



Wegwijzer

Onthaalbrochure



Ziekenhuizen
GasthuisZusters Antwerpen
Sint-Augustinus · Sint-Vincentius · Sint-Jozef

Inhoudstafel

Welkom bij GZA Ziekenhuizen	3
Bezoekuren en bereikbaarheid	4
Uw opname	8
Wat brengt u mee?	9
Financiële regeling	11
Dienstverlening en ontspanning	12
Preventie en veiligheid	16
Sociale dienst	17
Levensbeschouwelijke begeleiding	19
Hebt u een compliment of een klacht?	23
Uw rechten als patiënt	25
Kwaliteitsrapport	33
Palliatieve zorg en het levenseinde	34
Ontslag	35
Geloofsovertuiging	37
Adressen en telefoonnummers	39

Welkom bij GZA Ziekenhuizen

Sinds de fusie in 2009 tot één ziekenhuis met 3 campussen, vinden elke dag meer dan 1 200 patiënten de weg naar GZA Ziekenhuizen. Door onze verbondenheid met verschillende netwerken, proberen wij steeds opnieuw om ons zorgaanbod aan te passen aan de huidige evoluties en behoeften. Zo staan er op onze campussen Sint-Augustinus, Sint-Vincentius en Sint-Jozef dagelijks 3 100 medewerkers klaar om u de meest kwaliteitsvolle zorg aan te bieden en een antwoord te geven op uw vragen.

Deze onthaalbrochure is alvast een praktische gids tijdens uw verblijf. Bij een onverwachte opname, bijvoorbeeld een spoedopname, kan uw verblijf anders verlopen dan we in deze brochure bespreken.

Maakte u een afspraak maar bent u onverwacht verhinderd? Geef ons dan uiterlijk 24 uur op voorhand een seintje via het nummer waarop u de afspraak gemaakt hebt. Als wij niet op de hoogte zijn van uw annulatie, zijn we immers genooddakt om een administratieve kost aan te rekenen.

Wij danken u voor het vertrouwen dat u in ons stelt en wensen u een aangenaam verblijf en een spoedig herstel.

De directie

Meer informatie over onze campussen en de netwerken waartoe deze behoren, kunt u steeds terugvinden op onze website www.gzaziekenhuizen.be.

Bezoekuren en bereikbaarheid

Iemand een bezoekje brengen kan steeds van 14 tot 20 uur.

Voor specifieke diensten (bv. intensieve zorg) is het mogelijk dat er een andere regeling van kracht is. Dit kunt u steeds navragen bij het onthaal, of op de afdeling zelf.

Onze campussen zijn vlot bereikbaar met het openbaar vervoer. Omdat de dienstregelingen onderhevig zijn aan veranderingen, raden wij u aan om ook een kijkje te nemen op de website van De Lijn: www.delijn.be. Daarnaast kunt u ook gebruikmaken van de routeplanner op onze website www.gzaziekenhuizen.be.

Campus Sint-Augustinus

Oosterveldlaan 24
2610 Wilrijk

Tussen 20 uur 's avonds en 6 uur 's morgens is de hoofdingang afgesloten en verloopt de toegang tot het ziekenhuis uitsluitend via de ingang in de Spoorweglaan.

Voor het ziekenhuis zijn er haltes voor de buslijnen: 21 en 33.



Campus Sint-Vincentius

Sint-Vincentiusstraat 20
2018 Antwerpen

Tussen 20 uur 's avonds en 7 uur 's morgens is de hoofdingang afgesloten en verloopt de toegang tot het ziekenhuis uitsluitend via de dienst spoedgevallen.

In de buurt van het ziekenhuis zijn er haltes voor de tramlijnen: 2, 4, 6, 7, 15 en buslijnen: 17, N32, 191 en 507.



Campus Sint-Jozef

Molenstraat 19
2640 Mortsel

Tussen 20.30 uur 's avonds en 6.45 uur 's morgens is de hoofdingang afgesloten en verloopt de toegang tot het ziekenhuis uitsluitend via de dienst spoedgevallen.

In de buurt van het ziekenhuis zijn er bushaltes voor de lijnen: N14, N 32, 51, 52, 53, 91, 92.



Parkeren

U kunt met de auto tot aan de hoofdingang rijden om iemand te laten in- en uitstappen. Voor personen met een handicap, zijn er steeds parkeerplaatsen voorzien nabij het ziekenhuis.

Campus Sint-Augustinus en Sint-Vincentius beschikken beiden over een ondergrondse betaalparking voor patiënten en bezoekers. Campus Sint-Jozef beschikt over een bovengrondse betaalparking naast het ziekenhuis.

Als u de parking inrijdt, neemt u een ticket. Net voor u het ziekenhuis verlaat, moet u het ticket ontwaarden aan de betaalautomaat. Wanneer u van de parking rijdt, steekt u het ontwaarde ticket in het toestel aan de slagboom.

U betaalt:

- € 1,50 voor het eerste uur;
- € 1,00 per bijkomend uur;
- tot een maximum van € 7,50 per dag.

De eerste 15 minuten zijn gratis.

Voor een verloren ticket betaalt u € 8,00.

Moet uw wagen meerdere nachten op de parking blijven staan, neem dan contact op met het onthaal.



Uw opname

Om uw opname vlot te laten verlopen, regelt u het best vooraf al enkele administratieve formaliteiten (voorinschrijving). Uw behandelend arts informeert u over het verloop van het opnametraject.

Op de dag van opname meldt u zich op het afgesproken tijdstip aan het onthaal. Nadien krijg u op de opnamedienst de documenten voor de afdeling en een identificatiearmbandje. Om veiligheidsredenen moet u dit gedurende heel uw verblijf in ons ziekenhuis dragen (zie ook: “Een veilig verblijf” op p. 20).

Als u bij een dringende opname via de dienst spoedgevallen binnenkomt en in het ziekenhuis moet blijven, wordt u op de dienst spoedgevallen zelf ingeschreven.

Wie verwittigt u bij uw opname in het ziekenhuis?

Het ziekenhuis brengt uw ziekenfonds op de hoogte. Hebt u een bijkomende hospitalisatieverzekering? Contacteer dan uw verzekeringsmaatschappij of ziekenfonds over de manier waarop u aangifte moet doen van uw ongeval, ziekte of medische toestand.

Als u nood hebt aan een officieel bewijs van uw afwezigheid voor de school of uw werkgever, richt u zich het best tot uw behandelend arts.

Wat brengt u mee?

Administratieve gegevens

- Identiteitskaart
- Voorschot (het voorschot wordt berekend op basis van de verwachte verblijfsduur, uw statuut bij uw mutualiteit en het gekozen kamertype)

Als u een hospitalisatieverzekering hebt afgesloten, breng dan ook de kaart of de gegevens van deze verzekering mee. Bent u niet aangesloten bij een van de Belgische ziekenfondsen, breng het nummer van de verzekeringspolis en een betalingsgarantie mee. Als u dit niet kunt voorleggen of u bent niet in regel met een Belgisch ziekenfonds, vragen we een kostendekkend voorschot. Informeer tijdig bij de opnamedienst of de sociaal administratief bemiddelaar.

- Naam en adres van uw huisarts
- Naam, adres en telefoonnummer van uw vertrouwenspersoon aan wie het ziekenhuis informatie over uw gezondheidstoestand kan meedelen

Medische gegevens

- Verwijsbrief van uw huisarts of behandelend arts
- Uw bloedgroepkaart en vaccinatiekaart
- Medische documenten (röntgenfoto's, medische rapporten)
- Een lijst van geneesmiddelen die u neemt
- Eventuele dieetvoorschriften
- Eventueel gegevens over allergieën

Financiële regeling

Persoonlijke benodigdheden

Toiletartikelen

Handdoeken, washandjes, zeep, tandenborstel, tandpasta, scheergerei, kam, borstel, zakdoeken, enz. Als u deze materialen van het ziekenhuis gebruikt, worden ze aangerekend.

Kleding

Nachtkleding, pyjama, kamerjas, ondergoed, kousen, pantoffels (die bij voorkeur achteraan gesloten zijn en een antislipzool hebben, om vallen te vermijden).

Bij een arbeidsongeval

Is uw opname het gevolg van een arbeidsongeval, bezorg de opnamedienst dan zo snel mogelijk de naam en het adres van uw werkgever en van de verzekeringsmaatschappij. Vergeet ook niet de datum van het ongeval en het polisnummer van uw verzekering te melden.

Alle informatie over de financiële regeling vindt u op de opnameverklaring en de toelichting bij de opnameverklaring. Dit zijn twee wettelijk verplichte documenten die we u bij opname overhandigen. Onze brochure “Uw ziekenhuisfactuur” gaat dieper in op deze documenten en wil een beter beeld schetsen van de elementen die uw factuur kunnen beïnvloeden. Als u hierover nog vragen hebt, bezorgen onze medewerkers u graag een exemplaar van deze folder.



Overzicht basiskosten en simulatie

Op onze website www.gzaziekenhuizen.be kunt u het meest actuele overzicht terugvinden van de basiskosten. U kunt deze gegevens steeds inkijken bij de opnamedienst. Daarnaast kunt u op onze website ook een simulatie uitvoeren als u de prijs van de meest courante ingrepen wil kennen.

Dienstverlening en ontspanning

Telefoon

U kunt gebruikmaken van het vast toestel op uw kamer. Informeer hiervoor bij de opnamedienst. Daarnaast is in het ziekenhuis het gebruik van een gsm algemeen toegelaten. Er zijn echter diensten die met gevoelige medische apparatuur werken, en waar uw gsm een storend effect kan hebben.

Omwille van de veiligheid van onze patiënten, vragen wij u om uw gsm niet te gebruiken op de diensten: intensieve zorg (voor volwassenen, kinderen en pasgeborenen), spoedgevallen, het operatiekwartier, de eenheid voor beroertezorg en de dienst hartbewaking. Onze medewerkers maken gebruik van draadloze telefoons die geen risico op storingen geven.

Rolstoelen

Het ziekenhuis beschikt over een aantal rolstoelen met muntstukhouder. Breng de rolstoel na gebruik altijd terug naar de plaats waar u deze genomen hebt. De rolstoel mag het domein van het ziekenhuis niet verlaten. Als u er nog een nodig hebt na uw verblijf, kunt u een rolstoel huren bij uw ziekenfonds. Eventueel kan de sociale dienst dit voor u regelen.

Taalbijstand

Sommige ziekenhuismedewerkers kunnen helpen in het Frans, Engels, Duits of in een andere taal. Voelt u zich ondanks de inspanningen van de medewerkers niet goed begrepen, vraag dan via de verpleegkundige naar een tolk of stuur een e-mailtje naar tolkaanvraag@gza.be. Voor uw behandeling en herstel is een goede communicatie met de zorgverstrekkers noodzakelijk.

Gevonden voorwerpen

Gevonden voorwerpen bewaren wij 3 maanden. Onze onthaalmedewerkers beschikken over een lijst en kunnen u informeren over de manier waarop u uw eigendom weer kunt bekomen.

Patiëntenfolders en gezondheidsinformatie

De meeste afdelingen beschikken over een rek met folders die nuttig kunnen zijn voor patiënten en bezoekers van de afdeling. Deze folders kunt u gratis meenemen en terugvinden op de website www.gzaziekenhuizen.be. Aarzel niet om onze artsen of verpleegkundigen om meer informatie te vragen wanneer er bepaalde zaken voor u niet helemaal duidelijk zijn.

Vrijwilligers

Ons ziekenhuis maakt dankbaar gebruik van de diensten van de vrijwilligerswerking. Als u een beroep wilt doen op een vrijwilliger om u gezelschap te houden, vraagt u dat aan een verpleegkundige van de dienst.

Wifi en internet

Tijdens uw verblijf kunt u op uw kamer gebruikmaken van gratis draadloos internet via uw laptop, tablet of smartphone. De toegangscode kunt u steeds aanvragen bij het onthaal.

Kapper en pedicure

U kunt via een verpleegkundige een afspraak maken met de kapper of voor een pedicure.

Bril, hoorapparaat en gebitsprothese

Brillen en hoorapparaten bergt u veilig op in de lade van uw nachtkastje. Gebruik voor uw gebitsprothese het daarvoor bestemde doosje dat de verpleegkundige u geeft.

Roken

Het ziekenhuis is een rookvrij gebouw. Daarom vragen wij u om enkel te roken in de daartoe voorziene rookkiosk. Op alle andere plaatsen geldt voor ieders gezondheid en veiligheid een volstrekt rookverbod.

Cafetaria

Er is een bezoekerscafetaria aanwezig op het gelijkvloers. U kunt er terecht voor snacks, dranken en warme of koude gerechten.

Winkel

Op campus Sint-Augustinus en Sint-Vincentius is er in de hal een winkel waar u terecht kunt voor kleine aankopen, geschenken, kranten en weekbladen.



Preventie en veiligheid

Diefstalpreventie

U kunt actief meewerken aan het voorkomen van diefstal door geen geld of waardevolle zaken mee te brengen naar het ziekenhuis. Bij uw opname hebt u alleen een voorschot nodig, dat u steeds met een bankkaart kunt betalen. Als u toch waardevolle zaken moet meebrengen, kunt u gebruikmaken van de kluis op uw kamer. Bent u toch bestolen? Laat dit dan zo snel mogelijk weten aan de hoofdverpleegkundige.

Brandveiligheid

Bij brand is het van groot belang dat u rustig blijft en zo snel mogelijk een verpleegkundige verwittigt. Op elke afdeling zijn er branddeuren die de verspreiding van rook en brand vertragen. Ieder personeelslid van het ziekenhuis is opgeleid in brandpreventie en -bestrijding.

Meld de brand telefonisch op het nummer 99 en druk de brandmelder in op de gang van uw verpleegafdeling. Volg de instructies van het personeel stipt op. Is het nodig dat de verpleegafdeling wordt geëvacueerd, volg dan de pijlen “UITGANG” of “NOODUITGANG” en begeef u naar de hal van het ziekenhuis. Gebruik nooit de lift in geval van brand.

Patiënten die elektrische apparaten meebrengen (voor multimedia en hygiëne: bv. een haardroger, scheerapparaat, laptop ...) zijn hiervoor zelf verantwoordelijk. Het ziekenhuis draagt geen verantwoordelijkheid bij diefstal en schade aan derden. De toestellen moeten EC gekeurd zijn, in hygiënische staat verkeren en elektrisch in orde zijn. De apparaten mogen niet aangesloten worden in een stopcontact met een groen streepje, omdat deze behoren tot een specifiek circuit voor ziekenhuisapparatuur.

Sociale dienst

De sociale dienst bestaat uit een team van sociaal werkers. Zij zijn gebonden door het beroepsgeheim en werken op de verschillende verpleegafdelingen van de drie campussen.

U als patiënt, maar ook uw omgeving kan er terecht voor:

- informatie en advies;
- hulp bij administratie;
- psychosociale begeleiding en ondersteuning;
- ontslagregeling:
 - terug naar huis met of zonder thuiszorg;
 - naar een revalidatiecentrum of hersteloord;
 - naar een woonzorgcentrum;
 - naar een palliatieve eenheid;
 - ...

De sociaal administratief bemiddelaar begeleidt patiënten die niet in orde zijn met hun inschrijving bij een Belgisch ziekenfonds. Het kan gaan om Belgische patiënten zonder de nodige verzekeringsdocumenten, patiënten die beschikken over een medische waarborg van het OCMW, een requisitorium van Fedasil of het rode kruis, of patiënten die niet (meer) in regel zijn met de mutualiteit.

U en uw familie kan deze dienst steeds contacteren voor een afspraak via de verpleging, het onthaal, telefonisch of per e-mail:

- op campus Sint-Augustinus: 03 443 37 90
sociale.dienst.sa@gza.be
- op campus Sint-Vincentius: 03 283 10 51
sociale.dienst.svz@gza.be
- op campus Sint-Jozef: 03 444 12 81
sociale.dienst.sj@gza.be



Levensbeschouwelijke begeleiding

In dit christelijk geïnspireerd ziekenhuis maken we graag tijd voor uw geloofsbeleving en levensvragen.

Wanneer u dit wenst, kunt u een gesprek, een ziekenzegen of -zalving aanvragen of de communie op uw kamer ontvangen. U kunt steeds een bezoek brengen aan de kapel of een eucharistieviering bijwonen.

Bij dringende gevallen 's avonds en tijdens het weekend kan de verpleegkundige een “pastor van wacht” oproepen. Voor meer informatie kunt u de pastorale dienst steeds bereiken via de verpleegkundigen, per e-mail (pastorale.dienst@gza.be) of rechtstreeks op het nummer:

- van campus Sint-Augustinus: 03 443 36 06
- van campus Sint-Vincentius: 03 283 10 61
- van campus Sint-Jozef: 03 444 13 15

Wenst u bezoek te ontvangen van iemand van een erkende geloofs- of levensovertuiging? Vul dan het formulier in dat u achteraan in deze brochure vindt.



Een veilig verblijf, we zorgen er samen voor!

We willen weten wie u bent



U verdient enkel de beste en de juiste zorg. Daarom is het belangrijk dat we steeds weten wie u bent. Van bij uw opname tot bij uw ontslag krijgt u een bandje met uw identificatiegegevens. Let erop dat deze gegevens juist zijn en dat u het bandje steeds rond de arm of enkel draagt. Komt het bandje los, vraag dan meteen een nieuw aan uw verpleegkundige.

Omdat we vergissingen willen vermijden, controleren we regelmatig uw identiteit. Bij elke zorg die we u toedienen, vragen we om uw naam en geboortedatum. Ook in de operatiekamer gaan we alles zorgvuldig na.

Bij ons gaat u niet onderuit

Valincidenten zijn in de gangen en kamers van een ziekenhuis helaas geen uitzondering. Samen met u willen we valpartijen in ons ziekenhuis vermijden. Omdat voorkomen beter is dan genezen, geven we u graag enkele tips.

- Droge en lege vloeren zijn een belangrijk onderdeel van onze valpreventie. Meld ons daarom natheid, gladheid of obstakels.
- Draag gesloten schoenen of pantoffels met een goede antislipzool, u staat er steviger mee.
- Neem uw tijd om recht te staan. Haast en spoed zijn zelden goed.
- Gaat het wat moeilijk, vraag dan onze hulp. We zijn ervoor.



We hebben schone handen

Propere en verzorgde handen zijn veilige handen. Daarom letten we voortdurend op onze handhygiëne. Verspreid over het ziekenhuis voorzien we honderden flacons met handalcohol. We ontsmetten er onze handen mee bij elk contact met u, bij elke behandeling of onderzoek. Als we het zouden vergeten, mag u ons er gerust op aanspreken.

Aarzel niet en ontsmet ook regelmatig uw handen. Want zuivere handen verkleinen de kans op infecties!



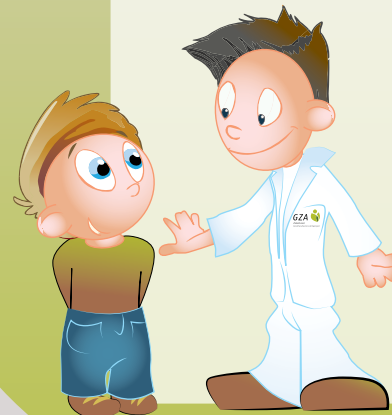
Slik veilig

Geneesmiddelen, ze zijn er om u beter te maken. Om ze zo goed mogelijk op uw behandeling te kunnen afstemmen, hebben we een duidelijk overzicht nodig van de geneesmiddelen die u thuis gebruikt. Maak een lijstje van wat u thuis gebruikt (vermeld ook wanneer en hoeveel) en geef het ons bij uw opname. Bent u allergisch aan een geneesmiddel, laat ons dat dan zeker weten!

Tijdens uw verblijf voorzien we u van alle nodige geneesmiddelen (uitgezonderd voedingssupplementen). U hoeft ze niet zelf mee te brengen. Twijfelt u aan onze medicijnen omdat hun kleur of vorm anders is dan u had verwacht? Geef ons dan zeker een seintje.



We praten erover



Stap voor stap houden we u op de hoogte van uw diagnose, behandeling en genezing. We spreken uw ingreep vooraf samen door zodat u weet of u nuchter moet zijn, hoe lang de ingreep zal duren en hoe u zich nadien zult voelen. Wanneer u weer naar huis vertrekt, neem dan zeker onze richtlijnen ter harte, en neem ook een afspraak voor controle en ons telefoonnummer mee.

Bent u niet meer mee of slaat de twijfel toe? Geef ons dan een seintje, we zijn één en al oor.



Hebt u een compliment of een klacht?

De artsen en personeelsleden van GZA ziekenhuizen willen u als patiënt de beste zorg en diensten aanbieden. Soms gebeurt het dat iets niet loopt zoals verwacht en ontstaat er ontevredenheid. Het is belangrijk om hiervan zo snel mogelijk melding te maken bij de zorgverstrekker en bij voorkeur daar waar de klacht is ontstaan. U hebt ook het recht om uw ongenoegen te uiten bij de interne bemiddelaars (ombudspersonen).

De bemiddelaars hebben een neutrale positie binnen onze ziekenhuizen. Ze bemiddelen tussen patiënten en zorgverstrekkers, luisteren daarbij naar alle betrokken partijen en proberen samen een consensus te bereiken. De bemiddelaars (ombudspersonen) kunnen evenwel geen oordeel uitspreken maar proberen de communicatie te herstellen.

Volgende bemiddelaars zijn aanwezig:

Rieja Boulogne

rieja.boulogne@gza.be
03 443 35 44

- op campus Sint-Augustinus: maandag 13 – 18 uur,
dinsdag 9 – 13 uur;
woensdag 12 – 17 uur;
donderdag 13 – 18 uur.

Ellen Vandezande

ellen.vandezande@gza.be
03 283 10 65

- op campus Sint-Vincentius: dinsdag 13 – 18 uur;
woensdag 9 – 13 uur;
vrijdag 12 – 17 uur;
- op campus Sint-Jozef: donderdag 9 – 13 uur.

Bent u tevreden over de geleverde zorg? Laat het ons dan ook weten telefonisch, via een brief, e-mail of persoonlijk!

Tevredenheidsenquête

Wij doen er alles aan om de dienstverlening zo veel mogelijk af te stemmen op de noden van de patiënten en de maatschappelijke tendensen. Daarom willen wij graag weten welke uw wensen zijn en hoe u uw verblijf in ons ziekenhuis hebt ervaren. U kunt hiervoor het formulier van de patiëntentevredenheidsenquête invullen of uw bemerkingen aan de interne bemiddelaars (ombudspersonen) bezorgen.

Uw rechten als patiënt

In dit ziekenhuis is de wet op de rechten van de patiënt van 22 augustus 2002 van toepassing. Deze wet kent u een aantal rechten toe, die hieronder worden besproken. Bij uw registratie op onze campus ontvangt u een folder die de belangrijkste rechten en enkele andere topics toelicht en ook op onze website www.gzaziekenhuizen.be vindt u meer informatie over deze rechten. De dienstverantwoordelijke of ombudspersoon kan u hierover meer informatie bezorgen.

GZA Ziekenhuizen en alle beroepsbeoefenaars die er werken, zijn gehouden om deze wet na te leven (artikel 30 van de Ziekenhuiswet). Het zelfstandigenstatuut heeft onder meer tot gevolg dat de betrokken beroepsbeoefenaars zelf aansprakelijk zijn voor het eventueel niet respecteren van de rechten van de patiënt. Ons ziekenhuis is bovendien niet aansprakelijk voor de tekortkomingen van deze zelfstandige beroepsbeoefenaars.

Elke patiënt heeft het recht om informatie te ontvangen over de beroepsbekwaamheden (= de vergunnings- of registratiestatus) van de individuele beroepsbeoefenaars. Elke patiënt heeft ook het recht om geïnformeerd te worden of de beroepsbeoefenaars beschikken over een verzekering. Patiënten wenden zich voor deze informatie best tot de betrokken beroepsbeoefenaar en tot de website van het ziekenhuis en het RIZIV, waarop bepaalde informatie kenbaar wordt gemaakt.

Artikel 30 van de Ziekenhuiswet verplicht GZA Ziekenhuizen om u de contractuele rechtsverhouding met de beroepsbeoefenaars te verduidelijken:

categorie beroepsbeoefenaar	statuut	vallen onder de aansprakelijkheid van het ziekenhuis
artsen en tandartsen	zelfstandigen	neen
podologen	zelfstandigen	neen
kinesitherapeuten	zelfstandigen	neen
psychologen en logopedisten	werknemers	ja
apothekers	werknemers	ja
verpleegkundigen, zorgkundigen en vroedvrouwen*	werknemers	ja
overige beroepsbeoefenaars	werknemers	ja
bepaalde artsen/associaties hebben voor hun polikliniek eigen medewerkers (bv. verpleegkundigen).	deze categorie van beroepsbeoefenaars heeft geen contractuele rechtsverhouding met het ziekenhuis.	neen
gespecialiseerd personeel van firma's dat artsen assisteert bij bepaalde ingrepen.	deze categorie van beroepsbeoefenaars heeft geen contractuele rechtsverhouding met het ziekenhuis.	neen

** Vroedvrouwen die op accidentele basis van de infrastructuur van het ziekenhuis gebruik komen maken om een bevalling te begeleiden, vallen niet onder deze opsomming. Het zijn zelfstandige vroedvrouwen met een eigen beroepsaansprakelijkheidsverzekering, waarvoor het ziekenhuis niet aansprakelijk is.*

U kunt als patiënt steeds vragen om de rechtsverhouding per individuele beroepsbeoefenaar te verduidelijken. U kunt zich hiervoor wenden tot de bemiddelingsdienst.

Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

Onze zorgverleners trachten steeds een kwalitatieve zorgverlening te bieden. Zij wensen dit op een respectvolle manier te doen, zonder onderscheid op gebied van sociale klasse, seksuele geaardheid of geloofsovertuiging.

Recht op vrije keuze van zorgverlener

Als patiënt hebt u het recht om uw zorgverlener vrij te kiezen of van keuze te wijzigen. Natuurlijk wordt de keuze in het ziekenhuis wel beperkt tot het aantal beschikbare zorgverleners en de werking in teamverband.

Recht op informatie over uw gezondheid

Als patiënt hebt u recht op informatie over uw gezondheid, zoals de diagnose en prognose. U kunt ook beslissen om deze informatie juist niet te willen kennen ("het recht op niet weten"). U kunt steeds een vertrouwenspersoon aanduiden die u bijstaat bij uw recht op informatie. Vraag dat deze gegevens in uw dossier worden opgenomen.

Recht om toe te stemmen in een behandeling of onderzoek

Een zorgverlener heeft steeds uw toestemming nodig om een behandeling of onderzoek uit te voeren. In de meeste gevallen volstaat een mondelinge toestemming, maar op uw vraag of op die van onze zorgverleners, kunt u uw toestemming ook schriftelijk geven. In bepaalde gevallen moet sowieso een schriftelijke toestemming gegeven worden (orgaantransplantaties, medische experimenten, euthanasie, abortus ...).



Om uw toestemming te kunnen geven ontvangt u o.a. informatie over het doel van de behandeling, de aard, graad van urgentie, frequentie, de verwachte voordelen, risico's, alternatieven, nevenwerkingen, tegenaanwijzingen, nazorg, financiële gevolgen ... Geneeskunde is geen exacte wetenschap, maar een arts tracht eveneens een inschatting te maken van de kans op slagen van een behandeling.

Als u geen toestemming kunt geven (bv. in een spoedgeval) dan zal de zorgverlener natuurlijk meteen in uw belang moeten handelen.

U hebt als patiënt ook het recht om een behandeling of onderzoek te weigeren, maar dan wordt u wel op de hoogte gebracht van de gevolgen van uw weigering.

Rechten i.v.m. het patiëntendossier

Als patiënt hebt u recht op een zorgvuldig en veilig bewaard patiëntendossier. U kunt altijd uw dossier inkijken of er (tegen betaling) een kopie van ontvangen. Ook hier kunt u een vertrouwenspersoon aanduiden die u bijstaat bij de inzage in (of het recht op een kopie van) uw patiëntendossier.

U hebt ook het recht om bepaalde documenten aan uw patiëntendossier te laten toevoegen, denk bijvoorbeeld aan een wilsverklaring.

Recht op bijstand van een vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger

Als patiënt hebt u bij het uitoefenen van welbepaalde patiëntenrechten het recht om u te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon die (in)formeel wordt aangeduid.

Wanneer u als patiënt evenwel niet langer in staat bent om bepaalde rechten uit te oefenen, kunnen deze rechten worden uitgeoefend door een vertegenwoordiger die uzelf voorafgaand uitdrukkelijk hebt aangeduid of bij gebreke hieraan door diegene die door de wetgeving wordt aangewezen.

Recht op privacy

Elke patiënt heeft recht op privacy. Dit geldt niet alleen voor de ruimtelijke privacy, maar ook voor al uw medische gegevens. Ter bescherming hiervan respecteren de zorgverleners het beroepsgeheim en de privacywet. In toepassing van de privacywet informeren wij u dat onze medische laboratoria en radiologen extern advies kunnen aanvragen. Wij vermoeden dat u geen bezwaar hebt dat er bij deze aanvraag persoonlijke gegevens worden uitgewisseld. Het ziekenhuis heeft eveneens een privacyreglement opgesteld. In dit reglement wordt beschreven welke informatie over u wordt verzameld, waarom en door wie. U kunt hier steeds een kopie van opvragen.

De informatie over uw gezondheidstoestand wordt bewaard bij verschillende zorgverleners en zorginstellingen. Om een kwaliteitsvolle zorg te garanderen, is het belangrijk dat onze zorgverleners alle relevante informatie kunnen raadplegen. Het “**e-Health platform**” maakt een beveiligde elektronische gegevensuitwisseling mogelijk wanneer u als patiënt uw toestemming hiertoe registreert. Onze medewerkers kunnen deze registratie ook in uw naam uitvoeren. Zij zullen hiervoor bij opname uw toestemming vragen (meer gedetailleerde informatie omtrent de werking van dit platform kunt u terugvinden op de website www.ehealth.fgov.be).

Wetenschappelijk onderzoek & wetenschappelijke autopsie

Experimenten (met geneesmiddelen) worden in België zeer strikt geregeld. De veiligheid van de patiënt staat hierbij steeds centraal.

Het ethisch comité van het ziekenhuis zal elk onderzoek voorafgaand beoordelen (www.ethischecommissiegeza.be). Elke patiënt zal vervolgens ook uitvoerig geïnformeerd worden, waarna een schriftelijke toestemming gevraagd wordt.

Daarnaast kan wetenschappelijk onderzoek met respect voor de privacy van de patiënt gebeuren op restanten van lichaamsmateriaal die worden afgenomen in het kader van een behandeling (bv. na een biopsie of een operatie). U hebt het recht om u te verzetten tegen het gebruik van dergelijke restanten van lichaamsmateriaal voor wetenschappelijk onderzoek. Meld dit aan uw behandelend arts of aan de hoofdgeneesheer.

Na overlijden kan het vanuit medisch-wetenschappelijk perspectief nuttig zijn om een autopsie uit te voeren. U hebt ook hier het recht om bij de opname in het ziekenhuis te verklaren dat u zich verzet tegen een dergelijke autopsie. Meld dit aan uw behandelend arts, die uw verzet op uw verzoek zal opnemen in uw dossier.

Donatie van organen & weefsels

De Belgische wetgeving stelt dat iedereen na het overlijden als potentiële donor beschouwd wordt, indien hij/zij zich tenminste bij leven hiertegen niet uitdrukkelijk heeft verzet. Wegname gebeurt steeds met respect voor het lichaam van de overledene. Verzet of expliciete toestemming tegen of voor donatie van eigen organen of weefsels kan geregistreerd worden op het gemeentehuis.

Het levenseinde, ethiek & spirituele zorgverlening

Stilstaan bij het levenseinde gebeurt het best op tijd, ook al is dit niet eenvoudig. Sommige patiënten nemen al vroeg hun wensen rond hun

Kwaliteitsrapport

levenseinde in een wilsverklaring op (zie: www.delaatstereis.be). Bespreek dit met uw behandelend arts want op die manier leert hij uw levenswensen en persoonlijke waarden kennen.

Elke patiënt heeft in ons ziekenhuis recht op palliatieve zorgverlening en adequate pijn- en symptoomcontrole. In België is ook euthanasie onder bepaalde voorwaarden toegelaten, al kan geen enkele zorgverlener hiertoe gedwongen worden.

In die zin is euthanasie in bepaalde situaties en onder bepaalde voorwaarden ook in GZA toegelaten. Elke vraag naar levensbeëindiging zal in dat kader beoordeeld worden.

In het ziekenhuis bestaan een aantal algemene zorgethische richtlijnen, zoals onder meer over abortus, euthanasie, stoppen van voeding, palliatieve sedatie, enz. Op onze website kunt u hier meer informatie over vinden. GZA wordt geïnspireerd door een christelijk wereldbeeld en mensvisie. Verdraagzaamheid en gastvrijheid voor andere levens- en geloofsovertuigingen zijn waarden die integraal deel uitmaken van haar christelijke identiteit.

Hebt u vragen over spiritualiteit, geloof of zingeving? Dan kunt u altijd terecht bij onze pastorale medewerkers. Zij kunnen u ook in contact brengen met vertegenwoordigers van uw eigen geloofsovertuiging via tel 03 443 36 06.

Hebt u vragen over uw patiëntenrechten, suggesties, een klacht of een compliment? Dan bent u altijd welkom bij onze bemiddelaars. Dit kadert in uw recht op bemiddeling.

- Campus Sint-Augustinus: 03 443 35 44
- Campus Sint-Vincentius: 03 283 10 65
- Campus Sint-Jozef: 03 283 10 65

Deze informatie is meer uitgebreid te consulteren op www.gzaziekenhuizen.be

Alle Vlaamse ziekenhuizen zijn onderworpen aan een toezicht van de zorginspectie. In dat kader wordt elk ziekenhuis jaarlijks bezocht door een visitatieteam, waarbij telkens een ander zorgcircuit gecontroleerd wordt. De erkenning van het ziekenhuis is afhankelijk van het gunstig resultaat daarvan.

Daarnaast werken wij momenteel aan een ziekenhuisbrede accreditering (Joint Commission International). Hiervoor werden een reeks projecten opgestart, en is het mogelijk dat wij omwille van kwaliteitsdoeleinden inzage nemen in uw medisch dossier.



Palliatieve zorg en het levenseinde

Met palliatieve zorg verbeteren we de levenskwaliteit en het comfort van ongeneeslijk zieken door een goede pijn- en symptoomcontrole, psychosociale ondersteuning en spirituele begeleiding. Dit is een opdracht voor alle hulpverleners die betrokken zijn bij de zorg voor de zieken: artsen, verpleegkundigen, paramedici en vrijwilligers.

Stilstaan bij het levenseinde gebeurt het best op tijd, ook al is dit niet eenvoudig. Sommige patiënten nemen al vroeg hun wensen rond hun levenseinde in een wilsverklaring op (zie bijvoorbeeld www.delaatsteis.be). Bespreek dit met uw behandelend arts, want op die manier leert hij uw levenswensen en persoonlijke waarden kennen.

Over dit thema kunt u steeds meer informatie terugvinden op onze website (www.gzaziekenhuizen.be) of in onze brochure “Zorg voor het levenseinde”.

Ontslag

Uw arts bepaalt wanneer u het ziekenhuis mag verlaten en helpt u om de overgang naar huis zo eenvoudig mogelijk te maken. Bij uw ontslag ontvangt u dan ook de noodzakelijke gegevens voor uw verder herstel. Opdat u goed geïnformeerd het ziekenhuis zou verlaten, geven wij u een aantal vragen mee die u het best bespreekt met uw arts of de verpleegkundigen.

- Waarom was het voor mij nodig om in het ziekenhuis te blijven?
- Hoe zag mijn behandelplan eruit?
- Wat moet er thuis geregeld zijn wanneer ik het ziekenhuis verlaat?
- Mag ik thuis alles doen wat ik wil?
- Mag ik alcohol drinken?
- Mag ik na mijn ontslag onmiddellijk naar buiten?
- Wat moet ik doen wanneer ik bijwerkingen ervaar na mijn ontslag?
- Welke medicijnen moet ik innemen en hoe lang moet ik ze gebruiken?
- Waar moet ik zijn met een vraag of klacht?
- Wie vult mijn verzekeringsdocumenten in?
- Wanneer kan ik weer gaan werken?
- Wanneer mag ik weer vliegen?

Als u gebruik wilt maken van een ziekenwagen, de vervoerdienst van uw ziekenfonds of een taxi, dan kunt u dit aan een verpleegkundige op de verpleegeenheid vragen. Voor raadplegingen van artsen kunt u terecht in het ziekenhuis.



Waaraan denken bij uw vertrek naar huis?

Vergeet bij uw vertrek naar huis de volgende documenten niet:

- een verwijsbrief voor uw huisarts;
- voorschriften voor geneesmiddelen, kinesitherapie, thuisverpleegkundige zorg of andere verstrekkingen;
- een getuigschrift voor uw werkgever of school.

Kijk voor het verlaten van de kamer na of u niets in de kasten, koelkast, kluis of het nachtkastje hebt achtergelaten.

Geloofsovertuiging

Naam:

Afdeling: Kamer:

wenst bezoek te ontvangen van:

- ☐ de vertegenwoordiger van de katholieke eredienst;
- ☐ de vertegenwoordiger van de protestantse eredienst;
- ☐ de vertegenwoordiger van de joodse eredienst;
- ☐ de vertegenwoordiger van de islamitische eredienst;
- ☐ de vertegenwoordiger van de orthodoxe eredienst;
- ☐ de moreel consulent.

.....

.....

.....

☐ wenst geen bezoek te ontvangen van een bedienaar of vertegenwoordiger van de eredienst noch van een moreel consulent.

Datum/...../20.....

Handtekening:

Bezorg dit formulier aan de verpleegkundige op de afdeling.

Adressen en telefoonnummers

	Campus Sint-Augustinus	Campus Sint-Vincentius	Campus Sint-Jozef
Directiesecretariaat	03 443 39 90	03 283 19 00	/
Interne bemiddelaar (ombudsdienst)	03 443 35 44	03 283 10 65	03 283 10 65
Opnamedienst	03 443 35 94	03 283 10 25	03 444 12 11
Pastorale dienst	03 443 36 06	03 283 10 61	03 444 13 15
Sociale dienst	03 443 37 90	03 283 10 51	03 444 12 81
	sociale.dienst.sa@gza.be	sociale.dienst.svz@gza.be	sociale.dienst.sj@gza.be
Tolkaanvraag	via de sociale dienst of tolkaanvraag@gza.be		
Dienst spoedgevallen	03 443 39 00	03 285 20 21	03 03 444 13 10
Intern noodnummer	99	99	99

Meer informatie kunt u vinden op de website:
www.gzaziekenhuizen.be

campus Sint-Augustinus
Oosterveldlaan 24
2610 Wilrijk
tel. + 32 3 443 30 11

campus Sint-Vincentius
Sint-Vincentiusstraat 20
2018 Antwerpen
tel. + 32 3 285 20 00

campus Sint-Jozef
Molenstraat 19
2640 Mortsel
tel. + 32 3 444 12 11

www.gzaziekenhuizen.be