

Infogids voor (dag)opname



Info bij opname

1.	Wat moet je doen vóór je opname?	4
	Wat breng je mee?	7
	Wanneer kom je naar het ziekenhuis?	9
	Hoe bereid je je dag van vertrek voor?	10
2.	De dag van je opname	12
	Aanmelden en inschrijven	12
	Naar je kamer	13
3.	Tijdens je opname	14
	Maaltijden	14
	Dagindeling	15
	Overdracht aan bed	16
	Vrije tijd	16
	Bezoek	17
	Team	18
	Van campus kennedylaan naar campus reepkaai	20
	Afspraken	20
	Je kamer	20
	Levensvisie	22

	Bezinning, kapel, ziekenzalving	22
	Je mening	23
	Klachten	23
4.	De dag van vertrek	24
	Wanneer?	24
	Info-overdracht	24
	Documenten	25
5.	Betaling	26
	Ziekenhuisfactuur	26
	Prijsberekening	28
	Tarievenlijst	28
	Financieel infopunt	28
6.	Je online patiëntendossier	29
	Wat vind je in je online patiëntendossier?	29
	Hoe kan je je patiëntendossier inkijken?	29
	Wil je meer info?	29
7.	Meer info	30
8.	Contacten ziekenhuis	31

1. Wat moet je doen vóór je opname?

- ▶ Lees deze praktische infogids.
- ▶ Bij een **operatie**: lees het patiëntenboekje en spreek met de preoperatief verpleegkundige.
- ▶ Verwittig je **hospitalisatieverzekering**: welke kamer wil je? Meer info op azg.site/kamerkeuze. Heb je geen hospitalisatieverzekering? Vraag hulp aan je ziekenfonds.
- ▶ Kies een **partner in zorg**. Dat is 1 persoon die mee betrokken kan worden in de zorg tijdens je opname.
- ▶ Noteer **belangrijke telefoonnummers** en **vragen** op pagina 5 en 6.

4\ infogids voor opname



De arts of het secretariaat van je arts kiest een datum voor je opname.

Belangrijke telefoonnummers en vragen

	Naam	Telefoon
Je partner in zorg		
Je andere contactpersonen		
Je huisarts		
Je apotheek		
Je hospitalisatieverzekering		
	Polisnummer:	Dossiernummer:
Je ziekenfonds		
Je werkgever		
	Adres:	

Heb je nog vragen over je opname?
Noteer ze hieronder.

Wat breng je mee?

Deze lijst helpt je om niets te vergeten.
Kruis aan wat je mee hebt.

**Breng geen dure dingen mee of
bewaar ze in de kluis op je kamer.**

Documenten

- identiteitskaart, kids-ID of isi+ kaart (verplicht!)**
- kaart of formulier van je **hospitalisatieverzekering**
- de **verwijsbrief** van je huisarts
- resultaten** van onderzoeken: radiografieën, bloedanalyses, ECG, ...
- vaccinatiekaart**
- bloedgroepkaart**
- allergiekaart**
- info over je **dieet**

Kan je niet meer werken?

- een **aangifte van arbeidsongeschiktheid** van het ziekenfonds

Bij een operatie

- het ingevuld **patiëntenboekje**

Persoonlijke spullen

Toiletgerief

- washandjes
- kleine handdoeken
- grote badhanddoeken
- zeep of douchegel liefst zonder parfum
- shampoo
- haarborstel
- tandenborstel
- tandpasta
- scheerapparaat

Kleren

- ondergoed
- slaapkledij
- kamerjas
- pantoffels: antislip en gesloten
- warme sokken
- kleren voor overdag
- eventueel speciale kousen tegen flebitis (embolie of trombose)

Materiaal

- bril of lenzen
- hoorapparaat
- wandelstok
- krukken
- looprek
- ...

Varia

- schrijfgerief
- iets om te lezen
- laptop, tablet
- oplader
- ...

Ben je één van je persoonlijke spullen kwijtgeraakt tijdens je opname? Raadpleeg de richtlijnen op azg.site/verlorenvoorwerpen

Medicatie

- de **medicatie** die je **thuis** neemt, in de originele verpakking of de lege verpakking als je medicatie op is of in de koelkast bewaard wordt
- je **medicatieschema** - bv. van az groeninge, zie: azg.site/medicatieschema
Je huisarts of huisapotheker helpt graag om het schema in te vullen.

8\ infogids voor opname

Wanneer kom je naar het ziekenhuis?

- ▲ De **arts of het secretariaat** van je arts **kies** een **datum** voor je opname.

- ▲ **Gaat het over een opname met operatie?**
Er zijn twee mogelijkheden:
 1. Bij opname **de dag vóór de operatie:**
Je krijgt alle informatie via het secretariaat van je arts.

 2. Bij opname **de dag van de operatie:**
Een medewerker van az groeninge belt je **2 dagen** voor je opname op tussen 10u en 18u. Je krijgt een uur door. Op dat uur moet je de dag van opname aan het onthaal zijn.
Heb je een opname op maandag? Dan belt een medewerker je op donderdag.
Belde onze medewerker je niet op voor 18u? Bel zelf naar t. 056 63 51 50.

- ▲ **Kan je niet komen?**
Bel minstens **drie dagen vóór je afspraak** af bij het secretariaat van je arts.
Bel je niet? Dan kunnen we een vergoeding aanrekenen.

Hoe bereid je de dag van vertrek uit het ziekenhuis voor?

Om je vertrek uit het ziekenhuis vlot te laten verlopen, denk je best al vooraf over deze zaken na:

- ▲ Organiseer je vervoer naar huis:
 - » Ga **samen** met iemand naar huis.
 - » Een **ambulance** kan je ook naar huis brengen. De verpleegkundige organiseert dat voor je. Vraag aan je **ziekenfonds hoeveel dit kost**.
- ▲ Zorg voor **hulpmiddelen thuis**: rolstoel, krukken ... Vraag hulp aan je ziekenfonds of apotheek.
- ▲ Heb je **hulp nodig** als je het ziekenhuis mag verlaten? Vraag hulp aan onze **sociale dienst**. Samen met jou en je familie zoeken onze sociaal werkers een oplossing. Bel 056 63 68 40.



Heb je hulp nodig als je het ziekenhuis mag verlaten?
Vraag hulp aan onze sociale dienst.

2. De dag van je opname

Aanmelden

Kom op het afgesproken uur naar het ziekenhuis.

bv. je afspraak is om 10u, kom om 9u40.

Ga naar de computer in de inkomhal:

- ▲ **Steek** je **identiteitskaart** in de computer.
- ▲ **Geef antwoord** op de vragen met het **aanraakscherm**.
- ▲ Kies **hospitalisatie**.
- ▲ **Neem** het **ticket** met nummer.
- ▲ **Ga** naar de **wachtzaal**.
- ▲ Je ziet je **nummer** als het je beurt is.

Inschrijven

Een medewerker doet de administratie voor je opname:

- ▲ Je krijgt meer **info over de kosten** van je verblijf en je kamer.
- ▲ **Kies het soort kamer** en **onderteken** de opnameverklaring en rechtsverhouding.
- ▲ Je krijgt een **bandje** rond je pols met je naam, geboortedatum en een nummer.
- ▲ **Wil je geen bezoek?** Zeg het hier!
Zo krijgt niemand je kamernummer.

Naar je kamer

Bij opname van 1 dag

Volg het **routennummer op je ticket** naar het dagziekenhuis.
Als je wil, gaat een **vrijwilliger** mee naar je kamer.

Bij opname voor méér dan 1 dag

Een **vrijwilliger gaat mee** naar je kamer.



3. Tijdens je opname

Maaltijden

Gezonde, lekkere en aangepaste maaltijden zijn belangrijk voor ons.

Bij een opname van meerdere dagen, kan je elke dag kiezen wat je de volgende dag eet. We houden rekening met je behandeling of dieet.

Wil je meer of minder eten? Wil je weten hoe het eten gemaakt is? Als het mogelijk is, geven we graag antwoord op je vragen.

Je kan je **middagmaal** ook **online bestellen** via je online patiëntendossier mynexuzhealth of de website.

Bekijk de keuze-opties en bestel online op azg.site/maaltijden.



Dagindeling

De dagindeling houdt rekening met de verzorging, de behandelingen, het bezoek van de artsen en de rust op de afdeling. De **weekplanning** zie je op het **bord** aan de muur in je kamer.

Blijf je méér dan 1 dag, dan ziet je dag er ongeveer zo uit:

7-8 u	Ontbijt, medicatie, meten: hartslag, temperatuur, bloeddruk
8-11 u	Verzorging, onderzoeken, artsen komen op bezoek
11 u	Medicatie
11.30-12 u	Middagmaal
12-12.45 u	Verzorging
12.45-13.30 u	Verpleegkundigen geven info en bespreken je zorg (overdracht aan bed), vragen wat je wil eten ...
13.30-17 u	Koffie, verzorging, onderzoeken, medicatie ...
17-18 u	Avondmaal
18-20.45 u	Verzorging

Overdracht aan bed

- ▲ De **verpleegkundige** die je in de voormiddag verzorgde, **geeft belangrijke informatie door** aan de verpleegkundige die je verzorgt in de namiddag.
- ▲ De **overdracht** 's middags **gebeurt aan je bed**.
- ▲ Je kan ook **zelf informatie geven of vragen stellen**.
- ▲ Wil je liever geen overdracht aan bed? Meld dit aan de verpleegkundige.

Je leest meer over overdracht aan bed op azg.site/overdracht-aan-bed.



Vrije tijd

Je mag **gratis internet en tv** gebruiken. Op campus kennedylaan is er ook een Carrefour, Viva Sara koffielounge, bistro en apotheek.

Campus kennedylaan situeert zich in een zeer **mooi en uitgebreid natuurdomein**. Je kan er mooie wandelingen maken en even tot rust komen. Dit kan ook met een wandelbuddy.

Je vindt een volledig overzicht op azg.site/voorzieningen.



Bezoek

We maken een onderscheid tussen een bezoeker en partner in zorg:

Bezoeker	<ul style="list-style-type: none">▶ Staat niet in je patiëntendossier▶ Kan alleen tijdens de bezoeken langskomen	De bezoeken en afspraken staan op azg.site/bezoek 
Partner in zorg	<ul style="list-style-type: none">▶ 1 persoon die je zelf kiest en die in je patiëntendossier staat▶ Kan onbeperkt langskomen▶ Helpt in je genezingsproces	Lees de afspraken op azg.site/partnerinzorg 

Een familielid of vertrouwenspersoon kan in bepaalde gevallen **bij jou blijven overnachten**. Je leest meer over rooming-in op azg.site/roomingin.



Het team

Arts	<p>Je ziekenhuisarts is verantwoordelijk voor je hele behandeling in het ziekenhuis.</p> <p>Hij/zij kan ook raad vragen aan andere specialisten.</p> <p>De arts onderzoekt je, hij doet de ingreep of behandeling én volgt je op.</p>
Verpleegkundigen	<p>Er is altijd een verpleegkundige die voor je zorgt.</p> <p>Aan het bureau van de verpleegkundigen hangt een bord met wie wanneer voor je zorgt.</p> <p>De verpleegkundigen geven je medicatie, meten je bloeddruk, hartslag, wassen je ...</p>
Diëtisten	<p>Ze helpen je met aangepaste voeding.</p> <p>Ze helpen je ook bij voedingsproblemen.</p>
Ergotherapeuten	<p>Ze helpen je om meer zelf te kunnen doen bij ziekte, na een operatie of bij psychische kwetsbaarheid.</p>
Intercultureel bemiddelaar of tolken	<p>Ze helpen je met de juiste medische vertaling.</p> <p>Ze maken jouw specifieke wensen duidelijk aan het team.</p>
Kinesitherapeuten	<p>Ze helpen je om beter te bewegen.</p>
Klinische psychologen	<p>Ze geven begeleiding en psychotherapie.</p>

Logopedisten	Ze helpen je bij slik-, spraak-, stem-, taal- en communicatieproblemen.
Palliatief supportteam	Wanneer je ziekte ernstiger en ongeneeslijk wordt, krijgen jij en je familie een goede totaalzorg. Dit team vangt zoveel mogelijk ongemakken van de ziekte op.
Sociaal werkers	Ze ondersteunen jou en je familie met jullie zorgen verbonden aan je ziekenhuisopname, ziekte en/of handicap. Samen zoeken jullie naar de juiste hulp.
Stagiairs	We zijn een opleidingsziekenhuis. Je kan dus ook bezoek krijgen van een arts-assistent, een verpleegkundige in opleiding, ...
Vrijwilligers	Ze maken tijd voor je vrij en luisteren naar je.
Medewerkers dienst zingeving en spiritualiteit	Deze mensen luisteren naar wat je bezighoudt. Ze zoeken samen met jou naar wat je houvast, zin en richting geeft.
Ziekenhuisapotheker	De ziekenhuisapothekers staan in voor de correcte medicatiezorg.
Zorgondersteuner	Ze brengen het ontbijt, het middagmaal, de koffie en het avondeten. Ze vragen ook wat je de volgende dag wil eten.

Van campus kennedylaan naar campus reepkaai

Moet je voor je revalidatie naar campus reepkaai?

We brengen je **gratis met onze ambulance**.

Afspraken

- ▲ **Roken** kan je **alleen in 3 rookpunten buiten**. Bekijk de locaties op azg.site/rookpunten.



- ▲ Jij of je bezoeker kunnen **geen alcohol nuttigen op de kamer**.
- ▲ **Zeg** aan de verpleegkundige **wanneer je weg gaat van de afdeling**.

Je kamer

De verzorging en behandelingen zijn dezelfde in elke kamer.

Je hebt wel meer comfort en privacy in een kamer voor 1 persoon dan in een kamer voor 2 personen.

Soms, door plaatsgebrek of een spoedgeval, krijg je niet onmiddellijk de kamer die je wil. Graag begrip hiervoor.

Bekijk de kamers op azg.site/kamers.



Heb je een handicap? We voorzien een aantal hulpmiddelen die je ondersteunen tijdens je verblijf in het ziekenhuis. Ontdek wat je kan verwachten.





De verzorging en behandelingen zijn
dezelfde in elke kamer.

Levensvisie

We hebben **respect voor je levensvisie**.

- ▲ Als je wil, kan je hiervan een **uiterlijk teken** zoals een kruisje meebrengen.
- ▲ Je kan het **bezoek** vragen van:
 - » een vertegenwoordiger van je godsdienst;
 - » een lekenraadgever die een niet-godsdienstige, morele of filosofische opinie vertegenwoordigt.

Bezinning, kapel, ziekenzalving

- ▲ **In elke campus is er een kapel.**
In campus kennedylaan is er ook een **stille ruimte**. Jij en je familie kunnen daar naartoe.
- ▲ Wil je de **heilige communie op je kamer** ontvangen? Dat kan. Spreek met je verpleegkundige.
- ▲ Wil je het **sacrament voor ziekenzalving** of **een ander passend ritueel**? Dat kan. Spreek met je verpleegkundige. Let op: er is niet altijd iemand aanwezig om de ziekenzalving te geven.

Je mening

We weten graag **wat je denkt over je verblijf in ons ziekenhuis.**

Zo maken we het ziekenhuis beter!

- ▲ Schrijf je ervaringen of suggesties op het **kaartje** in je kamer.
- ▲ Hebben we je **e-mailadres**?
Je krijg enkele dagen na je opname een korte online vragenlijst.

Wil je nog iets zeggen dat je niet op het kaartje of de vragenlijst schreef?

Mail naar de **dienst kwaliteit** via kwaliteit@azgroeninge.be.

Klachten


Alle medewerkers van az groeninge willen een kwaliteitsvolle patiëntenzorg.

Zijn er dingen niet zoals verwacht?

Bespreek dit zo vlug mogelijk met je zorgverlener of medewerker.

Wanneer dat niet lukt of als er geen oplossing komt, **bel of mail** naar de **ombudsdienst**.
Een persoonlijk gesprek op afspraak kan ook.

Ombudsdienst

- ▲  056 63 60 80
op werkdagen van 9 tot 12u
en van 13 tot 16u
- ▲ ombudsdienst@azgroeninge.be

4. De dag van vertrek

Wanneer?

Je **arts beslist samen** met jou wanneer je naar huis kan.

- ▲ Mag je niet naar huis van je arts, maar ga je toch weg?
 - » Dat is op je eigen risico.
 - » Je moet een verklaring ondertekenen.
- ▲ Kan je om medische redenen het dagziekenhuis niet verlaten, dan mag je overnachten. Zo krijg je verder de nodige verzorging.

Vertrek vóór 12 uur. Er is **geen middagmaal** meer. Bij een **dagopname** kan dit **anders** zijn.

Wacht je op vervoer om naar huis te gaan?

Ga toch **vóór 12u uit de kamer.**

Je kan eten in onze **bistro** of wachten in onze

Viva Sara lounge.

Info-overdracht

- ▲ De **arts** geeft uitleg over je medische toestand.
- ▲ De **verpleegkundige** geeft uitleg over je verzorging en organiseert hulpmiddelen, een controleraadpleging bij de arts, dieet, ...
- ▲ Indien nodig bekijkt een **sociaal werker** hoe je zo vlot mogelijk kan vertrekken.
- ▲ Je krijgt meer info over verdere therapie of medicatie indien dit nodig blijkt.
- ▲ Je **huisarts** krijgt automatisch een bericht van je vertrek.

Documenten

Je krijgt op de dag van vertrek een aantal documenten:

- ▶ Je **medische ontslagbrief**
- ▶ Je **paramedische ontslagbrief**
- ▶ Een **lijst met medicatie** die je moet nemen = medicatieschema.
- ▶ **Geef** het aangepast medicatieschema en de voorschriften **aan je apotheek.**
- ▶ Een beetje **medicatie voor de eerste dagen.**
- ▶ Een **verwijsdossier** als je naar een woonzorgcentrum of centrum voor kortverblijf gaat.

Hou je ontslagbrieven en het medicatieschema goed bij.

Je huisarts, apotheker of thuisverpleegkundige hebben ze nodig.



Wacht je op vervoer om naar huis te gaan? Je kan eten in onze bistro of wachten in onze Viva Sara lounge.

5. Betaling

Ziekenhuisfactuur

Alle betalingen voor operaties, onderzoeken en behandelingen gebeuren via de **ziekenhuisfactuur**.

We sturen de factuur met de post of digitaal, **maximum 2 maanden na je dag van vertrek**.

Er zijn **verschillende kosten** bij een opname. Alleen de kosten van je opname staan op de factuur.

1. Jouw **gegevens**
2. De **periode** waarop deze factuur betrekking heeft en de datum van je verblijf.
3. Het **bedrag** dat je moet betalen.
4. Het **rekeningnummer** waarop je het bedrag kan betalen.
5. De **mededeling** die je altijd bij je betaling moet vermelden.

26\ infogids voor opname



Scan de QR-code op de factuur om te betalen met je smartphone.

<p>Verblijf- en revalidatiekosten</p>	<p>Dit zijn de kosten voor je verblijf. Je betaalt maar een klein stuk van de prijs. We noemen dit ook het persoonlijk aandeel. Voor een kamer voor 1 persoon, komt er een kamersupplement bij.</p>
<p>Forfaitaire kosten</p>	<p>Bij elke opname zijn er vaste kosten per dag dat je in het ziekenhuis bent, ook al gebruik je deze prestaties niet.</p>
<p>Apotheek</p>	<p>Dit zijn kosten voor de geneesmiddelen, implantaten en medische hulpmiddelen die je gebruikte.</p>
<p>Honoraria van zorgverleners</p>	<p>Dit is het ereloon voor de artsen en andere zorgverleners. Je betaalt maar een klein stuk van de prijs. We noemen dit ook het persoonlijk aandeel. Voor een kamer voor 1 persoon, kan de zorgverlener een ereloonsupplement vragen.</p>
<p>Andere leveringen</p>	<p>bijvoorbeeld: bloed, gips, medische foto's ...</p>
<p>Diverse kosten</p>	<p>bijvoorbeeld: kranten, water en toiletartikelen, kosten voor het verblijf van je partner in zorg ...</p>
<p>BTW op esthetische operaties</p>	<p>bijvoorbeeld: BTW op een borstvergroting.</p>

Prijsberekening

Op onze website kan je **berekenen** hoeveel je verblijf ongeveer zal kosten:

azg.site/prijsberekening



Tarievenlijst

Op onze website vind je de tarieven voor goederen en diensten die je gebruikt tijdens je opname:

azg.site/tarievenlijst



Financieel infopunt

Heb je vragen over de kosten van een behandeling?

Stel ze aan je **arts of het secretariaat** van de arts.

Heb je vragen over de kosten, factuur of betaling?

Stel ze aan het **financieel infopunt**:

- ▲ in de inkomhal van campus kennedylaan, elke werkdag van 8.30u-12u en 13u-16.30u
- ▲ 📞 056 63 66 00 elke werkdag van 8 tot 12u en 13 tot 17u
- ▲ via een formulier op de website: azg.site/financieel-infopunt

Wil je je ziekenhuisfactuur via e-mail ontvangen?

Laat het weten aan het financieel infopunt.



6. Je online patiëntendossier

Je kan je patiëntendossier online bekijken via **mynexuzhealth**. Dit is een beveiligde website en app voor patiënten.

Wat vind je in je online patiëntendossier?

- ▲ Je afspraken
- ▲ Verslagen van onderzoeken, consultaties en ziekenhuisopnames
- ▲ Resultaten van onderzoeken bv. radiologische beelden, EKG's, labo- en pathologieresultaten
- ▲ Je vaccinaties
- ▲ Voorschriften
- ▲ Je vragenlijsten en dagboeken
- ▲ Extra uitleg bv. informatie over de geplande ingreep, filmpjes ...
- ▲ Je berichten naar de medisch secretariaten van het ziekenhuis
- ▲ ...

Hoe kan je je patiëntendossier online inkijken?

Via de website:

- ▲ Ga naar www.mynexuzhealth.be.
- ▲ Meld je aan op 'Mijn dossier'.

Via de app:

- ▲ Scan de QR-code, hieronder of op je mynexuzhealth-codekaart
- ▲ Download de app.
- ▲ Registreer je.

Wil je hulp bij de installatie of meer info?

- ▲ Ga langs bij het digipunt in de inschrijfzone van het ziekenhuis. Meld je hiervoor aan bij het onthaal.
- ▲ Lees de veelgestelde vragen op azg.site/online-dossier.



7. Meer info

Er staat nog meer info op onze website:

- ▶ Rechten en rol als patiënt:
azg.site/rechten
- ▶ (Patiënt)veiligheid en ziekenhuishygiëne:
azg.site/veiligheid
- ▶ Kwaliteitsbeleid:
azg.site/kwaliteit
- ▶ Routeplanner en parkeerinfo:
azg.site/bereikbaarheid
- ▶ Voorstelling van onze afdelingen:
azg.site/diensten
- ▶ Financiële informatie bij een opname:
azg.site/financiele-info
- ▶ Overzicht van onze artsen:
azg.site/artsen
- ▶ Overzicht van onze klinische studies:
azg.site/klinische-studies
- ▶ ...

Kijk op onze site:
www.azgroeninge.be



8. Contacten ziekenhuis

Heb je na het lezen van deze 'infogids bij opname' nog vragen over...

... je opname?

Bel het secretariaat van je arts.

... je online patiëntendossier?

Mail naar patiëntenportaal@azgroeninge.be
of ga naar het infopunt op campus kennedylaan.

... hulp als je het ziekenhuis mag verlaten?

Bel de sociale dienst op
056 63 68 40.

... je medicatie?

Bel je huisarts of huisapotheker.

... iets anders?

Vraag het aan het onthaal,
of bel op 056 63 63 63.

Campus kennedylaan

President Kennedylaan 4
8500 Kortrijk

Campus reepkaai

Reepkaai 4
8500 Kortrijk



ziekenhuis sinds 2013 internationaal erkend
door JCI voor veilige zorg en kwaliteit

VU Inge Buyse,
President Kennedylaan 4 | 8500 Kortrijk
doc. 13469 - juli 2024