



Opnamebrochure

Alles wat je moet weten over je opname

Ziekenhuisbreed

01 Inhoud

Het onthaal: registratie, administratie, informatie	4
Partners in veilige zorg	7
Wie zorgt er voor jou?	9
Je verblijf	11
Het eten: suggestie van de dag	14
Extra comfort	17
Een luisterend oor, een helpende hand	21
Uitkijken naar bezoek	26
Ontslag uit het ziekenhuis	31
Nazorg	32
Je factuur	34
Keuzes voor later	38
De weg naar Sint-Trudo Ziekenhuis	41
Tot jouw dienst	44

02 Welkom

Om je verblijf in Sint-Trudo Ziekenhuis (STZH) zo aangenaam mogelijk te maken, bieden we je deze opnamebrochure aan. Ze maakt je vertrouwd met het dagelijkse ziekenhuisleven en bevat heel wat praktische informatie.

Sint-Trudo Ziekenhuis staat voor deskundig én dichtbij: mensgerichte zorg en expertise gaan hier hand in hand. Wij staan voor jou en je familie klaar en zullen ons uiterste best doen om je met de beste zorgen te omringen.

Op je afdeling, krijg je meer informatie over je ingreep, behandeling of onderzoek. Heb je echter nog bijkomende vragen, aarzel dan zeker niet om ze te stellen aan onze artsen, verpleegkundigen en medewerkers van het onthaal. Ook de dienst patiëntenbegeleiding staat voor jou klaar.

We wensen je alvast een spoedig herstel toe.

Het Sint-Trudo-team

Het onthaal: registratie, administratie, informatie

Checklist: wat mag je zeker niet vergeten vóór je opname

Waar moet je je melden?

Samen met je arts bepaal je wanneer je wordt opgenomen. Je arts regelt een opname voor jou. Vraag na of je nuchter moet zijn bij je opname.

Een ziekenhuisverblijf begint meestal aan het onthaal in de inkomhal van het ziekenhuis. Op de dag van je opname meld je je daar aan.

Zodra je bent ingeschreven, krijg je de nodige documenten en ga je naar de afdeling. De onthaalmedewerkers zullen je uitleggen welke route je daarvoor moet volgen.

BELANGRIJK: Breng altijd je eID mee naar het ziekenhuis.

Alleen zo kunnen we de derdebetalersregeling in orde brengen, zodat je enkel het remgeld aan je zorgverleners moet betalen en de overige kosten rechtstreeks door je ziekenfonds vergoed kunnen worden.



Wat moet je meebrengen?

Voor je inschrijving

- **Identiteitskaart, kids-ID, ISI+-kaart** of een **geldige verblijfsvergunning**.
- Telefoonnummer en adres van de persoon die we mogen contacteren tijdens je verblijf en die je eventueel kan vertegenwoordigen.
- Naam en adres van je huisarts.
- In geval van een **arbeidsongeval**:
 - Naam en adres van de werkgever.
 - Naam en adres van de verzekeringsinstelling.
 - Polisnummer.
 - Schadegevalnummer (indien gekend).
- In geval van een **verkeers-, school- of sportongeval** wordt de opname beschouwd als een gewone ziekteopname. Alles wordt dan geregeld via je ziekenfonds. Je ontvangt een factuur voor het persoonlijke aandeel die je na betaling kunt indienen bij je verzekering, school of sportvereniging.
- Als je een **hospitalisatieverzekering** hebt (vb. Assurcard, DKV, Medi-assistance, Medilink): verzekeringskaartje en/of schriftelijke bevestiging van de verzekering die borg staat voor de kosten.
- Indien van toepassing: een betalingsverbintenis van een **OCMW of een andere instantie** die borg staat voor de betaling van de kosten.
- Personen met buitenlandse domicilie:
 - Niet-dringende ziekenhuisopname: verzekeringskaartje of formulier E112 of garantieverklaring.
 - Dringende ziekenhuisopname: Europese verzekeringskaart.
- Geld of betaalkaart om een (eventueel) voorschot te betalen.

Voor je verblijf

- Persoonlijke kledij.
- Toiletgerief.
 - **Opgelet, breng zelf handdoeken en washandjes mee.**
- Nachtkledij, kamerjas, gesloten pantoffels.
- Eventueel gsm, tablet of laptop om met familie in contact te blijven + opladers.
- Eventueel eigen lectuur.
- Een knuffel voor je kind.

Voor het medisch team

- Ingevulde papieren of digitale vragenlijst (vb. vragenlijst MRI, preoperatieve vragenlijst, vragenlijst i.k.v. sedatie, ...)
- (Lijst van) geneesmiddelen (in originele verpakking) die je op dit moment neemt.
 - met vermelding van dosis en tijdstip van inname.
 - met vermelding van eventuele allergieën.
 - met kopij van het attest van geneesmiddelen waarvoor je een toelating hebt van de arts.
- Verwijsbrief van je huisarts of verwijzende arts.
- Eventueel je bloedgroepkaart, vaccinatiekaart, medische documenten, ...

Wat moet je regelen voor je het ziekenhuis verlaat?

- Informeer je familie.
- Regel vervoer.
- Zorg indien nodig voor thuisopvang of -begeleiding. Je kunt daarvoor contact opnemen met een medewerker van onze sociale dienst (tel.: 011 69 91 40).
- Breng je ziekenfonds op de hoogte als je na je ziekenhuisverblijf nog een tijd arbeidsongeschikt blijft. Vraag je arts om vóór je vertrek de nodige formulieren in te vullen.

Onze medewerkers stellen alles in het werk om je de best mogelijke zorgen te bieden. Help hen daarbij door rekening te houden met een aantal veiligheidsmaatregelen.

Identificatiearmbandjes

Voor je eigen veiligheid is het van levensbelang dat je op elk moment in het ziekenhuis je identificatiearmbandje draagt, ook tijdens korte (dag)opnames of als je niet onder narcose moet. Ook jonge moeders en kinderen moeten altijd een identificatiearmbandje dragen. Kijk je naam, voornaam en geboortedatum op je identificatiearmbandje na.

Handhygiëne

Om ziekenhuisinfecties te bestrijden, gebruiken onze zorgverleners alcoholgel, zeep of handschoenen voor een goede handhygiëne. Ze mogen geen ringen, armbanden of horloges dragen. Wijs hen daar gerust op als je zou merken dat ze dit vergeten. Ook jij en je bezoekers gebruiken het best regelmatig alcoholgel of zeep voor handhygiëne. Je vindt alcoholgel in elke patiëntenkamer.

Vermijd vallen

Als patiënt loop je soms risico op vallen omdat je lang in bed ligt, slecht te been bent, medicatie gebruikt, ... Daarom beoordelen zorgverleners jouw valrisico. Voorkom valpartijen met enkele eenvoudige maatregelen. Draag gesloten pantoffels en vermijd loshangende kledij, hou je bril bij de hand, leg zoveel mogelijk dingen binnen handbereik, vermijd rommel op de vloer, zorg voor voldoende licht. Vraag altijd hulp om uit bed te komen als je slecht te been bent.

Weet welke geneesmiddelen je neemt

Neem voor je opname een lijst mee met de medicatie die je al neemt: namen en dosering. Je moet de medicatie zelf niet meenemen naar het ziekenhuis. Durf vragen stellen over de geneesmiddelen die je voorgeschreven krijgt. Ook als deze er anders uitzien dan je verwacht had.

Stel vragen als je iets niet begrijpt

Je mag altijd gerust vragen stellen wanneer er iets niet helemaal duidelijk is of je mag uiteraard ook altijd zelf extra informatie geven.

05 Wie zorgt er voor jou?

Verpleegkundigen, zorgkundigen, artsen, paramedici, ... In een ziekenhuis lopen heel wat medewerkers rond. Ze werken multidisciplinair samen om jou de beste zorg te bieden.

In Sint-Trudo Ziekenhuis werken we multidisciplinair samen, dat wil zeggen dat artsen, verpleegkundigen en paramedici met verschillende specialisaties je diagnose en behandeling bekijken. Daarnaast houden we contact met je huisarts of verwijzende arts.

Verpleegkundigen

Op je verpleegafdeling komt de verpleegkundige die voor je verantwoordelijk is zich zo snel mogelijk voorstellen. Hij/zij vertelt wat er die dag op het programma staat en overloopt een vragenlijst om je beter te leren kennen. Voor zover dat in het werkschema past, houden we zo veel mogelijk rekening met je wensen. De verpleegkundigen op je afdeling zijn dag en nacht beschikbaar. Ze brengen je medicijnen, bereiden je voor op je operatie of onderzoek en staan steeds klaar voor jou en jouw familie. Je bent ook altijd welkom bij de hoofdverpleegkundige. Die heeft een overkoepelende kijk op de afdeling en jouw verzorging. Als de hoofdverpleegkundige er even niet is, maak dan een afspraak.



Zorgkundigen

Behalve verpleegkundigen zijn er ook zorgkundigen. Een zorgkundige staat in voor je verzorging: wassen, eten brengen, enzovoort. Ze plaatsen geen sondes, verzorgen geen wonden en vervangen geen verbanden.

Artsen

De arts komt meestal in de voormiddag langs op je kamer. Soms is daar ook een arts in opleiding (ASO) bij. De artsen kijken de bloeduitslagen na, passen eventueel je medicatie aan, overlopen de resultaten van eventuele onderzoeken en bespreken met jou de planning van toekomstige onderzoeken. Als je familie met de behandelende arts wil spreken, maak dan een afspraak via de verpleegkundige. Voor sommige onderzoeken moet je naar een andere afdeling. We proberen de wachttijden voor extra onderzoeken zo veel mogelijk te beperken.

Paramedici

Afhankelijk van je zorgtraject worden verschillende andere zorgverleners (kinesitherapeuten, ergotherapeuten, patiëntenbegeleiding, psychologen, ...) betrokken bij je zorg.

TIP: ben je niet zeker wie aan je bed staat? Vaag onze zorgverleners gerust naar hun naam en functie.

06 Je verblijf

Jouw kamer, een rustplek

Welk type kamer krijg je?

Bij de **bespreking** van je ziekenhuisopname kan je aangeven welk type kamer je wenst. Er zijn één- en tweepersoonskamers. We vragen je om 48 uur voor jouw opname je kamerkeuze niet meer aan te passen.

De vraag naar éénpersoonskamers is groot. We kunnen **niet altijd onmiddellijk** aan jouw kamerkeuze voldoen, maar we doen ons best.

Bij jouw inschrijving moet je het wettelijk formulier ‘opnameverklaring’ **invullen en ondertekenen** om jouw kamerkeuze te bevestigen. Dat formulier bevat alle informatie over de financiële regeling. Meer details vind je verderop in de brochure.

Waar blijf je met jouw persoonlijke spullen?

Bijna elke kamer heeft **een nachtkastje met kluis**. Berg jouw persoonlijke spullen erin op. Laat geen geld, smartphone of portefeuille rondslingeren. Breng best zo weinig mogelijk geld mee en laat juwelen thuis.

Meld verdachte omstandigheden en **spreek af** met jouw eventuele kamergenoten om elkaars bezittingen in de gaten te houden. Sint-Trudo Ziekenhuis is niet aansprakelijk voor diefstal of verlies. Laat jouw **auto** thuis zolang je bij ons verblijft. Een auto die nooit ‘beweegt’, is een uitnodiging voor dieven.

Hoe verloopt een dag op jouw kamer?

07.30 uur	ontbijt + parametercontrole + ochtendmedicatie
08.30 uur	totaalverzorging, revalidatie en onderzoeken + artsenronde
12.00 uur	middagmaal + middagmedicatie
14.30 uur	parametercontrole + eventuele verzorging
15.00 uur	bezoek
17.00 uur	avondmaal + avondmedicatie
19.00 uur	avondverzorging + parametercontrole
20.00 uur	einde bezoek

Om de rust van de patiënten te garanderen, staan we erop dat de bezoeken worden gerespecteerd. De tijdstippen voor verzorging, revalidatie, onderzoeken en medicatie kunnen afwisselen.

Jouw recht, onze plicht

Welke rechten heb je als patiënt?

Om de kwaliteit van de gezondheidszorg te optimaliseren, werden de rechten van de patiënt in 2002 in een **wet** omschreven. De verhouding tussen de zorgverstrekker en de patiënt staat centraal.

Elke patiënt heeft recht op een **kwaliteitsvolle dienstverstrekking** en op **voldoende informatie** over zijn gezondheidstoestand. Je kiest als patiënt in principe zelf de arts die je raadpleegt. Voordat een behandeling wordt gestart, is de toestemming van de patiënt vereist.

De **persoonlijke levenssfeer** van de patiënt moet worden gewaarborgd. De wet regelt ook de toegang tot het **patiëntendossier** en voorziet in

een **ombudsdienst**. Die probeert te bemiddelen als patiënten menen dat één van hun rechten werd geschonden.

Hoe kijk je jouw patiëntendossier in?

Al jouw medische en verpleegkundige gegevens worden nauwkeurig bijgehouden in een digitaal patiëntendossier. Raadpleeg je medisch dossier online via www.mynexuzhealth.com of download de app via onderstaande QR-code.



07 Het eten: suggestie van de dag

Gevarieerd en gezond eten bevordert het genezingsproces. Onze medewerkers van de productiekeuken bereiden dagelijks verse maaltijden voor onze opgenomen patiënten, rekening houdend met de diverse diëten.

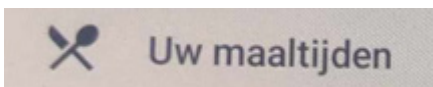


Het is belangrijk dat jouw voeding overeenstemt met de noden van jouw gezondheid. Daarom kan je tijdens jouw opname terecht bij de diëtisten voor al jouw vragen.

Tijdens je verblijf in het ziekenhuis heb je de keuzemogelijkheid om zelf je maaltijden samen te stellen. Dit kan op 3 manieren. Maak verbinding met het wifinetwerk van ons ziekenhuis, namelijk Trudo@publiek.

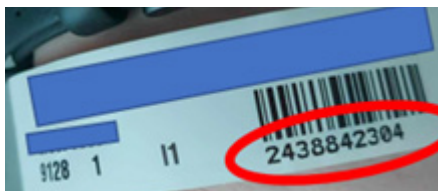
1. **Mynexuhealth**

Download de app 'Mynexuhealth' op je smartphone of tablet. Via deze app kan je eenvoudig jouw maaltijdvoorkeuren doorgeven onder 'Uw maaltijden'.



2. Barcode op de bandkaarten

Bij je maaltijden kan je de barcode op de bandkaart scannen. Je logt in met de gegevens op je polsbandje en maakt je keuze voor de volgende maaltijden.



3. QR-code

Scan onderstaande QR-code en volg dezelfde stappen.



trudo C-Meal

Welkom, meld u hier aan om uw maaltijden te bestellen

Aanmelden met persoonlijke code

Uw geboortedatum

Uw patiëntcode

AANMELDEN

Houd er rekening mee dat je jouw maaltijden tijdig registreert en dat je dieet kan veranderen tijdens je verblijf.

- **Ontbijt:** gelieve je ontbijt voor de volgende dag door te geven voor 13.45 u.
- **Middagmaal:** registreren tot 14.45 u. de dag ervoor.
- **Avondmaal:** kan je tot de dag zelf registreren tot 10.45 u.

Hulp nodig? Vraag naar een diëtist(e) of verantwoordelijke verpleegkundige.

Allergenen of intoleranties? Ook deze kan je bespreken met de diëtisten en terugvinden in de patiëntApp.

Na je ontslag kan je altijd een consultatie in ons dieetcentrum via jouw specialist aanvragen of via het algemeen telefoonnummer van diëtik: 011 69 91 84.

08 Extra comfort

Om jouw verblijf wat comfortabeler te maken, biedt Sint-Trudo Ziekenhuis tal van extra diensten aan. In de inkomhal van het ziekenhuis én in jouw kamer.

Comfort op jouw kamer

Wifi

1. Kies het netwerk Trudo@ publiek.
2. Registreer met je gsm-nummer.
3. De pincode in de sms is je login.

Je pincode blijft 90 dagen geldig. Na inloggen kan je 6 uur op het wifi-netwerk, daarna moet je opnieuw inloggen met je pincode.

Televisie

Elke kamer heeft een eigen TV. Je kan de televisie bedienen met de afstandsbediening die naast het bed hangt. Laat deze bij ontslag op je kamer liggen.

Post

Briefwisseling die voor jou aan het onthaal wordt afgegeven, wordt via de binnenpost op jouw afdeling afgegeven. Naasten kunnen je ook een elektronische wenskaart (e-card) bezorgen via www.sint-trudo.be

Comfort in het ziekenhuis

Bar Bouffe Trudo

Bar Bouffe Trudo bevindt zich op het gelijkvloers (achteraan de inkomhal).

Je kan er terecht voor warme/koude dranken, warme/koude gerechten, broodjes, take-away, ... Meer info vind je op www.barbouffe.be

Openingsuren

- Maandag t/m vrijdag: van 08.30 tot 20.30 uur
- Weekend en feestdagen: van 11.30 tot 20.30 uur

Drank- en snackautomaten

Op verschillende plaatsen in het ziekenhuis vind je automaten met frisdrank en/of snacks: aan de liften op de verpleegafdelingen, in de inkomhal, in de lange gang naar spoed.

Meebrengen van persoonlijke toestellen

In het kader van brandveiligheid is het niet toegestaan om elektrische toestellen zoals een koffiezet-apparaat, een elektrisch deken, ... mee te brengen naar het ziekenhuis.

Elektrische tandenborstel, scheerapparaat, tablets en GSM zijn wel toegelaten.

Rolstoelen

Je kan altijd gebruikmaken van een rolstoel. Deze vind je aan het onthaal in de inkomhal of op de verpleegafdeling (vraag dit aan de verpleegkundigen). Vergeet deze wel niet terug te brengen.

Bezoek van jouw huisdier

Met huisdierenproject Animo bieden we de mogelijkheid om bezoek te krijgen van je huisdier (hond of kat) en dit in een ruimte die verbonden is aan het ziekenhuis, maar ook vlot te bereiken is van buitenaf. Het huisdier hoeft dus niet door het ziekenhuis te komen en de patiënt hoeft niet buiten te komen.

Om een bezoek te regelen met je hond of kat mag je een verpleeg- of zorgkundige op je afdeling aanspreken. Hij/zij kan in het patiëntendossier een bezoekuur reserveren mits goedkeuring van de behandelend arts en mits het respecteren van de geldende afspraken.

Meer informatie hierover vind je op onze website via www.sint-trudo.be/huisdierenpaviljoen of je kan de brochure opvragen op je afdeling.



Kapel en vieringen

Je bent steeds welkom in de ziekenhuiskapel om tot rust te komen, te bidden of een elektrisch devotielichtje te branden.

Op zon- en feestdagen kan je de eucharistieviering of gebedsdienst om 10.00 uur bijwonen. Elke dinsdag om 15.00 uur kan je ook het middaggebed volgen. Wens je deel te nemen, laat dit vooraf weten aan de verpleging of pastores om begeleiding te organiseren.

De kapel bevindt zich op route 200. Je kan de vieringen ook volgen op televisie, via kanaal 90.

Op jouw vraag of op vraag van de familie, staat de ziekenhuispastor je bij met een ziekenzegening en reikt - indien gewenst - ook de communie uit.

Toegang tot het ziekenhuis buiten de openingsuren

Tussen 21.00 uur en 06.30 uur 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 privacyredenen is deze toegang gesloten, daarom moet je je hier aanmelden via de parlofoon.

Verlaat je tijdens deze tijdspanne het ziekenhuis? Dan moet je de nachttuitgang via route 315/316 gebruiken. Vanuit de inkomhal is hiernaar bewegwijzering voorzien. Als je je aanmeldt via de parlofoon, wordt de deur voor je geopend.

Rookverbod

In het ziekenhuis én op het ziekenhuisterrein geldt een absoluut rookverbod. Roken is enkel toegelaten in de rookcabine (rechts van de ingang als je naar het ziekenhuis kijkt). We vragen je om je hoffelijk te gedragen en in het belang van onze patiënten dit rookverbod te respecteren.

Speciaal voor kinderen

Speelzaal

De kinderafdeling heeft een mooie, ruime speelzaal waar de kinderen met de spelbegeleidster kunnen spelen, tekenen, knutselen, lezen of TV kijken. In de namiddag kunnen zij er ook terecht onder toezicht van een volwassene. In de speelzaal vind je ook puzzels, gezelschapsspelletjes en knutselmateriaal. De speelzaal sluit om 20.00 uur.



Als je kind in bed of op de kamer moet blijven, kan je in de speelgoed vragen om op de kamer te gebruiken.

Op de kinderafdeling is ook een kinderbibliotheek, een dvd-speler, een PlayStation, een digitale TV en enkele laptops.

Wil je kind hiervan gebruikmaken, vraag het dan aan een verpleegkundige op de afdeling.

Mediclowns

Elke week (behalve in de zomervakantie) brengen de Mediclowns een bezoek aan onze afdeling. De geplande bezoeken worden aangekondigd via het informatiebord op de afdeling.



Scan en bekijk hier een filmpje van de Mediclowns.

Soms hebben patiënten het moeilijk tijdens hun verblijf in het ziekenhuis. Ook voor die momenten heeft Sint-Trudo Ziekenhuis de juiste mensen in huis.

Voor iedereen

Sociale dienst

De sociale dienst is de afdeling die patiënten verder helpt om verder te kunnen na de ziekenhuisopname naar je thuissituatie of een (tijdelijke) andere woonst. Onze medewerkers kunnen naar je kamer komen tijdens je verblijf in het ziekenhuis.

Waar je kunnen we je mee helpen?

Tijdens jouw behandeling in het ziekenhuis kunnen naast lichamelijke problemen ook andere factoren een rol spelen. Jij en jouw naasten kunnen bij de medewerkers van de sociale dienst terecht voor onderstaande:

- Hulp bij administratie
- Ontslagvoorbereiding
- Organisatie van de thuiszorg
- Vragen over de ziekenhuisopname
- Inlichtingen over sociale voorzieningen
- Psychosociale begeleiding en ondersteuning
- Praktische en materiële vragen: vervoer, uitleenmateriaal, ...
- Inschakeling of verwijzing naar andere diensten: CAW, CAD, OCMW, RVA, ...
- Verwijzing naar andere opnamediensten: rusthuis, revalidatiecentrum, hersteloord, ...

De sociale dienst is niet beschikbaar op een specifieke locatie in het ziekenhuis, maar aan elke afdeling in het ziekenhuis is een sociaal werker verbonden. Als je vragen hebt of een gesprek wil, kun je ons altijd contacteren. Wanneer je vooraf een afspraak maakt, kunnen we meer tijd voor je vrijmaken. Neem rechtstreeks contact met ons op of je kan onze

tussenkomsaanvragen via de arts en het verplegend personeel van je afdeling.

Contactgegevens

Tel.: 011 69 91 40

E-mail: sociale.dienst@stzh.be

Psychologische dienst

Onze psychologische dienst kan je tijdens je verblijf in het ziekenhuis bijstaan in je verwerkingsproces.

Waar kunnen we je mee helpen?

Een behandeling in het ziekenhuis heeft als doel te zorgen voor je fysieke gezondheid maar kan er eveneens toe leiden dat je psychisch welzijn onder druk komt te staan. Zowel jij als je naasten kunnen te maken krijgen met gevoelens die een zware indruk nalaten. Allerlei gevoelens zoals angst, boosheid en verdriet kunnen je uit je lood slaan. Hierdoor kan er een verstoring zijn in je persoonlijk leven maar ook in relaties met anderen of op je werksituatie.

Soms kunnen deze gevoelens en gedachten moeilijk te bespreken zijn in jouw omgeving. Wanneer je dit wenst, kan een psycholoog je helpen om deze gevoelens te begrijpen en te plaatsen. Zolang je in behandeling bent in het ziekenhuis kan je beroep doen op deze psychologische ondersteuning. Nadien zoeken we, indien nodig, samen naar een gepaste verdere opvolging.

Je kan bij de psychologen onder andere terecht voor vragen in verband met rookstopbegeleiding, verwerken van een diagnose, op momenten van emotionele crisis, begeleiding tijdens jouw oncologische behandeling of tijdens jouw revalidatietraject. Daarnaast staan we open om elke hulpvraag, in verband met jouw psychisch welzijn, samen te verkennen en te zoeken naar een passend hulpaanbod.

Tarieven voor een psychologisch gesprek

Voor een gesprek met onze psychologen gelden onderstaande tarieven voor **ambulante patiënten**:

- Gesprek van 30 minuten: 30 euro
- Gesprek van 60 minuten: 60 euro

Voor **gehospitaliseerde patiënten** (die niet behandeld worden binnen de zorgprogramma's algologie, oncologie, palliatieve, geriatrie, SP-revalidatie en spoed) gelden onderstaande tarieven:

- Gesprek tijdens ziekenhuisopname: 30 euro
- Gesprek tijdens ziekenhuisopname voor patiënten WIGW: 15 euro

Contactgegevens

E-mail: psychologen@stzh.be

Pastorale dienst

De pastorale dienst wil vanuit een christelijke inspiratie patiënten en hun naasten bijstaan met levens- en geloofsvragen. 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 je tot een andere traditie behoort en je zou graag met een spiritueel zorgverlener uit je eigen levensbeschouwing of geloof praten, kunnen de pastores op jouw verzoek een vertegenwoordiging van je eredienst contacteren.

Gesprek

Een ziekenhuisopname is vaak een ingrijpend gebeuren. Een vertrouwelijk gesprek met een pastor kan helderheid brengen:

- bij een belangrijke beslissing
- bij piekergedachten die door je hoofd malen
- na slecht nieuws
- als je wilt stilstaan bij wat je dankbaar maakt of wat je hoop geeft
- als je een tochtgenoot wilt, ook in moeilijke tijden
- als je vragen hebt over God of over je eigen geloofsbeleving
- als alles je krachten te boven lijkt te gaan

Sacramenten en rituelen

Voor gebed, sacramenten of rituelen zijn de pastors ook beschikbaar. Het kan mee vorm geven aan wat jou diep raakt.

- Als je wil danken voor je pasgeboren kindje en het wil laten zegenen
- Als je kindje ziek is en je denkt aan een doop
- Als je de ziekenzalving of ziekenzegening wil ontvangen op je kamer
- Als je de communie wil ontvangen
- Als je verlangt naar vergeving of verzoening
- Als je afscheid wil nemen van een geliefd persoon

Waar vind je de pastorale dienst?

Volg route 97.

Contactgegevens

Tel.: 011 69 91 45 (Madeleine Burghoorn)

Tel.: 011 69 91 46 (Ann Stevens)

Vrijwilligers

Heb je nood aan gezelschap of een babbel? Zeg het ons. Er zijn vrijwilligers in huis die graag tijd voor je maken.



10 Uitkijken naar bezoek

Wanneer kan je langskomen en zijn er maatregelen waarmee je rekening moet houden?

Bezoekregeling

- De bezoeken zijn tussen **15.00 en 20.00 uur**.
- Er is dagelijks bezoek mogelijk.
 - Voor de afdelingen materniteit, neonatologie, pediatrie, intensieve zorgen en stroke unit gelden specifieke regelingen die hierop een uitzondering vormen. Zie verder in de brochure.
- We rekenen op jou om samen veilige zorg te kunnen blijven bieden aan onze patiënten. Merk je dat het te druk is op de kamer of in de zaal? Of is de patiënt vermoeid? Kort dan je bezoek in en/of kom op een later tijdstip langs.

Voor iedereen, zowel bezoeker als patiënt geldt

- Het dragen van een chirurgisch mondmasker over neus en mond kan op bepaalde afdelingen verplicht zijn gedurende het bezoek. Volg hierover altijd de instructies op de afdeling in het kader van ieders veiligheid.
- Voelen jij en/of de patiënt die je komt bezoeken zich griepiger, draag dan zeker een mondmasker om elkaar te beschermen.
- Alle gekende hygiënemaatregelen worden gevolgd: handhygiëne, kamer verluchten, ...

Specifieke regelingen en uitzonderingen

Materniteit

De partner van de mama (of één andere aangeduide persoon) is gedurende het hele verblijf toegelaten. Er kan niet afgewisseld worden, dus deze persoon blijft gedurende het hele verblijf dezelfde. De partner of één andere aangeduide persoon kan blijven slapen, in geval van een eenpersoonskamer. Op een tweepersoonskamer is blijven slapen niet mogelijk.

Naast de partner (of één andere aangeduide persoon) en de inwonende kinderen, mogen er tijdens de bezoeken van materniteit nog 4 andere bezoekers langskomen.

Bezoek op materniteit kan **van 17.00 tot 19.00 uur**. Hou rekening met mama en hou het bezoek kort, **maximum één uur**, zodat mama niet vermoeid raakt.



Neonatologie

Ouders en inwonende kinderen zijn altijd welkom en mogen binnen in de ruimte waar de baby ligt, mits volgende richtlijnen:

- Kinderen tot 12 jaar dragen **altijd** een masker (verspreiding van windpokken vermijden).
- Hebben ouders of kinderen verkoudheidssymptomen? Mondmasker is verplicht of idealiter wordt het bezoek uitgesteld.

- Kinderen mogen de baby niet vastnemen.

Grootouders zijn elke dag welkom tussen: 16.00 uur-16.30 uur of 19.00 uur-19.30 uur en mogen binnen in de ruimte waar de baby ligt, mits volgende richtlijnen:

- Per dag komen maximum 2 grootouders langs, enkel de dag van geboorte kan er een uitzondering gemaakt worden en mogen twee grootouderparen op bezoek komen (één paar om 16.00 uur en een ander paar om 19.00 uur)
- Grootouders moeten altijd vergezeld worden door één of beide ouders van de baby.
- Grootouders mogen de baby niet vastpakken.
- Grootouders die verkoudheidssymptomen hebben, moeten hun bezoek uitstellen naar een later moment.

Bij opname van meerdere baby's in één ruimte worden er afspraken gemaakt op de afdeling om ervoor te zorgen dat er niet meer dan twee bezoekers tegelijk aanwezig zijn.

Verder richtlijnen voor **iedereen tijdens het bezoek** aan neonatologie:

- Haal het kindje niet uit het verwarmde bedje of de couveuse, tenzij in overleg met de vroedvrouw.
- Laat het bezoek rustig en zoveel mogelijk in stilte verlopen om de rust van de baby niet te verstoren.
- Extra aandacht voor algemene hygiëne en handhygiëne is heel belangrijk op neonatologie:
 - Ouders gebruiken een locker om spullen (vb. jas, handtas, horloge, ringen) op te bergen. De sleutel blijft op de locker zitten na het verlaten van de afdeling.
 - Was en droog je handen en onderarmen grondig en draag geen sieraden.
 - Ontsmet je handen en onderarmen.
 - Kwam je onlangs in contact met een infectieziekte: overleg altijd eerst met de vroedvrouw / kinderarts en om te bespreken of een bezoek op dit moment aangewezen is.

- Smartphonegebruik is niet toegestaan om de rust van de baby niet te verstoren.
- Op deze afdeling wordt niet gegeten, drinken is wel toegestaan, er is gekoeld water voorzien.

Pediatrie

Naast de ouders en inwonende kinderen, mogen er tijdens het bezoekenmoment nog twee andere bezoekers langskomen.

Voor ambulante patiëntjes (dagopname) mag één ouder het kind vergezellen, de andere ouder en broertjes en/of zusjes kunnen niet mee komen.

Intensieve zorgen

Voor het bezoek aan een patiënt op intensieve zorgen kan je met maximum drie bezoekers langskomen, van 13.00 uur tot 13.30 uur en van 18.00 uur tot 18.30 uur.

Stroke unit

Voor het bezoek aan een patiënt op de stroke unit kan je met maximum twee bezoekers langskomen tussen 15.00 en 16.00 uur of tussen 18.00 en 19.00 uur.

Dagziekenhuizen

Voor een dagopname in het inwendig dagziekenhuis mag een begeleider de patiënt brengen en halen tot aan/vanaf de ingang van de afdeling. Uitzonderingen zijn mogelijk, indien de patiënt minderjarig (-18 jaar), hulpbehoevend of wilsonbekwaam is, dan mag de patiënt één begeleider meebrengen.

In het heelkundig dagziekenhuis mag er één bezoeker/begeleider meekomen tijdens je dagopname voor een operatie.

Consultaties/spoed

Eén begeleider is mogelijk.

Patiënt in isolatie

Het behandelen van een patiënt in isolatie kan noodzakelijk zijn omdat:

- de patiënt drager is van een bepaalde bacterie of virus;
- de patiënt weinig of geen weerstand heeft, waardoor hij extra vatbaar is voor ziektekiemen.

Voor deze patiënten moeten wij, zowel zorgverleners als bezoekers, erop toezien dat de veiligheid van deze patiënten gewaarborgd wordt door een strikte naleving van de isolatierichtlijnen. Deze richtlijnen staan aangegeven op de deur van de patiëntenkamer. Ben je onzeker of je bij een patiënt in isolatie op bezoek mag komen? Of ben je onzeker over welke richtlijnen je moet volgen? Vraag dan onze verpleegkundigen van de afdeling om extra uitleg. Zij helpen je met plezier.

Lees steeds de actuele bezoeken na via www.sint-trudo.be/nl/bezoeken of scan onderstaande QR-code:



11 Ontslag uit het ziekenhuis

Als je het ziekenhuis mag verlaten, kan dat niet snel genoeg gaan. Toch zijn er nog enkele zaken die je moet weten en regelen.

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

De verantwoordelijke verpleegkundige bespreekt met jou – indien nodig – het te volgen medicatieschema, het (eventuele) dieet en de verdere nazorg. Je zal hiervoor de nodige **ontslagdocumenten** ontvangen. **Vertrek dus niet zonder de verpleging hiervan te verwittigen**, want zij gaan je nog de nodige documenten moeten overhandigen.

Het is mogelijk dat de verpleegkundigen van de afdeling je vragen om in afwachting van je ontslag je kamer te verlaten en plaats te nemen in de dagzaal van de afdeling waar je verblijft.

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

TIP: als je veel bagage hebt, kan je aan het onthaal een bagage-wagentje ontlenen. Onze onthaalmedewerkers helpen je hier graag mee verder.

12 Nazorg

Moet je nog op controle na jouw opname?

Als je voor controle op raadpleging wordt verwacht, vergeet dan niet mee te brengen:

- jouw eID
- andere verzekeringsdocumenten (arbeidsongeval, expertise)
- indien van toepassing:
 - Betalingsverbintenis van een OCMW of een andere instantie die borg staat voor de betaling van de kosten.
 - Verzekeringskaartje of formulier E112 of garantieverklaring van de zorgverzekeraar die borg staat voor de betaling van de kosten.

Waar moet je je aanmelden voor een raadpleging?

Aan één van de inschrijfkiosken in de centrale inkomhal.

Hoe meld je je aan bij de inschrijfkiosk?

1. Ga naar één van de kiosken in de inkomhal.
2. Aanmelden doe je door je identiteitskaart in te steken in de kiosk.
3. Je contactgegevens verschijnen op het scherm, controleer zeker of deze correct zijn.



4. Indien ze correct zijn druk je op “ja”.
5. Indien ze moeten aangepast worden druk je op “nee”. Je krijgt een volgnummer en je mag naar de wachtruimte voor de inschrijvingen gaan. Wanneer jouw nummer op het scherm verschijnt, mag je naar het loket gaan en zal de onthaalmedewerker de nodige wijzigingen voor je uitvoeren.
6. Je afspraak bij de specialist wordt op het scherm getoond. Deze mag je bevestigen.
7. Duid aan of het om een werkongeval gaat of een consultatie bij een specialist.
8. Je etiket wordt afgedrukt, waarop vermeld staat waar je je mag aanmelden of in welke wachtzaal je mag plaatsnemen.

Heb je geen eID bij?

- Druk dan op "geen eID".
- Je krijgt een volgnummer en je mag naar de wachtruimte voor de inschrijvingen gaan.
- Wanneer jouw nummer op het scherm verschijnt, mag je naar het loket gaan en zal de onthaalmedewerker het nodige voor je doen.

13 Je factuur

En dan komt het moment dat de factuur in de bus valt. Als je weet wat je kan verwachten, is dat niets om je zorgen over te maken.

Tijdens je opname moet je niets betalen. Voorschotten worden slechts in enkele gevallen gevraagd, o.a. bij ingrepen waarbij het ziekenfonds niet tussenkomt zoals esthetische ingrepen.

De factuur wordt achteraf naar jou en naar je ziekenfonds of verzorgingsinstelling opgestuurd. Deze factuur bevat alle kosten die verband houden met je verblijf en/of behandeling in het ziekenhuis. Je moet alleen de kosten betalen die het ziekenfonds niet betaalt.

Kostenraming

Voor vragen i.v.m. de kostprijs van je ingreep kan je steeds een inschatting van de kosten laten maken. Hiervoor contacteer je best het secretariaat van je behandelend arts. Op basis van hun informatie kan de dienst facturatie een raming opmaken.

Honorarium

Dit is de vergoeding van de arts, ook wel ereloon genoemd. Deze tarieven zijn bij wet vastgelegd.

Ereloonsupplement

Op een eenpersoonskamer kan de behandelend arts een extra kost aanrekenen tot 150% van het wettelijk vastgelegde tarief. Tot de behandelende artsen behoort de arts waarvoor je wordt opgenomen, maar ook de anesthesist en diegenen die in opdracht bepaalde bijkomende onderzoeken en prestaties uitvoeren.

Concreet voorbeeld: Indien de prestaties van je artsen 1.000 euro bedragen en het ziekenfonds voor 900 euro tussenkomt, betaal je als patiënt 100 euro remgeld (1.000 – 900 euro). Dit is de bijdrage die je als patiënt altijd zelf betaalt. Je betaalt in dit voorbeeld voor dezelfde zorg op een

tweepersoonskamer 100 euro tegenover 1.600 euro op een éénpersoonskamer. In het laatste geval betaal je namelijk die 100 euro, plus de 150% honorariumsupplementen die hier dus 1.500 euro bedragen.

Dit supplement gaat niet volledig naar de arts zelf, maar wordt gebruikt om te investeren in kwaliteit en zorginnovatie.

Kamersupplementen

Dit zijn kosten die het ziekenhuis kan aanrekenen voor een behandeling of verblijf in een éénpersoonskamer. In de opnameverklaring kan je het juiste bedrag terugvinden. Zowel ereloon- als kamersupplementen moet je zelf betalen, tenzij je over een bijkomende hospitalisatieverzekering beschikt die deze kosten dekt. Bij twijfel informeer je best bij je verzekering.

Opnameverklaring

Je kan als patiënt de keuze maken tussen een éénpersoonskamer of een gemeenschappelijke kamer. Deze keuze maak je aan de hand van de opnameverklaring en heeft een belangrijke invloed op de uiteindelijke prijs van je ziekenhuisopname.

Forfaitaire kosten

Dit zijn kosten die het ziekenhuis bij elke opname mag factureren, ook als je geen gebruik maakt van de aangerekende diensten. Het gaat om kosten met betrekking tot klinische biologie, medische beeldvorming, medische wachtdienst en technische verstrekkingen en geneesmiddelen.

Diverse kosten

Dit gaat om kosten voor o.a. telefoon, toiletartikelen, ... die niets met de medische zorg te maken hebben en waarvoor geen tussenkomst voorzien is. Een lijst van de aanrekenbare producten ligt ter inzage aan het onthaal en kan je ook terugvinden op onze website. Ongeacht het kamertype zijn deze kosten volledig te uwen laste.

Arbeidsongeval

Het ziekenhuis maakt de factuur voor het volledige bedrag op aan de verzekeringsinstelling van je werkgever mits het bezorgen van de

nodige informatie binnen de 10 werkdagen. Je kan hiervoor een formulier opvragen aan het onthaal. Kosten worden enkel gedekt door een arbeidsongevallenverzekering na aangifte en goedkeuring van het dossier. De overige kosten (o.a. kamersupplementen, telefoonkosten en andere niet-medische kosten) die niet gedekt worden door de arbeidsongevallenverzekering, kan je zelf nog aanbieden aan je hospitalisatieverzekering.

Opgelet!

Er is geen dekking van supplementen bij een éénpersoonskamer.

Hospitalisatieverzekering

Je bent in België verplicht om je aan te sluiten bij een ziekenfonds voor je ziekteverzekering, maar dit dekt niet al je medische kosten. Bij een ziekenhuisopname kunnen deze kosten snel oplopen. Daarom kan je best een aanvullende hospitalisatieverzekering nemen.

Een hospitalisatieverzekering is een extra verzekering die jou en je gezin beschermt tegen de kosten van een (onverwachte) ziekenhuisopname door ziekte, ongeval of bevalling. Je kan een hospitalisatieverzekering afsluiten bij een ziekenfonds of een privéverzekeraar. Dit doe je best zo snel mogelijk.

Opgelet!

Niet elke hospitalisatieverzekering biedt dezelfde mate van bescherming. Zo zijn er verschillen in de tussenkomst voor ereloonsupplementen bij een éénpersoonskamer of bij voor- of nazorg van je ziekenhuisopname.

Neem voor je opname contact op met je hospitalisatieverzekering om te weten voor welke kosten ze tussenkomen en welke kosten je zelf moet betalen.

Niet verzekerd?

Als je niet aangesloten bent bij een ziekenfonds, moet je de factuur volledig zelf betalen.

14 Keuzes voor later

Bij ziekenhuisverblijven horen vaak delicate keuzes. Het is zinvol om daar vooraf al eens over na te denken.

Orgaan- en weefseldonatie

Er is een nijpend tekort aan donororganen. De wachtlijst wordt elke dag langer en sommige patiënten halen het niet, omdat we niet op tijd een geschikt orgaan hebben.

We vragen je graag even stil te staan bij orgaandonatie en jou af te vragen hoe je je zou voelen als jouw kind of geliefde een hart, nier of long nodig heeft. Uit ervaring weten we dat veel mensen troost vinden bij de gedachte dat een stukje van hun geliefde in iemand anders voortleeft. Maar we begrijpen heel goed dat dit een emotionele zaak is en respecteren dan ook ieders standpunt, visie en beslissing.

De donatie van organen en weefsel na overlijden is geregeld in de **wet van 13 juni 1986**. Sinds eind 2009 is een nieuwe wet voor weefsel van toepassing, die behalve de geneeskundige toepassing ook het gebruik van weefsel voor wetenschappelijk onderzoek regelt.

Artsen hebben het recht organen of weefsel van een overledene weg te nemen, tenzij de overledene zich daar bij leven **uitdrukkelijk** tegen heeft **verzet**. Zo'n 'verzet' kan je laten opnemen in het bevolkingsregister van de gemeente waar je woont. Als een patiënt in aanmerking komt voor orgaandonatie, bespreken we dat altijd eerst met de familie.

De voorafgaande wilsverklaring

Aan de hand van voorafgaande wilsverklaringen kan je de zorg vastleggen die je in de toekomst verlangt, voor het geval dat je later jouw wil niet meer zou kunnen uiten. Er zijn verschillende voorafgaande wilsverklaringen:

- Behandeling/onderzoeken weigeren die geldig zijn bij een onomkeerbare toestand van wilsonbekwaamheid (dit wordt ook negatieve wilsverklaring genoemd)
- Wilsverklaring euthanasie bij onomkeerbare coma
- Wilsbeschikking inzake wijze van teraardebestelling
- Verklaring voor orgaandonatie
- Lichaam schenken aan de wetenschap

Je kan hierbij een vertegenwoordiger aanduiden. Dit is een persoon die van jou de bevoegdheid krijgt om jouw belangen te verdedigen wanneer je hier niet langer zelf toe in staat bent. Via de dienst Palliatief Support Team kan je deze documenten verkrijgen.

Euthanasieverklaring

Euthanasie is volgens de euthanasiewet van 2002 'het opzettelijk levensbeëindigend handelen door een ander dan de betrokkene, op diens verzoek'. Die andere is altijd een arts. Wettelijk gezien is er geen absoluut recht op euthanasie, ook niet als aan voorwaarden is voldaan. Een arts kan altijd beslissen niet op het euthanasieverzoek in te gaan.

Euthanasie is alleen wettelijk als de patiënt zich bevindt in een medisch uitzichtsloze toestand van aanhoudend en ondraaglijk fysiek of psychisch lijden, dat niet kan worden verholpen. De toestand is het gevolg van een ernstige en ongeneeslijke aandoening, veroorzaakt door ziekte of een ongeval. Niet-ontvoogde minderjarigen kunnen enkel om euthanasie vragen wanneer ze ondraaglijk fysiek lijden.

Een arts kan altijd beslissen niet op het euthanasieverzoek in te gaan. Als de arts beslist niet op het euthanasieverzoek in te gaan, moet hij/zij de patiënt of de eventuele vertrouwenspersoon hier tijdig van op de hoogte brengen en de redenen hiervoor aangeven. De patiënt kan zich dan tot een andere arts wenden.

**Contactgegevens
Palliatief Support Team**

tel.: 011 69 96 93 (Wendy
Thewis)

15 De weg naar Sint-Trudo Ziekenhuis

Sint-Trudo Ziekenhuis is vlot bereikbaar met de auto én het openbaar vervoer. Er is voldoende parkeergelegenheid op onze betalende bezoekersparking of in de directe omgeving, een fietsenstalling en een bushalte aan de deur én een treinstation op wandelafstand.

Hoe geraak ik er?

Sint-Trudo Ziekenhuis is gelegen aan de Diestersteenweg 100, 3800 Sint-Truiden.

Bereken je route via [Google maps](#).

Kiss & Ride

Er is vlak voor het ziekenhuis een **Kiss & Ride zone**, om snel iemand af te zetten of op te pikken.

Heeft jouw passagier wat hulp nodig? Op de Kiss & Ride zone voor het ziekenhuis is **lang parkeren (= langer dan 20 minuten) verboden**. Je kan dus wel eventjes parkeren op de voorziene strook om iemand naar binnen of naar buiten te helpen.

Er zijn op de Kiss & Ride ook **parkeerplaatsen voor minder-validen** voorzien. Houders van een geldige mindervalidenkaart mogen langer dan 20 minuten parkeren in deze zone. **Voor je het ziekenhuis verlaat** toon je jouw geldige mindervalidenkaart aan het onthaal met vermelding van je nummerplaat, vervolgens kan je probleemloos naar buiten rijden.

Daarnaast is er aan de linkerkant voor het ziekenhuis een zone voorzien waar professionele taxi's terechtkunnen voor bijzonder patiëntenvervoer én om patiënten op te pikken of af te zetten.

Parkeer je toch onrechtmatig in de zone vlak voor het ziekenhuis? Dan betaal je aan de slagboom 20 euro om naar buiten te rijden.

Parkeren

Er is voldoende parkeerplaats op de bezoekersparking, die je bereikt via de rechterkant van het ziekenhuis. Daar zijn vooraan ook parkeerplaatsen voor mindervaliden voorzien. Vlak voor het ziekenhuis (via de Kiss & Ride) zijn er ook vier plaatsen voor mindervaliden.

Bij het oprijden van de parking neem je een parkeerticket. Dit heb je nodig om bij je vertrek uit het ziekenhuis te betalen aan de betaalautomaat in de inkomhal.

Maak je gebruik van een parkeerplaats voor minder-

validen?

Indien je van deze plaatsen gebruikmaakt, kan je op vertoon van je persoonlijke parkeerkaart een gratis uitrijkaartje verkrijgen aan het onthaal.

Tarieven

- Minder dan 30 minuten: gratis
- Van 30 minuten tot 1 uur: 2 euro
- Meer dan 1 uur: + 1 euro per aangevat uur
- Dagtarief (maximum): 6 euro

Je kan **voordelig parkeren** op onze bezoekersparking met een **tien-beurtenkaart**. Deze kost 15 euro en je kan hiermee tien keer voor onbeperkte duur parkeren. Je koopt deze via de betaalautomaat. Druk hiervoor op de toets tienbeurtenkaart. Bij het uitrijden van de parking voer je je beurtenkaart in aan de automaat bij de slagboom (i.p.v. je parkeerticket). Nadien gebruik je de beurtenkaart zowel bij het in- als uitrijden van de parking.

Met de fiets

Er is een fietsenstalling voorzien links van het ziekenhuis.

Met het openbaar vervoer

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

Met de bus bereik je het ziekenhuis vanaf het station via o.a. lijn 5 of lijn S2 (halte Sint-Trudo Ziekenhuis - Rummenweg) of via lijn S1 (halte Sint-Trudo Ziekenhuis - Speelhoflaan).

Je kan ook gebruikmaken van de flexbus. Boek je rit via [Hoppin](#).

Je kan jouw meest geschikte reisroute naar Sint-Trudo Ziekenhuis online plannen via de [routeplanner](#) van De Lijn.

16 Tot jouw dienst

Telefoonnummers

- Algemeen STZH-nummer:
011 69 91 11
- Facturen inlichtingen:
011 69 62 22
- Ombudsdienst: 011 69 90 28
- Dienst vooropname:
011 69 91 15
- Sociale dienst: 011 69 91 40
- Pastorale dienst: 011 69 91 45
- Spoedgevallen: 011 69 93 33
- (Telefonische) Tolk:
078 483 493

Iets verloren?

Neem dan eerst contact op met de consultatie of verpleegafdeling waar je verbleef. Kunnen ze je daar niet helpen? Informeer dan even bij het algemeen onthaal.

Ombudsdienst

Alle medewerkers van ons ziekenhuis streven naar een zo goed mogelijke opvang, verzorging en begeleiding van jou en je familie tijdens je verblijf in het ziekenhuis. Het kan gebeuren dat je ondanks onze inzet en inspanningen toch niet volledig tevreden bent over een behandeling of je verblijf. Indien dit het geval is, bespreek dit dan zo snel mogelijk met de betrokken personen (arts, (hoofd)verpleegkundige of andere medewerkers). Kom je niet tot een gezamenlijke oplossing, dan kun je je richten tot onze ombudspersoon, Ann Ector.

Zij is **maandag, dinsdag** en **donderdag** telefonisch bereikbaar tussen **10.00 en 12.00 uur** en **13.00 en 15.00 uur**.

Indien je dat wil, kan je ook een afspraak maken voor een persoonlijk gesprek.

De ombudsdienst bevindt zich op route 96.

Huishoudelijk reglement

Om het voor iedereen aangenaam en veilig te houden, geldt er wel een huishoudelijk reglement. Dit reglement geeft aan wat je van ons mag verwachten, en wat wij van jou verwachten bij een bezoek aan ons ziekenhuis. Het huishoudelijk reglement geldt in het ziekenhuis en op het domein daaromheen, zoals de parking. Je kan het huishoudelijk reglement raadplegen via onze [website](#).

Patiënttevredenheid

Ben je tevreden over de geleverde zorg of heb je nog verbeteringsuggesties, dan mag je ons dat uiteraard ook altijd laten weten via een mailtje naar kwaliiteit@stzh.be en/of ombudsdienst@stzh.be.

Ervaringen en waarderingen van patiënten vormen immers een belangrijk signaal en geven ons waardevolle feedback over de kwaliteit van de zorgverlening en de organisatie ervan. Daarom peilen wij ook regelmatig naar de ervaringen van onze patiënten aan de hand van een enquête. Sinds 2015 nemen we hiervoor deel aan de indicator 'patiëntenervaringen' van het Vlaams Indicatoren Platform (VIP2) die de ervaring van de patiënten meet volgens criteria vastgelegd door het Vlaams Patiëntenplatform ([resultaten patiënttevredenheidsmetingen](#)).

Privacy

Om kwaliteitsvolle zorg aan te bieden, verzamelen we jouw persoonsgegevens. We hebben bijzondere aandacht voor de bescherming van jouw gegevens:

- We lichten telkens duidelijk en transparant toe waarvoor we de persoonsgegevens gebruiken.

- We bewaren enkel gegevens die we nodig hebben om onze zorgverlening optimaal aan te bieden.
- We streven ernaar jouw gegevens nauwkeurig en correct te verwerken.
- We bewaken de bewaartermijn van jouw gegevens, zodat we ze niet langer dan noodzakelijk bewaren.
- Het ziekenhuis neemt maatregelen om jouw gegevens te beschermen tegen onbevoegden, verlies of vernietiging.
- Onze verantwoordelijkheid over jouw persoonsgegevens dragen we uit naar al onze medewerkers die ermee in aanraking komen.

Ons privacyreglement kan je raadplegen via onze [website](#).

Heb je nog vragen?

Heb je na het lezen van onze opnamebrochure toch nog vragen? Onze medewerkers staan voor je klaar. Ook op onze website vind je extra informatie: www.sint-trudo.be



Vragen?

Bel naar het ziekenhuis:
tel.: 011 69 91 11



Dierstersteenweg 100 • 3800 Sint-Truiden
www.sint-trudo.be

Volg ons op   