



# INHOUDSTAFEL

Welkom	3
1. Warme en kwaliteitsvolle zorg	4
2. Bereikbaarheid	4
3. Wegwijs in het ziekenhuis	5
4. Opname in het ziekenhuis	6
5. Uw kamer	8
6. Bezoek	10
7. Uw verblijf in het ziekenhuis	11
8. Eten, drinken en lichaamsverzorging	12
9. Logopedie, kinesitherapie, ergotherapie en dieetleer	13
10. Psychologische begeleiding	14
11. Morele en levensbeschouwelijke begeleiding	14
12. Tolk en intercultureel bemiddelaar	14
13. Palliatieve Zorg	15
14. Sociale Dienst	16
15. Vrijwilligers	17
16. Ontslag uit het ziekenhuis	18
17. Uw factuur	19
18. Arbeidsongeschikt door uw opname?	20
19. Veilige en kwaliteitsvolle zorg	20
20. Ombudsdienst	21
21. Patiëntenbrochures	21
22. Checklist: wat breng ik mee naar het ziekenhuis?	22

## WELKOM

*Welkom in het AZ Jan Palfijn Gent. Met deze onthaalbrochure willen wij u wegwijs maken in ons ziekenhuis en u een antwoord geven op een aantal vragen. Hoe verloopt mijn opname? Waar hou ik rekening mee tijdens mijn verblijf? Welke diensten biedt het ziekenhuis aan?*

*Indien u nog bijkomende vragen heeft, aarzel dan niet om onze artsen, verpleegkundigen of ons ondersteunend personeel aan te spreken.*

*Ook op onze website vindt u nuttige informatie die u kan helpen voor, tijdens en na uw verblijf.*

*Wij wensen u alvast een spoedig herstel.*



## 1. WARME EN KWALITEITSVOLLE ZORG

Het AZ Jan Palfijn Gent is een openbaar ziekenhuis en biedt warme en kwaliteitsvolle zorg aan alle patiënten. Hierbij staat niet enkel het lichamelijke, maar ook het psychologisch, emotioneel en sociaal welzijn van de patiënten centraal.

Meer dan 1.000 medewerkers en 130 artsen slaan hiervoor dagelijks de handen in elkaar. Als algemeen ziekenhuis streven we constant naar een vooruitstrevende totale patiëntenzorg. We bieden een brede waaier aan acute en chronische diensten, focussen op specifieke deelgebieden in de medische zorg en investeren voortdurend in de verbetering van onze zorg.

## 2. BEREIKBAARHEID

### Bezoekersadres

Watersportlaan 5

9000 GENT

09 224 71 11

[www.janpalfijn.be](http://www.janpalfijn.be)

[info@janpalfijngent.be](mailto:info@janpalfijngent.be)

### Met de wagen

Patiënten en bezoekers kunnen afgezet en opgehaald worden aan de Kiss&Ride voor het ziekenhuis. U kunt hier 30 minuten gratis parkeren. Langer parkeren kan op de grote parking links van het gebouw.

### Fietsenstalling

Voor het ziekenhuis is een ruime en overdekte fietsenstalling.

### Openbaar vervoer

De dichtstbijzijnde bushaltes zijn:

- ▶ Gent Beneluxplein (buslijnen 9 - 38 - 39)
- ▶ Gent Ekkergermerk (buslijnen 14 - 15 - 16 - 53 - 65 - 67 - 69)

### Rolstoelen

Rolstoelen staan ter beschikking aan beide ingangen van het ziekenhuis, in de inkomhal en in de garage van de Spoed.

De rolstoelen zijn bevestigd met een muntslot.

### 3. WEGWIJS IN HET ZIEKENHUIS

Elke dienst in ons ziekenhuis bevindt zich in een 'STRAAT' (bijv. STRAAT 381). Op basis van de eerste twee cijfers van het straatnummer komt u op uw bestemming.

#### CIJFER 1 = DE ROUTE

1	= Volg route 1 (oranje)
2	= Naar inkomhal
3	= Volg route 3 (groen)
4	= Naar tijdelijke vleugel (ingang via 213)

#### CIJFER 2 = DE VERDIEPING

DUS: STRAAT **3**81 = **ROUTE 3 (groen)** en **VERDIEPING 8**

Weet u de weg niet meer of bent u het straatnummer vergeten? Onze medewerkers helpen u graag op weg.

#### TIP

Volg altijd eerst de juiste richting (ROUTE) en neem dan pas de lift (VERDIEPING).



## 4. OPNAME IN HET ZIEKENHUIS

Op de dag van uw opname neemt u een volgnummer en meldt u zich aan bij de Dienst Inschrijvingen, in de inkomhal. Onze medewerkers zullen uw opname administratief voorbereiden.

U zal onder meer een opnameverklaring moeten ondertekenen, samen met een 'informed consent' waarin u uw formele toestemming geeft tot opname.

Houd volgende documenten bij de hand:

- ▶ Bankkaart of cash geld om een eventueel voorschot te betalen
- ▶ Identiteitskaart
- ▶ Contactgegevens van uw huisarts of wijkgezondheidscentrum
- ▶ Contactgegevens van familie of bureu
- ▶ Kaart of bewijs van uw hospitalisatieverzekering
- ▶ Medische gegevens: radiografieën, resultaten van vorige onderzoeken, medicijnen die u thuis gebruikt, ...

### Openingsuren Dienst Inschrijvingen

- ▶ weekdays van 7.00 tot 18.00 uur;
- ▶ zaterdag, zon- en feestdagen van 8.00 tot 12.30 uur en van 13.00 tot 16.00 uur.

Buiten deze uren kunt u altijd terecht op de Spoed.

**Inlichtingen:** 09 224 71 11

### Nachttuitgang

Buiten de openingsuren kunt u het ziekenhuis altijd verlaten via de Spoed.

- ▶ U bereikt de Spoed via verdieping 1 in de inkomhal.
- ▶ Volg de pijlen Spoed en neem Liften 1 naar verdieping 0 (STRAAT 100).

#### TIPS VOOR EEN VLOTTE INSCHRIJVING

1. Meld u minstens 30 minuten voor uw opname aan bij de Inschrijvingen.
2. Bij een opname betaalt u een voorschot. U kunt dit voorschot cash betalen of via bancontact. Op onze website vindt u de tarievenlijst.
3. Betaal bij voorkeur met bancontact.
4. Kunt u toch niet aanwezig zijn op uw afspraak? Meld dit zeker 24 uur op voorhand via het nummer 09 224 81 11.

## Opname op het Verloskwartier

Komt u voor een bevalling? Dan hoeft u zich niet aan te melden bij de Dienst In-schrijvingen. Ga rechtstreeks naar het Verloskwartier in straat 385.

Wat brengt u zeker mee?

- ▶ Bloedgroepkaart
- ▶ Trouwboekje of erkenningsformulier
- ▶ Moederboekje

### Verloskwartier

Straat 385

09 224 83 85

## Opname via de Spoed

Een dringende en onverwachte opname via de Spoed kan altijd. De spoed is bereikbaar via de buitenzijde van het gebouw. U brengt dan nadien zo snel mogelijk alle administratieve zaken in orde.

### Spoed

09 224 89 67

## Sociaal Administratieve Cel

De Sociaal Administratieve Cel helpt u met de financiële en administratieve kant van uw opname. Samen met onze medewerkers kunt u bijvoorbeeld uw hospitalisatieverzekering overlopen of, indien nodig, een betalingsplan laten opstellen.

### Sociale Administratieve Cel

09 224 70 12

## Bereid uw vertrek uit het ziekenhuis voor

De dag dat u in het ziekenhuis aankomt, denkt u best al na over uw vertrek. Wie brengt u naar huis? Is er iemand om u de trap op te helpen? Heeft u krukken of een rolstoel nodig? Onze Sociale Dienst kan u hierbij helpen.

Meer informatie over de Sociale Dienst leest u op pagina 16.

## 5. UW KAMER

Ons ziekenhuis heeft twee kamertypes: een- en tweepersoonskamers. Naargelang de beschikbaarheid kunt u het type kamer kiezen. De keuze van de kamer heeft geen invloed op de kwaliteit van de verzorging, enkel op het comfort, de privacy en de prijs. Kiest u voor een eenpersoonskamer dan betaalt u een kamersupplement en wordt het ereloon van de arts verdubbeld.

### Wat brengt u mee?

- ▶ Nachtkledij, kamerjas en gesloten pantoffels
- ▶ Toiletgerief: handdoeken, washandjes, zeep, tandenborstel, tandpasta, scheergerief, kam, hygiënisch verband, zakdoeken...

Gebruikt u dranken, nachtkledij en producten als scheerschuim of zeep van het ziekenhuis, dan verrekenen we dit op uw factuur.

### Overnachting van een extra persoon

- ▶ Op de Kinderafdeling: één van de ouders kan bij het kind overnachten.
- ▶ Op de Kraamafdeling: de partner kan overnachten op een eenpersoonskamer.
- ▶ Op andere afdelingen: de partner of de begeleider van de patiënt kan enkel overnachten als de patiënt op een eenpersoonskamer ligt. Terminale patiënten en mensen met een zware handicap die afhankelijk zijn van een vaste begeleider krijgen voorrang. De Dienst Inschrijvingen kan enkel op het verzoek ingaan als er een eenpersoonskamer ter beschikking is. Een definitieve bevestiging van de keuze kan pas op de dag voor de opname.

Voor het verblijf en de maaltijden van een partner, ouder of begeleider worden kosten aangerekend. Prijzen vindt u terug op onze website.

### Internet

In het ziekenhuis is er gratis draadloos internet. Uw gebruikersnaam en paswoord kunt u aanvragen bij de Dienst Inschrijvingen of het Onthaal, in de inkomhal.

### Telefoon

Op uw kamer heeft u een vast telefoontoestel. Voor een telefoonkaart betaalt u een activatiekost en een dagelijkse huurprijs. Vraag uw telefoonkaart aan de Dienst Inschrijvingen. De kostprijs van de gesprekken komen automatisch op uw



factuur. Mensen kunnen u van buitenaf bellen op uw vaste lijn. Hiervoor heeft u geen telefoonkaart nodig. Uw persoonlijk telefoonnummer staat op het toestel.

## Televisie

In elke kamer is er televisie. Hiervoor betaalt u geen extra kosten. Televisie kijken is ook mogelijk in de gemeenschappelijke zithoeken.

## Schade

Gelieve schade of defecte toestellen onmiddellijk te signaleren aan de verpleegkundigen van de afdeling waar u verblijft.

## Persoonlijke bezittingen en kluis

Persoonlijke bezittingen blijven tijdens onderzoeken en operaties onbewaakt achter op uw kamer. Breng geen grote geldsommen of kostbare voorwerpen mee. Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor verlies of diefstal. In uw kleerkast zit een klein afsluitbaar kluisje. Bij het verblijf op de afdeling Intensieve Zorgen raden wij aan alle persoonlijke bezittingen met de familie mee te geven.

## Brieven

### **Een brief ontvangen kan via dit adres:**

AZ Jan Palfijn Gent

*Naam, voornaam, straat afdeling + kamernummer*

Watersportlaan 5 – 9000 Gent

### **Wilt u zelf een brief sturen?**

Geef uw brief en postzegel aan een verpleegkundige of aan het Onthaal.

## 6. BEZOEK

**Algemene bezoeken: van 14u tot 20u.**

Op sommige afdelingen gelden uitzonderingen om de rust en verzorging van de patiënten te garanderen:

### **Kinderafdeling**

van 14u tot 19u

### **PAAZ**

van 18u tot 20u

woensdag en weekend van 14u tot 20u

### **Hartbewaking (CCU)**

van 14u tot 14u30

van 18u30 tot 19u

### **Intensieve Zorgen**

van 13u30 tot 14u

van 18u30 tot 19u

### **Mortuarium**

van 9u tot 19u,

weekend en feestdag: van 9u tot 11u30 en van 13u tot 16u

### **3 TIPS VOOR EEN AANGENAAM BEZOEK**

- ▶ Wilt u liever regelmatig een kort bezoek? Komen uw bezoekers beter in kleine groep? Durf dit vragen of signaleer dit aan de verpleegkundigen.
- ▶ Ligt u op een tweepersoonskamer? Denk dan aan de rust van uw medepatiënt en beperk het aantal bezoekers.
- ▶ Op Intensieve Zorgen en Hartbewaking kunnen maximaal twee bezoekers op hetzelfde moment binnen gaan en raden we het bezoek van kinderen onder de veertien jaar af.

## 7. UW VERBLIJF IN HET ZIEKENHUIS

07u30 - 9u	ontbijt
07u00 - 11u	verzorging en doktersbezoeken
11u30 - 12u	middagmaal
12u30 - 15u	rust en koffie
14u	start bezoeken
15u00 - 18u	verzorging en doktersbezoeken
17u00 - 18u	avondmaal
20u	einde bezoeken
21u30	nachtrust

Elke dag geeft uw arts uitleg over uw onderzoeken en behandeling. Afspraken over uw dieet, bedrust, geneesmiddelen en operatie worden overlopen. Indien nodig is er ook contact tussen de dokter en uw huisarts. Is iets niet duidelijk? Aarzel dan niet om uitleg te vragen.

### 10 VUISTREGELS VOOR EEN AANGENAAM VERBLIJF

- ▶ Rust en stilte zijn belangrijk. In de gang kunt u zacht praten. Heeft u bezoek op de kamer? Sluit dan de deur naar de gang.
- ▶ Verlaat u de kamer? Trek dan uw kamerjas aan en sluit de deur.
- ▶ Verlaat u de afdeling? Verwittig dan altijd de verpleegkundige.
- ▶ Roken is niet toegelaten in het ziekenhuis. Het is ook verboden te roken voor de ingangen van het ziekenhuis. Roken kan in de rokersruimte aan de hoofdingang.
- ▶ Het is niet toegelaten om alcoholische dranken mee te brengen en te drinken in het ziekenhuis. Vraag ook aan uw bezoek om deze regel te respecteren.
- ▶ Drugs zijn in het ziekenhuis ten strengste verboden.
- ▶ Volgt u een dieet? Vraag raad aan de arts, verpleegkundige of diëtiste.
- ▶ Als uw arts op consultatie komt of de verpleegkundige u komt verzorgen, vraag dan aan uw bezoek om de kamer te verlaten.
- ▶ Om hygiënische redenen zijn dieren niet toegelaten in het ziekenhuis. Begeleidingshonden zijn wel toegelaten.
- ▶ Onze medewerkers zijn opgeleid om u professioneel en vriendelijk te helpen. Geschenken of fooien zijn dus niet nodig.
- ▶ Ten laatste om 21u30 wordt u op uw kamer verwacht.

## 8. ETEN, DRINKEN EN LICHAAMSVERZORGING

### Drank- en snackautomaten

In de inkomhal vindt u diverse automaten waar u dranken en snacks kunt kopen.

### Winkel

In de inkomhal vindt u ook een winkel waar u onder andere kranten en tijdschriften, geschenken, kaartjes en bloemen kunt kopen.

### Cafeteria

Eveneens in de inkomhal, vindt u de cafeteria waar u koude en warme dranken, broodjes en versnapering kunt verkrijgen.

### Restaurant

In het gebouw naast het ziekenhuis bevindt zich het restaurant. Daar kunt u terecht voor warme en koude maaltijden.

Het restaurant is bereikbaar langs buiten of via de tunnel onder de inkomhal.

Elke dag open van 11u30 tot 14u

### Kapper en hand- en voetverzorging

Een bezoek aan de kapper of een hand- en voetverzorging kunt u aanvragen bij een verpleegkundige van de afdeling. De kosten hiervan komen op uw factuur.



## 9. LOGOPEDIE, KINESITHERAPIE, ERGOTHERAPIE EN DIEETLEER

Ons ziekenhuis beschikt over de diensten Logopedie, Kinesithérapie, Ergotherapie en Dieet- en Voedingsleer. Naargelang de aard van uw opname, kan de arts een behandeling door één of meerdere van deze diensten voorschrijven.



## 10. PSYCHOLOGISCHE BEGELEIDING

U kunt tijdens en na uw opname in ons ziekenhuis altijd beroep doen op één van onze psychologen. U kunt rekenen op hun professionele ondersteuning als u het moeilijk heeft. Met al uw vragen of problemen kunt u bij hen terecht: stress, angsten, rouw, onverklaarbare lichamelijke klachten, ...

### **Psychologische begeleiding**

Een afspraak maken kan via de verpleegkundige op uw afdeling.

## 11. MORELE EN LEVENSBESCHOUWELIJKE BEGELEIDING

Soms brengt een opname in het ziekenhuis een ingrijpende verandering in uw leven met zich mee. Verdriet, angst, kwaadheid en andere gevoelens komen naar boven. Vanuit een christelijke of vrijzinnig humanistische benadering maken de consulenten van het ziekenhuis graag tijd vrij om hierover met u te praten. Ook voor informatie over euthanasie, palliatieve zorgen, een laatste wilsbeschikking en een afscheidsmoment met aangepaste rituelen kunt u bij hen terecht.

### **Pastorale Dienst**

09 224 88 87 en 09 224 88 85  
past.zorg@janpalfijngent.be

### **Moreel consulent**

09 224 88 48

## 12. TOLK EN INTERCULTUREEL BEMIDDELAAR

Spreekt u een andere taal of heeft u een andere culturele achtergrond? Dan kunt u beroep doen op een tolk of intercultureel bemiddelaar. Deze dienst is gratis. Vraag aan een verpleegkundige op uw afdeling om een tolk te regelen. Doe dit enkele dagen op voorhand.

### **Intercultureel bemiddelaar**

09 224 84 41

## 13. PALLIATIEVE ZORG

### Palliatieve Eenheid

Palliatieve zorg start als genezen niet meer kan. In onze Palliatieve Eenheid proberen wij het levenseinde zo comfortabel mogelijk te maken. Dat doen we met pijn- en symptoomcontrole, psychosociale begeleiding en ondersteuning van u en uw familie.

#### Palliatieve Eenheid

Straat 173  
09 224 81 73  
palliatievezorgeenheid@janpalfijngent.be

### Palliatief Supportteam

Als u niet op de Palliatieve Eenheid verblijft, kunt u een beroep doen op het Palliatief Supportteam. Dat is een multidisciplinair team van een arts, psycholoog, pijnverpleegkundige, levensbeschouwelijke begeleiders en sociaal werkers. Zij kunnen op uw vraag of die van uw familie, arts of verpleegkundige langskomen. Onderling overleggen ze over de evolutie van de pijn, de symptoomcontrole en de psychosociale opvang. Ook als u de mogelijkheid van thuiszorg overweegt, kan het Palliatief Supportteam u bijstaan in die keuze.

#### Palliatief Supportteam

09 224 88 80  
palliatief.supportteam@janpalfijngent.be



## 14. SOCIALE DIENST

U kunt beroep doen op onze maatschappelijk assistenten voor:

- ▶ Ondersteuning bij psychosociale problemen.
- ▶ Hulp bij moeilijkheden met uw ziekenhuisverblijf.
- ▶ Informatie over ziekenfonds, kinderbijslag, uitkering bij ziekte en invaliditeit, ...
- ▶ Aanvragen van een parkeerkaart voor personen met een handicap, zorgverzekering, palliatieve premie, ...
- ▶ De voorbereiding van uw ontslag uit het ziekenhuis. Kom hiervoor enkele dagen voor uw vertrek naar de Sociale Dienst.
- ▶ Doorverwijzing naar gespecialiseerde hulpverlening zoals het OCMW, een advocaat, een Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg...
- ▶ Aanvragen voor thuisverpleging, bejaardenhulp, het thuisbezorgen van maaltijden of het verblijf in een hersteloord.
- ▶ Informatie over de opname van kinderen en ouderen in een aangepaste voorziening zoals een pleeggezin, rusthuis of serviceflat.
- ▶ Informatie over zelfhulpgroepen en contacten met lotgenoten.

Onze maatschappelijk assistenten zoeken samen met u naar de meest geschikte oplossing voor u. Ze behandelen alle problemen altijd discreet. Ook uw familie kan beroep doen op onze Sociale Dienst.

### **Sociale Dienst**

In de inkomhal of via een verpleegkundige op uw afdeling.

09 224 84 60

[sociale.dienst@janpalfijngent.be](mailto:sociale.dienst@janpalfijngent.be)

Elke werkdag van 9u tot 12u en van 14u tot 17u



## 15. VRIJWILLIGERS

Heel wat vrijwilligers staan elke dag klaar om u te helpen. Ze nemen geen taken over van verpleegkundigen of verzorgenden, maar bieden extra warmte bovenop de zorg. Ze maken u wegwijs in het ziekenhuis, begeleiden u naar uw kamer en naar consultaties en ondersteunen oudere patiënten bij activiteiten. Heeft u nood aan een babbel, een wandeling of hulp bij uw maaltijd? Ook hier helpen onze vrijwilligers een handje.

**Meer info:** [www.janpalfijn.be/vrijwilligerswerk](http://www.janpalfijn.be/vrijwilligerswerk) of 09 224 84 47



## 16. ONTSLAG UIT HET ZIEKENHUIS

### Toelating van de arts

Enkel na toelating van uw arts mag u het ziekenhuis verlaten. De verpleegkundige op de afdeling vult voor u de nodige documenten in. Spreek met de verpleegkundige een vertrekkur af en breng familie, vrienden of kennissen op de hoogte. Om organisatorische redenen vragen wij u het ziekenhuis voor 14 uur te verlaten.

Verlaat u toch het ziekenhuis zonder toelating van de arts? Onderteken dan een verklaring op uw afdeling. Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk voor de mogelijke gevolgen van een vroegtijdig vertrek.

### Vervoer

U kan aan het Onthaal vragen om een taxi te bellen. Vervoer met een ziekenwagen kan via een verpleegkundige van uw afdeling of via de Sociale Dienst.

### Nazorg

Volg de raad van onze artsen nauwkeurig op. Is iets niet duidelijk? Vraag gerust om uitleg. De arts van ons ziekenhuis brengt ook uw huisarts op de hoogte van de resultaten van uw onderzoeken en behandelingen. U kunt dus ook altijd terecht bij uw huisarts.

### Ongerust over uw vertrek?

Kunt u thuis niet zelf de boodschappen doen? Vreest u niet zelf te kunnen koken? Begrijpt u bepaalde formulieren niet? Wenst u thuisverpleging, gezinszorg of bejaardenhulp? Vraag raad aan onze Sociale Dienst. Zij helpen u graag verder. Een afspraak maken kan via een verpleegkundige van uw afdeling of via:

#### Sociale Dienst

09 224 84 60

[sociale.dienst@janpalfijngent.be](mailto:sociale.dienst@janpalfijngent.be)

#### TIP

Bewaar zorgvuldig alle documenten die u bij uw ontslag meekreeg.

## 17. UW FACTUUR

Het ziekenhuis past de wettelijke bepalingen voor facturatie toe. Dat wil zeggen dat de kosten van het verblijf met één of meerdere facturen aangerekend worden. De factuur wordt zes tot acht weken na het ontslag opgemaakt. Bij een langdurig verblijf worden maandelijks facturen opgemaakt.

Is uw aansluiting bij het ziekenfonds in regel? Dan wordt het deel dat ten laste valt van het ziekenfonds rechtstreeks verrekend. U krijgt dan enkel een factuur voor de remgelden en supplementen.

Bij een opname in het ziekenhuis betaalt u eenmalig een voorschot. Bij een langdurig verblijf betaalt u wekelijks een voorschot. Als uw hospitalisatieverzekering de rekening rechtstreeks aan het ziekenhuis betaalt, betaalt u geen voorschot. Dit is enkel het geval bij ASSURCARD en DKV en sommige andere verzekeringsmaatschappijen met een schriftelijk akkoord. Breng dit schrijven of uw kaart mee.

De artsen van AZ Jan Palfijn Gent werken volgens de geconventioneerde tarieven.

Een overzicht van de mogelijke kosten van uw opname vindt u op de website of aan het Onthaal van het ziekenhuis. Bij problemen rond tijdig betalen van uw factuur, neemt u contact op met de Sociaal Administratieve Cel (zie pagina 7).

### TIP

Neem voor uw opname contact op met uw hospitalisatieverzekering om te weten hoe u verzekerd bent.

## 18. ARBEIDSONGESCHIKT DOOR UW OPNAME?

### Attesten voor uw werkgever

Breng uw werkgever en ziekenfonds binnen de twee werkdagen op de hoogte van uw opname in het ziekenhuis. Dat kan door een medisch attest van uw werkgever of ziekenfonds te laten ondertekenen door uw behandelende arts. Breng ook uw ziekteverzekering op de hoogte met een medisch attest. De Sociale Dienst van ons ziekenhuis kan u hierbij helpen.

### Attesten voor het ziekenhuis

Is uw ziekenhuisopname het gevolg van een werkongeval? Meld dit bij uw opname. Vraag uw werkgever een attest in te vullen dat verklaart dat het ongeval als werkongeval bij de verzekering van uw werkgever aangegeven is. Dat is belangrijk voor de juiste verrekening van de hospitalisatiekosten. U krijgt het attest bij uw inschrijving. Bezorg het binnen de 14 dagen terug, anders betaalt u een vaste kost van 12,50 euro. Supplementen voor een opname op een eenpersoonskamer worden niet ten laste genomen van de verzekeraar werkongevallen.

## 19. VEILIGE EN KWALITEITSVOLLE ZORG

Wij leveren kwaliteitsvolle en veilige zorg voor elke patiënt. Onze medewerkers stellen hiervoor alles in het werk, maar ook als patiënt kunt u bijdragen aan uw eigen veiligheid. Bij uw opname krijgt u een identificatiebandje om de pols. Als u deze armband onafgebroken draagt, kunnen vergissingen vermeden worden. Kijk ook zelf na of op uw armband uw correcte naam en geboortedatum staan.



## 20. OMBUDSDIENST

Heeft u een klacht of opmerking over onze zorgverlening? Dan kan u die richten aan onze Ombudsdienst. Deze dienst is onafhankelijk en neutraal en is gebonden aan het beroepsgeheim.

De Ombudsdienst informeert, bemiddelt tussen de betrokken partijen en doet aanbevelingen aan het ziekenhuis. Klachten worden volgens een vaste procedure behandeld. Anonieme klachten kunnen niet behandeld worden.

### **Ombudsdienst**

09 224 70 11

ombudspersoon@janpalfijngent.be

## 21. PATIËNTENBROCHURES

Wij willen u zo goed mogelijk informeren. Daarom hebben wij over een groot aantal onderzoeken en ingrepen brochures voor patiënten. U krijgt deze van de artsen of verpleegkundigen in ons ziekenhuis.

U kunt alle brochures ook nalezen of downloaden op [www.janpalfijn.be](http://www.janpalfijn.be)



## 22. CHECKLIST: WAT BRENG IK MEE NAAR HET ZIEKENHUIS?

### Betaalmiddel

- Bankkaart of cash geld om het voorschot te betalen
- Bewaar geen grote hoeveelheden geld op uw kamer.

### Administratieve gegevens

- Elektronische identiteitskaart
- Naam van uw huisarts of wijkgezondheidscentrum
- Contactgegevens van familie of bureu
- Kaart of bewijs van hospitalisatieverzekering

### Medische gegevens

- Radiografieën
- Resultaten van vorige onderzoeken
- Geneesmiddelen die u thuis gebruikt
- Bloedgroepkaart
- Brief van de huisarts of behandelende arts

### Als u blijft overnachten

- Nachtkledij, kamerjas, gesloten pantoffels
- Toiletgerief: handdoeken, washandjes, zeep, tandenborstel, tandpasta, scheergerei, kam, hygiënisch verband, zakdoeken...

### Opname op het Verloskwartier en de Kraamafdeling

- Bloedgroepkaart
- Trouwboekje of erkenningsformulier
- Moederboekje

## Privacybeleid

Uw privacy is belangrijk voor het ziekenhuis. Daarom hebben we een privacyreglement opgesteld, waarin we beschrijven hoe we uw persoonsgegevens verwerken, overdragen en bewaren.

De wet van 8 december 1992 betreffende de persoonlijke levenssfeer is van toepassing op het ziekenhuis. Het aanleggen en verwerken van uw administratief dossier en uw patiëntendossier gebeurt conform deze wetgeving. Het patiëntendossier is strikt vertrouwelijk en enkel uw zorgverleners hebben toegang tot dit dossier. Al onze medewerkers zijn strikt gebonden aan het beroepsgeheim.

Conform artikel 12 van de wet van 8 december 1992 heeft u het recht om foutieve persoonsgegevens kosteloos te laten verbeteren. Hiertoe dient u een schriftelijk verzoek te richten aan de bestuurder-directeur van het ziekenhuis op volgend adres: AZ Jan Palfijn Gent - Watersportlaan 5 - 9000 GENT.

Een exemplaar van ons privacyreglement en van de privacywet ligt ter inzage aan het Onthaal. Het privacyreglement van het ziekenhuis is eveneens te consulteren op [www.janpalfijn.be](http://www.janpalfijn.be).



### ALGEMEEN ROOKVERBOD

Het is ten strengste verboden om te roken in het ziekenhuisgebouw. Ook roken op het terrein is niet toegelaten.

Rokers kunnen terecht in de **rookruimte op het toegangsplein** vooraan het ziekenhuis (kant Watersportlaan). Enkel daar is roken toegestaan.



**AZ JAN PALFIJN  
GENT**

**Een afspraak maken**  
T +32 (0)9 224 81 11

**Meer inlichtingen**  
T +32 (0)9 224 71 11

Watersportlaan 5 - 9000 Gent  
T +32 (0)9 224 71 11 - F +32 (0)9 224 70 42  
info@janpalfijngent.be - www.janpalfijn.be