Opnamebrochure

voor patiënten in (dag)hospitalisatie

az Rivierenland

Contactgegevens

campus Rumst

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

campus Bornem

Kasteelstraat 23
2880 Bornem
03 880 90 11
info@azr.be

campus Willebroek

Tisseltsesteenweg 27
2830 Willebroek
03 880 90 11
info@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 **4**

OPNAME **6**

1. Hoe bereid je je voor? 8
2. Wat neem je mee? 10
3. Bereikbaarheid 14
4. Voorbereiding 16
5. Aanmelden 20
6. Je verblijf 22
7. Naar huis 28

FACTUUR **32**

JOUW RECHTEN EN PLICHTEN **36**

KWALITEITSVOLLE ZORG **42**

VOORKOM COMPLICATIES **44**

Van harte welkom

in AZ Rivierenland!

Een opname in een ziekenhuis brengt heel wat vragen met zich mee.
Deze brochure helpt je om je weg te vinden in AZ Rivierenland en geeft je de nodige informatie voor een vlot en comfortabel verblijf.

Meer informatie vind je op onze website www.azrivierenland.be. Daarnaast zijn er talrijke brochures met specifieke informatie over je aandoening, behandeling en het verblijf op de afdeling. Je vindt deze brochures op de afdelingen of op onze website.

Heb je nog vragen? Onze medewerkers staan voor je klaar. Spreek ons gerust aan, we helpen je graag verder!

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

Groots in zorg, persoonlijk in aanpak

Onze ziekenhuismedewerkers zetten zich elke dag in om kwalitatieve en patiëntgerichte zorg te bieden. Elke patiënt van AZ Rivierenland moet kunnen rekenen op de beste en meest persoonlijke zorg en behandeling in de regio.

Opname

Je wordt opgenomen in AZ Rivierenland.
Wat nu?

1

Hoe bereid je je voor?

2

Wat neem je mee?

3

Bereikbaarheid

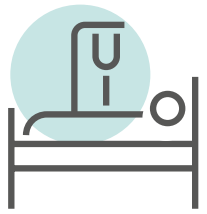
4

Voorbereiding ingreep of onderzoek

5

Aanmelden aan het onthaal via de kiosk

6



Je verblijf in het ziekenhuis

7

Naar huis

1

HOE BEREID JE JE VOOR?

Lees deze info grondig door zodat je niet voor verrassingen komt te staan als je de ziekenhuisfactuur ontvangt.

Welke factoren bepalen het kostenplaatje?

Elke opname in het ziekenhuis brengt kosten met zich mee. De kostprijs van je opname wordt bepaald door:

- 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

Hoe verzekerd?

Breng tijdig - bij voorkeur vóór je opname - je mutualiteit, hospitalisatieverzekering of bij een arbeidsongeval je werkgever op de hoogte van je ziekenhuisopname. Je ziekenfonds neemt sowieso een groot deel van de kosten voor haar rekening. Je betaalt alleen je persoonlijk aandeel (het remgeld, bepaalde kosten en eventuele supplementen). Supplementen worden (deels) terugbetaald door je hospitalisatieverzekering. **Soms verloopt de betaling van de factuur zelfs volledig via je verzekering. Informeer dus vooraf bij je verzekering wat jij voor je rekening zal moeten nemen en hoe de betaling precies zal verlopen.**

Kamerkeuze?

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%. We willen sterk benadrukken dat in alle kamers zowel de geneeskundige en verpleegkundige zorgen als andere dienstverlening absoluut dezelfde zijn.

Let op: supplementen worden niet altijd 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.

Verzekeraar	Telefoonnummer
Medi-assistance (AG + AXA)	Te vinden op kaartje (per verzekering verschillend)
DKV	02 287 64 11
Allianz	02 304 28 02
KBC	016 24 24 24
Ethias	011 28 28 90
MedExel	02 44 44 900
MediLink	03 217 69 46
VMOB	053 76 99 79
HealthCare4U	03 217 62 87

Heb je nog concrete vragen over de supplementen? Neem dan contact op met onze dienst facturatie of je behandelend arts.

Een concreet voorbeeld: als het honorarium van de zorgverstrekker 200 euro kost - wat grotendeels ten laste van de mutualiteit valt - en je verblijft op een eenpersoonskamer, moet je zélf 400 euro supplement betalen. Als jouw hospitalisatieverzekering een opname op een eenpersoonskamer toelaat, wordt dit supplement geheel of gedeeltelijk door jouw verzekering betaald.

Meer weten?

Scan de QR-codes en je bent helemaal mee!

Bekijk het filmpje over de ziekenhuiskosten

www.bit.ly/ziekenhuiskosten

Overloop hier de opnameverklaring

www.azrivierenland.be/opnameverklaring-klassieke-hospitalisatie

www.azrivierenland.be/opnameverklaring-dagziekenhuis

Leer meer over de kostprijs van een opname

www.azrivierenland.be/ik-word-opgenomen/wat-kost-mijn-opname

Bekijk de prijsindicatie voor ingrepen

www.azrivierenland.be/tarieven-veel voorkomende-ingrepen-en-behandelingen

Wat betekent geconventioneerd zijn?

Artsen maken om de twee jaar tariefafspraken met de ziekteverzekering. Dat zijn afspraken over de bedragen die de ziekteverzekering terugbetaalt en het ereloon dat de arts ontvangt. Elke arts kiest of hij zich al dan niet aan deze prijsafspraken houdt. Als hij dat doet dan treedt hij toe tot deze conventie. Geconventioneerd zijn betekent dus dat de arts zich houdt aan de vastgelegde prijsafspraken.

2

WAT NEEM JE MEE?

Kom je naar AZ Rivierenland voor een afspraak of hospitalisatie, meld je dan eerst aan met jouw elektronische identiteitskaart (eID) bij de kiosk in de inkomhal op de datum en het uur zoals afgesproken. Jouw elektronische identiteitskaart geeft aan wie je bent: dat is noodzakelijk voor de zorg die je zal krijgen én voor de terugbetaling van de medische kosten.

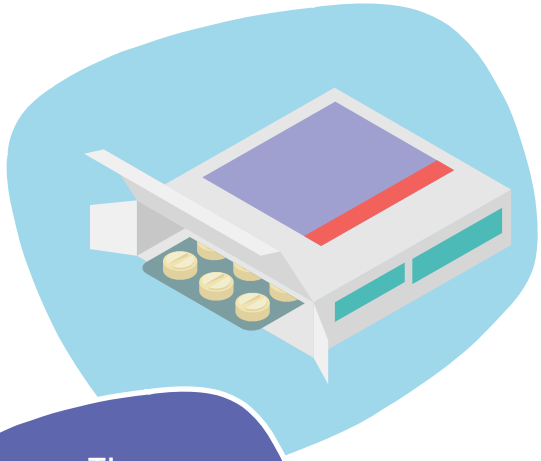
Door het inlezen van jouw eID kunnen wij de kosten van je zorg rechtstreeks regelen met jouw mutualiteit. Zo betaal je enkel jouw aandeel in plaats van het volledige bedrag. Meer info hierover vind je via:

Voor de opnamedienst

- ☐ **je identiteitskaart (eID) of ISI+kaart (voor kinderen jonger dan 12 jaar)**
- ☐ de hospitalisatieaanvraag of verwijsbrief van je (tand)arts of specialist
- ☐ **de onthaalmap met daarin het volledig ingevuld en doorgelezen patiëntenboekje**
- ☐ 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

- ☐ je bloedgroepkaart
- ☐ je allergiekaart
- ☐ **je thuismedicatie in de originele verpakking in de medicatiezak**
- ☐ resultaten van labo, EKG (filmpje van het hart), RX, ... indien bij de huisarts gebeurd
- ☐ de door de arts in te vullen attesten



Tip:

Je brengt best geen waardevolle voorwerpen mee!

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
- ☐ **Indien nodig:** operatiegebonden hulpmiddelen: buikband, schouderband, triflow, brace (enkel indien je hiervan in bezit bent)
- ☐ schrijfgerief en eventueel wat lectuur

Thuismedicatie

Je ontving **vóór je opname** een onthaalmap met daarin het patiëntenboekje chirurgie/geneeskunde of het formulier 'thuismedicatie'.

Gelieve de **medicatielijst** zo volledig mogelijk in te vullen **vóór je opname**. 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) in de originele verpakking - stop ze in de **medicatiezak** die in de onthaalmap zit - mee naar het ziekenhuis. Geef je thuismedicatie ter bewaring af aan een verpleegkundige op je verpleegafdeling. Bij ontslag krijg je deze weer mee naar huis.

TIP

Vraag aan je huisapotheker een actuele medicatielijst

Het patiëntenboekje en het thuismedicatieformulier zijn ook terug te vinden op onze website www.azrivierenland.be → ik word opgenomen → wat breng ik mee?

Omeprazol Mylan 20 mg
omeprazol / oméprazole / Omeprazol
20 mg
100
Maagsapresistente capsules, hard
Gélules gastro-résistantes

3

BEREIKBAAR-
HEID

Hoe bereik je ons ziekenhuis?

AZ Rivierenland is vlot bereikbaar, zowel te voet, met de fiets, de auto als het openbaar vervoer. Er zijn voldoende veilige fietsenstallingen, parkeerplaatsen en een kiss & ride-zone voorzien rond de campussen. Bovendien is het ziekenhuis goed aangesloten op het netwerk van bus- en treinverbindingen. Plan je bezoek op voorhand en kies de vervoerswijze die het beste bij jou past!

Aangepast vervoer / minder mobiele personen

Voor mensen die minder mobiel zijn of aangepast vervoer nodig hebben zijn er verscheidene diensten die je op weg helpen naar het ziekenhuis. Lees op **www.meermobiel.be** alles over de lokale initiatieven. Je kan ook terecht bij je mutualiteit voor aangepast vervoer.

Parkeertarieven

Kom je met de auto? Dan kan je gebruikmaken van onze ziekenhuisparking. Daarvoor gelden de volgende tarieven:

minder dan 30 minuten:	gratis
30 minuten - 1 uur	2,50 euro
1 uur - 2 uur	3,50 euro
2 uur - 3 uur	5,50 euro
3 uur - 4 uur	7,00 euro
4 uur - 5 uur	8,50 euro
5 uur - 6 uur	10,00 euro
6 uur - 7 uur	11,00 euro
7 uur - 24 uur	12,00 euro
weekkaart (te verkrijgen aan het onthaal)	20,00 euro
10-beurtenkaart (6 maanden geldig)	25,00 euro
maandabonnement	45,00 euro
laadtarief (22kW)	0,63 euro per kWh

De betaalautomaat, die vind je:

- campus Rumst: in het onthaal
- campus Bornem: aan de inrit van de betaalparking.
- campus Willebroek: aan de overdekte fietsenstalling

De automaten aanvaarden zowel cash als bankkaarten (geen VISA).

Korting

Via het onthaal kunnen nierdialysepatiënten een vermindering krijgen van 50%.

Laadpalen

Tijdens jouw bezoek aan AZ Rivierenland kan je jouw elektrische wagen opladen aan de laadpalen op de betaalparking (22 kW). Deze plaatsen zijn voorbehouden voor elektrische wagens en mogen niet gebruikt worden als parkeerplaats voor niet-elektrische wagens.

Meer informatie vind je op de website:

- **campus Rumst**
  www.azrivierenland.be/ik-word-opgenomen/hoe-bereik-ik-het-ziekenhuis/campus-rumst
- **campus Bornem**
  www.azrivierenland.be/ik-word-opgenomen/hoe-bereik-ik-het-ziekenhuis/campus-bornem
- **campus Willebroek**
  www.azrivierenland.be/ik-word-opgenomen/hoe-bereik-ik-het-ziekenhuis/campus-Willebroek

4

VOORBEREIDING

Bij een ingreep of onderzoek

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

Wat mag nog wel?

tot 6 uur vóór de ingreep of het onderzoek	· lichte maaltijd: twee beschuitjes met confituur of mager beleg · drinken
tot 2 uur vóór de ingreep of het onderzoek **maximaal 1 glas/tas per uur**	• **ENKEL** heldere vloeistoffen **(ZONDER bruis)**: koffie en thee **(ZONDER melk)**, plat water, plat water met grenadine, helder appelsap zonder pulp, sportdranken (Aquarius, AA-drink, Isostar, Extran)

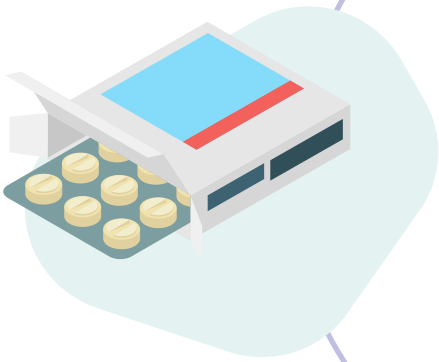
Indien je vóór de operatie nog medicatie moet innemen, bespreek dit dan met de behandelend specialist of anesthesist. Meestal kan je deze tot kort voor de operatie nog innemen met enkele slokken water.

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 medicatie, reumapreparaten en bloedverdunnende middelen. Bespreek dit met je behandelend arts. Hij zal je gedetailleerde instructies geven wanneer je bepaalde medicatie 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!

Stop met **roken** minstens 4 weken voor de operatie. Rook zeker niet de laatste uren voor de operatie. De ademhalingswegen van rokers zijn vaak geïrriteerd en daardoor gevoeliger voor ontsteking. Hierdoor hebben rokers een veel grotere kans op complicaties (zoals tragere wondheling, infecties van de wonde, pijn bij hoesten).

We raden ook **overmatig alcoholgebruik** in de weken voor jouw operatie ten sterkste af. Wens je hierover meer informatie of begeleiding, neem dan contact op met de preopnamebalie, via de gegevens op de achterkant van het chirurgisch patiëntenboekje, of met jouw behandelend arts.

Word je opgenomen voor een ingreep?

Dan zijn onderstaande punten belangrijk voor een veilig verloop van jouw ingreep. Hiervoor ben je zelf mee verantwoordelijk.

- Controleer of je alle vragenlijsten, inclusief je medicatielijst in je chirurgisch patiëntenboekje, volledig en correct hebt ingevuld. Schakel eventueel hulp in van familie of huisarts.

- Indien er vóór de opname onderzoeken nodig zijn op vraag van de specialist en indien je deze via de huisarts wenst te laten doen, moet je de resultaten van de onderzoeken meebrengen naar het ziekenhuis bij opname of dienen deze digitaal beschikbaar te zijn.

- Pas jouw preoperatief medicatiebeleid toe (zie deel 1 'Medicatie' in jouw chirurgisch patiëntenboekje) en vraag eventueel advies aan de huisarts.

- Je bekijkt best vóór de opname welke hulp je nodig hebt na je ziekenhuisopname. Je kan op voorhand contact opnemen met de sociale dienst van AZ Rivierenland voor het plannen van de zorg bij thuiskomst. Je kan de sociale dienst contacteren via de gegevens op de achterkant van dit boekje. Ook je huisarts en het ziekenfonds kunnen je hierover meer informatie geven.

Volg de **hygiënische preoperatieve richtlijnen**:

- Was je grondig (best onder de douche) de dag vóór de ingreep en 's morgens op de dag van de ingreep. Tenzij de behandelend arts andere instructies geeft, volstaat gewone douchegel. Was ook jouw haren met een gewone shampoo.

- Poets je tanden.

- Zorg dat nagels van vingers en tenen kort en proper zijn. Nagellak en kunstnagels moeten verwijderd worden, omdat via de nagels van hand of voet het zuurstofgehalte in het bloed wordt gemeten tijdens de operatie.

- Breng de ochtend van de ingreep geen make-up of bodylotion aan.

- Opgelet: juwelen zoals piercings, ringen, halsketting, uurwerk, armbanden, oorbellen, … mag je niet dragen tijdens de operatie. Zoals andere waardevolle voorwerpen laat je die best thuis. Ook contactlenzen moet je verwijderen.

- Het ontharen gebeurt best in het ziekenhuis met behulp van een medische tondeuse, zo kort mogelijk voor de ingreep om infecties te voorkomen. We vragen je dus om jezelf thuis **NIET** te ontharen.

Een goede totale lichaamshygiëne vermindert het risico op wondinfecties na een operatie!

1. Verwijder make-up, juwelen en piercings. Knip jouw nagels kort.

2. Was jouw haren. Was het aangezicht met een proper washandje. Besteed extra aandacht aan neus en oren.

3. Was het bovenlichaam. Besteed extra aandacht aan oksels, navel en onderzijde van de borsten.

4. Was nadien de benen en de voeten. Besteed extra aandacht aan de ruimte tussen de tenen.

5. Was de geslachtsdelen en de bilnaad.

6. Spoel goed af en droog je met een propere handdoek. Doe een operatiehemdje of propere kledij aan.

Vervoer naar en van het ziekenhuis?

Regel tijdig wie je de dag van opname naar het ziekenhuis brengt en wie je bij het ontslag (vóór 11 uur) komt halen. Geen vervoer? Contacteer een vervoerdienst (taxi, mindermobielencentrale, ...).

5

AANMELDEN

Welkom bij de opnamedienst

Bij een geplande opname kom je toe op de datum en het uur zoals afgesproken. Je schrijft je eerst in via de kiosk met jouw elektronische identiteitskaart. Je krijgt een volgnummer: de opnamemedewerker zal je vervolgens inschrijven. De administratieve inschrijving gebeurt in de volgorde van de operatieplanning. Kom maximaal 10 minuten voor het afgesproken opname-uur naar het ziekenhuis. Zo vermijd je lange wachtrijen.

Je **kamerkeuze** wordt bevraagd. 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.

BELANGRIJK

Kan je om één of andere reden je afspraak niet nakomen, verwittig dan minstens 24 uur op voorhand het ziekenhuis via 03 880 90 11. Zoniet wordt een administratieve kost aangerekend.

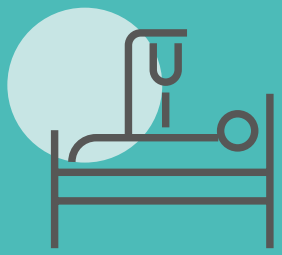
Identificatiebandje

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**.
Bij inschrijving krijg je een strookje met daarop jouw routenummer. Volg dit nummer via de verwijzingsborden die doorheen het ziekenhuis hangen. Je vindt deze grijze borden aan de plafonds of zijmuren. Een zwart aankomstbord aan het eindpunt van jouw route geeft aan dat je op de juiste plaats bent aangekomen.



6

JE VERBLIJF

Je verblijft in het ziekenhuis?

1

Na inschrijving via de kiosk en het onthaal, meld je je aan op de verpleegafdeling aan de balie.

2

Een medewerker van de afdeling begeleidt je naar je kamer. Je krijgt eerst even tijd om je persoonlijke bezittingen op te bergen in de daartoe voorziene kasten.

3

De verpleegkundige overloopt samen met jou de onthaalmap of het door jou reeds ingevulde 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 medicatie die je inneemt.

4

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

We vragen regelmatig 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.

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.

Indien bezoekers verkouden of ziek zijn, kan je hen best vragen om hun bezoek uit te stellen. Als dit niet mogelijk is, vraag dan om een mondmasker te dragen en de handen te desinfecteren. Vergeet na het bezoek niet je handen te wassen.

Internet

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

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

www.azrivierenland.be

Stel vragen!

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

Maaltijden

De keuken van AZ Rivierenland staat voor gevarieerde en seizoensgebonden maaltijden met oog voor kwaliteit en duurzaamheid.

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. Breng je toch etenswaren mee, hou dan rekening met de volgende zaken:

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

LET OP! Bij daghospitalisatie wordt er geen maaltijd aangeboden.

Dieet

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 jouw voedingsvoorschriften nauwgezet op te volgen aangezien dit jouw herstel bevordert.

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 hiervoor een diëtiste raadplegen.

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

Kies op voorhand jouw maaltijd

Vanaf enkele dagen voor jouw opname kan je jouw maaltijden digitaal bekijken en kiezen.

- stel zelf jouw middagmaal samen, op het moment dat voor jou past
- handig overzicht van alle beschikbare maaltijden en bijhorende allergenen
- eenvoudig te gebruiken en je hoeft niets te downloaden

Maaltijdapp

www.azrivierenland.cmealmaaltijden.com

Handleiding

www.azrivierenland.be/hoe-bestel-ik-een-maaltijd

Hoe werkt het?

- surf naar **azrivierenland.cmealmaaltijden.com**
- meld je aan met jouw **geboortedatum** en **patiëntcode** (het opnamenummer op jouw identificatiebandje) of met **itsme**
- kies het menu van de dag of jouw eigen samengestelde menu

Tijdstippen

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

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

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!

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.

Bezoekuren

De meeste patiënten krijgen graag bezoek. Toch kan bezoek behoorlijk vermoeiend zijn. Respecteer daarom de bezoekuren 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.

Afdelingen geriatrie, geneeskunde, heelkunde en Balans

- van 14:30u tot 19:30u
- van 08:00u tot 19:30u
  (enkel voor de mantelzorger, na overleg met de hoofdverpleegkundige. Lees hierover meer in de brochure “Informatie voor de mantelzorger”)

Intensieve zorgen

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

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

Lees hierover meer in de brochure “Een opname op intensieve zorgen”. Bloemen en planten zijn op intensieve zorgen niet toegelaten.

Materniteit

- van 14:30u tot 19:30u

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.

Neonatologie (N* eenheid)

- van 14:30u tot 19:30u

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 bezoekuren, onder begeleiding van minstens 1 ouder en in overleg met de verpleegkundige.

Verloskwartier

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

PAAZ (psychiatrische afdeling)

- van 17:30u tot 19:30u (maandag, dinsdag, donderdag, vrijdag)
- van 14:30u tot 19:30u (woensdag, zaterdag, zondag)
- mogelijkheid tot rooming-in tijdens de eerste dagen in overleg met de afdeling

7

NAAR HUIS

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, urinaal, rolstoel, ...) worden in de kamer achtergelaten.

Ben je toch iets vergeten?
Contacteer dan de verpleegafdeling waar je verbleef of de ombudsdienst via de contactgegevens op de achterzijde van deze brochure.

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 via de contactgegevens op de achterzijde van deze brochure.**

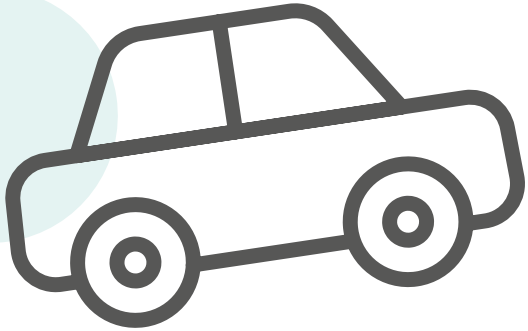
Bij ontslag bezorgt de specialist aan je huisarts alle nodige informatie over je ziekenhuisopname en de nazorg die je eventueel thuis nodig hebt.

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

Klaar voor jouw ontslag?

Waar moet je aan denken?

- ☐ 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.



- ☐ Pak tijdig in zodat je **vóór 11:00u** de kamer kunt verlaten, tenzij je nog zorg nodig hebt of met extern vervoer naar huis gebracht wordt.

Wat krijg je mee bij jouw ontslag?

- ☐ Instructies voor de nazorg thuis
- ☐ Je medicatieschema
- ☐ Een controleafspraak bij de specialist (indien nodig)
- ☐ Je thuismedicatie, die je bij opname in bewaring hebt gegeven
- ☐ 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.

- ☐ Attesten en/of documenten van de verzekering
- ☐ Hospitalisatieverslag

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 ik nog therapie volgen en hoe lang?
- Welke medicatie moet ik nemen en hoe lang?
- Met wie kan ik contact opnemen bij vragen en problemen?
- Moet ik nog op controle komen?
- ...

Op de dag van jouw ontslag

- ☐ Ga vóór je de afdeling verlaat nog even langs de verpleegpost om te melden dat je vertrekt.
- ☐ Je krijgt bij ontslag een ontslagkaartje. Wanneer je het ziekenhuis verlaat, dien je hiermee nog langs het onthaal te gaan.

Als je terug thuis bent

- ☐ Informeer je ziekenfonds. Breng je ziekenfonds op de hoogte als je na je ziekenhuisverblijf nog enige tijd arbeidsongeschikt blijft.
- ☐ Informeer tijdig je werkgever.

Nuttige digitale platformen

Wat is het?

Mijngezondheid is een digitaal samenwerkingsplatform voor patiënten, zorgverleners en zorginstellingen, dat veilige en snelle uitwisseling van medische gegevens mogelijk maakt. Dit zorgt ervoor dat je zorgverleners toegang hebben tot een volledig overzicht van je gezondheidsdossiers en onderzoeksresultaten van verschillende zorgverleners, wat leidt tot efficiëntere zorg.

Je kan ook de resultaten van je minderjarige kinderen via Mijngezondheid bekijken.

Hoe gebruik je het?

- Ga naar het platform via www.mijngezondheid.belgie.be.
- Of download de app en log in via je mobiele toestel met je eID en pincode of Itsme.

Wat is het?

Met Mijn Geneesmiddelen kun je je medicatielijst digitaal beheren. Je kunt herinneringen instellen voor het innemen van medicijnen en informatie opzoeken over bijwerkingen.

Het systeem vervangt ook het papieren voorschrift: je hebt enkel je eID nodig om medicijnen op te halen bij de apotheek.

Hoe gebruik je het?

- Ga naar het platform via www.mijngezondheid.belgie.be.
- Of download de app en log in via je mobiele toestel.

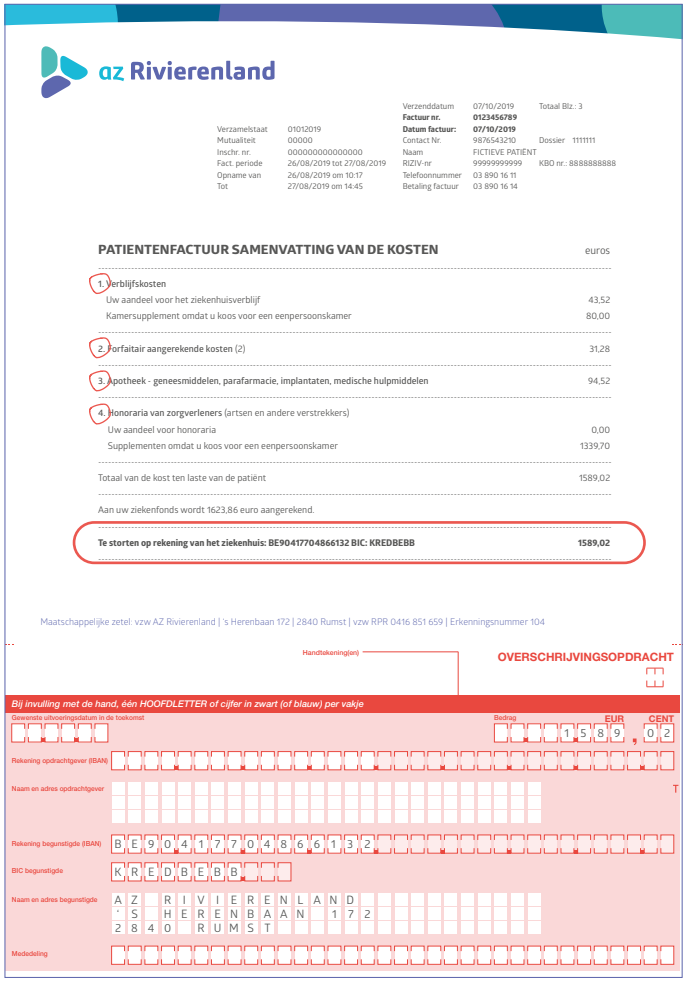
Factuur

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.

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.



az Rivierenland

		Verzenddatum	07/10/2019	Totaal Blz.: 3	
		Factuur nr.	**0123456789**		
Verzamelstaat	01012019	**Datum factuur:**	**07/10/2019**		
Mutualiteit	00000	Contact Nr.	9876543210	Dossier	1111111
Inschr. nr.	00000000000000	Naam	FICTIEVE PATIËNT		
Fact. periode	26/08/2019 tot 27/08/2019	RIZIV-nr	99999999999	KBO nr.:	8888888888
Opname van	26/08/2019 om 10:17	Telefoonnummer	03 890 16 11		
Tot	27/08/2019 om 14:45	Betaling factuur	03 890 16 14		

PATIENTENFACTUUR SAMENVATTING VAN DE KOSTEN euros

1. **Verblijfskosten**	
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)

OVERSCHRIJVINGSOPDRACHT

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

Gewenste uitvoeringsdatum in de toekomst

Bedrag EUR CENT 1589,02

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

Hospitalisatieverzekering

Als je een hospitalisatieverzekering hebt, vraag dan steeds goed na bij je verzekeraar welke supplementen en kosten precies terugbetaald worden.

Opname na arbeidsongeval

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, ereloonsupplementen en persoonlijke kosten vallen ten laste van de patiënt.

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

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. Als je een eenpersoonskamer koos, wordt er 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**
   Honoraria zijn de vergoedingen voor artsen en andere zorgverleners. Deze worden niet altijd volledig terugbetaald door de mutualiteit. Het bedrag dat niet wordt terugbetaald - het remgeld - blijft ten laste van jou als patiënt.

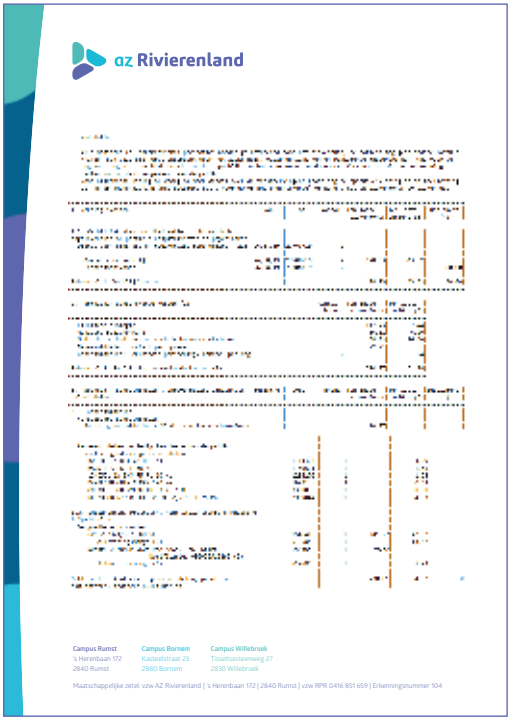
   Ereloonsupplementen daarentegen zijn extra kosten die enkel mogen worden aangerekend als je kiest voor een eenpersoonskamer. Deze supplementen worden nooit terugbetaald door de mutualiteit, maar kunnen soms worden terugbetaald via een hospitalisatieverzekering, afhankelijk van je polis.

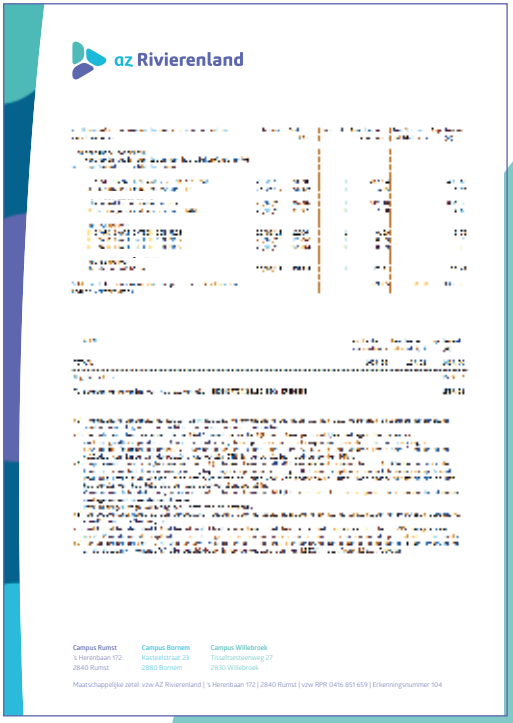
5. **Andere leveringen**
   Leveringen van bloed, bloedplasma, bloedderivaten, gipsverbanden en ander gipsmateriaal vallen onder deze rubriek. Sommige zijn volledig ten laste van de patiënt, andere kunnen gedeeltelijk worden terugbetaald.

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.





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 tweepersoons-kamer of gemeenschappelijke kamer.

Heb je vragen over je factuur?

Je kan per mail of telefonisch (tijdens de kantooruren) terecht bij de dienst facturatie via de contactgegevens op de achterzijde van deze brochure.

Meer informatie over de kosten bij (dag)opname vind je terug op onze website www.azrivierenland.be → ik word opgenomen → wat kost mijn opname?

Jouw rechten en plichten

Je rechten en plichten als patiënt

Je rechten

De rechten van patiënten zijn duidelijk omschreven in de wetgeving. Deze rechten zijn opgemaakt in het belang van de patiënt en leggen eveneens focus op jouw actieve deelname.

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

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, binnen de toegestane uren (tussen 07:00u en 20:30u).
- 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.

Ben je tevreden?
Laat het ons weten!

We streven in ons ziekenhuis steeds naar hoogstaande, persoonlijke 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**, vul het formulier in dat je vindt in de inkomhal op elke campus of scan de QR-code onderaan.

Ook complimentjes mag je uiteraard melden aan de ombudsdienst. Dit doe je via de contactgegevens op de achterzijde van deze brochure.

Als patiënt kijk je dikwijls met een andere blik naar het ziekenhuis. Help ons mee die blik te gebruiken om de kwaliteit te blijven verbeteren!

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
- 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 ondertekend.

Geïnformeerde 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 geïnformeerde 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 functionaris gegevensbescherming via de contactgegevens op de achterzijde van deze brochure.

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.

Ben je 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.

Je kan je ook laten bijstaan door een vertrouwenspersoon / vertegenwoordiger. Deze kan jou helpen of bijstaan bij het uitoefenen van jouw rechten en het mee opvolgen van jouw behandelplan.

De ombudsdienst is bereikbaar via de contactgegevens op de achterzijde van deze brochure.

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 via **www.azrivierenland.be/ombudsdienst-AZR.**

Ik zag twee beren collega's rekruteren...

OH DAT WAS BIJZONDER

Word jij onze nieuwe collega?

werkenbij.azrivierenland.be

Kwaliteits-volle zorg

Medicatiebeleid

De ziekenhuisapotheek voorziet tijdens je verblijf alle medicatie binnen je behandeling, zowel de thuis-medicatie als nieuw opgestarte medicatie, tenzij in uitzonderlijke gevallen. Heb je vragen over je medicatie? Spreek dan de verpleegkundige of behandelend arts hierover aan.

Ik herken bepaalde medicatie zoals ik die thuis gebruikte niet. Hoe komt dat?

Omdat de ziekenhuisapotheek niet alle medicatie van alle merken in huis kan hebben, wordt er een selectie gemaakt. Je thuismedicatie wordt vervangen door overeenkomstige medicatie 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 medicatie mag niet samen worden ingenomen of kan onderzoeken en operaties verstoren. **Neem daarom nooit zonder toestemming van je arts medicatie of supplementen in, ook al lijken ze onschuldig.**

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

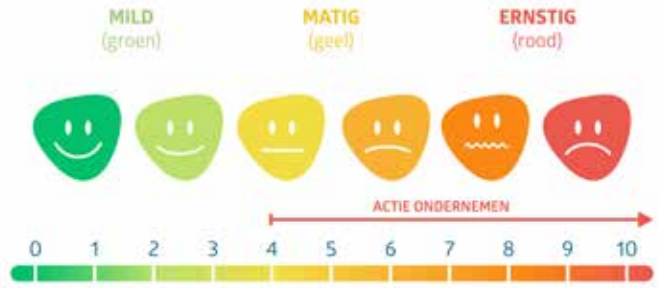
Een snel herstel bevorderen

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.



Voorkom complicaties

Decubituspreventie

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:

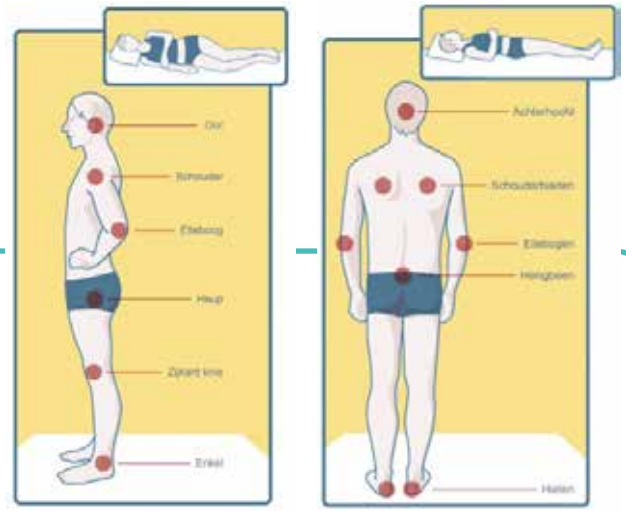
- personen die niet meer bewegen
- personen die onvoldoende eten en drinken
- incontinente personen (urine- of stoelgangverlies)
- personen die aan bepaalde ziekten lijden die de algemene toestand beïnvloeden

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.



Enkele tips

- 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.

Veneuze Trombo-Embolie (VTE) voorkomen

Bij **veneuze trombo-embolie** (VTE) is er sprake van een stolsel in een ader, meestal van een been (trombose). Wanneer een stolsel een diepliggende ader in het been afsluit, kan het bloed niet meer goed uit het been terugstromen naar het hart. Het kan ook zijn dat er in zo'n geval een stukje van het stolsel loskomt, dat door de bloedstroom meegenomen wordt naar het hart. Daarna stroomt het door naar de longen. Het stolsel kan dan een bloedvat in de longen afsluiten. Dit is een **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

Wanneer je een risico loopt om een veneuze trombose te ontwikkelen (zoals na een operatie) beslist de behandelend arts welke medicamenteuze of niet-medicamenteuze preventieve maatregelen worden toegepast of voorgeschreven. Volg deze goed op!

Wat kan je zelf doen?

Blijf bewegen

Niet of weinig bewegen 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!**

Contacteer ons!

Onthaal

- 03 880 90 11

Facturatie

- facturatie@azr.be

Ombudsdienst

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

Sociale dienst

- campus Rumst: 03 880 90 84
- campus Bornem: 03 890 17 30

Data Protection Officer (DPO)

- dpo@azr.be

azter

Honger of dorst?

Breng een bezoekje aan onze bistro Azter (campus Rumst) of brasserie Meeza (campus Bornem)!

CAMPUS RUMST

's Herenbaan 172 | 2840 Rumst
03 880 90 11 (algemeen)
03 880 91 90 (afspraken)

CAMPUS BORNEM

Kasteelstraat 23 | 2880 Bornem
03 880 90 11

CAMPUS WILLEBROEK

Tisseltsesteenweg 27 | 2830 Willebroek
03 880 90 11

ref.: 50000892 (B) / 50120779 (R) - 06/08/2026
Illustraties: Adobe stock, shutterstock, freepik.com, eigen foto's
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

az Rivierenland