



Sint-Maarten

algemeen ziekenhuis
emmaüs



Opname
verblijfseenheid geriatric



Sint-Maarten

algemeen ziekenhuis
emmaüs

Een helende ziekenhuisomgeving

In oktober 2018 verhuisden we naar ons nieuwe ziekenhuis. Architectuur en inrichting werden uitgedacht in functie van een maximaal comfort voor de patiënt en iedereen die betrokken is bij het genezingsproces.

We kozen resoluut voor een omgeving die positieve effecten heeft op het genezingsproces en het grootschalig ziekenhuis een warme, menselijke uitstraling geeft.

Openheid, veel licht en glaspartijen zorgen voor een bijna continu contact met de buitenwereld.

Onze inkomhal noemen we graag 'zorgboulevard'. Hier vind je alle faciliteiten samen zoals het onthaal, de inschrijvingen, een cafetaria met warme en koude gerechten, een publieke apotheek en een shop. In het ziekenhuis kan je terecht bij de ombudsdienst en verschillende diensten voor patiëntenbegeleiding (sociale dienst, interculturele bemiddeling en het oncologisch en palliatief supportteam). Ook is er de dienst zingeving en pastoraat, een kapel, een stille ruimte en een haarstudio/kapper.

Een kamer op jouw maat

- Vanuit elke patiëntenkamer heb je vanuit je bed uitzicht op de omgeving.
- Ook bij een opname op een tweepersoonskamer, lig je allebei aan het raam.
- Elke gehospitaliseerde patiënt beschikt over zijn eigen sanitair. Een meerwaarde voor hygiëne, privacy en comfort.

- Voor een maximaal thuisgevoel werken we met huiselijke materialen.
- Je beschikt over hedendaagse multimedia. Op je televisie kan je niet alleen tv kijken maar ook info opzoeken.
- Elk bed heeft een modern en interactief bel- en noodoproepsysteem.


Een rookvrij ziekenhuis

Niet enkel het ziekenhuis is rookvrij, ook het domein rond het ziekenhuis. Er is een duidelijke signalisatie die de rookvrije zone aanduidt. Roken is enkel mogelijk in het rookstation (Route 026) van 6 tot 21 uur of het rookstation aan de ingang van radiotherapie. Patiënten die wensen te stoppen kunnen hiervoor terecht bij onze tabacologen.

 www.azsintmaarten.be/tabacoloog

Meer weten over

- Ons ziekenhuis
- De patiëntenkamers
- Het ecologisch en duurzaam karakter van ons gebouw
- Het gevelkunstwerk 'sampled'
- Cijfers

 www.azsintmaarten.be > over ons > een innovatief ziekenhuisconcept

Inhoud

	blz.
1. Voor je opname	
1.1. Wat breng je mee?	4
1.2. Wie vooraf verwittigen?	5
1.3. Kamerkeuze	5
1.4. Kostenraming veelvoorkomende ingrepen	5
2. Dag van de opname	
2.1. Aanmelding	6
2.2. Hoe schrijf je je in?	6
3. Tijdens je verblijf	
3.1. Zorg en behandeling	7
3.2. Informatie en communicatie	7
3.3. Patiëntveiligheid	7
3.4. Infectiepreventie	8
3.5. Schoonmaak	9
3.6. Gezonde en gevarieerde maaltijden	9
3.7. Sleep-in en rooming-in	9
3.8. Extra diensten in de zorgboulevard	10
3.9. Parkeren	11
3.10. Bezoekregeling	11
4. Je ontslag	
4.1. Praktisch	12
4.2. Nazorg	12
4.3. Vragen?	12
5. Financieel	
5.1. Je ziekenhuisfactuur	13
5.2. Terugbetaling door ziekenfonds	13
5.3. Hospitalisatieverzekering	13
6. Patiëntenbegeleiding	
6.1. Zorgverleners	14
6.2. Sociale dienst	15
6.3. Ondersteuning oncologische en palliatieve patiënt	15
6.4. Pastoraat en zingeving	15
6.5. Interculturele bemiddeling	15
6.6. Interne liaison geriatrie	15
7. Kwaliteits- en patiëntveiligheidsbeleid	
7.1. Kwaliteitsmodel: vijf pijlers	17
7.2. Dienstspectifieke controles	17
7.3. Hoe heb je je verblijf ervaren?	17
8. Patiëntenrechten	
8.1. Een overzicht	18
8.2. Ombudsdienst	18
9. Aansprakelijkheid	19
10. Contact geriatrie	19
Raadpleeg je patiëntendossier online	20



Welkom

Beste patiënt,

Dank voor je keuze voor AZ Sint-Maarten.

We stellen alles in het werk om jou met de beste zorgen te omringen. Hiervoor staan onze artsen, verpleegkundigen en zorgkundigen, paramedici, ondersteunende diensten en vrijwilligers voor jou klaar.

Goede zorg betekent ook goede informatie.

Deze infobrochure is hier een voorbeeld van. Ze bevat alle informatie om je opname vlot te laten verlopen. Deze en andere informatie vind je ook op onze website www.azsintmaarten.be.

Wist je trouwens dat je je medisch dossier, afspraken, verslagen ... ook online kan inkijken? Dit kan via de website of via de app van mynexuzhealth.

Heb je bijkomende vragen, suggesties of wens je verbeterpunten te signaleren? Aarzel niet om ze door te geven aan onze medewerkers. Ze helpen je graag verder.

Namens alle ziekenhuismedewerkers,



*dr. Birger Jaspers
algemeen directeur*



1. Voor je opname

*Je opname verloopt vlotter
wanneer je je goed voorbereidt*



1.1. Wat breng je mee?

Administratieve documenten

- identiteitskaart om in te schrijven bij aankomst
- contactgegevens van de contactpersoon tot wie het ziekenhuis zich kan wenden
- indien een hospitalisatieverzekering: je verzekeringskaart en/of -formulier (in te vullen door de behandelende arts) dat bestemd is voor de verzekeringsmaatschappij
- documenten vroegtijdige zorgplanning als je deze hebt opgesteld
- bewijs zorgvolmacht en/of bewindvoering

Medische documenten

- medicatieschema met overzicht van actuele gebruikte medicatie en dosering
- resultaten van onderzoeken (als ze niet in AZ Sint-Maarten zijn uitgevoerd)
- ingevulde preoperatieve vragenlijst (in geval van een heelkundige ingreep)

Persoonlijke benodigdheden

- nachtkledij
- gemakkelijke en voldoende dagkledij waarmee je vlot de oefeningen in de oefenzaal uitvoert (trainingspak, sweater, T-shirt, ...)
- ondergoed
- toiletgrief: zeep, douchegel, shampoo, tandpasta, tandenborstel, scheergerei, ...
- handdoeken en washandjes
- comfortabele schoenen: liefst gesloten schoenen of pantoffels met een antislipzool
- persoonlijke hulpmiddelen (bril, hoorapparaat, rolstoel, rollator, ...)
- ontspanningsbenodigdheden
- gsm en oplader

Geef diefstal geen kans!

Laat grote geldsommen of waardevolle voorwerpen thuis. Als je deze toch nodig hebt, berg ze dan veilig op in je kluis op je kamer. AZ Sint-Maarten is niet verantwoordelijk voor verlies of diefstal.

1.2. Wie vooraf verwittigen?

- je verzekeringsmaatschappij of ziekenfonds (bv. bij een hospitalisatieverzekering of arbeidsongeval)
- je huisarts

Ben je ouder dan 65 jaar en gerechtigd op een Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO)? Sinds 2019 moeten deze personen vooraf de Pensioendienst op de hoogte brengen wanneer ze hun hoofdverblijfplaats meer dan 21 opeenvolgende dagen verlaten, maar wel in België blijven. Ook een lange ziekenhuisopname moet je melden met een opname-attest (naam, voornaam en adres). Dit kan via:

✉ verblijfsbewijzen@sfpd.fgov.be

🌐 www.mypension.be

Federale Pensioendienst, Betaalvoorwaarden P3210,
Europaesplanade 1, 1060 Brussel

1.3. Kamerkeuze

Welke kamer je ook kiest, de kwaliteit van de behandeling en de verzorging blijven dezelfde. Een duurdere kamer biedt enkel meer comfort en privacy.

Welke kamertypes op geriatrie?

- eenpersoonskamer
- tweepersoonskamer

Je kamerkeuze beïnvloedt je factuurbedrag. Voor het verblijf op een eenpersoonskamer rekent het ziekenhuis een kamer-supplement aan per verpleegdag. Ook de arts-specialisten kunnen een supplement op hun honoraria aanrekenen.

Wat als je voorkeurkamer niet beschikbaar is?

Wens je een eenpersoonskamer en is deze niet meer vrij, dan krijg je een bed in een ander type kamer tot er opnieuw een kamer van jouw voorkeur beschikbaar is.

Wat als je zelf je kamerkeuze niet kan ondertekenen?

In dat geval vragen we aan de familie om dit in opdracht te doen. Enkel meerderjarigen kunnen een kamerkeuze ondertekenen. Belangrijk is dat dit gebeurt binnen de 24 uur na opname, nadien vervalt het voorkeursrecht op een eenpersoonskamer.



1.4. Kostenraming veelvoorkomende ingrepen

Je vindt een geactualiseerd overzicht op onze website. Wil je tussentijds een kostenraming? Contacteer de dienst facturatie.

☎ 015 89 10 10

✉ debiteuren.azsintmaarten@emmaus.be

🌐 www.azsintmaarten.be/jefactuur

2. Dag van de opname

2.1. Aanmelding

Als je naar het ziekenhuis komt voor een dag- of meerdaagse opname moet je je bij aankomst in het ziekenhuis inschrijven via de zelfinschrijvingskiosken.



2.2. Hoe schrijf je je in?

Ga met je elektronische identiteitskaart (eID) naar een inschrijvingskiosk (aan de hoofdingang, links). Heb je geen eID, volg dan de instructies op het scherm.

Op het einde ontvang je een ticket met

- een verwijzing naar Route 037 - wachtzone inschrijvingen in de zorgboulevard
- een volgnummer

Wanneer jouw volgnummer op het wachtrijscherm getoond wordt, ga je naar het aangegeven loket.

Aan het loket vult een onthaalmedewerker de nodige administratieve gegevens in en overloopt hij samen met jou de verdere opname. Door de opnameverklaring te ondertekenen, bevestig je de kamerkeuze.

Na deze registratie verwijzen we je naar de juiste verpleeg- of dageenheid.



3. Tijdens je verblijf

3.1. Zorg en behandeling

Het ziekenhuis beschikt over vijf geriatrie verblijfseenheden. Op de eenheden acute geriatrie (Route 340, 360 of 390) word je opgenomen voor een diagnose, behandeling en opvolging tijdens een plotse ziekteperiode. Je verblijft in orthogeriatric (Route 370) wanneer je gevallen bent en een breuk hebt. Er wordt nauw samengewerkt met de orthopedisten. Het Anker (de eenheid psychogeriatric op Route 380) richt zich specifiek op geheugen- of gedragsveranderingen. Er zijn aangepaste kamers en je zal een code nodig hebben om de eenheid te betreden of verlaten.

We proberen je zelfstandigheid zo goed mogelijk te ondersteunen en behouden. In samenspraak met de geriater bekijken we de behandelmogelijkheden op jouw maat. Zodra je toestand het toelaat, moedigen we je aan om niet te lang in bed te liggen. De kinesist en ergotherapeut bekijken je mobiliteit en stellen indien nodig een oefenprogramma op of bevelen een loophulpmiddel aan.

Lees meer over je zorgverleners en diensten voor patiëntenbegeleiding op blz.15

3.2. Informatie en communicatie

Contactpersoon

Duid één naaste aan als de contactpersoon buiten het ziekenhuis. Deze persoon kan steeds een gesprek vragen met de arts of sociale dienst en nadien andere familieleden op de hoogte brengen.

Informatie

Naast tv kijken kan je via je toestel ook informatie opvragen. Navigeer op je tv naar 'Info' en klik verder door naar de gewenste rubriek.

Telefonie

Er is geen telefoontoestel aanwezig op je kamer. Voorzie je eigen mobiel toestel en een oplader. Je kan gebruik maken van het wifi-netwerk 'EmmausOpen'. In ons ziekenhuis adviseren we om je gsm-gebruik te beperken en elektronica niet 's nachts op te laden voor de brandveiligheid.

3.3. Patiëntveiligheid

Patiëntidentificatie

In het kader van patiëntveiligheid draagt iedere opgenomen patiënt een identificatiearmbandje. Dit laat ziekenhuismedewerkers toe iedere patiënt op elk moment correct te identificeren.

Geen bandje?

- Vraag dit zo snel mogelijk aan een van onze medewerkers.
- Werd het bandje verwijderd, vraag dan onmiddellijk een nieuw bandje.

Valpreventie

We evalueren patiënten tijdens hun verblijf op een eventueel valrisico (door verminderde mobiliteit, verwardheid, ongepast schoeisel, ...) en nemen acties om het valrisico te verkleinen.

Ook jij kan als patiënt preventieve acties ondernemen.

Hier lees je enkele tips:

 www.azsintmaarten.be/valpreventie

Voorkom een val



Veilig met de VALKUILtips

- Veilige schoenen, kousen en vloer
- Aangepast loophulpmiddel
- Laagstand van bed
- Kort bij de hand van bel, drank, telefoon, ...
- Uit de weg met obstakels
- In remstand van rollend materiaal
- Licht aan


Sint-Maarten
algemeen ziekenhuis
emmaüs

Tijdens je verblijf

Veilig opereren

In het operatiekwartier gebruiken we een checklist om operaties zo veilig mogelijk te laten verlopen.

Medicatieveiligheid: wat kan je zelf doen voor een veilig en correct medicatiegebruik?

1. Stel samen met je huisarts, apotheker, specialist en/of verpleegkundige een volledig medicatieschema op.
2. Praat openhartig met hen over je medicatiegebruik en allergieën.
3. Vraag voldoende informatie over je geneesmiddelen aan je zorgverleners.
4. Laat je medicatieschema aanpassen wanneer er iets aan je medicatie-inname verandert.
5. Neem je medicatieschema mee bij elk contact met een zorgverlener.
6. Hou je medicatieschema op zak zodat je het ook bij je hebt in noodgevallen.

Melden en analyseren van alle (bijna-)incidenten

Op deze manier willen we permanent werken aan een veilige zorgverlening. Merk je als patiënt een onveilige situatie op? Signaleer dit dan steeds aan je zorgverleners.

3.4. Infectiepreventie

Een goede hygiëne vermijdt de overdracht van ziektekiemen.

Welke initiatieven neemt AZ Sint-Maarten?

- We volgen strikte procedures voor het hygiënisch verwijderen van afval en vuil linnen en voeren een specifiek isolatiebeleid.
- We hanteren strenge hygiënevoorschriften bij de voedselbereiding en -bedeling.
- We volgen een streng handhygiënebeleid.
- We stimuleren een goede hoesthygiëne.
- Elk jaar voeren we een gerichte griepvaccinatiecampagne om een griep epidemie zo mogelijk te voorkomen of te beperken.

Wat moet je als patiënt doen?

- Was regelmatig je handen, zeker wanneer deze zichtbaar vuil zijn, na elk toiletbezoek en voor het eten.
- Verzorg je nagels en hou deze kort.
- Verzorg je haren.
- Wissel geregeld van ondergoed en nachtkledij.



- Gebruik bij voorkeur papieren wegwerpzakdoekjes.
- Bij hoesten en/of niezen: bedek je neus bij voorkeur met je bovenarm of elleboog en hou 1,5 meter afstand van de mensen rondom je.
- Draag een mondneusmasker bij verkoudheidsklachten.
- Ontsmet je handen telkens wanneer je je kamer verlaat.

Welke voorzorgen moeten je bezoekers nemen?

- Kom niet op bezoek wanneer je je ziek voelt.
- Was je handen na gebruik van het toilet en voor elke handeling waarvoor zuivere handen nodig zijn.
- Ontsmet je handen voor en na het bezoek (zeker bij patiënten in isolatiekamer) en voordat je eventueel deelneemt in de zorg. Aan de ingang van het ziekenhuis en van elke kamer is er handalcohol ter beschikking.
- Bezoek je een patiënt in isolatie? Pas de maatregelen toe die je op de instructiekaart ter hoogte van de kamerdeur vindt. Verlaat het ziekenhuis meteen na dit bezoek.

3.5. Schoonmaak

We maken jouw kamer schoon van maandag t.e.m. vrijdag voor de aanvang van het bezoek en volgens een vaste werkwijze.

Op zaterdag legen we jouw vuilnisbakje en controleren we de vloer en het sanitair. Op zondag worden de patiëntenkamers niet schoongemaakt.

Een keer per week en wanneer je het ziekenhuis verlaat worden er in je kamer extra taken uitgevoerd, zoals hoogstof, radiatoren,...

De schoonmaak verloopt volgens vastgelegde procedures waardoor we de kwaliteit en hygiënevereisten kunnen garanderen.

3.6. Gezonde en gevarieerde maaltijden

De patiëntenkeuken voorziet dagelijks maaltijden voor alle patiënten in het ziekenhuis. Gezien we voor een heel diverse groep patiënten koken, streven we in onze gerechten ook steeds naar voldoende evenwicht tussen de gekende keuken van thuis, nieuwe ontdekkingen en gezonde voeding. Hierbij maken we gebruik van de modernste kooktechnieken. De voedselveiligheid en de kwaliteit staan hierbij centraal en worden over het hele proces strikt bewaakt.

Keuzemogelijkheden

Voor het ontbijt en avondmaal mag je, in overleg met een medewerker van de eenheid waar je verblijft, enkele persoonlijke keuzes doorgeven voor:

- koffie, thee of melk
- wit of bruin brood
- extra rauwkost of extra natuuryoghurt

Het is goed mogelijk dat je omwille van medische redenen een specifiek dieet moet volgen (bv. zoutarm, zonder suiker, allergie, ...). De diëtist komt bij je langs en geeft de richtlijnen van jouw dieet door aan de keuken. In samenspraak met de logopedisten beslissen we soms om je voeding aan te passen. Hangt er boven je bed een kaart, dan vragen je bezoekers best raad aan de verpleegkundigen voordat ze je iets te eten of drinken geven. Maaltijden worden altijd op de kamer opgediend.

In het Anker heb je de mogelijkheid om ook in de leefruimte te eten.

Heb je vragen over de geleverde maaltijden, dan kan je terecht bij een medewerker van de eenheid waar je verblijft. Hij zal dan het nodige doen en indien noodzakelijk een diëtist vragen om je te contacteren. Je kan ons ook 7/7 via mail contacteren:

✉ keuken.patiënten.azsintmaarten@emmaus.be

We adviseren om geen voeding van thuis mee te brengen om de voedselveiligheid te bewaken. Als patiënt draag je de verantwoordelijkheid voor de veiligheid en houdbaarheid van de voedingsmiddelen die je in de koelkast op je patiëntenkamer bewaart.

Smakelijk eten vanwege het ganse keukenteam!

3.7. Sleep-in en rooming-in

Sleep-in (overnachten in een aparte kamer)

De sleep-in, gelegen op Route 475, bestaat uit vier eenpersoonskamers die bezoekers of familieleden tegen betaling kunnen huren om te overnachten. Maaltijden en dranken zijn niet voorzien op de kamer en in de prijs.

Meer info aan het onthaal (Route 038) in de zorgboulevard.



Tijdens je verblijf

Rooming-in (extra bed op een patiëntenkamer)

Op alle eenpersoonskamers bevatten de tarieven voor rooming-in ook ontbijt en koffie of thee. Voor het middag- en avondmaal verwijzen we naar de broodjesbar en het bezoekersrestaurant van Lunch Garden.

Vraag meer info aan de verpleegkundigen van de eenheid waar je wenst te overnachten.

3.8. Extra diensten in de zorgboulevard

Openingsuren: www.azsintmaarten.be of op je ziekenhuis-tv.

Shop Lunch Garden (Route 035)

De shop van Lunch Garden biedt de volgende artikelen aan:

- voeding en dranken zoals koffie, fruitmanden en snoep
- geschenken zoals bloemen, pralines, speelgoed en wenskaarten
- verzorgings- en basisproducten zoals shampoo, zeep, tandenborstel, ...
- lectuur zoals tijdschriften en boeken

Lunch Garden: restaurant en broodjesbar (Route 026)

Het restaurant serveert soepen, warme maaltijden, salades en desserts. Alle maaltijden zijn ook verkrijgbaar als take away. Dagelijks worden er ook traiteurmaaltijden aangeboden.


In de broodjesbar vind je ontbijt, broodjes, salades en desserts. Wanneer de broodjesbar gesloten is, vind je broodjes in het restaurant.

Lunch Garden automaten (op verdiepingen)

Op elke verdieping vind je automaten terug met een aanbod aan snacks, warme en koude dranken. Problemen met de automaten kan je melden in het restaurant of de shop.

Wachtzaal spoedgevallen	Route 091
Eerste verdieping zorgboulevard, ter hoogte van	Route 121
Tweede verdieping, ontmoetingsruimte	Route 234
Derde verdieping, ontmoetingsruimte	Route 334
Vierde verdieping, ontmoetingsruimte	Route 434

Rechtstreeks in de shop bestellen?

 015 89 20 35



Publieke apotheek Multipharma (Route 027)

Naast medicatie biedt Multipharma ook tal van andere gezondheidsproducten aan van gebit tot zwangerschap en van dermacosmetica tot voedingssupplementen. In de adviesruimte en paskamer krijg je in alle discretie advies rond medische hulpmiddelen. Ook vaccinatie (covid/griep) is hier mogelijk in afstemming met de arts en verpleging van de verpleegeenheid.



Haarstudio Hair2Care (Ter hoogte van route 120)

Patiënten en bezoekers kunnen in de haarstudio op de eerste verdieping hun haren laten knippen of verzorgen. Ben je onvoldoende mobiel? Vraag dan aan de zorgverlener naar de kapper aan bed.

Hair2Care is ook een speciaalzaak waar patiënten met haarverlies kunnen binnenstappen voor een pruik, turban of sjaal. Je kan er ook steeds terecht voor een adviesgesprek. Door de doordachte inrichting van de winkel wordt discretie gegarandeerd.



3.9. Parkeren

Gedetailleerde informatie vind je hier:

 www.azsintmaarten.be/parkeren

Je vindt de parkeertarieven ook bij het binnenrijden van de parking en aan de parkeerautomaten.

Meerdere dagen parkeren als bezoeker, patiënt of mantelzorger? Bekijk dan de voordeeltarieven voor meerdere dagen parkeren.

Meer informatie hierover vind je ook op bovenvermelde website.

3.10. Bezoekregeling

Algemene bezoeken

Van 14 tot 20 uur geldig bij alle geriatrische verblijfseenheden. Uitzonderingen hierop zijn enkel toegelaten na overleg met de hoofdverpleegkundige.

Sommige diensten werken met een afwijkende bezoekregeling.

Je vindt de meest recente bezoekregeling van alle diensten op

 www.azsintmaarten.be/bezoekers

Dageenheden: één begeleider doorlopend

We vragen wel om enkele huisregels te respecteren, die van groot belang zijn voor het welzijn van onze patiënten en een vlotte zorgverlening.

 www.azsintmaarten.be/huisregels



4. Je ontslag

4.1. Praktisch

De geriater beslist wanneer je klaar bent om het ziekenhuis te verlaten. Samen met de sociale dienst wordt de verdere ontslagplanning opgemaakt. Vergeet op de dag van je ontslag je ontslagenvolpde niet op te halen bij de verpleegpost. Kijk voor je vertrek alle kasten en ruimtes na om te controleren of je niets vergeet.

Vervoer

De sociaal werker spreekt met jou en je familie af hoe je vervoer bij ontslag zal gebeuren. Als dit door een vervoersdienst gebeurt, moet je er rekening mee houden dat deze diensten een speling van twee uur voorzien door de verkeersdrukte.

Wat krijg je mee?

- medicatie voor een dag
- medicatielijst: een overzicht van al je actuele medicatie
- medicatievoorschriften
- eventueel een overzicht van gemaakte afspraken en attesten

4.2. Nazorg

Voor jouw verdere verzorging krijg je van de verpleegkundigen de nodige uitleg. De behandelende arts geeft je ook een brief mee voor de huisarts.

Zorg ervoor dat je goed weet welke medicatie je moet nemen. Aarzel niet om het nog eens na te vragen bij de verpleegkundigen of de arts.

Heb je een vervolgaafspraak nodig? We plannen dit alvast in tijdens je verblijf of we vragen jouw contactgegevens.

4.3. Vragen?

Heb je na het ontslag nog vragen over je hospitalisatie of je medicatie? Contacteer dan de eenheid waar je verbleef.

Heb je vragen over een gemaakte afspraak? Dan vind je het telefoonnummer van de desbetreffende dienst op de afsprakenbrief die je bij het ontslag kreeg.



5. Financieel

5.1. Je ziekenhuisfactuur

Enkele weken na je ontslag ontvang je je ziekenhuisfactuur. Deze factuur geeft een overzicht van je persoonlijke bijdrage, het kamersupplement, de kostprijs voor geneesmiddelen en (para)farmaceutisch materiaal, het ereloon van je arts en andere kosten. We raden je aan de rekening voor de gevraagde vervaldatum te betalen. Bij laattijdige betalingen kan AZ Sint-Maarten administratiekosten aanrekenen.

Meer weten?

 www.azsintmaarten.be/jefactuur

5.2. Terugbetaling door ziekenfonds

Als je in orde bent met je ziekteverzekering, dan betaalt het ziekenfonds het grootste deel van je ziekenhuisfactuur. Wij rekenen deze kosten rechtstreeks met hen af (derdebetalers-systeem). Je betaalt enkel het remgeld, niet-forfaitaire kosten en afhankelijk van je kamerkeuze bijkomende kamer- en ereloonsupplementen.

5.3. Hospitalisatieverzekering

Ga vooraf na in welke kosten je verzekering tussenkomt. Neem hiervoor je hospitalisatieverzekeringsspolis door of neem contact op met je verzekeringsinstelling.

Breng bij een dag- of meerdaagse opname de benodigde documenten (bevestigingsbrief, verzekeringkaart,...) mee. Heb je een hospitalisatieverzekering bij DKV, Medi-Assistance, Medi-Link of Assurcard? Dan ontvangen zij van ons jouw ziekenhuisfactuur en rekenen zij met jou de resterende kost af. In andere gevallen moet je zelf je opname aangeven en je rekeningen overmaken aan je verzekeringsmaatschappij. Enkel de arts kan je verzekeringsdocumenten invullen. Het is belangrijk dat je deze tijdig afgeeft op de verpleegeenheid.



6. Patiëntenbegeleiding

Wekelijks komen verschillende collega's samen tijdens een multidisciplinair overleg om de zorg op elkaar af te stemmen.

6.1. Zorgverleners

Geriatr

De geriatr is je behandelende arts tijdens je verblijf in het ziekenhuis. Enkel de arts kan jou of je familie medische informatie geven. De artsen worden vaak bijgestaan door een zaalarts (assistent). Tijdens wekdagen bezoekt de geriatr en/of assistent je dagelijks. Om je familie en/of mantelzorger te woord te staan en hier voldoende tijd voor te voorzien, is het noodzakelijk om een afspraak met de arts te maken. Je bevaart dit bij de verpleegkundige.

Verpleegkundige en zorgkundige

De verpleegkundigen verzorgen je, volgen op of alles goed verloopt en geven informatie over je toestand aan de arts. Spreek hen zeker aan als je met een vraag of bezorgdheid zit. De zorgkundigen ondersteunen de verpleegkundigen. Er zijn ook studenten aanwezig onder toezicht van een begeleider.

Ergotherapeut

De ergotherapeut bekijkt samen met jou hoe je zo zelfstandig mogelijk kan blijven. Je wordt geholpen in de keuze van de juiste hulpmiddelen, gepast schoeisel, aanpassingen in huis, ...

Kinesitherapeut

De kinesitherapeut analyseert het motorisch functioneren, het stappen en het risico op vallen. Op basis hiervan krijg je een revalidatieprogramma op jouw maat en eventueel advies over hulpmiddelen. Het doel van dit programma is het zelfstandig functioneren te bevorderen indien mogelijk.

Logopedist

De logopedist test je op slik-, spraak- en taalmoeilijkheden en geeft indien nodig gerichte oefeningen. Je wordt eventueel begeleid tijdens de maaltijden en je krijgt bijhorende adviezen volgens nood, bijvoorbeeld over aanpassingen van de samenstelling van het eten of drinken.

Psycholoog

De psycholoog luistert naar jouw noden op vlak van rouw, aanpassingsproblemen, depressie en angst. Je kan zelf een bezoek aanvragen bij de zorgverleners. Wanneer het zorgteam jou aanraadt om in gesprek te gaan met de psycholoog kies je natuurlijk zelf of je dit doet.

Diëtist

De diëtist beoordeelt jouw risico op ondervoeding en geeft op basis hiervan aangepast en wetenschappelijk onderbouwd voedingsadvies. Om je voedingspatroon te optimaliseren in belang van je herstel past de diëtist je voeding aan waar nodig tijdens je verblijf.

Ziekenhuispastor

Zie verder onder 6.4 op blz. 15.


6.2. Sociale dienst

Een medewerker neemt contact op met jou of je mantelzorger om de thuissituatie te bevragen. Samen brengen we de noden in kaart om een ontslagplanning op te maken. Voor ondersteuning neem je zo spoedig mogelijk contact op met de sociale dienst van de verpleegeenheid waar je verblijft.

Waar helpen ze jou bij?

- vragen van persoonlijke, familiale, sociale, financiële en/of administratieve aard
- bemiddeling, advies of informatie naar aanleiding van het ziekenhuisontslag of over hulpmiddelen
- het zoeken naar en je informeren over hulp- of opvangmogelijkheden na ontslag uit het ziekenhuis: tijdelijke-, semi- of definitieve residentiële voorzieningen
- psycho-emotionele begeleiding bij moeilijke momenten

Contact

 www.azsintmaarten.be/socialiedienst

6.3. Ondersteuning oncologische en palliatieve patiënten

Voor oncologische en palliatieve patiënten en hun familie zijn er twee gespecialiseerde teams, bestaande uit verpleegkundigen, psychologen en sociaal werkers. Doorheen het hele ziekteproces zorgen deze teams voor psychosociaal welzijn door een waardevolle aanvulling op de medische zorg aan te bieden.

Erkende borstkliniek

Dit team begeleidt en informeert patiënten met een borst- of een andere gynaecologische kanker en werkt nauw samen met artsen en gynaecologen.

Waar? Route 123

☎ 015 89 21 22

✉ borstkliniek.azsintmaarten@emmaus.be

OPST - oncologisch en palliatief supportteam

Dit team staat in voor de begeleiding van patiënten met een oncologische aandoening (uitgezonderd borst- en gynaecologische kanker). Zij begeleiden ook palliatieve patiënten en hun naasten.

Waar? Route 123

☎ 015 89 21 21

✉ opst.azsintmaarten@emmaus.be

6.4. Pastoraat en zingeving

Een ziekenhuisopname kan je dieper raken dan verwacht. Kan je wat steun gebruiken? Zou een gesprek in vertrouwen deugd doen? Wat je overtuiging ook moge zijn, je kan terecht bij onze ziekenhuispastors. Wil je graag iemand spreken van een andere geloofstraditie? Ook dat kan. Je vindt alle namen op www.azsintmaarten.be/levensbeschouwingen, samen met een formulier dat je kan invullen en meebrengen de dag van je opname.

☎ 015 89 23 37 of via een verpleegkundige of het onthaal

Even tot rust komen?

Kapel - Route 337

In de kapel mag je altijd even binnenlopen.

Stille ruimte - Route 121

Ook hier kan je altijd even rust zoeken. Er zijn ook gebedsmatjes voorzien.

6.5. Interculturele bemiddeling

De interculturele bemiddelaar overbrugt de taal- en cultuurbarrières. De dienst biedt ook emotionele ondersteuning aan anderstalige patiënten en hun familie of vrienden.

Hoe kan je de interculturele bemiddelaar bereiken?

Contacteer de onthaalmedewerker. Deze kan je doorverwijzen naar de juiste interculturele bemiddelaar. Als je vooraf een afspraak maakt, zal de interculturele bemiddelaar voldoende tijd voor jou vrijmaken.

Waar? Route 036

☎ 015 89 20 36

6.6. Interne liaison geriatrie

De interne liaison begeleidt geriatrische patiënten wanneer deze verblijven op een eenheid buiten geriatrie. Ze brengen de noden van de oudere patiënt in kaart en schakelen de nodige zorgverleners in.

☎ 015 89 24 45

✉ interne.liaison.azsintmaarten@emmaus.be

Bespreking met familie

Voor een gesprek met de arts maak je een afspraak via de verpleegkundige. Je familie of mantelzorger mag je verblijfseenheid ook contacteren tussen 10 en 14 uur voor meer informatie over je algemene toestand (zie contactgegevens op blz. 19).



7. Kwaliteits- en patiëntveiligheidsbeleid

Kwaliteit, een van de kernwaarden (OSKAR) die aan de basis ligt van ons DNA. Wij streven naar de beste kwalitatieve en veilige zorg waarbij de patiënt als partner in het zorgproces wordt gezien.

7.1. Kwaliteitsmodel: vijf pijlers

Via vijf pijlers evalueren en optimaliseren we voortdurend de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening.

Zorgrelatie

We hechten veel belang aan de beleving van onze patiënten, huisartsen, woonzorgcentra, ... Zij zijn onze partners en helpen ons in het streven naar het verbeteren van de zorg.

Procesfocus

Processen die centraal staan in het leveren van een kwaliteitsvolle en patiëntveilige zorg worden voortdurend geëvalueerd en bijgestuurd waar nodig.

Strategie

Het ziekenhuismanagement geeft ruimte aan het kwaliteitsbeleid om zich te ontwikkelen en verbeteren. Enerzijds door te voldoen aan wettelijke eisen voor kwaliteit en patiëntveiligheid. Anderzijds heeft ze een duidelijke visie op kwaliteit en hoe dit te realiseren.


Verbeterfocus

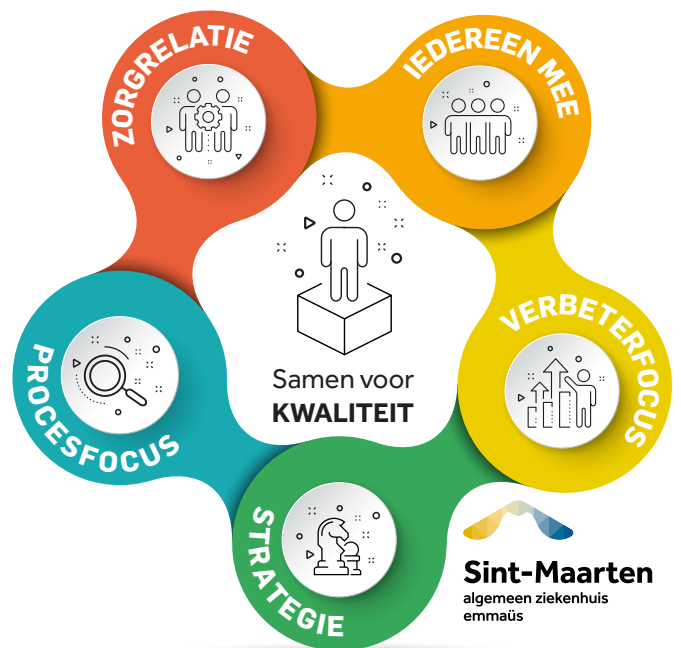
Iedereen in en rond het ziekenhuis draagt bij in het proces van kwaliteitsverbetering. Zoals de pijler zorgrelatie aanhaalde, staat de patiënt centraal en is de patiëntenbeleving het prioritaire uitgangspunt. Ook voeren we kwaliteitsmetingen uit en gebruiken we de resultaten bij het uitvoeren van ons beleid.

Iedereen mee

We betrekken iedereen die verbonden is met het ziekenhuis bij het nieuwe kwaliteitsbeleid. Dit doen we door te investeren in onze medewerkers, interdisciplinaire en transmurale samenwerkingen. Gezamenlijk voeren we ook enthousiaste acties uit om het kwaliteitsbeleid in praktijk om te zetten.

Meer weten?

 www.azsintmaarten.be > over ons > kwaliteit en veiligheid



7.2. Dienstspectifieke controles

Met diverse initiatieven in het kader van patiëntveiligheid willen we vermijdbare schade aan de patiënt tijdens de opname verminderen.

- Patiëntidentificatie - identificatiearmband
- Valpreventie
- Veilig opereren
- Medicatieveiligheid

7.3. Hoe heb jij je verblijf ervaren?

Ben je tevreden over onze zorg of wil je iets melden dat voor jou beter kan? Laat het ons weten. Op onze website kan je terugvinden op welke manier suggesties, vragen of incidenten gemeld kunnen worden en op welke manier deze worden behandeld. Heb je een klacht, dan kan je steeds terecht bij de ombudsdienst (zie verder blz. 18).

8. Patiëntenrechten

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

8.1. Een overzicht

Deze wet preciseert de kenmerken van de relatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar inzake volgende thema's en wil hiermee de kwaliteit van de gezondheidszorg verbeteren:

- recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening
- recht op vrije keuze van zorgverlener
- recht op informatie over de gezondheidstoestand
- recht op informatie over en toestemming voor elke medische handeling
- recht op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier, met mogelijkheid tot inzage en afschrift
- recht op privacy en respect voor intimiteit
- recht op klachtenbemiddeling
- recht op pijnbestrijding

Meer informatie over elk van deze thema's vind je op

 www.azsintmaarten.be/patiëntenrechten

8.2. Ombudsdienst

Ben je ontevreden of heb je problemen, klachten of suggesties? Bespreek ze zo vlug mogelijk met de rechtstreekse betrokkenen.

Ben je niet tevreden over de opvolging? Blijf je met vragen zitten? Heb je het gevoel dat je rechten als patiënt geschonden zijn? Contacteer dan de ombudsdienst. De ombudsfunctionaris is de onafhankelijke, neutrale schakel tussen de patiënt, zijn familie en het ziekenhuis en is gebonden door het beroepsgeheim.


Opdracht van de ombudsdienst

Wettelijke opdracht:

- Bevorderen van communicatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar door preventieve acties om klachten te voorkomen.
- Bemiddelen tussen patiënt en beroepsbeoefenaar, indien de patiënt klacht neerlegt omdat hij oordeelt dat een van zijn rechten niet gerespecteerd werd.
- Informeren van de patiënt over andere mogelijkheden om zijn verzoek verder te behandelen, indien de partijen niet tot een oplossing komen.
- Delen van informatie over de organisatie en formuleren van aanbevelingen om herhaling van bepaalde tekortkomingen al dan niet in verband met patiëntenrechten te vermijden.

De opdracht van de ombudsfunctionaris is een inspanningsverbintenis. Zij kan dus niet verantwoordelijk worden gesteld voor het al dan niet bereiken van een voor alle partijen aanvaardbare oplossing.

De ombudsdienst contacteren?

 015 89 21 16

 ombudsdienst.azsintmaarten@emmaus.be

Een persoonlijk gesprek kan op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 9.30 tot 16 uur. Uitzonderingen zijn mogelijk tijdens vakantie-, brug- of feestdagen. Je maakt best eerst een afspraak.

Schriftelijk: je vindt onze brochure met klachtenformulier op volgende locaties:

- in de zorgboulevard ter hoogte van de publieke liften
- op Route 116 aan het bureel van de ombudsdienst
- naast de balie medisch secretariaat polikliniek op Route 040


9. Aansprakelijkheid


De aansprakelijkheid voor tekortkomingen van werknemers binnen het ziekenhuis (verpleegkundigen, vroedkundigen, zorgkundigen, apothekers, kinesitherapeuten, paramedici,..) wordt gedekt door de verzekering van het ziekenhuis.

De artsen, tandartsen en bepaalde paramedische beroepen werken op zelfstandige basis in het ziekenhuis. Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen van deze zorgverleners. Elke zelfstandige zorgverlener beschikt over een eigen verzekering die zijn beroepsaansprakelijkheid dekt. Bij eventuele tekortkomingen van deze zorgverleners kan je de ombudsdienst contacteren.


10. Contact geriatrie


Verpleegeenheid acute geriatrie - Route 340

 015 89 23 40


 v340.geriatrie.azsintmaarten@emmaus.be

Verpleegeenheid acute geriatrie - Route 360

 015 89 23 60


 v360.geriatrie.azsintmaarten@emmaus.be

Verpleegeenheid orthogeriatric - Route 370

 015 89 23 70


 v370.orthogeriatric.azsintmaarten@emmaus.be

Verpleegeenheid psychogeriatric Het Anker - Route 380

 015 89 23 80


 v380.geriatrie.anker.azsintmaarten@emmaus.be


Verpleegeenheid acute geriatrie - Route 390

 015 89 23 90


 v390.geriatrie.azsintmaarten@emmaus.be

Dageenheid geriatrie - Route 281

 015 89 22 81

 d281.geriatrie.azsintmaarten@emmaus.be

Interne liaison geriatrie

 015 89 24 45

 interne.liaison.azsintmaarten@emmaus.be

Bespreking met familie

Voor een gesprek met de arts maak je een afspraak via de verpleegkundige. Je familie of mantelzorgers mag je verblijfseenheid ook contacteren tussen 10 en 14 uur voor meer informatie over je algemene toestand.

Raadpleeg je patiëntendossier online

Via mynexuzhealth heb je voortaan een selectie van jouw patiëntendossier bij AZ Sint-Maarten, en zelfs andere ziekenhuizen, altijd en overal bij de hand. Op je computer thuis, je tablet of smartphone. Toegankelijk voor jou, maar ook voor je (huis)arts (via mynexuzpro).

Wat is mynexuzhealth?

Mynexuzhealth is een beveiligde webtoepassing (www.mynexuzhealth.be) en app (Android en IOS) waarmee je als

patiënt toegang krijgt tot bepaalde informatie uit je persoonlijk patiëntendossier. Niet alleen van AZ Sint-Maarten maar ook van andere ziekenhuizen die met nexuzhealth werken.

Meer weten?

Raadpleeg onze informatie op

 www.azsintmaarten.be/mynexuzhealth




 Afspraken

 Contacten

 Verslagen

 Technische onderzoeken
(incl. radiologische beelden)

 Documenten en beelden
(incl. laboresultaten)

 Ziekenhuisfacturen

...



SCAN de QR en
download de app





Sint-Maarten

algemeen ziekenhuis
emmaüs

Liersesteenweg 435
2800 Mechelen

tel. 015 89 10 10
azzintmaarten@emmaus.be
www.azzintmaarten.be

© **vzw Emmaüs - AZ Sint-Maarten**

Overname van deze tekst en/of illustraties voor commerciële doeleinden of voor gebruik in een publicatie is enkel mogelijk na toestemming van de directie van AZ Sint-Maarten. In ieder ander geval moet de bron vermeld worden.

vzw Emmaüs - Edgard Tinellaan 1c - 2800 Mechelen
RPR Antwerpen-Mechelen - BE 0411.515.075

19750 - editie november 2025

De informatie in deze brochure bevat mogelijk niet de recentste wijzigingen.
Raadpleeg onze website www.azzintmaarten voor actuele informatie.