medewerkers:

Er is permanente zorg voor een blijvende motivatie bij de groep van medewerkers, die bestaat uit bestuurders, directie,





artsen, verpleegkundigen, verzorgenden, paramedici, administratie, onderhoud, keuken, technische dienst, pastorale medewerkers, vrijwilligers en anderen. Juiste informatie, het geven van kansen tot bijscholing en wederzijdse waardering dragen bij tot een aangenaam werkklimaat.

### 5. In samenwerking met andere gezondheidszorgverleners uit de regio:

Naast het bestendigen van het huidig therapeutisch en diagnostisch aanbod, dat voorziet in de basisbehoeften aan intramurale zorg (zie onze huidige structuur: hospitalisatie C, D, E, M, G, A, Sp-locomotorisch, chirurgisch, niet-chirurgisch en geriatrisch dagziekenhuis, functie “gespecialiseerde spoedgevallenzorg”, functie voor intensieve zorg, functie palliatieve zorg, medisch-technische diensten, polikliniek), bieden wij in samenwerking met andere ziekenhuizen uit de regio gespecialiseerde diagnostische onderzoeken en/of behandelingsmethoden aan. Hiervoor doen wij beroep op preferentiële partners. Met de eerste lijn wensen we samenwerkingsverbanden uit te bouwen.

## Algemene informatie over de rechtsverhoudingen tussen het ziekenhuis en de beroepsbeoefenaars

---

Overeenkomstig artikel 30 van de wet op de ziekenhuizen en andere verzorgingsinstellingen gecoördineerd op 10 juli 2008 heeft elke patiënt het recht om van het ziekenhuis informatie te ontvangen over de aard van de rechtsverhoudingen tussen het ziekenhuis en de beroepsbeoefenaars die er werkzaam zijn.

Binnen het O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem vzw geldt volgende regeling: alle beroepsbeoefenaars (verpleegkundigen, vroedkundigen, zorgkundigen, kinesitherapeuten, apothekers, ...) worden als werknemer in het ziekenhuis tewerkgesteld en hun aansprakelijkheid wordt via het ziekenhuis gedekt. Dit geldt niet voor de artsen. Deze beroepsbeoefenaars werken als zelfstandigen en vallen niet onder de aansprakelijkheid van het ziekenhuis. De artsen staan integraal in voor hun beroepsaansprakelijkheid.

U hebt als patiënt of diens vertegenwoordiger de mogelijkheid om informatie over een individuele beroepsbeoefenaar op te vragen omtrent diens juridisch statuut en of het ziekenhuis de aansprakelijkheid draagt ten opzichte van betreffende beroepsbeoefenaar.

U kunt hiertoe een aanvraag richten tot **Marleen De Mazière**, juridisch stafmedewerker, O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem, Vijfseweg 150, 8790 Waregem, [marleen.demaziere@ziekenhuiswaregem.be](mailto:marleen.demaziere@ziekenhuiswaregem.be), tel. 056/62 31 11. Binnen de vijf werkdagen ontvangt u een antwoord.

# Medisch aanbod



## CHIRURGIE

- abdominale, laparoscopische, vasculaire, flebologie, colectorale, proctologie en oncologie
- bariatrische chirurgie
- gynaecologie/verloskunde
- handchirurgie
- neus-, keel- en oorziekten
- oogziekten
- orthopedie/traumatologie
- plastische, reconstructieve & esthetische heelkunde
- stomatologie, maxillofaciale heelkunde, tandimplantologie
- urologie (kinderurologie)

## AFDELINGEN EN DIENSTEN

- Geriatrie/Geriatisch dagziekenhuis/Interne liaison
- Heelkunde
- Interne geneeskunde
- Materniteit/Verloskunde/niet-intensieve neonatologie
- Pediatrie
- Psychiatrie
- Sp-dienst (locomotorische revalidatie)
- Eenheid voor beroertezorg (stroke-unit)

## INWENDIGE GENEESKUNDE

- dermatologie
- endocrinologie/diabetologie
- fysische geneeskunde/revalidatie
- geriatrie
- hart- en vaatziekten
- longziekten/allergie
- maag-, darm- en leverziekten
- neurologie
- nierziekten
- oncologie
- psychiatrie
- reumatologie

Verder zijn de volgende functies in het ziekenhuis aanwezig:

- dagziekenhuis:
  - chirurgisch
  - niet-chirurgisch
  - geriatrisch
- functie "gespecialiseerde spoedgevallenzorg"
- functie voor intensieve zorg
- palliatief support team

Als medisch-technische diensten zijn er:

- anesthesie/reanimatie/pijnkliniek
- apotheek
- labo/klinische biologie
- medische beeldvorming
- nucleaire geneeskunde/isotopen
- operatiekwartier
- pathologische anatomie
- nierdialyse: collectieve autodialyse



**Patiënten kunnen ook ambulantly op raadpleging komen in de polikliniek van het ziekenhuis.**

U vindt het overzicht van de consultatieuren in bijlage.

U kan eveneens beroep doen op:

- **de borstkliniek:** contacteer de psycholoog
- **het borstvoedingsteam:** contacteer de materniteit
- **de prenatale consultaties bij de vroedvrouw:** contacteer de materniteit
- **de rugschool:** contacteer de dienst fysiotherapie
- **het diabetesteam:** contacteer de diabetesconsulente
- **de pijn- en symptoomcontrole:** contacteer de verpleegkundige
- **de stoma- en wondzorgconsulente:** contacteer de verpleegkundige
- **de psychiatrische thuiszorg:** contacteer de PAAZ



## Onthaalbrochure

---



# Inschrijvingen

ONTHAALBROCHURE  
O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem

---

# Plaatsbespreking en inschrijving

---

Nadat u met uw arts uw opname heeft besproken, gaat u met het opnamevoorstel naar de dienst **Inschrijvingen**.

U kan hier terecht van **07.00u** tot **21.00u**.

Hier spreekt u de juiste datum en het uur van opname af. U bespreekt eveneens welke kamer u wenst.

## U heeft de keuze uit:

- een éénpersoonskamer
- een tweepersoonskamer
- een gemeenschappelijke kamer

We proberen maximaal uw kamerkeuze te respecteren.

De verschillende kamertypes duiden enkel op het verschil in comfort en niet op enig verschil in verzorging.

Voor een tweepersoonskamer of gemeenschappelijke kamer betaalt u geen kamersupplement.

U vindt de juiste bedragen van het kamersupplement onder de rubriek **Ontslag en Facturatie**.

# Wat brengt u mee?

---



## Voor de administratie:

1. Uw identiteitskaart of internationaal paspoort (vreemde nationaliteit)
2. De isi+-kaart voor kinderen die geen eID-kaart hebben
3. Uw Europese verzekeringskaart (vreemde nationaliteit)
4. Uw telefoonnummer en telefoonnummer van contactpersoon
5. Eventueel uw betalingsverbintenis van het O.C.M.W.
6. Ingeval een arbeidsongeval:
  - a. Naam en adres van de werkgever
  - b. Naam en adres van de verzekeringsmaatschappij + polisnummer
  - c. Datum van het arbeidsongeval

## Bij opname via de dienst spoedgevallen:

Vraag aan een familielid of een vertrouwenspersoon zich te melden aan de dienst **Inschrijvingen** teneinde uw administratieve gegevens te vervolledigen.

# Patiëntveiligheid

---

## Ziekenhuiscriminaliteit

Op 06.09.2012 werd er een samenwerkingsprotocol m.b.t. ziekenhuiscriminaliteit afgesloten tussen het Parket van Kortrijk, de politie en alle ziekenhuizen van het arrondissement van Kortrijk, waaronder ook ons ziekenhuis. Op deze manier wordt de samenwerking tussen de diverse partners binnen het arrondissement geoptimaliseerd.

Indien u het slachtoffer bent van ziekenhuiscriminaliteit (verlies, diefstal, vandalisme, agressie, ...) kunt u zich wenden tot onze coördinator beveiliging en bewaking, mevrouw K. Boussemaere. Zij zorgt dan, samen met u, voor het opmaken van de aangifte en het overmaken ervan aan de lokale politie.

In ons ziekenhuis is er op verschillende plaatsen camerabewaking voorzien, waarvoor aangifte werd gedaan bij de gegevensbeschermingsautoriteit. Hiermee willen we de veiligheid van iedereen verhogen.

## Drugs en wapens

Drugs- en wapenbezit zijn ten strengste verboden in het ziekenhuis. Indien er drugs of wapens worden aangetroffen, worden deze in beslag genomen en wordt er hiervan - ingevolge voornoemd samenwerkingsprotocol m.b.t. ziekenhuiscriminaliteit - onmiddellijk aangifte gedaan bij de lokale politie.

# Privacy

---



- Het ziekenhuis is bij wet verplicht om voor iedere patiënt een dossier aan te leggen dat zorgvuldig wordt bijgehouden en bewaard. Hierin worden de nodige verpleegkundige en medische gegevens opgenomen teneinde een optimale verzorging en behandeling te kunnen waarborgen.
- Dit patiëntendossier is strikt vertrouwelijk: derden hebben hierin geen inzage, enkel behandelende artsen en verpleegkundigen hebben toegang tot het dossier. Al deze personen zijn door het beroepsgeheim gebonden.
- U kan steeds uw behandelend ziekenhuisarts raadplegen om toelichting te krijgen over de inhoud van uw dossier.
- Indien u meer informatie wenst over uw rechten als patiënt ten aanzien van uw dossier (bv. inzage of afschrift) kan u terecht bij de ombudsdienst (cfr. p.52).
- Op de dienst **Inlichtingen** ligt een kopie van de Privacywet en van het Privacyreglement te uwer beschikking.

# Onthaalbrochure

---



# Verblijf

ONTHAALBROCHURE  
O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem

---



## Wat brengt u mee?

### Voor uw patiëntendossier:

1. verwijzingsbrief van de huisarts
2. de röntgenfoto's en/of andere geneeskundige documenten
3. bloedgroepkaart (vaccinatiekaart)
4. dieetvoorschriften
5. geneesmiddelen die u thuis innam vóór uw opname

### Voor uw verblijf:

#### A. Volwassenen

1. toiletgerei: zeep, handdoeken, washandjes, tandenborstel, tandpasta, scheergerei
2. slaapkledij en ander persoonlijk linnen
3. kamerjas en pantoffels
4. lectuur, handwerkje, schrijfgerei, ...

#### B. Kinderen

1. ondergoed en bovenkledij
2. vertrouwd stuk speelgoed

- Het ziekenhuis verwittigt uw ziekenfonds van uw opname. Vergeet evenwel niet om het document 'Vertrouwelijk' te laten invullen door uw behandelend arts en binnen de 48 uren op te sturen naar uw mutualiteit.

- Wij raden u aan geen grote sommen geld, kostbaarheden of waardevolle voorwerpen mee te brengen. Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk voor diefstal of verlies. Indien nodig, kan u geld of waardevolle voorwerpen in bewaring geven. Wendt u hiervoor tot de dienst **Betalingen** (gelijkvloers, naast de dienst **Inschrijvingen**).

Op de kamers staan safes ter beschikking. Een handleiding is voorhanden.

- Op een éénpersoonskamer kan een begeleidend persoon bij u blijven overnachten. U kan hierover uitleg vragen bij de hoofdverpleegkundige. De geldende tarieven hiervoor kan u bekomen aan de dienst **Inlichtingen**.

- Nadat de nodige formulieren zijn ingevuld, wordt u al dan niet door een vrijwilliger naar de verpleegafdeling begeleid. Daar zal de hoofdverpleegkundige of de verantwoordelijke verpleegkundige uw kamer aanwijzen en u verdere uitleg geven.

- Bij elke (dag)hospitalisatie wordt een **identificatiebandje** met uw gegevens rond uw pols gedaan. Kijk of de gegevens correct zijn en meld onmiddellijk als de gegevens niet correct zijn.

- De behandelend arts informeert u over de noodzakelijke onderzoeken en de behandelingen en maakt afspraken over uw dieet, bedrust, geneesmiddelen, ...

- Mocht u hierover vragen hebben, of indien een en ander u onduidelijk overkomt, aarzel dan niet om uitleg te vragen. Vragen omtrent uw medische behandeling stelt u bij voorkeur aan uw arts.

# Materniteit



## BEZOEKUREN

Voor familie en vrienden:

**14.00u tot 20.30u**

Voor de vader: doorlopend

### Cfr. Onthaalbrochure Materniteit Baby Friendly Hospital Initiative

Het O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem heeft op 16 december 2010 het officieel certificaat "Baby Friendly Hospital Initiative" (BFHI) in ontvangst mogen nemen uit handen van het federaal borstvoedingscomité. Na een geslaagde herevaluatie werd in 2014 het certificaat hernieuwd. Met dit initiatief willen de Wereldgezondheidsorganisatie en Unicef elke baby én moeder de best mogelijke start geven tijdens de zwangerschap, bevalling en geboorte, met het oog op optimale gezondheid. Daartoe wordt borstvoeding beschermd, bevorderd en ondersteund.

Het certificaat betekent dat het ziekenhuis de tien vuistregels voor het welslagen van de borstvoeding naleeft. Deze vuistregels zijn doorheen het hele ziekenhuis geafficheerd. Daarenboven mag het ziekenhuis geen enkele vorm van promotie toelaten voor vervangingsmiddelen voor moedermelk. Ook moet 75% van de jonge moeders borstvoeding geven bij hun ontslag uit de kraamafdeling.

Het ziekenhuis waakt bovendien over een hoogstaande kwaliteit van de zorg en begeleiding tijdens arbeid en bevalling. De wensen van de moeders worden zoveel mogelijk gerespecteerd, voor zover de medische situatie het toelaat.

Doorheen het hele ziekenhuis zijn posters opgehangen die meer informatie bieden over ons baby- en moedervriendelijke ziekenhuis.

## INFO-AVONDEN

Infosessies voor zwangere vrouwen worden georganiseerd in februari, juni en oktober (1°, 2° en 3° dinsdag).



## NEONATALE ZORGEN

In onze kraamafdeling bevindt zich de afdeling Neonatologie. Er is ook een Koalakamer waar moeder en premature baby samen kunnen verblijven, ook als de baby in een couveuse ligt."



# Opname van kinderen

---



- Nu uw kind ziek is, heeft het juist uw zorg erg hard nodig. Wij begrijpen dat het u zwaar valt wanneer u uw kind aan de verpleegkundige moet toevertrouwen.
- Daarom hechten wij veel belang aan de voorbereiding van uw kind. Onzekerheid over wat gebeuren zal, kan angst veroorzaken.
- Wij vragen u dan ook duidelijk en begrijpelijk aan uw kind uit te leggen waarom een opname noodzakelijk is en wat er gaat gebeuren. Schets de situatie zoals die is zodat uw kind u kan blijven vertrouwen.
- Wij zullen u bij opname alle bijzondere gewoonten van uw kind vragen (welk knuffeldiertje het verkiest, hoe het bij voorkeur slaapt, eetgewoonten, etc.) zodat wij uw kind enkele vertrouwde dingen kunnen aanbieden.
- Problemen, onduidelijkheden of vragen in verband met verzorging, behandeling en onderzoek bespreekt u best en liefst zo vlug mogelijk met de verpleegkundige of arts.
- Op de afdeling is een onderwijzeres aanwezig. Zij kan uw kind helpen, zodat het geen achterstand op school hoeft op te lopen. Hiertoe kan zij desgewenst contact opnemen met de school van uw kind. Ook kan zij uw kind spelenderwijs voorbereiden op de operatie, onderzoeken, ...
- Op de afdeling bestaat de mogelijkheid voor voortdurende aanwezigheid van één van de ouders (rooming-in). U kan hierover uitleg vragen bij de hoofdverpleegkundige. De geldende tarieven hiervoor kan u bekomen bij de dienst **Inlichtingen**.



# Onthaalbrochure

---



# Nuttige wenken

ONTHAALBROCHURE  
O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem

---

# Nuttige wenken

---



## Rookverbod

Het is bij wet **verboden te roken** in het ziekenhuis. (KB. 07.02.1991)

## Telefoneren

Als u gebruik wilt maken van een telefoontoestel, vraagt u dit bij voorkeur aan de hoofdverpleegkundige. Hij/zij zal u een telefoontoestel ter beschikking stellen. De telefoonkosten zullen op uw verblijfsfactuur vermeld staan.

U kan met het telefoontoestel op uw kamer rechtstreeks naar buiten bellen. Voor algemeen gebruik kan u aan het onthaal vragen om een telefoontoestel te gebruiken.

## Internetaansluiting

Tijdens uw verblijf kunt u met uw eigen laptop of enig ander toestel gebruik maken van de draadloze internetaansluiting.

## Briefwisseling

Iedere dag wordt op elke afdeling de post bezorgd. Uw eigen verzendingen kan u meegeven aan de hoofdverpleegkundige. Postzegels kan u bekomen aan het onthaal.

## Kapsalon en pedicure

Tijdens uw verblijf kunt u beroep doen op de kapster of een pedicure. U maakt hiervoor een afspraak via de hoofdverpleegkundige. Betaling gebeurt via de verblijfsfactuur.

## Waardevolle voorwerpen en safe

We raden u aan om geen grote sommen geld, kostbaarheden of waardevolle voorwerpen mee te brengen. Het ziekenhuis kan niet verantwoordelijk gesteld worden bij verlies of diefstal. Indien nodig kunt u geld of waardevolle voorwerpen in bewaring geven. Daarvoor kunt u terecht bij de dienst **Betalingen**. Op de kamers staan safes ter beschikking van patiënten.

## Verloren en gevonden voorwerpen

Indien u goederen verliest in het ziekenhuis, kunt u informeren bij de ombudsdienst (cfr. p.52). Hiervoor moet u uw naam en geboortedatum doorgeven en het verloren goed kunnen omschrijven. Gevonden goederen worden twee maanden bewaard.

## Radio en televisie

Op iedere kamer is radio- en tv-distributie. U hebt de keuze uit 4 radiozenders. De tv-distributie biedt u de mogelijkheid te kiezen uit 30 kanalen.

## Dieet

De diëtiste neemt contact met u op om het dieet dat uw arts voorgeschreven heeft, uit te werken en aan uw gewoonten aan te passen. Na uw ontslag kan u verder op consultatie gaan. U maakt hiervoor een afspraak met de diëtiste.

# Nuttige wenken

---

## De maaltijden

De maaltijden worden doorgaans op de volgende tijdstippen opgediend:

Ontbijt :	7.30u
Middagmaal :	11.15u
Koffie :	14.45u
Avondmaal :	17.30u

## Parkeergelegenheid

Er is een ruime bezoekersparking en fietsenstalling. U neemt een ticket aan de slagbomen en betaalt aan de automaat in de gang op het gelijkvloers. De eerste 30 minuten is parkeren gratis. Wij verzoeken u uitsluitend met machtiging te parkeren op de daartoe voorbehouden plaatsen. De toegangswegen rond het ziekenhuis moet u vrijhouden voor interventies van hulpdiensten (100-dienst, brandweer, ambulance, ...).

## Laadpalen

Op de bezoekersparking (ter hoogte van parking A en parking B) zijn er 2 laadpalen met telkens 2 laadpunten beschikbaar voor het opladen van elektrische voertuigen. Opladen aan het ziekenhuis heeft als voordeel dat de elektriciteit goedkoper is dan thuis gezien de lagere aankoop-prijs per kWh.

## Onbewaakte parking

De parking van het ziekenhuis is een onbewaakte parking. Sluit uw wagen zorgvuldig af en laat geen waardevolle voorwerpen zichtbaar liggen. Het ziekenhuis kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade of diefstal.

# Patiëntenbegeleiding

---



## Morele, godsdienstige of filosofische bijstand

Wij respecteren de levensbeschouwing van elke patiënt. In het kader daarvan waarborgen wij de mogelijkheid om een vertegenwoordiger van uw keuze te raadplegen. In deze onthaalbrochure vindt u het formulier dat u daartoe kunt invullen. Via deze weg kunt u vanzelfsprekend ook aangeven dat u bezoek wenst van een ziekenhuispastor.

## De pastorale dienstverlening

Ziek zijn confronteert ons met bepaalde grenzen. In de omgang met deze ongewone situatie kan onze pastorale dienst u en uw familie een zinvol perspectief aanbieden. Vanuit haar eigenheid maakt zij alle tijd die nodig is om stil te staan bij en na te denken over de dingen die u op dit moment bezighouden. Concrete informatie over de werking van onze dienst en wat deze voor u kan betekenen tijdens uw verblijf vindt u in de informatiebrochure bij de dienst [Inlichtingen](#).

## Sociale dienst

Misschien ontstaan er door uw opname zorgen omtrent uw sociale, familiale, financiële omstandigheden of heeft u vragen over plaatsingsmogelijkheden, thuisbegeleiding van bejaarde ouders, kraamzorg, gezinshulp, ...

Voor al deze vragen en problemen kan u terecht bij de sociale dienst. Zij kunnen samen met u naar een oplossing zoeken. U kunt de sociale dienst telefonisch bereiken op het nummer [056 / 62 33 82](#) of [056 / 62 33 83](#).



## Palliatief support team

Het palliatief support team bestaat uit 2 artsen, een verpleegkundige, een psycholoog, een maatschappelijk assistent en de ziekenhuispastor. Het team wil de terminaal zieke maximaal lichamelijk en geestelijk comfort bieden door aandacht te besteden aan zijn pijn en andere ongemakken, hem te begeleiden op fysisch, psychisch, sociaal en spiritueel vlak en hem en zijn familie te helpen bij het afscheid nemen.

De patiënt kan op de afdeling blijven en behoudt zijn behandelend arts. Het team geeft advies en ondersteuning aan de patiënt, diens familie en de hulpverleners. Er wordt respectvol omgegaan met elke levensovertuiging.

Het palliatief support team helpt de thuiszorg te regelen voor wie zijn familielid thuis wil verzorgen.

Indien u beroep wilt doen op het team, kan u contact opnemen met de coördinator, of u neemt contact op met de verpleegkundigen van de afdeling die het team zullen verwittigen. Een informatiebrochure vindt u bij de dienst **Inlichtingen**.

## Vrijwilligerswerk

Het ziekenhuis doet beroep op een enthousiaste groep vrijwilligers voor onthaal en begeleiding bij opname, bibliotheekwerking, helpen met de maaltijden op geriatrie, helpen met patiëntenvervoer binnen het ziekenhuis, ...





# Onthaalbrochure

---



# Bezoek

ONTHAALBROCHURE  
O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem

---





## BEZOEKUREN

### Algemene bezoektijden:

10.30u tot 11.30u  
&  
14.00u tot 20.30u

### Kinderafdeling:

10.30u tot 11.30u  
&  
14.00u tot 19.00u

### Intensieve Zorg:

10.45u tot 11.15u  
15.30u tot 16.00u  
19.00u tot 19.30u

### Voor de dienst Intensieve Zorg

- hier geldt een maximale bezoekduur van 15 minuten.
- er worden max. 2 personen tegelijk toegelaten voor bezoek.
- kinderen jonger dan 12 jaar worden alleen toegelaten na afspraak.
- op deze afdeling geen bloemen, planten of geschenken.

### Voor de Kinderafdeling

- er worden geen andere kinderen toegelaten bij de patiënten in de boxen.
- gelieve u te beschermen met een masker als u verkouden bent.
- er worden max. 2 personen per patiëntje toegelaten.

### Voor de dienst Neonatologie

- er is onbeperkt bezoek voor de ouders.

### De patiënten stellen het zeer op prijs als u

- de bezoektijden en -uren respecteert.
- langdurige bezoeken vermijdt.
- de stilte in het ziekenhuis in acht neemt.

**Breng voor de patiënt geen geneesmiddelen of alcohol mee en hou rekening met het dieet van de patiënt.**

# Bereikbaarheid van het ziekenhuis

---

## Per bus

Vanuit Kortrijk : buslijn 75 A, halte "Kliniek"

Vanuit Anzegem : buslijn 68 A, halte "Kliniek"

Vanuit Roeselare : buslijn 68 A, halte "Kliniek"

Meer info over de dienstregeling van De Lijn vindt u op:  
De Lijn info **070 / 22 02 00** en op [www.delijn.be](http://www.delijn.be) of bij de dienst **Inlichtingen**.

## Per trein

**Station Waregem** en te voet:  
vanuit de hoofdingang van het station naar links, hierna links onder de spoorlijn (= Vijfseweg). Het ziekenhuis ligt aan uw rechterzijde op ±1 km.

# Cafeteria

---



- Indien uw gezondheidstoestand het toelaat en er geen medische tegenaanwijzingen zijn, kan u als patiënt, eventueel samen met uw bezoek, gebruik maken van de cafeteria. Als patiënt is het noodzakelijk dat u vooraf uw arts raadpleegt en iemand van het verpleegkundig team op de hoogte brengt.
- Wij bieden u een ruim assortiment aan van koude en warme gerechten schotels, belegde broodjes, saladbar en nagerechten.
- De cafeteria bevindt zich op het gelijkvloers, ongeveer in het midden van de verbindingsgang tussen het voorblok en het achterblok.

**U kan er elke weekdag terecht van 9.30u tot 19.00u.**

**Op zaterdag, zon- en feestdagen van 10.30u tot 19.00u.**

- De cafeteria is toegankelijk voor rolstoelgebruikers.
- Wij verzoeken u om ofwel in kamerjas ofwel in gewone kledij uw kamer te verlaten.

# Onthaalbrochure

---



# Ontslag & facturatie

ONTHAALBROCHURE  
O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem

---

# Ontslag & facturatie



## Ontslag

Uw behandelend arts deelt u mee wanneer u het ziekenhuis mag verlaten. Als u het ziekenhuis verlaat tegen het advies van de arts in of zonder zijn toestemming, dan moet u een verklaring ondertekenen dat u dit op eigen verantwoordelijkheid doet. Hierdoor ontslaat u de behandelend arts en het ziekenhuis van alle aansprakelijkheid voor mogelijke gevolgen voortvloeiend uit uw voorbarig vertrek.

## Uw vervoer

Op de afdeling wordt het precieze moment van ontslag met u afgesproken. Indien u problemen heeft met vervoer kan de hoofdverpleegkundige of de sociale dienst een ziekenwagen of taxi bestellen. Raadpleeg vooraf uw ziekenfonds voor de mogelijke terugbetaling.

## Nazorg

Volg de instructies van uw arts in verband met uw verdere behandeling en verzorging. Als bepaalde zaken niet duidelijk zijn, aarzel dan niet om hierover uitleg te vragen. Dieetvoorlichting en fysiotherapeutische hulp kunnen, indien nodig, poliklinisch worden gegeven. Raadpleeg hiervoor de hoofdverpleegkundige. Ook kunt u altijd bij hem/haar terecht met vragen over uw dieet, in te nemen geneesmiddelen, ...

## Facturatie

Uw definitieve factuur wordt u opgestuurd. De factuur vermeldt alle verblijfskosten en honoraria. Voor elke kost wordt duidelijk aangegeven welk bedrag ten laste is van de patiënt en welk bedrag ten laste is van uw verzekeringsinstelling/mutualiteit.

Het ziekenhuis past het systeem van derde betaler toe. Dit betekent dat u als patiënt enkel het deel betaalt dat niet rechtstreeks door uw mutualiteit betaald wordt.

Wat de verzekeringsinstelling niet terugbetaalt, is ten laste van de patiënt.

Deze kosten kunnen bijvoorbeeld zijn:

- Opleg kamer (per dag):  
Eénpersoonskamer: € 55,00  
Eénpersoonskamer met zetel (dagziekenhuis): € 20,00  
Tweepersoonskamer: geen opleg  
Gemeenschappelijke kamer: geen opleg  
Luxekamer materniteit: € 100,00/125,00
- Het persoonlijk aandeel in de verpleegdagprijs: vanaf de eerste dag van uw verblijf betaalt u een bijdrage in de verpleegdagprijs. Het bedrag is wettelijk vastgelegd.
- Forfaitaire bedragen voor medisch-technische verstrekkingen zijn wettelijk vastgelegd en worden aangerekend ongeacht het feit of één van voormelde verstrekkingen al of niet tijdens uw ziekenhuisverblijf is uitgevoerd.

# Ontslag & facturatie



- Het persoonlijk aandeel voor medicatie:  
U betaalt € 0,62 per verpleegdag als persoonlijk aandeel voor de farmaceutische verstrekkingen (K.B. 12.11.1980, B.S. 15.11.1980).
- Het remgeld voor onderzoeken labo, kinesitherapie, medicatie en prothesemateriaal, ...
- Honoraria artsen: Wanneer u heeft gekozen voor een éénpersoonskamer, kan de arts een supplementair honorarium aanrekenen.

## Overzicht van de tariefafspraken in ons ziekenhuis:

Kamers	Geconventioneerde artsen	Niet-geconventioneerde artsen
Gemeenschappelijk	0 %	0 %
Tweepersoons	0 %	0 %
Eénpersoons	120 %	120 %

- Diverse kosten van bijkomende dranken en maaltijden (van familieleden), telefoongesprekken, kostprijs van gebroken voorwerpen, gebruik ambulance, ...

- Voor het gebruik van TV, frigo en draadloos internet in een twee- of meerpersoonskamer wordt een accommodatiekost tbv € 6,00 per dag aangerekend.
- Een overzichtslijst van al deze kosten kan u bekomen bij uw opname.
- Bij uw factuur wordt een overschrijvingsformulier gevoegd waarmee u het 'aandeel patiënt' kan betalen.
- Voor bijkomende inlichtingen over uw factuur kan u steeds contact opnemen met de dienst **Facturatie** op het nummer **056 / 62 30 42**.

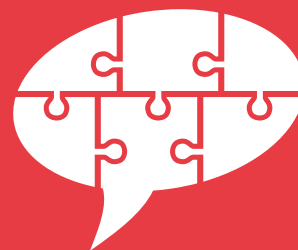


# Onthaalbrochure

---



**WIJ BEMIDDELEN BIJ KLACHTEN  
MET HET OOG OP HET BEREIKEN  
VAN EEN OPLOSSING...**



# Ombudsdienst

ONTHAALBROCHURE  
O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem

---



# Ombudsdienst

---



Indien u ontevreden bent over bepaalde aspecten van de zorg- of dienstverlening en uw klacht kan niet ter plaatse opgelost worden, kan u beroep doen op de ombudsdienst. Deze bemiddelt bij klachten met het oog op het bereiken van een oplossing die aanvaardbaar is voor beide partijen.

Meer informatie rond klachtenbemiddeling vindt u in het huishoudelijk reglement van de ombudsdienst dat u kan inzien op de dienst **Inlichtingen**.

U kunt de ombudspersoon steeds per brief, per mail, telefonisch of persoonlijk bereiken op de volgende coördinaten:

## Ombudsdienst

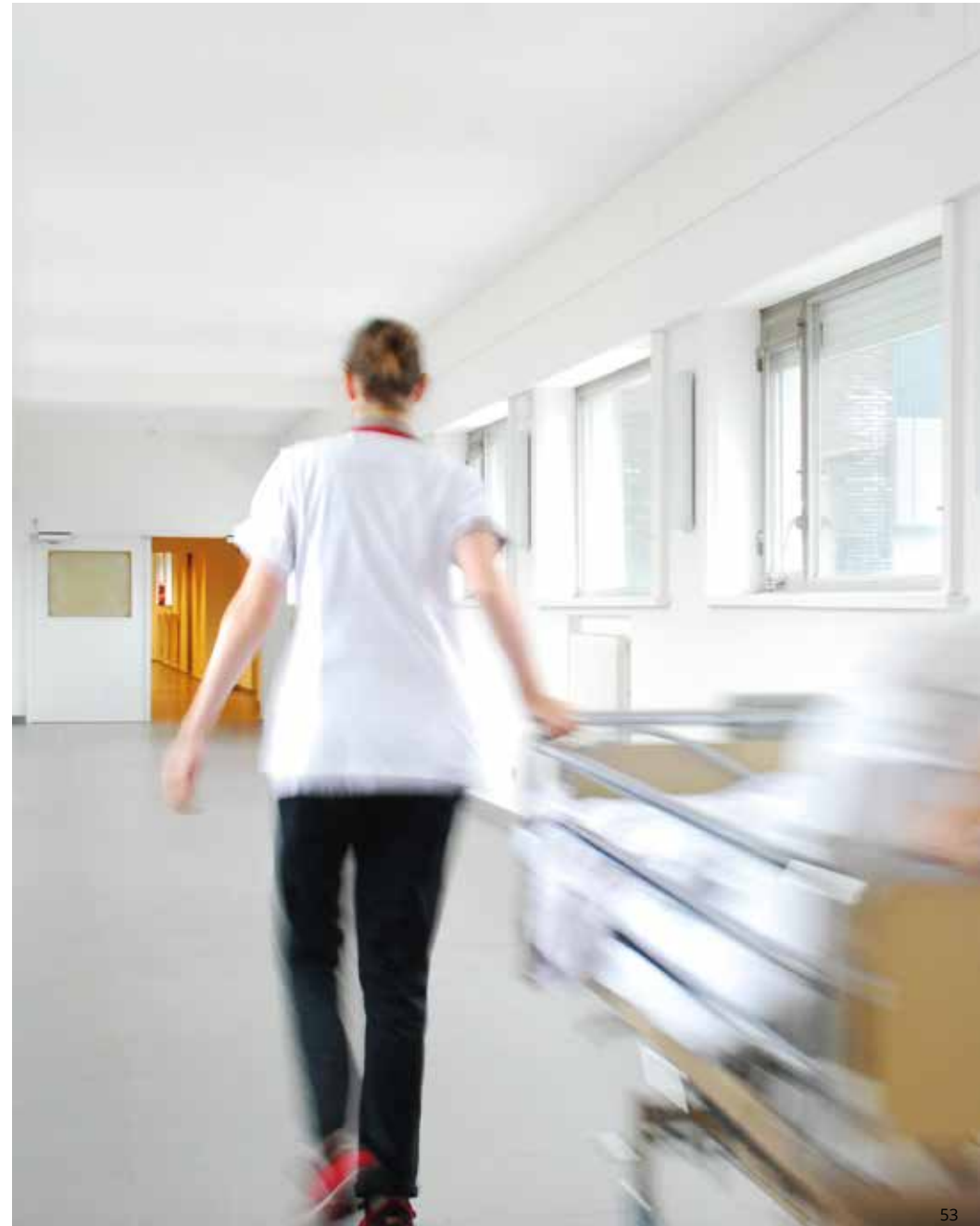
O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem,  
Vijfseweg 150, 8790 Waregem

e-mailadres:

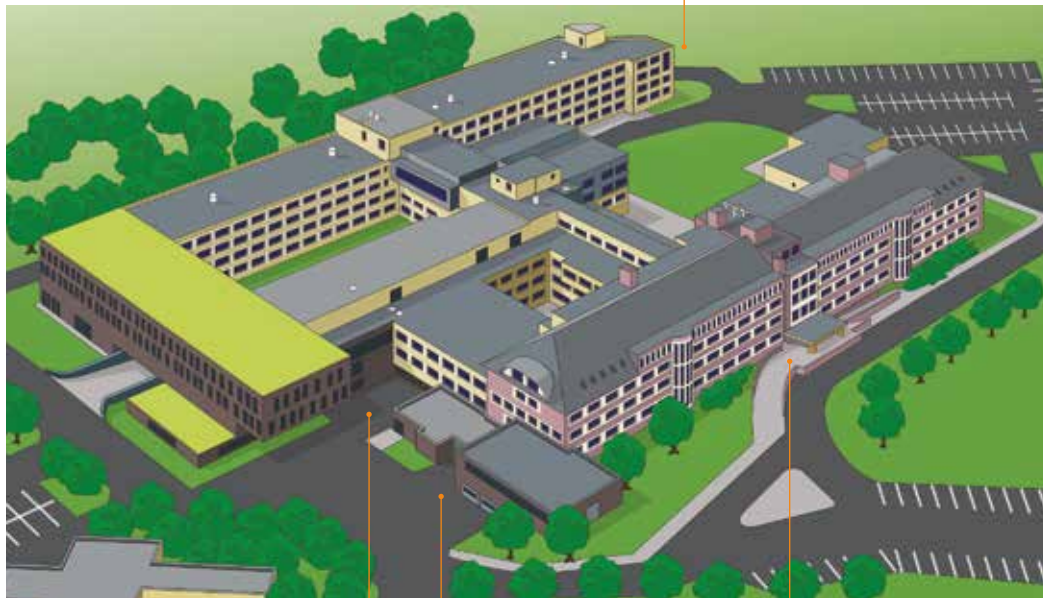
[ombudsdienst@ziekenhuiswaregem.be](mailto:ombudsdienst@ziekenhuiswaregem.be)

Tel: 056 / 62 30 04 - GSM: 0473 / 97 87 34

Voor een afspraak kan u **elke werkdag** bij de ombudspersoon terecht van **13u00 tot 17u00**.



# Onthaalbrochure

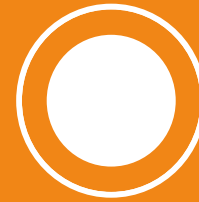


Opname materniteit

Spoedgevallen

Hoofdingang

CAD



O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem

Vijfseweg 150

8790 Waregem

T. 056/ 62 31 11

F. 056/ 62 30 20

E. [info@ziekenhuiswaregem.be](mailto:info@ziekenhuiswaregem.be)



# Plan

ONTHAALBROCHURE

O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem

# Onthaalbrochure

---



In dit mapje kan u de volgende documenten terugvinden:

- Brief inzake morele, godsdienstige of filosofische bijstand aan gehospitaliseerde patiënten + omslag.
- De spreekuren van de leden van de medische staf.
- Infobrochure Rechten en plichten van de patiënt



## Bijlagen

ONTHAALBROCHURE  
O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem

---

# Notities



A series of 20 horizontal dotted lines, evenly spaced, extending across the width of the page, intended for taking notes.

# Contact

Telefoonnummer onthaal: 056/ 62 31 11

Auteur: Dienst Communicatie  
Publicatiedatum: November 2022  
Doc: 403

O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem  
Vijfseweg 150  
8790 Waregem  
T. 056/ 62 31 11  
F. 056/ 62 30 20  
E. [info@ziekenhuiswaregem.be](mailto:info@ziekenhuiswaregem.be)