



Onthaalbrochure voor patiënten

01-02-2017



Az Damiaan
Dicht bij het leven

Az Damiaan

DICHT BIJ HET LEVEN

Ons logo, dat de vorm van een hart aanneemt, staat letterlijk voor een hartelijke omgeving. Maar ruimer symboliseert het een organische en menselijke omgeving. Een omgeving waar elk leven telt.

Onze baseline 'Dicht bij het leven' sluit daar perfect bij aan. In weinig woorden drukken we er de ziel van Az Damiaan mee uit, waar liefdevol voor elk leven wordt gezorgd.

Dat kunnen we realiseren door u, de patiënt, een centrale plaats te geven in ons ziekenhuis.

De directie, de artsen en alle medewerkers heten u welkom. Via deze brochure maken we u wegwijs in ons ziekenhuis.

Nog vragen?

Stel ze gerust, onze medewerkers zullen u graag helpen.

Het team van Az Damiaan wenst u een spoedig herstel toe.



Az Damiaan
Dicht bij het leven

Het Algemeen Ziekenhuis Damiaan vzw is het grootste ziekenhuis aan de Belgische kust en biedt een brede waaier van basisdiensten en medische specialismen aan. Wij maken deel uit van het Vlaams Ziekenhuis Netwerk KU Leuven. Met deze samenwerking willen wij alle patiënten de best mogelijke behandeling en verzorging garanderen.

In het najaar 2012 bracht Az Damiaan al zijn activiteiten samen in een nieuwbouwziekenhuis. In deze hedendaagse, hoogtechnologische en patiëntvriendelijke omgeving zetten onze artsen en medewerkers zich in om u een kwaliteitsvolle zorg aan te bieden.



04 UW OPNAME

08 UW VERBLIJF

14 UW ONTSLAG

Uw opname

inschrijving, administratie en informatie



Inschrijving

Wij bieden de mogelijkheid aan om u vooraf – dus vóór de dag van opname – te laten inschrijven. Tijdens deze voorinschrijving kunnen wij u op een optimale wijze informatie verschaffen met betrekking tot uw kamerkeuze, de kostprijs van uw verblijf ...

Wij vragen u dan ook met aandrang om van deze voorinschrijving gebruik te maken. Zodoende kunnen de administratieve formaliteiten op de dag van de opname tot een minimum herleid worden.

De dienst inschrijvingen is open van maandag tot vrijdag van 7.00 tot 18.30 uur.

U kunt de dienst inschrijvingen tijdens deze uren bereiken op het nummer: **059 41 40 30**

De dag van de opname meldt u zich aan bij de dienst inschrijvingen rechts in de inkomhal.

Neem een ticket en neem plaats in de wachtruimte. Op het scherm zal verschijnen aan welk loket u zich mag melden.

Prijssimulator

Wij beschikken over een prijssimulator. Voor de meest frequente ingrepen kunnen wij u het prijsverschil bij een opname in een eenpersoonskamer en meerpersoonskamer aangeven.

U kunt de prijsraming vragen bij de (voor)inschrijving aan de dienst inschrijvingen.

Zo kunt u een duidelijk beeld verkrijgen van de meerkost inzake kamersupplementen en ereloonsupplementen bij het verblijf op een eenpersoonskamer.

Kamerkeuze

Bij de voorinschrijving of bij de eigenlijke ziekenhuisopname geeft u aan welke kamer u verkiest.

U kunt kiezen voor een meerpersoonskamer of een eenpersoonskamer. Op de kraamafdeling zijn ook enkele luxekamers voorzien.

Er zal zoveel mogelijk rekening gehouden worden met uw keuze, maar u zult ongetwijfeld begrijpen dat dit niet altijd mogelijk is.

Tijdens het opnamegesprek zullen wij u graag informeren over de kosten van uw verblijf. Het prijsverschil tussen de kamertypes heeft enkel te maken met het groter comfort en de privacy, niet met de kwaliteit van de behandeling en verzorging.

In een eenpersoonskamer wordt naast het kamersupplement een ereloonsupplement van 100 % aangerekend en dit op alle gefactureerde erelonen. Een deel van de honorariumsupplementen aangerekend tijdens het verblijf op een eenpersoonskamer wordt aangewend voor investeringen in medisch materiaal en voor dekking van de werkingskosten van het ziekenhuis.

Kamer 'ouder en kind'

In een meerpersoonskamer wordt geen kamersupplement noch ereloonsupplement aangerekend.

De formule 'kamer ouder en kind' kan zowel in een meerpersoonskamer (meerdere kinderen met hun ouders) als in een eenpersoonskamer.

Wanneer u kiest voor de formule 'kamer ouder en kind' in een eenpersoonskamer zal er een ereloonsupplement van 100 % worden aangerekend en dit op alle gefactureerde erelonen. Hierbij worden er geen kamersupplementen gefactureerd.

Wat meebrengen?

Administratief

- Uw identiteitskaart.
- Uw mutualiteitgegevens
- Bij arbeidsongeval:
 - een formulier van ongevalverklaring
 - naam en adres van uw werkgever en van de verzekeringsmaatschappij
 - polisnummer, dossier- en ongevalsnummer
 - datum van het ongeval
- Naam, adres en telefoonnummer van de persoon tot wie wij ons kunnen wenden tijdens uw verblijf.
- In voorkomend geval: een betalingsverbintenis van het OCMW of van een verzekeringsinstelling.
- Voor personen met een buitenlands domicilie: het formulier van uw buitenlands ziekenfonds (voor EG-landen: de Europese ziekteverzekeringskaart).
- (Indien nodig) het nummer Fonds voor Beroepsziekten (FBZ) of Nationaal Instituut voor Oorlogsinvaliden, Oud-strijders en Oorlogsslachtoffers.
- Bij de opname wordt een voorschot gevraagd:
 - meerpersoonskamer: max. 150 euro;
 - eenpersoonskamer: 300 euro;
 - luxekamer materniteit: 400 euro.

Om veiligheidsredenen vragen wij te betalen met Bancontact, Visa of Mastercard.

Uw ziekenfonds wordt door onze diensten automatisch op de hoogte gebracht van uw opname.

Uw huisarts wordt eveneens in kennis gesteld van uw opname. Indien u dit niet wenst, kunt u dit laten weten bij uw opname.

Indien uw ziekenhuisopname het gevolg is van een ongeval, dient u dit bij uw ziekenfonds te melden en een formulier voor aangifte van ongeval in te vullen. Indien u een particuliere verzekering hebt afgesloten, dan waarschuwt u best uw verzekeringsinstelling en meldt u dit bij de inschrijving.

Persoonlijk

- Voldoende persoonlijke kledij.
- Toiletartikelen zoals handdoeken, washandjes, tandenborstel, tandpasta en scheergerief.
- Nachtkledij, kamerjas, ondergoed, zakdoeken en pantoffels.
- Lectuur.

Medisch

- De verwijsbrief van uw huisarts of arts-specialist.
- Recente medische documenten (bv. röntgenbeelden, rapporten ...).
- Bloedgroepkaart.
- De geneesmiddelen in hun originele verpakking (of een lijst daarvan) die u geregeld of de laatste dagen innam.
- Eventuele wilsverklaringen.

Waardevolle voorwerpen

U brengt best geen waardevolle voorwerpen mee naar het ziekenhuis. Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk voor verlies of diefstal van eigendommen van patiënten.

Op de kamer is een individuele kluis aanwezig. Plaats daar uw waardevolle zaken in. Laat nooit uw portefeuille, handtas of waardevolle zaken onbewaakt achter op de kamer.

Geld hebt u enkel nodig voor aankopen in de cafetaria, de drankautomaat of het winkeltje.

WIJ ZORGEN

voor jou

Administratieve medewerkers

De administratieve medewerker onthaalt u bij uw inschrijving, informeert u, wijst u de weg en zorgt voor alle administratieve formaliteiten.

Verpleegkundige zorg

Wij hanteren een verpleegkundig zorgmodel waarbij u, zo mogelijk, steeds door dezelfde verpleegkundige(n) wordt begeleid en verzorgd. De verpleegkundige zal, in overleg met u, alle verzorging afstemmen op uw behoeften en rekening houden met de mate waarin u zichzelf kunt verzorgen.

Uw behandelende arts

Elke dag kunt u een arts van het behandelend team raadplegen tijdens de patiëntenronde. Daarnaast kunt u steeds via de hoofdverpleegkundige een afspraak maken met uw behandelend arts-specialist.

Paramedici

Om uw herstel te ondersteunen, staan in Az Damiaan heel wat paramedici paraat zoals diëtisten, kinesisten, logopedisten, ergotherapeuten, psychologen ...

Sociale dienst

Het kan best voorkomen dat u vragen heeft betreffende uw ziekenhuisopname. Misschien bent u bang voor de medische ingrepen of behandeling die u binnenkort moet ondergaan. Of u ondervindt – als gevolg van deze opname – thuis problemen. Of u ziet het ontslag uit het ziekenhuis met angst tegemoet. In Az Damiaan staat een team van maatschappelijk werk(st)ers en sociaal verpleegkundigen klaar om u met raad en daad bij te staan. Aarzel niet om met hen contact op te nemen. U kunt een gesprek aanvragen via de verpleegkundige.

Vrijwilligers

Az Damiaan kan steunen op de helpende hand van heel wat vrijwilligers. Zij vormen een meerwaarde voor de patiënten en het ziekenhuis. Vrijwilligers voorzien een gevarieerd aanbod aan diensten, aanvullend aan de zorgen door de professionele krachten. De menselijke aanwezigheid en het 'ter beschikking zijn' betekenen net dát ietsje meer.

Dienst zingeving en levensbeschouwing

Aan elke zorgenheid is een pastor verbonden, waarop u altijd vrijblijvend een beroep kan doen. De pastores zijn opgeleid om te kunnen omgaan met levensvragen en geloofsvragen. Zij kunnen u helpen door naar u te luisteren, samen met u te zoeken naar zin, mee te leven met wat u bezighoudt. Ze zijn er voor alle patiënten en hun familieleden, of ze nu kerkelijk zijn of niet, gelovig of niet. Iedereen heeft immers levens- en zinvragen.

Als u zelf tot een bepaalde overtuiging behoort, kan u uiteraard ook beroep doen op een hulpverlener die vanuit die levensbeschouwing of dat geloof leeft. Aan het ziekenhuis zijn vertegenwoordigers verbonden van de unie van vrijzinnige verenigingen, de islam, de protestantse, orthodoxe en anglicaanse kerken, en de joodse godsdienst.

Uw wensen ter zake kunt u kenbaar maken via het formulier dat u door de dienst inschrijvingen wordt bezorgd.



Az Damiaan
Dicht bij het leven

UW VEILIGHEID

is onze eerste zorg

Het zorgbandje

In het kader van de patiëntveiligheid krijgt u bij de opname een zorgbandje om de pols.

Het is van groot belang dat u steeds uw zorgbandje draagt.

Het blijft om uw pols tijdens uw volledig ziekenhuisverblijf. Zo weet elke zorgverlener steeds wie u bent.

Het zorgbandje wordt verwijderd bij uw ontslag uit het ziekenhuis op het ogenblik dat u de zorgenheid verlaat.

Hygiëne

Om ziekenhuisinfecties te voorkomen, gebruiken onze zorgverleners zeep, handalcohol of handschoenen. Wie een patiënt verzorgt, mag geen ringen, armbanden of een uurwerk dragen. Wijs hen daar gerust op mocht u merken dat zij dit vergeten. Ook u en uw bezoek gebruiken best regelmatig zeep en/of handalcohol.

Medicatie

Breng een exact overzicht mee van de medicatie die u thuis inneemt. Ook de inname van geneeskrachtige kruiden en geneesmiddelen zonder voorschrift, dient u te melden.

Bij opname in het ziekenhuis kan de thuismedicatie vervangen worden door evenwaardige medicatie die voorhanden is in het ziekenhuis.

Valpreventie

Oudere of verwarde patiënten lopen meer risico om te vallen. Dit kan vaak vermeden worden door het dragen van gesloten pantoffels en aansluitende kledij, het dragen van de bril en het vermijden van obstakels op de vloer. Zorg voor voldoende licht bij het opstaan en vraag zo nodig een verpleegkundige om u te helpen.



Identificatie

Wij weten graag met zekerheid wie u bent. Naast het aandoen van het zorgbandje, controleren wij daarom regelmatig uw identiteit aan de hand van drie vragen:

- Uw voornaam
- Uw familienaam
- Uw geboortedatum

Maak onze artsen en medewerkers er op attent als ze uw identiteit niet vragen.

Uw verblijf

in een kwaliteitsvolle zorgomgeving



Na uw inschrijving wordt u vergezeld naar uw kamer. U maakt kennis met het team van de zorgenheid dat u verdere informatie geeft.

Dagindeling

Verzorging, onderzoeken en medicatie kunnen zowel in de voor- als in de namiddag plaatsvinden op wisselende tijdstippen.

Het maaltijdgebeuren verloopt als volgt:

- het ontbijt tussen 07.00 - 08.15 uur
- het middagmaal tussen 11.30 - 12.15 uur
- het avondmaal tussen 17.30 - 18.15 uur

Uw bezoek

Om de rust en verzorging van de patiënten zo optimaal mogelijk te laten verlopen, vragen wij om de bezoeksregeling te respecteren.

Algemene bezoeken

Dagelijks van 14.00 uur tot 20.00 uur.

Het spreekt vanzelf dat – na overleg met de verpleegkundige – afwijkingen op deze regel kunnen verkregen worden. Zo kan in bepaalde omstandigheden (bv. hulp bij de voeding, arbeidstijd van de partner ...) een soepele bezoeksregeling worden afgesproken.

Uitzonderingen

Op bepaalde afdelingen wordt afgeweken van de algemene bezoeksregeling. De bezoeken van deze diensten staan vermeld in de specifieke informatiefolders (en/of aan de ingang) van deze afdelingen.



Az Damiaan
Dicht bij het leven

Uw voeding

Een goed uitgebalanceerde en zo nodig aangepaste voeding bevordert het herstel.

Alle dagverse ingrediënten en producten worden door onze eigen medewerkers in huis verwerkt tot smakelijke gerechten. Via interne en externe controles wordt de kwaliteit van het volledige bereidingsproces bewaakt. Onze keuken voldoet aan de strengste normen.

De patiënten krijgen dagelijks een medewerker van de dieetafdeling op de kamer. Die bevaart de wensen voor de maaltijden van de dag erna. Op vrijdag worden de voedingswensen besproken voor zaterdag, zondag en maandag.

Op enkele zorgeenheden worden de maaltijden geserveerd in buffetvorm. Als het voor de patiënt mogelijk is, wordt de maaltijd op deze afdeling genuttigd in een gezellig restaurant. Dit bevordert o.m. het sociaal contact met de medepatiënten. Alle andere patiënten krijgen de maaltijden op de kamer geserveerd.



Sommige patiënten krijgen op medisch advies een dieetmaaltijd. Indien noodzakelijk adviseert de logopedist inzake de vastheid van de maaltijd om slikproblemen te voorkomen.

Indien familie of bezoekers voeding of drank meebrengen, moeten zij hierover op voorhand overleggen met de verpleegkundigen.

Bepaalde onderzoeken of ingrepen vereisen dat de patiënt volledig nuchter is. We trachten steeds deze periode zo kort mogelijk te houden.

Ondervoeding is in verschillende zorginstellingen een vaak voorkomend probleem. In het Az Damiaan proberen we dan ook zo veel mogelijk aandacht te schenken aan het onderdeel 'nutritie'. In de strijd tegen ondervoeding kan het noodzakelijk zijn om patiënten sondevoeding te geven of specifieke bijvoeding.

Pijnbestrijding

In Az Damiaan worden heel wat inspanningen gedaan om aandacht te besteden aan pijn en de bestrijding ervan. Om dit zo goed mogelijk te doen, zal de arts of verpleegkundige op regelmatige basis vragen hoeveel pijn u heeft.

Gezien dit niet gemakkelijk is, kan het geven van een cijfer aan uw pijn u hierbij helpen. Dit cijfer gaat van 0 tot 10. 0 betekent dat u geen enkele pijn ervaart, 10 is de meest denkbare pijn die u zich kunt voorstellen. Geen enkel cijfer is verkeerd want het is tenslotte u die de pijn ervaart.

Als patiënt bent u dan ook de enige die kan aangeven of u pijn heeft en hoe erg deze pijn is.

Indien u vragen heeft over pijn of pijnbestrijding, aarzel niet om dit met uw behandelend arts of verpleegkundige te bespreken!

Voorzieningen

voor een comfortabeler verblijf

Telefonie

Op elke kamer is er een telefoontoestel. Bij uw opname ontvangt u een persoonlijk codenummer (28....), waarmee u van op uw kamer rechtstreeks kunt telefoneren. Uw nummer is als volgt samengesteld: 059/41 (het geëigende nummer). Bij eventueel transfer naar een andere kamer/zorgeneheid zal dit nummer wijzigen.

Gratis internet

Draadloos internet is op elke kamer ter beschikking. Vraag uw persoonlijke inlogcode aan de verpleegkundige. In het ziekenhuis is er ook een Telenet Hotspot. Het ziekenhuis biedt geen technische ondersteuning aan.

Post

De inkomende post wordt dagelijks op de kamers rondgedeeld. Aangetekende zendingen of postwissels worden aan u gemeld en kunnen door een door u gevolmachtigd persoon afgehaald worden op het aangeduide postpunt.

De voor u bestemde postzendingen kunt u best als volgt laten adresseren:

Az Damiaan
(Uw) voornaam en naam
Kamernummer en zorgeneheid
Gouwelozestraat 100
8400 Oostende.

Indien u zelf brieven wenst te verzenden, kunt u die afgeven aan de verpleegkundige.



De cafetaria

De cafetaria is dagelijks open van 10.30 uur tot 18.45 uur.

De bediening van warme maaltijden loopt van 11.00 uur tot 13.45 uur.

De laatste bediening van maaltijden is om 18.15 uur. De laatste bediening van dranken is om 18.30 uur.

De shop

De shop is dagelijks open van 8.00 uur tot 18.00 uur. Op zaterdag, zon- en feestdagen van 14.00 uur tot 18.00 uur.

Het aanbod in de shop is uitgebreid en bestaat o.m. uit bloemen en planten, kranten en tijdschriften, geschenkartikelen, wenskaarten, lotto, frisdranken, snoepgoed, chocolade, vers fruit, hygiëneartikelen, koffiebar ...

Rolstoel

Bezoekers of patiënten kunnen in de inkomhal een rolstoel lenen met een munstuk. Breng de rolstoel zo snel mogelijk terug naar zijn plaats. Eenmaal u opgenomen bent, gebruiken onze zorgverleners rolstoelen van de dienst zelf.

Bankautomaat

In de inkomhal bevindt er zich een bankautomaat waar u geld kunt afhalen.

Het kapsalon

In Az Damiaan staat een haarkapster voor dames en heren ter beschikking. De tarieven kunt u verkrijgen bij de verpleegkundige die tevens de afspraak voor u zal regelen. U dient contant te betalen.

De pedicure/manicure

Er is mogelijkheid tot pedicure en manicure. De aanvraag gebeurt via de verpleegkundige.

De bibliotheek

Een bibliotheek met een keuze aan boeken, waaronder ook exemplaren met groot lettertype, is ter beschikking. Elke zorgeenheid wordt wekelijks bezocht door een vrijwilliger die de boeken verdeelt.



Afspraken

voor een vlot verblijf

Camerabewaking

Op het grondgebied en in de gebouwen van het Az Damiaan zijn beveiligingscamera's opgesteld. De beelden worden gemaakt conform de wet op de privacy. Bij vaststelling van diefstal, agressie of vandalisme worden de opgenomen beelden overgemaakt aan de politie. De opnames hebben geen andere bedoelingen.

Gebruik van GSM

Om de veiligheid van de patiënten niet in gevaar te brengen, vragen wij uitdrukkelijk om géén gsm te gebruiken op bepaalde plaatsen in het ziekenhuis. Deze plaatsen staan duidelijk aangeduid. In het Az Damiaan wordt door de artsen en de medewerkers gebruik gemaakt van draagbare telefoontoestellen (dect), dit zijn geen gsm-toestellen.

Roken

In navolging van het K.B. van 19 januari 2005 geldt een algemeen rookverbod in het ziekenhuis.

Verloren en gevonden voorwerpen

Mocht u vragen hebben over verloren of gevonden voorwerpen, dan kunt u contact opnemen met de ombudsdienst.

Gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven aan het onthaal.





Meld wanneer u de afdeling verlaat

In de loop van de dag kunnen onderzoeken of behandelingen gepland worden of kan uw arts of een zorgverlener langskomen voor u. Meld daarom steeds aan de verpleegkundigen van de eigen afdeling wanneer u de zorgeenheid verlaat en waar u heen gaat en voor hoe lang.

Kledij

Wij vragen u steeds een kamerjas aan te trekken bij het verlaten van de kamer.

Sociale media

Blijf via sociale media op de hoogte van ons nieuws, interessante patiënteninformatie, vacatures en meer.

Uiteraard kunnen wij uw eigen communicatie niet beperken maar denk na voor u iets deelt via de sociale media. Spreek gerust over Az Damiaan maar doe dit wel met respect voor ons ziekenhuis, onze artsen, onze medewerkers en uw medepatiënten. Persoonlijke uitingen mogen niemand schaden. Lok ook geen discussies uit die kunnen escaleren.



Vraag voor het nemen van foto's, video of geluidsfragmenten steeds toestemming en respecteer de privacy van artsen, medewerkers, patiënten en bezoekers.

Uw ontslag



Uw behandelende arts bespreekt samen met u uw ontslag uit het ziekenhuis. De verpleegkundige van uw afdeling bezorgt u de nodige documenten en zal u informeren over de verdere verzorging.

De verblijfsduur in het ziekenhuis wordt steeds korter. Een ontslag uit het ziekenhuis gebeurt meestal in de voormiddag.

Hierdoor stijgt de vraag naar:

- meer ondersteuning van de thuissituatie: thuisverpleging, gezinshulp, uitleenmateriaal, warme maaltijden, poetshulp ...
- doorverwijzing naar andere instellingen: RVT, WZC, kortverblijf, revalidatiecentrum, hersteloord ...

Stel daarom vóór uw ontslag volgende vragen:

- Kan er iemand u naar huis brengen?
- Is er iemand aanwezig als u thuiskomt?
- Kunt u alle dagelijkse taken terug op zich nemen?
- Is er thuis een hulpbehoevende persoon aanwezig tijdens uw eventuele opname in een andere instelling? Moet er hiervoor hulp gezocht worden?
- Is er verdere thuisverzorging nodig?
- Is er nood aan bijkomende hulpmiddelen (looprek, rolstoel, krukken, aangepast bed ...)?

Een goede voorbereiding van uw ontslag uit het ziekenhuis zorgt voor een vlotte overgang naar de thuissituatie. Indien u mogelijke problemen voorziet neem dan vóór uw opname contact op met de sociale dienst.

De sociale dienst is iedere werkdag te bereiken tussen 8.30 uur en 12.00 uur en 13.30 uur en 16.30 uur op het nummer 059 41 40 66.

Op controle

Aanmelden voor een ambulante raadpleging op de polikliniek kan bij de dienst inschrijvingen rechts in de inkomhal.

Neem een ticket en neem plaats in de wachtruimte. Op het scherm zal verschijnen aan welk loket u zich mag melden.

Wat meebrengen?

- Uw identiteitskaart.
- Uw mutualiteitgegevens
- (Indien nodig) verzekeringsdocumenten (arbeidsongeval, expertise ...)
- In voorkomend geval: een betalingsverbintenis van het OCMW of van een verzekeringsinstelling.
- Voor personen met een buitenlands domicilie: het formulier van uw buitenlands ziekenfonds (voor EG-landen: de Europese ziekteverzekeringskaart).
- (Indien nodig) het nummer Fonds voor Beroepsziekten (FBZ) of Nationaal Instituut voor Oorlogsinvaliden, Oud-strijders en Oorlogsslachtoffers.

Betalingen en factuurinfo

De dag van uw opname in het ziekenhuis dient u enkel een voorschot te betalen. De eindfactuur wordt u na het ontslag toegestuurd. Op deze factuur staat duidelijk vermeld welk bedrag u betaalt en welk bedrag uw ziekenfonds moet betalen. De kosten en erelonen, terugbetaald door het ziekenfonds, worden rechtstreeks met hen verrekend op voorwaarde dat uw verzekeraar in regel is. U dient dus enkel de kosten te betalen die niet door het ziekenfonds worden terugbetaald.



Deze kosten zijn afhankelijk van het type kamer dat u kiest en van de duur van de hospitalisatie.

De berekening van het persoonlijk aandeel in de verblijfskosten gebeurt op basis van gegevens verstrekt door uw ziekenfonds.

Daarnaast wordt een supplement aangerekend op een eenpersoonskamer en luxekamer.

Om veiligheidsredenen vragen wij u bij voorkeur via overschrijving te betalen. Aan de dienst betalingen en factuurinfo kan naast contante betaling ook met Mastercard, Bancontact of Visa betaald worden.

Voor vragen en/of bemerkingen m.b.t. uw factuur kunt u contact opnemen met de dienst betalingen en factuurinfo.

De dienst betalingen en factuurinfo is open op dinsdag en donderdag van 09.00 uur tot 12.30 uur en van 13.00 uur tot 18.15 uur en op woensdag van 09.00 uur tot 12.30 uur en van 13.00 uur tot 16.15 uur.

U kan deze dienst bereiken bij voorkeur per e-mail facturatie@azdamiaan.be of telefonisch gedurende de openingsuren op het nummer 059 41 40 61.

Bijkomende kosten kunnen zijn

- Het remgeld: uw persoonlijke bijdrage voor bepaalde medische diensten, paramedische prestaties en verblijfskosten.
- De niet-vergoedbare bedragen voor geneesmiddelen en synthesemateriaal.
- De telefoonkosten en andere niet-medische kosten (zoals flessen water).
- Het ereloonsupplement en het kamersupplement bij verblijf in een eenpersoonskamer/luxekamer.



De beroepsbeoefenaar heeft voor elke patiënt een zorgvuldig bijgehouden dossier, dat hij op een veilige plaats bewaart. Dit dossier bevat de identiteitsgegevens van de patiënt en medische informatie.

Het patiëntendossier is een vertrouwelijk document.

Behoudens akkoord van de patiënt mag informatie in verband met de gezondheidstoestand van de patiënt niet aan derden worden meegedeeld, behalve in geval van wettelijke afwijking en indien dit nodig is voor de volksgezondheid of voor de bescherming van de rechten en vrijheden van anderen.

Volgens de wet op de rechten van de patiënt hebt u recht op inzage of afschrift van uw dossier. Voor inzage kunt u zich wenden tot uw behandelende arts. Voor het recht op afschrift kunt u zich wenden tot de ombudsfunctionaris van het ziekenhuis.

CoZo

Voor een goede zorgbehandeling is het belangrijk dat zorgverleners over de juiste informatie betreffende de gezondheidstoestand van hun patiënt kunnen beschikken. Gegevens over de gezondheidstoestand van een patiënt worden vaak bij verschillende zorgverleners of zorginstellingen bewaard.

CoZo, het Collaboratief Zorgplatform biedt een antwoord op die nood. CoZo maakt de snelle en beveiligde elektronische uitwisseling van de gezondheidsgegevens van een bepaalde patiënt mogelijk tussen de zorgverleners die hem/haar behandelen.

U kunt zich inschrijven bij CoZo door uw toestemming te laten registreren bij een bezoek aan uw huisarts of op het moment van inschrijving voor een raadpleging of opname in het ziekenhuis. U kunt ook zelf inschrijven met uw elektronische identiteitskaart op www.cozo.be. Deze toestemming kan te allen tijde worden ingetrokken op dezelfde wijze.



Ombudsdienst

informatie - klachten

De zorgverlening in een ziekenhuis is een complex gebeuren waarbij heel wat medewerkers betrokken zijn, zoals artsen, verpleegkundigen, paramedisch personeel, administratieve medewerkers, keuken, schoonmaak ...

De zorgverleners en medewerkers van Az Damiaan streven ernaar om aan alle patiënten de best mogelijke zorgen te verstrekken en een goede dienstverlening te geven.

U kunt bij de ombudsdienst terecht

- voor informatie over de organisatie en de werking van het ziekenhuis;
- voor informatie over de rechten van de patiënt, zie ook www.patientsrights.be;
- als de zorgverlening niet naar wens verloopt, kunt u bij de ombudsdienst terecht met uw vragen en opmerkingen, of klachten indien u meent dat een van uw rechten niet gerespecteerd werd.

Contact via telefoonnummer 059 41 40 50 of e-mail ombudsfunctionaris@azdamiaan.be.

Uw rechten

1. Ontvangen van een kwaliteitsvolle dienstverlening.
2. Vrij kiezen van de beroepsbeoefenaar (behalve waar beperkt door de wet of door de organisatie van de gezondheidszorg).
3. Geïnformeerd worden over zijn gezondheidstoestand.
4. Vrij toestemmen in een tussenkomst, met voorafgaande informatie.
4bis. Vernemen of de beroepsbeoefenaar verzekerd is en gemachtigd is om zijn beroep uit te oefenen.
5. Kunnen rekenen op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier, met mogelijkheid tot inzage en afschrift.
6. Verzekerd zijn van de bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer.
7. Neerleggen van een klacht bij een ombudsdienst.

Tot de plichten van de patiënt behoren een respectvolle omgang en het meewerken met de zorgverlener door de nodige informatie te geven en het opvolgen van de raadgevingen.

Rechtsverhoudingen tussen het ziekenhuis en de beroepsbeoefenaars

Het Az Damiaan streeft ernaar om u steeds de best mogelijke zorgen te geven. Dit belet niet dat u in sommige gevallen ontevreden kan zijn over de zorgverlening of dat u van oordeel bent dat uw rechten als patiënt geschonden werden en dat u hierover een klacht wenst in te dienen.

In Az Damiaan zijn verschillende categorieën van beroepsbeoefenaars werkzaam die niet allen hetzelfde juridisch statuut hebben. Het kan gaan om werknemers of om zelfstandige beroepsbeoefenaars. Als patiënt heeft u het recht om van het ziekenhuis informatie te ontvangen over de aard van de rechtsverhoudingen tussen het ziekenhuis en de beroepsbeoefenaars die er werkzaam zijn.

- Het ziekenhuis is aansprakelijk voor beroepsbeoefenaars die werknemer zijn. Dit heeft tot gevolg dat u zich voor klachten over tekortkomingen van deze beroepsbeoefenaars dient te wenden tot het ziekenhuis of tot de ombudsdienst die als bemiddelaar optreedt.
- Het ziekenhuis is echter niet aansprakelijk voor zelfstandige beroepsbeoefenaars en voor beroepsbeoefenaars tewerkgesteld door derden. Dit heeft tot gevolg dat u zich voor klachten over tekortkomingen van deze beroepsbeoefenaars dient te wenden tot de beroepsbeoefenaar zelf of tot de ombudsdienst die als bemiddelaar optreedt.

In naaststaande tabel vindt u de algemene informatie over de diverse categorieën van beroepsbeoefenaars werkzaam in Az Damiaan, hun statuut en de vermelding of deze al dan niet vallen onder de aansprakelijkheid van het ziekenhuis.



Categorie ¹	Statuut ²	Is het ziekenhuis aansprakelijk voor deze categorie? ³
Artsen, tandartsen en klinisch biologen	Zelfstandigen	Neen
Arts-specialisten in opleiding	Zelfstandigen met bijzonder statuut	Neen
Verpleegkundigen, vroedkundigen en zorgkundigen	Werknemers	Ja
Bepaalde kinesitherapeuten	Werknemers	Ja
Bepaalde kinesitherapeuten	Zelfstandigen	Neen
Ziekenhuisapothekers	Werknemers	Ja
Overige beroepsbeoefenaars	Werknemers	Ja
Overige beroepsbeoefenaars	Zelfstandigen	Neen
Beroepsbeoefenaars die door derden in het ziekenhuis worden tewerkgesteld		Neen

Als u informatie wenst over het statuut van een individuele beroepsbeoefenaar (een welbepaalde arts, verpleegkundige, ...) werkzaam in Az Damiaan, kan u deze informatie opvragen bij de ombudsfunctionaris van Az Damiaan (Gouwelozestraat 100, 8400 Oostende, 059 41 40 50, ombudsfunctionaris@azdamiaan.be).

Indien u nog vragen heeft of een klacht wenst in te dienen, kunt u contact opnemen met de ombudsfunctionaris van Az Damiaan (Gouwelozestraat 100, 8400 Oostende, 059 41 40 50, ombudsfunctionaris@azdamiaan.be).

Gelieve in uw verzoek uitdrukkelijk de naam en de functie van de betrokken beroepsbeoefenaar te vermelden. De door u gevraagde informatie wordt door het ziekenhuis schriftelijk en binnen de vijf werkdagen na de ontvangst van het verzoek meegedeeld.

¹ Kolom 1 omschrijft de categorie van beroepsbeoefenaars.

² Kolom 2 geeft het statuut aan van deze categorie van beroepsbeoefenaars (zelfstandigen, werknemers of geen rechtsverhouding met het ziekenhuis).

³ Kolom 3 vermeldt of het ziekenhuis aansprakelijk is voor de betreffende categorie.

De weg naar Az Damiaan

Az Damiaan Oostende vzw
Gouwelozestraat 100
8400 Oostende

Met het openbaar vervoer

- Het station van Oostende is de centrale draaischijf voor het openbaar vervoer. De centrumbus rijdt om het half uur naar Az Damiaan.
- Voorstadslijnen 21 – 22 en 23 Oostende-Oudenburg bedienen eveneens Az Damiaan

Info: www.delijn.be

Met de fiets

Een ruime fietsenstalling staat ter beschikking aan de hoofdingang.

Met de wagen

Kortparkeren (maximum 10 minuten) kan aan de hoofdingang van het ziekenhuis.

Er zijn voorbehouden plaatsen voor mindervaliden, voor een ouder die met een kind op raadpleging komt, huisartsen, taxi's en de Minder Mobielen Centrale.

In de parkeertoren geldt betalend parkeren. De betaalautomaten bevinden zich in de inkomhal en in de parkeertoren. Er bestaat ook een voordeliger weekabonnement.



De weg in

Az Damiaan

In het ziekenhuis wordt gewerkt met een systeem van routes die u en uw bezoeker naar de bestemming binnen het ziekenhuis leiden.

Wegwijskartjes

Als patiënt krijgt u aan het loket van de dienst Inschrijvingen een 'wegwijskartje' waarop de route, het kamernummer en het telefoonnummer worden ingevuld.

Bezoekers kunnen een 'wegwijskartje' verkrijgen aan het onthaal in de inkomhal. In de inkomhal hangt er eveneens een bord met de naam van de diensten en een overzicht van de routenummers.

Het eindpunt van de route naar een zorgeenheid is het teamlokaal.

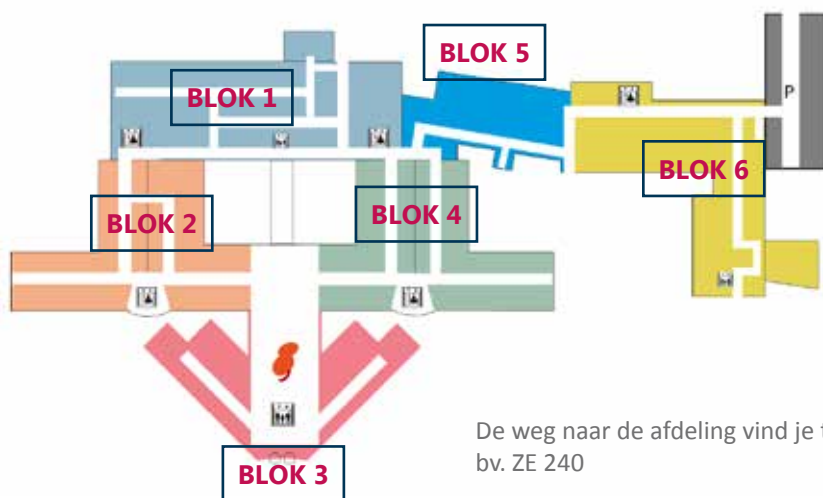
Op het einde van een route naar een consultatie bevindt zich het secretariaat of de wachtzaal.

Indien nodig, wordt u begeleid door een vrijwilliger.

Raadplegingen

Aan het onthaal hangt ook een infobord met een overzicht van de artsen (met vermelding van hun naam en discipline), de directie en het grondplan van het gebouw.

U kunt bij de dienst inschrijvingen ook vragen naar onze aparte consultatiebrochure.



De weg naar de afdeling vind je terug via het nummer van de zorgeenheid.
bv. ZE 240

2 = blok 2

4 = verdieping

0 = afdeling links / 5 = afdeling rechts

Solidariteit

Solidariteit is geen ijdel begrip in Az Damiaan. In de loop der jaren werden verschillende initiatieven gesteund op vlak van lokale en internationale solidariteit.

Met de Belgische NGO Memisa werd een samenwerkingsakkoord aangegaan voor een structureel engagement op langere termijn. In het kader van het internationaal solidariteitsproject 'Ziekenhuis voor Ziekenhuis' van Memisa steunt het Az Damiaan het ziekenhuis van Djuma in de RD Congo.

Az Damiaan vzw

Gouwelozestraat 100

8400 Oostende

Tel. +32 (0)59 41 40 40

info@azdamiaan.be

www.azdamiaan.be