

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
- vertrouwelijk 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 behandelende 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	2
Welkom	3
Opname	5
Ontslag	12
Bezoek	13
Patiëntenbegeleiding	14
Dienstverlening	21
Wat moet u betalen?	25
Ligging & bereikbaarheid	27
Varia	29
Praktische info	34
Historiek	35

► **Geplande opname**

Als uw opname vooraf met uw arts besproken is, zal deze u een formulier overhandigen met belangrijke gegevens voor uw opname en voor de reservering van een kamer. Met dit formulier meldt u zich zo snel mogelijk aan bij de dienst vooropname (blok D, 1ste verd.). Hier 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 opnamedienst. Nadat u bent ingeschreven, wordt u naar de verpleegafdeling gebracht.

De opnamedienst is te bereiken op het nummer 011 69 91 01.

De vooropname kunt u contacteren op 011 69 91 15.

► **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 ook rekening mee dat u meer remgeld betaalt indien u zich op de dienst spoedgevallen aanmeldt zonder verwijsbrief 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 behandelende arts zal u meedelen waar en wanneer u zich moet aanmelden 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 behandelende artsen een supplement op hun ereloon aanrekenen. Dit supplement verschilt naargelang de behandeling of ingreep en naargelang de arts is toegetreten tot de conventie van geneesheren of niet. U kunt hierover meer informatie vragen aan uw behandelende arts. Een lijst van volledig, gedeeltelijk en niet-geconventioneerde artsen is beschikbaar bij de opnamedienst, het onthaal en op onze website (onder raadgevingen).

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 bevindt zich op de 1ste verdieping van blok D en 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.

Op de kinderafdeling kunt u als ouder dag en nacht in de kamer van uw kind verblijven (rooming-in). U heeft keuze uit drie formules en betaalt hiervoor een forfaitair bedrag per dag.

► **Wat moet u meebrengen?**

Voor uw inschrijving

- identiteitskaart (kinderen: kidsID 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 lastenneming 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

- verwijfsbrief van uw arts
- radiografieën
- bloedgroepkaart
- lijst van de medicatie die u thuis neemt
- attest goedkeuring thuismedicatie
- dieetbrief

Voor uw verblijf

- toiletgerief en handdoeken
- nachtkleding, ondergoed, kamerjas en pantoffels (gesloten of met anti-slipzool, dit om vallen te voorkomen)
- kinderafdeling: kinderkleding en vertrouwd speelgoed (bv. favoriete knuffel)
- kraamafdeling: zie gedetailleerde lijst in de informatiebrochure van de kraamafdeling

--- TIP ---

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

► 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 nachtschiften 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 behandelende geneesheer en zijn/haar collega's.

Bij het beëindigen van de dagtaak rapporteert de verantwoordelijke verpleegkundige over uw toestand in het dossier 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.

Om veiligheidsredenen krijgt u bij opname een identificatiearmbandje aan met daarop uw naam, voornaam en geboortedatum. Zo kan een arts, verpleegkundige of andere ziekenhuismedewerker op elk moment uw identiteit controleren. Het is dus van het grootste belang dat u dit armbandje tijdens uw verblijf in ons ziekenhuis altijd draagt. Werd uw polsbandje toch om één of andere reden verwijderd, vraag dan op uw afdeling zo snel mogelijk een nieuw. Waak er ook over dat uw zorgverlener steeds uw naam vraagt of uw armbandje controleert vooraleer hij/zij u medicatie toedient of een onderzoek/behandeling uitvoert. Op het moment dat u het ziekenhuis mag verlaten, zal een verpleegkundige uw armbandje uitdoen.

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 ...

Het is onze bedoeling om u tijdens uw verblijf in ons ziekenhuis zo goed mogelijk te informeren en u zoveel mogelijk te betrekken in uw onderzoeks-, behandelings- of verzorgingsproces. Om dit te kunnen realiseren, willen we een beroep op uw medewerking doen, met name:

- Als u vragen hebt aangaande uw onderzoek, behandeling of verzorging, stel ze gerust aan uw behandelende arts of aan de u toegewezen verpleegkundige. Vraag ook meer uitleg als iets niet helemaal duidelijk is voor u.
- Wees alert voor de verzorging die u krijgt. U mag verwachten dat iedere medewerker die u verzorgt, zich aan u voorstelt. Vraag hem/haar ook gerust of hij/zij de handen heeft gewassen en ontsmet.
- Tijdens uw verblijf krijgt u mondelinge en/of schriftelijke informatie over uw onderzoek, behandeling en verzorging. Tracht zo goed mogelijk op de hoogte te zijn van uw persoonlijke situatie en vraag meer informatie indien nodig.

- 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.
- Het is belangrijk dat u zelf goed op de hoogte bent van de medicatie die u dient te nemen en waarom. Is de medicatie die u in het ziekenhuis krijgt gewijzigd, vraag dan gerust waarom.

Op regelmatige tijdstippen zal de verpleegkundige u bevragen omtrent pijn-, misselijkheid- en vermoeidheidsklachten. Om dit op een voor ons geldige en betrouwbare wijze te doen, zal de verpleegkundige u verzoeken om de intensiteit van deze klachten weer te geven op een schaal van één tot tien.

► **Dagindeling**

De tijdstippen voor verzorging, onderzoeken, medicatie en bezoek 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 onthaalfolder 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 of een medewerker van de voedingsdienst 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 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.

ONTSLAG 2

Uw behandelende 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. U zal hiervoor de nodige ontslagdocumenten ontvangen. Breng de verpleegafdeling dus steeds op de hoogte van uw vertrek zodat de verpleegkundigen u de nodige documenten kunnen meegeven.

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 van de afdeling 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.

Uw mening is belangrijk om onze dienstverlening steeds te optimaliseren. Vanuit dit oogpunt krijgt u bij ontslag ook een vragenlijst. Enkele dagen na uw ontslag zal een verpleegkundige van de afdeling u hierover telefonisch contacteren. Hebt u suggesties of verbetervoorstellen over uw verblijf en/of verzorging, aarzel dan niet om deze aan ons mee te delen.

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

--- 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.

► Algemene bezoeksregeling

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 bezoeksregeling 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). Familieleden die patiënten bij hun maaltijden ondersteunen hebben per keer recht op een gratis parkeerticket. Vraag hierover meer informatie op de afdeling.

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 bezoeksregeling

Er is een specifieke bezoeksregeling voor de volgende afdelingen:

- verpleegeenheid Z2: dagelijks van 15.00 tot 20.00 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. 2 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.



De dienst patiëntenbegeleiding vervolledigt de totale patiëntenzorg. Deze dienst omvat de vooropname, het onthaal/opnamedienst, de sociale, pastorale en psychologische dienst en het Palliatief Support Team.

▶ **Vooropname**

De medewerkers van de dienst vooropname geven u meer gerichte informatie rond uw opname, vragen naar uw kamerkeuze, geven uitleg over de eventuele supplementen en brengen samen met u de administratieve formaliteiten in orde. U kunt de dienst vooropname contacteren op 011 69 91 15.

▶ **Onthaal/opnamedienst**

De onthaalmedewerkers vervullen samen met u de nodige formaliteiten bij uw opname (opnamedienst), vergezellen u zo nodig naar uw afdeling en wijzen de weg aan familieleden en bezoekers.

Zij helpen u ook bij vragen over consultatie-uren, uren van bus en trein, telefoneren, enz. U kunt het onthaal telefonisch bereiken op het nummer 011 69 91 01.

► Sociale dienst

Als sociale dienst willen wij een brug slaan tussen thuis en ziekenhuis. 'Ziek zijn' raakt mensen en hun omgeving immers in alle domeinen van het dagelijks leven.

Waarschijnlijk rijzen er bij een ziekenhuisopname vele vragen. U en uw familie kunnen bij ons dan ook 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 thuissituatie 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. Aarzel niet om ons te contacteren wanneer u vragen heeft of een gesprek wil. Wanneer u vooraf een afspraak maakt, kunnen we meer tijd voor u vrijmaken. U kunt ons rechtstreeks bereiken op tel. 011 69 91 39 (vanuit het ziekenhuis op tel. 9139) of via sociale.dienst@stzh.be, of u kunt onze tussenkomst aanvragen via de arts en het verplegend personeel van de afdeling.

Onze tussenkomst is kosteloos.

► Pastorale begeleiding

De pastorale dienst wil vanuit een christelijke inspiratie existentiële en spirituele zorg aanbieden. De pastorale dienst richt zich niet uitsluitend tot mensen die vanuit een specifiek christelijk of religieus referentiekader met zingevingsvragen omgaan, maar tot iedereen, patiënt, naasten van de patiënt, zorgverleners, ziekenhuismedewerkers ... iedereen die in gesprek wil gaan rond zingeving en zijn of haar geloofsbeleving.

De pastores behoren zelf tot de katholieke traditie maar staan respectvol open voor alle mensen die op zoek zijn naar verdieping en zingeving, ongeacht hun geloofsovertuiging. U hoeft dus niet katholiek te zijn om een beroep te doen op een pastor. Iedereen wordt geconfronteerd met levensvragen en zinragen en deze kunnen bij een opname in het ziekenhuis scherper naar voren komen. Als u zelf tot een andere traditie behoort en u zou graag met een spiritueel zorgverlener uit uw eigen levensbeschouwing of dat geloof praten, dan kan dat. Wij kunnen op uw verzoek een vertegenwoordiging van uw eredienst contacteren.

Deze spirituele begeleiding is gratis. U kunt een gesprek met een pastor aanvragen via de verpleging.

U kunt de pastores bereiken 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 waarin u steeds welkom bent. U kunt er even tot rust komen, bidden of een elektrisch devotielichtje branden. Omwille van veiligheidsredenen mogen er géén echte kaarsen gebrand worden in de kapel. De noveenkaarsen van het ziekenhuis zijn nog wel in de kapel te koop. 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 wenst te komen meevieren in de kapel, kan u dit vragen aan de verpleging. Een vrijwilliger kan u dan komen halen, eventueel met een rolstoel. U kunt de vieringen ook op tv volgen, op kanaal 40 of 31.

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. Deze begroeting is dagelijks mogelijk van 14.00 tot 14.30 uur en van 15.00 tot 15.30 uur. 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.

► **Psychologische dienst**

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 (PST)**

Palliatieve zorg is de actieve totaalzorg die gegeven wordt aan patiënten die ongeneeslijk ziek zijn en waarbij behandelingen gericht op genezing niet meer mogelijk zijn en gezocht wordt 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. Zo is de uiteindelijke zorg die wordt geboden een zorg vanuit de perceptie van de patiënt en op zijn maat.

Palliatieve zorg is ook het ondersteunen van patiënt en familie 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.

In de palliatieve zorg ligt de nadruk op menswaardigheid en kwaliteit: “Er worden geen dagen meer toegevoegd aan het leven, maar leven aan de dagen” (Cicely Saunders). De patiënt en zijn familie staan hierbij centraal.

Het Sint-Trudo Ziekenhuis beschikt over een Palliatief Support Team (PST) dat bestaat uit een arts, twee psychologen, een verpleegkundige, een pastoraal medewerker en een sociaal verpleegkundige, allen gespecialiseerd in de palliatieve zorg.

Elke patiënt, elk familielid en elke zorgverlener kan gratis een beroep doen op het PST. Het PST geeft advies, informatie en ondersteuning aan de patiënt en zijn familie, alsook aan de hulpverleners die bij de behandeling en de zorg betrokken zijn.

Wij streven naar zo goed mogelijke lichamelijke verzorging en optimale pijn- en symptoomcontrole, met veel aandacht voor de emotionele en geestelijke beleving.

Tijdige inschakeling van het PST is aangewezen. Het PST kan immers ondersteunen bij elke belangrijke ethische beslissing 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.

De adviezen van het PST worden steeds aan de behandelende arts meegedeeld, omdat hij/zij de eindverantwoordelijkheid voor de zorg blijft behouden. De palliatieve patiënten worden op de afdeling verzorgd door het behandelend team van arts(en) en verpleegkundigen.

Via interdisciplinaire samenwerking is er veel aandacht voor de communicatie en de informatieoverdracht tussen de verschillende zorgverleners, de patiënt en zijn familie. Tijdens de begeleiding besteden we extra aandacht aan de betrokken kinderen en tieners.

Het Palliatief Support Team werkt ook nauw samen met de palliatieve zorgseenheden en de palliatieve thuiszorgequipes om toe te laten dat ernstig zieke patiënten op het einde van hun leven kunnen verblijven op de meest gewenste en aangepaste plaats.

Voor een naadloze overgang van de zorg bij een ontslag van een palliatieve patiënt, werkt het PST actief samen met:

- ***de thuiszorg***
- ***de huisarts***
- ***de thuisverpleegkundigen en andere paramedici***
- ***de thuiszorgdiensten***
- ***Pallion (de Palliatieve Limburgse Ondersteuningsequipe)***
- ***Panal (Palliatief Netwerk Arrondissement Leuven)***

U kunt het Palliatief Support Team contacteren op 011 69 96 95 van maandag tot vrijdag van 8.30 tot 16.00 uur.

Het Palliatief Support Team bestaat uit:

- ***dr. Jolanda Verheezen, oncoloog en palliatief arts;***
- ***Kurt Vandendooren, coördinerend verpleegkundige;***
- ***Hilde Severijns en Stephanie Macoy, klinisch psychologen;***
- ***Madeleine Burghoorn, ziekenhuispastor;***
- ***Marijke Vanderspikken, sociaal verpleegkundige;***
- ***Wendy Thewis, palliatief verpleegkundige.***

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 internet 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 31 en 40 van uw tv-toestel kunt u de vieringen volgen die in de kapel van het ziekenhuis worden opgedragen.

▶ **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/shop**

In de cafetaria kunt u rustig iets eten of drinken. De cafetaria 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. 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. De huur is verrekend in het kamersupplement.

▶ **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.

▶ **Mediclowns**

Eenmaal per week brengen de Mediclowns in de voormiddag een bezoek aan de zieke patiëntjes op de kinderafdeling.

▶ **Pedicure/kapper**

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

▶ **Rolstoelen & bagagewagentjes**

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



► **Rookkamer**

Er geldt een wettelijk opgelegd rookverbod in heel het ziekenhuis en op het ziekenhuisdomein. Roken is enkel toegestaan in de overdekte rokerscabine (buiten voor het ziekenhuis) en in de rookkamer. Deze bevindt zich in de gang achter de cafetaria.

De rookkamer is toegankelijk van 7.00 tot 24.00 uur. Gelieve voor uw eigen veiligheid en die van de andere mensen in het ziekenhuis u strikt aan dit rookverbod te houden. In de gangen en op vele kamers is immers zuurstoftoevoer aanwezig, waardoor bij brand het vuur kan aangewakkerd worden.

De rookregels gelden ook voor elektronische sigaretten.

► Uw ziekenhuisfactuur

De aangerekende bedragen op de patiëntenfactuur zijn bij opname als volgt opgesplitst:

- **bedrag ten laste van de verzekeringsinstelling (ziekenfonds, arbeidsongevallenverzekering);**
- **bedrag ten laste van de patiënt;**
 - persoonlijke tussenkomst van de patiënt (o.a. remgelden);
 - supplement ten laste van de patiënt (kamersupplement, niet-vergoedbare producten, supplementen op erelonen ...).

De factuur is opgesteld volgens een wettelijk bepaald systeem en onderverdeeld in vijf rubrieken:

1. Verblijfskosten

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

2. Forfaitair aangerekende kosten

Dit zijn kosten die betrekking hebben op klinische biologie, medische beeldvorming, medische wachtdienst en technische verstrekkingen en geneesmiddelen.

3. 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.

4. Honoraria van zorgverleners

De wetgeving legt aan de artsen de verplichting op de centrale inning van erelonen toe te passen bij hospitalisatie. Dit betekent dat de erelonen van de artsen via de ziekenhuisfactuur dienen afgerekend te worden. Voor alle artsen geldt bovendien dat zij bij een verblijf in een 1-persoonskamer een supplement op de honoraria van max. 100 % t.o.v. de officiële tarieven mogen aanrekenen.

5. Andere leveringen

Dit zijn o.a. bloed, gipsverband ...

6. Ziekenvervoer

7. Diverse kosten

Deze rubriek omvat de kosten van o.a. telefoon, klein materiaal dat mee naar huis genomen wordt. De lijst van de aanrekenbare producten ligt ter inzage aan het onthaal.

8. Btw op esthetische ingrepen

De patiëntenfactuur voor ambulante zorg in het ziekenhuis omvat volgende rubrieken:

1. Honoraria van zorgverleners
2. Apotheek
3. Andere leveringen
4. Ziekenvervoer
5. Diverse kosten
6. Btw op esthetische ingrepen

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

Voor meer inlichtingen i.v.m. uw factuur kunt u zich wenden tot de balie facturatie die zich bevindt op het gelijkvloers van blok F, achter de inschrijvingen. De balie facturatie is iedere werkdag open van 8.30 tot 12.00 uur en van 13.00 tot 15.30 uur. U kunt de dienst facturatie bereiken via tel. 011 69 92 22 of via facturatie@stzh.be.

► Arbeidsongevallen

Bij een arbeidsongeval wordt de factuur rechtstreeks overgemaakt aan de verzekeringsinstelling. Kamersupplementen, telefoonkosten of andere niet-medische kosten worden niet terugbetaald.

► 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).

► Adres

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

► Parkeren

Het ziekenhuis beschikt over een 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 eerste 30 min. parkeert u gratis. U vindt de parkeertarieven aan de betaalautomaat. Via deze automaat kunt u voor 15 euro ook een 10-beurtenkaart kopen. Hiermee kunt u 10x parkeren voor onbepaalde duur. Mindervaliden met een geldige gehandicaptenparkeerkaart kunnen gratis parkeren op de parkeerplaatsen die voor het ziekenhuis voor hen voorbehouden worden (enkel de persoon op wiens naam de kaart staat).

Voor het brengen of afhalen van minder mobiele personen mag u gedurende maximum 5 minuten uw auto voorrijden aan de ingang van het ziekenhuis. 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.

► **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.

► **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 1 maand nadien afgehaald worden.

► **Filmen en fotograferen**

Het is wettelijk niet toegestaan om andere patiënten, bezoekers, artsen of medewerkers van het Sint-Trudo Ziekenhuis 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).

► **Patiëntendossiers 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.

Om een kwaliteitsvolle en veilige zorg te garanderen, stellen wij in ons ziekenhuis deze gegevens op een elektronische en beveiligde wijze ter beschikking van externe zorgverleners. Indien u dit niet wenst, kunt u dit kenbaar maken aan de dienst inschrijvingen.

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.

► **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
Geneesheren in opleiding	Hebben geen contractuele rechtsverhouding met het ziekenhuis	Totaal	Neen
Geneesheren	Zelfstandigen	Totaal	Neen

► 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** en u kunt dit 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 ...).
- 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 rokerskamer of de overdekte rokerscabine buiten.
 - **Schakel uw gsm** uit op intensieve zorgen, spoedgevallen, nierdialyse, neonatologie en in de wachtruimte van het operatiekwartier.
 - Voor **foto-, film- en geluidsopnames** met zorgverleners, andere patiënten of bezoekers is hun uitdrukkelijke toestemming nodig. Publicatie op sociale media (facebook, twitter ...) is niet toegelaten.

► Klachten

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

Gebeurt er – ondanks alle inspanningen – in het zorgproces toch iets wat niet gepland/bedoeld was en mogelijk tot schade heeft geleden/kan leiden, neem dan rechtstreeks contact op met de betrokken zorgverlener of richt u tot de dienst kwaliteit (kwaliteit@stzh.be). In ons ziekenhuis worden (bijna-)incidenten zorgvuldig opgevolgd om herhaling te vermijden.

▶ **Nuttige telefoonnummers**

- *algemeen: 011 69 91 11*
- *onthaal: 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 ...

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.

Het Sint-Trudo Ziekenhuis is met zijn 310 bedden het streekziekenhuis voor de regio Zuidwest Limburg en zuidelijk Vlaams-Brabant. Naast een breed aanbod van basisdiensten binnen de geneeskunde, heeskunde, moeder-kindzorg en ouderenzorg, is er een gespecialiseerd aanbod zoals nierdialyse, revalidatie (Sp-dienst), modern revalidatiecentrum met rugschool, rugchirurgie, pijnkliniek, heeskundig dagcentrum, geriatrisch dagziekenhuis met o.a. val- en geheugenkliniek, inwendig dagziekenhuis, borstcentrum, stroke-unit voor beroertezorg, slaaplabo, intensieve zorgen, spoedgevallen met MUG en 100-ziekenwagendienst.

Het Sint-Trudo Ziekenhuis telt ongeveer 1.000 medewerkers, waaronder een 120-tal artsen. Jaarlijks zijn er gemiddeld ongeveer 12.000 opnames, 21.000 dagziekenhuispatiënten, 20.000 aanmeldingen op de spoedgevallendienst, 11.000 ingrepen in het operatiekwartier en 700 bevallingen.



Diestersteenweg 100 • 3800 Sint-Truiden

t 011 69 91 11 • f 011 69 91 10

info@stzh.be • www.sint-trudo.be