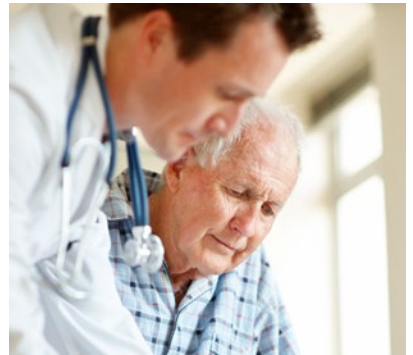


Onthaalbrochure ►



Missie

Het Sint-Trudo Ziekenhuis biedt kwalitatieve zorg aan in respectvolle samenwerking met alle partners.

Wij vertalen dit door:

- u te verwelkomen op een persoonlijke en gastvrije wijze
- tijd te maken om naar u te luisteren
- respect te tonen voor uw eigenheid en overtuiging
- informatie te geven over uw gezondheid
- betrouwbaar om te gaan met de informatie over uw verblijf
- uw betrokkenheid bij de verzorging te stimuleren
- te streven naar het behoud en herstel van uw autonomie
- de continuïteit en de coördinatie van uw zorgen te verzekeren
- in samenspraak met u uw ontslag voor te bereiden
- aandacht te hebben voor uw opmerkingen en suggesties
- te zorgen voor een reëel gevoel van patiëntveiligheid
- een grondhouding die:
 - ruimte laat voor het verhaal van patiënten
 - ruimte geeft voor stille aanwezigheid
 - ruimte biedt aan mantelzorgers om de eigen keuzes mee te ondersteunen

Kortom, wij streven naar een deskundige gezondheidszorg met veel zorgzaamheid, aandacht en hartelijkheid voor elkaar.

Visie

Het Sint-Trudo Ziekenhuis wil een toegankelijk ziekenhuis zijn dat voor de regio deskundige en veilige zorg verleent vanuit een patiëntgerichte en personeelsvriendelijke visie.

Het beleid van het ziekenhuis is gericht op het verder verwerven en behouden van een positief imago dat vanuit een multidisciplinaire benadering in belangrijke mate steunt op tevreden patiënten en medewerkers.

Wij willen gezondheidszorg van hoge kwaliteit aanbieden met een menselijk gelaat en steunen hierbij op volgende waarden:

Respect

- omdat elke persoon uniek is met zijn eigen waarden, overtuiging en beleving.
- omdat privacy en het maken van eigen keuzes een recht is.

Bewogenheid

omdat de christelijke traditie ons inspireert, hebben we aandacht voor alles wat een mens beroert.

Warm en hartelijk

omdat een vriendelijke en inlevende omgang met elkaar wonderen doet.

In dialoog

omdat informatie, inspraak en overleg de sleutels zijn voor een goede gezondheidszorg en opbouwend samenwerken.

Toegankelijke zorg

omdat een financieel gezonde en efficiënte organisatie onze zorg betaalbaar maakt voor de patiënt en haalbaar voor het ziekenhuis.

Welkom

Geachte mevrouw
Geachte heer

Van harte welkom in het Sint-Trudo Ziekenhuis.

Uw opname roept ongetwijfeld tal van vragen bij u op. Deze brochure probeert al zoveel mogelijk antwoorden te geven en u wegwijs te maken in ons ziekenhuis. Daarnaast beschikken ook de meeste afdelingen over een specifieke onthaalfolder en zijn er tal van informatiefolders voorhanden over de onderzoeken, behandelingen of ingrepen die in ons ziekenhuis uitgevoerd worden.

Hebt u nog bijkomende vragen, opmerkingen of wensen, aarzel dan niet om onze medewerkers of uw behandelend arts aan te spreken. Zij helpen u graag verder.

Uw gezondheid is onze zorg. U mag er dan ook op rekenen dat iedereen zijn uiterste best zal doen om u met de beste zorgen te omringen en uw verblijf in ons ziekenhuis zo aangenaam mogelijk te maken zodat u snel en in goede gezondheid weer terug naar huis kunt.

Namens alle medewerkers wensen wij u een spoedig herstel.

De directie



INHOUD

Missie - Visie	2
Welkom	3
Uw opname	5
Uw verblijf	10
Bezoek	13
Uw veiligheid	15
Privacy	18
Patiëntenbegeleiding	20
Dienstverlening	25
Uw ontslag	29
Rechten van de patiënt	30
Klachten	32
Wat moet u betalen?	35
Ligging en bereikbaarheid	39
Praktische info	41
Sint-Trudo vroeger en nu	42



1 UW OPNAME

► Geplande opname

In samenspraak met uw arts wordt een datum en tijdstip voor uw opname vastgelegd. U ontvangt van de arts een opnamedossier met belangrijke gegevens voor uw opname en voor de reservering van een kamer.

Met dit dossier meldt u zich zo snel mogelijk aan bij de **dienst vooropname** (blok D, 1ste verd.). U maakt hiervoor best een afspraak op het nummer **011 69 98 30**. Zo wordt u vlot geholpen.

Op de dienst vooropname krijgt u meer gerichte informatie rond uw opname en kunt u ook vooraf uw kamerkeuze doorgeven. De medewerker van de dienst vooropname zal samen met u de administratieve formaliteiten vervullen. Hij/zij zal u op de hoogte brengen van de kosten verbonden aan uw kamerkeuze.

Indien u geopereerd dient te worden, maakt de medewerker van de dienst vooropname voor u ook een afspraak voor een preoperatieve raadpleging anesthesie bij een van de anesthesisten. Deze raadplegingen vinden iedere werkdag plaats van 15.00 tot 18.00 uur.

De dag van opname meldt u zich op het afgesproken uur aan bij de dienst opname & inschrijvingen. Nadat u bent ingeschreven, wordt u naar de verpleegafdeling gebracht.

De dienst **opname & inschrijvingen** is te bereiken op het nummer **011 69 91 01**.

De **vooropname** kunt u contacteren op **011 69 91 15** (inlichtingen) en **011 69 98 30** (afspraak).

► **Opname via de spoedgevallendienst**

Voor dringende verzorging kunt u dag en nacht terecht op de spoedgevallendienst. De toegang tot spoedgevallen is duidelijk aangegeven bij aankomst in het ziekenhuis.

Wanneer u na 23.00 uur wordt opgenomen, blijft u meestal tot 's morgens in het nachthospitaal op de spoedgevallendienst. De volgende ochtend brengt een verpleegkundige u naar de afdeling waar u verdere verzorging krijgt.

Hou er rekening mee dat u meer remgeld betaalt indien u zich op de dienst spoedgevallen aanmeldt zonder verwijfsbrief van uw huisarts of zonder tussenkomst van de dienst 100.

► **Ambulante opname**

Voor een aantal ingrepen en onderzoeken is een overnachting in het ziekenhuis niet noodzakelijk. U komt de dag van de ingreep naar het ziekenhuis en u mag nog dezelfde dag naar huis terugkeren.

Een ambulante opname is mogelijk in:

- *het heelkundig dagcentrum*
- *het inwendig dagziekenhuis*
- *het geriatrisch dagziekenhuis*
- *de kinderafdeling*
- *de afdeling functiemetingen*

Uw behandelend arts zal u meedelen waar en wanneer u zich moet melden voor uw ambulante ingreep, behandeling of onderzoek.

► Kamerkeuze

Voor uw verblijf in het ziekenhuis kunt u kiezen tussen een 1-persoonskamer, een 2-persoonskamer of een gemeenschappelijke kamer (4 bedden). In de nieuwe vleugels zijn enkel 1- en 2-persoonskamers beschikbaar.

Uiteraard heeft de kamerkeuze geen enkele invloed op de kwaliteit van uw behandeling of verzorging, maar wel op de prijs van de kamer en de erelonen van de artsen.

Voor een 1-persoonskamer betaalt u per dag een kamersupplement. Het juiste bedrag verneemt u vooraf bij uw inschrijving.

Indien u kiest voor een 1-persoonskamer, kunnen de behandelend artsen een supplement op hun ereloon aanrekenen. Dit supplement verschilt naargelang de behandeling of ingreep en naargelang de arts is toegetreden tot de conventie van artsen of niet. U kunt hierover meer informatie vragen aan uw behandelend arts. Een lijst van volledig, gedeeltelijk en niet-geconventioneerde artsen is beschikbaar bij de opnamedienst, het onthaal en op onze website (onder raadplegingen).

Het ziekenhuis probeert zoveel mogelijk rekening te houden met uw kamerkeuze. Door de drukke bezetting is dit echter niet altijd mogelijk. U kunt de dag vóór uw opname bij de dienst vooropname informeren op welke kamer u zult worden opgenomen. De **dienst vooropname** is bereikbaar van **maandag tot vrijdag tussen 9.00 en 17.00 uur** op het nummer **011 69 91 15**.

Indien uw toestand het vereist, kan er op een 1-persoonskamer dag en nacht een familielid bij u blijven. Mits betaling kan deze persoon 's morgens het ontbijt op de kamer gebruiken. Voor alle andere maaltijden kan uw familielid terecht in de cafetaria.

► **Wat moet u meebrengen?**

Voor uw inschrijving

- identiteitskaart (kinderen: kids-ID of ISI+ kaart)
- bewijs van aanvraag tot opname
- kleefzegel van uw ziekenfonds
- naam van uw huisarts
- verzekeringskaart en bevestigingsbrief indien u een hospitalisatieverzekering heeft bij een maatschappij met een overeenkomst bij het ziekenhuis
- naam, adres, telefoonnummer van een familielid, buur of kennis tot wie men zich kan wenden tijdens uw verblijf in het ziekenhuis

voor niet-Belgen:

- Europese ziekteverzekeringskaart of het akkoord tot ten lasteneming van de kosten van hospitalisatie van uw buitenlandse verzekeringsmaatschappij.

bij een arbeidsongeval:

- Naam en adres van uw werkgever; naam, adres en polisnummer van de verzekeringsmaatschappij; datum en uur van het ongeval.
- Vergeet niet om bij elke inschrijving te melden dat het om een arbeidsongeval gaat. Het is ook belangrijk dat de aangifte van uw arbeidsongeval door de werkgever tijdig gebeurt.

voor de kraamafdeling:

- uw trouwboekje en de ziekenfondsgegevens van beide ouders.



Voor uw behandeling

- verwijsbrief van uw arts
- radiografieën
- bloedgroepkaart
- lijst van de medicatie die u thuis neemt
- uw persoonlijke thuismedicatie (in originele verpakking en in het medicatiezakje dat u vindt in uw opnamedossier)

Voor uw verblijf

- toiletgerief en handdoeken
- nachtkleding, ondergoed, kamerjas en pantoffels (gesloten of met anti-slipzool, dit om vallen te voorkomen)
- kraamafdeling; zie gedetailleerde lijst in de informatiebrochure van de kraamafdeling

--- TIP ---

Laat waardevolle voorwerpen zoals juwelen, kredietkaarten, gsm ... thuis. Breng ook niet te veel geld mee.

2 UW VERBLIJF

► Uw verzorging

Naast de medische behandeling is het voor ons ziekenhuis ook van prioritair belang dat u een kwaliteitsvolle verzorging krijgt. Concreet betekent dit dat uw noden - zowel op lichamelijk, psychisch als sociaal vlak - centraal staan en dat de verpleegkundigen hun verzorging hierop afstemmen.

Iedere patiënt wordt daarom zowel tijdens de dag-, avond- als nachtshiften toegewezen aan een verantwoordelijke verpleegkundige. Deze verpleegkundige is tijdens uw verblijf in het ziekenhuis uw aanspreekpersoon voor uw verzorging en meteen ook uw pleitbezorger naar andere collega's of medewerkers toe. Hij/zij is verantwoordelijk voor de opvolging en de evaluatie van uw verzorging en staat hiervoor in nauw overleg met de hoofdverpleegkundige, uw behandelend arts en zijn/haar collega's.

Bij het beëindigen van de dagtaak rapporteert de verantwoordelijke verpleegkundige over uw toestand in het patiëntendossier en licht hij/zij de nieuwe verantwoordelijke in over uw verzorging.

Ondervindt u toch ongemakken of problemen omtrent uw verzorging, dan kunt u zich steeds richten tot de hoofdverpleegkundige van uw afdeling.

Tijdens uw verblijf in het ziekenhuis proberen wij uw zelfredzaamheid zo groot mogelijk te houden en waar mogelijk te verbeteren. Wij vragen u dan ook om, binnen uw mogelijkheden, te participeren in uw verzorging. Hierover worden individueel met u afspraken gemaakt. Dit kan gaan over deels of geheel instaan voor uw hygiënische verzorging, innemen van medicatie, afhalen en terugbrengen van uw persoonlijke voedingskeuze ...

Indien u dit wenst, kunt u een familielid aanduiden om u te adviseren/ondersteunen tijdens uw verblijf in het ziekenhuis. U kunt dit aangeven bij de vragenlijst die zal afgenomen worden bij uw opname.

► **Pijn**

Een goede pijnhandeling vermindert het risico op complicaties en zorgt voor een sneller herstel en een betere revalidatie. Daarom vragen de verpleegkundigen u dagelijks of u pijn heeft en wordt met een pijnlatje gemeten hoeveel pijn u heeft. Hierbij staat 0 voor geen pijn en 10 voor de meest erge pijn die u zich kunt voorstellen. Deze gegevens worden genoteerd in uw patiëntendossier. Indien nodig starten we in overleg met uw behandelend arts een aangepaste pijnbehandeling. Het is niet altijd mogelijk om uw pijn volledig weg te nemen, maar wel deze tot een aanvaardbaar niveau te brengen. Indien u toch pijn blijft voelen, moet u dit steeds melden.

► **Dagindeling**

De tijdstippen voor verzorging, onderzoeken, medicatie en patiëntenronde van de arts verschillen van afdeling tot afdeling. De verpleegkundige op uw afdeling zal u alle concrete informatie geven over de gang van zaken op de afdeling. De meeste afdelingen beschikken ook over een eigen ont- haalfolder waarin u deze informatie kunt terugvinden.

Overleg vooraf met de verpleegkundige indien u van plan bent de afdeling te verlaten, zodat geplande onderzoeken of behandelingen niet in het gedrang komen. Gelieve ook een kamerjas te dragen bij het verlaten van de afdeling.

► **Maaltijden**

Tijdens uw verblijf komt een diëtiste bij u langs om te vragen naar uw voedingsgewoontes en/of dieet. Het is immers belangrijk dat uw voeding overeenstemt met de noden van uw gezondheid. Op basis van deze eenmalige bevraging worden de standaardmaaltijden individueel aangepast. Het standaard weekmenu vindt u op uw kamer. Dieetmaaltijden kunnen hiervan afwijken. Indien u vragen heeft, kunt u steeds terecht bij de diëtiste van uw afdeling.

► Rookverbod

In het ziekenhuis en op het ziekenhuisdomein geldt een absoluut rookverbod. Ook het gebruik van de e-sigaret is verboden.

Roken is enkel toegestaan in de overdekte rokerscabine, buiten naast de hoofdingang.

► Diefstal

Zoals heel wat openbare plaatsen zijn ook ziekenhuizen een mikpunt voor diefstallen. Hou daarom rekening met volgende tips:

- *Laat alle waardevolle voorwerpen thuis en breng zo weinig mogelijk geld mee naar het ziekenhuis.*
- *Laat uw handtas, portefeuille of andere waardevolle bezittingen niet onbewaakt achter als u de kamer verlaat. De meeste kamers hebben een opbergkluisje, maak er gebruik van.*
- *Draag zelf zorg voor uw persoonlijke bezittingen zoals bril, gebit, linnen.*
- *Voor de kraamafdeling: maak op het geboortekaartje aan uw kamerdeur uw adresgegevens onleesbaar.*
- *Indien u iets verdachts opmerkt, u zich onveilig voelt of u slachtoffer werd van een diefstal verwittig dan onmiddellijk een verpleegkundige.*

Het ziekenhuis kan niet aansprakelijk gesteld worden voor verlies of diefstal.

3 BEZOEK

► Algemene bezoekerregeling

Tussen 14.30 en 20.30 uur zijn alle afdelingen vrij toegankelijk voor bezoekers.

Om de rust van alle patiënten te respecteren en de verzorging zo goed mogelijk te laten verlopen, vragen we u en uw bezoekers met deze bezoeken rekening te houden en de duur en het aantal bezoekers te beperken. Bezoek is aangenaam maar kan ook vermoeiend zijn.

Indien nodig kan in overleg met de hoofdverpleegkundige een uitzondering op deze normale bezoekerregeling gemaakt worden. Zo kan hulp of bijstand van een familielid in bepaalde omstandigheden gewenst zijn (bv. bij de voeding, als ouder bij een kind of tijdens de dag van de operatie).

Buiten de bezoeken zijn de toegangsdeuren van de verpleegafdelingen afgesloten. Indien u dan toch toegang wenst tot de afdeling, dient u aan te bellen.

► Specifieke bezoekerregeling

Er is een **specifieke bezoekerregeling voor de volgende afdelingen:**

- verpleegeenheid Z2: dagelijks van 15.00 tot 20.30 uur.
- kinderafdeling D2: speciale inslaapregeling voor één van de ouders.
- kraamafdeling H1: permanente toegang voor de papa.
- 1-persoonskamers: doorlopend bezoek mogelijk.
- intensieve zorgen F3: beperkt bezoek voor max. 3 familieleden van 13.00 tot 13.30 uur en van 18.00 tot 18.30 uur.
- stroke unit - eenheid voor beroertezorg (G30): van 14.30 tot 15.30 uur en van 19.00 tot 20.00 uur.



► **Toegang tot het ziekenhuis buiten de openingsuren**

Tussen 21.00 uur en 6.45 uur is de centrale ingang gesloten en is het ziekenhuis enkel toegankelijk via de ingang van de dienst spoedgevallen. De spoedgevallendienst bevindt zich achteraan het ziekenhuis, volg de bewegwijzering. Omwille van veiligheids- en privacy redenen is deze toegang gesloten. Gelieve u aan te melden via de parlofoon.

Om tijdens dit tijdspanne het ziekenhuis te verlaten, dient u de nachttuitgang in blok A (radiologie/revalidatie) te gebruiken. Vanuit de inkomhal is hiernaar bewegwijzering voorzien. Als u zich aanmeldt via de parlofoon, wordt de deur geopend.

4 UW VEILIGHEID

► **Help mee aan veilige zorg**

In het Sint-Trudo Ziekenhuis willen we naast kwaliteitsvolle zorg ook veilige zorg leveren aan onze patiënten. Artsen en medewerkers doen er alles aan om uw verblijf veilig te laten verlopen.

Als patiënt kunt ook u een belangrijke bijdrage leveren. Hieronder enkele tips.

► **Identificatie**

Wanneer u wordt opgenomen in het ziekenhuis of op de spoedafdeling wordt verzorgd, krijgt u een identificatiebandje om de pols met daarop uw naam en geboortedatum. Kijk deze gegevens onmiddellijk na. Wanneer er iets niet klopt, meld dit dadelijk aan de verpleegkundige of aan de balie. Het is belangrijk dat u dit bandje aanhoudt tijdens de volledige duur van uw verblijf in het ziekenhuis. Werd uw polsbandje toch om één of andere reden verwijderd, vraag dan op uw afdeling zo snel mogelijk een nieuw. Tijdens uw verblijf zullen onze medewerkers u regelmatig naar uw naam en geboortedatum vragen. Dit kan soms storend zijn, maar hierdoor worden misverstanden in verband met uw behandeling en verzorging vermeden.

► **Medicatie**

Neem bij uw opname een actuele lijst mee van de medicatie die u thuis inneemt, zowel voorgeschreven medicatie als medicatie of supplementen die u op eigen initiatief neemt. Overloop eventueel met uw huisarts dit lijstje, zodat u zeker bent dat de lijst volledig is. Breng bij uw opname de medicatie in de originele verpakking mee naar het ziekenhuis. Gebruik hiervoor het thuismedicatiezakje dat in het opnamedossier zit.

Licht de hulpverlener zeker in over geneesmiddelen die u niet verdraagt, allergieën en andere gezondheidsproblemen die u hebt.

De behandelend arts in het ziekenhuis beslist verder over uw medicatiebehandeling tijdens uw verblijf. Volg zijn/haar instructies goed op. De thuismedicatie kan (tijdelijk) aangepast worden om operaties of behandelingen niet te verstoren of omdat bepaalde geneesmiddelen niet samen mogen ingenomen worden.

Heeft u twijfels over de medicatie die u krijgt, vraag meteen meer uitleg.

► **Stel vragen**

Onze artsen zullen u informeren over uw aandoening, over de geplande onderzoeken of behandeling en over eventuele risico's.

Vraag steeds uitleg aan de arts of aan de verpleegkundige, zeker als er iets onduidelijk is of als u zich ergens zorgen over maakt. Informeer u steeds over de behandeling. Schrijf eventueel een aantal zaken op papier, dan kunt u nadien nog extra uitleg vragen mochten er nog zaken onduidelijk zijn. Ook bij uw ontslag vraagt u best voldoende uitleg: hoe ziet de verdere behandeling er uit, welke medicatie moet u nemen, waar moet u nog aan denken ...

► **Voorzorgen voor een veilige operatie**

Als u geopereerd moet worden, bespreek dan op voorhand met de arts het verloop van de ingreep. Laat de arts voor de operatie met een pijl aanduiden waar u geopereerd zal worden. Blijf nuchter wanneer u dat wordt gevraagd.

► **Zorg voor een goede persoonlijke hygiëne**

Een goede hygiëne is erg belangrijk om de verspreiding van bacteriën tegen te gaan en infecties te voorkomen. Was en ontsmet geregeld uw handen met water en zeep of met alcoholgel. De verpleegkundigen en artsen doen dit ook en dragen indien nodig handschoenen wanneer u wordt verzorgd.



► Valpreventie

Onveilig schoeisel (bv. pantoffels) is vaak de oorzaak van valongelukken, thuis of in het ziekenhuis. Kies daarom voor schoeisel met een gesloten hiel en een stevige zool. Om dergelijke ongevallen te voorkomen, gaan we bij een opname preventief samen met u bekijken of u een verhoogd risico loopt om te vallen.

JCI Kwaliteitslabel

In september 2018 behaalde het Sint-Trudo Ziekenhuis het JCI-kwaliteitslabel. Deze internationaal erkende accreditering bevestigt dat het ziekenhuis werkt volgens de hoogste normen op het vlak van kwaliteit en patiëntveiligheid.

5 PRIVACY

► **Patiëntendossier en bescherming van de privacy**

Ziekenhuizen zijn verplicht voor iedere patiënt een dossier aan te leggen. Het bevat de nodige verpleegkundige en medische gegevens zodat een optimale verzorging en behandeling kan worden gegarandeerd. Uiteraard is dit patiëntendossier strikt vertrouwelijk en hebben enkel de artsen, verpleegkundigen en paramedici die betrokken zijn bij uw verzorging toegang tot uw gegevens. Het aanleggen en bewaren van het patiëntendossier gebeurt in overeenstemming met de wet van 8 december 1992 ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer. U kunt deze wet inkijken aan het onthaal.

Gedeeld medisch dossier

In het kader van een medisch samenwerkingsverband (nexuzhealth) met een aantal andere Vlaamse ziekenhuizen, wordt uw patiëntendossier gedeeld met uw zorgverleners in deze ziekenhuizen. Ook in dit samenwerkingsverband worden de privacyregels strikt gewaarborgd en nageleefd. U vindt een lijst van de deelnemende ziekenhuizen op www.mynexuzhealth.be.

Doordat deze ziekenhuizen werken met een gedeeld dossier, hoeft u in het ene ziekenhuis niet meer te herhalen wat er in het andere ziekenhuis reeds gebeurde. Ook krijgt uw behandelend arts steeds een volledig beeld van uw gezondheidstoestand. Dit komt kwaliteitsvolle zorg ten goede, vermijdt dubbele onderzoeken en maakt doorverwijzingen van het ene nexuzhealth-ziekenhuis naar het andere gemakkelijker.

Het gedeelde medisch dossier is streng beveiligd. Alleen zorgverleners die bij uw behandeling betrokken zijn, hebben toegang tot uw dossier. Dit wel zeggen dat als u niet in ziekenhuis X behandeld wordt, uw gegevens ook niet geraadpleegd kunnen worden in dat ziekenhuis. Pas wanneer u behandeld wordt bij een van de nexuzhealth-partners is uw dossier toegankelijk voor de betrokken zorgverleners van dat ziekenhuis.

Via de website mynexuz.be of via de app hebt u ook zelf toegang tot uw medisch dossier en kan u uw afspraken bekijken. Meer info hierover op onze website onder 'Mijn dossier'.

Het nationale eHealth-project: uitwisseling van gezondheidsgegevens

De overheid lanceerde veilige communicatiekanalen waarmee alle zorgverleners die op dat moment bij uw behandeling betrokken zijn, uw medische gegevens kunnen consulteren. Ziekenhuizen moeten ervoor zorgen dat de essentiële informatie uit uw lokaal patiëntendossier via dit systeem beschikbaar is. Deze uitwisseling van gezondheidsgegevens gebeurt enkel wanneer u hier eenmalig toestemming voor geeft. Dit kunt u doen aan de inschrijvingsbalie.

U kunt ook zelf online op elk moment uw toestemming geven, intrekken, of bepaalde zorgverleners uitsluiten van het recht op toegang via:

<https://www.ehealth.fgov.be/nl/myehealth/login>.

Meer info vindt u op: <http://vlaamspatientenplatform.be/paginatoestemming-delen-gezondheidsgegevens>

► **Informatie aan uw huisarts**

Uw huisarts wordt van uw opname op de hoogte gebracht tenzij u dit anders wenst. In dat geval vragen we u dit te melden aan de dienst ont-haal & inschrijvingen.

► **Filmen en fotograferen**

Het is wettelijk niet toegestaan om andere patiënten, bezoekers, artsen of medewerkers van het Sint-Trudo Ziekenhuis herkenbaar te filmen of te fotograferen zonder hun uitdrukkelijke voorafgaande toestemming. Dit is een schending van het recht op afbeeldingen en op privacy. Deze foto's/filmopnames zijn enkel bestemd voor privégebruik en mogen geenszins gepubliceerd worden op sociale media. Ook geluidsopnames zijn verboden zonder toestemming van de betrokkene(n).

6 PATIËNTENBEGELEIDING

Een ziekenhuisopname kan zeer ingrijpend zijn. Ziek zijn kan voor u en uw omgeving heel wat zorgen, emoties en moeilijkheden met zich meebrengen. De dienst patiëntenbegeleiding kan u helpen zoeken naar oplossingen.

► Sociale dienst

Bij de **sociale dienst** kunt u terecht voor:

- psychosociale begeleiding en ondersteuning;
- wegwijs in de sociale voorzieningen (aanvragen tegemoetkomingen ...);
- hulp bij administratie (ziekteverzekering, borgstelling ...);
- ontslagvoorbereiding (wat is er nodig om een terugkeer naar de thuis-situatie haalbaar te maken?);
- organisatie van de thuiszorg (thuisverpleging, gezinshulp, warme maaltijden ...);
- praktische en materiële vragen (vervoer, tolken, uitleenmateriaal ...);
- doorverwijzing naar andere, meer gespecialiseerde diensten, naar residentiële opvang (rusthuis, revalidatiecentrum, hersteloord ...).

Aan elke afdeling in het ziekenhuis is een sociaal werker verbonden.

Als u vragen heeft of een gesprek met een sociaal werker wil, kunt u een tussenkomst van de sociale dienst aanvragen via de arts of het verplegend personeel van de afdeling. U kunt de dienst ook rechtstreeks contacteren op tel. 011 69 91 39 (of 9139 als u vanuit het ziekenhuis belt) of via sociale.dienst@stzh.be. Wanneer u vooraf een afspraak maakt, kunnen de medewerkers meer tijd voor u vrijmaken.

► Psychologen

Wanneer u geconfronteerd wordt met een ernstige ziekte heeft dit niet alleen impact op het fysisch welzijn maar ook op het psychisch welzijn van u en uw familie. Er komen heel wat gevoelens en veranderingen bij kijken. De balans in het leven kan danig verstoord worden, zowel op persoonlijk/familiaal vlak als in uw werksituatie. Het is mogelijk dat u zich door

uw ziekte angstig, gespannen, verdrietig en zelfs kwaad voelt. Soms zijn deze zaken moeilijk te bespreken met de omgeving. Een psycholoog kan u helpen deze gevoelens te begrijpen en te plaatsen wanneer u vastzit in uw verwerkingsproces.

Psychologische ondersteuning is er voor u en uw familie zolang u opgenomen bent. Aan deze begeleiding zijn geen kosten verbonden. Indien u na uw ontslag een verdere behandeling wenst, verwijzen wij u graag door naar een externe psychologische dienst.

U kunt de **psychologen** bereiken op tel. **011 69 93 25 (26 of 27)** of via een e-mail naar psychologen@stzh.be. U kunt onze tussenkomst ook vragen via de arts en het verplegend personeel van de afdeling.

► Palliatief Support Team

Patiënten die ongeneeslijk ziek zijn, evenals hun familieleden, kunnen een beroep doen op het Palliatief Support Team (PST). Dit team bestaat uit een arts, twee psychologen, twee verpleegkundigen, een pastoraal medewerker en een sociaal verpleegkundige, allen gespecialiseerd in de palliatieve zorg.

Wanneer behandelingen gericht op genezing niet meer mogelijk zijn, zoekt het Palliatief Support Team naar de meest optimale zorg, comfortzorg. Wat deze comfortzorg inhoudt voor de individuele patiënt wordt met hemzelf en zijn familie bekeken en besproken, alsook met de arts, verpleegkundige, psycholoog en sociaal werker die de patiënt verzorgen. Hierbij streeft het team naar een zo goed mogelijke lichamelijke verzorging en optimale pijn- en symptoomcontrole, met veel aandacht voor de emotionele en geestelijke beleving.

Het Palliatief Support Team ondersteunt de patiënt en zijn familie ook in hun proces van verlieservaringen: verlies van gezondheid, werkstatus, partnerrol en/of rol in het gezin, veranderingen in het uiterlijk, financiële gevolgen, verkleinen van de vriendenkring.



Het team kan ook ondersteuning bieden bij belangrijke ethische beslissingen in het zorgtraject. Ethische vragen rond het naderende levenseinde, zoals het stoppen van behandelingen, palliatieve sedatie en euthanasie zijn bespreekbaar. Hetzelfde geldt voor geschreven wilsverklaringen.

U kunt het **Palliatief Support Team** contacteren op **011 69 96 95** van **maandag tot vrijdag van 8.30 tot 16.00 uur**. Vraag naar de folder voor meer informatie over de werking van het PST.

► **Pastorale dienst**

De pastorale dienst wil vanuit een christelijke inspiratie existentiële en spirituele zorg aanbieden. De pastores behoren zelf tot de katholieke traditie maar staan open voor alle mensen die op zoek zijn naar verdieping en zingeving, ongeacht hun geloofsovertuiging.

Als u zelf tot een andere traditie behoort en u zou graag met een spiritueel zorgverlener uit uw eigen levensbeschouwing of geloof praten, kunnen de pastores op uw verzoek een vertegenwoordiging van uw eredienst contacteren.

U kunt een gesprek met een pastor aanvragen via de verpleging. U kunt de **pastores** ook rechtstreeks contacteren via tel. **011 69 91 45 (46)**. Als u belt vanuit het ziekenhuis, draait u enkel de laatste vier cijfers. U kunt ook een e-mail sturen naar pastorale.dienst@stzh.be.



Kapel en vieringen

Het ziekenhuis beschikt over een kapel waar u steeds welkom bent. U kunt er even tot rust komen, bidden of een elektrisch devotielichtje branden. U kunt de pastores vragen om u te begeleiden naar de kapel. De kapel bevindt zich op de 1ste verdieping van blok D (vanuit de centrale inkomhal volgt u de turquoise D).

Elke dinsdag wordt er in de kapel een middaggebed gehouden van 15.00 tot 15.15 uur. Op zon- en feestdagen is er een eucharistieviering of een gebedsdienst om 10.00 uur. Als u hieraan wenst deel te nemen, kan u dit melden aan de verpleging. Een vrijwilliger begeleidt u graag naar de kapel, eventueel met een rolstoel. U kunt de vieringen ook op uw tv-toestel volgen via kanaal 90.

Sacramenten en rituelen

Ook voor gebed, sacramenten of rituelen zijn pastores beschikbaar. Er zijn tal van momenten waarop u nood kan hebben aan een pastor:

- als uw kindje ziek is en u denkt aan een doop;
- als u wilt danken voor uw pasgeboren kindje en het wilt laten zegenen;
- als u de ziekenzalving of ziekenzegen wilt ontvangen op uw kamer;
- als u de communie wilt ontvangen;
- als u een gesprek wilt hebben dat de weg kan openen naar vergeving of verzoening;
- als u afscheid wilt nemen van een geliefd persoon;
- ...

Communie

Indien u dat wenst, kunt u de communie op uw kamer ontvangen. U kunt uw wens bij het ontbijt kenbaar maken aan de verpleging. De communie wordt gegeven op dinsdag, woensdag, donderdag of vrijdag. Ook op zondag en op de kerkelijke feestdagen.

Beschikbaarheid

U kunt de ziekenhuispastores vragen voor een bezoek tijdens de dag. Er is een pastor aanwezig **tussen 8.30 en 16.30 uur**.

Indien u een beroep wilt doen op een priester of diaken uit uw parochie of kennissenkring, kunnen wij u daarbij helpen. Het is goed om tijdig uw pastorale vragen voor te leggen. Wij ijveren ervoor om u de best mogelijke spirituele zorg aan te bieden. Helaas is deze niet meer mogelijk na 20.00 uur.

Afscheid in het mortuarium

Het mortuarium van het Sint-Trudo Ziekenhuis (tevens het stadsmortuarium van Sint-Truiden) bevindt zich op verdieping -1 van blok G (gele kleur). Als u hier een geliefd persoon wilt groeten, kunt u tijdens de werkdag een beroep doen op een pastor voor ondersteuning, voor een gebed of voor een afscheidsritueel. Familie, vrienden en/of kennissen kunnen – bij voorkeur in groep – een laatste groet brengen aan een overledene opgebaard in de begroetingsruimte van het mortuarium. Er zijn dagelijks twee begroetingsmomenten mogelijk van telkens een halfuur. Gelieve wel vooraf een afspraak te maken via het **onthaal (011 69 91 01)**. Indien gewenst is er een rouwmap beschikbaar met teksten voor afscheidsvieringen.

► Patiëntenverenigingen

Een patiëntenvereniging verenigt mensen die lijden aan een bepaalde ziekte of aandoening. Ze organiseert lotgenotencontact, verspreidt informatie en behartigt de belangen van de betrokken groep patiënten.

Het Sint-Trudo Ziekenhuis erkent de rol van patiëntenverenigingen, zelfhulpgroepen en lotgenotencontacten in het genezings- en verwerkingsproces. Het uitwisselen van ervaringen en tips is zowel voor patiënten als hun familieleden vaak van groot belang. Daarom werkt het ziekenhuis met verschillende patiëntenverenigingen samen. U vindt een overzicht op onze website onder de rubriek patiënt/patiëntenbegeleiding.

Uiteraard kunt u ook aan uw behandelend arts of aan de verpleging vragen welke patiëntenvereniging voor u relevant kan zijn.

7 DIENSTVERLENING

Om uw verblijf in ons ziekenhuis zo aangenaam mogelijk te maken, kunt u gebruikmaken van volgende faciliteiten:

► Telefoon

Elke patiënt beschikt over een telefoontoestel. Om te kunnen telefoneren, heeft u een persoonlijke code nodig. Deze kunt u - indien gewenst - vragen bij uw inschrijving of nadien aan het onthaal.

Hoe telefoneert u vanuit uw kamer?

Met het telefoontoestel in uw kamer kunt u directe verbindingen naar buiten vormen. Toets uw persoonlijke pincode in, onmiddellijk gevolgd door het zonenummer en het telefoonnummer.

Hoe ontvangt u oproepen op uw kamer?

Bij inschrijving ontvangt u - indien gewenst - het telefoonnummer waarop familieleden of vrienden u kunnen bellen. Dit nummer is eveneens vermeld op uw telefoontoestel of op de bedplank in uw kamer. Voor het gebruik van de telefoon betaalt u een vaste vergoeding per dag. De gesprekken worden aangerekend per tijdseenheid. Het aangerekende bedrag vindt u later terug op uw ziekenhuisrekening.

► Gsm

U mag in ons ziekenhuis ook uw gsm gebruiken. Beperk echter het gebruik ervan, zeker op een 2-persoonskamer, om de rust van de andere patiënten niet te verstoren. Wij verzoeken u uw gsm uit te schakelen op de volgende afdelingen:

- *intensieve zorgen*
- *spoed*
- *dialysecentrum*
- *wachtruimte voor ouders aan het operatiekwartier*
- *neonatologie*

► **Internet**

U kunt in het ziekenhuis zonder extra kosten gebruikmaken van draadloos internet. Uw gebruikersnaam en paswoord voor deze internettoegang kunt u verkrijgen aan de onthaalbalie.

Als gebruiker van deze internettoegang verklaart u de gebruikerscode na te leven. Deze code kunt u raadplegen op de website van het Sint-Trudo Ziekenhuis. Een afgedrukte versie is beschikbaar aan de onthaalbalie.

Op de kinderafdeling zijn een beperkt aantal laptops ter beschikking van de patiëntjes en hun ouders.

► **Radio en televisie**

Elke kamer beschikt over een radio en een tv. De radio heeft minstens 4 kanalen en is bedienbaar via de handset waarin ook het oproepsysteem van de verpleegkundigen - de zogenaamde bel - verwerkt is. Via kanaal 90 van uw tv-toestel kunt u de vieringen volgen die in de kapel van het ziekenhuis worden gehouden.

► **Lectuur**

Kranten en tijdschriften kunt u kopen in de cafetaria. U kunt ook boeken lenen uit de ziekenhuisbibliotheek. Deze wordt verzorgd door vrijwilligers van het Rode Kruis. Zij zullen u geregeld opzoeken op uw kamer om u lectuur aan te bieden. Deze uitleendienst is gratis. Bij ontslag geeft u de ontleende boeken aan een verpleegkundige op uw afdeling.

► **Cafetaria en shop**

In de cafetaria kunt u rustig iets eten of drinken. De cafetaria is op weekdagen open van 10.00 tot 19.30 uur en in het weekend en op feestdagen van 11.30 tot 19.30 uur. De cafetaria bevindt zich op het gelijkvloers van

blok F, in het verlengde van de inkomhal. In de cafetaria kunt u terecht voor broodjes, warme en koude gerechten, snacks, gebak, ijsjes en warme en koude dranken ...

De shop is **op weekdays open van 10.00 tot 19.30 uur** en in het **weekend en op feestdagen van 11.30 tot 19.30 uur**. U heeft vrije toegang tot de shop via de cafetaria die naast de shop ligt. In de shop kunt u terecht voor kleine cadeautjes: knuffels, speelgoed, ballonnen, pralines ... U vindt er ook kranten en tijdschriften, wenskaarten, plantjes en snoep.

► **Waterfonteintjes en drankautomaten**

Op elke afdeling vindt u waterfonteintjes. Per verdieping zijn er ook drankautomaten voorzien. Deze bevinden zich ter hoogte van de lifthal.

► **Koelkast**

De 1-persoonskamers zijn uitgerust met een koelkast. Omwille van voedselveiligheid mag u hierin enkel dranken bewaren.

► **Briefwisseling**

Wij bezorgen u persoonlijk de brieven, pakjes en bloemen die voor u aan het onthaal worden afgegeven.

► **E-card**

Familieleden, vrienden en/of kennissen kunnen u via onze website (www.sint-trudo.be) ook een hart onder de riem steken met een elektronische wenskaart.

De wenskaarten worden afgeprint en op de kamer van de patiënt bezorgd. Kaartjes voor patiënten die al ontslagen zijn, worden niet nagestuurd.

► **Pedicure/kapper**

U kunt een voet- of haarverzorging aanvragen via de verpleegkundige. U betaalt deze verzorging rechtstreeks aan de pedicure of kapster.

► **Rolstoelen en bagagewagentjes**

In de inkomhal zijn rolstoelen en bagagewagentjes ter beschikking van patiënten en bezoekers. Voor meer informatie kunt u zich wenden tot de onthaalmedewerkers.

► **Verloren voorwerpen**

Indien u voorwerpen in het ziekenhuis heeft vergeten of verloren, neemt u best zo snel mogelijk contact op met het onthaal. Gevonden voorwerpen kunnen er tot 3 maanden nadien afgehaald worden.

► **Roken**

In het belang van onze patiënten geldt er een absoluut rookverbod in heel het ziekenhuis en op het ziekenhuisdomein. Roken is enkel toegestaan in de overdekte rokerscabine (buiten naast de hoofdingang). Ook het gebruik van elektronische sigaretten is verboden. Het rookverbod geldt voor iedereen die het ziekenhuisterrein betreedt: medewerkers, artsen, patiënten, bezoekers, leveranciers ...

Nicotinevervangmiddelen (pleisters, zuigtabletten, kauwgom, mondspray) kunnen u tijdens uw hospitalisatie helpen om niet te roken. Bespreek dit met uw arts.



8 UW ONTSLAG

Uw behandelend arts bepaalt de dag en het uur van uw ontslag uit het ziekenhuis. Hij/zij geeft u een brief mee voor uw huisarts of verstuurt deze rechtstreeks.

De verantwoordelijke verpleegkundige bespreekt met u – indien nodig – het te volgen medicatieschema, het dieet en de verdere nazorg en bezorgt u de nodige ontslagdocumenten. Breng hem/haar dus steeds op de hoogte van uw vertrek.

Van zodra alle formaliteiten met betrekking tot uw ontslag in orde zijn, kunt u **vanaf 11.00 uur** het ziekenhuis verlaten.

Het is mogelijk dat de verpleegkundigen u vragen om in afwachting van uw ontslag uw kamer te verlaten en plaats te nemen in de dagzaal van de afdeling waar u verblijft. U kunt daar indien gewenst het middagmaal gebruiken. Deze regeling laat ons toe om dringende opnames van de dienst spoedgevallen correct te kunnen opvangen.

Indien u voor uw vervoer een taxi of ziekenwagen wenst, vraag dit dan tijdig aan de verpleegkundige.

--NOG EEN HANDIGE TIP --

Hebt u veel bagage mee te nemen, dan kunt u aan het onthaal een bagagewagentje ontlenen. Voor meer info hierover kunt u zich wenden tot de onthaalmedewerkers.

9 RECHTEN VAN DE PATIËNT

In 2002 kwam de wet rond de patiëntenrechten tot stand. Deze wet beschrijft duidelijk de rechten en plichten van patiënten en hulpverleners.

► Uw rechten als patiënt

- U heeft recht op een **kwaliteitsvolle zorgverlening** met respect voor uw morele, culturele en religieuze waarden.
- U kunt vrij uw **zorgverlener kiezen** (met uitzondering van een aantal situaties) en u kunt deze keuze op elk moment herzien. Indien gewenst kunt u een andere arts raadplegen voor een tweede opinie.
- U heeft recht op **duidelijke en volledige informatie** over uw gezondheidstoestand (diagnose, behandeling, ingreep ...).
- U heeft het recht te vernemen of de beroepsbeoefenaar verzekerd is en gemachtigd is om zijn beroep uit te oefenen.
- Voor een behandeling/ingreep is steeds uw **toestemming** nodig. U kunt die uiteraard ook weigeren.
- U heeft **toegang tot het patiëntendossier** met uw persoonlijke medische gegevens. U kunt dit op verzoek inkijken of een afschrift opvragen.
- De zorgverlener respecteert uw **privacy**.
- U hebt recht op **pijnbehandeling**.

Vindt u dat uw rechten niet gerespecteerd worden, dan kunt u **klacht indienen bij de ombudsdienst**.

► Uw plichten als patiënt

- U geeft de juiste informatie over uw **identiteit**.
- U **respecteert** de zorgverleners, andere medewerkers, patiënten en bezoekers.
- U verleent uw **medewerking**: u geeft uw arts alle informatie over uw gezondheidstoestand (klachten, medicatie, andere behandelingen ...) en volgt adviezen van de zorgverlener nauwkeurig op.
- U behandelt **materialen** met zorg.
- U **betaalt** voor uw behandeling.

- U leeft de **huisregels** na:
 - **Rookverbod** op het volledige ziekenhuisdomein. Roken is enkel toegestaan in de overdekte rokerscabine buiten naast de centrale ingang.
 - **Schakel uw gsm uit** op intensieve zorgen, spoedgevallen, nierdialyse, neonatologie en in de wachtruimte van het operatie kwartier.
 - Voor **foto-, film- en geluidsopnames** met herkenbare zorgverleners, andere patiënten of bezoekers is hun uitdrukkelijke toestemming nodig. Publicatie van dergelijke beelden op sociale media (facebook, twitter ...) is niet toegelaten.

► **Vertegenwoordiger/vertrouwenspersoon**

Vertrouwenspersoon

U mag altijd een vertrouwenspersoon aanduiden die u kan bijstaan bij het verkrijgen van de informatie over uw gezondheidstoestand. Indien u dit wenst, mag de vertrouwenspersoon uw patiëntendossier inkijken, of een afschrift vragen. De vertrouwenspersoon mag niet in uw plaats beslissingen nemen omtrent uw ziekte en behandeling. Een vertrouwenspersoon kan eigenlijk om het even wie zijn: een familielid, een buur, een goede vriend, een andere arts.

Wettelijke vertegenwoordiger

Indien u wenst, kunt u ook een wettelijk vertegenwoordiger aanduiden. Uw vertegenwoordiger zal, indien u niet langer in staat bent om beslissingen te nemen omtrent uw gezondheid (bv. als u in een coma belandt), de rechten van de patiënt uitoefenen in uw naam, en dus ook beslissingen nemen omtrent uw gezondheid en behandeling. Indien u geen vertegenwoordiger aanduidt, en u bent niet langer in staat om uw rechten uit te oefenen, dan treedt in vervangende volgorde uw echtgeno(o)t(e)/partner, uw meerderjarige kinderen, uw ouders of uw meerderjarige broer of zus op als vertegenwoordiger.

10 KLACHTEN

► Ombudsdienst

Bent u ontevreden over de zorg- of dienstverlening in het ziekenhuis, bespreek dit dan zo snel mogelijk met de betrokkenen (arts, (hoofd)verpleegkundige of andere medewerkers). Komt u niet tot een oplossing, dan kunt u zich richten tot de ombudsdienst.

De ombudsdienst is bereikbaar via e-mail ombudsdienst@stzh.be of telefonisch tijdens werkdagen op het nummer 011 69 90 28 (enkel in de voormiddag). Indien u gehospitaliseerd bent, kunt u de ombudsdienst bereiken via het interne nummer 9028.

De **ombudspersoon**:

- *is neutraal, neemt geen standpunt in en oordeelt niet wie al dan niet gelijk heeft;*
- *werkt onafhankelijk van de directie van het ziekenhuis;*
- *behandelt iedere klacht vertrouwelijk en is gebonden door het beroepsgeheim;*
- *bevordert de communicatie tussen patiënt en zorgverlener;*
- *lost de gemelde problemen niet zelf op maar probeert via bemiddeling tot een oplossing te komen;*
- *informeert de patiënt over andere mogelijkheden als er geen oplossing bereikt wordt;*
- *registreert alle klachtenmeldingen en formuleert aanbevelingen aan de directie van het ziekenhuis om herhaling van klachten te voorkomen.*

► Melden van een (bijna-)incident

Indien er – ondanks alle inspanningen – in het zorgproces toch iets gebeurt wat niet gepland/bedoeld was en mogelijk tot schade heeft geleid/kan leiden, kunt u (uw familielid, vertrouwenspersoon of wettelijke vertegenwoordiger) rechtstreeks contact opnemen met de betrokken zorgverlener of u richten tot de dienst kwaliteit (kwaliteit@stzh.be). In ons ziekenhuis worden (bijna-)incidenten zorgvuldig opgevolgd om herhaling te vermijden.



► Centrale aansprakelijkheid

Hoewel wij ernaar streven om u steeds de best mogelijke zorg te verschaffen, belet dit niet dat in sommige gevallen u van oordeel kunt zijn dat uw rechten als patiënt geschonden werden en dat u een klacht wenst in te dienen.

In principe is het ziekenhuis aansprakelijk voor alle beroepsbeoefenaars die in het ziekenhuis werken. Dit wordt de centrale aansprakelijkheid van het ziekenhuis genoemd. Dit betekent concreet dat u een klacht tegen een beroepsbeoefenaar kunt indienen bij één centraal punt, namelijk het ziekenhuis.

Dit geldt echter niet voor de beroepsbeoefenaars die in ons ziekenhuis hun activiteit uitoefenen op zelfstandige basis. Voor de tekortkomingen van deze beroepsbeoefenaars is het ziekenhuis niet aansprakelijk. Dit heeft tot gevolg dat u uw klacht moet indienen bij de zelfstandige beroepsbeoefenaar waarvan u oordeelt dat deze een tekortkoming heeft begaan (en dus niet bij het ziekenhuis).

Hierna vindt u informatie over de rechtsverhouding ziekenhuis - beroepsbeoefenaars, evenals de vermelding of die beroepsbeoefenaars onder de aansprakelijkheid van het ziekenhuis vallen of niet.

Beroepsbeoefenaars	Statuut	Totaliteit of gedeelte van de categorie	Vallen onder de aansprakelijkheid van het ziekenhuis
Verpleegkundigen, vroedvrouwen en zorgkundigen aangeworven door het ziekenhuis	Werknemers	Totaal	Ja
Apothekers	Werknemers	Totaal	Ja
Laboranten aangeworven door het ziekenhuis	Werknemers	Totaal	Ja
Diëtisten aangeworven door het ziekenhuis	Werknemers	Totaal	Ja
Ergotherapeuten aangeworven door het ziekenhuis	Werknemers	Totaal	Ja
Technologen medische beeldvorming aangeworven door het ziekenhuis	Werknemers	Totaal	Ja
Kinesisten aangeworven door het ziekenhuis	Werknemers	Totaal	Ja
Logopedisten aangeworven door het ziekenhuis	Werknemers	Totaal	Ja
Apothekers – klinisch biologen	Zelfstandigen	Totaal	Neen
Bepaalde beroepsbeoefenaars maken voor hun praktijk gebruik van eigen of externe medewerkers	Hebben geen contractuele rechtsverhouding met het ziekenhuis	Totaal	Neen
Artsen in opleiding	Hebben geen contractuele rechtsverhouding met het ziekenhuis	Totaal	Neen
Artsen	Zelfstandigen	Totaal	Neen

11 WAT MOET U BETALEN?

► Uw ziekenhuisfactuur

Uw ziekenhuisfactuur bevat alle kosten die verband houden met uw verblijf en/of behandeling in het ziekenhuis.

De factuur is opgesteld volgens de huidige RIZIV-reglementering en bestaat uit een aantal vaste rubrieken. Op uw factuur worden de kosten opgesplitst:

- **bedrag ten laste van uw verzekeringsinstelling (ziekenfonds, arbeidsongevallenverzekering);**
- **bedrag ten laste van uzelf.**
 - persoonlijke tussenkomst (wettelijk vastgelegde bedragen zoals remgelden);
 - supplementen (kamersupplement, niet-vergoedbare producten, supplementen op erelonen en dergelijke).

Op de dag dat u het ziekenhuis verlaat, hoeft u niets te betalen. De factuur wordt achteraf naar u en naar uw ziekenfonds of verzekeringsinstelling gestuurd.

U kunt de **dienst facturatie** contacteren via tel. **011 69 92 22** of via facturatie@stzh.be, iedere werkdag van **8.30 tot 12.00 uur** en van **13.00 tot 15.30 uur**.

Voorbeeldfacturen en kostenramingen

Op onze website vindt u onder de rubriek patiënt/financiële info een aantal voorbeeldfacturen met bij elke rubriek enige toelichting. U vindt er ook prijsramingen voor de meest voorkomende ingrepen.

Onderdelen van uw factuur

- **Verblijfskosten**
De verblijfskosten hangen af van het aantal hospitalisatiedagen en de kamerkeuze.

- **Forfaitair aangerekende kosten**
Dit zijn kosten die betrekking hebben op klinische biologie, medische beeldvorming, medische wachtdienst en technische verstrekkingen en geneesmiddelen.
- **Apotheek**
De rubriek apotheek omvat de farmaceutische en parafarmaceutische kosten. De geneesmiddelen en medische implantaten waarvoor geen tussenkomst van de ziekteverzekering is, zijn voor rekening van de patiënt.
- **Honoraria van zorgverleners**
Hier worden de erelonen van de zorgverleners opgesomd, die u zelf dient te betalen, tenzij u over een bijkomende hospitalisatieverzekering beschikt die deze kosten dekt. Indien u koos voor een 1-persoonskamer, mogen de artsen u ereloonsupplementen aanrekenen.
- **Andere leveringen**
Dit zijn o.a. bloedproducten, gipsverband, desinfecterende baden ...
- **Ziekenvervoer**
Dit zijn de kosten voor dringend ziekenvervoer (dienst 112/100). Deze tarieven zijn wettelijk bepaald en zijn sinds 1 januari 2019 volledig voor rekening van de patiënt.
- **Diverse kosten**
Deze rubriek omvat de kosten van o.a. telefoon, toiletartikelen enz. De lijst van de aanrekenbare producten ligt ter inzage aan het onthaal.
- **Btw op esthetische ingrepen**



► **Arbeidsongevallen**

Bij een arbeidsongeval wordt de factuur rechtstreeks overgemaakt aan de verzekeringsinstelling van uw werkgever mits u hiervoor binnen de 10 dagen de nodige informatie bezorgt. Kamersupplementen, telefoonkosten of andere niet-medische kosten worden niet gedekt door de arbeidsongevallenverzekering. Deze kan u zelf nog aanbieden aan uw hospitalisatieverzekering.

► **Hospitalisatieverzekering**

Voor een aantal hospitalisatieverzekeringen wordt de factuur rechtstreeks naar de verzekeringsinstelling gestuurd. De meeste verzekeringsmaatschappijen vragen de patiënt om de hospitalisatie reeds vóór de opname aan te geven. Let op: het is aan de patiënt om na te gaan of zijn hospitalisatieverzekering de kamersupplementen en erelonen dekt bij een hospitalisatie op de afdeling SP-revalidatie (Z2) of geriatrie (Z3 en D30).

► **Algemene betalingsvoorwaarden**

Bij ontvangst van uw factuur wordt u verzocht deze onmiddellijk te voldoen **via overschrijving**.

Indien de factuur wordt betwist, gelieve binnen de acht dagen bij aangetekend schrijven uw redenen van betwisting kenbaar te maken.

In het geval het ziekenhuis en/of de arts zijn contractuele verplichtingen niet nakomt, heeft de patiënt recht op een schadevergoeding naar gemeen recht.

Eventuele briefwisseling dient gericht te worden aan volgend correspondentie-adres:

***Sint-Trudo Ziekenhuis, dienst facturatie,
Diestersteenweg 100, 3800 Sint-Truiden***

U kan voor **vragen omtrent uw factuur** ook contact opnemen op het telefoonnummer **011 69 92 22** of een e-mail sturen naar **facturatie@stzh.be**.

Bij gebreke aan onmiddellijke betaling zullen na de eerste aanmaning verwijntresten a rato van de wettelijke rentevoeten verschuldigd zijn. In geval van een eerste aanmaning door het ziekenhuis is een bijkomende administratiekost van 5 euro verschuldigd. Vervolgens zal bij ontbreken van betaling het dossier onverwijld worden overgemaakt voor de verdere invordering. Indien een aangetekende ingebrekestelling door de gerechtsdeurwaarder of een gerechtelijke procedure noodzakelijk wordt om betaling te bekomen wordt een forfaitaire schadevergoeding van 10 % van het factuurbedrag met een minimum van 40 euro gevorderd.

Indien een gerechtelijke procedure zich opdringt zijn enkel de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Limburg bevoegd, in toepassing van artikel 624, 2° van het Gerechtelijk Wetboek.

12 LIGGING EN BEREIKBAARHEID

► Adres

*Sint-Trudo Ziekenhuis
Diestersteenweg 100
3800 Sint-Truiden*

► Parkeren

Het ziekenhuis beschikt over een **betalende bezoekersparking**.

Bij het oprijden van de parking neemt u een parkeerticket. Dit hebt u nodig om bij uw vertrek uit het ziekenhuis te betalen aan de betaalautomaat. De betaalautomaten bevinden zich in de inkomhal.

De eerste 30 min. parkeert u gratis. U vindt de parkeertarieven aan de betaalautomaat. Via deze automaat kunt u voor 10 euro ook een 10-beurtenkaart kopen. Hiermee kunt u 10x parkeren voor onbeperkte duur.

Voor het ziekenhuis zijn er 10 parkeerplaatsen voorbehouden voor personen met een beperking én met een geldige en persoonlijke parkeerkaart. Gelieve uw parkeerkaart duidelijk zichtbaar achter uw voorruit te plaatsen als u op één van deze voorbehouden plaatsen parkeert. Ook vooraan op de bezoekersparking zijn voor hen nog een aantal plaatsen voorbehouden. Indien u van deze plaatsen gebruikmaakt, kan u op vertoon van uw persoonlijke parkeerkaart een gratis uitrijkaartje verkrijgen aan het onthaal.

Voor het brengen of afhalen van minder mobiele personen mag u gedurende maximum 5 minuten uw auto voorrijden aan de ingang van het ziekenhuis (kiss & ride zone). Daarna parkeert u uw wagen op de bezoekersparking. In de inkomhal werd een zitruimte ingericht waar de patiënt op u kan wachten.

► **Bereikbaarheid met het openbaar vervoer**

Het Sint-Trudo Ziekenhuis is vlot bereikbaar met het openbaar vervoer. Het ligt op wandelafstand (ongeveer 1 km) van het station van Sint-Truiden. Vanaf het station kunt u de lijnbus nemen of te voet naar het ziekenhuis wandelen.

Bus

Met de bus kunt u het ziekenhuis bereiken via o.a. lijn 5 of lijn S2 (halte Sint-Trudo Ziekenhuis – Rummenweg) of via lijn S1 (halte Sint-Trudo Ziekenhuis – Speelhoflaan).

U kunt ook gebruikmaken van de belbus op het nummer 011 85 03 00. Op onze website (www.sint-trudo.be) vindt u een handige routeplanner van De Lijn waarmee u snel en eenvoudig uw beste reisroute kunt plannen.

Te voet

Aan het station gaat u links de Prins Albertlaan in. U steekt het Ridders de Mente de Horneplein over en volgt dan de Diestersteenweg.

Met de fiets

Het ziekenhuis beschikt over een overdekte fietsenstalling. Deze bevindt zich links van de hoofdingang.

13 PRAKTISCHE INFO

▶ **Nuttige telefoonnummers**

- *algemeen: 011 69 91 11*
- *onthaal en inschrijvingen: 011 69 91 01*
- *financiële inlichtingen patiënt: 011 69 92 22*
- *spoedgevallendienst: 011 69 93 33*
- *ombudsdienst: 011 69 90 28*

▶ **Raadplegingen**

Aan het onthaal kunt u een folder 'raadplegingen' verkrijgen. Hierin vindt u alle telefoonnummers en raadplegingsuren van de artsen. Deze vindt u ook terug op onze website in de rubriek 'raadplegingen'.

▶ **www.sint-trudo.be**

Op onze website vindt u nog meer informatie over ons ziekenhuis: o.a. het medisch aanbod (medische disciplines, afdelingen en centra, vaak voorkomende onderzoeken en behandelingen), een overzicht van de artsen en hun raadplegingsuren, beleidsinformatie, vacatures ...

14 SINT-TRUDO VROEGER EN NU

In 1930 richtten de Zwartzusters Augustinessen de Sint-Annakliniek op. Eind 1938 werd door de congregatie van de zusters van het Heilig Hart van Maria van Berlaar gestart met de bouw van het Sint-Jozefziekenhuis. De officiële opening van dit ziekenhuis kon door de oorlog pas plaatsvinden in 1947.

Het huidige Sint-Trudo Ziekenhuis is in 1991 ontstaan uit de fusie van bovengenoemde algemene ziekenhuizen. Het voornaamste doel van deze fusie was de kracht van de twee ziekenhuizen te bundelen om zo de kwaliteit van de zorgverlening optimaal te kunnen garanderen.

Het ziekenhuis was jarenlang actief op twee campussen: campus Sint-Jozef aan de Diestersteenweg en campus Sint-Anna op de Stenaartberg. Eind januari 2013 werd Sint-Anna gesloten als ziekenhuiscampus en verhuisden alle afdelingen naar het volledig vernieuwde ziekenhuis aan de Diestersteenweg 100.

Als autonoom ziekenhuis is Sint-Trudo stevig verankerd in de regio en biedt het kwaliteitsvolle zorg via een multidisciplinaire en patiëntgerichte benadering. Toegankelijkheid, patiëntveiligheid, deskundigheid en een vriendelijke en respectvolle omgang met de patiënten staan hierbij centraal.

Met een ruim zorgaanbod en een persoonlijke, klantvriendelijke en christelijke benadering speelt het Sint-Trudo Ziekenhuis in op de noden van patiënten uit de regio Zuidwest Limburg en zuidelijk Vlaams-Brabant. Naast de klassieke basisdiensten binnen de geneeskunde, heekunde, moeder-kindzorg en ouderenzorg, omvat het medisch aanbod van het Sint-Trudo Ziekenhuis ook meer gespecialiseerde diensten zoals nierdialyse, modern revalidatiecentrum, inwendig en geriatrisch dagziekenhuis,



heelkundig dagcentrum voor ambulante chirurgische ingrepen, afdeling functiemetingen waar ambulante onderzoeken en behandelingen worden gecentraliseerd, intensieve zorgen, radiologie, klinisch laboratorium, pijnkliniek, eenheid voor beroertezorg, slaaplabo, borstcentrum, spoedgevallen met MUG en 100-ziekenwagendienst.

Het Sint-Trudo Ziekenhuis telt 310 erkende bedden en ongeveer 1.000 medewerkers, waaronder een 120-tal artsen. Jaarlijks zijn er gemiddeld ongeveer 14.000 opnames, 14.500 dagziekenhuispatiënten, 20.000 aanmeldingen op de spoedgevallendienst, 11.000 ingrepen in het operatiekwartier en 650 bevallingen.



Diestersteenweg 100 • 3800 Sint-Truiden

t 011 69 91 11 • f 011 69 91 10

info@stzh.be • www.sint-trudo.be