

Onthaalbrochure voor patiënten





Contactgegevens

campus Rumst

's Herenbaan 172
2840 Rumst
03 880 90 11
info.rumst@azr.be

campus Bornem

Kasteelstraat 23
2880 Bornem
03 890 16 11
info.bornem@azr.be

campus Willebroek

Tisseltsesteenweg 27
2830 Willebroek
03 890 16 11
info.bornem@azr.be



Cette brochure est également
disponible en **Français** sur notre site.

This brochure is also available in
English on our website.

www.azrivierenland.be



Inhoudsopgave

WELKOM.....	5
MISSIE & VISIE	6
OPNAME	10
1. Wat neem je mee?.....	12
2. Bereikbaarbaarheid	16
3. Aanmelden	18
4. Voorbereiding.....	20
5. Je verblijf	22
Maaltijden.....	24
Voorzieningen op de kamer	26
Waar blijf je met persoonlijke spullen?	28
Leuk, bezoek! Iets om naar uit te kijken!	28
Patiëntenbegeleiding.....	30
6. Naar huis, altijd leuk!!	34
FACTUUR.....	36
VEILIGE & KWALITATIEVE ZORG	42
MEDICATIEGEBRUIK IN HET ZIEKENHUIS.....	46
OVERIGE INFORMATIE.....	54
BEN JIJ ONZE NIEUWE COLLEGA?	59





Van harte welkom in AZ Rivierenland!

Een opname in een ziekenhuis roept ongetwijfeld heel wat vragen op. Met deze onthaalbrochure maken we je graag wegwijs in ons ziekenhuis. We geven je de nodige informatie om je verblijf in AZ Rivierenland optimaal te laten verlopen.

Naast deze algemene brochure beschikt AZ Rivierenland over talrijke brochures met specifieke informatie over je ziekte, behandeling en je verblijf op de afdeling. Je vindt deze brochures op de afdelingen of op onze website www.azrivierenland.be.

Uiteraard kan je met al je vragen ook terecht bij één van onze medewerkers. Spreek ze gerust aan: ze zijn er om jou te helpen!

We wensen jou alvast een aangenaam verblijf en een spoedig herstel toe!



Missie
& visie



Waarden



Missie (#primazorg)

AZ Rivierenland is als dynamisch ziekenhuis je partner in de zorg dicht bij huis. In dialoog met een netwerk van zorgverleners garanderen onze medewerkers kwaliteitsvolle, innovatieve en veilige zorg voor elke patiënt.

Visie



-  AZ Rivierenland betreft de **patiënt als een volwaardige partner** in het zorgtraject.
-  AZ Rivierenland garandeert **aantoonbaar kwaliteitsvolle zorg** op maat van de patiënt. We streven hierbij continu naar verbetering. We creëren een veilige, warme en innovatieve omgeving.
-  AZ Rivierenland wordt beheerd in continue **dialogoog** met de medewerkers, artsen en externe partners.
-  AZ Rivierenland communiceert op een **heldere, constructieve en respectvolle manier**.
-  AZ Rivierenland coacht zijn medewerkers om hun kennis en talenten verder te ontwikkelen. We creëren een **inspirerend en stimulerend werkklimaat**, waar onze medewerkers elke dag graag onze waarden uitdragen.
-  AZ Rivierenland is een sterke schakel in een netwerk van zorg.





Opname

Je wordt opgenomen in AZ Rivierenland.

Wat nu?

1



Wat neem je mee?

2



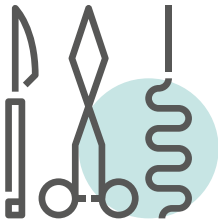
Bereikbaarheid

3



Aanmelden
aan het onthaal

4



Voorbereiding
bij een ingreep of
onderzoek

5



Je verblijf
in het ziekenhuis

6



Naar huis



1

WAT NEEM JE MEE?

Breng tijdig - bij voorkeur vóór je opname - je mutualiteit, hospitalisatieverzekering of bij een arbeidsongeval je werkgever op de hoogte van je ziekenhuisopname.

Voor de opnamedienst

- je identiteitskaart (e-ID) of ISI+kaart (voor kinderen jonger dan 12 jaar)**
- de hospitalisatieaanvraag of verwijfsbrief van je (tand)arts of specialist
- de onthaalmap of het patiëntenboekje chirurgie/geneeskunde, volledig ingevuld en doorgelezen
- de gegevens van je hospitalisatieverzekering
- een telefoonnummer van een persoon die we, indien nodig, gemakkelijk kunnen bereiken en je persoonlijk e-mailadres
- de gegevens van je huisarts
- het formulier “arbeidsongeschiktheid loontrekkende vertrouwelijk” van jouw mutualiteit
- indien een arbeidsongeval: naam en adres van je werkgever, verzekeringsgegevens en polisnummer
- ben je een buitenlandse patiënt? Breng dan een S2-formulier mee (indien een geplande opname) of een Europese verzekeringskaart (indien een opname via spoedgevallen)



Voor de verpleegafdeling

Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor verlies of diefstal van persoonlijke items. Breng dus geen waardevolle spullen mee en laat sieraden (ook trouwring) zeker thuis.

Het gebruik van eigen elektrische toestellen (waterkoker, broodrooster, ...) is omwille van brandgevaar **niet toegestaan** in het ziekenhuis. Heb je vragen hierover, spreek dan de verpleegkundige van de afdeling hierover aan.

- je bloedgroepkaart
- je allergiekaart
- je thuismedicatie in de originele verpakking (meer informatie vind je op pagina 14).
- resultaten van labo, EKG (filmpje van het hart), RX, ... indien bij de huisarts gebeurd



Voor jezelf

- ruimzittende dag- en nachtkledij
- platte, gesloten, slipvrije schoenen of pantoffels
- toiletartikelen: voldoende washandjes, handdoeken, zeep, shampoo, douchegel, haarborstel, tandenborstel, tandpasta en scheerapparaat
- Indien nodig:** hulpmiddelen die je thuis gebruikt: bril, lenzen, hoorapparaat, krukken, wandelstok, looprek, ...
- Indien nodig:** eigen steunkousen indien je deze nog hebt van een vorige opname
- schrijfgierief en eventueel wat lectuur



Thuismedicatie

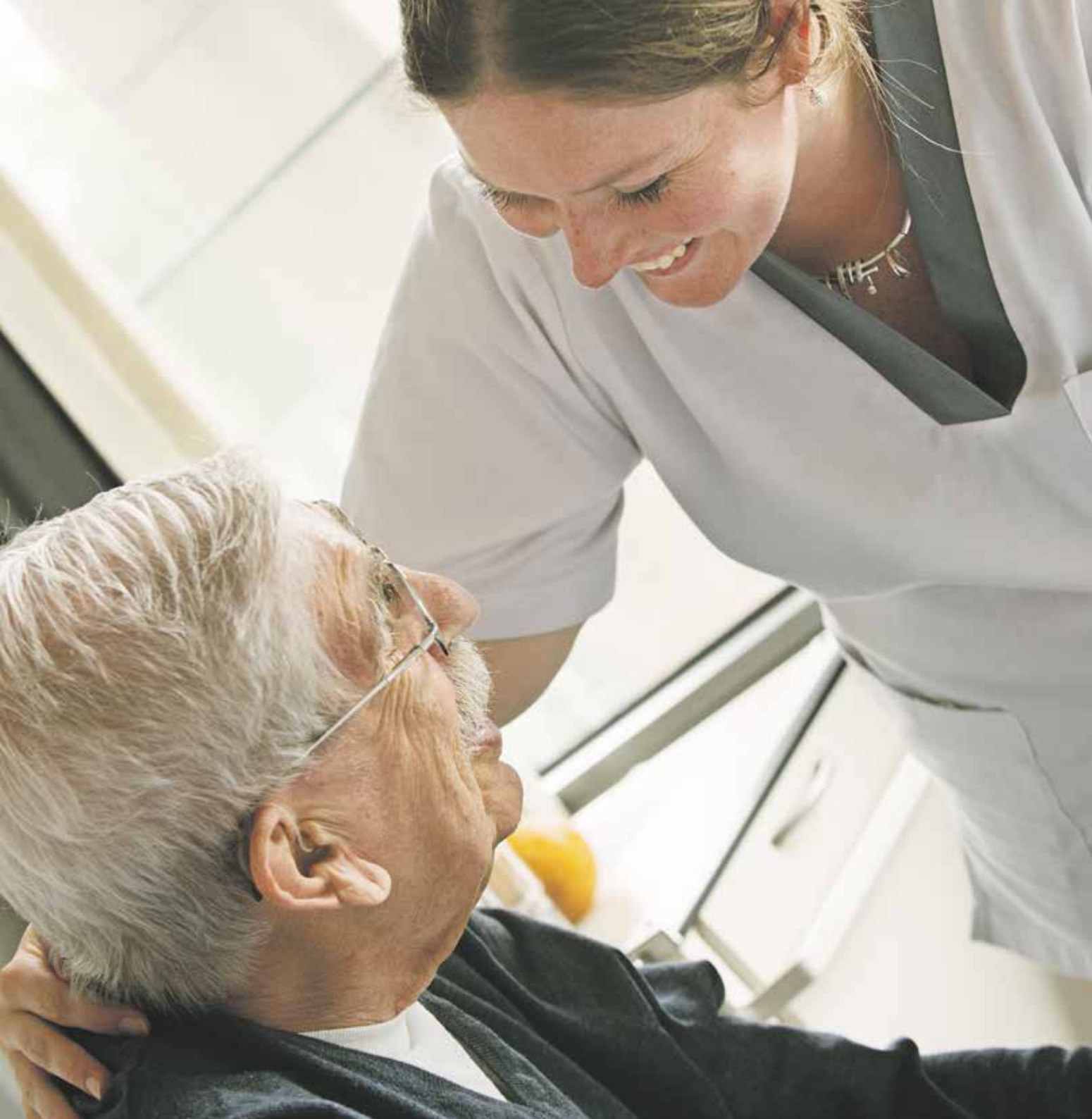
Je ontving **vóór je opname** een onthaalmap met daarin het patiëntenboekje chirurgie/ geneeskunde of het formulier 'thuismedicatie'. Het patiëntenboekje en het thuismedicatie-formulier zijn ook terug te vinden op onze website www.azrivierenland.be → [ik word opgenomen](#) → [wat breng ik mee?](#)

Gelieve de medicatielijst zo volledig mogelijk in te vullen. Vergeet niet dat medicatie die je slechts 1 keer per week of 1 keer per maand inneemt ook belangrijk is. Denk ook aan insuline, puffers, medicatiepleisters, oogdruppels, inspuitingen, ... Laat je in geval van twijfel bijstaan door een familielid, je huisarts, apotheker of thuisverpleegkundige.

Voor een optimale zorgverlening is het immers belangrijk dat het behandelend team op de hoogte is van de medicatie die je thuis inneemt.

Breng al jouw thuismedicatie (ook medicatie die je zonder voorschrift kan verkrijgen) mee in de originele verpakking naar het ziekenhuis. Geef je thuismedicatie ter bewaring af aan een verpleegkundige op je verpleegafdeling.

Bij ontslag krijg je deze weer mee naar huis.





2

BEREIKBAAR- HEID

Hoe bereik je ons ziekenhuis?

CAMPUS RUMST

1

Met de auto - parking

Het ziekenhuis ligt naast de autosnelweg A12 (Boomsesteenweg) Antwerpen-Brussel. De ruime parking van het ziekenhuis is betalend. De betaalautomaten staan buiten opgesteld, aan de linkerzijde van de inkomhal.

De automaten aanvaarden zowel cash als bankkaarten (geen VISA). Voor mindervaliden zijn er voldoende plaatsen voorzien dichtbij de inkomhal.

Met het openbaar vervoer

Vlot met de bus van en naar het ziekenhuis? Dat kan! Lijn 500 heeft als halte AZ Rivierenland campus Rumst; Lijn 295 stopt in de Pierstraat op 600 meter van het ziekenhuis. De dienstregeling van de bussen kan je terugvinden via de routeplanner van de Lijn.





CAMPUS BORNEM



Met de auto - parking

Je kan gratis parkeren op de gemeentelijke parking in de Achterweidestraat. Naast de campus, aan de rechterzijde, vind je een betalende parking. Voor andersvaliden zijn er specifieke plaatsen voorzien.

Met het openbaar vervoer

Vlot met de bus van en naar het ziekenhuis? Dat kan! De lijnen 252, 257 en belbus 938 hebben als halte AZ Rivierenland campus Bornem. Lijn 98 heeft als halte de kerk in het centrum van Bornem, op een afstand van 100 meter van het ziekenhuis. De dienstregeling van de bussen kan je terugvinden via de routeplanner van de Lijn.

Je komt met de trein?

Het station van Bornem ligt op de spoorlijn Mechelen - Sint-Niklaas met als tussenhaltes Willebroek, Puurs, Bornem en Temse. Over het algemeen rijdt er één trein per uur, tijdens de spitsuren twee. Informatie over de dienstregeling kan je vinden op www.belgianrail.be. De wandelafstand van Bornem station tot het ziekenhuis in de Kasteelstraat bedraagt ongeveer 650 meter.

CAMPUS WILLEBROEK



Met de auto - parking

Het ziekenhuis is vlot bereikbaar met de auto. Campus Willebroek heeft een openbare parking naast en achter het gebouw en is gratis voor patiënten en bezoekers.

Met het openbaar vervoer

Vlot met de bus van en naar het ziekenhuis? Dat kan! Lijn 260 heeft als halte de Kapelstraat, vlakbij AZ Rivierenland campus Willebroek. De dienstregeling van de bussen kan je terugvinden via de routeplanner van de Lijn.



3

AANMELDEN



Een concreet voorbeeld: als een ingreep of behandeling 200 euro kost - wat grotendeels ten laste van de mutualiteit valt - en je verblijft op dit type kamer, moet je 400 euro supplement betalen. Als jouw hospitalisatieverzekering een opname op een eenpersoonskamer toelaat, wordt dit supplement volledig door jouw verzekering betaald. Deze toelating vind je duidelijk terug in jouw verzekeringspolis, onder de vermelding 'kamerkeuze'. Sommige verzekeraars staan enkel supplementen toe tot 100%: het is belangrijk je goed te informeren voorafgaand aan de ingreep. Deze beperking op supplementen kan je ook bespreken met jouw behandelend arts.

Welkom aan het onthaal

Bij een geplande opname meld je je aan bij de opnamedienst op de datum en het uur zoals afgesproken met je behandelend arts. De opnamemedewerker zal je inschrijven.

Je **kamerkeuze** wordt bevroegd. Je hebt de keuze uit:

- een meerpersoonskamer (2 of 4 personen)
- een eenpersoonskamer
- een luxekamer (materniteit campus Bornem)



In de mate van het mogelijke trachten we tegemoet te komen aan je vraag.

Het soort kamer dat je kiest voor je verblijf in het ziekenhuis kan de honoraria beïnvloeden die de artsen aanrekenen. Bij hospitalisatie in een eenpersoonskamer of luxekamer mag de specialist honorariumsupplementen aanrekenen tot maximaal 200%. Let op: supplementen worden meestal door de hospitalisatieverzekeringen terugbetaald. Om zeker te weten of jouw verzekeringsfonds deze supplementen dekt, dien je best jouw polis te controleren of dit na te vragen bij jouw verzekeraar. Heb je hierover concrete vragen, contacteer dan onze dienst facturatie of je behandelend arts.

BELANGRIJK:

Kan je om één of andere reden je afspraak niet nakomen, verwittig dan minstens 24 uur op voorhand het ziekenhuis op het nummer 03 890 16 11 (campus Bornem en Willebroek) of 03 880 90 11 (campus Rumst).



Identificatiebandje

Aan de hand van je identiteitskaart en gegevens van de hospitalisatieverzekering brengt een onthaalmedewerker je opname administratief in orde. Je ontvangt een kopie van de inschrijvingsformulieren. De medewerker van de opname doet je een polsbandje om waarop je identificatiegegevens staan.

Kijk na of alle informatie op het polsbandje correct is (naam, voornaam en geboortedatum). **Houd dit polsbandje gedurende het hele verblijf aan!** Wordt het identificatiebandje verwijderd of geraak je het kwijt, vraag dan onmiddellijk zelf een nieuw bandje!

Jouw weg vinden binnen AZ Rivierenland

Dat doe je aan de hand van **routenummers**. Het systeem is eenvoudig: je hoeft enkel het routennummer te kennen van de afdeling waar je heen wil. Bij inschrijving krijg je alvast een strookje met daarop jouw routennummer. Volg dit nummer via de verwijzingsborden die doorheen het ziekenhuis hangen. Je vindt deze grijze borden aan de plafonds of zijmuren bevestigd. Een zwart aankomstbord aan het eindpunt van jouw route geeft aan dat je op de juiste plaats bent aangekomen.



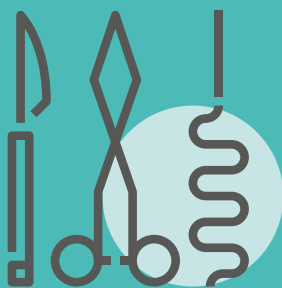
Telefonie

Wil je kunnen telefoneren met het vast telefoontoestel op de kamer? Meld dit dan nu ook al aan het onthaal, zodat zij voor jou een code activeren.



Wij willen sterk benadrukken dat in alle kamers - de meerpersoons-, eenpersoons- en luxekamers - zowel de geneeskundige en verpleegkundige zorgen als andere dienstverlening (maaltijden, schoonmaak, ...) absoluut dezelfde zijn.

Meer financiële informatie vind je terug op onze website www.azrivierenland.be.



4

VOORBEREIDING

bij een ingreep of onderzoek

Je arts heeft je vooraf geïnformeerd indien je **nuchter** moet blijven voor de ingreep of onderzoek. Dit betekent dat je **vanaf een bepaalde periode niet meer mag eten, drinken of roken.**

Wat mag nog wel?

VOLWASSENEN

tot 6 uur vóór de ingreep

- een lichte maaltijd:
2 beschuitjes met confituur
of mager beleg
- (bruis)water en niet-heldere
vloeistoffen: melk, koffie/thee
met melk, fruitsappen, ...

tot 2 uur vóór de ingreep

(maximaal 1 glas of kopje per uur)

- heldere vloeistoffen: koffie en
thee (zonder melk!), plat water,
plat water met grenadine, helder
appelsap zonder pulp, sport-
dranken (Aquarius, AA-drink,
Isostar, Extran)



BABY'S

tot 6 uur vóór de ingreep

- ouder dan 3 maanden:
flesvoeding

tot 4 uur vóór de ingreep

- jonger dan 3 maanden:
flesvoeding, borstvoeding

tot 2 uur vóór de ingreep

(maximaal 1 glas per uur)

- suikerwater

Deze afspraken zijn van toepassing voor een volledige verdoving, een ruggenprik of een plaatselijke verdoving.

Heb je toch nog gegeten of gedronken na de bovengenoemde tijdstippen, dan moet je dit zeker melden aan de verpleegkundige op de afdeling. Het is mogelijk dat de operatie dan even wordt uitgesteld.

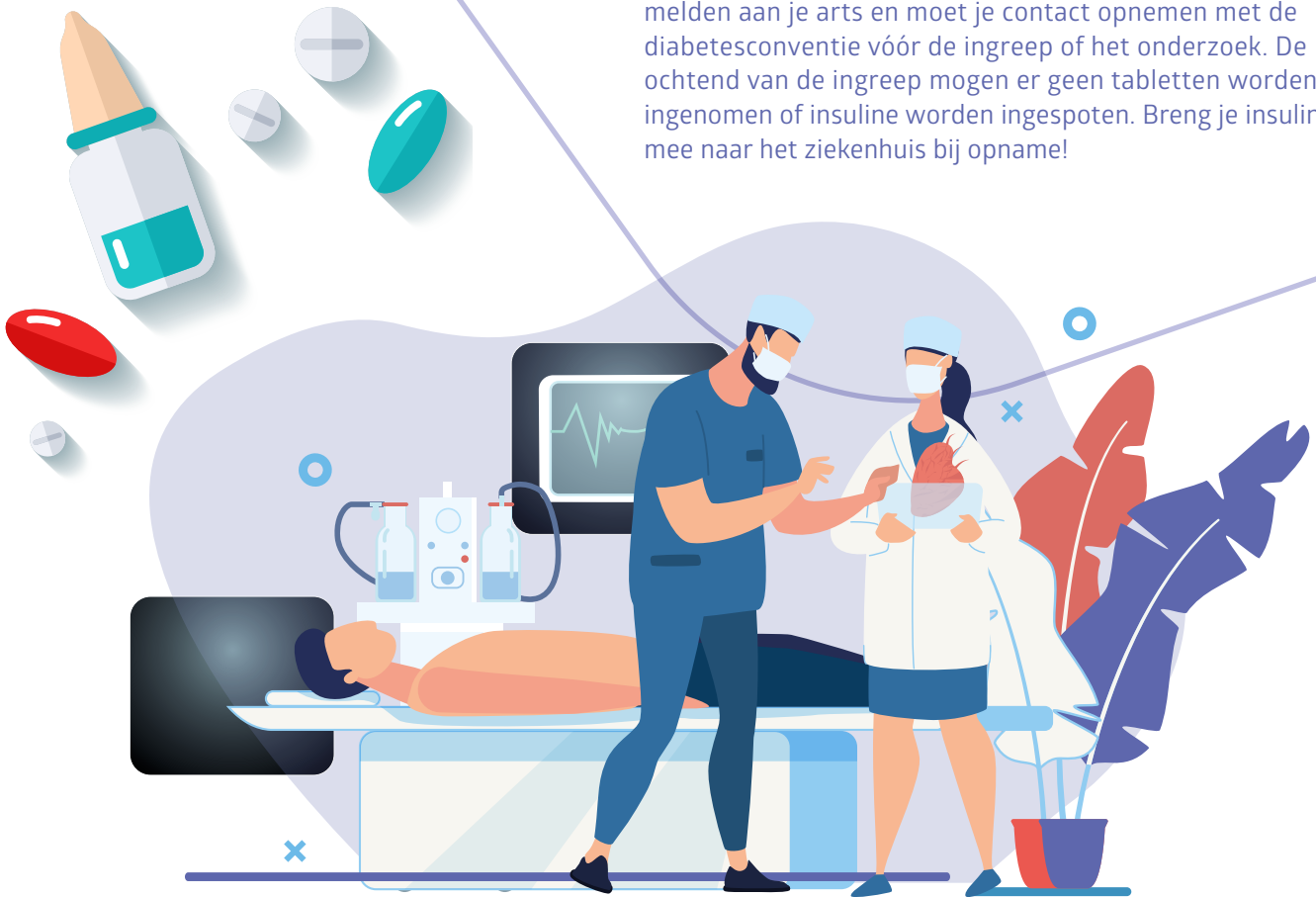
TWIJFEL JE?

Neem dan contact op met de afdeling waar je zal verblijven, je behandelend arts of de huisarts.



Ook **bepaalde medicijnen moeten tijdelijk worden gestopt** indien ze een invloed hebben op de bloedstolling, zoals pijnstillende geneesmiddelen, reumapreparaten en bloedverduunnende middelen. Bespreek dit met je behandelend arts. Hij zal je gedetailleerde instructies geven wanneer je bepaalde geneesmiddelen moet stoppen en wanneer je na de ingreep of onderzoek deze opnieuw mag innemen.

Indien je diabetes (suikerziekte) hebt, moet je dit zeker melden aan je arts en moet je contact opnemen met de diabetesconventie vóór de ingreep of het onderzoek. De ochtend van de ingreep mogen er geen tabletten worden ingenomen of insuline worden ingespoten. Breng je insuline mee naar het ziekenhuis bij opname!





5

JE VERBLIJF

Je verblijft in het ziekenhuis?

Meld je bij aankomst op de verpleegafdeling aan aan de balie. Een verpleegkundige begeleidt je naar je kamer. Je krijgt eerst even tijd om je persoonlijke bezittingen op te bergen in de daartoe voorziene kasten. Daarna komt de verpleegkundige langs om je opname op de afdeling in orde te maken.



We vragen dan opnieuw naar je naam en geboortedatum. Gedurende je verblijf gaat elke zorgverlener deze vraag regelmatig stellen en jouw polsbandje controleren. Dit komt misschien wat vreemd over, maar dit gebeurt in het kader van jouw veiligheid.

Stel vragen!

Als je iets niet begrijpt of vragen hebt, meld dit dan aan de verpleegkundige. Hij/zij zal je vragen zo goed mogelijk beantwoorden. Alle medewerkers van het ziekenhuis zijn gebonden aan het **beroepsgeheim**.

De verpleegkundige overloopt samen met jou de onthaalmap of het patiëntenboekje. Geef tijdens dit gesprek alle medische informatie over jezelf door. We denken hierbij aan allergieën, eerdere opnames in een ziekenhuis, operaties die je onderging, specifieke diëten en eerder doorgemaakte ziekten. Zorg ook voor een duidelijk overzicht van alle geneesmiddelen die je inneemt.

De verpleegkundige geeft je daarnaast ook de nodige praktische informatie rond beloproep, radio, tv en het algemene verloop van je verblijf.





Een overzicht van ons zorgaanbod,
vergunningen en erkenningen is
terug te vinden op onze website

www.azrivierenland.be

Maaltijden

Onze keuken kiest voor kwaliteit!

Het keukenpersoneel bereidt elke dag voor jou met de grootste zorg gezonde en gevarieerde maaltijden.

Het ontbijt en het avondmaal bieden we aan met een **broodbuffetwagen**. Dit biedt het voordeel dat je onmiddellijk kan kiezen wat je op dat moment wil eten. Zo stemmen we ons aanbod af op je wensen en dieetbehoeften.

Het is **niet** nodig om zelf voeding mee te brengen. Indien je dit toch doet, is het van belang:

- geen etenswaren mee te brengen die gemakkelijk kunnen bederven, zoals vlees, vis of zuivel
- de bewaarvoorschriften en de houdbaarheidsdata goed opvolgen
- er rekening mee te houden dat de verpleegafdeling het meegebrachte voedsel niet voor jou mag bewaren om op een later tijdstip terug aan te bieden. Het nuttigen van meegebrachte voeding gebeurt op eigen verantwoordelijkheid.
- je als patiënt aan het voorgeschreven dieet te houden.

Gevarieerd en gezond eten bevordert het genezingsproces.



Het is mogelijk dat je tijdens je verblijf **voedingsbeperkingen** krijgt. Indien familie of bezoekers voeding of drank meebrengen, moeten zij hierover op voorhand overleggen met de verpleegkundigen. Ons ziekenhuis kiest ervoor om de voorgeschreven **dieetrichtlijnen strikt te volgen**. **Dit bevordert je herstel en het is goed voor je gezondheid.**

Je kan in het ziekenhuis worden opgenomen met een **dieet** dat je thuis reeds volgde of je kan tijdens jouw opname een dieet starten. Indien je dit wenst, kan je een diëtiste raadplegen. De diëtiste beantwoordt al je vragen rond je dieet en kan het, indien nodig, aanpassen.

Het is belangrijk om goed te drinken tijdens je verblijf. Wij bieden gratis koffie, thee en water aan tijdens je opname.



Tijdstippen

ontbijt:	08:00u
middagmaal:	12:00u
avondmaal:	17:00u



Voorzieningen op de kamer



Telefonie

Het gebruik van een eigen GSM-toestel is in het ziekenhuis toegelaten op de gewone verpleegafdelingen. **Blijf wel echter voorzichtig bij gebruik in de buurt van medische toestellen: houd minstens 1 meter afstand om deze toestellen niet te ontregelen.** Op de medische beeldvorming, de behandelruimten op spoedgevallen, het operatiekwartier en de ontwaakzaal is GSM-gebruik niet toegestaan. Op de diensten intensieve zorgen is een GSM eveneens niet toegelaten, tenzij onder bepaalde voorwaarden en na expliciete toestemming van de verpleegkundige.

Wens je op je kamer gebruik te maken van een vast telefoon-toestel, dan kan je bij de opnamedienst een persoonlijke telefooncode en telefoonnummer aanvragen. Deze code heb je nodig om een buitenlijn te kunnen vormen. Internationale beloproepen zijn niet mogelijk.

Familieleden of kennissen kunnen van buiten het ziekenhuis wel steeds naar jou bellen, ook zonder deze telefooncode. Zij kunnen via het onthaal het rechtstreekse telefoonnummer vragen.

Klimaatregeling

We ijveren ervoor de temperatuur in onze gebouwen zo aangenaam mogelijk te houden. Hiervoor voorzien we op de meeste kamers klimaatregeling. Ook de zonwering maakt integraal deel uit van de temperatuurregeling van het gebouw: deze zonwering gaat dus automatisch naar boven of beneden op basis van daglicht en in functie van de verwarmings- en koelsystemen in ons ziekenhuis. Houd de ramen gesloten bij buitentemperaturen van meer dan 25 graden en bij hevige wind of storm.



Briefwisseling

Je kan ook **post** ontvangen in het ziekenhuis. De post wordt dagelijks rondgedragen op de afdelingen. Brieven die je zelf wil versturen kan je - voldoende gefrankeerd - afgeven aan een verpleegkundige.

Internet

In ons ziekenhuis kan je via je eigen laptop, smartphone of tablet gratis internet te gebruiken. Het open netwerk **Free Internet** is voor iedereen toegankelijk en dus niet beveiligd. Hou hiermee rekening.

Kranten en tijdschriften

Je kan in de cafetaria terecht voor een beperkte selectie kranten en tijdschriften. Heb je zelf een abonnement thuis, dan kan je je krant of tijdschrift laten leveren aan het ziekenhuis en bezorgen wij deze op je kamer.

Bibliotheek

Op campus Bornem komen elke maandag of dinsdag (afhankelijk van de afdeling waar je verblijft) vrijwilligers langs met de boekenkar. Voor deze boeken bestaat er een samenwerkingsverband met de bibliotheek van Bornem. De boeken worden dan ook regelmatig vernieuwd.

De kapster

Wens je tijdens je verblijf in ons ziekenhuis je haar te laten verzorgen, dan kan je een beroep doen op een kapster in het ziekenhuis. De kapster is iedere dinsdagnamiddag (campus Rumst) en iedere dinsdag- en donderdagvoormiddag (campus Bornem) aanwezig om je haar te wassen, knippen, kleuren of krullen.

De pedicure

Wens je tijdens je verblijf in ons ziekenhuis een voetverzorging, dan kan je een beroep doen op een pedicure. Deze komt wekelijks langs.

Indien je een afspraak wenst, zowel bij de kapster als bij de pedicure, geef dit dan tijdig door aan de verpleegkundige van de afdeling. De betaling van je kappersbezoek of pedicure gebeurt via de ziekenhuisfactuur (onder de rubriek 'diverse kosten').



Opgelet!

Wij hebben respect voor je privacy, dus wij verwachten van jou als patiënt en je bezoekers hetzelfde.

We vragen je dan ook uitdrukkelijk om geen andere patiënten en zorgverstrekkers **zonder hun toestemming te fotograferen of te filmen**. Dergelijke praktijken kunnen ook strafrechtelijke gevolgen hebben. Selfies en foto's waarop geen andere personen te zien zijn, vormen echter geen probleem. We verwijzen hiervoor naar het portretrecht en de privacywet.

Waar blijf je met persoonlijke spullen?

Kluisjes

Breng best zo weinig mogelijk geld mee naar het ziekenhuis en laat juwelen thuis. De meeste kamers zijn voorzien van kluisjes: persoonlijke spullen kan je eventueel hierin opbergen. Sommige afdelingen beschikken over lockers naast de verpleegpost.

Tip: spreek af met eventuele kamergenoten om elkaars bezittingen in de gaten te houden wanneer je de kamer verlaat.

Merk je iets verdacht op? Meld dit dan zeker aan een medewerker! Tijdens je verblijf in het ziekenhuis laat je je wagen best thuis. Een auto die nooit 'beweegt' op de parking, is een uitnodiging voor dieven.

Ben je iets kwijt? Contacteer dan eerst de afdeling waar je verbleef.

Opgelet

Laat geen waardevolle voorwerpen onbeheerd achter in de kamer (geld, GSM). Het ziekenhuis is niet aansprakelijk bij diefstal.



Leuk, bezoek!

lets om naar uit te kijken

Bezoekuren

De meeste patiënten krijgen graag bezoek. Toch kan bezoek behoorlijk vermoeiend zijn. Respecteer daarom de bezoeken om de rust van de patiënten te garanderen én de zorg op een goede manier te laten verlopen. Enkel na overleg met de hoofdverpleegkundige van de afdeling kunnen we afwijkingen op de bezoektijden uitzonderlijk toestaan.

De afdelingen geriatrie, geneeskunde, heelkunde en SP

- van 14:00u tot 20:00u
- van 10:00u tot 20:00u (voor de mantelzorger, na overleg met de hoofdverpleegkundige)

De dienst intensieve zorgen

- van 15:00u tot 15:30u en
- van 19:00u tot 19:30u

Op de dienst intensieve zorgen zijn zeer strikte bezoeken van toepassing. Gezien de ernst van de gezondheidstoestand van de patiënten die hier verblijven, worden geen afwijkingen op de bezoeken toegestaan.

Lees hierover meer in de brochure “Een opname op intensieve zorgen”. Bloemen en planten zijn op intensieve zorgen niet toegelaten. In het geval dat er toch een bezoeker bloemen zou meebrengen, kunnen wij deze achterlaten op de kamer waar de patiënt na zijn/ haar verblijf zal opgenomen worden.

De afdeling materniteit

- van 14:00u tot 16:30u en
- van 18:30u tot 20:00u

Het krijgen van een baby is een heuglijke gebeurtenis, toch hebben mama en kindje voldoende rust nodig. Partners zijn uiteraard dag en nacht welkom op de materniteit: er is ook mogelijkheid om te blijven slapen als je dat wenst.

De afdeling neonatologie (N* eenheid)

- van 14:00u tot 16:30u en
- van 18:30u tot 20:00u

In de couveuseafdeling zijn ouders altijd welkom om hun baby te zien en te verzorgen. Om alles vlot te laten verlopen, weten wij graag wanneer je wil langskomen. Bezoek van familie en vrienden is toegelaten tijdens bovenvermelde bezoeken, onder begeleiding van minstens 1 ouder en in overleg met de verpleegkundige.

Verloskwartier

Er is geen bezoek toegelaten in de verloskamers. Enkel 1 vertrouwenspersoon (partner of een naaste) mag aanwezig zijn tijdens de bevalling.

Patiëntenbegeleiding

Wij dragen onze patiënten een warm hart toe!

Jouw behandelend arts en de (hoofd)verpleegkundigen zijn het aanspreekpunt rond je verblijf en herstel. Indien je bepaalde vragen of wensen hebt, stel ze gerust: we zijn er om jou te helpen! Er zijn diverse ondersteunende diensten waarop je een beroep kan doen.



Sociale dienst

De medewerkers van de sociale dienst staan je bij in het oplossen van problemen van materiële, financiële, persoonlijke of familiale aard. Hun hulp kan zowel door jezelf als door je familie worden ingeroepen. Je kan hen vragen om langs te komen via de (hoofd)verpleegkundige. Voorzie je problemen na ontslag, neem dan zo snel mogelijk contact op met hen zodat ze een gepaste oplossing kunnen vinden vóór het einde van je verblijf.

Contactgegevens:

- campus Rumst: socialedienst.rumst@azr.be
- campus Bornem: socialedienst.bornem@azr.be
- campus Willebroek: socialedienst.bornem@azr.be

Nutritieteam

Wanneer er problemen zijn rond voeding kan je een beroep doen op het nutritieteam. Deze medewerkers, waaronder diëtisten, verpleegkundigen, logopedisten, ... zoeken naar de gepaste oplossing voor je probleem. Het doel is om je voedingstoestand weer zo optimaal mogelijk te krijgen, zodat je genezingsproces in de meest ideale omstandigheden kan verlopen.

Interne liaison geriatrie

Deze dienst is een onderdeel van het zorgprogramma geriatrie en bestaat uit verschillende disciplines, allen gespecialiseerd in ouderenzorg. Elke patiënt ouder dan 75 jaar wordt gescreend: blijkt extra ondersteuning nodig, dan komt de interne liaison bij hem/haar langs. Zo kunnen deze gehospitaliseerde patiënten, die niet noodzakelijk op een dienst geriatrie verblijven, toch mee worden opgevolgd en kunnen specifieke problemen tijdig gesignaleerd worden.



Wil je meer hierover weten?

Lees dan onze brochure
"Wij ondersteunen wie kanker
heeft".



Oncologisch support team (OST)

Het oncologisch support team kan mensen die te maken krijgen met kanker en hun familie bijstaan. Het OST biedt naast medische zorg ook hulp bij psychologische, relationele en financiële problemen en bij de sociale gevolgen van de ziekte. Het team bestaat uit artsen, een oncocoach, oncologisch verpleegkundigen, klinisch psychologen, maatschappelijk werkers, diëtisten en een ziekenhuispastor.

Contactgegevens:

- campus Rumst: 03 880 90 94
 - campus Bornem: 03 890 18 64
 - campus Willebroek: 03 890 18 64
- op werkdagen tussen 09:00 uur en 16:00 uur.

Palliatief support team (PST)

Wanneer genezen niet meer mogelijk is, kan met een palliatieve benadering gezocht worden naar de hoogst mogelijke kwaliteit van leven. Het PST biedt begeleiding en ondersteuning aan palliatieve patiënten en hun familie. Daarnaast ondersteunt en adviseert het PST de behandelend artsen en verpleegteams op de verscheidene afdelingen van het ziekenhuis bij het bieden van aangepaste zorg. Ze werken ook samen met de huisartsen, thuiszorginstanties en organisaties buiten het ziekenhuis die op het vlak van palliatieve zorg actief zijn. Het team bestaat uit artsen, palliatief verpleegkundigen, een maatschappelijk werker, een diëtiste en een ziekenhuispastor.

Contactgegevens:

- campus Rumst: 03 880 90 94 of pst.rumst@azr.be
 - campus Bornem: 03 890 17 37 of pst.bornem@azr.be
- op werkdagen tussen 09:00 uur en 16:00 uur.



Wil je meer hierover weten?

Lees dan onze brochure "Wanneer
genezen niet meer mogelijk is".



Vrijwilligers

Het ziekenhuis kan een beroep doen op een enthousiast team van vrijwilligers. Zij nemen verschillende taken op zich. Zo kan je bij hen terecht voor lectuur, een babbel, ...

Godsdienstige, morele of filosofische begeleiding

Wanneer mensen met ziekte of beperkingen worden geconfronteerd, dringen zich soms zingevingsvragen op. Ook voor alle vragen van spirituele, morele of godsdienstige aard kan je een beroep doen op onze ziekenhuis-pastores. In een verhelderend gesprek of via christelijke rituelen wordt er dan samen op weg gegaan.

Daarnaast is er ook elke zondag de mogelijkheid om de communie te ontvangen of de woord- en gebedsviering mee te volgen in de bezinningsruimte (campus Rumst: route 75, campus Bornem: route 140).

De ethische commissie

De ethische commissie van AZ Rivierenland adviseert, ondersteunt en begeleidt bij beslissingen rond levenseinde en klinische studies.

Contactgegevens: ethisch.comite@azr.be



Roken en vaperen

Roken is schadelijk, niet alleen voor je eigen gezondheid, maar ook die van onze medewerkers en patiënten. Als lid van het netwerk rookvrije ziekenhuizen geldt dan ook een **algemeen rookverbod voor medewerkers, patiënten én bezoekers** (KB van 31.03.1987 en KB van 12.02.2005).

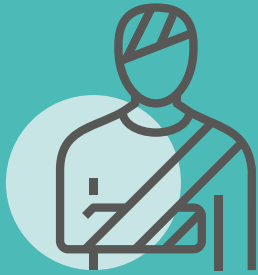
Ons ziekenhuis moedigt een gezonde leefstijl aan, maar beseft dat een volledig rookverbod op het ganse ziekenhuisterrein geen haalbare kaart is. Om rokers toch de kans te geven, stellen we een beperkte rookplaats ter beschikking voor patiënten en bezoekers. Door rokers een eigen ruimte te geven, willen wij vermijden dat er gerookt wordt aan de ingangen van AZ Rivierenland, zodat niet-rokers geen last hebben van geurhinder bij het betreden van het ziekenhuis.

- **campus Rumst:** rookruimte via route 103
- **campus Bornem:** rokersterras via route 13
- **campus Willebroek:** terras achteraan het ziekenhuis

Wist je dat

de kans op succes 3 tot 4 keer hoger is wanneer iemand zich professioneel laat begeleiden door een tabakoloog?

AZ Rivierenland voorziet rookstopbegeleiding indien je dit wenst. Voor meer informatie kan je terecht bij Eva De Bisschop via 03 890 16 11 of eva.de.bisschop@azr.be.



6

NAAR HUIS,
ALTIJD LEUK!!



In het belang van je gezondheid is het absoluut noodzakelijk dat je stipt de raadgevingen van je arts naleeft!

Opgelet

Controleer of je al je persoonlijke bezittingen hebt ingepakt. Kijk zeker je kasten, nachtkastje, kluis en badkamer goed na! De zaken die aan het ziekenhuis toebehoren (zoals kussen, linnen, ...) worden in de kamer achtergelaten.

Ben je toch iets vergeten?

Contacteer dan de verpleegafdeling waar je verbleef of de ombudsdienst (**pagina 55**).

Samen met de arts beslis je over jouw ontslag

De ziekenhuisarts werkt samen met jou naar de dag van ontslag. We proberen jouw ziekenhuisverblijf zo kort mogelijk te houden, maar je moet uiteraard voldoende hersteld zijn 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.

De arts verwittigt je in principe vooraf over de dag van ontslag. Voorzie je problemen? **Vraag dan tijdig via de verpleging een gesprek met de sociale dienst.**

Bij ontslag bezorgt de specialist aan je huisarts alle nodige informatie over je ziekenhuisopname en de nazorg die je eventueel thuis nodig hebt.

Wat moet je regelen vóór je naar huis gaat?

- Informeer je familie en/of naasten.
- Regel vervoer. Indien je een ingreep of onderzoek onder verdoving hebt ondergaan, mag je gedurende 24 uur geen voertuig besturen. Regel dus op voorhand begeleiding en vervoer. Moet je om medische redenen nog liggend vervoerd worden, dan regelt de verpleegkundige een ziekenwagen die je naar huis brengt.
- Zorg voor thuisopvang. We raden aan om de eerste 24 uur na de ingreep niet alleen thuis te zijn
- Informeer je ziekenfonds. Breng je ziekenfonds op de hoogte als je na je ziekenhuisverblijf nog enige tijd arbeidsongeschikt blijft. Vraag je arts vóór je vertrek de nodige documenten (zoals die voor de hospitalisatieverzekering) in te vullen.
- Informeer tijdig je werkgever. Vraag aan je behandelend arts de nodige doktersattesten en/of documenten voor de verzekering.

De verpleegkundige bespreekt met jou in detail onder welke voorwaarden je naar huis mag gaan en overloopt de volgende belangrijke zaken:

- een controleafspraak bij de specialist (indien nodig)
- instructies voor de nazorg thuis
- je medicatieschema

En dan is het moment eindelijk aangebroken...

Ga nog eerst langs de verpleegpost waar de verpleegkundige je de nodige papieren zal meegeven (hospitalisatieverslag, attesten, medicatiefiche, ...).

Zorg dat je je thuismedicatie, die je bij opname in bewaring hebt gegeven, weer meeneemt naar huis. Je behandelend arts zorgt voor de nodige voorschriften. Voor dringende medicatie wordt een overbrugging van 24 uur gemaakt, zodat je de tijd hebt om je huisarts en apotheker te consulteren.

Verlaat goed voorbereid het ziekenhuis

De dag van je ontslag wil je waarschijnlijk niets liever dan zo snel mogelijk naar huis gaan. Toch is het belangrijk dat je goed geïnformeerd bent over het verdere verloop van je ziekteproces. Vraag daarom voldoende uitleg:

- Moet je nog therapie volgen en hoe lang?
- Welke medicatie moet je nemen en hoe lang?
- Zijn er bepaalde symptomen of signalen waarop je moet letten?
- Met wie kan je contact opnemen als er problemen zijn?
- Wanneer kan je je normale activiteiten opnieuw hervatten?
- Moet je nog op controle komen?
- ...



Factuur



Elke opname in het ziekenhuis brengt kosten met zich mee. Je kan als patiënt wél een aantal keuzes maken die een belangrijke invloed hebben op het uiteindelijke kostenplaatje.

De kostprijs van je opname wordt bepaald door een aantal parameters:

- € de manier waarop je verzekerd bent
- € het type kamer waarvoor je kiest
- € de duur van de opname
- € de kosten voor apotheek
- € de honoraria die de artsen en paramedici aanrekenen
- € de kosten van eventuele bijkomende diensten en producten

Via het formulier **opnameverklaring en toelichtingsdocument** dat je krijgt bij inschrijving aan het onthaal informeren we je grondig over deze parameters, zodat je een weloverwogen keuze kan maken.

az Rivierenland

Verzenddatum	07/10/2019	Totaal Btz.: 3
Factuur nr.	0123456789	
Datum factuur:	07/10/2019	
Contact Nr.	9876543210	Dossier 1111111
Naam	FICTIEVE PATIENT	
RZTV- nr	9999999999	KBO nr.: 888888888
Telefoonnummer	03 890 16 11	
Betaling factuur	03 890 16 14	

Verzamelaars	01012019
Mutualiteit	00000
Inscr. nr	0000000000000000
Fact. periode	26/08/2019 tot 27/08/2019
Opname van	27/08/2019 om 10:17
Tot	27/08/2019 om 14:45

PATIENTENFACTUUR SAMENVATTING VAN DE KOSTEN euros

1. Verlijfskosten	
Uw aandeel voor het ziekenhuisverblijf	43,52
Kamersupplement omdat u koos voor een eenpersoonskamer	80,00
2. Forfaitair aangerekende kosten (2)	31,28
3. Apotheek - geneesmiddelen, parafarmacie, implantaten, medische hulpmiddelen	94,52
4. Honoraria van zorgverleners (artsen en andere verstrekkers)	
Uw aandeel voor honoraria	0,00
Supplementen omdat u koos voor een eenpersoonskamer	1339,70
Totaal van de kost ten laste van de patiënt	1589,02
Aan uw ziekenfonds wordt 1623,86 euro aangerekend.	
Te storten op rekening van het ziekenhuis: BE90417704866132 BIC: KREDBEBB	1589,02

Maatschappelijke zetel: vzw AZ Rivierenland | 's Herenbaan 172 | 2840 Rumst | vzw RPR 0416 851 659 | Erkenningsnummer 104

Handtekening(en) **OVERSCHRIJVINGSDRACHT**

Bij invulling met de hand, één HOOFDLETTER of cijfer in zwart (of blauw) per vakje

Overstortbedrag: 1589,02 EUR

Rekening opdrachtgever (IBAN):

Naam en adres opdrachtgever:

Rekening begunstigde (IBAN): BE90417704866132

BIC begunstigde: KREDBEBB

Naam en adres begunstigde: AZ RIVIERENLAND, 'S HERENBAAN 172, 2840 RUMST

Mededeling:

Je vindt op de eerste pagina het te betalen bedrag en eventueel het voorschot dat je betaalde. Dit bedrag wordt afgetrokken van het totaalbedrag dat je moet betalen.

Wat met de ziekenhuisfactuur?

Ongeveer 8 weken na je opname ontvang je van het ziekenhuis een factuur. De factuur vermeldt welk bedrag je zelf betaalt en welk bedrag je ziekenfonds op zich neemt.

De factuur bevat **8 wettelijk vastgelegde rubrieken**. Enkel de rubrieken die voor jou van toepassing zijn, worden vermeld. Mogelijk staan dus niet alle rubrieken op je factuur.

Het soort kamer dat je kiest voor je verblijf in het ziekenhuis kan de honoraria beïnvloeden die de artsen aanrekenen. Lees hiervoor meer op pagina 18.



1. **Verblijfskosten**

Kosten voor je verblijf zoals gebruik van kamer en bed, maaltijden en verpleegkundige hulp. Je betaalt slechts een klein persoonlijk aandeel in de ligdagprijs als je mutualiteit in orde is. Maar als je een eenpersoonskamer koos, wordt je ook nog een **kamersupplement** aangerekend.

2. **Forfaitaire kosten**

Per opname mag het ziekenhuis een deel van de kosten aanrekenen met een vast bedrag.

3. **Apotheek**

Kosten aangerekend door de apotheek van het ziekenhuis, bijvoorbeeld voor geneesmiddelen, implantaten en medische hulpmiddelen.

4. **Honoraria**

De honoraria voor artsen en andere zorgverleners waarvoor je een persoonlijk aandeel of supplement moet betalen. Het supplement mag enkel worden aangerekend als je een eenpersoonskamer koos. **Erelonen worden niet altijd volledig terugbetaald door het ziekenfonds, het remgeld blijft ten laste van de patiënt.**

5. **Andere leveringen**

Leveringen van bloed, bloedplasma, bloedderivaten, gipsverbanden en ander gipsmateriaal vallen onder deze rubriek. Sommige zijn volledig ten laste van de patiënt, andere kunnen gedeeltelijk worden terugbetaald.

6. **Ziekenvervoer**

Voor vervoerskosten die ten laste zijn van de patiënt krijg je meestal een factuur van de vervoersmaatschappij, al dan niet met tussenkomst van de mutualiteit.

7. **Diverse kosten**

Dit zijn verbruikskosten die niets te maken hebben met de medische of verpleegkundige zorg en waarvoor geen tussenkomst is voorzien door het ziekenfonds. Denk hierbij bijvoorbeeld aan shampoo, tandpasta,... Een overzichtslijst van deze kosten vind je in de opnameverklaring die je ontvangt bij opname.

8. **Btw op esthetische ingrepen**

Btw voor esthetische (plastische) verstrekkingen, zoals een borstvergroting.

az Rivierenland

Campus Rumt	Campus Bornem	Campus Wilhelroek
Herengbaan 172	Herengbaan 21	Troostdreeuweg 27
2840 Rumt	2880 Bornem	2830 Wilhelroek

Maatschappelijke zwaai: vzw AZ Rivierenland | Herengbaan 172 | 2840 Rumt | vzw RFR 0496 851 659 | Erkenningsnummer 154

Een opname ten gevolge van een arbeidsongeval wordt vergoed door de verzekeringsmaatschappij van de werkgever. Deze vergoeden enkel het tarief van een gemeenschappelijke kamer. Kamersupplementen, ereloon-supplementen en persoonlijke kosten vallen ten laste van de patiënt.

Daarnaast vind je op de eerste pagina het te betalen bedrag en eventueel het voorschot dat je betaalde. Dit bedrag wordt afgetrokken van het totaalbedrag dat je moet betalen.

az Rivierenland

Campus Rumt	Campus Bornem	Campus Wilhelroek
Herengbaan 172	Herengbaan 21	Troostdreeuweg 27
2840 Rumt	2880 Bornem	2830 Wilhelroek

Maatschappelijke zwaai: vzw AZ Rivierenland | Herengbaan 172 | 2840 Rumt | vzw RFR 0496 851 659 | Erkenningsnummer 154

Op de tweede pagina vind je de gedetailleerde factuur, eveneens opgesplitst per rubriek. Ook hier staan enkel de rubrieken die voor jou van toepassing zijn. De kosten worden ingedeeld in drie kolommen:

1. Ten laste van het ziekenfonds

De bedragen die rechtstreeks aan het ziekenfonds worden aangerekend.

2. Ten laste van de patiënt

Het persoonlijk aandeel voor terugbetaalde en niet-terugbetaalde prestaties en afleveringen.

3. Supplementen

De supplementen die worden aangerekend als je koos voor een eenpersoonskamer. Je kan ze vermijden door te kiezen voor een tweepersoonskamer of gemeenschappelijke kamer.



Heb je vragen over je factuur?

Je kan per mail of telefonisch (tijdens de kantooruren) terecht bij de dienst facturatie:

campus Rumst

03 880 91 55

facturatie.rumst@azr.be

campus Bornem

03 890 16 14

facturatie.bornem@azr.be

Meer informatie over de kosten bij (dag)opname vind je terug op onze website

www.azrivierenland.be

→ ik word opgenomen

→ wat kost mijn opname?



Veilige &
kwalitatieve zorg

Veilige en kwalitatieve zorg

Jouw bijdrage aan een veiliger verblijf

Onze ziekenhuismedewerkers trachten dagelijks kwalitatieve en veilige zorg te bieden. Ook als patiënt kan jij meewerken aan veilige zorg!

Gedeelde verantwoordelijkheid

Veilige zorg garanderen, dat doen we samen.

Als patiënt of familie vervul je een belangrijke rol bij het voorkomen van ongewenste incidenten. Je vragen of bedenkingen vormen een goede bron van informatie over mogelijke risico's of veiligheidskwesties. Spreek daarom een medewerker aan als er iets niet duidelijk is of wanneer je iets ongewoon opmerkt.

Patiëntenparticipatie

We streven in AZ Rivierenland steeds naar kwaliteitsvolle en veilige zorg en dienstverlening. We vinden het belangrijk om onze patiënten te betrekken in dit continu verbeteringsproces. We doen dit onder meer door de patiëntenevaluaties en het halfjaarlijks patiëntenpanel. In de toekomst plannen we nog meer initiatieven om onze patiënten te betrekken bij het verbeteren van onze zorg- en dienstverlening.

Interne controles

Veilige en kwaliteitsvolle zorg aanbieden is een absolute prioriteit voor ons ziekenhuis. Daarom voeren we regelmatig zelf controles uit, maar ook externen komen de kwaliteit en veiligheid inspecteren. Het is mogelijk dat tijdens je verblijf medewerkers of externen je enkele vragen stellen. **Gelieve deze zo eerlijk en volledig mogelijk te beantwoorden. Alleen zo krijgen we een goed zicht op het verloop van de zorg en de verbeterpunten die er nog zijn.**

De verwerking van deze gegevens gebeurt uiteraard **anoniem**. Het is ook mogelijk dat je patiëntendossier aan een controle wordt onderworpen. Dit gebeurt steeds samen met de behandelend arts. Indien je dit niet wenst, mag je dit melden aan de arts, die dit vervolgens zal noteren in je dossier. We danken je graag voor jouw medewerking!



Jouw tevredenheid, onze zorg

We streven in ons ziekenhuis steeds naar kwaliteitsvolle zorg- en dienstverlening. Ook als patiënt kan jij ons hierbij helpen, door jouw ervaringen met ons te delen. Surf hiervoor naar www.azrivierenland.be/tevredenheid.

Heb je een suggestie of is er iets misgegaan?

Laat het ons weten.

Elke dag opnieuw proberen we de zorg beter en veiliger te maken. Op onze website en in de inkomhal van elke campus kan je een invulformulier terugvinden om suggesties, klachten of andere meldingen in te geven. Als patiënt kijk je dikwijls met een andere blik naar het ziekenhuis. Help ons mee die blik te gebruiken om de kwaliteit te verbeteren!





Valongelukken
komen vaak voor
in ziekenhuizen.
Help ons mee dit
te vermijden.

Vallen

Valongelukken komen vaak voor in ziekenhuizen. Help mee dit te vermijden en volg deze richtlijnen:

- Kom de eerste keer na je ingreep niet zonder begeleiding uit bed.
- Doe de kamerdeur nooit op slot.
- Zet je bed in de laagste stand.
- Zorg dat het patiëntenbelletje binnen handbereik is.
- Draag veilig schoeisel (met antislip).
- Laat niets rondslingeren op de grond.

Hand- en hoesthygiëne

Onze zorgverleners gebruiken handalcohol om de handen te ontsmetten en dit minstens vóór en na elk patiëntencontact. Verder dragen zij geen nagellak, kunstnagels, ringen, armbanden, horloges of lange mouwen en hebben ze korte en verzorgde nagels. Dit zijn de basisvoorwaarden voor een goede handhygiëne. Wijs onze zorgverleners er gerust op indien je zou merken dat ze vergeten hun handen te ontsmetten of indien zij zich niet houden aan de basisvoorwaarden.

Ook jij kan verspreiding van bacteriën tegengaan en infecties voorkomen door regelmatig de handen te wassen of te ontsmetten. Was je handen zeker voor het eten en na ieder toiletbezoek.

Indien bezoekers verkouden of ziek zijn, kan je hen best vragen om hun bezoek uit te stellen. Zorg zelf ook voor een goede hoesthygiëne: bedek je mond bij het niezen of hoesten met een papieren zakdoekje dat je nadien onmiddellijk in de vuilnisbak gooit. Vergeet hierna niet je handen te wassen.



Medicatiegebruik in het ziekenhuis

A close-up photograph of a person's hand, showing a prominent red mark or bruise on the back of the hand. The hand is positioned on the left side of the page, with the fingers slightly curled. The background is blurred, showing what appears to be a white surface with some faint red markings.

Vragen?



Heb je vragen over je geneesmiddelen? Spreek dan de verpleegkundige of behandelend arts hierover aan.

De ziekenhuisapotheek voorziet tijdens je verblijf alle geneesmiddelen binnen je behandeling, zowel de thuismedicatie als nieuw opgestarte medicatie, tenzij in uitzonderlijke gevallen.

Het kan zijn dat je bepaalde geneesmiddelen die je thuis gebruikte niet herkent.

Omdat de ziekenhuisapotheek niet alle geneesmiddelen van alle merken in huis kan hebben, wordt er een selectie gemaakt. Je thuismedicatie wordt vervangen door overeenkomstige geneesmiddelen met dezelfde werking, hoewel kleur en vorm eventueel kunnen verschillen. Bij je thuiskomst mag je weer overschakelen naar je vertrouwde medicatie indien dit je therapie blijft. Je arts zal je hierover informeren.

Sommige geneesmiddelen mogen niet samen worden ingenomen of kunnen onderzoeken en operaties verstoren. **Neem daarom nooit zonder toestemming van je arts geneesmiddelen in, ook al lijken ze onschuldig.**

Liever slikken dan prikken?

In ziekenhuizen werd vroeger vaak de voorkeur gegeven aan een intraveneuze medicatietherapie (het toedienen van medicatie via de aders). Maar dit is niet altijd even noodzakelijk. De afgelopen jaren zijn er meer en meer orale geneesmiddelen (medicatie via de mond) op de markt met een goede vergelijkbare werkzaamheid.

Hierdoor kan je onder bepaalde omstandigheden een intraveneuze therapie omschakelen naar een orale therapie of zelfs starten met orale therapie, zonder te raken aan het therapeutische effect. Bovendien zijn de risico's op infectie kleiner en is het comfort voor de patiënt groter.

De visie van ons ziekenhuis is dan ook om enkel medicatie via een infuus te geven indien dat medisch noodzakelijk is en wanneer een gelijkwaardig middel in orale vorm niet beschikbaar is.

Bijkomende informatie van familie kan hierbij zeer belangrijk zijn. Het kan zijn dat je op het moment van de bevraging geen pijn hebt. Verwittig echter de verpleegkundige wanneer pijn later toch de kop opsteekt.

Pijnbeleid

Een snel herstel bevorderen

Wij stellen alles in het werk om je verblijf zo aangenaam mogelijk te maken. Dit betekent dat wij ook de nodige aandacht hebben voor eventueel aanwezige pijn.

Ondanks onze zorgen kunnen sommige behandelingen, operaties, ... pijn en ongemak geven. Pijnbestrijding is een onderdeel van kwaliteitsvolle zorg. Door pijn te meten en daarnaar te handelen kunnen we pijn beter bestrijden. Op deze manier verloopt het herstel sneller en vlotter. Ook wordt door goede pijnbestrijding het risico op ontwikkeling van blijvende pijn beperkt.

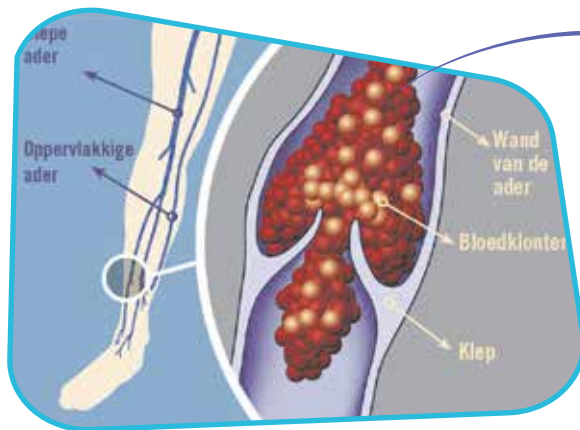
Tijdens een ziekenhuisopname wordt pijn regelmatig bevraagd. **Jij als patiënt bent immers de enige die weet / voelt hoeveel pijn je ervaart.** Dit betekent dan ook dat jij de enige bent die een antwoord kan geven op de vraag: "Hoeveel pijn heb je op een schaal van 0 tot 10, waarbij 0 geen pijn is en 10 de ergst denkbare pijn?"

Wanneer je het moeilijk vindt om een cijfer op je pijn te kleven, scoort de verpleegkundige je pijn met behulp van een observatieschaal.



Veneuze Trombo-Embolie (VTE) voorkomen

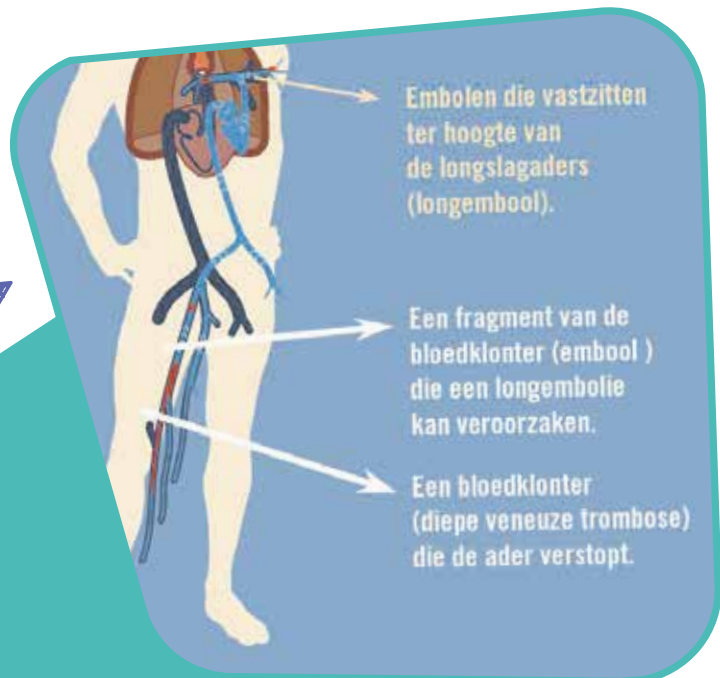
Een veneuze trombo-embolie wordt veroorzaakt door aantasting van de wand van een ader met daardoor vorming van een bloedklonter. Een bloedklonter is meestal het gevolg van afwijkingen van de bloedstroom na een heelkundige ingreep of bij een langdurige immobilisatie wegens een acute aandoening of een trauma. We maken een onderscheid tussen een **diepe veneuze trombose** en een **longembolie**.



Vorming van een klonter ter hoogte van een ader in het been

Een diepe veneuze trombose ontwikkelt zich in de diepe aders van de benen. Wanneer een fragment van het stolsel loskomt, kan dat met de bloedstroom worden meegesleurd en zo een longembolie veroorzaken.

Diepe veneuze trombose en longembolie



Wat zijn de risicofactoren?



HOOG RISICO

- lang in een ziekenhuis verblijven
- een operatie (vooral heup-, knie- en kankerchirurgie)
- gedurende lange tijd niet bewegen (bv. wegens bedrust of een lange reis)



MATIG HOOG RISICO

- leeftijd > 60 jaar
- persoonlijke of familiale voorgeschiedenis van bloedstolsels
- kanker/chemotherapie
- medicatie op basis van oestrogenen (bv. orale anticonceptiva)



ANDERE FACTOREN

- zwaarlijvigheid
- zwangerschap of een recente bevalling
- roken
- alcohol

Tijdens de periode dat je een risico loopt een veneuze trombose te ontwikkelen (zoals na een operatie) beslist de behandelend arts welke medicamenteuze of niet-medicamenteuze preventieve maatregelen worden toegepast of voorgeschreven.



Wat kan je zelf doen?

Blijf bewegen

Onbeweeglijkheid verhoogt het risico op vorming van een bloedstolsel in een been. Als je lang blijft zitten, moet je af en toe eens opstaan, jouw benen strekken en wat rondlopen. Dat is belangrijk voor een gezonde bloeddoorstroming.

Oefeningen voor gezonde aders



Til 1 been lichtjes op en maak met de voet cirkelvormige bewegingen in de lucht. **30 seconden met elk been!**



Tik afwisselend met de spits van de voet en met de hiel op de grond. **20x per been!**



Til de benen op en trap afwisselend met de voeten, alsof je een voetpedaal in beweging houdt. **20x herhalen!**



Stap ter plaatse; trek de knieën hoog op en laat de armen ontspannen meezwaaien. **1 minuut lang!**



Trek 1 been op, strek de tenen en haal ze weer naar jou toe. Wissel dit af. **20x met elke voet!**



Ga met de benen tegen mekaar op jouw tenen staan en kom dan weer naar omlaag. **15x herhalen!**

Decubituspreventie

Hoe kan je doorligwonden vermijden?

Wat is een doorligwonde (decubituswonde)?

Indien je in een zetel zit of langdurig in bed blijft en weinig beweegt, voel je soms dat je huid na enige tijd onaangenaam of pijnlijk aanvoelt. Het aanpassen van je houding is in sommige situaties al voldoende om dit ongemak te verhelpen of te voorkomen. Toch zijn er momenten waarop dit veel moeilijker is: momenten van langdurige ziekte, na een operatie of een andere aandoening.

In zo'n situatie ontstaat er een hoge druk op de huid en het onderliggende weefsel. Door de druk is er onvoldoende bloedtoevoer naar de huid en de onderliggende weefsels. Wanneer dit gebeurt ter hoogte van bijvoorbeeld het zitvlak of de hielen, kan de huid beschadigd raken en kunnen wonden ontstaan. Deze wonden noemen we **doorligwonden** of **decubituswonden**.

Er zijn een aantal bijkomende factoren die een rol spelen bij de ontwikkeling van doorligwonden, zoals:

- je algemene lichamelijke conditie
- de invloed van bepaalde medicatie
- onvoldoende of niet goed samengestelde voeding
- een gevorderde leeftijd
- de vochttoestand van de huid
- de lichaamstemperatuur

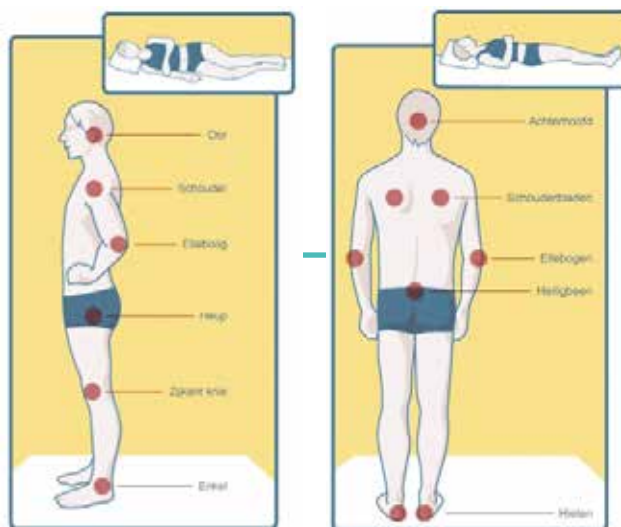
Zijn bepaalde personen kwetsbaarder dan anderen?

Ja, kwetsbare personen, ongeacht de leeftijd, zijn:

- personen die niet meer bewegen
- personen die onvoldoende eten en drinken
- incontinentie personen (urine- of stoelgangverlies)
- personen die aan bepaalde ziekten lijden die de algemene toestand beïnvloeden

Welke tekenen moeten de aandacht trekken?

Vaak is het optreden van roodheid ter hoogte van de plaats onderhevig aan druk een eerste teken. Ook blaarvorming is mogelijk.



Hoe kan je doorligwonden vermijden?

Gezien een doorligwonde pijnlijk is, voor veel ongemak zorgt en het ziekenhuisverblijf verlengt, is preventie heel belangrijk. Voorkomen is steeds beter dan genezen. Preventie neemt minder tijd in beslag dan de behandeling.

Beweging en houding

- Beweeg regelmatig, ook als je in bed moet blijven of in een rolstoel zit.
- Verander vaak van houding (bij voorkeur om de twee uur) door jezelf te liften / op te tillen (en niet te verschuiven).
- Zeg het onmiddellijk tegen de verpleegkundigen als je pijn voelt of een rode huid hebt. Het is belangrijk dat zij snel gepaste maatregelen nemen.
- Houd bed en stoel droog en schoon: kreuken en kruimels maken de huid immers sneller stuk.
- Zorg dat de huid gezond blijft: gebruik regelmatig een vochtinbrengende crème.
- Indien je incontinent bent voor urine en stoelgang, reinig dan regelmatig de huid en breng een beschermende crème aan. Vraag, indien nodig, meer informatie aan het verpleegkundig personeel.
- Eet en drink voldoende: zo blijft je huid gezond. Je drinkt genoeg als je elke dag 1,5 liter water drinkt.
- Vraag hulp als je zelf niet goed kan bewegen. Er bestaan speciale kussens en/of matrassen die zorgen voor drukvermindering.

Wat te doen indien er toch doorligwonden optreden?

Als je toch een doorligwonde krijgt, krijg je hiervoor een gepaste behandeling.





Overige
informatie

Ombudsdienst

Een verblijf in het ziekenhuis kan ingrijpend zijn. Deze ervaring kan positieve en/of minder positieve reacties losmaken. De medewerkers van het ziekenhuis trachten een menselijke, betrokken en deskundige opvang en begeleiding aan te bieden.

Toch kan het zijn dat er bepaalde zaken anders verlopen dan dat jij of de zorgverleners verwacht hadden. Spreek de betrokken zorgverlener hierover aan en probeer eventueel samen met de hoofdverpleegkundige of arts een oplossing te bedenken. Op elke afdeling hangt een foto met de naam van de leidinggevende aan de balie, zodat jij weet wie je best kan aanspreken.

Blijf je echter ontevreden over de gang van zaken, dan kan je onze ombudsdienst aanspreken. Zij zullen je klacht volgens een vastgelegde procedure behandelen, zodat er samen met jou naar oplossingen kan worden gezocht. Naast de behandeling van klachten kan je bij hen ook terecht voor algemene vragen of advies.



De ombudsdienst is bereikbaar via:

- campus Rumst: 03 880 92 09 of ombudsdienst.rumst@azr.be
- campus Bornem: 03 890 17 92 of ombudsdienst.bornem@azr.be
- campus Willebroek: 03 890 17 92 of ombudsdienst.bornem@azr.be

Je kan ook een brief sturen naar de ombudsdienst, een klachtenformulier invullen aan de balie in de centrale inkomhal of online via onze website een document invullen.

Ik wil een (bijna) incident melden

Tijdens je verblijf in het ziekenhuis merkte je misschien een onveilige situatie of een (bijna) incident op. We spreken van een (bijna) incident wanneer er een onbedoelde gebeurtenis (bijna) heeft plaatsgevonden tijdens de zorg voor de patiënt en die tot schade aan de patiënt heeft geleid of had kunnen leiden. In AZ Rivierenland zetten we flink in om deze (bijna) incidenten tot een minimum te herleiden en sensibiliseren we zowel onze medewerkers als onze patiënten om onveilige situaties te melden.

Belangrijk is dat we een NO BLAME-cultuur hanteren: medewerkers worden niet gesanctioneerd bij incidenten, maar worden juist aangemoedigd om dit te melden. Elke melding wordt maandelijks besproken en tegelijkertijd zoeken we naar oplossingen om de zorg voor jou als patiënt zo veilig mogelijk te maken.

Je rechten en plichten als patiënt

Je rechten

Sinds 2002 zijn de rechten van patiënten duidelijk omschreven in de wetgeving. Deze reglementering bevordert het vertrouwen in en de kwaliteit van de relatie tussen de patiënt en de zorgverlener.

We sommen deze voor jou op:

- kwaliteitsvolle dienstverlening
- vrije keuze van beroepsbeoefenaar
- informatie die nodig is om inzicht te krijgen in je gezondheidstoestand
- informatie over en het vrij instemmen met iedere tussenkomst
- een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier
- bescherming van de privacy
- aangepaste zorg om pijn te voorkomen, te behandelen en te verzachten

Tevreden?

Laat het ons zeker weten!

Je mening is immers zeer waardevol voor ons!

Wij horen graag hoe je je bezoek aan het ziekenhuis ervaren hebt. Indien je tijdens je verblijf of bezoek aan het ziekenhuis zaken merkt die ons kunnen helpen de zorg nog veiliger en beter te maken, aarzel dan zeker niet om dit door te geven aan je zorgverleners. Als je een compliment hebt, mag je dit natuurlijk ook melden aan de ombudsdienst. Wij geven het met plezier door aan de betrokken zorgverlener!



Wat verwacht het ziekenhuis van jou?

Bij patiëntenrechten gaat het om vertrouwen, transparantie, samenwerking en een goede communicatie. Deze elementen dragen ook bij tot een betere kwaliteit van de zorg. Het ziekenhuis verwacht volgende zaken van jou als patiënt:

- Je geeft juiste informatie over je identiteit.
- Je verleent steeds volledige medewerking.
- Voorafgaand aan een behandeling dien je je te informeren over de financiële gevolgen van de ingreep en/of het verblijf. Dit kan zowel bij de eigen mutualiteit als bij de private verzekeraar. We verwachten van jou als patiënt dat je kennis hebt van de modaliteiten van je eigen verzekeringspolis.
- Je betaalt tijdig de kosten voor je behandeling.
- Je behandelt materialen met zorg, je respecteert de privacy van anderen en je leeft de huisregels na.
- Je rookt enkel in de daartoe voorziene rokerszone.
- Je toont respect voor de zorgverleners.
- Je toont respect voor de regels van het ziekenhuis inzake filmen en fotograferen.
- Je bent als patiënt zelf verantwoordelijk voor persoonlijke items: breng dus best geen waardevolle bezittingen mee.

Als je als patiënt je plichten niet nakomt, kan dit een reden zijn om de behandeling stop te zetten. Indien je om een grondige reden niet in staat bent om je verplichtingen na te komen, meld dit dan onmiddellijk aan onze medewerkers. Zij doen al het mogelijke om een oplossing te vinden. Je kan steeds bij de ombudsdienst terecht met je vragen, problemen of klachten.

Geïnformeerde toestemming voor medische handelingen

In het kader van het verstrekken van een kwalitatieve zorg is het belangrijk dat je in begrijpelijke taal geïnformeerd wordt over je gezondheidstoestand. Volgende informatie moet aan jou worden meegedeeld door de behandelend arts: mogelijke behandelingen, voor- en nadelen van de behandeling, risico's verbonden aan de behandeling, alternatieven, mogelijke problemen bij herstel/verwikkelingen en de gevolgen indien de behandeling niet wordt toegepast.

Voor heelkundige ingrepen, bloedtransfusies, anesthesie, endoscopische procedures, cathlab, radiologische procedures met een punctie/ingreep, chemotherapie, radiotherapie/nucleaire therapie en hoogrisico-procedures moet steeds een **informed consent (toestemmingsformulier)** worden opgemaakt en door de behandelend arts en door de patiënt worden ondertekend.

Geïnfomeerde toestemming voor de uitwisseling van gegevens

Je medische gegevens kunnen worden uitgewisseld via een beveiligd netwerk en zijn enkel toegankelijk voor zorgverleners (huisarts of specialisten) die een therapeutische relatie met jou hebben.

Als patiënt moet je toestemming geven vooraleer deze gezondheidsgegevens kunnen worden uitgewisseld. Het personeel aan de opname kan je toestemming registreren op voorwaarde dat je hiervoor eerst je geïnfomeerde toestemming geeft via de opnameverklaring. Je kan dit ook zelf doen via de website www.ehealth.fgov.be/nl/citizen van de overheid of in samenspraak met je huisarts die je meteen bijkomende informatie kan geven. Je kan deze toestemming op elk moment intrekken of bepaalde zorgverleners uitsluiten via die website.

Inzage in het patiëntendossier

Wij houden je dossier zorgvuldig bij. Je kan aan je behandelend arts vragen om samen met jou het dossier in te kijken. Voor een afschrift van je dossier kan je een verzoek sturen naar de ombudsdienst van het ziekenhuis.



Wet op de privacy

Als ziekenhuis zijn we verplicht om voor elke patiënt een dossier op te maken. Dit dossier bevat de nodige verpleegkundige en medische gegevens opdat een optimale verzorging en behandeling kan worden georganiseerd. Uiteraard is dit patiëntendossier strikt vertrouwelijk. Alle personeelsleden en zelfstandigen werkzaam in AZ Rivierenland zijn gebonden door het beroepsgeheim en moeten dus de grootste discretie bewaren.

Enkel de artsen, verpleegkundigen en paramedici die betrokken zijn bij je verzorging hebben toegang tot jouw patiëntendossier. Daarnaast kunnen enkele vooraf bepaalde personeelsleden je dossier raadplegen voor de registratie van klinische gegevens en voor kwaliteitscontrole.

Als je het gevoel hebt dat je privacy geschonden is, meld dit dan aan de ombudsdienst.

BEN JIJ ONZE NIEUWE COLLEGA?

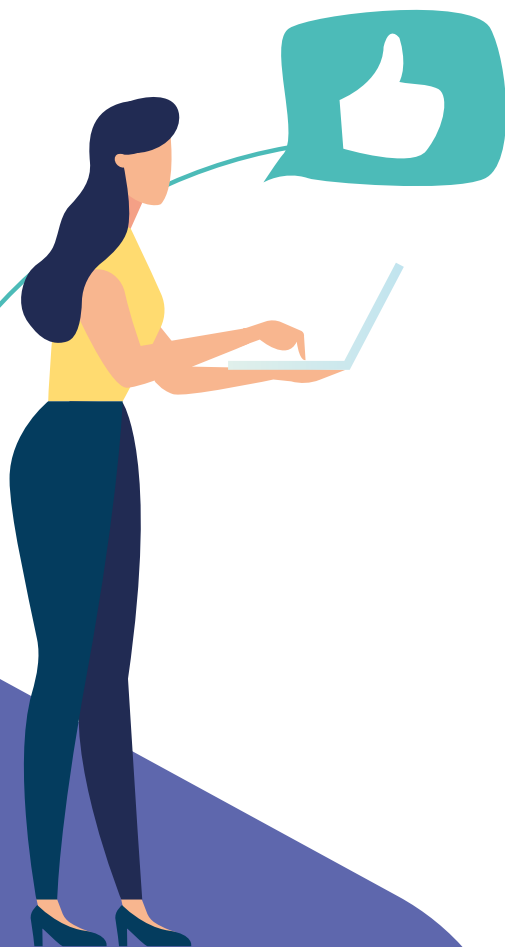
@samensterkinzorg



Check hier de openstaande vacatures:

werkenbij.azrivierenland.be

Volg zeker ook onze sociale media-kanalen!



Ben je actief op **Facebook**?

Surf dan naar www.facebook.com/azrivierenland en klik op "vind ik leuk".



Ben je actief op **LinkedIn**?

Surf dan naar www.linkedin.com/company/azrivierenland en klik op volgen".



Ben je actief op **Instagram**?

Surf dan naar www.instagram.com/azrivierenland en klik op "volgen".



Ben je actief op **Twitter**?

Surf dan naar www.twitter.com/azrivierenland en klik op "volgen".

50000892 (B) / 50120779 (R) - Onthaalbrochure patiënten - 11/05/2020

Illustraties: Adobe stock, shutterstock, freepik.com, eigen foto's

Vormgeving: Evelyne Paniez, dienst communicatie
v.u.: Sofie Vermeulen, dienst communicatie

Maatschappelijke zetel: vzw AZ Rivierenland | 's Herenbaan 172 | 2840 Rumst
RPR 0416 851 659 | Erkenningsnummer 104 | Bevoegde rechtbank: Antwerpen

www.azrivierenland.be | info@azr.be