



Onthaalbrochure

Een leidraad voor jouw verblijf in het
Sint-Franciscusziekenhuis

Inhoud

Welkom	p3
De opname	p4
Het verblijf	p5
De keuze van de kamer	p8
Financiële informatie	p10
Ontslag	p13
Bezoekuren	p14
Maaltijden	p16
Telefoon	p17
Internet	p18
Briefwisseling	p18
Ontspanning en diensten	p19
Dienst patiëntenbegeleiding	p20
Patiëntenrechten	p23
Mynexuzhealth	p25
Patiëntenplichten / Vertrouwenspersoon	p26
Kwaliteitsvolle zorg	p27
Rookvrij ziekenhuis	p29
Ombudsdienst	p30
Complimentenkaartje	p31
Veiligheid	p32
Parking	p34
Nota's	p35

Welkom

Welkom in het Sint-Franciscusziekenhuis in Heusden-Zolder. Met deze brochure willen we jou vertrouwd maken met ons ziekenhuis. Het is een praktische gids tijdens jouw verblijf.

Voor meer informatie kan je steeds terecht bij jouw arts of een verpleegkundige van jouw afdeling. Ook bij de dienst onthaal, in de inkomhal, kan je steeds terecht voor meer info.

Daarnaast zijn er talrijke brochures beschikbaar met info over jouw aandoening en verblijf op de afdeling en kan je ook nog terecht op onze website www.sfz.be.



Scan de QR-code voor een overzicht van onze brochures.

Wij wensen je een goed voorbereide komst naar het ziekenhuis en een zorgzaam verblijf toe!

Praktische telefoonnummers:

- Algemeen: 011 71 50 00
- Afspraken: 011 71 55 55
- Ombudsdienst: 011 71 54 35
- Financiële info: 011 71 54 65



De opname

Voor alle contacten (consultatie, opname, dagopname) dien je je eerst aan te melden via de inschrijvingskiosken in de inkomhal.

Je schrijft je in door jouw elektronische identiteitskaart in de kiosk in te voeren. Vervolgens kom je bij de dienst onthaal voor de verdere verwerking van jouw inschrijving.

Je krijgt er alle informatie over de administratieve regelgeving en de gang van zaken bij aankomst in het ziekenhuis.



Het verblijf

Wat moet je meebrengen?

Voor de administratieve regeling:

- Jouw identiteitskaart (= ID kaart)
- Klevers van jouw ziekenfonds
- Naam, adres en telefoonnummer van de personen tot wie men zich kan wenden tijdens je verblijf
- Bij een arbeidsongeval: naam en adres van de werkgever; naam, adres en polisnummer van de verzekeringsmaatschappij
- Ingevuld opnamedossier
- Naam van de huisarts
- Eventueel kaart/documenten van jouw hospitalisatieverzekering

In voorkomend geval voor de arts of voor de afdeling:

- Brief van jouw huisarts of verwijzende arts
- Radiografieën
- Resultaten van vorige onderzoeken
- Geneesmiddelen in de originele verpakking + huidig schema met hoeveelheid en tijdstip van inname
- Voor kinderen: het gezondheidsboekje van "Kind en Gezin"

Voor jouw verblijf (is niet nodig voor een verblijf in het dagziekenhuis)

- Nachtkledij, kamerjas, pantoffels en ondergoed
- Toiletgerief: handdoeken en washandjes, zeep, tandenborstel, tandpasta, scheergerief enz.
- Voor kinderen: vertrouwd speelgoed en leesboekjes
- Best breng je ook vaste pantoffels/sportschoenen mee voor je verblijf in het ziekenhuis? Dit in het kader van valpreventie.

Ambulancevervoer:

- Neem tijdig contact op met jouw ziekenfonds en informeer je vooraf over de terugbetalingstarieven van je ziekenvervoer.

Opgelet:

Wij raden je ook aan geen geld of kostbaarheden te bewaren op jouw kamer. Het ziekenhuis kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor eventueel verlies of diefstal.

Wat kan je nog doen?

- Verwittig jouw verzekeringsmaatschappij in geval ze tegemoetkomt in de ziekenhuisverblijfkosten.
- Het formulier “Vertrouwelijk”, dat je van jouw ziekenfonds krijgt, kan je door jouw arts laten invullen.
- Verwittig jouw postkantoor wanneer je op de uitbetalingsdag van het pensioen in het ziekenhuis verblijft. Pensioenen mogen immers enkel aan de gerechtigde uitbetaald worden.

Voor meer informatie kan je steeds contact opnemen met de sociale dienst.

Enkele aandachtspunten:

- Wanneer je tijdelijk je kamer of afdeling verlaat, vragen wij je de verpleegkundige hiervan op de hoogte te brengen.
- Wij herinneren je eraan dat het bij wet absoluut verboden is te roken in de lokalen van het ziekenhuis. De directie voelt zich genoodzaakt je aandacht te vestigen op het reëel brandgevaar dat bestaat door in het geheim, in bed of op een andere plaats te roken. Hiervoor kan je aansprakelijk gesteld worden, met alle daarmee gepaard gaande gevolgen. Wij rekenen op jouw volledige medewerking en begrip. Enkel in de daartoe bestemde rookzone mag er gerookt worden. De voorziene rookcabines bevinden zich aan de voorzijde van het ziekenhuis en aan de buitenzijde van de dienst spoedgevallen.
- Indien je in het dagziekenhuis verblijft, is het de bedoeling dat je de afdeling pas verlaat bij ontslag.
- De ziekenhuismedicatie ziet er mogelijks iets anders uit dan de thuismedicatie (dit o.w.v. het formularium). Je mag hierover steeds informatie vragen aan jouw arts of verpleegkundige.
- Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van beroepsbeoefenaars die hun activiteit uitoefenen op zelfstandige basis (bv. artsen, zelfstandige paramedici, ...). Deze zelfstandige beroepsbeoefenaars hebben een eigen verzekeraar voor medische fouten

Rust en stilte:

- We vragen je om na 22u de tv stiller of uit te zetten alsook om lichten te dimmen op de tweepersoonskamers.

Dit in het kader alle patiënten de mogelijkheid te geven om voldoende te kunnen rusten en herstellen.



De keuze van de kamer en erelonen supplementen

Wij proberen tegemoet te komen aan jouw keuze, dit is afhankelijk van de beschikbaarheid van de kamers.

Kamersupplementen (opleg voor de kamer alleen):

Voor het verblijf (**op eigen aanvraag**) in een éénpersoonskamer, wordt een verblijfssupplement aangerekend.

Voor een opname met begeleiding van een ouder (of vertrouwenspersoon ouder dan 18 jaar) op de Kinder- & jeugdafdeling, kan men kiezen tussen een één- of tweepersoonskamer. Bij een opname van ouder en kind op een éénpersoonskamer betaal je **GEEN** kamersupplement, **WEL** ereloonsupplementen van de artsen. (zie ereloonsupplementen).

Bij Rooming-in worden **kosten** aangerekend indien je kiest om een maaltijd in het ziekenhuis te gebruiken. Informeer vooraf naar de actuele prijzen voor ontbijt, middagmaal, avondmaal.

Ereloonsupplementen (opleg voor de artsen):

Dit zijn de extra bedragen die een arts mag vragen voor de prestaties die hij/zij uitvoert tijdens de opname. Elke arts betrokken bij het zorgproces kan een supplement vragen bovenop het wettelijk vastgelegd tarief voor een prestatie. Deze extra kost mag maximum 150% zijn van dit vastgelegde tarief.

Voorbeeld: Bij een ingreep zullen zowel de chirurg als de anesthesist deze supplementen aanrekenen.

Hospitalisatieverzekering:

Als je een hospitalisatieverzekering hebt, informeer je tijdig bij hen over de polisvoorwaarden van de verzekering. Niet alle kosten worden terugbetaald wanneer je een verzekering hebt.

Belangrijk!!!

Bij een opname ten gevolge van een arbeidsongeval moet je er rekening mee houden dat de arbeidsongevallenverzekering de supplementen (de ereloonsupplementen of andere supplementaire kosten) **NIET** terugbetaalt. Deze kosten zijn voor jezelf of voor je hospitalisatieverzekering.

Door de diensten spoedgevallen en intensieve zorgen worden **GEEN** kamer- en ereloonsupplementen aangerekend!

Meer informatie nodig?

- Voor het meest actuele tarief verwijzen we naar onze website, www.sfz.be. Daarnaast kan je je hierover informeren aan de onthaalbalie. Op de website kan je terugvinden of een arts geconventioneerd is.
- Voor vragen over je factuur kan je terecht bij de dienst Facturatie
- Bij jouw mutualiteit
- Bij jouw hospitalisatieverzekering

Scan de QR-code voor meer informatie over de prijzen van de supplementen.



Financiële informatie

Derde betalingsregeling

Voor patiënten aangesloten bij een erkend ziekenfonds, wordt de derdebetalingsregeling toegepast. Dit houdt in dat het ziekenhuis de wettelijk voorziene tussenkomst rechtstreeks int bij het ziekenfonds.

Je betaalt enkel de supplementaire kosten en de remgelden, d.w.z. de bedragen waarvoor jouw ziekenfonds niet tussenkomt.

Breng steeds je **IDENTITEITSKAART** mee naar het ziekenhuis. Zo kunnen we je correct identificeren, wat noodzakelijk is voor de terugbetaling door het ziekenfonds.

Voor kinderen vragen we een **KIDS-eID** of **ISI+-kaart**.

Wat zijn deze supplementaire kosten?

Het persoonlijk aandeel in de verpleegdagprijs hangt af van jouw statuut als verzekerde bij je ziekenfonds.

De actuele bedragen vind je terug bij jouw opnamedocumenten, op iedere kamer.

In voorkomend geval betaal je ook:

- Remgeld: een persoonlijke bijdrage voor bepaalde medische en paramedische prestaties
- De niet-vergoedbare bedragen voor geneesmiddelen en synthesemateriaal (implantaten)
- Supplement voor verblijf in een éénpersoonskamer
- Bijkomend ereloon voor geneesheren en paramedici



Betalingsvoorwaarden

De facturen zijn betaalbaar binnen de 30 kalenderdagen na verzendingsdatum. Indien de factuur wordt betwist, verzoeken wij je jouw klacht schriftelijk (per email of brief) binnen de 14 kalenderdagen na de verzenddatum over te maken aan: facturatie@sfz.be

of

Sint-Franciscusziekenhuis
T.a.v. Facturatiedienst
Pastoor Paquaylaan 129
3550 Heusden – Zolder

Bij gebrek aan tijdige betaling wordt door het ziekenhuis een eerste kosteloze herinnering verstuurd.

Bij niet-betaling na een termijn van ten minste 14 kalenderdagen na verzending van de eerste herinnering zal jouw dossier (inclusief je contactgegevens) voor verdere invordering overgemaakt worden aan een gerechtsdeurwaarder.

Het factuurbedrag zal dan verhoogt worden met een forfaitaire schadevergoeding zoals wettelijk bepaald is:

Hoofdsom	Schadevergoeding
0 – 150,00 €	20,00 €
150,01 € – 500,00 €	30,00 € + 10% op het deel boven 150,00 €
> 500,01 €	65,00 € + 5% op het deel boven 500,00 € met een maximum van 2.000,00 €

Bijkomstig zal er bij niet-betaling binnen de voormelde termijn een verwijlinterest aangerekend worden tegen de referentie-intrestvoet vermeerderd met 8 procentpunten (zoals bedoeld in artikel 5 van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties).

In geval het ziekenhuis een contractuele verplichting niet nakomt, dient de patiënt deze partij in gebreke te stellen. Deze ingebrekestelling dient binnen de 30 kalenderdagen na kennisname van de tekortkoming verzonden te worden via e-mail of brief. Wanneer de tekortkoming niet werd rechtgezet binnen een termijn van 30 kalenderdagen heeft de patiënt recht op een forfaitaire schadevergoeding. Wanneer de schade in geld waardeerbaar is, bedraagt deze 10% van het in geld waardeerbare bedrag met een minimum van €25 en een maximum van €75. Wanneer de schade niet in geld waardeerbaar is, bedraagt het forfaitaire schadebedrag €25.

Elke wijziging van (e-mail)adres dient door de patiënt meegedeeld te worden aan het ziekenhuis. De factuur en de herinneringen op deze factuur zullen verzonden worden naar het door de patiënt opgegeven (e-mail)adres. Het ziekenhuis blijft het recht hebben om alle facturen en briefwisseling naar het wettelijke adres te sturen. Indien post onbestemd terug komt naar SFZ/indien e-mails niet kunnen worden verzonden, zullen deze facturen worden doorgestuurd naar onze gerechtsdeurwaarder voor verdere opvolging.

Betwistingen vallen uitsluitend onder de bevoegdheid van het gerechtelijk arrondissement Hasselt.

Ontslag

Je behandelend geneesheer deelt je mee wanneer je het ziekenhuis mag verlaten. Je ontvangt indien nodig de documenten met aanvullende gegevens betreffende medicatie, dieet, een ontslagbrief voor jouw huisarts, informatie voor thuiszorg, enz.

Indien jezelf of je familie niet voor vervoer kan zorgen, kan je via de afdeling vragen om dit te regelen.

Indien je zonder de toelating van de arts je opname beëindigt, handel je op eigen verantwoordelijkheid. Je zal in dit geval gevraagd worden om een document te ondertekenen dat je het ziekenhuis ontslaat van alle aansprakelijkheid.

Een patiënt die opgenomen wordt voor een ingreep onder narcose of sedatie mag niet alleen thuis zijn de eerste 24u en geen voertuig besturen gedurende deze periode.



Bezoekuren

Heelkunde 1, heelkunde 2, geriatrie 1, geriatrie 2, inwendige ziekten 1 en inwendige ziekten 2:

Gemeenschappelijke kamer: 11u00 - 13u00 en 16u00 - 20u00

Privé kamer: 11u00 - 21u00

Kraamafdeling:

Partner en kinderen van het gezin zijn doorlopend welkom tussen 09u00 - 21u00

Bezoek: van 11u00 tot 13u00 en van 17u30 tot 19u30.

Hou het aantal bezoekers beperkt en blijf niet te lang (maximum 1 uur).

Kinder- en jeugdgeneeskunde:

Verblijfsafdeling: ouders kunnen onbeperkt doorlopend op bezoek komen.

Broertjes, zusjes, andere familieleden en vrienden zijn in de namiddag welkom tussen 14u00 en 20u00, voor zowel de privé als de gemeenschappelijke kamers.

PAAZ:

Bezoek is mogelijk met maximaal 2 bezoekers per dag op volgende momenten:

ma / di / do: van 16u00 tot 20u00

woe / vrij: van 14u00 tot 20u00

za / zo: van 11u00 tot 20u00

Intensieve zorgen:

2 bezoekmomenten per dag, maximaal 3 personen, in overleg met de verpleging (011 71 52 90) op één van volgende bezoekmomenten:

10u00 - 10u30; 13u00 - 13u30; 16u00 - 16u30; 19u00 - 19u30; 20u00 - 20u30

Bezoeken

Dagziekenhuis (*chirurgisch / inwendig / oncologisch / geriatrisch dagziekenhuis*):

1 begeleider

Spoedgevallen:

1 begeleider tijdens het verblijf op de dienst spoedgevallen, bij kinderen mogen er 2 begeleiders aanwezig zijn.

Maaltijden

Kies zelf je maaltijden in het Sint-Franciscusziekenhuis.

Scan de QR-code en log je in met je geboortedatum en jouw patiëntencode (deze vind je op jouw polsbandje). Vervolgens kan je in de app dan jouw maaltijdkeuzes doorgeven.



IFZ C-Meal

Welkom, meld u hier aan om uw maaltijden te bestellen

Aanmelden met persoonlijke code

Uw geboortedatum

Uw patiëntcode

AANMELDEN

IFZ C-Meal

Welkom, meld u hier aan om uw maaltijden te bestellen

Aanmelden met persoonlijke code

Uw geboortedatum

Uw patiëntcode

AANMELDEN

Tip

Log in met je patiëntnummer, dit kan je terugvinden op je polsbandje.

OK

IFZ C-Meal

Maandag 25-9-2023 **Dinsdag 26-9-2023** Woensdag 27-9-2023 Donderdag 28-9-2023

TEST APP CEGEKA

Ontbijt
Bestel uw maaltijd zeker vóór di 26-09 06:00

Middag
Bestel uw maaltijd zeker vóór di 26-09 10:00

Avond
Bestel uw maaltijd zeker vóór di 26-09 12:45

IK WENS GEEN MAALTIJDEN

IFZ C-Meal

Ontbijt / Dinsdag 26 september 2023

Menu van de dag **Stel uw menu samen**

Bestel uw maaltijd zeker vóór dd. 26-09 06:00
Mogelijke keuzes volgens dieet: gewoon

3 Portie Brood **GRIJS BROOD**

1 Portie Smeerstof **MINARINE**

1 Portie Zoet beleg **SPECULOOS**

1 Portie Zoet beleg **CONFITUUR ABRIKOOS**

1 Portie Warme drank **KOFFIE**

2 Portie Toevoegingen **SUIKER**

2 Portie Toevoegingen **MELKCUP**

EXTRA'S

1 Portie **1 GRIJS CONFITUUR ZS**

MENU VAN DE DAG BESTELLEN

IK WENS GEEN MAALTIJD

IFZ C-Meal

Ontbijt / Dinsdag 26 september 2023

Menu van de dag **Stel uw menu samen**

Bestel uw maaltijd zeker vóór dd. 26-09 06:00
Mogelijke keuzes volgens dieet: gewoon

Brood En Smeerstof

Beleg

Drank

Dessert

Te Betalen

BEKIJK EN BEVESTIG UW MENU

Maaltijden

De maaltijden voor de patiënten worden opgediend tussen:

- Ontbijt: 08u00 - 08u30
- Middagmaal: 12u00 - 12u30
- Avondmaal: 17u15 - 17u45

Voor de maaltijden, ook voor dieetmaaltijden, kan je een keuze maken uit verschillende menu's. Ouders of andere begeleidende personen kunnen een maaltijd gebruiken in de personeels- of bezoekerscafetaria (zie p. 19). Indien ze een maaltijd meebestellen op de kamer wordt deze aangerekend op de patiëntenfactuur. Dit wordt niet altijd door de hospitalisatieverzekering terugbetaald, vraag dit na bij jouw hospitalisatieverzekering.

Voor het chirurgisch dagziekenhuis is het tijdstip en de mogelijkheid/soort van de maaltijd afhankelijk van de ingreep.

Info en prijzen:



Telefoon

- Er is 1 centraal nummer voor het Medisch Centrum Beringen en het Sint-Franciscusziekenhuis: voor algemene informatie 011 71 50 00 en voor afspraken 011 71 55 55.
- Je bent telefonisch rechtstreeks in jouw kamer te bereiken (uitgezonderd in het dagziekenhuis is geen telefoon voorzien). Hiervoor worden geen kosten aangerekend.
- Het nummer waarop men je kan bereiken is als volgt samengesteld: 011 715 . . . (jouw kamernummer)
- Er is geen openbaar telefoontoestel, bank- of geldautomaat aanwezig in het ziekenhuis.
- Wens je extern te bellen vanuit je kamer? Dan moet je een telefoonkaart aankopen aan het onthaal.

Internet

Om van het WIFI- netwerk gebruik te maken, maak je connectie met het WIFI- netwerk 'SFZ- bezoekers'.

Hierna bevestig je de voorwaarden en je bent verbonden met het WIFI- netwerk.

Briefwisseling

Om post zo snel mogelijk aan een patiënt te laten bezorgen, worden best de volgende gegevens op de briefomslag vermeld:

- Naam van de patiënt
- Sint-Franciscusziekenhuis
- Afdelingsnaam + kamernummer
- P. Paquaylaan 129, 3550 Heusden-Zolder
- Naam en adres van afzender (op de achterzijde van de briefomslag)

Indien je als patiënt post wenst te versturen, kan je deze zelf posten aan de ingang buiten het ziekenhuis, ofwel afgeven aan de verpleegkundige van jouw afdeling. Postzegels zijn te koop aan de onthaalbalie in de inkomhal.

Via de website kan je een wenskaartje sturen naar een patiënt in het ziekenhuis.

Ontspanning en diensten

TV

Op elke kamer vind je een TV-toestel. Op een meerpersoonskamer deel je de TV met jouw medepatiënt.

Cafetaria

Het ziekenhuis beschikt over een bezoekers- en een personeelscafetaria, die zich beiden in de inkomhal bevinden.

Personeelscafetaria

- Voor niet-personeelsleden is het cafetaria toegankelijk van 11u00 tot 14u00
- Te verkrijgen: 2 dagschotels, koude maaltijden, belegde brood(jes), ...
(enkel betalen met bancontact)

Bezoekerscafetaria

- Openingsuren:
 - weekdagen: 08u30 - 20u30
 - weekends & feestdagen: 14u00 - 20u00
- Te verkrijgen: verschillende maaltijden, broodjes, dranken, kranten, tijdschriften, wenskaarten, bloemen, geschenken, snacks.

Frisdrank- en snoepautomaten staan ter beschikking in de inkomhal.



Dienst patiëntenbegeleiding

De dienst patiëntenbegeleiding bestaat uit diverse teams die je bijstaan op allerlei gebieden. Afhankelijk van de aard van jouw vraag kan je terecht bij volgende diensten/teams:

Sociale dienst

Een ziekenhuisopname kan aanleiding geven tot allerlei vragen, zowel op familiaal als sociaal vlak.

Je kan in dit geval beroep doen op de sociale dienst. Dit kan elke werkdag tussen 09u00 – 16u00. De sociale dienst kan samen met jou zoeken naar een antwoord op je vragen.

Je kan terecht voor:

- Ondersteuning en begeleiding van patiënt en/of naasten.
- Voorzieningen buiten het ziekenhuis. Bijvoorbeeld: thuisverpleging, warme maaltijden, woonzorgcentrum, ...
- Vragen van administratieve en/of juridische aard.
- Informatie met betrekking tot o.a. tegemoetkomingen.

Psychologische dienst

Lichamelijke en geestelijke gezondheid zijn nauw met elkaar verbonden.

Vooreerst kan de confrontatie met een ziekte leiden tot emotionele moeilijkheden of relationele spanningen. Daarnaast kunnen stress, negatieve gevoelens of de manier waarop hiermee wordt omgegaan een negatieve invloed hebben op onze gezondheid.

We bieden je de mogelijkheid om tijdens jouw ziekenhuisopname in gesprek te gaan met iemand van de psychologische dienst.

Jij of jouw familie kan een afspraak met een psycholoog maken via je geneesheer of verpleegkundige. In dit ziekenhuis zijn de psychologen iedere werkdag aanwezig.

Dienst zingeving en pastorale zorg

- Je kan de medewerker dienst zingeving en pastorale zorg aanspreken voor vragen over zingeving en geloofsbeleving.
- Onze aandacht gaat niet enkel naar patiënten maar ook naar familieleden en naastbestaanden.
- Onze taak is erop gericht mensen nabij te zijn en te ondersteunen (bij hun levens- en zinragen). Voor wie dat wenst, kan een ritueel zoals een ziekenzegen daar deel van uitmaken. Wij verzorgen liturgische diensten.
- Er is een ruimte voor stilte en gebed op de 2de verdieping.
- Je kan een gesprek aanvragen met een medewerker dienst zingeving en pastorale zorg. Dit kan elke werkdag tussen 09u00 – 17u00.
- Indien nodig contacteren we een vertegenwoordiger van een andere overtuiging.
- Het ziekenhuis beschikt over een Islamitische gebedsruimte.

Interculturele bemiddeling (ICB)

De intercultureel bemiddelaar wil een brugfunctie vervullen tussen de hulpverleners en de allochtone patiënten. Het ziekenhuis beschikt over een Turkssprekende intercultureel bemiddelaar. Indien haar agenda dit toelaat zal zij de Turkse vertaling en bemiddeling verzorgen. Voor andere talen kan er beroep gedaan worden op een externe tolk. Deze tolk dient minstens drie werkdagen op voorhand aangevraagd te worden. De aanvraag gebeurt via de intercultureel bemiddelaar. In bepaalde situaties kan er ook beroep gedaan worden op de Vlaamse tolkentelefoon of internettolken.



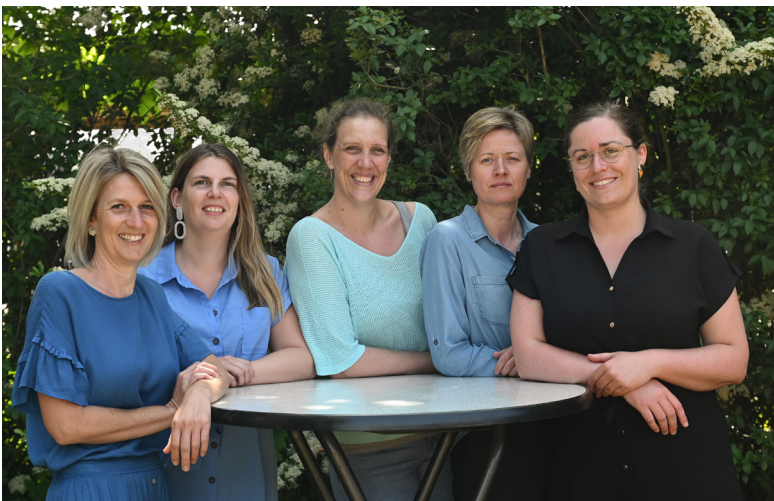
Palliatief Support Team (PST)

“wanneer genezen niet meer kan ...”

Het palliatief supportteam wil zich inzetten rond volgende aspecten:

- Advies omtrent de “totaalzorg” van de palliatieve patiënt
- Goede pijn- en symptoomcontrole
- Aandacht voor comfort van de patiënt
- Psychische, sociale en spirituele begeleiding van de patiënt en de naaste familie
- Advies over beslissingen rond het levenseinde

Het multidisciplinaire team werkt steeds in overleg met de behandelend geneesheer en het verpleegkundig team.



Patiëntenrechten

Jouw privacy, onze Zorg

Het ziekenhuis wil toonaangevend zijn in het aanbieden van gezondheids- en welzijnszorg. Om kwaliteitsvolle dienstverlening aan te bieden verwerken we persoonsgegevens van onze patiënten.

Hierbij hebben we bijzondere aandacht voor de bescherming van jouw persoonlijke levenssfeer. In de eerste plaats willen we je zo goed mogelijk inlichten waarvoor we jouw persoonsgegevens gebruiken en welke rechten je kan uitoefenen.

Voor onze volledige tekst 'Jouw privacy, onze Zorg' scan je de QR-code



Toestemming voor inzage van medische gegevens door de huisarts

Op vraag van je huisarts kan hij/zij de verslagen elektronisch ontvangen via een beveiligde e-mailverbinding (Medibridge). Dit betreft echter enkel de verslagen die te maken hebben met jouw huidige consultatie of opname. Daarnaast kan je huisarts via een beveiligde internetverbinding gegevens van jouw medisch dossier inkijken, ook met betrekking tot vroegere consultaties of opnames.

Indien je niet wenst dat je huisarts deze informatie kan inkijken, kan je de toestemming weigeren. In dat geval worden enkel de verslagen die betrekking hebben op jouw huidige consultatie of opname aan je huisarts ter beschikking gesteld. Je hoeft geen reden voor deze weigering op te geven. Je kan jouw toestemming steeds intrekken of aan een andere huisarts toekennen door dit schriftelijk te melden aan de onthaalbalie van het ziekenhuis.

Vrije artsenkeuze

De vrije artsenkeuze is een essentieel recht van iedere patiënt. Elke patiënt mag onvoorwaardelijk beroep doen op een arts van zijn/haar keuze, zowel voor de diagnostiek als voor de behandeling. Dit recht is fundamenteel. Artikel 6 van de wet Patiëntenrechten zegt: "De patiënt heeft recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar en recht op een wijziging van deze keuze behoudens, in beide gevallen, beperkingen opgelegd krachtens de wet".

Wanneer beroep wordt gedaan op spoedgevallendiensten of georganiseerde wachtdiensten van de verschillende medische disciplines kan de toepassing van deze regel niet worden gegarandeerd.

Voor meer info: **Dienst Patiëntenbegeleiding tel.: 011 71 54 87 of 011 71 54 47**
Ombudsdienst tel.: 011 71 54 35



Mynexuzhealth

Raadpleeg je medisch dossier!

Als patiënt heb je recht om je medisch dossier in te kijken. Dit dossier wordt bijgehouden door de zorgverlener en bevat jouw persoonlijke medische gegevens. Tijdens je opname kan je terecht bij de behandelende arts of de hoofdverpleegkundige. Maar ook later kan je je medisch dossier inkijken.

Via de app van Mynexuzhealth heb je altijd toegang tot jouw medisch dossier. Hier kan je terecht om:

- jouw verslagen te raadplegen
- al je vorige en toekomstige afspraken te zien
- alle radiologische beelden te bekijken
- je persoonlijke gegevens te updaten
-

Je kan deze gegevens snel en gemakkelijk raadplegen via:



www.nexuzhealth.be of scan de QR-code.

download de app via de onderstaande QR-code:

Android



Apple



Patiëntenplichten

Volgens de wet heeft de patiënt niet alleen rechten, maar draagt hij ook de verantwoordelijkheid om zo goed mogelijk samen te werken met de zorgverstrekker. Het is belangrijk voor de diagnose en de behandeling dat patiënten de nodige informatie doorgeven en de raadgevingen van de zorgverstrekker opvolgen.

Dit betekent het volgende:

- je geeft juiste informatie over jouw identiteit
- je respecteert de zorgverleners en medepatiënten
- je verleent jouw medewerking
- je betaalt voor jouw behandeling
- je behandelt materialen met zorg
- je leeft huisregels na

Vertrouwenspersoon

Bij opname in een ziekenhuis heeft de patiënt de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon (iemand uit de naaste omgeving: echtgenoot, dochter, vriend,...) aan te duiden. Deze vertrouwenspersoon vormt een brug tussen de zorgverleners en de patiënt en fungeert als informatiekanaal.

Hij/zij is tevens aanspreekpunt wanneer er zich problemen voordoen.

De vertrouwenspersoon biedt de patiënt de nodige ondersteuning doch hij/zij kan geen beslissing nemen in de plaats van de patiënt.

De naam van deze vertrouwenspersoon noteren we in jouw dossier. Bij elke (her)opname bevragen we dit opnieuw. Heb je reeds een wettelijke vertegenwoordiger aangeduid (iemand die wel in je plaats beslissingen mag nemen), gelieve ons dit eveneens te melden.

Kwaliteitsvolle zorg aan jouw zijde

Kwaliteit als onderdeel van onze missie

Om onze missie - met name het verstrekken van effectieve, kwaliteitsvolle, optimale zorg en aandacht - te kunnen garanderen, wordt binnen ons ziekenhuis ingezet op verschillende speerpunten.

Onze medewerkers zorgen er dagelijks voor dat onze missie vertaald wordt in kwaliteitsvolle en veilige zorg voor onze patiënten. Zij doen dit op een Vriendelijke, Inlevende, Professionele en Samenwerkende manier. Zij zijn de VIPS van onze organisatie. Door in te zetten op opleiding, begeleiding en ondersteuning van onze VIPS zorgen we ervoor dat kwaliteit en patiëntveiligheid (uit)gedragen wordt door alle lagen van onze organisatie.

Kwaliteitsvolle en veilige zorg nastreven kan je niet alleen. Iedere individuele partner in het zorgtraject heeft hierin zijn verantwoordelijkheid. Het is dan ook belangrijk om niet alleen de zorgverleners, maar ook de patiënt, diens naasten en externe partners zoals o.a. de huisartsen en rusthuizen, ... voldoende te informeren en te educeren om samen kwaliteitsvolle en veilige zorg te kunnen realiseren. Patiëntparticipatie vormt dan ook een belangrijk speerpunt binnen het kwaliteitsbeleid.

Ons ziekenhuis maakt gebruik van metingen (zoals o.a. klinische en performantie-indicatoren, tevredenheidsmetingen van medewerkers en patiënten, interne en externe audits) om een duidelijk beeld te krijgen van de domeinen in onze organisatie waar kwaliteitsvolle en veilige zorg gerealiseerd worden en waar opportuniteiten tot verbetering nodig zijn. Door de indicatoren die hierbij ter beschikking komen systematisch op te volgen, zijn we in staat snel zicht te krijgen op de domeinen waar ruimte is voor verbetering, gericht verbeteracties op te zetten en de effectiviteit van de verbeteracties te evalueren.

Vanuit verschillende officiële instanties worden kwaliteits- en patiëntveiligheids verbeterprojecten en initiatieven opgestart. Rekening houdend met de mogelijkheden en toepasbaarheid in onze organisatie, zien we deze projecten als kansen om samen te werken aan de optimalisering van onze zorg. Het Vlaams Indicatorenproject (VIP²), het patiëntveiligheidscontract van de Federale overheid en de externe accreditering door Qualicor zijn hier voorbeelden van.



Rookvrij ziekenhuis

Het Sint-Franciscusziekenhuis wil een gezondheidsbevorderende omgeving zijn voor haar medewerkers, patiënten en bezoekers. Dat betekent dat we extra aandacht schenken aan ons rookbeleid binnen en buiten de muren van ons ziekenhuis. Op deze manier streven wij samen naar een rookvrije toekomst/generatie. Gezondheidspromotie, tabakspreventie en rookstophulp behoren tot de kerntaken van de zorgverstreker in een optimale behandeling. Op ons terrein mag er enkel nog gerookt of gevapet worden in de rookgedoogzones.

De tabakoloog staat klaar voor advies, ondersteuning en begeleiding in het stoppen met roken (011 71 54 42).



Ombudsdienst

Onze medewerkers doen hun best om jou een kwaliteitsvolle zorg- en dienstverlening te bieden. Dit neemt niet weg dat bepaalde zaken anders kunnen lopen dan verwacht. Spreek er in eerste instantie over met de betrokken medewerker zodat bepaalde problemen of misverstanden zo snel mogelijk kunnen worden opgelost. Indien je echter ontevreden blijft, kan je de ombudsdienst contacteren.

Wie kan beroep doen op de ombudsdienst?

De ombudspersoon is de schakel tussen patiënten en hun familie en het ziekenhuis. Hij/zij draagt zorg voor een klantvriendelijke klachtenbehandeling. Je klacht, van welke aard ook, zal met respect voor de privacy en in een zo kort mogelijke tijd behandeld worden.

Patiënten en hun familie, bezoekers, huisartsen en andere externe betrokkenen kunnen met een klacht bij de ombudspersoon terecht.

Hoe doe je beroep op de ombudsdienst?

Je kan jouw klacht mondeling of schriftelijk overmaken aan de ombudspersoon:

Sint-Franciscusziekenhuis

Pastoor Paquaylaan 129

3550 Heusden-Zolder

Tel. 011 71 54 35

E-mail : ombudsdienst@sfz.be

Bij afwezigheid kan je via de medewerkers aan de onthaalbalie een meldingsformulier invullen of via het klachtenformulier op de website.

Hoe wordt jouw klacht behandeld?

De ombudspersoon biedt een luisterend oor en start, indien je dit wenst, de klachtenprocedure op. Dit betekent dat hij/zij hetzij rechtstreeks, hetzij via de verantwoordelijke directie, jouw klacht onderzoekt en een oplossing voorstelt. Vervolgens word je schriftelijk of mondeling en zo snel mogelijk op de hoogte gebracht.

Complimentenkaart

Wil jij graag een compliment of boodschap achterlaten voor onze medewerkers?

Schrijf ze op de achterkant van het Dankjewel-kaartje (te krijgen aan het onthaal, de afdeling, in de opnamekast) en geef dit af op de dienst of aan het onthaal in de inkomhal.

 Dankjewel

*Wil jij graag een compliment of boodschap achterlaten voor onze medewerkers?
Schrijf ze op de achterkant van dit kaartje en geef dit af op de dienst of
aan het onthaal in de inkomhal.*

Veiligheid

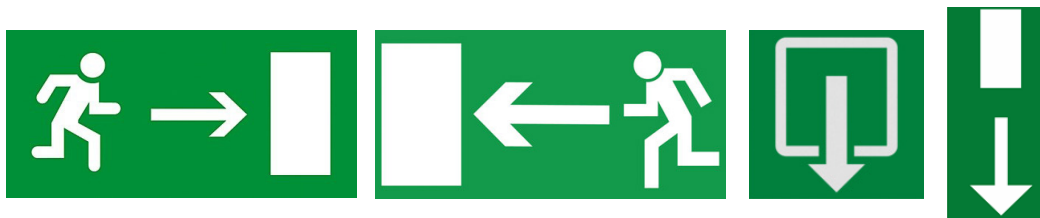
In dit ziekenhuis wordt veel aandacht besteed aan veiligheid. Zowel de gebouwen als de technische uitrusting zijn aangepast aan de normen van de brandveiligheid. Ook het personeel is terdege opgeleid tot 1ste en 2de interventieploeg.

Wat te doen bij brand?

- Verwittig zo snel mogelijk een ziekenhuismedewerker of duw op een brandmelder.
- Sluit de deuren, zeker van het lokaal waar er vuur is.
- Volg de richtlijnen van het personeel.



Kijk vooraf, op een rustig moment, waar de normale uitgang en de nooduitgang zich bevinden. Deze zijn aangegeven met onderstaande pictogrammen:



Gevaar voor diefstal of verlies van waardevolle voorwerpen!

- Waardevolle voorwerpen breng je best niet mee naar het ziekenhuis. Laat nooit je handtas, juwelen of portefeuille onbewaakt achter als je de kamer verlaat. Voor het verlies of diefstal van eigendommen van de patiënt kan het Sint-Franciscusziekenhuis niet verantwoordelijk gesteld worden. Ben je toch slachtoffer van een diefstal, verwittig dan onmiddellijk de afdelingsmedewerker en doe een aangifte bij de politie.
- Voor andere waardevolle voorwerpen zoals een gehoorapparaat, kunstgebit, ... zijn er persoonlijke opbergdoosjes ter beschikking op de afdeling waarop je jouw naam kan vermelden. Als je het gehoorapparaat of kunstgebit dient uit te doen voor een onderzoek of operatie, leg ze dan steeds in deze opbergdoosjes voor je naar het onderzoek vertrekt.

Gelieve ook volgende regels te respecteren.

Elektrische toestellen:

- Omwille van brandgevaar mogen er geen elektrische toestellen van thuis meegebracht en gebruikt worden. Het gaat hier om draagbare huishoudtoestellen, ventilatoren, grote multimediatoestellen, ... Dit kan enkel bij uitzondering, en na goedkeuring door de technische dienst.
- Wel toegestaan zijn scheerapparaten, elektrische tandenborstels, kleine opladers voor GSM, tablet, ... Wanneer de laders of adapters niet in gebruik zijn, dienen deze steeds uit het stopcontact verwijderd te worden.

Afval:

- De zorg voor het milieu moet de bekommernis zijn van iedereen. Daarom vragen we ook aan de patiënten en hun familie om afval en etensresten enkel te deponeren in de daarvoor bestemde afvalbakken. Hierdoor voorkom je het lokken van ongedierte en duiven. Zo help je ons ziekenhuis en zijn omgeving netjes te houden.



Parking

Onze parking is permanent toegankelijk via de hoofdingang op de Pastoor Paquaylaan. Vooraan het ziekenhuis is parking voorzien voor de pulmopatiënten en voor personen met een beperking, die in het bezit zijn van een parkeerkaart. De parkeerautomaten bevinden zich vooraan in de inkomhal en aan de nachttuitgang nabij de spoedgevallendienst. De parkeerkosten kunnen enkel via bancontact betaald worden aan de betaalautomaat.

Voor patiënten die regelmatig naar het ziekenhuis moeten komen voorzien we een voordelig tarief.

Meer info over de parkeertarieven:



Nota's

[illegible]

Nota's

[illegible]

Nota's

[illegible]



We hopen dat deze brochure je de nodige informatie heeft geboden omtrent jouw verblijf in het ziekenhuis.

Het personeel van het Sint-Franciscusziekenhuis wenst je verder een spoedig herstel.

Voor meer info, scan de QR-code.

