



Onthaalbrochure

WELKOM

Van harte welkom in het O.L.V. van Lourdes Ziekenhuis Waregem.

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

Om je verblijf zo aangenaam mogelijk te maken, bieden we je deze onthaalbrochure aan.

Daarnaast beschikken de afdelingen over een specifieke onthaalbrochure en zijn er tal van informatiefolders voorhanden over de onderzoeken, behandelingen of ingrepen.

Heb je nog bijkomende vragen, opmerkingen of wensen, aarzel dan niet om onze medewerkers of jouw behandelend arts aan te spreken. Zij helpen je graag verder.

Je kan voor informatie ook terecht op onze website.
Namens alle medewerkers wensen wij je een spoedig herstel.



Lees steeds de meest recente info
na via **www.ziekenhuiswaregem.be**

INHOUD

6

OPNAME

8

VERBLIJF

14

BEZOEK

16

PATIËNTENBEGELEIDING



20

ACCOMMODATIE & EXTRA DIENSTEN

24

ONTSLAG EN FACTURATIE

26

RECHTEN EN PLICHTEN

28

ERVARINGEN OPNAME



OPNAME

Vóór jouw opname

In samenspraak met jouw arts wordt een datum en tijdstip voor je opname vastgelegd. Je ontvangt van de arts een aanvraagformulier voor opname met belangrijke gegevens voor je opname en voor de reservering van een kamer.

- **Je gaat naar de kiosk en je meldt je opnieuw aan met jouw identiteitskaart. Op de kiosk kies je voor kamerreservatie.**
- **Je ontvangt een ticket met een volgnummer voor de dienst inschrijvingen.**
- **Hier krijg je meer gerichte informatie rond je opname en kan je ook je kamerkeuze doorgeven.**

Indien je geopereerd dient te worden, maakt de medewerker van de dienst opname voor jou ook een afspraak voor een preoperatieve raadpleging.

Dag van jouw opname

- **Je gaat naar de kiosk en je meldt je aan met jouw identiteitskaart.**
- **Je ontvangt een ticket met een volgnummer voor de dienst Inschrijvingen. Je neemt plaats in de wachtzaal van de dienst Inschrijvingen en op het scherm zie je wanneer jij aan de beurt bent aan welk loket.**
- **Als je dat wenst, word je door een vrijwilliger begeleid naar de verpleegafdeling.**

Hoe bereid je je voor?

Voor je inschrijving:

- Identiteitskaart
- Klevertje van je ziekenfonds
- Naam van je huisarts
- Hospitalisatieverzekering
- Naam en telefoonnummer van een contactpersoon
- De isi+kaart voor kinderen die geen eID-kaart hebben
- Bij een arbeidsongeval:
naam en adres van de verzekeringsinstelling, naam en adres van de werkgever, polisnummer en dossiernummer van de verzekering

Voor buitenlandse patiënten:

- S2-documenten (voor geplande zorg in het buitenland) en de EHIC-kaart (European Health Insurance Card) voor spoedeisende zorg in het buitenland

Voor je behandeling:

- Verwijsbrief van de huisarts
- Geneeskundige documenten (radiografieën, labo's, ...)
- Je persoonlijke thuismedicatie
- Bloedgroepkaart
- Vaccinatiekaart
- Dieetvoorschrift

Voor je verblijf:

- Toiletgerief: zeep, handdoeken, washandjes, tandenborstel, tandpasta, scheergerei, ...
- Slaapkledij en ander persoonlijk linnen
- Kamerjas en pantoffels (bij voorkeur gesloten om vallen te voorkomen)
- Steunkousen (indien noodzakelijk)

VERBLIJF

In ons ziekenhuis werken we multidisciplinair samen, dat wil zeggen dat artsen, verpleegkundigen en paramedici met verschillende specialisaties jouw diagnose en behandeling bekijken en met jou bespreken.

Daarnaast houden we contact met je huisarts of verwijzende arts.

Iedere patiënt wordt zowel tijdens de dag-, avond- als nachtshiften toegewezen aan een verantwoordelijke verpleegkundige. Deze verpleegkundige is je aanspreekpersoon voor jouw verzorging. Je kan ook steeds terecht bij de hoofdverpleegkundige van de afdeling.

Participeren aan je zorg

Tijdens je verblijf in het ziekenhuis proberen wij je zelfredzaamheid zo groot mogelijk te houden en waar mogelijk te verbeteren.

Daarom vinden we het belangrijk dat je participeert aan je zorg.

Dit kan gaan over deels of geheel instaan voor je hygiënische verzorging, innemen van medicatie,...

Bij het wisselen van shift geven de verpleegkundigen informatie over jouw gezondheidstoestand door aan hun collega. Dit kan aan bed gebeuren waardoor je meer betrokken bent.

Op deze manier kan de kwaliteit van zorg verbeteren. We vragen om aandachtig mee te luisteren zodat je eveneens op de hoogte bent, je kan nagaan of alle gegevens correct zijn en, indien nodig, vragen stellen of extra info geven.

Patiëntveiligheid

10 vuistregels voor een vlot ziekenhuisverblijf

MAAK JEZELF HERKENBAAR

Vertel elke zorgverlener je naam en geboortedatum en hou altijd je identificatiebandje aan. Zo zijn wij zeker dat we de juiste patiënt behandelen.



VERTEL ONS WAT WE MOETEN WETEN

Laat ons weten welke medicatie je neemt, of je allergieën hebt en hoe je gezondheid is. Zo nemen wij de juiste beslissingen.



DURF TE VRAGEN

Is er iets niet duidelijk? Spreek ons dan gerust aan. We appreciëren je betrokkenheid en beantwoorden graag al je vragen.



GEEF TOESTEMMING... OF NIET

Als patiënt beslis je zelf of je akkoord gaat met een onderzoek of behandeling. Geef dus zeker aan wanneer je het ergens niet mee eens bent.



VOORKOM VALPARTIJEN

Draag stevige schoenen, gebruik hulpmiddelen zoals leespokjes of rolstoelen en vraag gerust om ondersteuning. Wij zijn er om je te helpen.



BESPREEK HET VERLOOP VAN JE OPNAME

Vraag ons hoe lang je behandeling zal duren, of wat je zelf kan doen om zo snel mogelijk te herstellen. Op die manier kom je niet voor verrassingen te staan.



STRIJD MEE TEGEN INFECTIES

Was je handen. Na hoesten, niezen of snuiten, na een toiletbezoek, voor het eten... Door je handen te wassen bescherm je jezelf en anderen.



TOON RESPECT

Respecteer de privacy van je medepatiënten, de inzet van onze collega's en alles wat eigendom is van het ziekenhuis. Merk je iets op dat echt niet kan? Meld het ons!



ZEG ALS HET PIJN DOET

Tijdens onderzoeken, ingrepen of behandelingen heb je normaal weinig last. Toch pijn? Laat het ons zeker weten, dan kunnen we je ongemak zo snel mogelijk verhelpen.



BESPREEK JE ONTSLAG

Vraag ons naar de voorwaarden voor je ontslag, nazorg, medicatie, wanneer je terug moet komen voor controle... Een geïnformeerde patiënt is er twee waard.



VERBLIJF

Infectiepreventie

Als patiënt of bezoeker kan je een bijdrage leveren aan het voorkomen van zorginfecties.

Als patiënt

- Was je handen met water en zeep voor het eten en na toiletbezoek of hoesten in de handen.
- Raak wonden, katheters of verbanden niet aan.
- Gebruik een papieren zakdoekje en gooi dit na gebruik meteen weg.
- Breng bij opname de afdeling op de hoogte als je in het verleden drager was van een ziekenhuisbacterie.

Als bezoeker

- Hou de bezoekerregeling in acht.
- Ga niet op bezoek bij een patiënt wanneer je een infectie hebt, verkouden of griepig bent.
- Ontsmet je handen voor en na het bezoek.
- Gebruik de bezoekerstoiletten.

Bij een aantal ziektekiemen zijn extra isolatiemaatregelen nodig.

Je kan deze terugvinden op de kaart aan de kamerdeur.

We vragen ook jouw bezoek om extra voorzichtig te zijn.

Informeer bij de verpleegkundige naar de juiste voorzorgsmaatregelen.



Maaltijden

De maaltijden worden doorgaans op de volgende tijdstippen opgediend:

- **ontbijt:** tussen **7u15** en **8u**
- **middagmaal:** tussen **11u** en **11u45**
- **avondmaal:** tussen **17u** en **18u**

Als patiënt kan je dagelijks kiezen wat je wil eten. Dit kan digitaal, een verpleegkundige helpt je graag op weg.



VERBLIJF

Het standaard weekmenu vind je terug op het **TV-kanaal 2000**.
Je kan je voorkeur doorgeven.
Er is bijzondere aandacht voor voedselallergieën.

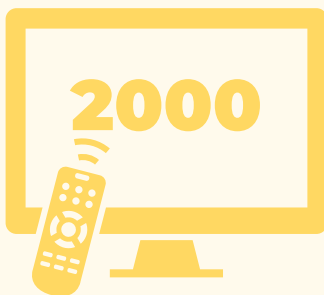
Volg je een dieet, dan komt er een diëtiste langs.
Na je ontslag kan je verder op consultatie gaan.
Je maakt hiervoor een afspraak met de diëtiste.



TV-kanaal

Op de televisie in je kamer kan je kijken naar het ziekenhuiskanaal. Je ontvangt hier praktische informatie om je verblijf bij ons zo aangenaam mogelijk te maken.

Hiervoor kies je het kanaal 2000



TV-Kanaal: 2000



BEZOEK



Bezoekuren



tussen **14u30** en **20u**

Patiënten kunnen bezoek ontvangen tussen **14u30** en **20u**

Voor een aantal specifieke afdelingen geldt een afwijking van deze bezoeken. Je vindt deze op onze website of via deze QR-code



Indien nodig kan in overleg met de hoofdverpleegkundige een uitzondering op de normale bezoekenregeling gemaakt worden. Deze bezoeken kunnen onderhevig zijn aan wijzigingen. De meest actuele info is steeds terug te vinden op de website.

Parkeergelegenheid

Er is een ruime bezoekersparking en fietsenstalling.

Wij verzoeken je uitsluitend met machtiging te parkeren op de daartoe voorbehouden plaatsen. De toegangswegen rond het ziekenhuis moet je vrijhouden voor interventies van hulpdiensten (ziekenwag, brandweer, politie, ...).



Lees steeds de meest recente info omtrent **tarieven** via **www.ziekenhuiswaregem.be**

Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk voor schade of diefstal op de parking. Sluit je wagen dus zorgvuldig af en laat geen waardevolle voorwerpen zichtbaar liggen.

Laadpalen

Op de bezoekersparking (ter hoogte van parking A en parking B) zijn er laadpalen beschikbaar voor het opladen van elektrische voertuigen.

PATIËNTENBEGELEIDING

Sociale dienst

Een opname in het ziekenhuis kan voor jou en je omgeving ingrijpend zijn. Door de opname kunnen zich moeilijkheden voordoen op persoonlijk, familiaal, sociaal, financieel of materieel vlak. De sociaal werkers helpen jou en je familieleden graag bij het zoeken naar een mogelijke oplossing voor deze problemen. Voor vragen kan je terecht bij een van onze sociaal werkers.

Afspraak maken? 056/ 62 31 11 of via de verpleegkundige van de afdeling.

Dienst zinzorg en pastoraal

Een ziekenhuisopname kan heel wat teweegbrengen bij mensen op vlak van zingeving, levensbeschouwing en geloof.

Patiënten en familie stellen zich de vraag: Waarom overkomt me dit? Wat betekent deze ziekte of gebeurtenis in mijn leven?

Waaruit haal ik (terug) kracht en zin om verder te doen?

Als medewerker zijn we beschikbaar om een stukje van de weg mee te gaan, te luisteren naar jouw levensverhaal en mee op zoek te gaan naar krachtbronnen en inspiratie. Wij doen dit met respect voor jouw persoonlijke levensbeschouwing of levensovertuiging. Wij bieden jou ook kansen aan om jouw geloof te beleven.



Kapel en Samen vieren

Het ziekenhuis beschikt over een stemmige kapel op de verdieping -1.

Op zon- en feestdagen is er om 10u een eucharistieviering in de kapel.

Indien je wenst deel te nemen aan de eucharistie of de communie wenst te ontvangen op je kamer, dan mag je dit steeds doorgeven aan een verpleegkundige op de afdeling.

Morele, godsdienstige of filosofische bijstand

Wij respecteren de levensbeschouwing van elke patiënt. Als patiënt kan je beroep doen op elke vorm van morele, filosofische of godsdienstige bijstand door een bedienaar of vertegenwoordiger van jouw godsdienst of levensbeschouwing.

Hiertoe kan je een aanvraagformulier invullen die je kan bekomen via de verpleegkundige van je afdeling.

Palliatief support team

Het palliatief support team bestaat uit 2 artsen, een verpleegkundige, een psycholoog, een maatschappelijk assistent en medewerker dienst zinzorg en pastoraal. Het team wil de palliatieve patiënten maximaal lichamelijk en geestelijk comfort bieden door aandacht te besteden aan hun pijn en andere ongemakken, hen te begeleiden op fysisch, psychisch, sociaal en spiritueel vlak en hun familie te helpen bij het afscheid nemen.

Het team geeft advies en ondersteuning aan de patiënt, diens familie en de hulpverleners. Er wordt respectvol omgegaan met elke levensovertuiging.

Om extra comfort te bieden werd een bestaande ziekenhuiskamer omgebouwd tot een huiselijke kamer voor patiënten die palliatief zijn.

Indien je beroep wilt doen op het team, kan je contact opnemen met de coördinator, of je neemt contact op met de verpleegkundigen van de afdeling die het team zullen verwittigen.

Je kan ook informatie bekomen aan de dienst onthaal of telefonisch op 056/ 62 33 82.

Vrijwilligerswerk

In het ziekenhuis is een enthousiaste groep vrijwilligers actief. Dankzij hen kan er aan de patiënten iets extra aangeboden worden. Zo bieden ze onder andere hulp aan patiënten bij het onthaal en de inschrijvingskiosken, bij het opdienen en afruimen van de maaltijden, bij kleine administratieve taken en bij patiëntenvervoer binnen het ziekenhuis.



ACCOMMODATIE & EXTRA DIENSTEN

Tijdens je verblijf in het ziekenhuis kan je gebruik maken van een aantal comfortdiensten: telefoon, toiletartikelen, kranten en magazines, maaltijden voor bezoekers, rooming-in voor ouders van gehospitaliseerde kinderen...

Voor meer informatie kan je terecht bij je verantwoordelijke verpleegkundige.



Op de website vind je extra info over de **kostprijs** van deze aangeboden goederen en diensten
www.ziekenhuiswaregem.be

Diefstal

Zoals heel wat openbare plaatsen zijn ook ziekenhuizen een mikpunt voor diefstallen. Hou daarom rekening met volgende tips:

- Laat alle waardevolle voorwerpen thuis en breng zo weinig mogelijk geld mee naar het ziekenhuis.

- Laat je handtas, portefeuille of andere waardevolle bezittingen niet onbewaakt achter als je de kamer verlaat. De meeste kamers hebben een opbergkluisje, maak er gebruik van.
- Draag zelf zorg voor je persoonlijke bezittingen zoals bril, gebit, verzorgingsartikelen.
- Voor de kraamafdeling: maak op het geboortekaartje aan je kamerdeur de adresgegevens onleesbaar.
- Indien je iets verdachts opmerkt, je onveilig voelt of je slachtoffer werd van een diefstal verwittigd dan onmiddellijk een verpleegkundige.

Verloren en gevonden voorwerpen

Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor verlies of diefstal. Indien je goederen verliest in het ziekenhuis, kan je informeren bij de ombudsdienst. Hiervoor moet je jouw naam en geboortedatum doorgeven en het verloren goed kunnen omschrijven. Gevonden goederen worden zes maanden bewaard.

De contactgegevens van de ombudsdienst vind je verder terug in deze onthaalbrochure.

Camerabewaking

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.

Elektrische toestellen

Het gebruik van elektrische toestellen die je zelf meebrengt, is enkel toegelaten als

- het toestel in goede staat is
- het aansluitsnoer en de stekker niet beschadigd zijn
- het CE-label zichtbaar is op het toestel.

Zijn verboden: laders voor zware oplaadbare batterijen, verlengsnoer en verdeeldoos, waterkokers en koffiezet, verwarmings- en koeltoestellen.

Drugs en wapens

Drugs- en wapenbezit zijn ten strengste verboden in het ziekenhuis. Indien er drugs of wapens worden aangetroffen, worden deze afgenomen en overhandigd aan de politiediensten.

Rookverbod

Het is verboden te roken in het ziekenhuis.



ONTSLAG EN FACTURATIE

Ontslag

Je mag het ziekenhuis verlaten van zodra je behandelend arts je hiervoor toestemming geeft. Je zal de nodige verwijfsbrieven meekrijgen voor je huisarts, thuisverpleegkundige, ...

De verantwoordelijke verpleegkundige bespreekt met jou de verdere nazorg, het te volgen medicatieschema - indien nodig - en bezorgt je de nodige ontslagdocumenten.



De factuur

Moet je een voorschot betalen?

Nee.

Je moet geen voorschot betalen als je aangesloten bent bij een **Belgisch ziekenfonds** en op het moment van opname in regel bent bij dit ziekenfonds of een geldige Europese (EU) ziekteverzekeringskaart of een betalingsverbintenis van een verzekering kunt voorleggen (S2-document).

Ja.

In alle andere gevallen vragen wij je een voorschot te betalen. De grootte van het voorschot wordt individueel bepaald en hangt af van de verblijfsduur en de ingreep.

Wanneer krijg je je ziekenhuisfactuur?

Ongeveer 2 maand na je ontslag ontvang je een ziekenhuisfactuur. Op de factuur vind je een samenvatting van alle kosten.

Wat vind je op je ziekenhuisfactuur?

De kosten van een ziekenhuisopname worden verdeeld onder jou en je ziekenfonds en/of verzekeraar. Het ziekenhuis factureert de kosten die de verplichte ziekteverzekering draagt, rechtstreeks aan je ziekenfonds en/of verzekeraar.



Op de website vind je extra info over de **kostprijs** van een verblijf.
www.ziekenhuiswaregem.be

Voor bijkomende informatie over je factuur kan je contact opnemen met de dienst Facturatie op het nummer 056/ 62 30 42.

Vervoer

Indien je problemen hebt met vervoer kan de hoofdverpleegkundige of de sociale dienst een ziekenwagen of taxi bestellen. Raadpleeg vooraf je ziekenfonds voor de mogelijke terugbetaling.

RECHTEN EN PLICHTEN

Wat zijn jouw rechten als patiënt?

- Het recht op kwaliteitsvolle zorgverlening
- Het recht op vrije keuze van zorgverlener
- Het recht op bescherming van je persoonlijke levenssfeer
- Het recht op informatie en op het geven van toestemming of weigering
- Het recht op pijnbestrijding
- Het recht op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier
- Het recht op klachtenbemiddeling

Wat verwachten wij van jou als patiënt?

- Lever de juiste informatie over jouw identiteit
- Verleen jouw medewerking
- Respecteer de medewerkers en derden
- Behandel de materialen met zorg
- Leef de huisregels na
- Zorg ervoor dat wanneer je beeld- of geluidopnames maakt, hierop geen andere personen te zien of te horen zijn. Indien dit toch het geval is, heb je schriftelijke toestemming nodig.



Op de website vind je extra info.

www.ziekenhuiswaregem.be

Algemene informatie over de rechtsverhoudingen tussen het ziekenhuis en de beroepsbeoefenaars

Als patiënt heb je 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. In het Ziekenhuis Waregem zijn verschillende categorieën van beroepsbeoefenaars werkzaam die niet allen hetzelfde juridisch statuut hebben. Het kan gaan om werknemers (verpleegkundigen, zorgkundigen, kinesitherapeuten, apothekers,...), zelfstandige beroepsbeoefenaars (de artsen, pedicuren, ...) of beroepsbeoefenaars tewerkgesteld door derden. Het ziekenhuis is aansprakelijk voor de beroepsbeoefenaars die werknemer zijn.

Het ziekenhuis is evenwel niet aansprakelijk voor de zelfstandige beroepsbeoefenaars en de beroepsbeoefenaars tewerkgesteld door derden. Zij staan zelf integraal in voor hun beroepsaansprakelijkheid.

Je 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.

Nog vragen?

Je kan hiertoe een aanvraag richten tot Marleen De Mazière, juridisch stafmedewerker.

marleen.demaziere@ziekenhuiswaregem.be, tel. 056/ 62 31 11.

ERVARINGEN OPNAME

Vertrekkend vanuit de missie en visie van het ziekenhuis streven alle medewerkers ernaar om jouw verblijf in ons ziekenhuis zo aangenaam mogelijk te maken, zowel voor jou als voor jouw familie. Onze medewerkers zetten zich elke dag weer in voor een persoonsgerichte zorg in een goede, vertrouwelijke sfeer, met aandacht voor kwaliteit, en dat in alle aspecten van de zorgverlening.

De missie en visie en daaraan gekoppelde kernwaarden kunnen nagelezen worden op de website.

www.ziekenhuiswaregem.be



Patiënttevredenheid

Je ervaringen helpen ons om onze zorg- en dienstverlening voortdurend te verbeteren. Daarom peilen wij regelmatig naar de patiënttevredenheid via enquêtes.

Je kan de tevredenheidsenquête invullen via deze **QR-code**.





Ombudsdienst

Het kan echter gebeuren dat je - ondanks onze oprechte inspanningen - niet tevreden bent over één of meerdere aspecten van onze dienstverlening. Als dit zo is, dan raden wij je aan om je opmerkingen of klachten zo snel mogelijk te bespreken met de dienstverantwoordelijke of met je arts. Heb je een suggestie, compliment of incident? Dan kan je deze doorgeven via onze website.

Als je je klacht of ongenoegen liever niet met de betrokken medewerker bespreekt, dan kan je beroep doen op de ombudsdienst.

Contact: 056/ 62 30 03 - ombudsdienst@ziekenhuiswaregem.be

Kwaliteitslabels



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

www.ziekenhuiswaregem.be