

# Onthaalbrochure



ALGEMEEN  
ZIEKENHUIS  
HEILIGE FAMILIE vzw

Algemeen Ziekenhuis Heilige Familie vzw  
's Herenbaan 172 • 2840 Rumst

tel.: 03 880 90 11 (algemeen)  
tel.: 03 880 91 90 (afsprakencentrale)

e-mail: [info@hfr.be](mailto:info@hfr.be)  
[www.azheiligefamilie.be](http://www.azheiligefamilie.be)

WELKOM IN  
AZ HEILIGE FAMILIE !

## INHOUDSTABEL

1. Welkom .....	4
2. Situering .....	5
2.1. medisch aanbod .....	6
2.2. verpleegkundig, medisch-technisch en paramedisch aanbod .....	6
3. Bereikbaarheid en parking .....	7
3.1. ligging .....	7
3.2. parking .....	7
3.3. openbaar vervoer .....	7
4. Opname .....	8
4.1. mee te brengen bij opname .....	8
4.2. kamerkeuze - kosten van ziekenhuisverblijf .....	10
4.3. factuur en betalingsregeling .....	12
5. Voorzieningen op mijn kamer .....	13
5.1. maaltijden .....	13
5.2. radio, TV, internet .....	13
5.3. telefoon .....	14
5.4. briefwisseling .....	14
5.5. kapper .....	14
5.6. pedicure .....	14
6. Algemene inlichtingen .....	16
6.1. winkel .....	16
6.2. cafetaria .....	16
6.3. rookverbod .....	16
6.4. nemen en verspreiden van foto-, video- en geluidsmateriaal .....	16
6.5. bezinningsruimte/kapel .....	17

7. Bezoek .....	18
8. Patiëntveiligheid .....	20
9. Ziekenhuishygiëne .....	20
9.1. handhygiëne .....	20
9.2. hoesthygiëne .....	21
9.3. isolatiebeleid .....	21
10. Patiëntenbegeleiding.....	22
10.1. pastorale en levensbeschouwelijke begeleiding .....	22
10.2. sociale dienst .....	22
10.3. palliatief support team .....	24
10.4. ombudsdienst .....	25
10.5. patiëntendossiers en bescherming van de privacy .....	26
11. Centrale aansprakelijkheid .....	28
12. Terug naar huis.....	29



## I. WELKOM

AZ Heilige Familie heet jou van harte welkom!

Een opname in een ziekenhuis roept ongetwijfeld heel wat vragen op. Deze onthaalbrochure geeft jou alvast een aantal antwoorden en maakt jou wegwijs in ons ziekenhuis.

Naast deze algemene onthaalbrochure beschikt AZ Heilige Familie over een brede waaier aan brochures met specifieke informatie over onderzoeken of behandelingen die in ons ziekenhuis uitgevoerd worden. Je vindt deze brochures op elke verpleegafdeling, in de wachtzalen of op onze website [www.azheiligefamilie.be](http://www.azheiligefamilie.be).

Uiteraard kan je met al jouw vragen ook terecht bij één van onze medewerkers. Zij helpen jou graag verder!  
Namens al onze medewerkers wensen wij jou alvast een spoedig herstel toe!



## 2. SITUERING

AZ Heilige Familie werd in 1959 door de Congregatie van de Gasthuiszusters Augustinessen van Boom opgericht. Vandaag telt ons ziekenhuis - na meerdere uitbreidingen en verbouwingen - 207 hospitalisatiebedden en 56 bedden dagziekenhuis. Daarnaast beschikken we over een gespecialiseerde spoedafdeling en een gloednieuwe afdeling intensieve zorgen.

Het ziekenhuis maakt deel uit van het netwerk met UZA, AZ Monica, AZ Klina en Sint-Jozef Malle. Hierdoor kunnen we excellente zorg aanbieden, met zowel een hoog servicegericht en een familiaal karakter, als een academisch karakter.

In AZ Heilige Familie werken meer dan 110 arts-specialisten en ongeveer 560 personeelsleden. Elke dag zetten zij zich samen in voor een kwalitatieve en efficiënte zorgverlening, waarbij het belang van jou als patiënt centraal wordt gesteld.

## 2.1. MEDISCH AANBOD

- algemene heelkunde
- anesthesie
- endocrinologie - diabetologie
- fysische geneeskunde
- geriatrie
- gynaecologie
- hart- en bloedvaten
- huidziekten
- intensieve zorgen
- kindergeneeskunde
- kindertandheelkunde
- klinische biologie
- longziekten
- maag-, darm- en leverziekten
- medische beeldvorming
- mond-, kaak- en aangezichtsheelkunde
- neurologie
- neus, keel, oren
- nierziekten
- nucleaire geneeskunde
- obesitascentrum
- occlusodontie
- oncologie
- oncoseksuologie
- oogziekten - oogchirurgie
- orthopedie - traumatologie
- pathologische anatomie
- pijntherapie en -begeleiding
- plastische en reconstructieve heelkunde
- radiotherapie
- rugchirurgie
- urgentiegeneeskunde
- urologie
- vaatheelkunde

## 2.2. VERPLEEG-, MEDISCH-TECHNISCH EN PARAMEDISCH AANBOD

- dagziekenhuis
- inwendige geneeskunde (diensten D)
- ergotherapie
- fysiotherapie
- geriatrie (diensten G)
  - geriatrie: interne liaison
  - geriatisch dagziekenhuis
- heelkunde (diensten C)
- intensieve zorgen
- isotopen
- labo
- logopedie
- materniteit (dienst M)
- oncologisch support team
- palliatieve functie
- podologie
- psychologie
- radiologie
- respiratoire en cardiorevalidatie
- sociale dienst
- spoedgevallen

## 3. BEREIKBAARHEID EN PARKING

### 3.1. LIGGING

AZ Heilige Familie bevindt zich op grondgebied van Reet (een deelgemeente van Rumst). Het ziekenhuis is goed bereikbaar, zowel met de wagen als met het openbaar vervoer. Je vindt het ziekenhuis naast de autoweg A12 Antwerpen - Brussel (N177, Boomsesteenweg), aan het kruispunt met de 's Herenbaan.

### 3.2. PARKING

AZ Heilige Familie beschikt over een ruime parking. Onze parking is betalend, maar de tarieven zijn democratisch:

- minder dan 30 minuten: gratis
- vast tarief: 1 euro per uur (max. 6 euro per dag)
- verlies uitrijtticket: 6 euro
- weekabonnement: 15 euro

De betaalautomaten staan buiten opgesteld, aan de linkerkant van de inkomhal van ons ziekenhuis. De automaten aanvaarden cash geld en bankkaarten (geen VISA-kaarten).

AZ Heilige Familie voorziet voldoende parking voor andersvaliden. Indien je een parkeerkaart voor andersvaliden hebt, kan je op een van onze tien voorbehouden plaatsen dichtbij de inkomhal parkeren.

### 3.3. OPENBAAR VERVOER

Het ziekenhuis is goed bereikbaar met het openbaar vervoer. Er is een halte van de lijnbussen 500 en 298 aan de A12 (N177) vlakbij het ziekenhuis. De dienstregeling van deze bussen kan je terugvinden op de routeplanner van De Lijn.



HET ZIEKENHUIS IS  
NIET AANSPRAKELIJK  
VOOR VERLIES  
OF DIEFSTAL VAN  
PERSOONLIJKE ITEMS.

BRENG DUS  
TIJDENS JE  
ZIEKENHUISOPNAME  
ZEKER GEEN  
WAARDEVOLLE  
BEZITTINGEN MEE!

## 4. OPNAME

### 4.1. WAT BRENG JE MEE BIJ JOUW OPNAME?

De dag van de opname meld je - of iemand die je vergezelt - je aan bij het onthaal in de centrale inkomhal van ons ziekenhuis.

Wanneer je voor meerdere dagen in het ziekenhuis wordt opgenomen, breng je best een aantal zaken mee om je ziekenhuisopname vlot te laten verlopen. Beland je in het ziekenhuis omwille van een spoedgeval, dan heb je wellicht geen tijd gehad om die items op voorhand samen te zoeken en mee te nemen. Je laat ze dan best zo snel mogelijk door een familielid of vertrouwenspersoon bezorgen.

Op de volgende pagina vind je een handig overzicht van de belangrijkste zaken die je bij een hospitalisatie moet meebrengen:



## 1. MEDISCHE ITEMS EN DOCUMENTEN

- het patiëntenboekje, volledig ingevuld en doorgelezen
- de verwijfsbrief van jouw huisarts of behandelend arts
- medische documenten, zoals bloedgroepkaart, resultaten van bloedonderzoeken, röntgenfoto's, vaccinatiekaart, medische rapporten,...
- attesten voor terugbetaling van bepaalde medicatie, afgeleverd door de adviserende arts van de mutualiteit

## 2. ADMINISTRATIEVE GEGEVENS

- je identiteitskaart
- lidkaart van je hospitalisatieverzekering en/of het door de behandelend arts in te vullen formulier. Dit stelt ons in staat om jouw persoonlijk aandeel in de hospitalisatiekosten bij bepaalde verzekeringsmaatschappijen rechtstreeks aan de verzekering te factureren. Breng zeker ook op voorhand je verzekeringsmaatschappij op de hoogte van je ziekenhuisopname.
- moederboekje, trouwboekje of erkenningsformulier als je komt voor een bevalling
- bij een arbeidsongeval zijn volgende gegevens noodzakelijk om de administratieve afhandeling correct te laten verlopen:
  - naam, adres en telefoonnummer van de werkgever en zijn verzekeringsmaatschappij
  - polisnummer en/of ongevalnummer indien gekend
  - datum van het ongeval
- bij een ander ongeval volstaan de volgende gegevens:
  - naam en adres
  - documenten en polisnummer van de verzekering
- buitenlandse patiënten dienen te beschikken over een formulier E 112 bij een geplande opname of een Europese verzekeringskaart bij een spoedopname, zoniet wordt de volledige ziekenhuisfactuur aan de patiënt aangeboden.

## 3. PERSOONLIJKE ITEMS

- toiletgerief: handdoeken, washandjes, zeep, tandenborstel en tandpasta, scheergerei, kam, zakdoeken,...
- nachtkleding, kamerjas, ondergoed, pantoffels,...

Het ziekenhuis kan niet instaan voor de was van het persoonlijk linnen.



## 4.2. KAMERKEUZE; KOSTEN VAN JOUW ZIEKENHUISVERBLIJF

Het soort kamer dat je kiest voor jouw verblijf in het ziekenhuis kan de honoraria beïnvloeden die de artsen aanrekenen.

In ons ziekenhuis heb je de keuze tussen een:

- gemeenschappelijke kamer (meer dan 2 bedden)
- tweepersoonskamer
- eenpersoonskamer

Enkel bij hospitalisatie in een eenpersoonskamer mag de specialist honorarium-supplementen aanrekenen van maximaal 200%. Deze supplementen worden niet terugbetaald door jouw ziekenfonds. Indien je een type kamer kiest waarvoor een supplement wordt aangerekend, zal men jou steeds vragen hiervoor een verklaring te tekenen. Op dit document staan de wettelijk bepaalde verpleegdagprijs en de supplementen vermeld. Je ontvangt eveneens een lijst van alle producten waarvoor geen tussenkomst is voorzien.

De opnamedienst zal zo veel als mogelijk rekening houden met jouw kamerkeuze. Wij hopen echter op je begrip indien je een ander type kamer toegewezen krijgt omwille van een drukke bezetting op de verpleegafdeling. Hou er eveneens rekening mee dat we bij uitzonderlijke drukte geen onderscheid kunnen maken tussen kamers voor mannen en vrouwen. Dit komt echter enkel voor op piekmomenten en wordt steeds bij jouw opname gecommuniceerd.

Wij willen sterk benadrukken dat in alle type kamers zowel de geneeskundige en verpleegkundige zorgen als alle voorzieningen (maaltijden, interieurverzorging,...) absoluut dezelfde zijn.

Ingevolge het Koninklijk Besluit van 12.11.1980 is elke patiënt een persoonlijke tussenkomst verschuldigd in de verblijfskosten en dit vanaf de eerste dag en ongeacht het gekozen kamertype. Win voorafgaand aan jouw ziekenhuisopname bij jouw behandelend arts informatie in over de te verwachten kosten. Dit voorkomt minder leuke verrassingen wanneer je uiteindelijk jouw factuur in de bus krijgt.



### 4.3. FACTUUR EN BETALINGSREGELING

Alle facturen worden uitsluitend geïnd door het ziekenhuis. Normaliter ontvang je de ziekenhuisfactuur voor het einde van de maand die volgt op de maand van je verblijf in het ziekenhuis. Deze factuur vermeldt het bedrag dat door jou aan het ziekenhuis moet betaald worden; wanneer een wit getuigschrift voor verstrekte hulp is bijgevoegd, kan je aan de hand van dit getuigschrift tussenkomst bekomen bij jouw mutualiteit.

Wij verzoeken je beleefd de factuur te betalen binnen 2 weken na de verzenddatum. Bij laattijdige betaling zijn wij genoodzaakt extra kosten aan te rekenen.



## 5. VOORZIENINGEN OP MIJN KAMER

### 5.1. MAALTIJDEN

Het personeel van de centrale keuken van AZ Heilige Familie bereidt elke dag voor jou met de grootste zorg gezonde en gevarieerde maaltijden. Je hebt een ruime keuze aan gerechten voor zowel het ontbijt, het middagmaal als het avondeten. Er komt iemand bij je langs om je maaltijdkeuze te noteren. Vraag aan die persoon wat het menu van de lopende week zoal te bieden heeft. Voor het gebruik van flessenwater wordt standaard 0,60 euro per dag aangerekend.

De maaltijden worden doorgaans op de volgende tijdstippen opgediend:

- 07.30u: ontbijt
- 11.30u: middagmaal
- 17.30u: avondmaal

Schrijft je arts een dieetmaaltijd voor, dan wordt die door een van onze diëtisten samengesteld. Je kan trouwens steeds bij het team van diëtisten terecht voor voedings- en dieetadvies.

### 5.2. RADIO, TV, INTERNET

Elke kamer is uitgerust met radio, TV en bel-oproepsysteem. Voor het gebruik van TV wordt standaard 1 euro per dag aangerekend.

In ons ziekenhuis heb je de mogelijkheid om op jouw eigen laptop, smartphone of tablet gratis wireless internet te gebruiken. Het netwerk AZHF-Internet is voor iedereen toegankelijk. Bij verbinding met dit netwerk dien je eerst op de 'proceed'-knop te drukken om de voorwaarden te aanvaarden. Vanaf dan kan je gratis surfen.

Wanneer je als gebruiker een beveiligde site als homepagina hebt (beveiligde pagina's starten met https://), kan het zijn dat de proceed-knop niet werkt. Je dient dan eerst te surfen naar een onbeveiligde website (zoals bijvoorbeeld [www.azheiligefamilie.be](http://www.azheiligefamilie.be)) om de pagina met voorwaarden en proceed-knop te krijgen.

Deze internetdienstverlening is gratis. Wij kunnen dan ook geen ondersteuning bieden bij eventuele problemen.

### 5.3. TELEFOON

Het gebruik van een eigen GSM-toestel is op jouw patiëntenkamer toegelaten, behalve op specifieke afdelingen zoals intensieve zorgen en het operatiekwartier. Wens je echter tijdens jouw verblijf gebruik te maken van een vaste telefoon op de kamer, dan is dit steeds mogelijk: alle kamers in ons ziekenhuis zijn uitgerust met een telefoontoestel. Om deze te activeren dien je een persoonlijke telefooncode aan te vragen bij het onthaal. Voor het aanmaken van deze persoonlijke telefooncode rekenen wij een éénmalige administratieve kost aan van 10,00 euro. Een belminuut kost 1,00 euro. Van zodra je telefoonrekening 75 euro bedraagt, dien je de tussentijdse rekening bij de dienst onthaal te betalen. Doe je dat niet, dan kan je niet langer naar buiten bellen.

Mensen kunnen van buiten het ziekenhuis steeds naar jou bellen, ook zonder deze telefooncode. Hiervoor dienen zij volgend nummer te vormen: 03 880 9x xx, waarbij xxx staat voor jouw bednummer. Lig je als patiënt bijvoorbeeld in een bed met nummer 341, dan is het nummer dat moet worden gevormd: 03 880 93 41

### 5.4. BRIEFWISSELING

Op alle afdelingen wordt dagelijks de post bezorgd. Brieven die je zelf wil versturen kan je - gefrankeerd - afgeven aan een verpleegkundige, welke deze meegeeft met de post.

### 5.5. KAPPER

Als je tijdens jouw verblijf in ons ziekenhuis je haar wil laten verzorgen, kan je hiervoor terecht bij onze kapster. Onze kapster is elke dinsdagnamiddag in ons ziekenhuis aanwezig om jouw haar te wassen, knippen, kleuren of krullen. Indien je een afspraak wenst, kan je dit doorgeven aan de verpleegkundigen van jouw afdeling. Zij maken graag voor jou een afspraak. Betaling van jouw kappersbezoek gebeurt via de ziekenhuisfactuur.

### 5.6. PEDICURE

Wil je tijdens jouw verblijf in ons ziekenhuis een verzorging van jouw voeten, dan kan je hiervoor terecht bij onze medische pedicure. Zij komt hiervoor wekelijks langs. Indien je een afspraak wenst, kan je dit doorgeven aan de verpleegkundigen van jouw afdeling. Zij maken graag voor jou een afspraak. Betaling van deze dienstverlening gebeurt via de ziekenhuisfactuur.



## 6. ALGEMENE INLICHTINGEN

### 6.1. WINKEL

In de hal van het ziekenhuis bevindt zich een winkel waar je terecht kan voor geschenken, versnaperingen, kranten en tijdschriften,...

### 6.2. CAFETARIA

Ons ziekenhuis beschikt over een ruime cafetaria. De keuken is doorlopend open van 08.30u tot 19.30u op weekdays en van 13.00u tot 17.00u in het weekend. Bij mooi weer heb je de mogelijkheid om buiten op het terras een drankje of een maaltijd te nuttigen.

### 6.3. ROOKVERBOD

Roken is schadelijk, niet alleen voor je eigen gezondheid, maar ook die van onze medewerkers en patiënten. Ons ziekenhuis moedigt natuurlijk een gezonde leefstijl aan, maar beseft dat een rookverbod op het ganse ziekenhuisterrein geen haalbare kaart is.

Binnen onze ziekenhuismuren is een algemeen rookverbod van kracht (KB van 31.03.1987 en KB van 12.02.2005). Om rokers toch de kans te geven, hebben wij een rookruimte ingericht. Door rokers een eigen ruimte te geven, proberen wij zo veel als mogelijk te vermijden dat er gerookt wordt aan de ingangen van ons ziekenhuis, zodat niet-rokers geen last hebben van geurhinder bij het betreden van ons ziekenhuis. Je kan deze rookruimte vinden door routenummer 103 te volgen.

### 6.4. NEMEN EN VERSPREIDEN VAN FOTO-, VIDEO- EN GELUIDSMATERIAAL

Beeld- en geluidsmateriaal is niet meer weg te denken uit onze hedendaagse maatschappij; het is een leuke en vlotte manier om familie, vrienden en kennissen - al dan niet via sociale media - op de hoogte te brengen van nieuws. Wij vragen slechts 2 dingen:

- Hinder het onderzoek of de behandeling niet.
- Neem niemand in beeld die dat niet wil, of die niet kan aangeven dat hij/zij dat niet wil. Vraag dus expliciet toestemming aan de medewerker of arts of het voor hem/haar toegelaten is, zowel voor een opname als voor het gebruik hiervan.





## 6.5. BEZINNINGSRUIMTE / KAPEL

De sfeervolle kapel (route 75) is vrij toegankelijk op ieder tijdstip van de dag en voor iedereen die behoefte heeft aan stilte, bezinning of gebed. Bij de ingang kan je ook een kaarsje klevan als je graag een kaarsje laat branden in de zondagviering van 10.00u. Bezinningsteksten zijn vrij beschikbaar.

## 7. BEZOEK

### RESPECTEER DE BEZOEKUREN IN HET BELANG VAN ONZE PATIËNTEN

Elke bezoeker dient in het belang en het welzijn van onze patiënten de bezoektijden van de afdelingen te respecteren. Wij vragen daarom vriendelijk je aan de bezoeken te houden. Enkel in bepaalde omstandigheden en na overleg met de hoofdverpleegkundige van een afdeling worden afwijkingen op de bezoektijden toegestaan. De bezoeken van de verscheidene afdelingen zijn als volgt:

Heelkunde (diensten C), diagnose (diensten D), geriatrie (diensten G)

- 14.00u - 20.00u
- 10.00u - 20.00u (enkel voor de mantelzorger, na overleg met de hoofdverpleegkundige)

Materniteit

- 14.00u - 20.00u
- 10.00u - 21.00u (enkel voor de partner)

Intensieve zorgen

- 15.00u - 15.30u
- 19.00u - 19.30u

### RUST EN STILTE ZIJN EEN BELANGRIJKE FACTOR TIJDENS HET GENEZINGSPROCES

Tijdens de bezoeken gaan de onderzoeken en de verpleegkundige zorg gewoon door. Bezoekers kunnen dus gevraagd worden even de kamer van een patiënt te verlaten. Wij rekenen hierbij op jouw begrip en medewerking.

Hou het verder rustig in het ziekenhuis. Laat je kinderen niet in de gangen van de afdelingen rondlopen of spelen. Probeer ook je GSM-gebruik, zeker in de gangen, zo veel als mogelijk te beperken.



## 8. PATIËNTVEILIGHEID

Bij opname doet de onthaalmedewerker je een identificatiearmbandje aan. Hierdoor kunnen we jou veiliger begeleiden gedurende jouw volledige verblijf in het ziekenhuis. Draag steeds dit identificatiearmbandje en verwijder jouw identificatiearmbandje nooit op eigen initiatief! Vraag zelf naar een identificatiearmbandje indien je geen hebt gekregen of wanneer dit werd verwijderd. Kijk na of alle informatie (naam, geboortedatum) op het bandje correct is.

Zorgverleners, zowel van de afdeling waar je verblijft als van andere afdelingen, zullen je regelmatig vragen naar jouw naam en geboortedatum voordat ze jou de nodige zorgen toedienen. Zo wordt ervoor gezorgd dat vergissingen worden vermeden.

## 9. ZIEKENHUISHYGIËNE

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 de zogenoemde ziekenhuisbacterie de laatste jaren gestaag daalt. We vragen jou als patiënt evenwel om rekening te blijven houden met volgende maatregelen.

### 9.1. EEN GOEDE HANDHYGIËNE: NOODZAKELIJK VOOR VEILIGE ZORG

De micro-organismen die zorginfecties veroorzaken, worden vooral overgedragen via de handen. Handhygiëne - handen wassen of ontsmetten - is dan ook de meest doeltreffende manier om deze infecties te verminderen en zelfs te voorkomen. Handen wassen met water en zeep heeft voornamelijk een plaats binnen de 'persoonlijke hygiëne'. Tijdens de zorg krijgt handen ontsmetten met handalcohol de voorkeur. Als vuistregel geldt: medewerkers passen handhygiëne toe minstens voor én na elk patiëntencontact. Om dit mogelijk te maken is elke patiëntenruimte of ruimte waar patiënten verzorgd worden, voorzien van een flacon handalcohol. Om de handen op een correcte wijze te kunnen wassen of ontsmetten, mogen onze medewerkers geen ringen, armbanden, horloges of lange mouwen dragen. Ook gelnagels en lange nagels zijn niet toegestaan.

Ook jij kan een belangrijke rol spelen: spreek de artsen, verpleegkundigen en paramedici aan over het belang van handhygiëne. Durf hen te vragen of ze hun handen hebben ontsmet alvorens ze jou behandelen of verzorgen. Laat ook blijken

dat je het apprecieert wanneer ze hun handen ontsmetten. Daarnaast kan je ook zelf de verspreiding van micro-organismen vermijden door jouw handen regelmatig te wassen, zoals na elk toiletbezoek en vóór de maaltijd.

## 9.2. HOESTHYGIËNE

Naast overdracht via onze handen kunnen kiemen ook worden overgedragen via druppeltjes uit mond en keel. Ook hier kan je ons helpen door een goede persoonlijke hoesthygiëne toe te passen: je bedekt steeds neus en mond met een papieren zakdoekje wanneer je niest of hoest, je gooit het zakdoekje nadien onmiddellijk weg en je wast jouw handen.

## 9.3. ISOLATIEBELEID

Sommige patiënten vormen een bijzonder besmettingsgevaar voor hun omgeving of zijn, in het omgekeerde geval, uiterst vatbaar voor besmettingen door hun omgeving. Ze moeten dan extra beschermd worden. Wat deze maatregelen juist inhouden, wordt je door de verpleegkundige van de afdeling toegelicht.



## 10. PATIËNTENBEGELEIDING

### 10.1. PASTORALE EN LEVENSBESCHOUWELIJKE BEGELEIDING

Pastorale medewerkers van de katholieke eredienst zijn aanwezig in het ziekenhuis. Indien je hun bezoek wenst, kan je dit aanvragen via de verpleegkundige of via de dienst onthaal.

Wens je op jouw kamer een gesprek te hebben met een lekenconsulent of met een vertegenwoordiger van een andere eredienst dan de katholieke godsdienst, meld dit dan aan de verpleging. Zij doen dan het nodige voor jou.

De ziekenhuiskapel is toegankelijk op ieder tijdstip van de dag voor wie behoefte heeft aan stilte, bezinning of gebed. De kapel situeert zich op de 2de verdieping (route 75).

Patiënten kunnen elke woensdag, zondag of feestdag de communie ontvangen op hun kamer. Zwaar zieke patiënten kunnen op die momenten ook een kruisje krijgen. Op zondagen en kerkelijke feestdagen is er een gebedsviering in de kapel. Wens je deel te nemen aan de eucharistie of de communie, verwittig dan de verpleegkundige liefst de dag tevoren.

Het doopsel wordt in de parochiegemeenschap gevierd. Voor het doopsel van jouw kindje dien je je dan ook te wenden tot jouw parochiepriester.

### 10.2. SOCIALE DIENST

Bij een ziekenhuisopname proberen we de hospitalisatieduur zo kort mogelijk te houden. Daarom moeten de patiënt en zijn omgeving van bij de opname reeds vooruitdenken over het moment van ontslag uit het ziekenhuis.

Onze sociaal werkers helpen en ondersteunen de patiënt en zijn omgeving bij de aanpak van de gevolgen van ziekte en behandeling. De sociale dienst verschaft informatie en biedt ondersteuning waar nodig. Dit altijd rekening houdend met het advies van de behandelend arts, de huisarts en het verpleegkundig team.

Laat je niet verrassen door een plots ontslag, maar sta tijdig stil bij de opvangmogelijkheden die je hebt na ontslag uit het ziekenhuis. Heel wat van die mogelijkheden zijn schaars en dienen vaak zeer vroegtijdig te worden aangevraagd (herstellvakantie, revalidatie, kortverblijf, rustoord, poets- of gezinshulp, warme maaltijden, ...). Tracht zo goed mogelijk in te schatten of jouw terugkeer naar huis zonder problemen kan verlopen.

Wij begeleiden je bij de organisatie van de thuiszorg of bij het zoeken naar andere opvangmogelijkheden. Ook indien je extra informatie wenst of praktische ondersteuning zoekt, kan je met de sociale dienst (03 880 90 94) contact opnemen.





### 10.3. PALLIATIEF SUPPORT TEAM

Een palliatief support team is een multidisciplinair team dat ter beschikking staat van de verscheidene diensten in het ziekenhuis. Het is dus geen verpleegafdeling met eigen bedden.

Het palliatief support team heeft als zorg palliatieve patiënten en hun omgeving te informeren, te ondersteunen, te begeleiden en hun belangen te behartigen. Met palliatieve zorg willen we de levenskwaliteit en het comfort van ongeneeslijk zieke patiënten verbeteren door een goede pijn- en symptoomcontrole, psychosociale ondersteuning en spirituele begeleiding.

Wil je meer weten over het palliatief support team? Je kan op hen beroep doen via jouw arts, de verpleegkundige op de afdeling, de sociale dienst of rechtstreeks op het nummer 03 880 90 94.

AZ Heilige Familie werkt samen met de palliatieve eenheid St.-Camillus van het St.-Augustinusziekenhuis in Antwerpen.



## 10.4. OMBUDSDIENST

Ondanks de dagelijkse inzet van al onze medewerkers kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over een bepaalde dienstverlening. Bespreek dit dan eerst met de zorgverstrekker zelf. Vaak berusten dergelijke situaties op een misverstand. Een open en directe communicatie biedt meestal de oplossing. Indien dit voor jou niet werkt, kan je altijd terecht bij de ombudsdienst. Die is er in de eerste plaats voor de patiënt zelf, maar staat ook ter beschikking van je vertegenwoordiger of vertrouwenspersoon (route 39).

De ombudspersoon is bevoegd voor de vragen en klachten die verband houden met de schending van de rechten van de patiënt door de beroepsbeoefenaars die in het ziekenhuis werken. Deze klachten of vragen hebben met een medisch, verpleegkundig of een ander beroepsmatig aspect van de gezondheidszorg te maken.

Je kan bij afwezigheid:

- een brief sturen
- het online klachtenformulier invullen  
([www.azheiligefamilie.be](http://www.azheiligefamilie.be) → ombudsdienst → ik heb een melding)
- bij het onthaal (route 120) een afspraak maken
- het papieren klachtenformulier invullen aan het onthaal
- een e-mail sturen: [ombudsdienst@hfr.be](mailto:ombudsdienst@hfr.be)

Je wordt zo spoedig mogelijk gecontacteerd door de ombudsdienst. Jouw klacht verloopt volgens een bepaalde procedure die ter inzage ligt aan het onthaal. Het huishoudelijk reglement van de klachtenbehandeling is eveneens ter beschikking aan het onthaal.

De belangrijkste opdracht van de ombudspersoon is (zoals omschreven in de wet op de patiëntenrechten):

- het registreren van alle meldingen
- het voorkomen van ontevredenheid en klachten door een betere communicatie tussen patiënt en zorgverstrekker
- het bemiddelen tussen patiënt en zorgverstrekker
- het inlichten van de patiënt over de verdere mogelijkheden om de klachten af te handelen wanneer de bemiddeling is mislukt
- het formuleren van aanbevelingen om tekortkomingen die aanleiding zijn tot klachten te verhelpen en te voorkomen

## 10.5. PATIËTENDOSSIER EN BESCHERMING VAN DE PRIVACY

De wet op de ziekenhuizen legt aan het ziekenhuis de verplichting op om voor iedere patiënt een dossier aan te leggen, waarin de nodige verpleegkundige en medische gegevens worden opgenomen om een optimale verzorging en behandeling te kunnen garanderen.

Het spreekt uiteraard voor zich dat het patiëntendossier strikt vertrouwelijk is en dat derden hierin geen inzage hebben. Enkel de verpleegkundigen hebben toegang tot het verpleegkundig luik van het patiëntendossier, terwijl het medisch luik exclusief voorbehouden blijft voor de behandelende artsen. Al deze personen zijn aan het beroepsgeheim gebonden.

Het aanleggen en bewaren van de patiëntendossiers geschiedt conform de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer.





Je kan steeds de behandelende ziekenhuisartsen consulteren om toelichting te krijgen omtrent de inhoud van jouw dossier. Wat het verpleegkundig luik van het patiëntendossier betreft, kan je steeds een beroep doen op de behandelende verpleegkundigen. Voor verdere informatie over de bepalingen van de privacywet van 8 december 1992, kan je desgewenst terecht bij de dienst onthaal, waar een kopie van deze wet ter beschikking is, alsook een kopie van het reglement inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer bij de verwerking van persoonsgegevens van patiënten, dat o.m. betrekking heeft op de verwerking van medische persoonsgegevens.

## II. CENTRALE AANSPRAKELIJKHEID

Wij streven ernaar om je steeds de best mogelijke zorgverlening te verschaffen. Soms kan er iets fout lopen waardoor jouw rechten als patiënt geschonden kunnen worden en je een klacht wenst in te dienen. Het ziekenhuis is aansprakelijk voor alle beroepsbeoefenaars die in het ziekenhuis werken. Dit wordt de centrale aansprakelijkheid van het ziekenhuis genoemd. Dit betekent dat je een klacht tegen een beroepsbeoefenaar kan indienen bij één centraal punt, namelijk het ziekenhuis.

De wet geeft het ziekenhuis echter de mogelijkheid om zijn centrale aansprakelijkheid in welbepaalde gevallen uit te sluiten. Het ziekenhuis dient je dan vóór de tussenkomst van de beroepsbeoefenaar schriftelijk mede te delen dat het niet aansprakelijk is voor de tekortkomingen van deze beroepsbeoefenaar(s). Dit heeft tot gevolg dat je jouw klacht moet indienen bij de beroepsbeoefenaar waarvan je oordeelt dat deze een tekortkoming heeft begaan en niet bij het ziekenhuis.

In de hierna volgende tabel vind je de informatie over de rechtsverhouding ziekenhuis - beroepsbeoefenaar(s), werkzaam in het ziekenhuis.

Beroepsbeoefenaar	Rechtsverhouding met het ziekenhuis	Valt onder aansprakelijkheid van het ziekenhuis
artsen	zelfstandigen	neen
artsen-specialisten in opleiding	hebben geen contractuele rechtsverhouding met het ziekenhuis	neen
apothekers / klinisch biologen aangeworven door het ziekenhuis	werknemers	ja
verpleegkundigen, vroedvrouwen en zorgkundigen	werknemers	ja
alle overige beroepsbeoefenaars aangeworven door het ziekenhuis	zelfstandigen	neen
	werknemers	ja

## 12. TERUG NAAR HUIS

Zodra het medisch verantwoord is, geeft de ziekenhuisarts je toestemming om het ziekenhuis te verlaten. We streven er steeds naar om je ziekenhuisverblijf zo kort mogelijk te houden, maar je moet uiteraard voldoende hersteld zijn na de behandeling of ingreep om terug naar huis te mogen keren.

Verlaat je het ziekenhuis zonder de uitdrukkelijke goedkeuring van de arts, dan doe je dit op eigen verantwoordelijkheid en vragen we jou hiervoor een document te ondertekenen.

Bij ontslag uit het ziekenhuis informeert de specialist je huisarts over het verloop van je ziekenhuisopname en over de nazorg en opvolging die je eventueel thuis nodig hebt. Voor je het ziekenhuis verlaat, bespreekt de verpleegkundige in detail met jou onder welke voorwaarden je naar huis mag gaan. Verder overloopt de verpleegkundige met jou bij het ontslag volgende belangrijke zaken:

- een mogelijke vervolgspraak bij de specialist voor controle
- instructies voor de nazorg thuis
- de voorgeschreven geneesmiddelen en je medicatieschema

Heb je op dat moment nog specifieke vragen, stel ze dan zeker aan de verpleegkundige.

Indien nodig kan een familielid of een kennis je in het ziekenhuis ophalen. Moet je om medische redenen nog liggend vervoerd worden, dan regelt de verpleegkundige een ziekenwagen die je naar huis brengt.

In het belang van je gezondheid is het absoluut noodzakelijk dat je stipt de raadgevingen van jouw arts naleeft in verband met je verdere behandeling!

TOT SLOT WENSEN WIJ JOU  
EEN BEHOUDEN THUISKOMST  
EN EEN GOED HERSTEL!

NAMENS ONZE  
ARTSEN EN PERSONEEL  
BESTUUR EN DIRECTIE



ref.: 50120779  
versie: 05.10.2017

eigenaar: Sofie Vermeulen, communicatie  
v.u.: Sofie Vermeulen

**AMBULANCEDIENST:**  
**dag en nacht**  
**tel.: 03 844 33 33**