



> *Onthaalbrochure OLV Ziekenhuis*

Campus Aalst



> Inhoud

| | |
|---|----|
| Even kennismaken | 03 |
| Een woordje uitleg over het fusieziekenhuis | 04 |
| De 3 campussen | 04 |
| Parking | 05 |
| Bezoeken | 05 |
| Opname | 06 |
| Dienstverlening en vrije tijd | 09 |
| Godsdienstige, morele en filosofische bijstand | 10 |
| Sociale dienst | 10 |
| Palliatief Support Team | 11 |
| Geriatrisch Support Team | 11 |
| Veiligheid | 11 |
| Bloedtransfusie | 13 |
| Orgaan- en weefseldonatie | 13 |
| Privacy | 13 |
| Tevreden? | 14 |
| Naar huis | 14 |
| Wat moet u betalen? | 14 |
| | |
| Bijlagen: | |
| Tarieven | |
| Plattegrond | |
| Godsdienstige, morele en filosofische bijstand | |
| Formulier voor klachten, suggesties of aanmoedigingen | |
| Rechten van de patiënt | |

Met de steun van:





> *Even kennismaken*

Wij heten u van harte welkom in het OLV Ziekenhuis, Campus Aalst.

Voor de meeste mensen is een ziekenhuisopname een nieuwe en onbekende ervaring. U komt voor een kortere of langere periode in een omgeving terecht die u totaal vreemd is. We kunnen ons dan ook inbeelden dat u hierover veel vragen heeft.

Met deze onthaalbrochure willen wij u enigszins wegwijs maken in ons ziekenhuis. Onze artsen, verpleegkundigen en andere medewerkers staan alvast klaar om u met de beste zorgen te omringen.

Wij wensen u bij voorbaat een spoedig herstel toe!

> Een woordje uitleg over het fusieziekenhuis

Het OLV Ziekenhuis biedt als fusieziekenhuis een zorgaanbod op drie campussen: in Aalst, in Asse en in Ninove. De kwaliteit van de zorg is echter overal dezelfde en de meeste artsen zijn ook op de drie campussen werkzaam.

Het OLV Ziekenhuis Aalst en Asse zijn algemene ziekenhuizen, waar patiënten terecht kunnen voor alle raadplegingen, hospitalisatie en behandeling in de dagkliniek. Op de campus in Ninove kunnen patiënten terecht voor diverse raadplegingen, voor autodialyse, voor kleine ingrepen in de dagkliniek en voor revalidatie op de Sp-dienst.

De kwaliteit van onze dienstverlening dragen wij hoog in het vaandel. Daarom investeren wij continu in nieuwe technieken en apparatuur en in bijscholing en opleiding van onze medewerkers.

Het OLV Ziekenhuis maakt ook deel uit van de ziekenhuisgroepering Aalst-Dendermonde-Ronse. Met het AZ Sint-Blasius (Dendermonde) en met het AZ Zusters van Barmhartigheid (Ronse) wordt voor bepaalde disciplines intensief samengewerkt, waarbij kennis en expertise worden uitgewisseld tussen de drie ziekenhuizen.

Het OLV Ziekenhuis investeert voor u

In 2009 werd de nieuwbouw op Campus Aalst in gebruik genomen.

In een voortdurend streven naar verbetering wordt ondertussen op de 3 campussen verder verbouwd en verfraaid.

Indien u tijdens uw verblijf in ons ziekenhuis zou worden gehinderd door de verbouwingen of aanpassingswerken, willen wij ons hiervoor bij voorbaat verontschuldigen. Wij stellen alles in het werk om de overlast tot het minimum te beperken.

> De 3 campussen van het OLV ziekenhuis

**OLV Ziekenhuis
Campus Aalst**
Moorselbaan 164
9300 Aalst
T. 053 72 41 11
F. 053 72 45 86
www.olvz.be

**OLV Ziekenhuis
Campus Asse**
Bloklaan 5
1730 Asse
T. 02 300 61 11
F. 02 300 63 00
www.olvz.be

**OLV Ziekenhuis
Campus Ninove**
Biezenstraat 2
9400 Ninove
T. 054 31 21 11
F. 054 31 21 21
www.olvz.be

*Routebeschrijving en plannetjes van de 3 campussen,
evenals de dienstregeling van De Lijn, kan u afhalen aan het Onthaal.*

> Parking

De bezoekersparking van het ziekenhuis bevindt zich op de Moorselbaan. Zij bestaat uit drie ondergrondse parkeerlagen (P1, P2 en P3). Elke parkeerlaag wordt aan de hand van een eigen symbool aangeduid (banaan, framboos, appel). U vindt deze symbolen ook terug in de liften van en naar de parking.

Op parkeerlaag P1 bevindt er zich een "kiss and ride-zone", een afzetzone waar patiënten die slecht te been zijn kunnen wachten terwijl de begeleider de auto parkeert of gaat halen. Op elke parkeerlaag zijn er eveneens een aantal plaatsen voor mindervaliden voorzien, in de onmiddellijke omgeving van de ingang naar het ziekenhuis. U kan vanuit de parking een lift nemen tot in de centrale inkomhal van het ziekenhuis (niveau -2).

Als u gebruik maakt van de bezoekersparking van het ziekenhuis (inrit via Moorselbaan), laat uw ticket dan niet in de wagen achter. Vooraleer de parking te verlaten dient u te betalen aan de gele betaalautomaten. U vindt deze op P1, P2 en P3 en ook aan de uitrit van de parking.

De betaalautomaten werken met briefjes van 5 en 10 euro en met alle muntstukken



vanaf 10 eurocent. Van zodra u betaald heeft, heeft u nog 15 minuten om de parking te verlaten. Indien u minder dan 20 minuten op de parking verblijft, hoeft u niet te betalen.

Gunsttarief: familieleden van gehospitaliseerde patiënten kunnen aan de kassa een 10-beurtenkaart kopen. De prijs hiervan bedraagt 20 euro. Hiermee kan, gedurende de tijd van de hospitalisatie, onbeperkt (voor 10 beurten) gebruik worden gemaakt van de parking. De meerbeurtenkaarten zijn verkrijgbaar aan de Kassa (niveau -2).

Mindervaliden kunnen, op vertoon van hun kaart, hun parkeerticket aan het

Onthaal laten valideren en dus gratis gebruik maken van de parking.

De weg vinden in het ziekenhuis

Wanneer u in de ondergrondse parking de lift neemt tot in de centrale inkomhal (niveau -2), vindt u langs de achterkant van de liftkoker, vóór het Onthaal, grote lcd-schermen. Hierop staan alle diensten met hun locatie aangeduid. U volgt eerst de aanduiding van het blok en de verdieping, waar u voor de consultatie, de opname of een andere dienst moet zijn (bijv. X-2 verwijst naar blok X, niveau -2). Eens u zich in het juiste gebouw en op de juiste verdieping bevindt, volgt u de signalisatieborden die aan het plafond zijn aangebracht.



> Bezoekuren

Richtlijnen voor bezoekers en patiënten

Bezoekers

- respecteer de bezoeken.
- wanneer kinderen mee op bezoek komen, tracht ze dan rustig bij u te houden zodat de rust van de andere patiënten niet wordt gestoord. Voor kinderen onder de 12 jaar is het verboden om zonder begeleiding gebruik te maken van de liften.
- gelieve gebruik te maken van de toiletten in de gang i.p.v. in de patiëntenkamer.

Patiënten

- beperk de geluidsterkte van radio en televisie om zo de medepatiënten de nodige rust te gunnen.
- in het ziekenhuis is het verboden te roken in de patiëntenkamers en in de gangen. Wij verwijzen u graag door naar het rooklokaal op niveau 0 (blok A).

De algemene bezoeken zijn:

- doorlopend van 14 tot 20 uur

Enkele hospitalisatiediensten hebben bijzondere bezoeken:

Intensieve Zorgen

Om 13.30 en om 19 uur:

- maximum 15 minuten
- maximum 4 personen per patiënt
- kinderen < 14 jaar niet toegelaten

Spoedopname

Om 15 en om 19 uur:

- maximum 30 minuten
- maximum 2 personen per patiënt

Cardiologie – Coronar-afdeling

- van 14.30 tot 15.30 uur
- van 18.30 tot 19.30 uur

C.C.U. (Hartbewaking)

- van 14.30 tot 15.30 uur
- van 18.30 tot 19.30 uur

Mid-care – Neurochirurgie

Van 14.30 tot 15.30 uur en van 18 tot 19 uur

- maximum 2 personen per patiënt
- kinderen < 14 jaar niet toegelaten



> Opname

Spoedopname

Wanneer u in allerijl naar het ziekenhuis moet, komt u op de Urgentiedienst terecht. Hier staat men dag en nacht voor u klaar.

Geplande opname

In samenspraak met de arts wordt een datum en tijdstip voor opname vastgelegd. Gelieve u 20 minuten voor het opgegeven tijdstip te laten inschrijven op de dienst Opname-Inschrijvingen in de centrale inkomhal van het ziekenhuis.

Bij de opname kan u een keuze maken tussen volgende kamers:

- een gemeenschappelijke kamer
- een tweepersoonskamer
- een individuele kamer
- een individuele kamer met bijblijver (rooming-in)
- een tweepersoonskamer of gemeen-

schappelijke kamer met rooming-in bij kinderen

- een individuele kamer met rooming-in bij kinderen

Meer informatie over de tarieven vindt u in de bijlage.

In de mate van het mogelijke zal men rekening houden met uw voorkeur. Wegens de grote vraag naar eenpersoonskamers is dit misschien niet altijd mogelijk. Natuurlijk wordt dan ook de financiële regeling aangepast. Op de dag van de opname dient u zich te melden aan het onthaal in de inkomhal. Daar zal men u graag verderhelpen.

Administratieve documenten door u mee te brengen:

- uw SIS-kaart of vervangend attest (zoniet klevers van uw ziekenfonds)
- uw identiteitskaart
- eventueel de schriftelijke afspraak tot opname, afgeleverd door een arts

- naam, adres en telefoonnummer van personen die we tijdens uw verblijf eventueel kunnen contacteren

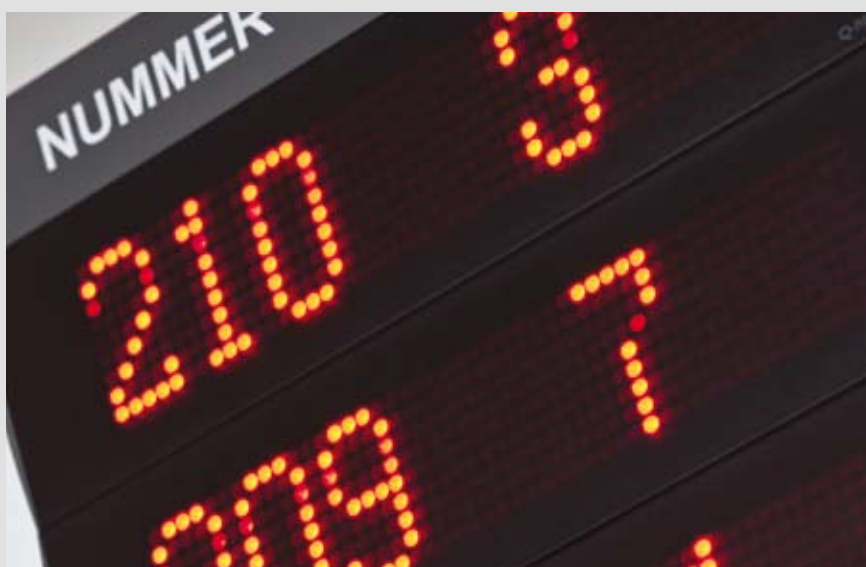
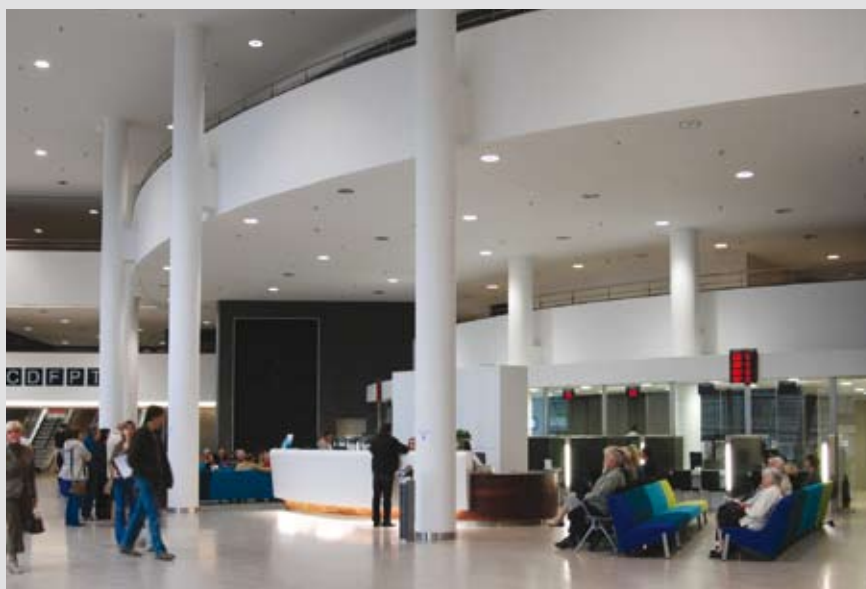
Wat als u niet aangesloten bent bij een Belgische mutualiteit?

Meebrengen:

- het document E112 (voor een geplande opname) of een Europese ziekteverzekeringskaart (voor een dringende opname via de Urgentiedienst of voor een dringende consultatie - vroeger E111)
- een garantiebrieven van uw verzekering

Indien uw hospitalisatieverzekering uw factuur rechtstreeks aan ons betaalt:

- medicard (DKV)
- medilink: de bevestiging van acceptatie van Vanbreda
- bevestigingsbrief van Medi-Assistance (tijdens verblijf voorleggen, zoniet betaalt u zelf de factuur)
- assurcard



Geneeskundige documenten:

- verwijsbrief van uw behandelende arts
- alle medische informatie, nodig voor uw opname: RX-foto's, bloedgroepkaart, lijst van geneesmiddelen, het attest van de mutualiteit voor attestgebonden geneesmiddelen, ...

Persoonlijke benodigheden:

- toiletgerief (washandjes, handdoeken, zeep, kam, scheergerief, ...)
- slaapkledij en ondergoed
- kamerjas en pantoffels

Wat u beter niet meebrengt:

Het ziekenhuis kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor verlies of diefstal. Laat waardevolle voorwerpen best thuis of laat ze zeker niet onbewaakt achter op de kamer.

Na uw ontslag uit het ziekenhuis krijgt u een factuur toegezonden. Breng dus ook geen grote sommen geld mee naar het

ziekenhuis. Indien u dit toch wil doen, kan u contact opnemen met de hoofdverpleegkundige. Hij/zij zal uw eigendom in een kluis bewaren tot het moment van ontslag.

Meldingsplicht van arbeidsongeschiktheid

Wanneer u voor kortere of langere periode moet worden opgenomen, dient u uw ziekenfonds op de hoogte te brengen van uw arbeidsongeschiktheid. Doet u dit niet, dan loopt u de kans geen ziektevergoeding te krijgen van uw ziekenfonds.

Arbeidsongeval

Indien u wordt opgenomen of ambulantly wordt behandeld in het kader van een werkongeval, vragen wij u dit uitdrukkelijk te melden aan de dienst Opname-Inschrijvingen, zodat zij alle informatie voor een correcte registratie kunnen verzamelen.

Huisarts

De door u vermelde huisarts wordt van uw opname op de hoogte gebracht, tenzij u dit anders wil. Geef uw keuze door aan de dienst Opname-Inschrijvingen.

Dienst Opname-Inschrijvingen

U dient zich vóór hospitalisatie, bij daghospitalisatie en voor ambulante onderzoeken – graag 20 minuten voor het afgesproken tijdstip - te melden bij de dienst Opname-Inschrijvingen.

De dienst is bereikbaar:

Elke werkdag van 7 tot 21 uur

Op zaterdag, zondag en feestdagen van 8 tot 20 uur

Kapsalon



Cafetaria



Restaurant



ING-corner



Winkel

> Dienstverlening en vrije tijd



Ziekenhuisbibliotheek

De ziekenhuisbibliotheek bevindt zich op de 2^{de} verdieping in het F-blok. Elke patiënt kan er gratis boeken ontlenuen.

De openingsuren zijn:

Op ma – di – woe: van 11 tot 12 uur
van 14 tot 15 uur
T. 053 72 44 27

Indien uw gezondheid het niet toelaat om zelf langs te komen, brengt de verantwoordelijke van de bibliotheek de boeken bij u op de kamer. U kan hiervoor een verpleegkundige van uw dienst contacteren.

Briefwisseling, kranten en tijdschriften

Elke dag wordt de binnenkomende post rondgedragen bij de patiënten.

Brieven die u wenst te versturen, kan u gefrankeerd afgeven aan het Onthaal of aan een verpleegkundige.

Kranten, tijdschriften, wenskaarten en postzegels kan u verkrijgen in de winkel (niveau 0 – tegenover de Cafeteria).

Telefoon

- Elke patiënt kan over een telefoon beschikken. U kan hierom vragen bij uw inschrijving (dienst Opname-Inschrijvingen). U ontvangt dan een formulier met informatie over:
 - uw persoonlijke telefooncode en hoe u die moet gebruiken
 - het telefoonnummer waarop men u rechtstreeks kan bereiken
- U kan ook gebruik maken van de publieke telefooncellen die met muntstukken werken. Deze vindt u op niveau 0 (in de buurt van de Cafeteria; naast de toiletten).
- Het gebruik van gsm-toestellen is verboden binnen een straal van 1 m rond medische apparatuur. Probeer evenwel de gespreksduur te beperken.

Draadloos internet

Het ziekenhuis stelt toegang tot het internet ter beschikking van de patiënten. Dit kan via het draadloos netwerk dat geïnstalleerd is op alle verpleegafdelingen en consultaties.

Kapsalon Xtra Hair (verdieping 0 – Z-blok)

De medewerkers van het kapsalon staan ter beschikking van alle patiënten en bezoekers. Indien nodig kunnen ze bij u op de kamer komen. U kunt rechtstreeks een afspraak maken, of via de verpleegkundige van uw dienst, waar de tarieven ook ter inzage liggen. De kosten worden rechtstreeks aan de dienstverlener betaald.

U vindt het kapsalon rechtover de Cafeteria.
T. 053 72 43 42

Restaurant (4^{de} verdieping - X-blok)

De openingsuren zijn:

- op weekdays: van 7.30 tot 9.30 uur, van 11.45 tot 14.15 uur en van 16.30 tot 19.30 uur
- tijdens weekends en op feestdagen: van 8.30 tot 9.30 uur, van 11.45 tot 14 uur en van 16.30 tot 19.30 uur

Wanneer u uw bezoekers wil vergezellen naar het restaurant, wordt u verzocht uw kamerjas aan te trekken.

Cafeteria (verdieping 0 – Z-blok)

De openingsuren zijn:

- op weekdays: van 9.30 tot 19.30 uur
- tijdens weekends en op feestdagen: van 14 tot 19.30 uur

Patiënten worden ook hier verzocht hun kamerjas aan te trekken.

Snoep- en drankenautomaat (4^{de} verdieping – C-blok en X-blok)

Een snoep- en drankenautomaat vindt u op de vierde verdieping, net voor het C-blok, en op de vierde verdieping in het X-blok.

ING-corner (verdieping 0 – Z-blok)

Hier kan iedereen terecht voor een geldopname. ING-rekeninghouders kunnen hier ook bepaalde financiële transacties uitvoeren. De ING-corner is elke dag bereikbaar, van 5.30 tot 23.30 uur.

Winkel (verdieping 0 – Z-blok)

Hier kan men terecht voor kranten, tijdschriften, snoep, drank, fruit, bloemen, speelgoed, babykleding, ...

Openingsuren:

- van maandag t.e.m. vrijdag: van 9 tot 20 uur
- tijdens weekends en op feestdagen: van 12 tot 19.30 uur

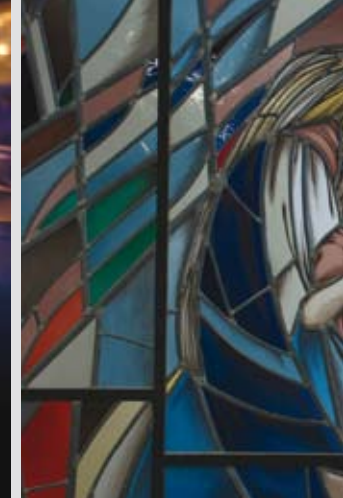
Televisie en radio

Op elke kamer staat gratis een televisietoestel ter beschikking van de patiënten. Iedere kamer beschikt eveneens over een radio met vier voorgeselecteerde zenders. Hou evenwel rekening met uw medepatiënten en beperk de geluidsoverlast.

Rokersruimte (verdieping 0 – A-blok)

In het ziekenhuis geldt een algemeen rookverbod. Dit betekent dat er nergens mag worden gerookt, behalve in de daartoe voorziene rookersruimte. U vindt dit lokaal op verdieping 0, voor de ingang van blok A.

Ook aan de in- en uitgangen van het ziekenhuis is het verboden te roken.



> Godsdienstige, morele of filosofische bijstand

Elke godsdienstige en filosofische overtuiging van de patiënt wordt geëerbiedigd. Onze pastores staan ter beschikking van iedereen en zijn dag en nacht (noodgevallen) bereikbaar. In een sfeer van vertrouwen willen ze luisteren naar de levens- en geloofsvragen die u bezighouden en naar de vragen luisteren die daaruit voortvloeien.

U kan ze bereiken door:

- het blad “Godsdienstige, morele en filosofische bijstand” (zie bijlage) in te vullen en aan de verpleegkundige af te geven
- via een verpleegkundige of het onthaal te vragen een pastor op te roepen
- een mail te sturen naar pastoraaldienst.aalst@olvz-aalst.be

Liturgie

U kan in de kapel overdag terecht voor een moment van stilte, bezinning of gebed.

– wekdagen:

Elke wekdag, behalve op vrijdag, vindt er een eucharistieviering plaats in de kapel van het ziekenhuis (verdieping 0 – D-blok) om 18 uur. Deze wordt voorafgegaan door het rozenhoedje.

– zon- en feestdagen:

Tijdens het weekend vindt de eucharistie- of gebedsviering op zaterdag plaats om 18 uur en op zondag om 11 uur, in de kapel van het ziekenhuis (verdieping 0 – D-blok).

Voor de eucharistie- of gebedsviering op zon- en feestdagen kunnen de patiënten eventueel met bed of rolstoel naar de kapel worden gebracht.

Op de vooravond wordt u door de verpleegkundigen gevraagd of u wenst deel te nemen.

Communie

Tweemaal per week wordt de communie op de kamer gedragen: éénmaal tijdens de week en éénmaal op zondag. De ver-

pleegkundigen zullen u de avond voordien vragen of u hieraan wenst deel te nemen.

Ziekenzalving

De laatste zondag van elke maand heeft tijdens de eucharistieviering van 11 uur een gemeenschappelijke ziekenzalving plaats waarop iedere patiënt vriendelijk wordt uitgenodigd. De patiënten kunnen naar de kapel worden gebracht met bed of rolstoel. Ook familieleden kunnen hierbij aanwezig zijn.

Op aanvraag van de zieke of van de familie kan de ziekenzalving of een ziekenzegening ook op de kamer worden gevierd, indien mogelijk in het bijzijn van de familie.

Tv en radio

Alle vieringen die in de de kapel plaatsvinden, kunnen op de tv op de kamers worden gevolgd. Ze worden tevens uitgezonden via de radio van het ziekenhuis (kanaal 4). De rest van de dag kan u luisteren naar klassieke of religieuze muziek.

> Sociale dienst

De Sociale dienst wil patiënten en hun familie helpen bij persoonlijke en familiale problemen van financiële of sociale aard. Mocht dit nodig blijken, dan helpt de sociaal assistent(e) of sociaal verpleegkundige u eveneens bij problemen met ziektevergoeding, verzekering, thuiszorg, kinderbijslag, plaatsing in bejaardentehuis, kinderkribbe of hersteloord, vervoer bij ontslag en herscholing van mindervaliden, ...

Al deze contacten blijven uiteraard strikt persoonlijk.

Algemene Sociale dienst

Bereikbaar:

op wekdagen: tussen 8.30 en 16.30 uur
T. 053 72 43 17 – 053 72 48 90
053 72 48 95 – 053 72 40 20

Bepaalde disciplines beschikken over een eigen Sociale dienst:

- Sociale dienst P.A.A.Z. (Psychiatrie):
Bereikbaar:
T. 053 72 40 20
- Sociale dienst Fysische Geneeskunde – Reumatologie:
Bereikbaar:
elke werkdag van 8.30 tot 17 uur
T. 053 72 42 70 – 053 72 42 65

– Sociale dienst Hartrevalidatie:

Bereikbaar:

ma-di-vrij: van 8 tot 17 uur
woe-do: van 8 tot 16 uur
T. 053 72 44 38 – 053 72 47 49

– Sociale dienst Oncologie:

Bereikbaar:

elke werkdag van 8.30 tot 16.30 uur
T. 053 72 40 14 – 053 72 40 15
053 72 40 13 – 053 72 40 18
053 72 47 02

– Sociale dienst Geriatrie:

Bereikbaar:

elke werkdag van 9 tot 16 uur
Ontslagmanager T. 053 72 49 98
Sp-dienst T. 053 72 44 29
of 054 31 20 07
Interne liaison T. 053 72 49 99



> Palliatief Support Team

Patiënten die ongeneeslijk ziek zijn, evenals hun familieleden, kunnen een beroep doen op het Palliatief Support Team. Dit team bestaat uit een arts-specialist, een verpleegkundige en een klinisch psycholoog. Het Palliatief Support Team probeert samen met de andere hulpverleners extra aandacht te besteden aan de palliatieve patiënt en zijn naasten. Het bieden van een menswaardig en kwaliteitsvol leven staat hierbij centraal.

U kan deze gratis dienstverlening aanvragen via de hoofdverpleegkundige of arts.

Het Palliatief Support Team is bereikbaar: elke werkdag van 8 tot 17 uur
T. 053 72 46 65

> Geriatrisch Support Team (Interne liaison)

Bij alle 75-plussers, opgenomen in het ziekenhuis, wordt een geriatrisch risicoprofiel bepaald. Wanneer dit risicoprofiel positief is, wordt een uitgebreide geriatrische evaluatie afgenomen. Deze omvat de sociale situatie van de patiënt, voedingstoestand, cognitieve toestand van de patiënt, valproblematiek, pijnproblematiek, diabetes, osteoporose, ... Het Geriatrisch Support Team geeft advies aan het behandelend team. Bedoeling is de geriatrische problematiek te detecteren, advies te geven en de geriatrische zorgcultuur te verspreiden naar alle 75-plussers, opgenomen in het ziekenhuis.

Het Geriatrisch Support Team is bereikbaar: elke werkdag van 8.30 tot 16.30 uur
T. 053 72 49 99

> Veiligheid

Rookverbod

In het ziekenhuis heerst een volledig rookverbod. Alleen in de rokersruimte, op verdieping 0 (A-blok), mag er worden gerookt.

Verlies of diefstal

Geld en waardevolle voorwerpen kunnen overall gestolen worden, ook in ziekenhuizen. Om u tegen diefstal te beschermen, kan u onmiddellijk na uw opname uw portefeuille en/of waardevolle voorwerpen aan de hoofdverpleegkundige overhandigen. Hij of zij zal uw eigendom bewaren in de kluis van het ziekenhuis tot op het moment van ontslag. Laat handtassen en portefeuilles niet achteloos rondslin-

geren. Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk voor verlies of diefstal. Mocht u toch het slachtoffer worden van een diefstal, aarzel dan niet de hoofdverpleegkundige op de hoogte te brengen.

Brand

In geval van brand: blijf rustig en verwittig meteen een verpleegkundige. Gebruik ook nooit de lift als er brand uitbreekt. Over het gehele ziekenhuis zijn er brandblusapparaten en brandslangen verspreid. De brandblusapparaten worden als volgt aangeduid:



Uitgang

De plaats en de richting van de gewone uitgangen worden als volgt aangegeven:



Nooduitgang

De plaats en de richting van de nooduitgangen hebben volgende signalisatie:





> **Bloedtransfusie**

Sommige patiënten zullen, tijdens hun verblijf in het ziekenhuis, een behandeling of ingreep ondergaan, waarbij men bloed toegediend moet krijgen.

Bloedtransfusie is momenteel veiliger dan ooit tevoren. Daar zijn goede redenen voor:

- alleen gezonde mensen kunnen bloeddonor worden
- donors (mensen die bloed afstaan voor transfusie) geven hun bloed vrijwillig en worden hiervoor niet betaald
- elk zakje donorbloed wordt gecontroleerd op:
 - twee soorten geelzuchtvirussen (hepatitis b en c)
 - de geslachtsziekte syfilis
 - het humaan immuundeficiëntievirus (hiv) dat aids kan veroorzaken

Dankzij al deze voorzorgen is de kans op besmetting door bloedtransfusie uiterst klein.

Ondanks alle controles kunnen er bij sommige patiënten allergische reacties optreden. Dit komt echter niet vaak voor. Zo'n reactie is herkenbaar aan koorts, rillingen, jeuk, ademnood of een rode huid. Dit kan met geneesmiddelen worden behandeld.

Het is ook begrijpelijk dat het bloed dat iemand toegediend krijgt bij hem of haar moet 'passen'. Daarom nemen wij bloed

bij u af om uw bloedgroep en rhesusfactor vast te stellen. Sommige mensen hebben afweerstoffen tegen bloedcellen van anderen in hun bloed. Deze stoffen kunnen aanwezig zijn na een zwangerschap of vroegere transfusie. Dit alles wordt gecontroleerd. Bovendien wordt uw bloedgroep steeds op 2 onafhankelijk geprikte bepalingen gecontroleerd en ook elektronisch vergeleken. Het is dus mogelijk dat, indien uw bloedgroep in ons systeem nog niet bekend is, wij een tweede staal voor bloedgroepbepaling prikken. Achteraf ontvangt u hiervan een bloedgroepkaartje.

Vlak voor u een bloedtransfusie krijgt, zal een verpleegkundige controleren of het bloed van de donor inderdaad voor u bestemd is.

In het Operatiekwartier kunnen uw artsen bij ingrepen met een groot bloedverlies beslissen om technieken te gebruiken waarbij uw eigen bloed zoveel mogelijk wordt gerecupereerd. Hierdoor wordt het kleine risico op een transfusienevenwerking nog vermindert.

In zeer specifieke gevallen kan u uw eigen bloedgever zijn ('autologe transfusie'). Dit dient wel twee maanden voor de behandeling afgesproken te worden.

Mocht u na het lezen van deze informatie nog vragen of opmerkingen hebben, legt u ze dan gerust voor aan uw behandelende arts.

> **Privacy**

- Ziekenhuizen zijn verplicht voor iedere patiënt een dossier aan te leggen. Daarin worden verpleegkundige en medische gegevens opgenomen, zodat het ziekenhuis een optimale verzorging en behandeling kan garanderen. Het spreekt voor zich dat het patiëntendossier strikt vertrouwelijk is en dat derden geen inzage hebben. Enkel de behandelende beroepsbeoefenaars hebben toegang tot het dossier. Deze personen zijn door het beroepsgeheim gebonden. Het aanleggen en bewaren van patiëntendossiers gebeurt conform de ter zake geldende regelgeving (ziekenhuiswet, patiëntenwet en wet op de verwerking van persoonsgegevens).
- Het is mogelijk dat uw operatie plaatsvindt in een zaal die uitgerust is met videocamera's. Deze opnames worden uitsluitend gebruikt voor opleidingen van medisch en paramedisch personeel. Alleen het technisch gedeelte van de operatie, waar u totaal onherkenbaar bent, wordt in dat geval opgenomen. Indien u dit niet wenst of indien u vragen hebt, gelieve u te wenden tot de hoofdverpleegkundige.

> **Orgaan- en weefseldonatie**

In België bent u automatisch, zonder iets te doen, donor voor weefsel en organen. Wil u dit niet, dan moet u op het gemeentehuis schriftelijk verzet aantekenen. Als u dit niet doet, kan uw familie in eerste graad de donatie weigeren na uw overlijden.

Wil u hen deze moeilijke vraag besparen, laat uw wens dan zelf tijdig registreren. Veel zieke mensen kunnen dankzij uw solidariteit, na uw dood, geholpen worden.

Meer weten? Vraag aan de hoofdverpleegkundige of er een transplantcoördinator tijdens uw opname kan langskomen of vraag ernaar via de centrale (053 72 41 11).

Autopsie

Het kan aangewezen zijn dat autopsie (onderzoek op het lichaam van de overledene) plaatsvindt na het overlijden in het ziekenhuis. Dit is enkel mogelijk indien er geen schriftelijk bezwaar werd geuit door de patiënt of zijn familie tijdens zijn hospitalisatie of bij overlijden.



> Tevreden?

Laat het ons weten!

In het OLV ziekenhuis is het leveren van goede zorg vanzelfsprekend. Tevredenheid van patiënten staat hoog in ons vaandel. Toch kan het gebeuren dat u over bepaalde onderdelen van uw behandeling of verblijf in ons ziekenhuis niet tevreden bent.

Een klacht? Bespreek het eerst op de afdeling!

Een klacht kunt u het best direct bespreken met de medewerker, arts en/of afdeling waar u niet tevreden over bent.

Een klacht kan gaan over medische zaken of verpleegkundige verzorging maar ook hotelmatige of bouwkundige aspecten kunnen klachten veroorzaken.

Lost dit gesprek uw probleem niet op, dan kunt u zich wenden tot de ombudsverantwoordelijke.

Wat kan de ombudsverantwoordelijke voor u doen?

De belangrijkste taken van de ombudsvrouw zijn:

- het verhelderen van een klacht of een ongenoegen
- het geven van informatie en advies
- het bemiddelen bij een klacht
 - zij kan een gesprek regelen tussen u en de betrokken medewerker/arts, waar zij in regel bij aanwezig is
 - zij kan de klacht met de betrokken medewerker/arts bespreken zonder dat u erbij bent
- het verzamelen van klachten en suggesties zodat een overzicht gemaakt kan worden van tekortkomingen in het ziekenhuis.

Deze klachten en suggesties worden regelmatig besproken met het manage-



ment via de Ombudsrapporteringscommissie.

Een afspraak maken

U kan uw klachten persoonlijk, telefonisch of schriftelijk bekendmaken aan de ombudsverantwoordelijke.

> Persoonlijk

Wil u de ombudsvrouw persoonlijk spreken, dan meldt u zich aan de receptie. Zij gaan voor u na of zij in de gelegenheid is u direct te ontvangen. Zoniet wordt voor u een afspraak gemaakt.

> Telefonisch

Telefonisch kan u de ombudsvrouw bereiken op het nummer 053 72 41 28.

> Schriftelijk

U kan bijgevoegd formulier invullen en via de afdeling of receptie overmaken aan de ombudsvrouw.

- U stuurt een mail naar ombudsdienst@olvz-aalst.be
- U richt uw brief aan:
Het OLV Ziekenhuis
T.a.v. de Ombudsdienst
Moorselbaan 164
9300 Aalst.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Aanmoedigingen, suggesties, verbeteringen

Veel ervaringen met ons ziekenhuis zijn gelukkig positief. Wil u graag een aanmoediging geven, dan stellen wij dat natuurlijk op prijs.

Hetzelfde geldt voor suggesties en verbeteringen.

Zie ook de bijlage "Formulier voor klachten, suggesties of aanmoedigingen" en de bijlage "Rechten van de patiënt".

> Naar huis

Uw behandelende arts bepaalt, na bespreking met de hoofdverpleegkundige, wanneer u het ziekenhuis mag verlaten. Zij zullen u tijdig de datum en het uur van ontslag meedelen. U heeft dan ruimschoots de tijd om alle voorbereidingen te treffen.

Bij eventuele vervoerproblemen kan u via de hoofdverpleegkundige een taxi of ziekenvervoer vragen.

> Wat moet u betalen?

Een groot gedeelte van de ziekenhuisfactuur zal rechtstreeks met uw ziekenfonds of verzekering afgerekend worden. Voor uw persoonlijk aandeel in de kosten zal u thuis een factuur (verpleegnota) ontvangen.

Extra kosten voor kapper, pedicure, kranten, tijdschriften, ... betaalt u aan de betrokken diensten zelf.

Voor vragen in verband met uw factuur kan u tijdens de kantooruren contact opnemen met de dienst Facturatie.

T. 053 72 41 30

E-mail: facturatie@olvz-aalst.be

De ziekenhuistarieven vindt u in de financiële bijlage.



OLV Ziekenhuis
Campus Aalst

Moorselbaan 164
9300 Aalst
T. 053 72 41 11
F. 053 72 45 86

OLV Ziekenhuis
Campus Asse

Bloklaan 5
1730 Asse
T. 02 300 61 11
F. 02 300 63 00

OLV Ziekenhuis
Campus Ninove

Biezenstraat 2
9400 Ninove
T. 054 31 21 11
F. 054 31 21 21

www.olvz.be

