



Sint-Maarten

algemeen ziekenhuis
emmaüs

Infobrochure Meerdaagse opname



Sint-Maarten

algemeen ziekenhuis
emmaüs

Een healing environment

In oktober 2018 verhuisden we naar ons nieuwe ziekenhuis. Architectuur en inrichting werden uitgedacht in functie van een maximaal comfort voor de patiënt en iedereen die betrokken is bij het genezingsproces.

We kozen resoluut voor een omgeving die positieve effecten heeft op het genezingsproces en het grootschalig ziekenhuis een warme, menselijke uitstraling geeft. Openheid, veel licht en glaspartijen zorgen voor een bijna continu contact met de buitenwereld.

Onze inkomhal noemen we graag 'zorgboulevard'. Hier vind je alle faciliteiten samen zoals het onthaal, de inschrijvingen, een cafetaria met warme en koude gerechten, een publieke apotheek en een shop. Op de eerste verdieping kan je terecht bij de ombudsdienst en verschillende diensten voor patiëntenbegeleiding (sociale dienst, interculturele bemiddeling en het oncologisch en palliatief supportteam). Ook vind je de dienst zingeving en pastoraat, een kapel, een stille ruimte en een haarstudio/kapper in het ziekenhuis.

Een kamer op jouw maat

- Vanuit elke patiëntenkamer heb je vanuit je bed uitzicht op de omgeving.
- Ook bij een opname op een tweepersoonskamer, lig je allebei aan het raam.
- Elke gehospitaliseerde patiënt beschikt over zijn eigen sanitair. Een meerwaarde voor hygiëne, privacy en comfort.

- Voor een maximaal thuisgevoel werken we met huiselijke materialen.
- Je beschikt over hedendaagse multimedia. Op je televisie kan je niet alleen tv kijken maar ook info opzoeken.
- Elk bed heeft een modern en interactief bel- en noodoproepsysteem.

Een rookvrij ziekenhuis

Niet enkel het ziekenhuis is rookvrij, ook het domein rond het ziekenhuis. Er is een duidelijke signalisatie die de rookvrije zone aanduidt. Roken is enkel mogelijk in het rookstation (Route 026) van 6 tot 21 uur of het rookstation aan de ingang van radiotherapie. Patiënten die wensen te stoppen kunnen hiervoor terecht bij onze tabacologen.

 www.azsintmaarten.be/tabacoloog

Meer weten over

- Ons ziekenhuis
- De patiëntenkamers
- Het ecologisch en duurzaam karakter van ons gebouw
- Het gevelkunstwerk 'sampled'
- Cijfers

 www.azsintmaarten.be > over ons > een innovatief ziekenhuisconcept

	Welkom	3
	1. Voor je opname	
	1.1. Wat breng je mee?	4
	1.2. Wie vooraf verwittigen?	5
	1.3. Kamerkeuze	5
	1.4. Kostenraming veelvoorkomende ingrepen	5
	2. Dag van de opname	
	2.1. Aanmelding	6
	2.2. Hoe schrijf je je in?	6
	3. Tijdens je verblijf	
	3.1. Zorg en behandeling	7
	3.2. Informatie en communicatie	7
	3.3. Patiëntveiligheid	7
	3.4. Infectiepreventie	8
	3.5. Schoonmaak	8
	3.6. Gezonde en gevarieerde maaltijden	9
	3.7. Sleep-in en rooming-in	9
	3.8. Extra diensten in de zorgboulevard	10
	3.9. Parkeren	11
	3.10. Bezoekregeling	11
	4. Je ontslag	
	4.1. Praktisch	12
	4.2. Nazorg	12
	5. Financieel	
	5.1. Je ziekenhuisfactuur	13
	5.2. Terugbetaling door ziekenfonds	13
	5.3. Hospitalisatieverzekering	13
	5.4. Arbeidsongeval	13
	6. Patiëntenbegeleiding	
	6.1. Sociale dienst	14
	6.2. OPST - oncologisch en palliatief supportteam	14
	6.3. Pastoraat en zingeving	14
	6.4. Interculturele bemiddeling	14
	6.5. Interne liaison geriatrie	14
	7. Kwaliteits- en patiëntveiligheidsbeleid	
	7.1. Kwaliteitsmodel: vijf pijlers	17
	7.2. Dienstspectifieke controles	17
	7.3. Hoe heb je je verblijf ervaren?	17
	8. Patiëntenrechten	
	8.1. Een overzicht	18
	8.2. Ombudsdienst	18
	9. Aansprakelijkheid	19
	Raadpleeg je patiëntendossier online	20



Welkom

Beste patiënt,

Dank voor je keuze voor AZ Sint-Maarten.

We stellen alles in het werk om jou met de beste zorgen te omringen. Hiervoor staan onze artsen, verpleegkundigen en zorgkundigen, paramedici, ondersteunende diensten en vrijwilligers voor jou klaar.

Goede zorg betekent ook goede informatie.

Onze 'infobrochure meerdaagse opname' is hier een voorbeeld van. Ze bevat alle informatie om je opname vlot te laten verlopen. Deze en andere informatie vind je ook op onze website www.azsintmaarten.be.

Wist je trouwens dat je je medisch dossier, afspraken, verslagen ... ook online kan inkijken? Dit kan via de website of via de app van mynexuzhealth.

Heb je bijkomende vragen, suggesties of wens je verbeterpunten te signaleren? Aarzel niet om ze door te geven aan onze medewerkers. Ze helpen je graag verder.

Namens alle ziekenhuismedewerkers,



*dr. Birger Jespers
algemeen directeur*



1. Voor je opname

*Je opname verloopt vlotter
wanneer je je goed voorbereidt*

1.1. Wat breng je mee?

Administratieve documenten

- identiteitskaart (bij afspraak voor je kind: kids-ID of een isi+-kaart)
- contactgegevens van de contactpersoon tot wie het ziekenhuis zich kan wenden
- indien een hospitalisatieverzekering: je verzekeringskaart en/of -formulier (in te vullen door de behandelende arts) dat bestemd is voor de verzekeringsmaatschappij

Medische documenten

- medicatieschema met overzicht van actuele gebruikte medicatie en dosering
- resultaten van onderzoeken (als ze niet in AZ Sint-Maarten zijn uitgevoerd)
- ingevulde preoperatieve vragenlijst (in geval van een heelkundige ingreep)

Persoonlijke benodigdheden

- toiletgerief
- handdoeken en washandjes
- ontspanningsbenodigdheden (boeken, tijdschriften, ...)
- nachtkledij, kamerjas en pantoffels
- afhankelijk van de eenheid waarop je verblijft: comfortabele dagkledij, gesloten, stevig aansluitend schoeisel, ...

Bij een arbeidsongeval

- naam en adres van je verzekeringsinstelling
- naam en adres van je werkgever
- polisnummer
- dossiernummer van de verzekering

Geef diefstal geen kans!

Laat grote geldsommen of waardevolle voorwerpen thuis.

Als je deze toch nodig hebt, berg ze dan veilig op in je kluis op je kamer. AZ Sint-Maarten is niet verantwoordelijk voor verlies of diefstal.



1.2. Wie vooraf verwittigen?

- je verzekeringsmaatschappij of ziekenfonds (bv. bij een hospitalisatieverzekering of arbeidsongeval)
- je huisarts
- je werkgever

1.3. Kamerkeuze

Welke kamer je ook kiest, de kwaliteit van de behandeling en de verzorging blijven dezelfde. Een duurdere kamer biedt enkel meer comfort en privacy.

Welke kamertypes?

- eenpersoonskamer
- tweepersoonskamer
- luxekamer (eenheid verloskunde/materniteit)
- gemeenschappelijke zetelkamer (dagziekenhuis)

Je kamerkeuze beïnvloedt je factuurbedrag. Voor het verblijf op een eenpersoonskamer rekent het ziekenhuis een kamer-supplement aan per verpleegdag. Ook de arts-specialisten kunnen een supplement op hun honoraria aanrekenen.

Wat als je voorkeurkamer niet beschikbaar is?

Wens je een eenpersoonskamer en is deze niet meer vrij, dan krijg je een bed in een ander type kamer tot er opnieuw een kamer van jouw voorkeur beschikbaar is.

Wat als je zelf je kamerkeuze niet kan ondertekenen?

In dat geval vragen we aan de familie om dit in opdracht te doen. Enkel meerderjarigen kunnen een kamerkeuze ondertekenen. Belangrijk is dat dit gebeurt binnen de 24 uur na opname, nadien vervalt het voorkeursrecht op een eenpersoonskamer.



1.4. Kostenraming veelvoorkomende ingrepen

Je vindt een geactualiseerd overzicht op onze website. Wil je tussentijds een kostenraming? Contacteer de dienst facturatie.



015 89 10 10



debiteuren.azsintmaarten@emmaus.be



www.azsintmaarten.be/jefactuur



2. Dag van de opname

2.1. Aanmelding

Als je naar het ziekenhuis komt voor een dag- of meerdaagse opname moet je je bij aankomst in het ziekenhuis inschrijven via de zelfinschrijvingskiosken.



2.2. Hoe schrijf je je in?

Ga met je elektronische identiteitskaart (eID) naar een inschrijvingskiosk (aan de hoofdingang, links). Heb je geen eID, volg dan de instructies op het scherm. Voor kinderen is het ook mogelijk om de isi+-kaart te gebruiken.

Op het einde ontvang je een ticket met

- een verwijzing naar Route 037 - wachtzone inschrijvingen in de zorgboulevard
- een volgnummer

Wanneer jouw volgnummer op het wachtrijscherm getoond wordt, ga je naar het aangegeven loket.

Aan het loket vult een onthaalmedewerker de nodige administratieve gegevens in en overloopt hij samen met jou de verdere opname. Door de opnameverklaring te ondertekenen, bevestig je de kamerkeuze.

Na deze registratie verwijzen we je naar de juiste verpleeg- of dageenheid.



3. Tijdens je verblijf

3.1. Zorg en behandeling

De verpleegkundigen zullen in de mate van het mogelijke alle verzorging afstemmen op je concrete behoeften en gewoonten. Zij hebben ook oog voor de mate waarin je jezelf kunt verzorgen. In onderling overleg kan je afspreken voor welke activiteiten je zelf wilt instaan. Op die manier bereiden we je voor op je terugkeer naar huis.

Elke dag kan je een behandelende arts spreken tijdens de patiëntenronde. Als je familie de arts wenst te spreken, maken zij een afspraak via de hoofdverpleegkundige.

Diensten voor patiëntenbegeleiding

Tijdens je verblijf mag je een beroep doen op diensten voor patiëntenbegeleiding zoals de sociale dienst, het oncologisch en palliatief supportteam, de dienst zingeving en pastoraat of interculturele bemiddeling.

Informatie en contactgegevens vind je op pagina 14.

3.2. Informatie en communicatie

Naast tv kijken kan je via je toestel ook informatie opvragen. Navigeer op je tv naar 'Info' en klik verder door naar de gewenste rubriek.

Via je smartphone, tablet of laptop informatie opvragen? Selecteer 'EmmausOpen' als wifi-netwerk.

Beperk je gsm-gebruik. In ons ziekenhuis adviseren we om elektronica (gsm, tablet, ...) niet 's nachts op te laden.

3.3. Patiëntveiligheid

Patiëntidentificatie

In het kader van patiëntveiligheid draagt iedere opgenomen patiënt een identificatiearmbandje. Dit laat ziekenhuismedewerkers toe iedere patiënt op elk moment correct te identificeren.

Geen bandje?

- Vraag dit zo snel mogelijk aan een van onze medewerkers.
- Werd het bandje verwijderd, vraag dan onmiddellijk een nieuw bandje.

Valpreventie

We evalueren patiënten tijdens hun verblijf op een eventueel valrisico (door verminderde mobiliteit, verwardheid, ongepast schoeisel, ...) en nemen acties om het valrisico te verkleinen.

Ook jij kan als patiënt preventieve acties ondernemen.

Hier lees je enkele tips:

 www.azsintmaarten.be/valpreventie

Veilig opereren

In het operatiekwartier gebruiken we een checklist om operaties zo veilig mogelijk te laten verlopen.

Medicatieveiligheid: wat kan je zelf doen voor een veilig en correct medicatiegebruik?

1. Stel samen met je huisarts, apotheker, specialist en/of verpleegkundige een volledig medicatieschema op.
2. Praat openhartig met hen over je medicatiegebruik en allergieën.
3. Vraag voldoende informatie over je geneesmiddelen aan je zorgverleners.
4. Laat je medicatieschema aanpassen wanneer er iets aan je medicatie-inname verandert.
5. Neem je medicatieschema mee bij elk contact met een zorgverlener.
6. Hou je medicatieschema op zak zodat je het ook bij je hebt in noodgevallen.

Melden en analyseren van alle (bijna-)incidenten

Op deze manier willen we permanent werken aan een veilige zorgverlening. Merk je als patiënt een onveilige situatie op? Signaleer dit dan steeds aan je zorgverleners.

Tijdens je verblijf

3.4. Infectiepreventie

Een goede hygiëne vermijdt de overdracht van ziektekiemen.

Welke initiatieven neemt AZ Sint-Maarten?

- We volgen strikte procedures voor het hygiënisch verwijderen van afval en vuil linnen en voeren een specifiek isolatiebeleid.
- We hanteren strenge hygiënevoorschriften bij de voedselbereiding en -bedeling.
- We volgen een streng handhygiënebeleid.
- We stimuleren een goede hoesthygiëne.
- Elk jaar voeren we een gerichte griepvaccinatiecampagne om een griep epidemie zo mogelijk te voorkomen of te beperken.



Wat moet je als patiënt doen?

- Was regelmatig je handen, zeker wanneer deze zichtbaar vuil zijn, na elk toiletbezoek en voor het eten.
- Verzorg je nagels en hou deze kort.
- Verzorg je haren.
- Wissel geregeld van ondergoed en nachtkledij.
- Gebruik bij voorkeur papieren wegwerpzakdoekjes.
- Bij hoesten en/of niezen: bedek je neus bij voorkeur met je bovenarm of elleboog en hou 1,5 meter afstand van de mensen rondom je.
- Draag een mondneusmasker bij verkoudheidsklachten.
- Ontsmet je handen telkens wanneer je je kamer verlaat.

Welke voorzorgen moeten je bezoekers nemen?

- Kom niet op bezoek wanneer je je ziek voelt.
- Was je handen na gebruik van het toilet en voor elke handeling waarvoor zuivere handen nodig zijn.
- Ontsmet je handen voor en na het bezoek (zeker bij patiënten in isolatiekamer) en voordat je eventueel deelneemt in de zorg. Aan de ingang van het ziekenhuis en van elke kamer is er handalcohol ter beschikking.
- Bezoek je een patiënt in isolatie? Pas de maatregelen toe die je op de instructiekaart ter hoogte van de kamerdeur vindt. Verlaat het ziekenhuis meteen na dit bezoek.

3.5. Schoonmaak

We maken jouw kamer schoon van maandag t.e.m. vrijdag voor de aanvang van het bezoeken en volgens een vaste werkwijze.

Op zaterdag legen we jouw vuilnisbakje en controleren we de vloer en het sanitair. Op zondag worden de patiëntenkamers niet schoongemaakt.

Een keer per week en wanneer je het ziekenhuis verlaat worden er in je kamer extra taken uitgevoerd, zoals hoogstof, radiatoren,...

De schoonmaak verloopt volgens vastgelegde procedures waardoor we de kwaliteit en hygiënevereisten kunnen garanderen.



3.6. Gezonde en gevarieerde maaltijden

De patiëntenkeuken voorziet dagelijks maaltijden voor alle patiënten in het ziekenhuis. Gezien we voor een heel diverse groep patiënten koken, streven we in onze gerechten ook steeds naar voldoende evenwicht tussen de gekende keuken van thuis, nieuwe ontdekkingen en gezonde voeding. Hierbij maken we gebruik van de modernste kooktechnieken. De voedselveiligheid en de kwaliteit staan hierbij centraal en worden over het hele proces strikt bewaakt.

Keuzemogelijkheden

Voor het ontbijt en avondmaal mag je, in overleg met een medewerker van de eenheid waar je verblijft, enkele persoonlijke keuzes doorgeven voor:

- koffie, thee of melk
- wit of bruin brood
- extra rauwkost of extra natuuryoghurt

Het is goed mogelijk dat je omwille van medische redenen een specifiek dieet moet volgen (bv. zoutarm, zonder suiker, allergie, ...). Je arts of een van de zorgverleners geeft dit door aan de keuken. Indien nodig zal er een diëtist gecontacteerd worden. Bij vragen over je eetpatroon (bv. vegetarische voeding) of nood aan een aangepaste consistentie breng je ook een medewerker op de hoogte die deze vraag doorgeeft aan onze voedingsdienst.

Heb je vragen over de geleverde maaltijden, dan kan je terecht bij een medewerker van de eenheid waar je verblijft. Hij zal dan het nodige doen en indien noodzakelijk een diëtist vragen om je te contacteren. Je kan ons ook 7/7 via mail contacteren:

✉ keuken.patiënten.azsintmaarten@emmaus.be

We adviseren om geen voeding van thuis mee te brengen om de voedselveiligheid te bewaken. Als patiënt draag je de verantwoordelijkheid voor de veiligheid en houdbaarheid van de voedingsmiddelen die je in de koelkast op je patiëntenkamer bewaart.

Smakelijk eten vanwege het ganse keukenteam!

3.7. Sleep-in en rooming-in

Sleep-in (overnachten in een aparte kamer)

De sleep-in, gelegen op Route 475, bestaat uit vier eenpersoonskamers die bezoekers of familieleden tegen betaling kunnen huren om te overnachten. Maaltijden en dranken zijn niet voorzien op de kamer en in de prijs.

Meer info aan het onthaal (Route 038) in de zorgboulevard.



Rooming-in (extra bed op een patiëntenkamer)

Op alle eenpersoonskamers bevatten de tarieven voor rooming-in ook ontbijt en koffie of thee. Voor het middag- en avondmaal verwijzen we naar de broodjesbar en het bezoekersrestaurant van Lunch Garden. Enkel op de verpleegeenheden pediatrie, neonatologie, verloskunde en De Mantel kan tegen betaling ook een middag- en avondmaal met bijhorende dranken voorzien worden voor het bijslappende familielid.

Vraag meer info aan de verpleegkundigen van de eenheid waar je wenst te overnachten.



3.8. Extra diensten in de zorgboulevard

Openingsuren: www.azsintmaarten.be of op je ziekenhuis-tv.

Shop Lunch Garden (Route 035)

De shop van Lunch Garden biedt de volgende artikelen aan:

- voeding en dranken zoals koffie, fruitmanden en snoep
- geschenken zoals bloemen, pralines, speelgoed en wenskaarten
- verzorgings- en basisproducten zoals shampoo, zeep, tandenborstel, ...
- lectuur zoals tijdschriften en boeken

Lunch Garden: restaurant en broodjesbar (Route 026)

Het restaurant serveert soepen, warme maaltijden, salades en desserts. Alle maaltijden zijn ook verkrijgbaar als take away. Dagelijks worden er ook traiteurmaaltijden aangeboden.

In de broodjesbar vind je ontbijt, broodjes, salades en desserts. Wanneer de broodjesbar gesloten is, vind je broodjes in het restaurant.

Lunch Garden automaten (op verdiepingen)

Op elke verdieping vind je automaten terug met een aanbod aan snacks, warme en koude dranken. Problemen met de automaten kan je melden in het restaurant of de shop.

Wachtzaal spoedgevallen	Route 091
Eerste verdieping zorgboulevard	Route 120
Tweede verdieping, ontmoetingsruimte	Route 234
Derde verdieping, ontmoetingsruimte	Route 334
Vierde verdieping, ontmoetingsruimte	Route 434

Rechtstreeks in de shop bestellen?

 015 89 20 35





3.10. Bezoekregeling

Publieke apotheek Multipharma (Route 027)

Naast medicatie biedt apotheek Multipharma ook tal van andere gezondheidsproducten aan van gebit tot zwangerschap en van dermacosmetica tot voedingssupplementen. In de adviesruimte en paskamer krijg je in alle discretie advies rond medische hulpmiddelen.

Haarstudio Hair2Care (Route 120)

Patiënten en bezoekers kunnen in de haarstudio op de eerste verdieping hun haren laten knippen of verzorgen. Ben je onvoldoende mobiel? Vraag dan aan de zorgverlener naar de kapper aan bed.

Hair2Care is ook een speciaalzaak waar patiënten met haarverlies kunnen binnenstappen voor een pruik, turban of sjaal. Je kan er ook steeds terecht voor een adviesgesprek. Door de doordachte inrichting van de winkel wordt discretie gegarandeerd.



3.9. Parkeren

Gedetailleerde informatie vind je hier:

 www.azsintmaarten.be/parkeren

Je vindt de parkeertarieven ook bij het binnenrijden van de parking en aan de parkeerautomaten.

Meerdere dagen parkeren als bezoeker, patiënt of mantelzorger? Bekijk dan de voordeeltarieven voor meerdere dagen parkeren.

Meer informatie hierover vind je ook op bovenvermelde website.

Algemene bezoeken

van 14 tot 20 uur

Je vindt de meest recente bezoekregeling op

 www.azsintmaarten.be/bezoekers

Specifieke bezoeken

Palliatieve zorg De Mantel - Route 225: doorlopend

Verpleegeenheid verloskunde/materniteit - Route 110:

- doorlopend voor partner of vertrouwenspersoon (bij tweepersoonskamer enkel tussen 8 en 22 uur)
- andere bezoekers:

 www.azsintmaarten.be/bezoekmaterniteit

Verpleegeenheid neonatale zorg - Route 128:

- beide ouders doorlopend
- één bijkomend bezoekmoment voor 2 personen
 - 30 min. per dag
 - tussen 14 en 18 uur
 - steeds onder begeleiding van een ouder

Kinderen jonger dan 6 jaar komen niet op bezoek tussen de herfst- en paasvakantie.

Verpleegeenheid intensieve zorg - Route 451

en medium care - Route 450

tussen 15 en 20 uur, maximum 3 personen per dag.

Verpleegeenheid PAAZ - Route 200 en 210:

maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag: van 18 tot 20 uur
woensdag, zaterdag en zondag: van 14 tot 16 uur en van 18 tot 20 uur

Gesloten verpleegeenheid PAAZ - Route 230:

individuele regeling door de behandelende arts.

Verpleegeenheid locomotorische revalidatie - Route 310

en 330: tussen 10 en 20 uur

Dageenheden: één begeleider doorlopend

We vragen wel om enkele huisregels te respecteren, die van groot belang zijn voor het welzijn van onze patiënten en een vlotte zorgverlening.

 www.azsintmaarten.be/huisregels



4. Je ontslag

4.1. Praktisch

Je behandelende arts bepaalt samen met jou de datum van je ontslag uit het ziekenhuis. Hij maakt ook een ontslagbrief op voor je huisarts. Zorg ervoor dat je vervoer naar huis hebt. Als dit een probleem is, licht dan zo snel mogelijk de verpleegkundigen in.

4.2. Nazorg

Voor jouw verdere verzorging krijg je van de verpleegkundigen de nodige uitleg. De behandelende arts geeft je ook een brief mee voor de huisarts.

Zorg ervoor dat je goed weet welke medicatie je moet nemen. Aarzel niet om het nog eens na te vragen bij de verpleegkundigen of de arts.

Heb je een vervolgspraak nodig? We plannen dit alvast in tijdens je verblijf of we vragen jouw contactgegevens.

Als je thuis nood hebt aan ondersteuning, dan verwittig je de thuiszorgdiensten best op tijd. Gelieve de sociale dienst en een medewerker van de eenheid waar je verblijft zo snel mogelijk te informeren als een terugkeer naar huis niet mogelijk is. Voor al je vragen over thuiszorg, kan je tijdens je verblijf terecht bij de sociale dienst.



5. Financieel

5.1. Je ziekenhuisfactuur

Enkele weken na je ontslag ontvang je je ziekenhuisfactuur. Deze factuur geeft een overzicht van je persoonlijke bijdrage, het kamersupplement, de kostprijs voor geneesmiddelen en (para)farmaceutisch materiaal, het ereloon van je arts en andere kosten. We raden je aan de rekening voor de gevraagde vervaldatum te betalen. Bij laattijdige betalingen kan AZ Sint-Maarten administratiekosten aanrekenen.

Meer weten?

 [www.azsintmaarten.be/je factuur](http://www.azsintmaarten.be/je-factuur)

5.2. Terugbetaling door ziekenfonds

Als je in orde bent met je ziekteverzekering, dan betaalt het ziekenfonds het grootste deel van je ziekenhuisfactuur. Wij rekenen deze kosten rechtstreeks met hen af (derdebetalers-systeem). Je betaalt enkel het remgeld, niet-forfaitaire kosten en afhankelijk van je kamerkeuze bijkomende kamer- en ereloonsupplementen.

5.3. Hospitalisatieverzekering

Ga vooraf na in welke kosten je verzekering tussenkomt. Neem hiervoor je hospitalisatieverzekeringsspolis door of neem contact op met je verzekeringsinstelling.

Breng bij een dag- of meerdaagse opname de benodigde documenten (bevestigingsbrief, verzekeringkaart,...) mee. Heb je een hospitalisatieverzekering bij DKV, Medi-Assistance, Medi-Link of Assurcard? Dan ontvangen zij van ons jouw ziekenhuisfactuur en rekenen zij met jou de resterende kost af. In andere gevallen moet je zelf je opname aangeven en je rekeningen overmaken aan je verzekeringsmaatschappij.

5.4. Arbeidsongeval

Hospitalisaties ten gevolge van een arbeidsongeval worden vergoed door de verzekeringsmaatschappij van de werkgever. Deze verzekeringen vergoeden hospitalisaties aan het tarief van een gemeenschappelijke kamer. Kamersupplementen, ereloonsupplementen en persoonlijke kosten vallen ten laste van de patiënt.



6. Patiëntenbegeleiding

6.1. Sociale dienst

Waar helpen ze jou bij?

- vragen van persoonlijke, familiale, sociale, financiële en/of administratieve aard
- bemiddeling, advies of informatie naar aanleiding van het ziekenhuisontslag
- het zoeken naar hulp- of opvangmogelijkheden na ontslag uit het ziekenhuis
- psycho-emotionele begeleiding bij moeilijke momenten

Waar?

- Algemeen: Route 115
 - Verpleegeenheden geriatrie: Route 345 en 375
 - Verpleegeenheden SP-loco en SP-cardio: Route 310
 - Verpleegeenheden PAAZ: Route 210
- en  www.azsintmaarten.be/socialedienst
 sociale.dienst.team.AZSTM@emmaus.be

6.2. OPST - oncologisch en palliatief supportteam

Voor oncologische en palliatieve patiënten en hun familie. Het OPST is een multidisciplinair team dat bestaat uit verpleegkundigen, sociaal werkers, psychologen, ziekenhuispastors en diëtisten en nauw samenwerkt met artsen. Doorheen het hele ziekteproces zorgt het OPST voor psychosociaal welzijn door een waardevolle aanvulling op de medische zorg aan te bieden.

Twee specifieke teams

Erkende borstkliniek

Dit team begeleidt en informeert patiënten met borst- of een andere gynaecologische kanker en werkt nauw samen met artsen en gynaecologen.

Waar? Route 123

 015 89 21 22

 borstkliniek.azsintmaarten@emmaus.be

Algemeen OPST

Voor patiënten met andere oncologische ziekten (zoals longkanker, leukemie, darmkanker, ...). Zij staan ook in voor de begeleiding van palliatieve patiënten en hun naasten.

Waar? Route 123

 015 89 21 21

 opst.azsintmaarten@emmaus.be

6.3. Pastoraat en zingeving

Een ziekenhuisopname kan je dieper raken dan verwacht. Kan je wat steun gebruiken? Zou een gesprek in vertrouwen deugd doen? Wat je overtuiging ook moge zijn, je kan terecht bij onze ziekenhuispastors. Wil je graag iemand spreken van een andere geloofstraditie? Ook dat kan. Je vindt alle namen op www.azsintmaarten.be/levensbeschouwingen, samen met een formulier dat je kan invullen en meebrengen de dag van je opname.

 015 89 2337

of via een verpleegkundige of het onthaal

Even tot rust komen?

Kapel - Route 337

In de kapel mag je altijd even binnenlopen.

Stille ruimte - Route 121

Ook hier kan je altijd even rust zoeken. Er zijn ook gebedsmatjes voorzien.

6.4. Interculturele bemiddeling

De interculturele bemiddelaar overbrugt de taal- en cultuurbarrières. De dienst biedt ook emotionele ondersteuning aan anderstalige patiënten en hun familie of vrienden.

Hoe kan je de interculturele bemiddelaar bereiken?

Contacteer de onthaalmedewerker. Deze kan je doorverwijzen naar de juiste interculturele bemiddelaar. Als je vooraf een afspraak maakt, zal de interculturele bemiddelaar voldoende tijd voor jou vrijmaken.

Waar? Route 036

 015 89 20 36

6.5. Interne liaison geriatrie

De interne liaison begeleidt geriatrische patiënten wanneer deze verblijven op een eenheid buiten geriatrie. Ze brengen de noden van de oudere patiënt in kaart en schakelen de nodige zorgverleners in.

 015 89 24 45







7. Kwaliteits- en patiëntveiligheidsbeleid

Kwaliteit, een van de kernwaarden (OSKAR) die aan de basis ligt van ons DNA. Wij streven naar de beste kwalitatieve en veilige zorg waarbij de patiënt als partner in het zorgproces wordt gezien.

7.1. Kwaliteitsmodel: vijf pijlers

Via vijf pijlers evalueren en optimaliseren we voortdurend de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening.

Zorgrelatie

We hechten veel belang aan de beleving van onze patiënten, huisartsen, woonzorgcentra, ... Zij zijn onze partners en helpen ons in het streven naar het verbeteren van de zorg.

Procesfocus

Processen die centraal staan in het leveren van een kwaliteitsvolle en patiëntveilige zorg worden voortdurend geëvalueerd en bijgestuurd waar nodig.

Strategie

Het ziekenhuismanagement geeft ruimte aan het kwaliteitsbeleid om zich te ontwikkelen en verbeteren. Enerzijds door te voldoen aan wettelijke eisen voor kwaliteit en patiëntveiligheid. Anderzijds heeft ze een duidelijke visie op kwaliteit en hoe dit te realiseren.

Verbeterfocus

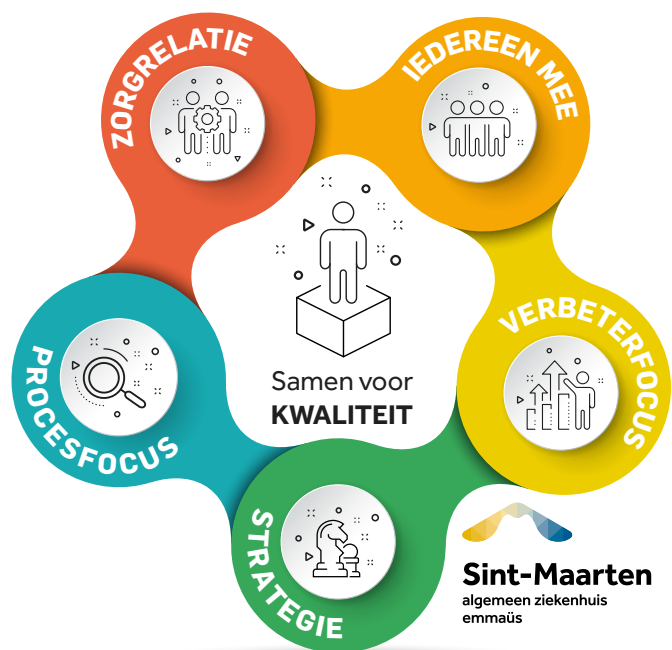
Iedereen in en rond het ziekenhuis draagt bij in het proces van kwaliteitsverbetering. Zoals de pijler zorgrelatie aanhaalde, staat de patiënt centraal en is de patiëntenbeleving het prioritaire uitgangspunt. Ook voeren we kwaliteitsmetingen uit en gebruiken we de resultaten bij het uitvoeren van ons beleid.

Iedereen mee

We betrekken iedereen die verbonden is met het ziekenhuis bij het nieuwe kwaliteitsbeleid. Dit doen we door te investeren in onze medewerkers, interdisciplinaire en transmurale samenwerkingen. Gezamenlijk voeren we ook enthousiaste acties uit om het kwaliteitsbeleid in praktijk om te zetten.

Meer weten?

 www.azsintmaarten.be > over ons > kwaliteit en veiligheid



7.2. Dienstspectifieke controles

Met diverse initiatieven in het kader van patiëntveiligheid willen we vermijdbare schade aan de patiënt tijdens de opname verminderen.

- Patiëntidentificatie - identificatiearmband
- Valpreventie
- Veilig opereren
- Medicatieveiligheid

7.3. Hoe heb jij je verblijf ervaren?

Ben je tevreden over onze zorg of wil je iets melden dat voor jou beter kan? Laat het ons weten. Op onze website kan je terugvinden op welke manier suggesties, vragen of incidenten gemeld kunnen worden en op welke manier deze worden behandeld. Heb je een klacht, dan kan je steeds terecht bij de ombudsdienst (zie verder blz 18).

8. Patiëntenrechten

Sinds 2002 zijn de rechten van patiënten duidelijk omschreven in de wet. Deze reglementering bevordert het vertrouwen in en de kwaliteit van de relatie tussen de patiënt en de zorgverlener.

8.1. Een overzicht

Deze wet preciseert de kenmerken van de relatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar inzake volgende thema's en wil hiermee de kwaliteit van de gezondheidszorg verbeteren:

- recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening
- recht op vrije keuze van zorgverlener
- recht op informatie over de gezondheidstoestand
- recht op informatie over en toestemming voor elke medische handeling
- recht op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier, met mogelijkheid tot inzage en afschrift
- recht op privacy en respect voor intimiteit
- recht op klachtenbemiddeling
- recht op pijnbestrijding

Meer informatie over elk van deze thema's vind je op

 www.azsintmaarten.be/patiëntenrechten

8.2. Ombudsdienst

Ben je ontevreden of heb je problemen, klachten of suggesties? Bespreek ze zo vlug mogelijk met de rechtstreekse betrokkenen.

Ben je niet tevreden over de opvolging? Blijf je met vragen zitten? Heb je het gevoel dat je rechten als patiënt geschonden zijn? Contacteer dan de ombudsdienst. De ombudsfunctionaris is de onafhankelijke, neutrale schakel tussen de patiënt, zijn familie en het ziekenhuis en is gebonden door het beroepsgeheim.

Opdracht van de ombudsdienst

Wettelijke opdracht:

- Bevorderen van communicatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar door preventieve acties om klachten te voorkomen.
- Bemiddelen tussen patiënt en beroepsbeoefenaar, indien de patiënt klacht neerlegt omdat hij oordeelt dat een van zijn rechten niet gerespecteerd werd.
- Informeren van de patiënt over andere mogelijkheden om zijn verzoek verder te behandelen, indien de partijen niet tot een oplossing komen.
- Delen van informatie over de organisatie en formuleren van aanbevelingen om herhaling van bepaalde tekortkomingen al dan niet in verband met patiëntenrechten te vermijden.

De opdracht van de ombudsfunctionaris is een inspanningsverbintenis. Zij kan dus niet verantwoordelijk worden gesteld voor het al dan niet bereiken van een voor alle partijen aanvaardbare oplossing.

De ombudsdienst contacteren?

 015 89 21 16

 ombudsdienst.azsintmaarten@emmaus.be

Een persoonlijk gesprek kan op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 9.30 tot 16 uur. Uitzonderingen zijn mogelijk tijdens vakantie-, brug- of feestdagen. Je maakt best een afspraak.

Schriftelijk: je vindt onze brochure en een klachtenformulier op volgende locaties:

- in de zorgboulevard ter hoogte van de publieke liften
- op Route 116 aan het bureel van de ombudsdienst
- naast de balie medisch secretariaat polikliniek op Route 040



9. Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid voor tekortkomingen van werknemers binnen het ziekenhuis (verpleegkundigen, vroedkundigen, zorgkundigen, apothekers, kinesitherapeuten, paramedici,...) wordt gedekt door de verzekering van het ziekenhuis.

De artsen, tandartsen en bepaalde paramedische beroepen werken op zelfstandige basis in het ziekenhuis. Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen van deze zorgverleners. Elke zelfstandige zorgverlener beschikt over een eigen verzekering die zijn beroepsaansprakelijkheid dekt. Bij eventuele tekortkomingen van deze zorgverleners kan je de ombudsdienst contacteren.



Raadpleeg je patiëntendossier online

Via mynexuzhealth heb je voortaan een selectie van jouw patiëntendossier bij AZ Sint-Maarten, en zelfs andere ziekenhuizen, altijd en overal bij de hand. Op je computer thuis, je tablet of smartphone. Toegankelijk voor jou, maar ook voor je (huis)arts (via mynexuzpro).

Wat is mynexuzhealth?

Mynexuzhealth is een beveiligde webtoepassing (www.mynexuzhealth.be) en app (Android en IOS) waarmee je als

patiënt toegang krijgt tot bepaalde informatie uit je persoonlijk patiëntendossier. Niet alleen van AZ Sint-Maarten maar ook van andere ziekenhuizen die met nexuzhealth werken.

Meer weten?

Raadpleeg onze informatie op

 www.azsintmaarten.be/mynexuzhealth



Afspraken



Contacten



Verslagen



Technische onderzoeken
(incl. radiologische beelden)



Documenten en beelden
(incl. laboresultaten)



Ziekenhuisfacturen

...



SCAN de QR en
download de app



Sint-Maarten

algemeen ziekenhuis
emmaüs

Liersesteenweg 435
2800 Mechelen

tel. 015 89 10 10
azzintmaarten@emmaus.be
www.azzintmaarten.be

© **vzw Emmaüs - AZ Sint-Maarten**

Overname van deze tekst en/of illustraties voor commerciële doeleinden of voor gebruik in een publicatie is enkel mogelijk na toestemming van de directie van AZ Sint-Maarten. In ieder ander geval moet de bron vermeld worden.

vzw Emmaüs - Edgard Tinellaan 1c - 2800 Mechelen
RPR Antwerpen-Mechelen - BE 0411.515.075

8966 - editie november 2025