



Wegwijzer

Onthaalbrochure



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

Inhoudstafel

Welkom bij GZA Ziekenhuizen	3
Bezoekuren en bereikbaarheid	4
Je opname	8
Wat breng je mee?	9
Financiële regeling	11
Dienstverlening en ontspanning	12
Preventie en veiligheid	16
Sociale dienst	17
Wens je levensbeschouwelijke begeleiding	19
Heb je een compliment of een klacht?	23
Je 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 3 200 medewerkers en 465 artsen klaar om je de meest kwaliteitsvolle zorg aan te bieden en een antwoord te geven op je vragen.

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

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

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

De directie

Meer informatie over onze campussen en de netwerken waartoe deze behoren, kan je 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. Dat kan je 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 je aan om ook een kijkje te nemen op de website van De Lijn: www.delijn.be. Daarnaast kan je 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 en 191.



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: 51, 52, 53, 91 en 92.



Parkeren

Je kan 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 je de parking inrijdt, neem je een ticket. Net voor je het ziekenhuis verlaat, moet je het ticket ontwaarden aan de betaalautomaat. Wanneer je van de parking rijdt, steek je het ontwaarde ticket in het toestel aan de slagboom.

Parkeertarieven:

- € 2,00 voor het eerste uur.
- € 1,50 voor elk bijkomend uur, met een maximum van € 10,00 per dag.
- Een tienbeurtenkaart kost € 25,00.
- Als je het parkeerterrein binnen de 15 minuten verlaat, hoef je niet te betalen. Je moet het ticket nog wel valideren in de betaalautomaat.
- Verlies je je ticket, dan betaal je € 10,00.

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



Je opname

Om je opname vlot te laten verlopen, regel je het best vooraf al enkele administratieve formaliteiten (voorinschrijving). Je behandelend arts informeert je over het verloop van het opnametraject.

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

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

Wie verwittig je bij je opname in het ziekenhuis?

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

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

Wat breng je mee?

Administratieve gegevens

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

Als je een hospitalisatieverzekering hebt afgesloten, breng dan ook de kaart of de gegevens van deze verzekering mee. Ben je niet aangesloten bij één van de Belgische ziekenfondsen, breng het nummer van de verzekeringspolis en een betalingsgarantie mee. Als je dit niet kunt voorleggen of je 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 je huisarts
- Naam, adres en telefoonnummer van je vertrouwenspersoon aan wie het ziekenhuis informatie over je gezondheidstoestand kan meedelen

Medische gegevens

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

Financiële regeling

Persoonlijke behoeften

Toiletartikelen

Handdoeken, washandjes, zeep, tandenborstel, tandpasta, scheergerei, kam, borstel, zakdoeken, enz. Als je 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 je opname het gevolg van een arbeidsongeval, bezorg de opnamedienst dan zo snel mogelijk de naam en het adres van je werkgever en van de verzekeringsmaatschappij. Vergeet ook niet de datum van het ongeval en het polisnummer van je verzekering te melden.

Alle informatie over de financiële regeling vind je op de opnameverklaring en de toelichting bij de opnameverklaring. Dit zijn twee wettelijk verplichte documenten die we je bij opname overhandigen.

Onze website geeft een meer gedetailleerde omschrijving van de financiële informatie en licht de elementen toe die je factuur kunnen beïnvloeden. Indien je vraag onbeantwoord blijft, kan je steeds contact opnemen met onze dienst patiëntenbeheer.



Overzicht basiskosten en kostenraming

Op onze website kan je het meest actuele overzicht terugvinden van de basiskosten. Je kan die gegevens steeds inkijken bij de opnamedienst. Daarnaast kan je via een formulier op www.gzaziekenhuizen.be/financiele-informatie/bereken-je-kostprijs een kostenraming van je ingreep aanvragen.

Dienstverlening en ontspanning

Telefoon

Je kan gebruikmaken van het vast toestel op je 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 je gsm een storend effect kan hebben.

Omwille van de veiligheid van onze patiënten, vragen wij je om je 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 je deze genomen hebt. De rolstoel mag het domein van het ziekenhuis niet verlaten. Als je er nog één nodig hebt na je verblijf, kan je een rolstoel huren bij je ziekenfonds. Eventueel kan de sociale dienst dit voor je regelen.

Taalbijstand

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

Gevonden voorwerpen

Gevonden voorwerpen bewaren wij drie maanden. Onze onthaalmedewerkers beschikken over een lijst en kunnen je informeren over de manier waarop je je 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 kan je 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 niet helemaal duidelijk voor je zijn.

Vrijwilligers

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

Wifi en internet

Tijdens je verblijf kan je op je kamer gebruikmaken van gratis draadloos internet via je laptop, tablet of smartphone.

Kapper en pedicure

Je kan via een verpleegkundige een afspraak maken met de kapper of voor een pedicure.

Bril, hoorapparaat en gebitsprothese

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

Roken

We ontvangen onze patiënten en bezoekers graag in een aangename en gezonde omgeving, en op een rookvrij terrein. Vanuit die missie zetten we in op twee doelstellingen: roken beperken en begeleiden bij het stoppen met roken stimuleren. Concreet wil dat zeggen dat de scheidingslijn tot waar patiënten of bezoekers mogen roken, gelijk loopt met de openbare weg. Om het roken te beperken, vragen wij je dat enkel te doen in de daartoe voorziene rookkiosken. Op alle andere plaatsen geldt voor ieders gezondheid en veiligheid een volstrekt rookverbod.

Meer info over rookstopbegeleiding en ons rookbeleid vind je op www.gzaziekenhuizen.be/over-gza/gezonde-campus.

Cafetaria

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

Winkel

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



Preventie en veiligheid

Diefstalpreventie

Breng bij je opname geen geld of waardevolle zaken mee naar het ziekenhuis. Bij opname heb je alleen een voorschot nodig, dat je steeds met een bankkaart kan betalen. Als je toch geld of waardevolle zaken bij je hebt, geef deze dan onmiddellijk mee met een familielid of begeleider. Zo voorkom je het slachtoffer te worden van diefstal. Het gebruik van de kluis en/of het kastje op de kamer is op eigen risico. Het ziekenhuis neemt geen verantwoordelijkheid op zich bij diefstal uit deze kluis of kast.

Brandveiligheid

Bij brand is het van groot belang dat je 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 je 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 je 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.

Jij als patiënt, maar ook je 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.

Jij en je familie kunnen 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



Wens je levensbeschouwelijke begeleiding?

Bij een ziekenhuispastor kan je met je verhaal op adem komen, wat je achtergrond ook is. Zij luisteren in alle openheid en discretie naar je en je kan beroep doen op hen:

- voor een goed gesprek over wat je ter harte gaat;
- voor een ziekenzalving of -zegen;
- voor een levenseinderitueel;
- voor de communie op de kamer;
- om contact te leggen met een vertegenwoordiger van je levensbeschouwing.

De pastorale dienst organiseert regelmatig vieringen op zon- en feestdagen. Je mag als patiënt rekenen op vrijwilligers die je naar de viering brengen. De data van de vieringen worden bekend gemaakt via affiches, flyers of op www.gzaziekenhuizen.be.

Je kan een ziekenhuispastor contacteren via de verpleegkundige, door te mailen naar pastorale.dienst@gza.be of door te bellen of langs te komen:

- campus Sint-Augustinus: tel. 03 443 36 06, of volg route 111;
- campus Sint-Vincentius: tel. 03 283 10 62, of volg route 2;
- campus Sint-Jozef: tel. 03 444 13 15.

Bij dringende gevallen 's avonds en tijdens het weekend kan de verpleegkundige een "pastor van wacht" oproepen.

Wens je een vertegenwoordiger van een andere erkende geloofs- of levensovertuiging? Vul dan het formulier in dat je achteraan in deze brochure vindt op p. 37.

**Op iedere campus bevindt zich een kapel en/of stille ruimte.
Deze oases van rust zijn elke dag open.**

Een veilig verblijf, we zorgen er samen voor!

Slik veilig

Geneesmiddelen, ze zijn er om je beter te maken. Om ze zo goed mogelijk op je behandeling te kunnen afstemmen, hebben we een duidelijk overzicht nodig van de geneesmiddelen die je thuis gebruikt. Maak een lijstje van wat je thuis gebruikt (vermeld ook wanneer en hoeveel) en geef het aan ons bij je opname. Ben je allergisch aan een geneesmiddel, laat ons dat dan zeker weten! Tijdens je verblijf voorzien we je van alle nodige geneesmiddelen (uitgezonderd voedingssupplementen). Je hoeft ze niet zelf mee te brengen. Twijfel je aan onze medicijnen omdat hun kleur of vorm anders is dan je had verwacht? Geef ons dan zeker een seintje.

We willen weten wie je bent

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

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

Bij ons ga je niet onderuit

Valincidenten zijn in de gangen en kamers van een ziekenhuis helaas geen uitzondering. Samen met jou willen we valpartijen in ons ziekenhuis vermijden. Omdat voorkomen beter is dan genezen, geven we je 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, je staat er steviger mee.
- Neem je tijd om recht te staan. Haast en spoed zijn zelden goed.
- Gaat het wat moeilijker, vraag dan onze hulp. We zijn er om je te helpen.

We praten erover

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

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

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 jou, bij elke behandeling of onderzoek. Als we het zouden vergeten, mag je ons er gerust op aanspreken.

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



Heb je een compliment of een klacht?

De artsen en personeelsleden van GZA Ziekenhuizen willen je 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. Je hebt ook het recht om je 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.

Je kan de bemiddelaars bereiken:

- via mail: bemiddelingsdienst@gza.be
- per telefoon: 03 443 45 47

Ben je 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 je wensen zijn en hoe je je verblijf in ons ziekenhuis hebt ervaren. Je kan hiervoor het formulier van de patiëntentevredenheidsenquête invullen of je bemerkingen aan de interne bemiddelaars (ombudspersonen) bezorgen.

Je rechten als patiënt

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

GZA Ziekenhuizen en alle beroepsbeoefenaars die er werken zijn gehouden om deze wet na te leven (artikel 30 Ziekenhuiswet). De beroepsbeoefenaars die het statuut van zelfstandige hebben, zijn zelf aansprakelijk voor het eventueel niet respecteren van de rechten van de patiënt. GZA Ziekenhuizen is niet verantwoordelijk 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 je 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.*

Je kan als patiënt steeds vragen om de rechtsverhouding per individuele beroepsbeoefenaar te verduidelijken. Je kan je 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 heb je het recht om je 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 je gezondheid

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

Recht om toe te stemmen in een behandeling of onderzoek

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

Om je toestemming te kunnen geven ontvang je 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 je geen toestemming kan geven (bv. in een spoedgeval) dan zal de zorgverlener natuurlijk meteen in je belang moeten handelen.

Je hebt als patiënt ook het recht om een behandeling of onderzoek te weigeren, maar dan word je wel op de hoogte gebracht van de gevolgen van je weigering.

Rechten i.v.m. het patiëntendossier

Als patiënt heb je recht op een zorgvuldig en veilig bewaard patiëntendossier. Je hebt het recht om je dossier in te kijken of er een kopie van te ontvangen. De door jou aangeduide vertrouwenspersoon kan je bijstaan bij een inzage in je patiëntendossier of bij het opvragen van een kopie.

Je hebt het recht om bepaalde documenten aan je patiëntendossier te laten toevoegen, denk bijvoorbeeld aan een wilsbeschikking. Indien bepaalde gegevens in je dossier incorrect of onvolledig zijn, heb je het recht om deze te laten verwijderen of aanpassen.

De bescherming van je gegevens in het patiëntendossier, wordt verder in deze brochure toegelicht.

Recht op bijstand van een vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger

Als patiënt heb je bij het uitoefenen van welbepaalde patiëntenrechten het recht om je te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon die (in)formeel wordt aangeduid. Wanneer je als patiënt evenwel niet langer in staat bent om bepaalde rechten uit te oefenen, kunnen deze rechten worden uitgeoefend door een vertegenwoordiger die je zelf 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. Dat geldt voor alle persoonlijke informatie, waaronder medische gegevens. De zorgverleners in GZA Ziekenhuizen (ook de studenten en artsen-specialisten in opleiding) zijn gebonden door het beroepsgeheim, de Wetgeving over gegevensbescherming en het privacyreglement van het ziekenhuis. Op onze website vind je een privacyverklaring die beschrijft welke informatie over jou door ons wordt verwerkt en hoe hiermee wordt omgegaan.

GZA Ziekenhuizen werkt (onder andere voor de analyse van weefselstalen) nauw samen met de ziekenhuizen van ZNA. Onze medische laboratoria en radiologen vragen tevens extern advies aan. Wij informeren je dat binnen dit kader patiëntengegevens worden gedeeld met respect voor de toepasselijke regelgeving.

De informatie over je 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 en dat zorgverleners in andere instellingen (die met jou een zorgrelatie hebben) gegevens kunnen raadplegen die GZA heeft verzameld. De hiervoor noodzakelijke gegevensuitwisseling is mogelijk dankzij het “e-Health platform”, mits je toestemming. Onze medewerkers zullen je bij opname bevragen en, indien gewenst, helpen met de registratie van je toestemming. (Voor bijkomende info, zie <https://www.mijngezondheid.be>).

Interne of externe auditoren of kwaliteitsbewakers kunnen, onder begeleiding van een aan het ziekenhuis verbonden arts, omwille van kwaliteitsdoeleinden inzage nemen in je dossier. Voor deze inzage, die gelogd wordt, gelden strikte regels en een interne gedragscode. Meer informatie over deze vorm van kwaliteitsbeheer vind je verder in deze brochure.

Heb je graag meer informatie over hoe we met je persoonsgegevens omgaan, contacteer dan onze functionaris voor gegevensbescherming (DPO): dpo@gza.be.

Wetenschappelijk onderzoek & wetenschappelijke autopsie

GZA voert wetenschappelijk onderzoek uit. Dit omvat klinisch onderzoek, alsook onderzoeken in het kader van masterproeven en doctoraatsthesisen. De ethische commissie van GZA, die voor aanvang van ieder onderzoek wordt geconsulteerd, waakt over de bescherming van je persoonsgegevens en veiligheid (www.ethischecommissiegza.be). Elke patiënt wordt eveneens uitvoerig geïnformeerd, waarna voor deelname een schriftelijke toestemming gevraagd wordt.

Wetenschappelijk onderzoek kan, 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). Wij vermoeden dat je geen bezwaar hebt dat dergelijke restanten (samen met de hieraan gekoppelde, gecodeerde persoonsgegevens) worden bewaard in de biobank van GZA en hierna worden gebruikt voor onderzoek. Indien je hiermee niet akkoord gaat, dan kan je (of je vertegenwoordiger) dit melden aan je behandelend arts of de hoofdarts van het ziekenhuis. Je verzet wordt opgenomen in je dossier.

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

Kwaliteitsrapport

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 levenseinde in een wilsverklaring op (zie: www.delaatstereis.be). Bespreek dit met je behandelend arts, want op die manier leert hij je 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 kan je 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.

Heb je vragen over spiritualiteit, geloof of zingeving? Dan kan je altijd terecht bij onze pastorale medewerkers. Zij kunnen je ook in contact brengen met vertegenwoordigers van je eigen geloofsovertuiging via tel. 03 443 36 06. Heb je vragen over je patiëntenrechten, suggesties, een klacht of een compliment? Dan ben je altijd welkom bij onze bemiddelaars (zie ook p. 23). Dit kadert in je recht op bemiddeling.

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 zorgtraject gecontroleerd wordt. De erkenning van het ziekenhuis is afhankelijk van het gunstig resultaat daarvan.



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 je behandelend arts, want op die manier leert hij je levenswensen en persoonlijke waarden kennen.

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

Ontslag

Je arts bepaalt wanneer je het ziekenhuis mag verlaten en helpt je om de overgang naar huis zo eenvoudig mogelijk te maken. Bij je ontslag ontvang je dan ook de noodzakelijke gegevens voor je verder herstel. Opdat je goed geïnformeerd het ziekenhuis zou verlaten, geven wij je een aantal vragen mee die je het best bespreekt met je 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 je gebruik wil maken van een ziekenwagen, de vervoerdienst van je ziekenfonds of een taxi, dan kan je dit aan een verpleegkundige op de verpleegeenheid vragen. Voor raadplegingen van artsen kan je terecht in het ziekenhuis.



Waaraan denken bij je vertrek naar huis?

Vergeet bij je vertrek naar huis de volgende documenten niet:

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

Kijk voor het verlaten van de kamer na of je 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	/	/
Interne bemiddelaar (ombudsdienst)	03 443 45 47	03 443 45 47	03 443 45 47
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 sociale.dienst.sa@gza.be	03 283 10 51 sociale.dienst.svz@gza.be	03 444 12 81 sociale.dienst.sj@gza.be
Tolkaanvraag	via de sociale dienst of tolkaanvraag@gza.be		
Dienst spoedgevallen	03 443 39 00	03 285 20 21	03 444 13 10
Intern noodnummer	99	99	99

Meer informatie kan je 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

BTW BE 0428.651.017 - RPR Antwerpen
gza ziekenhuizen@gza.be
www.gza ziekenhuizen.be