



Sint-Augustinus
GZA . Ziekenhuizen



Wegwijzer

Inhoudstafel

Voorstelling van het ziekenhuis	5
Hoe kunt u het ziekenhuis bereiken?	6
Waar kunt u parkeren?	8
Opname	9
Wat brengt u mee bij een ziekenhuisopname?	10
Financiële regeling	12
Wanneer kunt u bezoek ontvangen?	13
Roken	14
Telefoon	14
Cafetaria	15
Winkel	15
Kapper en pedicure	16
Televisie	16
Internet	16
Patiëntenfolders en gezondheidsinformatie	16
Zomertuin	16
Vrijwilligers	17
Rolstoelen	17
Verloren voorwerpen	17
Bril, hoorapparaat en gebitsprothese	17
Help mee aan uw veilige behandeling	18
Diefstalpreventie	20
Brandveiligheid	21
Facturatiesecretariaat	21
Sociale dienst	22
Hebt u taalbijstand nodig?	22
Wenst u levensbeschouwelijke begeleiding?	23
De wet op de patiëntenrechten	24
Kwaliteitsrapport	25
Bent u tevreden of niet?	25
Hebt u een klacht?	26
Palliatieve zorg	26
Beslissingen rond het levenseinde	27
Autopsie en orgaanschenking	27
Veronderstelde toestemming	29
Ontslag	30
Waar aan denken bij uw vertrek naar huis?	30

Welkom in Sint-Augustinus

Wij heten u van harte welkom in GZA Ziekenhuizen, campus Sint-Augustinus.

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

Met vragen kunt u ook bij onze medewerkers terecht. Dagelijks staan meer dan 1 000 medewerkers klaar om u kwaliteitsvolle zorg aan te bieden. De directie is ervan overtuigd dat zij u zo goed als mogelijk in woord en daad zullen helpen.

Wij danken u voor het vertrouwen dat u in ons ziekenhuis stelt en wensen u het allerbeste toe.

De directie



Voorstelling van het ziekenhuis

Sint-Augustinus behoort samen met Sint-Vincentius (in Antwerpen) en Sint-Jozef (in Mortsels) tot GZA Ziekenhuizen. Het ziekenhuis heeft 610 bedden en is uitgerust met vooruitstrevende technologie op logistiek en medisch vlak. Voortdurend wordt het zorgaanbod aangepast aan nieuwe evoluties en behoeften van patiënten, zorgverstrekkers en overheid. Via samenwerking met andere instellingen werken wij aan een vlotte doorstroming van ambulante zorg, hospitalisatie en thuisverzorging in de regio Antwerpen.

Sint-Augustinus is sinds vele jaren bekend om zijn gespecialiseerde moeder- en kindzorg en beschikt over een intensieve dienst materniteit en een intensieve neonatologie. Alle chirurgische en internistische specialiteiten zijn in het ziekenhuis vertegenwoordigd. Er is een eenheid voor beroertezorg, een dienst intensieve zorg en een intensieve cardiologie. De dagziekenhuizen heelkunde, oncologie en inwendige ziekten verschaffen comfortabele ambulante zorg.

Het ziekenhuis beschikt over een volledige medisch-technische uitrusting met onder meer de diensten radiologie en medische beeldvorming (NMR) en nucleaire geneeskunde (PET-scan). Daarnaast beschikken wij over een labo voor klinische biologie en anatomo-pathologie, een spoedgevallenafdeling met MUG en een erkende 100-ziekenwagendienst. De dienst geriatrie werkt samen met diverse ouderen- en thuiszorgvoorzieningen aan projecten rond opvang van patiënten en uitwisseling van informatie. Aan het ziekenhuis is naast het palliatief support team het Centrum voor Palliatieve Zorg verbonden, bekend om zijn palliatieve eenheid “Sint-Camillus”.

Onder de naam Iridium Kankernetwerk bouwde Sint-Augustinus samen met Sint-Vincentius en Sint-Jozef een medisch netwerk uit waarbij ook AZ Monica (Antwerpen), AZ KLINA (Brasschaat), AZ Nikolaas (Sint-Niklaas) en AZ Sint-Jozef Malle (Malle) zijn betrokken.

Er is een nauwe samenwerking, op medisch en niet medisch vlak, tussen GZA Ziekenhuizen, AZ KLINA en AZ Sint-Jozef in Malle. Deze samenwerking kreeg de naam “Met zorg verbonden”.

Hoe kunt u het ziekenhuis bereiken?

De hoofdingang van Sint-Augustinus ligt aan de Oosterveldlaan 24, 2610 Wilrijk.

Het ziekenhuis beschikt over een tweede ingang via de Spoorweglaan (dienst spoedgevallen en kunstnier). Tussen 20.00 uur 's avonds en 06.00 uur 's morgens is de hoofdingang afgesloten en verloopt de toegang tot het ziekenhuis uitsluitend via de Spoorweglaan.

Sint-Augustinus is gemakkelijk bereikbaar:

Met de auto

U komt vanuit Gent

Volg de E17 richting Hasselt. Neem de afrit Wilrijk-Berchem en sla rechtsaf. Op het T-kruispunt aan het einde van de Beukenlaan, draait u links de Groenenborgerlaan in. Vanaf hier volgt u de pijlen naar Sint-Augustinus.

U komt vanuit Hasselt - Nederland

Volg op de Ring de richting Gent. Neem de afrit Berchem en sla linksaf. Aan de eerste verkeerslichten draait u rechts de Elisabethlaan in. Vervolgens slaat u aan de tweede verkeerslichten rechtsaf, de Groenenborgerlaan in. Vanaf hier volgt u de pijlen naar Sint-Augustinus.

U komt vanuit Brussel (E19)

Neem de afrit Hoboken-Wilrijk-Mortsel en volg de richting R11 Hoboken-Wilrijk centrum. Aan het eerste grote kruispunt draait u rechts de Groenenborgerlaan in. Vanaf hier volgt u de pijlen naar Sint-Augustinus.

Met de fiets

Naast de ingang van het ziekenhuis bieden fietsenrekken plaats aan 170 fietsen. Zware motorfietsen parkeert u in de ondergrondse parking op verdieping -1.

Met het openbaar vervoer

U bereikt het ziekenhuis ook gemakkelijk met het openbaar vervoer.

Via de busaansluitingen vlakbij het ziekenhuis bereikt u snel het stadscentrum, het centraal station en het station van Berchem. Voor het ziekenhuis zijn haltes voor de buslijnen 21, 32, en 33.

De Lijn geeft u graag meer informatie over de beste route naar het ziekenhuis op haar website www.delijn.be of op tel. 070 220 200 (0,30 EUR/min).



Waar kunt u parkeren?

U kunt met de auto tot aan de hoofdingang rijden om iemand te laten in- en uitstappen. De bovengrondse parkeerplaatsen zijn voorbehouden voor artsen en andersvaliden. Deze plaatsen zijn duidelijk aangegeven.

Er is een ondergrondse betaalparking voor patiënten en bezoekers. Als u de parking inrijdt, neemt u een ticket. Net voor u het ziekenhuis verlaat, moet u het ticket ontwaarden aan de betaalautomaat in de hal van het ziekenhuis. Wanneer u van de parking rijdt, steekt u het ontwaarde ticket in het toestel aan de slagboom. De eerste 15 minuten zijn gratis. Voor een verloren ticket betaalt u € 6.



Opname

Uw opname is gepland

Om de opname vlot te laten verlopen, regelt u het best vooraf al enkele administratieve formaliteiten (voorinschrijving). Uw behandelend arts verwijst u hiervoor vanuit de consultatie naar het onthaal van het ziekenhuis. De voordelen van een voorinschrijving zijn: voorrang bij de kamerkeuze en een beperkte wachttijd bij de opname.

Op de dag van opname meldt u zich op het afgesproken tijdstip aan het onthaal. Nadien krijg u op de opnamedienst de documenten voor de afdeling en een identificatiearmbandje met uw naam en het nummer van de verpleegafdeling waar u verblijft. Om veiligheidsredenen moet u dit gedurende heel uw verblijf in ons ziekenhuis dragen.

Sint-Augustinus heeft een traditie van onthaalvrijwilligers. Deze mensen begeleiden u van de opnamedienst naar de verpleegafdeling waar u verblijft.

U wordt dringend opgenomen

Als u via de dienst spoedgevallen binnenkomt en de arts besluit dat u in het ziekenhuis moet blijven, wordt u op de dienst spoedgevallen ingeschreven. Wanneer de opname 's nachts gebeurt, blijft u soms tot 's morgens in het nachthospitaal van deze dienst. De verpleegkundige brengt u later naar de verpleegafdeling waar u verdere verzorging krijgt.

Wie verwittigt u vóór uw opname?

Het ziekenhuis brengt uw ziekenfonds op de hoogte. Raadpleeg uw verzekeringspolis of contacteer uw verzekeringsmaatschappij over de manier waarop u aangifte moet doen van uw ongeval, ziekte of medische toestand.

Vraag uw behandelend arts een officieel bewijs van uw afwezigheid voor uw werkgever of voor de school.

Wat brengt u mee bij een ziekenhuisopname?

Administratieve gegevens

- identiteitskaart;
- SIS-kaart;
- voorschot (het voorschot wordt berekend op basis van de verwachte verblijfsduur, uw statuut bij uw mutualiteit en het gekozen kamertype);
- naam en adres van uw huisarts;
- naam, adres en telefoonnummer van uw vertrouwenspersoon aan wie het ziekenhuis informatie over uw gezondheidstoestand kan meedelen.

Als u een hospitalisatieverzekering hebt afgesloten, breng dan ook de kaart of de gegevens van deze verzekering mee. Bent u niet aangesloten bij een van de Belgische ziekenfondsen, breng dan het nummer van de verzekeringspolis en een betalingsgarantie mee.

Arbeidsongeval

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

Medische gegevens

- verwijsbrief van de huisarts of van de behandelend arts;
- uw bloedgroepkaart en vaccinatiekaart;
- medische documenten (röntgenfoto's, medische rapporten);
- lijst van geneesmiddelen die u neemt;
- eventuele machtiging van het ziekenfonds voor terugbetaling van bepaalde geneesmiddelen;
- eventuele dieetvoorschriften;
- eventueel gegevens over allergieën.



Persoonlijke benodigheden

Toiletartikelen:

- handdoeken, washandjes, zeep, tandenborstel, tandpasta, scheergerei, kam, borstel, zakdoeken, enz.

Kleding:

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

Financiële regeling

Alle informatie over de financiële regeling vindt u op de opnameverklaring en de toelichting bij de opnameverklaring. Dit zijn twee wettelijk verplichte documenten die we u bij opname overhandigen. Het ziekenhuis vraagt steeds een voorschot op uw totale factuur. Een medewerker geeft u bij opname een formulier waarop de berekening van uw voorschot is verduidelijkt.

Als u in orde bent met uw ziekteverzekering wordt het systeem “derde betaler” toegepast. U betaalt vanaf de eerste dag van uw verblijf enkel het bedrag dat het ziekenfonds niet terugbetaalt (het remgeld). Afhankelijk van uw kamerkeuze betaalt u bijkomend een kamersupplement en een supplement op het ereloon van uw behandelend arts. Het bedrag van dit ereloon hangt af van het feit of uw arts is toegetreden tot de conventie van geneesheren of niet. De lijst met toegetreden artsen kunt u raadplegen op de opnamedienst.

In GZA Ziekenhuizen worden enkel in eenpersoonskamers ereloon-supplementen gevraagd. Deze variëren tussen de 130 en de 200 % van het normale verbintenistarief van de ziekenfondsen. Voor een honorariumsupplement tussen 131 en 200 % moet de arts steeds, voorafgaand aan de opname, een schriftelijke overeenkomst met de patiënt sluiten. Bespreek steeds met uw arts wat deze percentages betekenen in euro en houd er rekening mee dat er ereloon-supplementen mogen aangerekend worden door alle behandelende artsen. Niet alleen door de arts die u heeft opgenomen, maar ook door de artsen die in opdracht bepaalde bijkomende onderzoeken en prestaties uitvoeren (bv. anesthesie, de artsen van medisch-technische diensten, enz.).

Kamerkeuze

De keuze van de kamer heeft geen invloed op de kwaliteit van uw behandeling of verzorging. Omdat het ziekenhuis slechts een beperkt aantal een- en tweepersoonskamers heeft, is het niet altijd mogelijk om aan uw vraag te voldoen. Zodra de kamer van uw keuze vrijkomt, wordt u overgeplaatst.

Wanneer kunt u bezoek ontvangen?

Algemeen	14.00 tot 20.00 uur
Hartbewaking	15.00 tot 16.00 uur 19.00 tot 20.00 uur
Intensieve zorg	14.30 tot 15.00 uur 19.30 tot 20.00 uur
Ontwaakkamer	19.30 tot 20.00 uur

In het belang van de patiënt vragen wij u de bezoeken te respecteren en aandacht te hebben voor de rust en stilte in het ziekenhuis. Laat kinderen niet spelen in de gangen, liften en op de trappen.



Roken

Het ziekenhuis is een rookvrij gebouw. Daarom vragen wij u om enkel te roken in de daartoe voorziene rookkiosken. Deze bevinden zich naast de hoofdingang en in de zomertuin.

Telefoon

Op de kamer

Als u het telefoontoestel op uw kamer wilt gebruiken, meldt u dat aan de opnamedienst. U ontvangt een persoonlijk codenummer dat u voor elk gesprek moet vormen om een verbinding tot stand te brengen. Elk gesprek wordt afzonderlijk geregistreerd en aangerekend in functie van de duur van het gesprek en het tijdstip. U betaalt enkel voor de gespreksduur, niet voor de huur van het toestel. Deze regeling is van kracht voor alle kamertypes.

Publieke telefooncel

De publieke telefooncel bevindt zich links voor de liften (naar blok 4) op het einde van de hal. U kunt zonaal en interzonaal telefoneren. De toestellen werken uitsluitend met geldstukken.

Gsm

In dit ziekenhuis is het gebruik van een gsm algemeen toegelaten. Er zijn echter diensten die met gevoelige medische apparatuur werken en waar uw gsm een storend effect kan hebben. Omwille van de veiligheid van onze patiënten vragen wij u om uw gsm niet te gebruiken op de diensten: intensieve zorg, recovery, operatiekwartier, neonatologie, verloskwartier, hartbewaking en spoed.

Onze medewerkers maken gebruik van draadloze telefoons die geen risico op storingen geven.



Cafeteria

De bezoekerscafeteria bevindt zich op de benedeverdieping, achter de winkel. U kunt er terecht voor snacks, dranken en warme of koude gerechten:

- van maandag tot vrijdag van 08.00 tot 20.00 uur;
- op zaterdag, zon- en feestdagen van 11.30 tot 20.00 uur.

Op weekdagen is er van 08.00 tot 10.00 uur ontbijtservice. De keuken is doorlopend open van 10.00 tot 19.30 uur.

Winkel

In de hal is er een winkel waar u terecht kunt voor kleine aankopen, geschenken, kranten en weekbladen:

- op werkdagen van 09.00 tot 20.00 uur;
- op zaterdag van 10.00 tot 20.00 uur;
- op zon- en feestdagen van 13.00 tot 20.00 uur.

Kapper en pedicure

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

Televisie

Er is televisie op alle kamers.

Internet

Tijdens uw verblijf kunt u op uw kamer gebruikmaken van gratis draadloos internet. De toegang hiervoor is uitsluitend mogelijk met uw persoonlijke laptop. U kunt inloggen via een code die u aanvraagt aan het onthaal. Wij bieden geen technische ondersteuning.

Patiëntenfolders en gezondheidsinformatie

De meeste afdelingen beschikken over een rek met folders die nuttig kunnen zijn voor patiënten en bezoekers van de afdeling. Deze folders kunt u gratis meenemen. Als u vragen hebt over zaken die u leest, kunt u die altijd aan een arts of verpleegkundige stellen.

Zomertuin

Wie graag even buiten wil, kan een bezoekje brengen aan onze zomertuin. Hiervoor volgt u vanuit de hal op de benedenverdieping de gele wegwijzers tot aan de dienst radiologie - medische beeldvorming. De zomertuin bevindt zich dan aan uw linkerkant.

Vrijwilligers

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

Rolstoelen

Het ziekenhuis beschikt over een aantal rolstoelen die u, mits een waarborg van € 2, kunt gebruiken. Breng de rolstoel na gebruik altijd terug naar de plaats waar u deze genomen hebt. De rolstoel mag het domein van het ziekenhuis niet verlaten. Als u er nog een nodig hebt na uw verblijf in het ziekenhuis, kunt u een rolstoel huren bij uw ziekenfonds. Eventueel kan de sociale dienst dit voor u regelen.

Verloren voorwerpen

Onze medewerkers brengen verloren voorwerpen naar het directiesecretariaat. Als u iets kwijt bent, kunt u daar elke werkdag terecht tussen 08.00 en 18.00 uur.

Bril, hoorapparaat en gebitsprothese

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

Help mee aan uw veilige behandeling

Geef alle informatie over uw gezondheidstoestand

Bereid u goed voor op het gesprek met uw zorgverlener. Zet uw vragen op papier. Vertel de zorgverlener hoe u zich voelt. Maak duidelijk wat u van uw zorgverlener verwacht.



Schrijf op welke medicijnen u thuis gebruikt

Maak een lijst van alle geneesmiddelen die u gebruikt en breng deze lijst mee. Laat altijd weten voor welke geneesmiddelen u allergisch bent.



Vertel het als u iets niet begrijpt

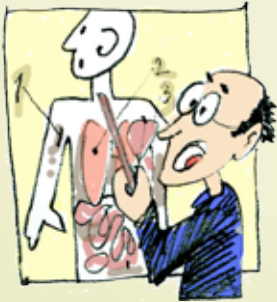
Laat van u horen als iets niet duidelijk is of als u ergens over twijfelt. Laat u goed informeren als u geneesmiddelen voorgeschreven krijgt. Vraag waarom u ze nodig hebt en hoe en hoelang u ze moet gebruiken. Vraag ook naar de mogelijke bijwerkingen en wat u dan moet doen.





Stel vragen als de medicijnen er anders uitzien dan u verwacht

Stel vragen als de kleur of vorm van uw medicijnen anders is dan u verwacht, als u meer of net minder medicijnen krijgt dan gewoonlijk.



Bespreek vooraf het verloop van uw operatie

Bereid u samen met uw zorgverlener goed voor op de operatie. Vraag hoe u zich moet voorbereiden, of u nuchter moet zijn, hoe lang de operatie ongeveer duurt en hoe u zich naar verwachting zal voelen na de operatie.



Volg de instructies en adviezen goed op

Houd u aan de afspraken die u met de zorgverlener maakt over uw behandeling. Vraag wat u wel of niet mag doen. Vertrek niet naar huis als u nog met onbeantwoorde vragen zit. Vraag bij uw ontslag steeds een afspraak voor een controleonderzoek en zorg dat u weet bij wie u terecht kunt met vragen en problemen.



Draag zelf bij tot het vermijden van (onge)vallen

Wees voorzichtig. Vraag tijdig om hulp. Maak indien nodig gebruik van een aangepast hulpmiddel bij het stappen. Draag schoeisel met een anitslipzool. Let erop dat uw nachtkastje in uw nabijheid staat. Maak geen bruske of plotse bewegingen.

Diefstalpreventie

U kunt actief meewerken aan het voorkomen van diefstal door geen geld of waardevolle zaken mee te brengen naar het ziekenhuis. U hebt immers alleen het voorschot bij de opname nodig. U kunt ook met een bankkaart betalen. Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk bij diefstal.

Wanneer u toch geld of waardevolle zaken moet meebrengen, kan de sociale dienst uw bezit in onze kluis opbergen. Zaken in bewaring geven of weer afhalen kan op werkdagen tussen 08.30 en 16.30 uur. U kunt natuurlijk ook gebruikmaken van uw persoonlijke kluis op uw kamer.

Als u bestolen bent, laat dit dan zo snel mogelijk aan de hoofdverpleegkundige weten.



Brandveiligheid

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

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

Patiënten die elektrische apparaten meebrengen zijn hiervoor 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 op noodstroomkringen van het ziekenhuis. Volgende apparaten worden toegestaan: scheerapparaat, haardroger, elektrische tandenborstel, anti-mug apparaatjes, laptop, spelcomputer, camera, radio en video. Het gebruik van alle andere elektrische toestellen is verboden.

Facturatiesecretariaat

Vragen over uw factuur, herinneringsbrieven, afbetalingen enz. kunt u voorleggen aan het facturatiesecretariaat van GZA Ziekenhuizen.

Het facturatiesecretariaat bevindt zich in het lokaal naast de centrale inschrijvingen/kassa. U kunt hen contacteren:

- op werkdagen van 08.30 tot 12.30 uur en van 13.30 tot 16.30 uur;
- tel. 03 443 37 70 en fax 03 443 30 17;
- e-mail: facturatie.sa@gza.be

Sociale dienst

Aan elke verpleegafdeling is een sociaal werker verbonden. U kunt in vertrouwen familiale, financiële of professionele moeilijkheden bespreken. Deze dienst informeert en helpt u bij problemen en vragen over het ziekenfonds, tegemoetkomingen en vrijstellingen, ziekenvervoer, thuishulp enz. Indien u bij uw ontslag niet onmiddellijk naar huis kunt, bemiddelt de sociale dienst bij de opname in een revalidatiecentrum, woon- en zorgcentrum of herstellingsoord. Neem reeds bij uw opname contact op met de sociale dienst om u hierover te informeren.

U en uw familie kunnen deze dienst contacteren:

- op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur, op donderdag tot 18.30 uur;
- via het onthaal in de hal;
- op het nummer: 03 443 37 90.

Hebt u taalbijstand nodig?

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



Wenst u levensbeschouwelijke begeleiding?

In dit christelijk geïnspireerd ziekenhuis maken we graag tijd voor uw geloofsbeleving en levensvragen. Wanneer u dit wenst, kunt u een gesprek, een ziekenzegen of -zalving aanvragen. U kunt ook de communie op uw kamer ontvangen, op weekdays tijdens de voormiddag, op zon- en feestdagen tijdens de viering rond 11.00 uur.

De eucharistievieringen vinden plaats in de grote kapel op zon- en feestdagen om 10.15 uur. U kunt deze vieringen ook volgen op uw televisie op kanaal 1. De stille ruimte (dichtbij de bezoekerscafetaria) is altijd toegankelijk. Voor vieringen en een gebed kunt u een bezoek brengen aan de kapel tussen 09.00 en 18.00 uur. Iedereen is van harte welkom!

U kunt de pastorale dienst bereiken via de verpleegkundigen of rechtstreeks op het nummer: tel. 03 443 36 06. Bij dringende gevallen 's avonds en tijdens het weekend kan de verpleegkundige een 'pastor van wacht' oproepen.

Wenst u een vertegenwoordiger van een andere erkende geloofs- of levensovertuiging? Vul dan het formulier in dat u achteraan in deze brochure vindt.

De wet op de patiëntenrechten

In dit ziekenhuis is de wet op de rechten van de patiënt van toepassing (22 augustus 2002). Deze wet kent u een aantal rechten toe:

- het recht op inzage of afschrift van het patiëntendossier;
- het recht op klachtenafhandeling;
- het recht op informatie over de gezondheidstoestand;
- het recht op toestemming over de behandeling;
- enz...

De dienstverantwoordelijke of de interne bemiddelaar (ombudspersoon) kan u meer informatie verschaffen over uw rechten als patiënt.

Het ziekenhuis en alle beroepsbeoefenaars werkzaam in Sint-Augustinus zijn gehouden om deze wet na te leven (artikel 17 novies van de Ziekenhuiswet). In de onderstaande tabel wordt de contractuele rechtsverhouding van de beroepsbeoefenaars werkzaam in het ziekenhuis verduidelijkt:

Categorie beroepsbeoefenaar	statuut	Valt onder de aansprakelijkheid van het ziekenhuis
Artsen en Tandartsen	Zelfstandigen	Neen
Podologen	Zelfstandigen	Neen
Kinesitherapeuten, psychologen en logopedisten	Zelfstandigen Werknemers	Neen 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 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.

Het zelfstandigenstatuut heeft onder meer tot gevolg dat de betrokken beroepsbeoefenaars zelf aansprakelijk zijn voor een eventuele niet naleving van de rechten van de patiënt. Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor de tekortkomingen van deze zelfstandige beroepsbeoefenaars.

Elke patiënt kan vragen om de contractuele rechtsverhouding per individuele beroepsbeoefenaar te verduidelijken. De patiënt kan zich daarvoor wenden tot de opnamedienst.

Kwaliteitsrapport

Elk ziekenhuis wordt eens in de vijf jaar bezocht door een visitatieteam van de overheid. Als het rapport van dat team positief is, krijgt het ziekenhuis een erkenning voor de volgende vijf jaar. Op onze website kunt u het laatste rapport inkijken.

Bent u tevreden of niet?

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

Hebt u een klacht?

De medewerkers van het ziekenhuis hebben de intentie om u met de beste zorgen te omringen. Het lukt echter niet altijd om tegemoet te komen aan uw verwachtingen of wensen. Soms lopen de zaken misschien anders dan u had verwacht. Erover praten, kan misverstanden of aanslepende conflicten voorkomen. De eenvoudigste en vaak ook de snelste oplossing is praten met de persoon die aan de basis ligt van uw ongenoegen of met de dienstverantwoordelijke.

Als patiënt hebt u ook het recht om met vragen, suggesties, reacties of klachten de interne bemiddelaar (ombudspersoon) aan te spreken. De interne bemiddelaar bevordert of herstelt de communicatie tussen alle betrokken partijen. Hij/zij bemiddelt om tot een oplossing of consensus te komen, aanvaardbaar voor alle partijen. Indien u niet tevreden bent, informeert hij/zij u over mogelijke alternatieven.

De interne bemiddelaar heeft een neutrale en onafhankelijke plaats in het ziekenhuis en is gebonden door het beroepsgeheim. Uw klacht wordt steeds in vertrouwen behandeld. Vermeld steeds uw naam en contactgegevens als u wilt dat de bemiddelaar uw klacht verder afhandelt. De meeste klachten worden snel en mondeling afgehandeld.

Onze bemiddelaar is telefonisch bereikbaar op 03 443 35 44 of via e-mail: rieja.boulogne@gza.be.

Palliatieve zorg

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.

In ons ziekenhuis is een “palliatief support team” actief dat deze zorg stimuleert en bewaakt. Daarnaast beschikt ons ziekenhuis over een palliatieve eenheid voor gespecialiseerde zorgverlening. U kunt hen contacteren via de hoofdverpleegkundige van uw afdeling.

Beslissingen rond het levenseinde

Ons ziekenhuis streeft een christelijk-ethische levensvisie na en dit veronderstelt een zorgzame en zinvolle omgang met het eindigende leven en het sterven. De euthanasiewet van 28 mei 2002 heeft dit uitgangspunt niet veranderd, maar schept een bijkomend kader waarbinnen de vraag van een patiënt een adequaat antwoord moet krijgen. Elke patiënt of zijn vertegenwoordiger heeft het recht een antwoord te krijgen op essentiële zorgvragen, ook wanneer die betrekking hebben op zijn levenseinde. In Sint-Augustinus wordt al het nodige gedaan om aan de stervende mens en zijn omgeving de nodige opvang te verlenen en om tegemoet te komen aan zijn verlangen naar een menswaardig levenseinde. Spreek hierover met uw arts.

Autopsie en orgaanschenking

Een autopsie heeft tot doel informatie te leveren over de doodsoorzaak. Zonder expliciete weigering kan het ziekenhuis indien nodig een autopsie uitvoeren. Bij autopsies op kinderen onder de 18 maanden wordt echter een schriftelijke toestemming aan de ouders gevraagd.

Lichaamsmateriaal dat overblijft na een diagnostisch onderzoek of een ingreep kan nadien nog gebruikt worden voor wetenschappelijk onderzoek. De patiënt of zijn vertegenwoordiger kan hiertegen steeds verzet aantekenen bij de hoofdgeneesheer.

Organtransplantatie is in België bij wet geregeld. Organen mogen bij een overledene altijd worden weggenomen, tenzij deze zich hiertegen heeft verzet in een schriftelijke registratie op het gemeentehuis. In ons ziekenhuis wordt de mogelijkheid van orgaanschenking altijd met de familie en nabestaanden besproken.



Veronderstelde toestemming

Wij kunnen uw medewerking vragen voor een deelname aan klinische studies en/of wetenschappelijk onderzoek, goedgekeurd door onze commissie voor medische ethiek. Wij informeren u vooraf uitvoerig en vragen dan uitdrukkelijk uw toestemming. U hebt het recht om dit te weigeren en kunt steeds uit het onderzoek stappen.

Voor overheidsstudies die peilen naar de kwaliteit van de zorg, kunnen medische gegevens gebruikt worden zonder uitdrukkelijke toestemming. Als u niet aan dergelijke studies wenst deel te nemen, kunt u hiertegen verzet aantekenen bij de hoofdgeneesheer.

Het is mogelijk dat er experimenten lopen op initiatief van een federale overheidsdienst, een instelling van openbaar nut of een instelling die in de schoot hiervan is opgericht bij wet of koninklijk besluit. Wanneer deze verband houden met de kwaliteit van de activiteiten (die worden verricht zonder interventie) van de beroepsbeoefenaars, beschouwen wij uw toestemming als gegeven. U of uw vertegenwoordiger kan ook hiervoor uw weigering kenbaar maken aan de betrokken zorgverstrekker of aan de hoofdgeneesheer (mededeling in toepassing van artikel 3, par. 3 van de wet van 7 mei 2004 inzake experimenten op de menselijke persoon, houdende diverse bepalingen inzake gezondheidszorg, B.S. 31 december 2008).

Weigering tot deelname aan een klinische studie of wetenschappelijk onderzoek heeft geen invloed op de kwaliteit van de medische verzorging.

Ontslag

Uw arts bepaalt wanneer u het ziekenhuis mag verlaten. Hij geeft u een ontslagbrief mee voor uw huisarts. De arts en de verpleegkundigen helpen u de stap van het ziekenhuis naar huis zo eenvoudig mogelijk te maken. Vraag hen gerust informatie over naverzorging. Als u gebruik wilt maken van een ziekenwagen, de vervoerdienst van uw ziekenfonds of een taxi, dan kunt u dit aan een verpleegkundige op de verpleegeenheid vragen. Voor raadplegingen van artsen kunt u terecht in het ziekenhuis.

Waarom denken bij uw vertrek naar huis?

Vergeet bij uw vertrek naar huis de volgende documenten niet:

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

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



Geloofsovertuiging

Naam:

Afdeling: Kamer:

wenst bezoek te ontvangen van:

- de vertegenwoordiger van de katholieke eredienst.
- de vertegenwoordiger van de protestantse eredienst.
- de vertegenwoordiger van de joodse eredienst.
- de vertegenwoordiger van de islamitische eredienst.
- de vertegenwoordiger van de orthodoxe eredienst.
- de vertegenwoordiger van de morele consulent.

.....
.....
.....

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

Datum / /20.....

Handtekening :

Bezorg dit formulier aan de verpleegkundige op de afdeling.

Adressen en telefoonnummers

Sint-Augustinus
Oosterveldlaan 24
2610 Wilrijk
tel. 03 443 30 11
fax 03 440 43 74
sint.augustinus@gza.be

Centrum voor Palliatieve Zorg “Sint-Camillus”
tel. 03 443 33 55
fax 03 443 45 20
palliatieve.sa@gza.be

Facturatiesecretariaat GZA Ziekenhuizen.....	tel. 03 443 37 70
Directiesecretariaat	tel. 03 443 39 90
Interne bemiddelaar (ombudsman)	tel. 03 443 35 44
Opnamedienst	tel. 03 443 35 94
Pastorale dienst	tel. 03 443 36 06
Sociale dienst	tel. 03 443 37 90
Spoedgevallendienst.....	tel. 03 443 39 00
Intern noodnummer	tel. 99

Meer informatie kunt u vinden op de website van het ziekenhuis:
www.st-augustinus.be.



Sint-Augustinus
Oosterveldlaan 24
2610 Wilrijk
tel. 03 443 30 11
fax 03 440 43 74

www.st-augustinus.be
GasthuisZusters Antwerpen