



> ***Onthaalbrochure OLV Ziekenhuis***

Campus Asse



> Inhoud

Even kennismaken	03
Het fusieziekenhuis	04
De 3 campussen	04
Parkeren	05
Bezoekuren	05
Opname	06
Dienstverlening en vrije tijd	09
Godsdienstige, morele of filosofische bijstand	10
Sociale dienst	10
Palliatief Support Team	11
Geriatrisch Support Team	11
Veiligheid	11
Orgaanschenking en autopsieregeling	13
Privacy	13
Bloedtransfusie	13
Tevreden?	14
Naar huis	14
Wat moet u betalen?	14
Bijlagen:	
tarieven	
godsdienstige, morele of 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 Asse.

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 opname in de dagkliniek. Op de campus in Ninove kunnen patiënten terecht voor diverse raadplegingen, voor autodialyse, hospitalisatie en behandeling 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.*

> **Parkeren**

U kan gratis parkeren op parking Boekfos, parking Gildenhofen parking Huyneghem. Alle andere parkeermogelijkheden in het centrum van Asse zijn betalend.



> **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 gestoord wordt. 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 geluidssterkte 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.

De algemene bezoeken zijn:

- doorlopend van 13.30 tot 20 uur

Enkele hospitalisatiediensten hebben bijzondere bezoeken:

Intensieve Zorgen en CCU (hartbewaking)

- dagelijks van 11 tot 12 uur (niet tijdens het weekend)
- dagelijks van 14 tot 15 uur
- dagelijks van 19 tot 20 uur



> Opname

Spoedopname

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

Geplande opname

In samenspraak met de arts wordt een datum voor opname vastgelegd. Gelieve u 20 minuten voor het opgegeven tijdstip te laten inschrijven op de dienst Opname-Inschrijvingen in de 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 gemeenschappelijke 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 aan te melden aan het onthaal in de inkomhal. Daar zal men u graag verder helpen.

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 Spoed 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 benodigdheden:

- 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 dus best geen waardevolle voorwerpen onbewaakt achter op de kamer. Na uw ontslag uit het ziekenhuis krijgt u een factuur toegezonden. Breng dus ook geen grote sommen geld of waardevolle voorwerpen 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 ambulante 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

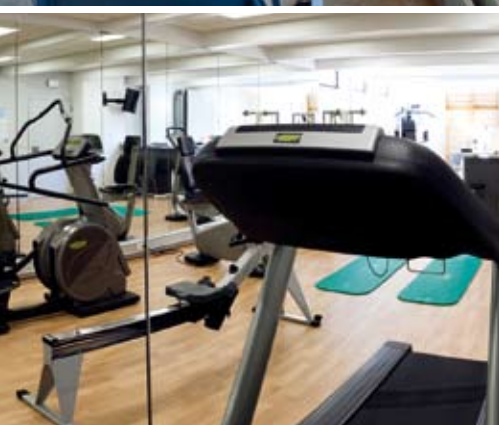
U dient zich vóór hospitalisatie, bij daghospitalisatie en voor ambulante onderzoeken – graag 20 minuten voor het afgesproken tijdstip – aan te melden bij de dienst Opname-Inschrijvingen.

De dienst is bereikbaar:

- maandag tot vrijdag van 7 tot 20.30 uur
- zaterdag van 7.30 tot 20 uur
- zondag en feestdagen: van 8 tot 20 uur

T. 02 300 66 41





> Dienstverlening en vrije tijd

Bibliotheekdienst van het Rode kruis

Elke dinsdag- en woensdagnamiddag doet de Rode Kruis-dienst de ronde om boeken te bezorgen die u gratis kan lezen.

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 de verpleegkundige.

Aan het onthaal zijn tevens kranten en tijdschriften te verkrijgen.

Telefoon

– Elke patiënt kan over een telefoon beschikken.

U kan hierom vragen bij uw inschrijving aan de dienst Opname-Inschrijvingen. U ontvangt dan een formulier dat informatie bevat over:

- uw persoonlijke telefooncode en hoe u die moet gebruiken
- het telefoonnummer waarop men u rechtstreeks kan bereiken.
- In de inkomhal van het ziekenhuis bevindt zich 1 publieke telefoon die op munstukken werkt.
- 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.

Haarkapster en pedicure

Een haarkapster en een pedicure staan ter beschikking van alle patiënten.

U kan beroep doen op deze dienst via de hoofdverpleegkundige.

De kosten hiervoor zijn rechtstreeks aan de dienstverlener te betalen.

Cafetaria

Uw familieleden kunnen in de cafetaria van het ziekenhuis een middagmaal eten tegen een democratische prijs. Een bonnetje kan u vóór 10 uur aankopen aan het Onthaal. Dat bonnetje geeft u af in de cafetaria op het moment dat u de maaltijd wenst te gebruiken (tussen 12 en 14 uur).

Openingsuren cafetaria: van 8 tot 20 uur
Er zijn tevens snacks, frisdranken en warme dranken te verkrijgen aan de automaten. De automaat met snacks vindt u aan de cafetaria op de gelijkvloerse verdieping. De automaat voor warme dranken en voor frisdranken vindt u tevens op de gelijkvloerse verdieping in de inkomhal.

Wanneer u uw bezoekers wil vergezellen naar de cafetaria, wordt u verzocht uw kamerjas aan te trekken.

Televisie en radio

Elke kamer is uitgerust met een tv-toestel. Hou evenwel rekening met uw medepatiënten en beperk de geluidsoverlast.

Rookverbod

In het ziekenhuis geldt een algemeen rookverbod. Dit betekent dat er nergens mag gerookt worden.

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

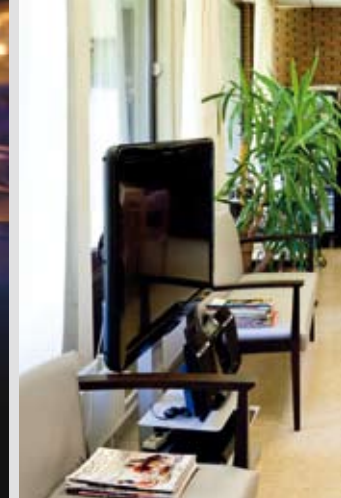
Vrijwilligers in het ziekenhuis

Vrijwilligers zijn actief betrokken in het ziekenhuis.

In 2010 is er een proefproject opgestart om vrijwilligers te impliceren op de Palliatieve Zorgeenheid.

De bevindingen van dit project worden gebruikt om de algemene visie rond vrijwilligerswerking te verspreiden in het gehele ziekenhuis.

De vrijwilliger betekent een 'surplus' voor zowel patiënt als omgeving. De vrijwilliger biedt een extra luisterend oor, een extra aanwezigheid, een extra helpende hand.



> Godsdienstige, morele of filosofische bijstand

Elke godsdienstige en filosofische overtuiging van de patiënt wordt geëerbiedigd. Onze aalmoezenier staat ter beschikking van iedereen. U kan hem bereiken door:

- het blad "Godsdienstige, morele of filosofische bijstand" (zie bijlage) in te vullen en aan de verpleegkundige af te geven, of
- door de verpleegkundige te vragen de aalmoezenier op te roepen.

Eucharistievieringen

deze vinden plaats in de kapel (op de gelijkvloerse verdieping)

Maandag:	om 17.30 uur
Dinsdag:	om 17.30 uur
Woensdag:	om 9 uur
Donderdag:	om 17.30 uur
Vrijdag:	om 17.30 uur
Zaterdag:	om 9 uur
Zon- en feestdagen:	om 10 uur

Op elke eerste vrijdag is er een gebedsstonde van een uur:

- in de zomerperiode: mei/ juni/ juli/ augustus/ september om 16.30 uur
- in de winterperiode: oktober/ november/ december/ januari/ februari/ maart/ april om 15 uur

Deze gebedsstonde wordt gevolgd door de eucharistie (16 uur en 17.30 uur)

Gebed van de rozenkrans

Iedere maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag, voorafgaand aan de eucharistie, om 17.15 uur.

Intentieboek

Bij het beeld van Onze-Lieve-Vrouw ligt er een intentieboek.

Men kan er zijn noden en vragen in optekenen, en deze worden tijdens de eucharistie aan de Heer opgedragen.

Communie op de kamers

Iedere zondag en iedere feestdag wordt de communie op de kamers gedragen. De rondgang vangt aan na de eucharistie

om 10.15 uur en duurt tot 14.30 uur. De patiënt hoeft niets te doen. De aalmoezenier komt op iedere kamer. Wie dagelijks de communie verlangt, vraagt het aan de aalmoezenier.

Ziekenzalving

Wie de ziekenzalving verlangt, maakt een afspraak met de aalmoezenier. Dit kan rechtstreeks met hem of via de verpleegafdeling.

Televisie

Iedere kamer beschikt over een tv-toestel: onze kapel vindt u op kanaal 6. Iedere eucharistie (zondag en weekdag) of gebedsstonde (rozenhoedje) wordt uitgezonden. Buiten de vieringen kunt u steeds naar religieuze muziek luisteren. (Voorlopig is er wel een beperking: verpleegafdeling 4 en 5 staan niet op de kabel. U kunt dan, op zondag, wel terecht op de frequentie van de vrt of op de Nederlandse zender).

> 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.

– **Sociale dienst P.A.A.Z. (Psychiatrie) en Cardiologie**

Bereikbaar:

op ma. en woe.: tussen 8 en 16 uur
telefonisch bereikbaar: T. 02 300 60 10

– **Sociale dienst Geriatrie en Palliatieve Eenheid**

Bereikbaar:

elke werkdag van 8.30 tot 17 uur
T. 02 300 60 87

– **Sociale Dienst VE4, VE5, VE3**

Bereikbaar:

op ma. en do.: tussen 8 en 16 uur
op di. en vrij.: tussen 8.30 en 16.30 uur
telefonisch bereikbaar: T. 02 300 60 88



> 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:
Ma., woe. en vrij.nm.: T. 02 300 60 94
Di., do. en vrij.vm.: T. 02 300 60 93

> 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:
op ma. en do.: tussen 8 en 16 uur
op di. en vrij.: tussen 8.30 en 16.30 uur
T. 02 300 60 88

> Veiligheid

Rookverbod

In het ziekenhuis heerst een volledig rookverbod.

Verlies of diefstal

Geld en waardevolle voorwerpen kunnen overal 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/zij zal uw eigendom bewaren in de kluis van het ziekenhuis tot op het moment van ontslag. Laat handtassen en portefeuilles niet achteloos rondslingeren. 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 de 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 rhesus-

factor 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 verminderd.

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

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 doorgaat 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 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 naar het gemeentehuis om schriftelijk verzet aan te tekenen. 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 er naar via de centrale in Aalst (T. 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 management via de Ombudsrapporteringscommissie.

Een afspraak maken

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

> 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 kan dit formulier ook deponeren in de brievenbus van de Ombudsdienst, die zich bevindt in de inkomhal van het ziekenhuis.

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

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Aanmoedigen, suggesties, verbeteringen

Veel ervaringen met ons ziekenhuis zijn gelukkig positief. Wilt u graag een aanmoediging geven, dan stellen wij dat natuurlijk op prijs. Hetzelfde geldt voor suggesties en verbeteringen.

Zie ook de bijlage "Formulieren voor klachten, suggesties of aanmoedigen" 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. Vergeet niet bij het verlaten van het ziekenhuis uw inschrijvingskaart (grijze kaart) en uw telefooncode af te geven aan het onthaal. Uw rekening wordt door de administratieve diensten klaargemaakt en naar u thuis opgestuurd.

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 kapster, pedicure, kranten, tijdschriften, ... betaalt u aan de betrokken diensten zelf.

Voor vragen in verband met uw factuur kan u contact opnemen met de dienst Facturatie.
T. 053 72 41 30.

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

