

Onthaalbrochure



welkom



azGlorieux
ZVB | TOTAALZORG | VLAAMSE ARDENNEN

www.werken-glorieux.be



...Welkom in het ziekenhuis az Glorieux!

Welkom

De Raad van Bestuur, de directie en alle medewerkers van het **az Glorieux** verwelkomen u van harte.

We zijn allen bezorgd om uw gezondheid en we willen ons onvermoeid inzetten om uw verblijf hier zo aangenaam mogelijk te laten verlopen.

In deze infobrochure willen we u wegwijs maken in ons ziekenhuis en u bijstaan gedurende uw verblijf of tijdens een bezoek.

We wensen u van harte een spoedig herstel toe.



Inhoud



Opdrachtverklaring

Het is de opdracht van vzw Werken Glorieux om vanuit een christelijk-evangelische inspiratie, kwalitatief hoogstaande en betaalbare zorg aan te bieden aan kinderen, zieken en bejaarden. Wetenschappelijke kennis en kunde gaan hierbij gepaard met aandacht, respect en dienstbaarheid. Naar het voorbeeld van E.H. Stefaan Modest Glorieux, stichter van de Zusters van Barmhartigheid, gaat speciale aandacht uit naar de meest kwetsbaren van de maatschappij. Elk contact met patiënten, bewoners of kinderen die aan onze zorgen zijn toevertrouwd, getuigt van een maximale waardering voor de unieke mens.

vzw Werken Glorieux. *az Glorieux is een onderdeel van de eerste pijler van de koepelorganisatie vzw Werken Glorieux. Naast ziekenzorg telt onze vzw twee andere pijlers: 'kind- en jeugdzorg' en 'ouderenzorg'. Samen zorgen zij voor het hele levenstraject van de mens.*

Ligging en bereikbaarheid 6

Opname 8

Verblijf 12

Patiëntenbegeleiding 16

Ontspanning en diverse diensten 18

Goed om weten 20

Ontslag 24

Mening 26

Ligging
Bereikbaarheid
opname
verblijf
Uw ontslag
groei
Uw mening
administratie
de kamer



ligging

LIGGING EN BEREIKBAARHEID

Het az Glorieux bevindt zich te Ronse, Stefaan Modest Glorieuxlaan 55.

Parkeren

Via de grote toegangswegen tot Ronse volgt u de bewegwijzering. Zij brengen u naar onze centraal gelegen parking. Aan de slagbomen neemt u een parkingticket. Vergeet niet om dit parkingticket te valideren vóór u het ziekenhuis verlaat. De betaalautomaat bevindt zich aan de hoofdingang.

az Glorieux is niet verantwoordelijk voor gebeurlijke ongevallen, schade of diefstal van persoonlijke goederen op de parking.

In-en uitstappen

Aan de hoofdingang van het ziekenhuis kunt u uw wagen tijdelijk stationeren om het in- en uitstappen te vergemakkelijken. Voor andersvaliden is er een voorbehouden parkeerplaats voorzien. In de onmiddellijke nabijheid van de hoofdingang staan rolstoelen ter uwer beschikking. Aan de inkombarrière wordt u opgevangen door een onthaalbediende, die u verder zal begeleiden bij opname of bezoek.

Mobiliteit

Met het openbaar vervoer bereikt u ons met de belbus of met het stadsnet van De Lijn. Lijn 73: station – campus Glorieux (met halte aan de hoofdingang). De hoofdingang is open van 6u30 tot 20u30. Op zon- en feestdagen van 7u30 tot 20u15. Buiten deze uren is het ziekenhuis enkel toegankelijk via de spoedgevallendienst.

wij zijn snel en vakkundig ter beschikking

SPOEDGEVALLENDIENST

De spoedgevallendienst is **24 op 24u** open en is bereikbaar via de Glorieuxlaan of Kammeland en op telefoonnummer **055/23 36 66**.

In overleg met uw huisarts kan u een beroep doen op een ziekenwagen om u naar het ziekenhuis te laten brengen.





opname

UW OPNAME



Wat brengt u mee?

Voor de administratie:

- elektronische identiteitskaart (EID)
- bij opname van een kind (-12 jaar) die geen EID heeft, mutualiteitsgegevens meenemen
- specifieke kaarten en formulieren indien u over een hospitalisatieverzekering beschikt
- adres en telefoonnummer van een contactpersoon tot wie wij ons kunnen wenden tijdens uw verblijf (een familielid, een kennis, een buur, ...).
- juist adres van uw domiciliëring

Bij een arbeidsongeval brengt u bovendien mee:

- de naam en het adres van uw werkgever
- een attest van de verzekeringsmaatschappij (door de arts in te vullen)
- de naam en het adres van de verzekeringsmaatschappij en het polisnummer

Alle benodigdheden voor een aangename opname...

Een goede raad

Breng geen geld en waardevolle voorwerpen mee naar het ziekenhuis. Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk voor verlies of diefstal van uw persoonlijke bezittingen.

Indien u tewerkgesteld bent in het onderwijs:

Bij een arbeidsongeval:

- het document meebrengen dat de school verstrekt
- een ongevalsangifte
- uw arbeidsgeneeskundig nummer

Voor de geneesheer:

- een brief van uw huisarts of verwijzende arts
- een bloedgroep- en vaccinatiekaart
- uitslagen van onderzoeken
- röntgenfoto's
- de geneesmiddelen die u de laatste tijd regelmatig neemt
- terugbetalingsattesten van geneesmiddelen
- een lijstje met stoffen of medicatie waaraan u allergisch bent
- dieetvoorschrift(en)

Voor uzelf:

- toiletgerief: handdoeken, washandjes, zakdoeken, zeep, kam, gerief voor mond- en tandhygiëne, scheergerief, ...
- kleding: persoonlijk linnen, pyjama, kamerjas of dagkledij, pantoffels of aangepast schoeisel



Wie moet u verwittigen?

- **Verzekeringsmaatschappij:** Indien u beschikt over een hospitalisatiepolis of een bijkomende ziekteverzekering, brengt u het aangepaste formulier mee dat uw verzekeringsmaatschappij nodig heeft.
- **Werkgever / werkloosheidsbureau**
- **School of sportvereniging:** Bij een eventueel school- of sportongeval moet u de verzekeringsformulieren meebrengen van uw school of sportvereniging.
- **Postkantoor:** Indien u op de dag van de uitbetaling van uw pensioen in het ziekenhuis verblijft, verwittigt u best het postkantoor. De postbode zal u dan uw pensioen persoonlijk bezorgen op uw kamer. U bewaart dat geld bij voorkeur niet op de kamer. Via de sociale dienst kan – zonodig – een oplossing gezocht worden voor een veilige bewaring.
- **Mutualiteit:** Indien u loontrekkende of zelfstandige bent, dient u het ziekenfonds in te lichten van uw werkbekwaamheid. U kan dit doen door middel van het document [vertrouwelijk], dat u bij uw mutualiteit kan aanvragen.

Bij aankomst in het ziekenhuis

Bij aankomst meldt u zich steeds aan bij de opnamedienst in de hoofdingang. Een onthaalbediende helpt u verder op weg.

HEEFT U NOG VRAGEN?

Neem dan contact op met de opnamedienst:

055 23 36 25

Kamerkeuze

U kan kiezen tussen **vier soorten kamers**:

- gemeenschappelijke kamer
- tweepersoonskamer
- éénpersoonskamer
- luxekamer op materniteit

Voor een éénpersoonskamer betaalt u een supplement. Het verschil in prijs is alleen omwille van de privacy. Voor een éénpersoonskamer vragen wij een voorschot. Indien u kiest voor een verblijf op een éénpersoonskamer, dan mogen de geneesheren een supplement op de erelonen aanrekenen tot maximum 150%. Op de éénpersoonskamers en op de dienst pediatrie bestaat de mogelijkheid tot overnachting van een familielid en het gebruik van de maaltijden. Dit in samenspraak met de behandelende geneesheer en indien de kamerbezetting het toelaat.

Indien wij u, wegens plaatsgebrek, niet het kamertype van uw keuze kunnen aanbieden, zullen wij er alles aan doen om dit zo spoedig mogelijk in orde te brengen. U betaalt – in die tussentijd – het tarief van de kamer waar u voorlopig verblijft. Tijdens uw verblijf kunt u steeds uw keuze van kamertype veranderen.

U bevestigt definitief uw kamerkeuze door de [verklaring bij opname] te ondertekenen, die u wordt voorgelegd bij de opname.

	ÉENPERSOONS- KAMER / LUXEKAMER OP MATERNITEIT	TWEEPERSOONS- KAMER	GEMEENSCHAPPE- LIJKE KAMER
KAMER SUPPL.	JA	NEEN	NEEN
SUPPL. ERELOON	JA	NEEN	NEEN
VOORSCHOT	JA	NEEN	NEEN



verblijf

UW VERBLIJF



De afdeling waar u verblijft

De hoofdverpleegkundige of de verantwoordelijke verpleegkundige komt zo snel mogelijk bij u langs voor een opnamegesprek en om verdere uitleg te geven over uw opname, de onderzoeken, de ingreep, de kamer, ...

Maakt u zich als patiënt of familielid zorgen omtrent de gezondheidstoestand van de patiënt en wenst u hierbij onmiddellijke hulp, neem contact op met de verantwoordelijke verpleegkundige.

De behandelende arts zal regelmatig langskomen op de kamer. Wilt u een afspraak maken met de dokter, neem dan contact op met de hoofdverpleegkundige of met de verantwoordelijke verpleegkundige.

IDENTIFICATIE-ARM BAND

Bij uw opname zal een onthaalbediende u een **identificatiebandje** aan de pols aanbrengen. Gelieve te controleren of de gegevens die daarop staan correct zijn. U dient het polsbandje te dragen gedurende uw gehele verblijf in het ziekenhuis zodat wij u steeds kunnen identificeren. Indien het polsbandje niet meer leesbaar is, of indien het per ongeluk verwijderd werd, vraag dan een nieuw bandje aan de verpleegkundige.



De kamer

Alle kamers zijn voorzien van sanitair, radio, tv, koelkast, safe en draadloos netwerk. Gelieve de geluidsterkte van tv en radio te beperken uit respect voor de medepatiënten.

Maaltijden en dranken

Ontbijt:	tussen 07u30 en 08u00
Middagmaal:	tussen 12u00 en 12u30
Avondmaal:	tussen 17u00 en 18u00

Elke dag hebt u de keuze uit verschillende menu's, waarbij rekening gehouden wordt met uw persoonlijk dieet. Bepaalde wensen of voorkeuren kan u altijd meedelen. Alcoholische dranken zijn niet toegelaten in het ziekenhuis.

De kamer verlaten

Indien u de kamer verlaat, wordt u gevraagd uw kamerjas of dagkledij aan te trekken. Indien u de afdeling verlaat, moet u de verpleegkundige daarvan steeds op de hoogte brengen.

Neem gerust
contact
op met onze
verpleegkundigen!



KORTE EN
REGELMATIGE
BEZOEKEN ZIJN GOED
VOOR DE PATIENT

Gelieve de bezoeken te respecteren
om de geplande zorgen en onderzoeken
niet te verstoren en om de patiënten
de nodige rust te gunnen.

Bezoeken

Bezoeken

	Voormiddag	Namiddag
Algemeen	11u30 tot 12u30	15u00 tot 20u00
Pediatrie	10u00 tot 12u00	14u00 tot 20u00 onbeperkt voor de ouders/ begeleiders
Acute psychiatrie	Geen bezoek	ma, di, do, vrij 17u30 tot 20u00 woe, za, zo 14u00 tot 20u00
Stroke Unit	11u00 tot 12u00	16u00 tot 19u00
Intensieve Zorgen	10u30 tot 11u00	14u30 tot 15u00 19u30 tot 20u00
Materniteit	10u00 tot 12u00	14u00 tot 20u00

Voor de afdelingen 'Acute Psychiatrie' en 'Intensieve Zorgen' gelden strikte richtlijnen voor de bezoekers. Vraag hierover meer uitleg aan de verpleegkundigen van de afdeling.

Korte en regelmatige bezoeken zijn voor de zieken vaak boeiender, lange bezoeken zijn soms te vermoeiend.

Laat kinderen korte bezoeken brengen.

Laat ze niet in de gangen of de liften spelen.



patiëntenbegeleiding

PATIËNTENBEGELEIDING

Sociale dienst

Een ziekenhuisopname is een ingrijpende gebeurtenis, die soms gepaard kan gaan met problemen van sociale en/of emotionele aard. U, uw partner, uw familie en andere mensen uit uw omgeving kunnen het gevoel hebben geen bevredigende oplossing te vinden voor deze problemen.

De sociale dienst wil u daarin bijstaan en mee helpen zoeken naar een aanvaardbare en haalbare oplossing.

Zij kunnen u onder andere helpen bij:

- de ontslagregeling (ondersteuning van de thuissituatie, plaatsingsaanvragen, ...),
- de psychosociale begeleiding,
- verwijzing naar andere vormen van dienstverlening,
- hulp bij administratieve en financiële regelingen.

De sociale dienst, gelegen op de eerste verdieping is bereikbaar tussen 8u00 en 17u00 via het nummer 055/23 39 18 of via de verpleegkundigen.

**we helpen
zoeken naar een aanvaardbare
en haalbare oplossing**

Morele, godsdienstige en filosofische begeleiding

U bent opgenomen in een christelijk geïnspireerd ziekenhuis. We respecteren de persoonlijke godsdienstige, morele of filosofische overtuiging.

Indien u dit wenst, kunt u het bezoek krijgen van de bedienaar of vertegenwoordiger van uw godsdienst of levensbeschouwing.

U kan dit melden: • rechtstreeks aan de verpleegkundige

- door het formulier "MORELE, GODSDIENSTIGE EN FILOSOFISCHE BIJSTAND" in te vullen bij opname en het aan de verpleegkundige te bezorgen.

Katholieke eredienst – pastorale dienst

Misschien verlangt u tijdens uw verblijf:

- een bezoek van of een gesprek met de vertegenwoordiger van de katholieke eredienst of van de pastorale dienst,
- de communie te ontvangen op zondag of tijdens de week,
- het sacrament van de zieken te ontvangen,
- de eucharistieviering bij te wonen in de kapel.

U kan hiervoor een beroep doen op de ziekenhuispastoor **tel: 055/23 36 48** of de pastorale werker **tel: 055/23 36 39**

Kapel

De kapel bevindt zich op de tweede verdieping en is overdag toegankelijk. U kunt er stilte en rust vinden, even bidden, ...

U kunt er ook de eucharistie bijwonen op: zaterdag: **om 17u00**
weekdagen: **zie hiervoor het bord aan de kapeldeur.**

Iedereen is welkom, ook rolstoelpatiënten of bedlegerige patiënten.

ontspanning

ONTSPANNING EN DIVERSE DIENSTEN



Cafetaria – Restaurant

Deze bevinden zich op **verdieping -1**. U kunt er terecht voor een drankje, een broodje of een maaltijd (ontbijt, middag- of avondmaal). U bent er elke dag welkom tussen 7u00 en 19u30. In de cafetaria is er draadloos netwerk beschikbaar. Voor praktische richtlijnen kan u terecht aan de receptie.

Roken

In **ziekenhuizen** geldt een **algemeen rookverbod!** Er is een rokerslokaal buiten naast de cafetaria en naast de inkomhal.

Winkel

De winkel bevindt zich naast de inkom op het **niveau -2**. Indien u dit wenst, wordt uw krant elke dag op uw kamer bezorgd. Het volstaat om te bellen naar de winkel via het interne telefoonnummer **3682**.

Telefoon

U kan telefoneren met een persoonlijke code. Deze wordt u aangeboden bij de opname. Op dit kaartje is aangegeven hoe u de telefoon kunt gebruiken. U kunt ook een nummer aanvragen via de receptie (toets nr. 11). Op de afdeling pediatrie moet u steeds het nummer aanvragen via de receptie (toets nr. 11).

Gsm

Op bepaalde diensten in het ziekenhuis of in de nabijheid van specifieke medische apparatuur is het gebruik van een gsm niet toegestaan. Dit zal steeds aangeduid zijn.

Bereikbaarheid

U bent rechtstreeks bereikbaar op uw kamer via het nummer: **055/233 + uw kamer-nummer (= 3 cijfers)** Voor de afdeling geriatrie: **055/236 + uw kamernummer (= 3 cijfers)**.

Kapster – Pedicure

Indien u het bezoek van de kapster of de pedicure wenst, dan regelt de verpleegkundige voor u een afspraak. De kosten worden verrekend via uw factuur.

Post

Briefwisseling wordt afgegeven aan de infobalie aan de hoofdingang, of aan een verpleegkundige. Wenst u briefwisseling in het ziekenhuis te ontvangen, dan kan dit op volgend adres:

Uw naam en voornaam

Afdeling en kamernummer

az Glorieux

Glorieuxlaan 55

9600 Ronse

Bibliotheek

Vrijwilligers van het Rode Kruis komen één keer per week langs op de kamer met hun mobiele bibliotheek. Zij ontlent u graag een boek of tijdschrift. Vóór uw ontslag bezorgt u de ontleende stukken terug aan een verpleegkundige.

Loket apotheek

Ambulante patiënten kunnen hun medicijnen ophalen aan het loket van de apotheek. Het loket bevindt zich op het gelijkvloers in de consultatiegang en heeft nummer 21. U meldt zich aan via de videofoon en dan komt een medewerker u helpen. De apotheek is elke werkdag open tussen 8u en 18u.

GOED OM WETEN

Uw veiligheid

Voor uw veiligheid wordt u bij de opname een identificatiepolsbandje aangebracht. Dit mag niet verwijderd worden tijdens het hele verblijf.



Koelkast

De koelkast voor patiënten kan u gebruiken voor comfortkoeling van dranken, fruit en chocolade. In het kader van de voedsel- en patiëntveiligheid is het NIET TOEGELATEN om hier andere levensmiddelen in te bewaren.

Tolk

Indien nodig, dan zoeken wij voor u een tolk.

Geldautomaat

In de centrale inkomhal bevindt zich een bankautomaat waar u terecht kan voor volgende verrichtingen: geld-afhaling, consultatie saldo en gsm.

Muntautomaat

In de centrale inkomhal bevindt zich een muntautomaat waar u biljetten van €5, €10, €20 en €50 kan wisselen voor muntstukken van €1 en €2.

Infobrochures per dienst of onderzoek

Er zijn diverse infobrochures in het ziekenhuis beschikbaar. Ze verschaffen niet alleen uitleg over onderzoeken en behandelingen, maar ook over speciale diensten die in het ziekenhuis en binnen de vzw Werken Glorieux worden aangeboden.

U kunt de brochures vinden in de rekjes op de afdelingen of ze vragen aan de verpleegkundigen.



Patiëntenrechten en plichten

Recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Voor al uw vragen rond uw rechten en plichten als patiënt kan u terecht bij onze ombudsdienst.

Verdere informatie kan u ook terugvinden in de **brochure rechten en plichten van de patiënt**. Deze brochure kan u **als bijlage terugvinden in de opnamemap**.

Privacy

Binnen az Glorieux werken wij volgens de wet op Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) – General Data Protection Regulation (GDPR). Ons **privacy beleid** ten aanzien van patiënten kan u **als bijlage terugvinden in de opnamemap** en is ook raadpleegbaar op onze website.

VRAGEN?

Met vragen kan u zich wenden tot de klachtenbemiddelaar of ombudsdienst op

055 23 30 30 of
ombudsdienst@azglorieux.be

LOCATIE

1ste verdieping.

Gelieve u eerst aan te melden aan het onthaal aub.

NOG VRAGEN?

Hebt u nog **bijkomende vragen** tijdens uw verblijf, aarzel niet en neem gerust **contact** op met de **verpleegkundige** van uw afdeling.

ontslag

De **factuur** voor uw verblijf ontvangt u later **per post...**

UW ONTSLAG



Verblijfsduur

U kunt niet onbeperkt in een ziekenhuis verblijven. De wetgeving dwingt de ziekenhuizen ertoe het verblijf zo kort mogelijk te houden, m.a.w. slechts zolang er medisch-specialistische zorg nodig is. Indien u – na uw ontslag – nog verpleegkundige zorgen nodig heeft, dan willen we samen met u, uw familie en de sociale dienst zoeken naar een gepaste oplossing (thuis, rusthuis, hersteloord, ...).

U mag het ziekenhuis verlaten

Op het ogenblik dat uw arts beslist dat u het ziekenhuis mag verlaten, zal de hoofdverpleegkundige of verantwoordelijke verpleegkundige u uitgebreid informeren over hetgeen u verder moet doen.

Voor uw vertrek dient u zich aan te melden bij de verpleegkundige. Vergeet niet de afstandsbediening en de geleende boeken af te geven. Indien u een beroep wenst te doen op een ziekenwagen of ander vervoer om u naar huis of naar het rusthuis te brengen, neem dan contact op met de verpleegkundige. De sociale dienst zal, samen met u, zoeken naar de beste oplossing.

Uw factuur

De factuur voor uw verblijf ontvangt u later per post. De structuur en inhoud van de factuur zijn onderworpen aan de wettelijke verplichtingen.

U hoeft enkel het “deel te betalen door patiënt” te vereffenen. Dit gebeurt bij voorkeur via een overschrijving of een storting.



PROBLEMEN?

Voor problemen met uw ziekenhuisfactuur, kunt u worden bijgestaan door de dienst facturatie, welke zich bevindt aan de hoofdingang of op het nummer:

055 23 36 78

Mening

UW MENING

Uw mening, klachten, opmerkingen en suggesties

***Graag vernemen wij uw indrukken over uw verblijf
in ons ziekenhuis.***

***Mogen wij u vragen, voor uw vertrek, nog even de tijd te
nemen om het formulier, waarbij wij peilen naar uw
ervaringen, in te vullen.***

Aan de hand van uw opmerkingen en suggesties trachten wij onze service nog te verbeteren. Het formulier werd u bij de opname of tijdens het verblijf op de kamer overhandigd. Indien u dit exemplaar niet meer terugvindt, vraag dan een nieuw exemplaar aan de verpleegkundige.

Gelieve het formulier bij ontslag te deponeren in de brievenbus aan de verpleegpost of aan de hoofdingang. De formulieren worden anoniem verwerkt. Dank voor uw medewerking!



**Wij wensen U alvast
een spoedig herstel!**

Bent u echter ontevreden over onze dienstverlening, gelieve ons dit zo snel mogelijk te signaleren. U kunt uw ongenoegen, mondeling of schriftelijk, uiten. U kunt dit doen via de hoofdverpleegkundige, via de postvakjes op de afdeling of rechtstreeks via de klachtenbemiddelaar. Hij behandelt alle klachten met de nodige aandacht en rapporteert hierover geregeld met de directie. Misschien kunnen we het probleem nog oplossen tijdens uw verblijf.

KLACHTENBEMIDDELAAR

Tel: **055 23 30 30**

E-mail: **ombudsdienst@azglorieux.be**

Wilt u hem persoonlijk spreken, meldt u dan eerst aan via het onthaal aub.



azGlorieux
ZVB | TOTAALZORG | VLAAMSE ARDENNEN

VZW WERKEN GLORIEUX

az Glorieux

ZVB | TOTAALZORG | VLAAMSE ARDENNEN

- Algemeen Ziekenhuis Ronse
- Medisch Centrum Avelgem
- Medisch Centrum Opbrakel
- Poste Médical Lessines
- Collectieve Autodialyse Zottegem
- Collectieve Autodialyse Oudenaarde
- Collectieve Autodialyse Waregem
- Congrescentrum

Glorieux Ouderenzorg

- WZC De Samaritaan
- WZC Hogerlucht
- WZC Sint Leonard
- Assistentiewoningen Forum Sint Hermes
- Assistentiewoningen Louise-Marie
- Assistentiewoningen Jericho

Glorieux Kind- & Jeugdzorg

- C.A.R. NOK-Centrum
- Kinderverblijf Glorieux
- CKG Glorieux

az Glorieux Ronse
vzw Werken Glorieux

Glorieuxlaan 55
9600 Ronse
Tel. 055 23 30 11
Fax 055 23 30 22
www.werken-glorieux.be
info@werken-glorieux.be