



AZ JAN PORTAELS
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

Onthaal brochure

voor de patiënt



Algemeen Ziekenhuis Jan Portaels vzw
Gendarmeriestraat 65 | B-1800 Vilvoorde | T 02 254 64 00 | F 02 257 50 50
info@azjanportaels.be | www.azjanportaels.be

WEGENPLAN



- ▶ Onthaalbalie Gendarmeriestraat T 02 254 64 00
- ▶ Opnamedienst T 02 257 56 20
- ▶ Financiële dienst T 02 257 55 31
alle werkdagen tussen 8u en 12u
- ▶ Ombudsdienst T 02 257 56 54
maandag, dinsdag en vrijdag: tussen 10u en 16u
- ▶ Ambulante Zorg Eenheid T 02 257 51 73

- ▶ Brussel
 - » Nr. buslijn: 58
 - » Dichtstbijzijnde halte: Heldenplein
- ▶ Nieuwenrode, Humbeek, Grimbergen
 - » Nr. buslijn: VW
 - » Dichtstbijzijnde halte: kerk Vilvoorde

BEREIKBAARHEID MET EIGEN VERVOER

Vanuit Mechelen via E19:

- ▶ Afrit 12 - Vilvoorde nemen
- ▶ Aan het einde van de uitrit:
 - » Links afslaan
 - » Richting Vilvoorde volgen
- ▶ Na de spoorwegbrug:
 - » Links afslaan
 - » Richting Grimbergen volgen
- ▶ Bij het derde ronde punt:
 - » Rechts afslaan
 - » Richtingaanwijzers 'AZ Jan Portaels' volgen

Vanuit Mechelen via N1:

- ▶ U volgt deze weg tot aan het ronde punt bij de kerk
 - » Daar slaat u rechts af
- ▶ Het volgende ronde punt:
 - » Opnieuw rechts afslaan
 - » Richtingaanwijzers 'AZ Jan Portaels' volgen

Vanuit Grimbergen via N211:

- ▶ Na de brug over het Willebroekkanaal:
 - » Links afslaan bij het eerste ronde punt
 - » Richtingaanwijzers 'AZ Jan Portaels' volgen

INHOUD

- ▶ Voorwoord *pagina 5*
- ▶ Het AZ Jan Portaels *pagina 7*
 - » Charter
 - » Een ziekenhuis in volle evolutie
- ▶ Opname *pagina 9*
 - » Wat hebt u nodig bij opname in het ziekenhuis?
 - » Wie moet u verwittigen?
 - » Keuze van de kamer
 - » Opnamekosten
- ▶ Uw verblijf *pagina 15*
 - » Dagindeling
 - » Onderzoeken
 - » Bezoek
 - » Rooming-in
 - » Vervoer
 - » Dienst Patiëntenbegeleiding
- ▶ Diensten en ontspanning *pagina 21*
 - » Cafeteria en frisdrankautomaten
 - » Radio en TV
 - » Bibliotheek
 - » Telefoon en GSM-gebruik
 - » Internet
 - » Kranten, tijdschriften en geschenken
 - » Post
 - » Fax
 - » Haarkapper en pedicure

./..

- ▶ Ook dit dient u te weten *pagina 24*
 - » Roken
 - » Patiëntendossiers en bescherming van de privacy
 - » Reglement inzake orgaantransplantatie
 - » Reglement inzake autopsie
- ▶ Uw ontslag *pagina 26*
 - » Vervoer
- ▶ Bedenkingen, suggesties en klachten *pagina 27*
 - » Patiëntentevredenheid
 - » Ombudsdienst
- ▶ Bereikbaarheid *pagina 29*
 - » Parking
 - » Bereikbaarheid met openbaar vervoer
 - » Wegenplan
 - » Enkele telefoonnummers

BEREIKBAARHEID

PARKING

Het AZ Jan Portaels heeft een betaalparking in de Gendarmeriestraat 65. Afrekenen kan u aan de onthaalbalie bij het verlaten van het ziekenhuis door aankoop van een parkingjeton.

- ▶ Belemmer in geen geval de toegang tot het ziekenhuis
- ▶ Noch de doorgang voor de hulpdiensten
- ▶ Respecteer steeds de korte-duur-parking
- ▶ Respecteer steeds de gereserveerde plaatsen

BEREIKBAARHEID MET OPENBAAR VERVOER

Informatie met betrekking tot de dienstregeling van het openbaar vervoer kan u bekomen aan de onthaalbalie in de Gendarmeriestraat.

Buslijnen:

- ▶ Zaventem, Machelen (Brucargo), Merchtem, Wolvertem, Meise, Grimbergen
 - » Nr. buslijn: 220
 - » Dichtstbijzijnde halte: kerk Vilvoorde
- ▶ Zaventem, Machelen (Brucargo), Jette, Strombeek-Bever
 - » Nr. buslijn: 221
 - » Dichtstbijzijnde halte: kerk Vilvoorde
- ▶ Houtem
 - » Nr. buslijn: 275
 - » Dichtstbijzijnde halte: ziekenhuis
- ▶ Mechelen, Zemst, Eppegem, Machelen (kerk), Diegem, Zaventem
 - » Nr. buslijn: 282
 - » Dichtstbijzijnde halte: Heldenplein
- ▶ Mechelen, Hofstade, Elewijt, Perk , Peutie
 - » Nr. buslijn: 509
 - » Dichtstbijzijnde halte: Heldenplein

De Ombudsdienst behandelt enkel klachten over de dienstverlening van het ziekenhuis.

- ▶ **Vooraleer u de Ombudsdienst contacteert, is het aangewezen dat u het probleem eerst tracht te bespreken met de betrokken persoon of dienst zelf.**

Komt u hierbij niet tot het gewenste resultaat, of is dit niet mogelijk, dan kan u een beroep doen op de diensten van de ombudspersoon.

Bij de afhandeling van een klacht dient er rekening gehouden te worden met, afhankelijk van de aard van de klacht, de tijd die nodig is om de klacht te behandelen. De Ombudsdienst tracht, binnen de mogelijkheden, een redelijke termijn te hanteren om over te gaan tot de afhandeling van de klacht. Er wordt gestreefd naar een termijn van maximum 2 maanden.

Bereikbaarheid Ombudsdienst

Op maandag, dinsdag en vrijdag van 10u tot 16u is de ombudspersoon aanwezig in het ziekenhuis.

Uw klacht kan u op verschillende manieren kenbaar maken:

- ▶ Per brief gericht aan de Ombudsdienst
- ▶ Door het invullen van de patiëntentevredenheidsenquête beschikbaar op uw hospitalisatieafdeling
- ▶ Telefonisch op het nummer T 02 257 56 54
- ▶ Per e-mail: ombudsdienst@azjanportaels.be

WELKOM

Van harte welkom in het Algemeen Ziekenhuis Jan Portaels. Wij raden u aan deze informatiebrochure rustig door te lezen. Ze bevat tal van nuttige inlichtingen.

Iedereen werkzaam in het AZ Jan Portaels wenst u zo goed mogelijk te helpen tijdens de ganse duur van uw verblijf hier. Met z'n allen engageren wij ons hiertoe met het charter dat u op de volgende pagina terugvindt. Aarzel dus zeker niet om op ons een beroep te doen.

Wij hopen dat uw verblijf aangenaam verloopt en wensen u alvast van harte een spoedig herstel toe.

ZIEKENHUIS

Toon Hermans

Bij elk woord hoort een betekenis. Zonder dat zouden woorden zinloos zijn.

Als je zegt: 'stoel', dan weet iedereen wat je bedoelt. Het woord betekent iets en het roept associaties op. Bij 'stoel' zou je een mens kunnen bedenken die erop zit, of je associeert 'stoel' met honderden andere stoelen in een theater. En zo kun je vele mogelijkheden opnoemen.

Nou is een stoel zomaar een ding (u weet wel, de stoel van mijn zuster) waar je van alles bij kunt fantaseren, onschuldig en gezellig. Maar er bestaan ook woorden die, als je ze hoort, overwegend negatief overkomen. Bijvoorbeeld het woord 'ziekenhuis'. Ik ken heel wat mensen die al de kriebels krijgen als ze alleen het woord maar horen. Het woord roept bij hen verdrietige beelden op: herinneringen aan familieleden, vrienden of kennissen. Maar zou je met evenveel recht niet kunnen beweren dat er in het ziekenhuis ook positieve dingen gebeuren, en dat het een doffe ellende zou zijn als er geen ziekenhuizen waren?

Ik bedoel er alleen maar mee te zeggen, dat je in de piekertijd die je tijdens je ziekte hebt, een beetje alert moet zijn op dit soort woorden, zodat ze geen angst bij je opwekken, maar juist hoop en vertrouwen en respect voor de mensen die in een ziekenhuis zoveel goed werk doen.

Hetzelfde geldt voor woorden als röntgenfoto, operatie, cardiogram. Het zijn allemaal woorden waarmee je in je gedachten naar links kunt, maar ook naar rechts. Kies de positieve kant, want het heeft geen zin om te kiezen voor de negatieve, dat valt altijd in je nadeel uit.

BEDENKINGEN, SUGGESTIES EN KLACHTEN

PATIËNTEVREDENHEID

Uw bedenkingen en ervaringen, positief of negatief, alsook uw suggesties zijn een belangrijke informatiebron voor het ziekenhuis om de patiëntenzorg steeds te verbeteren.

U kan deze al dan niet anoniem melden in de bevraging omtrent patiënttevredenheid. Deze zal u aangereikt worden door de verpleegkundige tijdens het ontslaggesprek.

Na invulling kunt u de bevraging deponeren in de daarvoor bestemde brievenbussen, welke zich op iedere verpleegafdeling en in beide inkomhallen (bij de 2 ingangen) bevinden.

Ombudsdienst

De ziekenhuismedewerkers trachten u te omringen met de best mogelijke zorgen en diensten.

Echter, soms gebeurt het dat er iets niet verloopt zoals u het verwachtte, bent u ontevreden of heeft u een klacht. Volgens de wet op de patiëntenrechten heeft u dan het recht om een klacht in te dienen.

Informatie over deze wetgeving kan u vragen aan de onthaalbalie. Er is een brochure beschikbaar met extra informatie. U kan daarnaast ook extra informatie vinden op de website van het ziekenhuis.

Met uw klacht kan u terecht bij de Ombudsdienst van het ziekenhuis. De ombudspersoon zorgt dat uw klacht op de juiste plaats terechtkomt en kan, indien nodig, bemiddelen met het oog op het vinden van een oplossing.

UW ONTSLAG

De behandelend arts zal u meedelen wanneer u het ziekenhuis mag verlaten. U ontvangt de nodige documenten, aanvullende gegevens betreffende medicatie, dieet, verzekeringspapieren en eventueel een brief voor uw huisarts.

Wij vragen u pas te vertrekken nadat u de (hoofd)verpleegkundige op de hoogte heeft gesteld.

Indien u, tegen het advies van de behandelend arts in, het ziekenhuis toch wenst te verlaten doet u dit op eigen verantwoordelijkheid. U ondertekent dan een verklaring waarbij u afziet van elk verhaal ten overstaan van de arts, het verplegend personeel en het ziekenhuis.

Kijk bij uw vertrek uw kamer na om te zien of u niets vergeten bent.

Bij de Opnamedienst kan u een attest bekomen om aan uw ziekenfonds voor te leggen om de hospitalisatievergoeding te bekomen.

VERVOER

Het ziekenhuis werkt samen met een vaste partner voor extern ziekenvervoer. Indien u bij ontslag uit het ziekenhuis, hetzij naar huis, hetzij naar een andere instelling, niet beschikt over eigen vervoer, kan u gebruik van maken van deze vervoersdienst.

U dient dit wel vooraf te melden aan de verpleegkundige op uw afdeling. De kosten worden door de vervoersdienst aangerekend per kilometer met een vooraf bepaald forfait. In sommige gevallen betaalt het ziekenfonds een gedeelte van deze kosten terug. Desgewenst kan u zich hierover informeren bij de Sociale Dienst van het AZ Jan Portaels.

Indien u om medische redenen moet vervoerd worden naar een ander ziekenhuis, bijvoorbeeld om daar een specifiek onderzoek of behandeling te ondergaan, wordt dit vervoer geregeld door onze medewerkers. Indien u dezelfde dag terugkeert naar ons ziekenhuis worden de vervoerskosten hiervoor niet aangerekend.

AZ JAN PORTAELS

CHARTER

- ▶ Wij heten u en uw familie van harte welkom in het AZ Jan Portaels.
- ▶ Een deskundig team biedt u een efficiënte behandeling en verzorging.
- ▶ U kunt op elk ogenblik onze hulp invoeren. Wij verlenen u deze zo snel mogelijk.
- ▶ Iedere ziekenhuismedewerker stelt zich voor of is herkenbaar met naam en functie.
- ▶ Wij behandelen u discreet en met respect voor het beroepsgeheim, voor uw overtuiging en privacy.
- ▶ Wij geven u en uw familie correcte en verstaanbare informatie omtrent uw diagnose, behandeling en nazorg.
- ▶ Ook uw huisarts is bezorgd om u. Wij informeren hem of haar over uw gezondheidsevolutie.
- ▶ Wij zijn attent voor uw sociale en familiale situatie.
- ▶ Wij trachten u de gevraagde kamer te bezorgen.
- ▶ Wij willen samen met u de rust en stilte in het ziekenhuis bewaren.
- ▶ Wij zorgen voor een nette omgeving en een gezonde, gevarieerde voeding.
- ▶ Wij houden net als u van korte wachttijden. Duurt het langer, dan verwittigen we u en zeggen u waarom.
- ▶ Wij laten alle administratieve procedures correct en vlot verlopen.
- ▶ U kunt uw behandelend arts vragen stellen over de niet-terugbetaalde medische kosten.
- ▶ Bij eventuele vragen over uw gedetailleerde factuur helpt de facturatedienst u verder.
- ▶ De medewerkers van het AZ Jan Portaels streven ernaar de aangegeven doelstellingen waar te maken.
Via de patiëntentevredenheidsenquête sturen wij bij waar nodig.

EEN ZIEKENHUIS IN VOLLE EVOLUTIE

De oudst gekende vermelding van het gasthuis van Vilvoorde dateert anno 1236. Op 2 december 1989 kreeg het de naam *Van Helmont Ziekenhuis*.

De *Sint Jozefkliniek* werd in het jaar 1932 opgericht door de zusters Augustinessen. Op 1 januari 1974 werd het bestuur en het beheer overgedragen aan de Sint Michielsbond van de Christelijke Mutualiteiten.

Beide ziekenhuizen zijn gefusioneerd tot het Algemeen Ziekenhuis Jan Portaels sinds 1 januari 2002.

- ▶ *Jan Portaels (1818 - 1895) was een van de meest voorname en vooraanstaande Vilvoordse burgers. Hij was een gekend kunstschilder en pedagoog.*

Het AZ Jan Portaels

Het AZ Jan Portaels in Vilvoorde is met zijn 417 bedden, 100 artsen en 750 medewerkers een dynamisch en kwalitatief regionaal ziekenhuis in volle evolutie. De medewerkers van het AZ Jan Portaels bieden op een vriendelijke en professionele manier een hoogkwalitatief pakket basis ziekenzorg aan in nauwe samenwerking met enerzijds huisartsen, thuiszorg en ouderenzorg, en anderzijds met de universitaire centra uit de streek voor zeer gespecialiseerde zorg.

Op jaarbasis verzorgt het AZ Jan Portaels met zijn team 11.500 gehospitaliseerde patiënten, goed voor zo'n 105.000 verpleegdagen.

Daarenboven verzorgt de ambulante zorgenheid circa 68.750 raadplegingen per jaar en vinden jaarlijks ongeveer 23.500 dagbehandelingen in ons ziekenhuis plaats.

REGLEMENT INZAKE ORGAANTRANSPLANTATIE

De wet van 13 juni 1986 werd gecreëerd met als doel enerzijds transplantaties te bevorderen en anderzijds wettelijke garanties te verzekeren bij het wegnemen van organen.

Het wegnemen van organen bij overledenen gebeurt enkel indien de persoon (donor) tijdens het leven geen verzet heeft aangetekend of indien geen verzet werd aangetekend door zijn/haar samenlevende echtgen(o)te of verwanten van de eerste graad.

Dit verzet kan gebeuren via de diensten van het rijksregister of bijvoorbeeld ook bij opname in het ziekenhuis.

REGLEMENT INZAKE AUTOPSIE

Onderzoek van de organen, na het overlijden, kan gebeuren op vraag van de behandelend arts, onder andere omwille van wetenschappelijke of therapeutische redenen.

Dit vindt enkel plaats indien de persoon (overledene) of zijn/haar echtgen(o)t(e) of verwanten geen verzet hiertoe hebben aangetekend.

Dit verzet kan onder andere gebeuren bij opname in het ziekenhuis.

OOK DIT DIENT U TE WETEN

ROKEN

- ▶ Wij willen u wijzen op het algemeen rookverbod in het ziekenhuis.

Dat geldt ook voor de patiëntenkamers, zelfs voor de eenpersoonskamers (cf. KB 31 maart 1987).

Alleen in de daarvoor aangeduide plaatsen mag er gerookt worden:

- ▶ In de rokersruimte naast de bezoekerscafetaria op de vierde verdieping in de Gendarmeriestraat
- ▶ In het rokerslokaal op de tweede verdieping van de Vaartstraat

PATIËNTENDOSSIER EN BESCHERMING VAN DE PRIVACY

Voor iedere patiënt legt het ziekenhuis een patiëntendossier aan.

U kunt steeds uw behandelend ziekenhuisarts of hoofdverpleegkundige van uw verpleegafdeling raadplegen voor toelichtingen over de inhoud van uw persoonlijk dossier.

Enkel de behandelende artsen en de verpleegkundigen hebben toegang tot het verpleegkundig luik van het patiëntendossier, terwijl het medisch luik exclusief voorbehouden blijft voor de behandelende artsen.

In sommige gevallen wordt ook door bepaalde paramedische disciplines (sociale dienst, fysiotherapeuten, ...) een dossier aangelegd.

- ▶ Al deze personen zijn door het beroepsgeheim gebonden. Het aanleggen en bewaren van de patiëntendossiers gebeurt conform de wet.
- ▶ Als patiënt heeft u inzagerecht in uw dossier.

De volledige procedure om inzage te verkrijgen is beschikbaar in het ziekenhuis. Informatie hierover kan u bekomen via de medewerkers van de Sociale Dienst of de Ombudsdienst.

UW OPNAME

Op de dag van uw ziekenhuisopname, meldt u zich aan op het afgesproken uur aan de Opnamedienst in de Gendarmeriestraat.

Wijzigingen van adres, telefoonnummer, huisarts of ziekenfonds vermeldt u best op dat moment aan de bediende van de Opnamedienst.

- ▶ Het ziekenhuis geeft automatisch uw hospitalisatie door aan uw ziekenfonds.

WAT HEBT U NODIG BIJ OPNAME IN HET ZIEKENHUIS?

Voor uw inschrijving

- ▶ Identiteitskaart
- ▶ SIS-kaart
- ▶ Telefoonnummer van thuis, een contactpersoon (een familielid of een buur)
- ▶ Naam en adres van uw huisarts en tandarts
- ▶ In voorkomend geval: een betalingsverbintenis van het OCMW of van een verzekeringsorganisme
- ▶ Bij uw opname wordt steeds een voorschot gevraagd. De grootte van dit voorschot is wettelijk vastgelegd en afhankelijk van uw verzekeringsstatuut en kamerkeuze.
 - ▶ U kan dit voorschot contant betalen, met Bancontact, Visa of Mastercard.

Voor de inschrijving van uw baby

- ▶ De SIS-kaart van de persoon bij wie de pasgeborene ten laste komt bij het ziekenfonds
- ▶ De SIS-kaart van de baby
- ▶ Of het voorlopig attest of een mutualiteitvignet in afwachting van de SIS-kaart van de baby

Voor de inschrijving bij een ongeval op school of tijdens een sportwedstrijd

- ▶ Identiteitskaart
- ▶ SIS-kaart
- ▶ U dient zelf contact op te nemen met uw verzekeringsmaatschappij of de verzekeringsmaatschappij van de school of sportvereniging.

Voor de inschrijving bij een arbeidsongeval

- ▶ Identiteitskaart
- ▶ SIS-kaart
- ▶ Naam en adres van de werkgever
- ▶ Naam en adres van de verzekeringsmaatschappij die de kosten zal dekken
- ▶ Nummer van de verzekeringspolis
- ▶ Nummer van het ongevallendossier
- ▶ Datum en uur van het ongeval

Voor uw behandeling

Indien van toepassing:

- ▶ Brief van uw huisarts of verwijzend arts
- ▶ Radiografieën
- ▶ Resultaten van vorige onderzoeken
- ▶ Voor kinderen: gezondheidsboekje van 'Kind en Gezin'
- ▶ Geneesmiddelen die u op dat moment neemt
- ▶ Bloedgroepkaart en zo mogelijk vaccinatiekaart
- ▶ Indien u medicatie gebruikt die slechts onder bepaalde voorwaarden wordt terugbetaald: het attestformulier dat u hiervoor heeft ontvangen van het ziekenfonds
- ▶ Dieetvoorschrift
- ▶ Identificatiekaartje pacemaker

Kranten, tijdschriften en geschenken

Kranten, tijdschriften en geschenken kunnen gekocht worden aan de onthaalbalie in de inkomhal van de Gendarmeriestraat.

Post

Inkomende post wordt dagelijks op de patiëntenkamers bezorgd. Voor een vlotte bedeling van uw post, kan u aan familie en vrienden volgend adres meegeven:

- ▶ Uw voornaam en naam
Verpleegafdeling + kamernummer
AZ Jan Portaels
Gendarmeriestraat 65
1800 Vilvoorde

Uitgaande persoonlijke briefwisseling kan u afgeven aan een verpleegkundige of aan de onthaalbalie in de inkomhal van de Gendarmeriestraat.

Fax

U kunt een faxbericht in het ziekenhuis laten toekomen. Het is uiteraard wel belangrijk dat u duidelijk uw voornaam en naam, verpleegafdeling en kamernummer laat vermelden.

- ▶ Het faxnummer waarop u berichten kan laten toekomen:
02 257 50 50.

Indien u zelf een fax wenst te verzenden, kan u terecht aan de onthaalbalie in de inkomhal van de Gendarmeriestraat.

Haarkapper en pedicure

Indien u op een van deze diensten een beroep wil doen, kan u zich wenden tot de verpleegkundigen van uw afdeling.

Deze kosten moeten niet onmiddellijk betaald worden, ze worden u meegedeeld en later aangerekend via de algemene ziekenhuisfactuur.

Bibliotheek

Voor het gratis ontlenen van boeken, strips en tijdschriften komen vrijwilligers van het Rode Kruis Vlaanderen wekelijks langs op de patiëntenkamers.

Telefoon

Alle patiëntenkamers hebben een telefoonaansluiting en iedere patiënt kan gedurende zijn verblijf over een toestel beschikken.

- ▶ Bij de Opnamedienst wordt u een persoonlijk codenummer en een telefoonnummer toegekend.

Indien u wenst te telefoneren, vormt u dit codenummer gevolgd door het telefoonnummer dat u wenst op te roepen.

Familie en vrienden kunnen u rechtstreeks bereiken op dit persoonlijk toegekende telefoonnummer.

- ▶ In beide inkomhallen bevinden zich openbare telefoontoe- stellen.

GSM-gebruik

- ▶ Voor de veiligheid van de patiënten zijn GSM-toestellen niet toegelaten in ziekenhuizen.

Zelfs zonder in werking te zijn, kan een GSM-toestel reeds vanop een afstand van 2,5 meter een medisch toestel beïnvloeden en ontregelen. Dit kan voor de patiënt tot reëel levensgevaar leiden.

Internet

Internetconnectie op patiëntenkamers is nog niet mogelijk. We zijn momenteel met infrastructuurwerken bezig om afdeling per afdeling deze mogelijkheid te kunnen aanbieden.

Gelieve contact op te nemen met het onthaal wanneer u internetcon- nectie wenst.

Voor uw verblijf

- ▶ In uw eigen belang raden wij u aan geen geld of kostbaar- heden (o.a. juwelen) mee te brengen naar het ziekenhuis.

Het ziekenhuis kan zich niet verantwoordelijk stellen voor eventueel ver- lies of mogelijke diefstal.

Volwassenen

- ▶ Bovenkleding en ondergoed
- ▶ Persoonlijke toiletbenodigdheden
- ▶ Kamerjas, pantoffels, ...

Kinderen

- ▶ Bovenkleding en ondergoed
- ▶ Persoonlijke toiletbenodigdheden
- ▶ Pantoffels
- ▶ Vertrouwd speelgoed bv. een favoriet knuffeldier of pop

WIE MOET U VERWITTIGEN?

Zodra uw opname gepland en geregeld is, verwittigt u het best:

Uw ziekenfonds

Ook het ziekenhuis brengt uw ziekenfonds op de hoogte van uw opna- me.

- ▶ Maar als deze opname het gevolg is van een ongeval, meld dit dan uitdrukkelijk aan uw ziekenfonds.

Informeer daar ook naar eventuele attesten die bij uw opname moeten worden ingevuld.

- ▶ Om recht te hebben op een ziekte-uitkering vanaf uw eerste hospitalisatiedag, moet u zelf het ziekenfonds op de hoogte brengen van uw arbeidsongeschiktheid.

Uw verzekeringsmaatschappij

Verwittig uw verzekeringsmaatschappij indien ze bijdraagt in de ziekenhuisverblijfkosten. Vraag ook hier naar de nodige formulieren of bewijsstukken.

Uw huisarts

Breng voor alle duidelijkheid uw huisarts op de hoogte van de geplande opname. Hij ontvangt achteraf immers de onderzoeksresultaten en de medische gegevens.

Uw werkgever

- ▶ U bent loontrekkende
Binnen de twee werkdagen te rekenen vanaf de aanvang van de arbeidsongeschiktheid moet u een attest van arbeidsongeschiktheid naar uw werkgever zenden en een tweede attest naar de geneesheeradviseur van uw ziekenfonds.
- ▶ U bent zelfstandige
Binnen de zestig dagen die volgen op de aanvang van de arbeidsongeschiktheid moet u indien nodig een attest van arbeidsongeschiktheid naar uw ziekenfonds zenden.
- ▶ U bent ambtenaar
De verplichtte attesten, opgelegd door uw administratie, moet u door uw behandelend arts laten invullen.

Uw postkantoor

Verwittig uw postkantoor, indien u op de dag van uitbetaling van uw pensioen in het ziekenhuis verblijft. De pensioenen mogen immers enkel aan de gerechtigden worden uitbetaald.

Voor meer informatie hieromtrent kan u steeds contact opnemen met de Sociale Dienst van het AZ Jan Portaels. Te contacteren via de verpleegkundigen van uw verpleegafdeling of via het onthaal.

DIENSTEN EN ONTSPANNING

Cafetaria

De cafetaria is gelegen op de vierde verdieping in de Gendarmeriestraat en staat open voor patiënten en bezoekers. U kan er terecht voor koffie, frisdranken, een koude maaltijd of kleine snacks. Een warme maaltijd is enkel verkrijgbaar tussen 12u en 13u30. Snacks evenwel doorlopend.

- ▶ Openingsuren
 - ▶▶ Elke weekdag van 11u tot 19u30
 - ▶▶ Elke zaterdag, zon- en feestdag van 11u tot 18u

Frisdrankautomaten

Frisdrankautomaten zijn op diverse plaatsen in het ziekenhuis beschikbaar:

- ▶ Gendarmeriestraat:
 - ▶▶ Op het gelijkvloers nabij de centrale liften
 - ▶▶ In de kelder verdieping aan de Dienst Spoedgevallen
 - ▶▶ Op de vierde verdieping naast de ingang van de cafetaria
 - ▶▶ In blok E, op het gelijkvloers in de trappenhal
- ▶ Vaartstraat:
 - ▶▶ Op bijna elke verdieping in de nabijheid van de liften

Radio en TV

- ▶ In alle patiëntenkamers worden radioprogramma's uitgezonden op verschillende kanalen
- ▶ Enkel in de eenpersoonskamers bevindt zich een televisietoestel
 - ▶▶ Met uitzondering van de afdeling Materniteit
- ▶ In de inkomhal Gendarmeriestraat kan men ook TV-kijken
- ▶ **Omwille van veiligheidsmaatregelen mogen er geen eigen TV-toestellen meegebracht worden door patiënten.**

Zet radio of TV echter niet te luid, zodat kamergenoten en andere patiënten niet onnodig gestoord worden.

» Desgewenst kan u tevens de hulp laten inroepen van een vertegenwoordiger van andere erkende erediensten via de verpleegkundigen van uw verblijfsafdeling:

- ▼ Anglicaanse eredienst
- ▼ Grieks- en Russisch-orthodoxe eredienst
- ▼ Islamitische eredienst
- ▼ Israëlitische eredienst
- ▼ Protestantse eredienst

▶ Palliatief Support Team

Het Palliatief Support Team ondersteunt de palliatieve zorgverlening in alle afdelingen van ons ziekenhuis.

Palliatieve zorg is de totaalzorg voor ongeneeslijk zieke patiënten die een beperkte levensverwachting hebben.

Palliatieve zorg probeert de zieke een maximaal levenscomfort te geven door een zo goed mogelijke bestrijding van pijn en andere ziekteklachten, psychosociale, emotionele en spirituele begeleiding van de zieke en zijn omringende familie.

- » Het Palliatief Support Team biedt advies, informatie en follow-up aan patiënten, familieleden en zorgverleners in het ziekenhuis en in de thuiszorg.
- » Indien de nood aan palliatieve zorg echter erg complex wordt, behoort een tijdelijke of definitieve opname op de verpleegafdeling Palliatieve Eenheid *De Cirkel* tot de mogelijkheden.
 - ▼ Opnamen op deze afdeling gebeuren steeds na overleg tussen de huisarts, de behandelend geneesheerspecialist en de Palliatieve Eenheid.
- » Op vraag kan u steeds een informatiebrochure over de Palliatieve Eenheid bekomen.
- » Een gesprek met een van de medewerkers van het Palliatief Support Team kan u aanvragen via de verpleegkundige van uw verblijfsafdeling.

KEUZE VAN DE KAMER

U heeft de keuze, volgens beschikbaarheid, tussen een eenpersoonskamer, een tweepersoonskamer of een gemeenschappelijke kamer.

Een opname gebeurt steeds standaard in een gemeenschappelijke kamer, tenzij u anders verlangt.

- ▶ Indien u een eenpersoonskamer (privé) wenst, dan moet dit vooraf gemeld worden.
- ▶ Op enkele afdelingen kan u uitdrukkelijk kiezen voor een tweepersoonskamer.
 - » Uw verblijf wordt dan als semiprivé ingeschreven.
 - ▼ Deze keuzemogelijkheid bestaat niet op alle verpleegafdelingen.
 - ▼ De Opnamedienst kan u hierover uitgebreid informeren.

In geval van het niet beschikbaar zijn van de gewenste kamer, zullen wij een zo goed mogelijk alternatief zoeken.

Indien u in de loop van uw verblijf een andere kamerkeuze wenst, moet deze keuze steeds schriftelijk worden bevestigd.

- ▶ Voor een verblijf in een semiprivékamer, op eigen vraag, betaalt u alleen een hoger supplement op de kamer.
- ▶ Voor een verblijf in een privékamer, op eigen vraag, betaalt u een hoger supplement op de kamer, maar kan bovendien een bijkomend ereloon worden aangerekend voor de prestaties van artsen en paramedici.
- ▶ **Let op! Informeer u goed bij uw verzekeringsmaatschappij over de voorwaarden van uw polis. Dit om te voorkomen dat u financieel voor onaangename verrassingen komt te staan.**

De begeleiding naar uw kamer gebeurt door vrijwilligers van het Rode Kruis Vilvoorde. Zij zijn elke voormiddag aanwezig aan de Opnamedienst.

OPNAMEKOSTEN

Na uw ontslag uit het ziekenhuis wordt u de rekening van de verblijf- en verzorgingskosten thuis toegestuurd.

- ▶ In het AZ Jan Portaels wordt de 'derde betalerregeling' toegepast.

Dit betekent dat de rekening voor de prestaties waarvoor tussenkomst door de mutualiteit of een andere verzekering voorzien is, rechtstreeks aan deze instanties wordt aangeboden.

Aarzel niet om contact op te nemen met onze Financiële Dienst die u graag bijkomende inlichtingen verstrekt.

- ▶ Psychologen
U kan tevens beroep doen op een psycholoog, verbonden aan een aantal hospitalisatieafdelingen of aan de Dienst Liaisonpsychologie.
 - ▶ Bij persoonlijke problemen, zoals depressieve gevoelens, angst, hardnekkig piekeren, verslaving, relatieproblemen of wanneer u het gevoel heeft in de knoop te zitten met uw gevoelens en gedachten, kan de psycholoog samen met u op zoek gaan naar een manier om met deze moeilijkheden, zorgen of problemen om te gaan om het zo voor u opnieuw draaglijk te maken.
 - ▶ Een gesprek met een psycholoog kan u aanvragen via de verpleegkundige van uw verblijfsafdeling.
- ▶ Dienst Levensbeschouwelijke Zorg
Iedere patiënt heeft recht op levensbeschouwelijke bijstand. Deze bijstand is verbonden met artikel 19 van de grondwet waarin de vrijheid van eredienst en de vrije openbare uitoefening ervan en mede ook de vrijheid van meningsuiting worden bepaald. Dit wordt ook geconcretiseerd in de erkenningsnormen voor ziekenhuizen (KB 23.10.1964).
 - ▶ De ziekenhuispastor of de moreel consulent kan uw vertrouwenspersoon zijn bij het omgaan met levens- en zinvragen, vanuit respect voor uw eigen geloofs- of levensovertuiging.
 - ▶ U kan tevens hun hulp invoeren om te zorgen voor een passende rituele of sacramentele omkadering in en bij de verschillende levensfasen.
 - ▶ Indien u wenst dat een medewerker van de Dienst Levensbeschouwelijke Zorg u een bezoek brengt, kan u dit via de verpleegkundigen op uw verblijfsafdeling aanvragen.
 - ▶ U kan ook zelf een medewerker contacteren:
 - ▼ Katholieke pastor(e)s T 02 257 55 93 of 02 257 55 90
 - ▼ Moreel consulent(e) T 02 257 55 91

ROOMING-IN

Indien een familielid wenst te overnachten in het ziekenhuis, dan is dit enkel mogelijk bij patiënten die verblijven in een eenpersoonskamer en mits toestemming van de hoofdverpleegkundige van de verpleegafdeling. Meer gedetailleerde informatie hierover vindt u terug op onze website onder de rubriek Patiënten/Opname.

VERVOER

Wanneer u bepaalde onderzoeken moet ondergaan, die niet in ons ziekenhuis kunnen gebeuren en u keert dezelfde dag terug, moet u dit vervoer niet extra betalen. In alle andere gevallen is het vervoer ten laste van de patiënt.

DIENST PATIËNTENBEGELEIDING

Een ziekenhuisopname kan zeer ingrijpend zijn, zowel persoonlijk, relationeel als sociaal. Ziek zijn kan voor u en uw omgeving heel wat zorgen, emoties of spanningen teweegbrengen. De Dienst Patiëntenbegeleiding kan dan een uitweg betekenen in het helpen zoeken naar oplossingen bij moeilijkheden die uw ziekte en behandeling met zich meebrengen.

Wij zetten deze medewerkers graag even op een rijtje voor u:

▶ Sociale dienst

De medewerkers van de Sociale Dienst kunnen vanuit hun informatieve en bemiddelende functie hulp bieden bij vragen of moeilijkheden van administratieve of financiële aard. Zij kunnen u helpen bij de ontslagregeling zoals het regelen van huishulp, plaatsing, ...

- ▶ U kan bij hen ook steeds terecht voor een vertrouwelijk gesprek.
- ▶ Op de Sociale Dienst zijn ook heel wat informatiebrochures ter beschikking over verschillende aspecten of vormen van hulpverlening en ondersteuning.
- ▶ Een gesprek met een van de medewerkers van de Sociale Dienst kan u aanvragen via de verpleegkundige van uw verblijfsafdeling.

UW VERBLIJF

DAGINDELING

De tijdstippen van verzorging, onderzoeken, medicatie, ... kunnen sterk verschillen van de ene verpleegafdeling tot de andere. Indien er specifieke afspraken zijn voor de afdeling waar u verblijft (bv. Intensieve Zorgen, Materniteit, CVS, e.a.) dan wordt u hierover geïnformeerd op de betrokken verpleegafdeling.

Vraag gerust meer informatie aan een verpleegkundige als bepaalde gewoonten of activiteiten u niet duidelijk zijn of als u een uitzondering op een bepaalde regel wil bespreken.

Maaltijden

De maaltijden voor de patiënten worden als volgt geserveerd:

- ▶ Ontbijt: tussen 7u30 en 8u30
- ▶ Middagmaal: tussen 11u30 en 12u30
- ▶ Koffie: 12u30
- ▶ Avondmaal: tussen 16u45 en 17u30
- ▶ **Verder is het niet toegelaten om alcoholische dranken mee te brengen of om voeding mee te brengen in strijd met het voorgeschreven dieet van de patiënt.**
 - ▶ Indien de behandelend arts een dieet voorschrijft, zal een diëtist de patiënt (gratis) bijkomende informatie verschaffen, op voorwaarde dat dit tijdig door de behandelend geneesheer wordt aangevraagd.
 - ▶ Er kan tijdens of na het ziekenhuisverblijf steeds een (betalende) afspraak gemaakt worden voor een dieetraadpleging op de Ambulante Zorgen Eenheid van het AZ Jan Portaels.

Bezoekers kunnen een maaltijd gebruiken in de cafetaria op het vierde verdiep van de Gendarmeriestraat.

Bij rooming-in kan het inslapend familielid de maaltijden gebruiken in de patiëntenkamer.

Nacht

- ▶ Er wordt absolute stilte gevraagd na 21u30.

Vanaf dan neemt de nachtverpleegkundige van de verpleegafdeling de verantwoordelijkheid over tot de volgende ochtend omstreeks 7u, bij aanvang van de ochtendshiften.

ONDERZOEKEN

De meeste onderzoeken vinden plaats tussen 7u30 en 18u. Meestal kan de verpleegkundige van uw verblijfsafdeling bij benadering zeggen wanneer het onderzoek is gepland.

Hoewel de onderzoeken volgens een bepaald schema verlopen, lopen de wachttijden soms langer uit dan verwacht. De oorzaken hiervan kunnen erg verschillen; patiënten met een complexe medische toestand vragen soms meer tijd en aandacht. Om te voorkomen dat spoedeisende patiënten en ambulante patiënten voor bijkomende onderzoeken op een andere dag opnieuw naar het ziekenhuis moeten komen, probeert men zo veel mogelijk die onderzoeken dezelfde dag te laten plaatsvinden. Dit alles samen veroorzaakt soms een wachttijd die afwijkt van de vastgelegde tijdsplanning. Wij danken u alvast voor uw begrip hiervoor.

BEZOEK

Om een maximale rust voor de patiënten te kunnen garanderen, vragen wij de bezoekers volgende zaken te willen respecteren:

- ▶ De bezoekduur te beperken
- ▶ De aangegeven bezoeken te eerbiedigen
- ▶ Niet op de bedden te gaan zitten
- ▶ Kinderen slechts korte bezoeken te laten brengen
- ▶ Kinderen niet in de gangen te laten rondlopen
- ▶ Verder is het niet toegelaten om voeding of alcoholische dranken mee te brengen in strijd met het voorgeschreven dieet van de patiënt

Bezoeken

Om de rust in het kader van een spoedig herstel van de patiënten zo veel mogelijk te kunnen garanderen, alsook de werking van de verpleegafdelingen vlot te laten verlopen, werden er noodzakelijke beperkingen wat betreft de bezoeken opgelegd.

Afwijkingen op de bezoeken zijn slechts mogelijk na overleg met de hoofdverpleegkundige van de desbetreffende verpleegafdeling.

- ▶ Voor eenpersoonskamers:
 - ▶ Dagelijks van 14u tot 19u30
- ▶ Voor gemeenschappelijke kamers:
 - ▶ Dagelijks van 14u tot 16u
 - ▶ En van 18u tot 19u30
- ▶ Voor de afdelingen Intensieve Zorgen en Hartbewaking
 - ▶ Dagelijks van 14u30 tot 15u
 - ▶ En van 19u tot 19u30
 - ▶ De specifieke verzorging en de noodzakelijke rust van de patiënten vereisen hier een strikte beperking van de bezoekenregeling:
 - ▼ Maximum twee personen tegelijkertijd
 - ▼ De duur van het bezoek is beperkt tot maximum 30 minuten
- ▶ Voor de afdeling Materniteit
 - ▶ Eenpersoonskamer: doorlopend bezoek toegelaten voor partners en kinderen
- ▶ Voor de afdeling Pediatric
 - ▶ Voor ouders is er doorlopend bezoek toegelaten
- ▶ Voor de PAAZ-afdeling
 - ▶ Elke weekdag van 18u tot 20u
 - ▶ Elke zaterdag, zon- en feestdag van 14u tot 20u