



Onder onze vleugels
zit je goed...

PRAKTISCHE GIDS BIJ EEN OPNAME

Met **deze onthaalbrochure** willen wij u zo goed mogelijk vertrouwd maken met onze werking. U krijgt hier dan ook heel wat concrete **informatie** en praktische **tips** over allerlei aspecten die te maken hebben met uw opname en uw verblijf bij ons. We hopen dat we hiermee uw verblijf wat comfortabeler kunnen maken.

En niet alleen voor u maar ook voor **uw familie** is dit een handige gids om u tijdens uw verblijf met de beste zorg te kunnen omringen.

Hier leest u al heel wat, maar we kunnen niet alles brengen. Daarom: heeft u na het lezen van deze brochure nog specifieke vragen?

Meer informatie over ons ziekenhuis vindt u op **www.noorderhart.be** en in onze verschillende brochures. Ook onze medewerkers helpen u graag verder.

Welkom

Inhoud

UW OPNAME	05
UW VERBLIJF	13
VOEL U VEILIG	19
UW BEZOEK	23
UW REVALIDATIE	27
UW AANGEBODEN VOORZIENING	35
UW VEILIGHEID	37
UW RECHTEN	43
UW ONTSLAG	47
UW ZIEKENHUISFACTUUR	49
TEVREDEN?	51



Uw opname

U wordt opgenomen in Noorderhart Revalidatie & MS.

OPNAME

De opname kan gebeuren:

- Op basis van een vraag van de patiënt en/of de familie
- Op basis van een vraag van de huisarts van de patiënt
- Via de sociale diensten
- Op basis van een vraag van een ander ziekenhuis
- Na raadpleging in ons ziekenhuis

De **opnamedatum** is afhankelijk van de medische urgentie en de beschikbare plaatsen in het ziekenhuis.

Wanneer u komt voor een opname, meldt u zich eerst aan met uw e-ID bij de onthaalbalie zodat de dienst inschrijvingen u verder kan helpen. Bij deze dienst kan u meer informatie verkrijgen over onder andere de kamerkeuze, de financiële gevolgen daarvan, de kosten verbonden aan uw verblijf, info over consultaties van onze artsen.

VERPLICHTE AANSLUITING BIJ DE ZORGKAS

Vanaf 1 januari 2022 zijn de 8 Vlaamse revalidatieziekenhuizen onderdeel geworden van de Vlaamse sociale bescherming. Dat betekent dat het revalidatieziekenhuis de verpleegdagen aan de zorgkassen moet factureren. Als patiënt dient u dus verplicht aan te sluiten bij een zorgkas. Hebt u nog geen zorgkas? Neem contact op met de zorgkas van uw keuze:

- Christelijke Mutualiteiten-Zorgkas Vlaanderen (ZK 180)
- Neutrale Zorgkas Vlaanderen (ZK 280)
- Solidaris Zorgkas (ZK 380)

- Zorgkas van de Liberale Ziekenfondsen (ZK 480)
- Zorgkas van de Onafhankelijke Ziekenfondsen (ZK 580)
- Vlaamse Zorgkas (ZK 680)

U kunt wel alleen bij een zorgkas van een ziekenfonds aansluiten als u bij datzelfde ziekenfonds bent aangesloten voor uw ziekteverzekering. U kunt nooit bij 2 zorgkassen tegelijk aangesloten zijn

Deze informatie is ook terug te vinden op onze website:
www.noorderhart.be

Verder is het van belang dat u eventuele **attesten** (i.v.m. farmaceutische specialiteiten verstrekt door uw mutualiteit of verzekeringsinstelling) m.b.t. het bekomen van medicatie meebrengt. U kan dan tijdens uw verblijf aan dezelfde voordelige voorwaarden verder beschikken over uw medicatie.

Indien u reeds beschikt over een goedkeuring voor verhoogde terugbetaling van de kinéprestaties, de *e-pathologie* of *f-pathologie*, gelieve ook een kopie hiervan aan het onthaal af te geven.

Indien u een tegemoetkoming van personen met een handicap geniet of u heeft een aanvraag ingediend voor een tegemoetkoming bij de *directie-generaal voor personen met een handicap*, dan dient u deze instantie binnen 30 dagen op de hoogte brengen van uw opname in ons ziekenhuis en (later) uw ontslag uit ons ziekenhuis. Vergeet zeker niet uw dossiernummer (= uw rijksregisternummer) te vermelden.

U MELDT ZICH AAN

De dag van opname meldt u zich eerst aan met uw e-ID bij de onthaalbalie. Daarna gaat u uiterlijk op het afgesproken uur naar de inschrijvingen. Daarna gaat u naar de verpleegafdeling waar een verpleegkundige u verder wegwijs maakt.

In het kader van **patiëntveiligheid** krijgt u bij opname op de afdeling een identificatiebandje om uw pols. Controleer zelf de gegevens zo-



Het identificatiebandje om uw pols is van groot belang in het kader van de patiëntenveiligheid.

voor een operatie elders, kan u gevraagd worden om uw persoonlijke spullen op te halen.

WAT MOET U BETALEN?

Verblijft u op een **meerpersoonskamer**? Dan rekent uw arts geen ereloonsupplement aan (het gedeelte dat de arts aanrekent bovenop het tarief). Dat is wel het geval als u voor een eenpersoonskamer kiest. **Meer informatie hierover staat verder beneden in de brochure.**

Zowel kamer- als ereloonsupplementen moet u zelf betalen als u hiervoor niet afzonderlijk verzekerd bent. Noch het ziekenfonds, noch de arbeidsongevallenverzekering komt hierin tussen.

Een geconventioneerde arts heeft het tarievenakkoord van het ziekenfonds aanvaard en rekent de officiële tarieven aan. Op onze website vindt u informatie over de conventioneringsstatus van uw arts.

WIE LICHT U BEST IN OVER UW ZIEKENHUISOPNAME?

UW ZIEKENFONDS

Wij brengen uw ziekenfonds op de hoogte van uw opname.

Als uw opname het gevolg is van een (arbeids)ongeval moet u wel zelf uw ziekenfonds verwittigen.



Verwittig het secretariaat van uw arts als u zich niet kunt melden op de afgesproken opnamedatum.

UW HOSPITALISATIEVERZEKERING

Breng uw verzekeringsmaatschappij op de hoogte van uw opname als ze (een deel van) de kosten van uw verblijf betaalt. Vraag hen ook naar de nodige formulieren.

Uw verzekeringsinstelling kan u inlichten over welke kosten zij betaalt. Deze informatie kunnen wij u niet geven omdat dit afhankelijk is van uw verzekeringsinstelling en het soort polis dat u afsloot.

UW HUISARTS

Tenzij u aangeeft dat u dit niet wilt, brengt het ziekenhuis ook uw huisarts op de hoogte van uw opname.

WAT BRENGT U MEE?

PERSOONLIJKE SPULLEN

- Toiletgerief: washandjes, handdoeken, zeep, kam, tandpasta, tandenborstel, scheergerief, zakdoeken en persoonlijk toiletgerief
- Nachtkleding, ondergoed, kamerjas, pantoffels
- Lectuur en schrijfgerief
- Wandelstok, krukken, looprek of andere hulpstukken

VOOR UW INSCHRIJVING

- Uw identiteitskaart
- De naam en het telefoonnummer van de personen die wij tijdens uw verblijf eventueel kunnen contacteren
- De naam van uw huisarts en van de eventuele thuiszorgverleners

VOOR DE INSCHRIJVING BIJ EEN ARBEIDSONGEVAL, OOK:

- De naam en het adres van uw werkgever
- De naam, het adres, het polisnummer en het dossiernummer van de verzekering
- De datum van het ongeval

Zo kunnen wij de hieraan verbonden kosten rechtstreeks met de verzekering regelen.

VOOR UW MEDISCHE VERZORGING:

- Medische documenten: bloeduitslagen, röntgenfoto's, elektrocardiogram (hartonderzoek)...
- Eventueel de verwijsbrief van uw huisarts
- Attesten van goedkeuring voor medicatie
- Uw bloedgroepkaart
- Beschrijving van een eventueel dieet

THUISMEDICATIE

Breng uw geneesmiddelen die u momenteel gebruikt, zowel voorgeschreven als niet-voorgeschreven, in de originele verpakking mee naar het ziekenhuis, zodat we een overzicht kunnen maken van de geneesmiddelen die u thuis inneemt. U kan uw huisarts of apotheker ook vragen voor een huidig medicatieschema.

De ziekenhuisapothek levert alle geneesmiddelen af die nodig zijn voor de behandeling tijdens uw ziekenhuisopname.

In uitzonderlijke gevallen kunnen persoonlijke geneesmiddelen verder gebruikt worden tijdens uw verblijf. Dit nemen we persoonlijk met u, en in overleg met uw behandelende arts, op tijdens uw opnamegesprek op de zorgeenheid.

INDIEN VAN TOEPASSING, OOK:

- De documenten of het pasje van uw hospitalisatieverzekering

ALS U NIET AANGESLOTEN BENT BIJ EEN BELGISCH ZIEKENFONDS:

- Nederlandse patiënten brengen hun zorgpasje mee
- alle andere patiënten brengen een Europese verzekeringskaart of het document E112 of een garantieverklaring van de verzekering mee



De ziekenhuisapothek levert
alle geneesmiddelen af die
nodig zijn voor de behandeling
tijdens uw ziekenhuisopname.



Uw verblijf



TV, TELEFONIE EN INTERNET

U kan een **afstandsbediening** verkrijgen aan onze onthaalbalie. Hier krijgt u verdere informatie mee.

Met uw eigen laptop, tablet of smartphone kunt u gratis op ons WIFI-netwerk. Kies voor 'Noorderhart Guest'. Daarna opent in uw internetbrowser een registratiepagina met instructies voor toegang tot het internet.

U heeft een **persoonlijk telefoontoestel**. De kosten voor uw gesprekken vindt u terug op uw ziekenhuisfactuur.



Let op: de gesprekskosten in het ziekenhuis zijn duurder dan uw gesprekskosten thuis.

KOELKAST

U beschikt over een **koelkast**.



Let wel: u bent zelf verantwoordelijk voor de inhoud hiervan en dus ook voor de controle op de vervaldata van voedsel.

HET BELLETJE

Een verpleegkundige komt regelmatig op uw kamer. Heeft u toch dringende hulp nodig, dan kunt u hen roepen met het beloproepsysteem. Druk daarvoor op de rode knop, dan gaat er in de gang boven uw kamerdeur een lichtje branden:

- Rood: u hebt gebeld en wacht op hulp
- Groen: een zorgverlener is bij u in de kamer
- Oranje: u hebt gebeld vanuit het sanitair en wacht op hulp

Hou rekening met de rust van uw medepatiënten, zeker als u een meerpersoonskamer hebt.

POST VERZENDEN EN ONTVANGEN

Mocht u post ontvangen, dan krijgt u die dagelijks op uw kamer geleverd. Vraag uw contactpersonen dan wel om uw adres in het ziekenhuis als volgt te noteren:

Noorderhart Revalidatie & MS
Uw naam – uw kamernummer
Boemerangstraat 2
3900 Pelt



Als u zelf brieven wilt verzenden, mag u ze door de verpleegkundige aan het onthaal laten afgeven. Daar wordt de post dagelijks opgehaald. Zorg ervoor dat de brieven gefrankeerd zijn.

OPNAMES MAKEN: FILM, FOTO OF GELUID

Voor privédoeleinden mag u foto's, filmpjes of geluidsopnames van uzelf maken in het ziekenhuis.

Het gebruik van verborgen camera's is niet toegestaan.

Hou er wel rekening mee dat medewerkers van het ziekenhuis en andere aanwezigen zoals patiënten of bezoekers niet ongevraagd te zien of te horen mogen zijn. U hebt daarvoor hun voorafgaande toestemming nodig. Vertel er ook vooraf bij wat u met de opname wilt doen. U mag de opname niet voor een ander doel gebruiken dan dat waarvoor toestemming werd gevraagd. Als iemand niet akkoord gaat, dient u dit verzoek te respecteren. Als iemand niet in staat is om toestemming te geven, mag u geen opnames van die persoon maken.

Bij overtreding wordt de directie op de hoogte gebracht, en worden er gepaste maatregelen genomen zoals de vraag om de opnames te wissen, het ziekenhuis te verlaten of het indienen van een klacht.

MAALTIJDEN

Volgt u thuis een dieet? Meld dit dan aan een verpleegkundige.

Ook als uw gezondheidstoestand een aangepaste voeding vereist, zorgen we ervoor dat u een aangepaste dieetvoeding krijgt.

Voor voedings- of dieetuitleg vraagt u best naar onze diëtiste via een verpleegkundige van de afdeling.

Wenst u een alternatieve maaltijd omwille van uw geloofsovertuiging of omdat u vegetarisch eet? Dat meldt u best tijdens het opnamegesprek op de verpleegafdeling.

Als er iets voorzien is dat u niet lust, of als de portie niet naar wens is, mag u dat altijd laten weten.

ALGEMENE HUISREGELS:

U mag zich buiten het terrein van het ziekenhuis begeven o.a. voor een **wandeling** of een lange uitstap. U dient steeds rekening te houden met de voor u geplande therapieën en onderzoeken.

Het verlaten van het ziekenhuis gebeurt steeds **op eigen verantwoordelijkheid** en na mededeling aan een verpleegkundige.

Het kan gebeuren dat u tijdens uw ziekenhuisverblijf tijdelijk wordt doorverwezen naar een ander ziekenhuis, bijvoorbeeld in geval van acute medische problemen.

Het gebruik van **alcoholische dranken** op de kamer is **niet toegelaten**.

Indien u foto's of voorwerpen wenst op te hangen kan u dit enkel doen op het daarvoor voorziene **magneetbord**. Magneten zijn te koop bij het onthaal van het ziekenhuis. U bent persoonlijk verantwoordelijk voor schade, door bevestiging van voorwerpen, op niet toegelaten plaatsen.

Huis- en gezelschapsdieren zijn **verboden** in het ziekenhuis. In uitzonderlijke situaties kan een huisdier van een opgenomen patiënt worden toegelaten als dit omwille van therapeutische, emotionele of andere redenen noodzakelijk is. Toelating kan worden gegeven na bespreking van de aanvraag in het multidisciplinair behandelings-team.

Een **ontslag** uit het ziekenhuis kan slechts nadat uw behandelend arts hierover een beslissing heeft genomen. Indien u het ziekenhuis toch verlaat zonder toestemming van de behandelend arts is dit steeds op eigen verantwoordelijkheid.

ROOKBELEID

Uitgaande van de geldende wetgeving en rekening houdend met enerzijds de noden van patiënten - voor wie de persoonlijke levenssfeer en dus eventueel de vrijheid om te roken een groot goed is – en anderzijds de rechten van werknemers en van patiënten om te werken respectievelijk te verblijven in een rookvrije omgeving, is het rookbeleid van Revalidatie & MS gericht op:

- De hinder, die niet-rokers kunnen ondervinden van de rookgewoonten van rokers, uit te sluiten
- De patiënten die roken, hiertoe in de mate van het mogelijke in de gelegenheid te stellen
- De omstandigheden waarin wordt gerookt zo veilig mogelijk te maken

Dit betekent dat op de terreinen en in de gebouwen van Revalidatie & MS een algemeen en absoluut rookverbod geldt, met uitzondering voor de beschutte rookzone. Deze rookzone is enkel bestemd voor opgenomen patiënten en patiënten van het dagziekenhuis (niet bezoekers). Ze is toegankelijk via de sas die aansluit aan de centrale inkomhal.

- Deze ruimte is toegankelijk vanaf 6 uur 's morgens tot 21 uur 's avonds.
- Deze ruimte is geen verbruikslokaal voor dranken en/of voeding
- De zelfdovende afvalbakken mogen uitsluitend worden gebruikt voor het deponeren van gedoofde peuken

Buiten deze uitzondering is **roken** op de terreinen rondom en in andere ruimten in Revalidatie & MS strikt **verboden**. De asbaktegels ter hoogte van de verschillende ingangen van het ziekenhuis zijn enkel en alleen bedoeld voor het doven van rookwaren door personen die met brandende rookwaren toekomen aan het ziekenhuis. Dit zijn geen rookzones.



Onder “roken” zoals voornoemd wordt het gebruik van ‘gewone’ rookartikelen alsook van de elektronische variant(en) bedoeld.



Voel u veilig



BRAND? BEL 100!

Onze gebouwen en technische uitrusting zijn aangepast aan de normen van de brandveiligheid. Bij vaststelling van brand: bel onmiddellijk het intern noodnummer 100 of gebruik een brandmeldknop in de gang.

WAARDEVOLLE VOORWERPEN

In uw kast vindt u een kluisje. Een verpleegkundige legt u graag het gebruik ervan uit. Toch laat u waardevolle voorwerpen beter thuis, want het ziekenhuis is niet aansprakelijk bij verlies van uw persoonlijke spullen. Laat uw portefeuille, handtas of waardevolle voorwerpen nooit onbewaakt achter als u de kamer verlaat. Ook niet in de lade van het eettafeltje.

Bent u toch slachtoffer van een diefstal? Meld dit dan zo snel mogelijk aan de verpleegkundige.

U kunt ook aangifte doen bij de politiezone HANO op het nummer **011 44 08 20**.

BENT U IETS VERGETEN OF VERLOREN?

Als u goederen verliest in het ziekenhuis, kan u informeren bij de bewaking. Daarvoor moet u uw naam en telefoonnummer doorgeven en het verloren goed kunnen omschrijven. Gevonden goederen

worden 3 maanden bewaard. Waardevolle voorwerpen zoals juwelen worden 1 jaar bewaard.

Tel. 011 809 230, op werkdagen van 8 tot 16 uur

Indien u na een opname kledij, schoenen of dergelijke vergeten bent mee naar huis te nemen, gelieve dan rechtstreeks contact op te nemen met de dienst waar u verbleef. Dergelijke goederen worden 1 maand bewaard.

HEEFT U ZELF ELEKTRISCHE TOESTELLEN MEE?

Toestellen van ons ziekenhuis zijn continu onderworpen aan kwaliteits- en veiligheidscontroles. Als u toestellen van thuis wilt gebruiken in het ziekenhuis, heeft u daarvoor uitdrukkelijke toelating nodig. De uitzonderingen op deze regel zijn haardrogers, scheerapparaten, laptops en laders voor multimediatoestellen.

Als een medewerker van het ziekenhuis oordeelt dat het toestel een veiligheidsrisico vormt, vragen we u om dit toestel niet meer te gebruiken in het ziekenhuis.



Voel u veilig bij ons. Elke dag doen ziekenhuisbewakers hun rondes in het ziekenhuis en op onze parking. Zij zijn er om mee te werken aan de uitvoering van ons veiligheidsbeleid.



Uw bezoek



BEZOEK KRIJGEN IS ZEER AANGENAAM.

Onze bezoeken zijn dan ook doorlopend **van 15 tot 20 uur**.

Op weekdays:

- Éénpersoonskamers : dagelijks van 14 tot 20 uur
- Overige kamers : dagelijks van 15 tot 20 uur

Tijdens het weekend:

- De bezoeken tijdens de weekends en feestdagen zijn van 11 tot 20 uur.
- De behandelende arts geeft zijn goedkeuring indien men wil afwijken van de normale bezoeken. Afwijkingen op de bezoeken worden steeds gemeld aan de hoofdverpleegkundige.
- Indien u dit wenst, kan u, samen met een beperkt aantal familieleden, de maaltijden gebruiken in het dienstencentrum. Familieleden dienen dit een dag op voorhand te melden aan het onthaal. Deze extra bestelde maaltijden dienen ook afgerekend te worden aan het onthaal.
- Voor alle patiënten is rust een belangrijk onderdeel in het behandelingsproces. Daarom raden we u aan uw bezoekers te vragen het bezoek zoveel mogelijk te spreiden. Bij voorkeur maximum 5 personen tegelijkertijd.
- De ontmoetingsruimte vormt een aangenaam decor om een babbeltje te slaan, samen een spelletje te spelen, TV te kijken of in alle rust wat te lezen. Deze ruimte is iedere dag doorlopend geopend van 8 uur 's morgens tot 20 uur 's avonds. Elke namiddag is er bediening in de ontmoetingsruimte. Op dat moment is er een gevarieerd aanbod van dranken, voeding en andere producten. Dit tegen democratische prijzen.

TIPS VOOR BEZOEKERS

De meeste patiënten in het ziekenhuis kijken uit naar uw bezoek maar om dat bezoek vlot te laten verlopen, geven wij u graag volgende tips:

- Verlaat even de kamer als een arts of een verpleegkundige langskomt om de patiënt te verzorgen
- Zorg dat uw bezoek niet te vermoeiend is voor de patiënt
- Kom liever meerdere keren kort op bezoek, dit doet vaak meer deugd dan één lang bezoek
- Vermijd lawaai in de kamer en in de gangen en denk ook aan de rust van medepatiënten
- Laat uw kinderen niet in de gangen of op de trappen rondlopen
- Houd het ziekenhuis netjes: er zijn voldoende vuilnisbakken om afval in achter te laten
- Respecteer het einde van het bezoekuur, ook op een eenpersoonskamer
- Alle dienstlokalen zijn strikt voorbehouden aan het personeel. Enkel op verzoek en na toelating (revalidatiedag) kunnen bezoekers, familie of andere personen worden toegelaten in de behandelingsruimte

ONZE PARKING

Bezoekers dienen te parkeren op de voor hen voorziene gratis parking aan de voorzijde van het ziekenhuis. Patiënten voor ambulante therapie hebben hun eigen parking links naast het ziekenhuis. De parking aan de achterzijde van het ziekenhuis is voorbehouden aan het personeel.



Respecteert u op onze parking de voorbehouden plaatsen voor mindervaliden?

U KOMT IEMAND BRENGEN OF AFHALEN?

Indien u terugkomt uit weekend mag u het voertuig verlaten onder de luifel aan de voorzijde van het ziekenhuis. U kan met uw bagage wachten in de hal terwijl uw begeleider(s) zijn/haar voertuig parkeert op de daarvoor voorziene parkeerplaatsen. Auto's laten staan onder de luifel is NIET toegelaten.



Weetje:

Regelmatig houden ziekenhuisbewakers toezicht op de parking voor uw veiligheid en de veiligheid van uw auto. Laat geen waardevolle voorwerpen achter in uw voertuig. Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk voor elke vorm van schade zoals diefstal of verlies.

ROLSTOELEN

In de inkomhal staan rolstoelen. U kunt ze gebruiken door een waarborg van 1 euro te betalen die u na gebruik terugkrijgt. Hebt u geen euro op zak? Dan kan u bij het onthaal een jeton vragen.

MET HET OPENBAAR VERVOER NAAR HET ZIEKENHUIS

Er is een bushalte van de belbus aan het ziekenhuis.





Uw revalidatie



WELKOM!

Het Revalidatie & MS Centrum is een **gespecialiseerd centrum** voor personen met Multiple Sclerose en voor personen met andere aandoeningen van het zenuwstelsel en functiestoornissen van het houdings- en bewegingsapparaat die nood hebben aan intensieve neurologische en/of locomotorische revalidatie.

Daarnaast is het centrum erkend als expertisecentrum voor comapatiënten. Tevens biedt het centrum sportmedisch advies en opvolging aan personen met beperkingen.

U BENT NIET ALLEEN

Naast **verpleegkundigen** en **artsen** zijn er nog vele **andere medewerkers** die voor u klaar staan. Zij zorgen voor u tijdens uw verblijf, maar helpen u ook bij de voorbereiding van uw ontslag uit het ziekenhuis. U kan een revalidatiedag aanvragen (via sociale dienst of verpleegkundigen) zodat uw familie en/of omgeving het multidisciplinaire revalidatieproces kan meevolgen.

U hebt ook het recht om u te laten bijstaan door een **vertrouwenspersoon**.

KINESITHERAPIE / FYSIOTHERAPIE

Het onderhouden of verbeteren van de beweeglijkheid van de patiënt is de voornaamste doelstelling van deze dienst. Dit kan gebeuren op een tweevoudige wijze: passieve bewegingen met de hulp van de kinesitherapeut door de actieve medewerking van de patiënt zelf. Volgende behandelingsmethoden kunnen o.a. door de kinesitherapeut aangewend worden:

- Oefentherapie bestaande uit: spierversterkende oefeningen, coördinatie- en evenwichtsoefeningen, gangrevalidatie, mobilisatieoefeningen (versoepelen van gewrichten en spieren)
- Specifieke technieken zoals Bobath, hydrotherapie, oefeningen door het bewegen onder water, massage, ademhalingstherapie
- Spel- en sportmogelijkheden: o.a. tafeltennis, kegelen, relaxatie, elektrotherapie met als één van de bijzondere technieken de behandeling van chronische pijntoestanden en de stimulatie van artische spieren, bekkenbodentraining

Het ziekenhuis beschikt ook over een revalidatie oefen- en sportterrein. Deze revalidatievoorziening biedt patiënten extra mogelijkheden om hun functionaliteit en mobiliteit te trainen.

ERGOTHERAPIE

In de ergotherapie oefent de patiënt samen met de ergotherapeut door middel van doelgerichte activiteiten. Deze activiteiten zijn o.a.:

- Activiteiten van het dagelijks leven (A.D.L. o.m.: zichzelf wassen, scheren, kleden,...)
- Huishoudelijke activiteiten (o.a. keukentraining, strijken,..)
- Hobby – en eventueel ook werktraining
- Perceptietraining

Naast het leren rijden met een rolstoel (gewone of elektronische), geeft de ergotherapeut ook advies omtrent hulpmiddelen of aanpassingen, bij het aanschaffen en aanmeten van een nieuw vervoermiddel al dan niet in samenwerking met een orthopedisch techniker. Advies voor woningaanpassing kan eveneens gegeven worden door de ergotherapeut, zowel voor verbouwingen als nieuwbouw.

DE DIENST VRIJE TIJD

Deze maakt deel uit van de ergotherapie omdat het aanbieden van activiteiten vanuit een ergotherapeutische insteek een meerwaarde betekent in het revalidatieproces.

De animator en ergotherapeut, samen met een team van vrijwilligers, bieden activiteiten aan voor gehospitaliseerde en ambulante patiënten. De activiteiten zijn erop gericht om patiënten op een aangename manier hun vrije momenten buiten de zorgmomenten en therapielijsten te laten invullen.

Weekprogramma: op de infoborden voor patiënten worden de extra activiteiten aangekondigd.

COMITÉ VRIJE TIJD

Om het aanbod van activiteiten af te stemmen op de interesses en noden van de patiënten is er een comité vrije tijd. Dit comité bestaat uit patiënten van het Revalidatie & MS centrum en bewoners van het dienstencentrum voor de woonzones “Lindelheide” en de “Mistel”.

Vanuit dit patiëntencomité komen voorstellen voor het organiseren van activiteiten. De animator staat in voor het uitwerken van deze activiteiten, samen met vrijwilligers en geïnteresseerde patiënten.

LOGOPEDIE

De taak van de logopediste bestaat erin voor iedere patiënt met communicatieproblemen een optimale manier van communiceren te vinden en daarin advies te geven. Hij/zij onderzoekt en behandelt dus mensen met stem-, spraak-, en taalstoornissen en begeleidt mensen met eet- en drinkproblemen. De logopedische behandeling gebeurt individueel.

De taak van de logopediste is niet enkel gericht op herstel van de taal en/of articulatiemoeilijkheden, maar ze begeleidt de patiënt ook in het aanvaardingsproces van zijn taal/spraakhandicap.

PSYCHOLOGIE

De taak van de psychologen bestaat erin een inzicht te geven in de psychologische mogelijkheden, beperkingen en de persoonlijkheid van de patiënt.

De psychologische diagnose wordt opgebouwd uit gegevens van verschillende aard, zoals psychologische gegevens betreffende de huidige situatie van de patiënt. Uit deze tests zullen de nodige besluiten getrokken worden door de psychiater.

De psychologen hebben een begeleidende taak die wordt vervuld in samenwerking met de sociale assistenten en de neuro-psychiater. Iemand die ziek wordt en daardoor gehandicapt is, wordt meestal samen met zijn gezin geconfronteerd met heel wat problemen die tijdens het verdere leven veranderingen en aanpassingen met zich meebrengen.

SOCIALE DIENST

De medewerkers van onze sociale dienst helpen u bij meerdere aspecten van uw ziekenhuisopname, bijvoorbeeld bij volgende vragen.

- Waar naartoe als u bij ontslag uit het ziekenhuis niet onmiddellijk naar huis kunt?
- Waaraan moet u denken als u thuis allerlei vormen van thuishulp nodig hebt?
- Hoe moet u bepaalde documenten aanvragen of invullen?

De sociaal assistenten van het Revalidatie & MS Centrum zijn eveneens erkend door het VAPH voor de aanvraag en inschaling van het persoonlijk assistentiebudget (PAB).

De coördinatie voor het opstellen van het multidisciplinair verslag ligt bij de sociaal assistente van de betreffende patiënt. De therapeuten van de verschillende disciplines brengen ieder voor hun onderdeel een specifieke advies en motivering uit met betrekking tot de aangevraagde hulpmiddelen of zorgvorm.

U kunt een medewerker van de sociale dienst rechtstreeks contacteren of een gesprek vragen via een verpleegkundige.



Onze sociale dienst is dagelijks bereikbaar via het sociaal infopunt tussen 9u30 tot 11u30 en tussen 13u30 en 15u30.

Of op het telefoonnummer: 011 80 91 13.

ANDERE DIENSTEN

ETHISCH COMITÉ

Als revalidatiecentrum is het onze opdracht om de belangen van de patiënten te bewaken door een cultuur te scheppen van ethisch overleg. Dit doen we in het formuleren en uitvoeren van een ethisch zorgbeleid. Binnen ons centrum hebben wij een multidisciplinair adviesorgaan waar vragen aan bod komen omtrent het levenseinde, therapiebeperking, privacy,...

Tevens vervult dit orgaan een brugfunctie naar het gezamenlijk Comité voor Medische Ethiek (CME) van het Mariaziekenhuis en het Revalidatie & MS Centrum. De taken van het CME zijn door de wet bepaald. Zo staat het comité in voor het beoordelen van de ethische aspecten en kwaliteit van de klinische studies en het beschermen van de privacy hierbij. Het CME is ondersteunend bij algemene ethische problemen in het revalidatiecentrum en individuele ethische beslissingen.

In het Revalidatie & MS Centrum wordt ook veel aandacht besteed aan palliatieve zorg en een waardig levenseinde rekening houdend met de noden en behoeften van de patiënt en zijn sociaal netwerk. Zo kan je worden bijgestaan door je arts, mensen van de psychosociale dienst of het palliatief supportteam voor het opstellen van een positieve of negatieve wilsverklaring, alle vragen betreffende symptoom- en pijnbestrijding, vragen betreffende aanduiden van een vertrouwenspersoon en/of wettelijke vertegenwoordiger, palliatieve sedatie of euthanasie.

PIJNBESTRIJDING

Gelet op de aard van de patiëntenpopulatie wordt in het Revalidatie & MS Centrum bijzondere aandacht besteed aan pijn- en pijnbestrijding. Als patiënt kan u als enige aangeven of u pijn heeft en hoe erg deze pijn is. Om uw pijn zo goed mogelijk te bestrijden zal de arts, verpleegkundigen of therapeuten regelmatig vragen hoeveel pijn u heeft.

Omdat het moeilijk is om duidelijk te maken hoeveel pijn u ervaart, kan het geven van een cijfer aan uw pijn u hiermee helpen. U geeft een cijfer van 0 tot 10 aan uw pijn. 0 betekent geen pijn en 10 is de ergste pijn die u zich kan voorstellen. U kan nooit een verkeerd cijfer geven. Het gaat immers om de pijn die u ervaart.

Wanneer u nog vragen heeft over uw pijn of pijnbestrijding kan u deze altijd bespreken met uw behandelende arts, verpleegkundigen of therapeuten.

TOLK

Voor een anderstalige patiënt kan het moeilijk zijn om zich verstaanbaar te maken of om de informatie van artsen en zorgverleners te begrijpen. Als er geen begeleider uit de omgeving van de patiënt is om te helpen, probeert de sociale dienst van het ziekenhuis om een geschikte tolk te vinden.

Het is mogelijk dat er kosten verbonden zijn aan de tolkdienst. Dit wordt vooraf met de patiënt of zijn omgeving overlegd.

MORELE, GODSDIENSTIGE OF LEVENSBESCHOUWELIJKE BEGELEIDING

In de stilteruimte op de gelijkvloerse verdieping kunt u steeds terecht voor een moment van stilte of gebed. De medewerker van het onthaal wijst u graag de weg.

Als u wilt spreken met een persoon van uw geloofs- of levensovertuiging, dan mag u altijd een geestelijke van uw eigen dorp uitnodigen.



Uw aangeboden voorzieningen



KAPSALON

Elke donderdag kan u een beroep doen op een kapster. De haarverzorging gebeurt in een aangepast kapsalon in het dienstencentrum. De kosten hiervan kan u nadien betalen aan het onthaal of bij de kapster zelf op donderdag.

PEDICURE

Indien u dit wenst, en indien er geen medische tegenindicaties zijn, kan u beroep doen op een pedicure, op zelfstandige basis, verbonden aan onze voorziening. Kosten dient u rechtstreeks met haar af te rekenen. Het ziekenhuis komt niet tussen in de gehanteerde tarieven. Uiteraard kan u ook uw eigen pedicure laten komen. Afspraken kunnen gemaakt worden op verpleegeenheid 3.

WASSERIJ

De mogelijkheid bestaat dat het persoonlijk linnen van de patiënt wordt gewassen tegen betaling van de normale tarieven.

BIBLIOTHEEK

In de ontmoetingsruimte is er ook een boekenhuisje. Als patiënt kan je ook boeken aanvragen. De bibliotheek van Pelt komt dan op vraag naar de dienst vrije tijd in het Revalidatie & MS Centrum met de aangevraagde boeken.

DIERENPARK

Sedert 1993 is er op de campus een dierenpark. Diverse soorten kleinvee en pluimvee bewonen dit park. De patiënten worden betrokken bij de exploitatie van dit park. Vertoeven in dit park en de dieren observeren brengen rust bij elke bezoeker.



der



Uw veiligheid



DRAAG BIJ AAN PATIËNTVEILIGHEID

Bij de zorg die het ziekenhuis zijn patiënten biedt, gaat er veel aandacht naar kwaliteit en veiligheid. Wij stellen alles in het werk om risico's te beheersen en kwaliteit te waarborgen. Als patiënt kunt u daarbij helpen. Daarom geven we u graag enkele **nuttige tips** mee.

UW POLSBANDJE

Bij opname krijgt u een identificatiepolsbandje. Dat is niet zomaar: het zorgt ervoor dat alle zorgverleners weten wie u bent, dat ze actief uw identiteit kunnen nagaan.

Zij zullen zeer regelmatig uw naam en uw geboortedatum vragen, bijvoorbeeld voor ze geneesmiddelen toedienen of een behandeling uitvoeren. Wees niet bang om de verpleegkundige of arts aan te spreken als u denkt dat hij u verwart met een andere patiënt.

Daarom: hou het bandje om tijdens uw volledige verblijf, zo helpt u vergissingen te vermijden. Vraag een nieuw exemplaar als uw polsbandje om een of andere reden verwijderd moest worden of als uw naam niet meer leesbaar is.

HEB AANDACHT VOOR HYGIËNE

Een goede hygiëne is erg belangrijk om de verspreiding van bacteriën tegen te gaan en infecties te voorkomen. Uiteraard is een goede hygiëne heel belangrijk in een ziekenhuis.

Het is bewezen dat het ontsmetten van de handen het aantal ziekenhuisinfecties aanzienlijk doet afnemen. Let erop dat zorgverleners hun handen ontsmetten voor zij u verzorgen. Aarzel niet om hen hieraan te herinneren!

OOK UW EIGEN HYGIËNE IS BELANGRIJK

Pas daarom een goede lichaamshygiëne toe: ontsmet en was uw handen als u in contact komt met anderen, als uw handen zichtbaar vuil zijn, voor de maaltijd, na het gebruik van het toilet, na hoesten, niezen of snuiten.

GEEF ONS INFORMATIE

Het is belangrijk dat onze zorgverleners in het ziekenhuis goed op de hoogte zijn van uw gezondheidstoestand. Licht hen dus in over uw geneesmiddelengebruik, uw allergieën, uw eet- en andere gewoonten. Vul zeker de preoperatieve vragenlijst in en geef deze bij opname aan de zorgverleners op de verpleegafdeling.

Wees gerust: zij gaan vertrouwelijk om met de informatie die u hen toevertrouwt.

VRAAG OOK INFORMATIE

Uw arts zal u uitleggen wat u mag verwachten van uw opname in het ziekenhuis en bespreekt met u uw onderzoek(en), behandeling en/of ingreep.

Aarzel niet om meer uitleg te vragen als iets niet duidelijk is. U kunt voor dit gesprek eventueel een persoon meevragen die u kan helpen om alles te onthouden en te begrijpen.

MELD UW PIJN

Laat uw zorgverleners op tijd weten wanneer u pijn of andere ongemakken ervaart, zoals duizeligheid of misselijkheid. Zij kunnen dan, indien nodig, tijdig ingrijpen en kunnen de pijn of het ongemak mogelijk verhelpen met geneesmiddelen of andere methoden.



VALLEN, BLIJF ER EVEN BIJ STILSTAAN

Ziet u minder goed? Meld dat aan de verpleegkundige of arts. Wilt u rechtstaan? Doe dit langzaam om duizeligheid te voorkomen. Loop niet op blote voeten of kousen, draag gesloten schoenen of pantoffels die niet glijden. Kreeg u bedrust voorgeschreven? Volg dit dan strikt op. Wilt u 's nachts opstaan? Doe steeds het licht aan en vraag hulp aan een zorgverlener als u onzeker bent om te wandelen zonder ondersteuning.



Tip: Houd voorwerpen die u vaak nodig hebt, zoals uw zakdoek, bril of telefoon dicht bij u zodat u er niet naar moet reiken als u ze nodig hebt. Vraag aan de verpleegkundige om de bel binnen handbereik te leggen en vraag hoe u het moet gebruiken.

LET OP UW GENEESMIDDELENVERBRUIK

U mag er mee op toezien of het geneesmiddel dat u krijgt voor u bedoeld is. Verwittig een zorgverlener als het geneesmiddel er anders uitziet dan de vorige keer.



Tip: Als u nieuwe geneesmiddelen krijgt, laat dan aan de zorgverlener tijdig weten welke allergieën u hebt. Vraag gerust na waarvoor de geneesmiddelen dienen en hoe, wanneer en hoe lang u ze moet innemen en welke mogelijke bijwerkingen eraan verbonden kunnen zijn.





Uw rechten



De wet op de patiëntenrechten zegt klaar en duidelijk wat uw rechten zijn en hoe u ze kunt uitoefenen. **Zo hebt u recht op:**

- De vrije keuze van een beroepsbeoefenaar
- Kwaliteitsvolle dienstverlening
- Informatie over de persoonlijke gezondheidstoestand
- Toestemming in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar
- Kunnen rekenen op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier, met mogelijkheid tot inzage en afschrift
- De bescherming van de persoonlijke levenssfeer
- Het neerleggen van een klacht bij de bevoegde ombudsfunctie
- Een aangepaste pijnbestrijding

U kunt u bij het verkrijgen van informatie, bij de inzage in uw patiëntendossier en bij het neerleggen van een klacht steeds laten bijstaan door een vertrouwenspersoon (een familielid, vriend of elke andere persoon die u aanwijst).

Wij gebruiken uw persoonsgegevens enkel voor de uitoefening van de daaraan ondersteunde diensten, en voor het maken van algemene statistieken.

Meer info? Ombudsdienst of **www.patientrights.be**.

Je kunt je afspraken, facturen en persoonlijke gegevens ook online raadplegen via mynexuzhealth. De mynexuzhealth-app vind je in de appstore op je smartphone of tablet. Liever een laptop of vaste computer gebruiken?

Surf naar <https://www.nexuzhealth.be/nl/mynexuzhealth>.

AANSPRAKELIJKHEID:

RECHTSVERHOUDING TUSSEN ZIEKENHUIS EN BEROEPSBEOEFENAARS

Alle beroepsbeoefenaars (artsen, verpleeg-, vroed- en zorgkundigen, kinesitherapeuten, apothekers en vele anderen) die in ons ziekenhuis actief zijn, dienen de rechten van de patiënt te eerbiedigen. Ondanks dat zij hun uiterste best doen om u met de beste zorg te omringen, kan het zijn dat u niet tevreden bent en een klacht wilt indienen.

Het is belangrijk dat u weet dat het ziekenhuis niet voor alle beroepsbeoefenaars wettelijk aansprakelijk is. De regels hierover zijn duidelijk:

- Voor de medewerkers die in loondienst van het ziekenhuis werken, is het ziekenhuis aansprakelijk. Dat kunnen verpleegkundigen, therapeuten, apothekers en andere medewerkers zijn.
- Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor de artsen die als zelfstandigen actief zijn in het ziekenhuis en voor verpleegkundigen en secretariatsmedewerkers die in loondienst van de arts werken. Dit betekent dat u uw eventuele klacht in eerste instantie moet indienen bij deze beroepsbeoefenaar. Met vragen hierover kunt u terecht bij de ombudsdienst.



Meer info over het statuut van wie in ons ziekenhuis werkt of over de afspraken rond aansprakelijkheid, kunt u vragen bij onze ombudsdienst. U leest hoe u dat doet op **pagina 51**.

PRIVACY - WETGEVING

Om kwaliteitsvolle dienstverlening aan te bieden verwerken we persoonsgegevens van onze patiënten. Hierbij hebben we bijzondere aandacht voor de bescherming van uw persoonlijke levenssfeer zoals bepaald door de Europese Verordening voor Gegevensbescherming (EU) 2016/679. In de eerste plaats willen we u zo goed mogelijk inlichten waarvoor we uw persoonsgegevens gebruiken en welke rechten u kunt uitoefenen.

Volgens basisprincipes hanteren we in de omgang met jouw persoonsgegevens:

- De gegevens die we van patiënten verzamelen zijn bedoeld om kwaliteitsvolle zorg- en dienstverlening aan te bieden. We zullen telkens duidelijk en transparant toelichten waarvoor we de persoonsgegevens aanwenden
- We bewaren alleen die gegevens die we nodig hebben om onze dienstverlening mogelijk te maken
- We streven ernaar uw gegevens nauwkeurig en correct te verwerken
- We bewaken de bewaartermijn van uw gegevens, zodat we ze niet langer dan noodzakelijk bewaren. Het ziekenhuis neemt maatregelen die ervoor zorgen dat uw gegevens worden beschermd tegen toegang voor onbevoegden, verlies of vernietiging
- Onze verantwoordelijkheid over uw persoonsgegevens dragen we uit naar iedereen die ermee in aanraking komt

Het ziekenhuis is verantwoordelijk voor uw persoonsgegevens. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met onze functionaris voor gegevensbescherming (DPO) via e-mail op **privacy@noorderhart.be**. Een meer uitgebreide toelichting rond de verwerking van de persoonsgegevens van patiënten is beschikbaar op onze website onder “Info voor de patiënt”. Indien u liever een afgedrukte versie wenst, kunt u dit opvragen bij de dienst onthaal of via de functionaris voor gegevensbescherming.



Uw ontslag



ONTSLAG UIT HET ZIEKENHUIS

Uw arts laat u tijdig weten op welke dag u ontslagen wordt. De verpleegkundige vertelt u om hoe laat u mag vertrekken. Verwittig iemand van de afdeling dat u vertrekt, en ga erna, voor u het ziekenhuis verlaat, langs de balie aan het onthaal in de inkomhal voor het terugbrengen van uitgeleende voorwerpen zoals afstandsbediening, sleutel kluisje,...

WIJ ZORGEN OOK VOOR UW NAZORG

Een verpleegkundige of uw arts geeft u de nodige uitleg over het te volgen medicatieschema, een eventueel dieet, of u terug op raadpleging moet komen, en andere nazorg (bijvoorbeeld vervolg kinesitherapie).

Uw arts brengt ook uw huisarts op de hoogte van uw verblijf en van een eventuele nabehandeling. Als u dit niet wenst, bespreek dit dan.

Volg wel stipt het advies dat u krijgt en aarzel niet om meer informatie te vragen aan uw arts of aan de verpleging als er iets niet duidelijk is.

UW MEDICATIE

De apotheek van het ziekenhuis mag geen medicatie verstrekken voor thuis. Moet u thuis verder medicatie nemen? Vraag dan tijdig een voorschrift aan uw arts, zodat u of uw familie de medicatie kan afhalen bij uw apotheek. U krijgt wel medicatie mee om het weekend te overbruggen.



Uw ziekenhuis- factuur

Na uw ziekenhuisopname krijgt u een ziekenhuisfactuur. Ervaring leert dat dit geen eenvoudig document is en soms bijkomende uitleg vraagt.

Belangrijk om weten is dat al onze facturen opgesteld worden volgens de huidige RIZIV-reglementering. Onze tarieven zijn gebaseerd op de bijhorende overeenkomsten. U hoeft bij het verlaten van het ziekenhuis niets te betalen. Twee maanden na uw hospitalisatie krijgt u een factuur van ons. Wij vragen u om deze binnen de 30 dagen na verzenddatum te betalen. Bent u bij een ziekenfonds aangesloten? Dan betaalt u enkel nog de remgelden en de supplementen van uw verblijf. De overige kosten worden rechtstreeks met het ziekenfonds geregeld. De bedragen op uw factuur zijn wel afhankelijk van de verzekeringstoestand bij uw ziekenfonds. Meer informatie hierover krijgt u bij uw ziekenfonds.

Als u niet of niet geldig aangesloten bent bij een ziekenfonds, moet u er rekening mee houden dat u het volledige bedrag van de ziekenhuisfactuur zelf moet betalen.



Wilt u graag een toelichting over uw factuur, een kostenraming van uw verwachte ziekenhuiskosten of andere financiële informatie? Surf dan naar onze website of neem contact op met de facturatedienst: 011 829 110.



Tevreden?



BENT U TEVREDEN... OF TOCH NIET?

Het is onze zorg om uw verblijf zo aangenaam mogelijk te laten verlopen en daarom horen we graag uw suggesties of positieve ervaringen. Ondanks onze beste bedoelingen kan het toch gebeuren dat u niet tevreden bent.

Ook hiervan worden we graag zo snel mogelijk op de hoogte gebracht. Dit is voor ons ook belangrijk om de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren.

U hebt twee keuzes:

- Spreek rechtstreeks met één van de betrokken ziekenhuismedewerkers of hun diensthoofd over wat u (on)tevreden maakt
- Contacteer onze ombudsdienst, u vindt de gegevens hieronder

DE OMBUDSDIENST

Onze ombudsdienst is er voor u en zal u neutraal en onpartijdig te woord staan. Deze dienst onderzoekt uw klacht, behandelt ze en gaat hierin eventueel bemiddelen. Zij informeren u over uw rechten als patiënt en ook uw suggesties zijn hier welkom.



U kunt de ombudsdienst bereiken via het onthaal of op het telefoonnummer 011 809 261. Elektronisch via www.msreva.be of op het e-mailadres ombudsdienst.rms@noorderhart.be. U kunt ook schrijven, op het adres van het Revalidatie & MS centrum, ter attentie van de ombudsdienst.

Uw **polsbandje**, een **must** voor veilige zorg!

Op uw polsbandje staan uw unieke persoonsgegevens. Daarmee kunnen we u steeds snel en veilig identificeren tijdens belangrijke zorghandelingen (zoals een onderzoek, bloed- of staalname, medicatietoediening...).

Draag uw polsbandje **altijd** in het ziekenhuis.



Controleert u zelf ook of de gegevens op uw polsbandje kloppen, en **geeft u een seintje** aan een zorgverlener als het loskomt?

Noorderhart
Revalidatie & MS
Boemerangstraat 2
3900 Pelt

Onthaal
011 809 100
info@noorderhart.be