

Welkom

in het dagziekenhuis
inwendige



Neem deze brochure
mee naar het ziekenhuis

Welkom in het DAGZIEKENHUIS INWENDIGE

3 Vóór de opname

- 3 Planning van uw opname
- 3 Voorbereiding en richtlijnen in functie van uw verdoving
- 4 Wat brengt u mee?
- 5 De dag voor de opname

5 De dag van de opname

- 5 Aanmelden
- 5 Praktisch
- 5 Begeleiders

6 Naar huis

- 6 Uw ontslag
- 6 Thuis

7 Praktisch

- 7 Voorzieningen
- 7 Algemeen rookverbod
- 7 Wegwijs in het ziekenhuis

8 Financieel

- 8 Belangrijk
- 8 Kiest u voor een éénpersoonskamer?
- 8 De factuur
- 8 Voorschotten
- 9 Wat betaalt u zelf?

11 Patiëntveiligheid

- 11 Draag altijd uw identificatiebandje
- 11 Weet welke medicatie u neemt
- 12 Help infecties te vermijden
- 12 Let op voor valrisico's
- 12 Pijn? Zeg het ons!

13 U als patiënt

- 13 Kwaliteit
- 13 Uw rechten en verantwoordelijkheden
- 13 Ombudsdienst
- 13 Centrale aansprakelijkheid
- 14 Leren uit incidenten

15 De weg naar Sint-Lucas



Vóór de opname

Binnenkort ondergaat u een behandeling, ingreep of onderzoek in het dagziekenhuis. Neem deze brochure aandachtig door. Hoe beter u bent voorbereid, hoe aangenamer uw verblijf verloopt.

Planning van uw opname

- De **opnamedienst** is open elke weekdag van 6u30 tot 20u. In het weekend en op feestdagen is dit van 7u tot 19u.
T 09 224 53 57

Woont u in het buitenland?

Neem dan vooraf contact op met onze Sociaal administratieve dienst (SAD) op het nummer 09 224 53 56 (van maandag tot vrijdag, tussen 7u30 en 17u45). Zij bezorgen u alle nodige informatie. Zo vermijdt u eventuele administratieve problemen. Lees ook het hoofdstuk 'Financieel' op pagina 8.

Vorbereiding en richtlijnen in functie van uw verdoving

De voorbereiding op uw ingreep, uw verblijf in het dagziekenhuis en uw ontslag zijn in grote mate afhankelijk van de verdoving die we gebruiken om de ingreep of het onderzoek uit te voeren.

We maken een onderscheid tussen ingrepen of onderzoeken:

- onder algemene verdoving (narcose)
- onder plaatselijke verdoving
- met sedatie (zeer lichte verdoving)

Bij elk type van verdoving moet u zich op weg naar huis laten vergezellen door een volwassen persoon.

Algemene verdoving (narcose)

Bij een onderzoek of ingreep onder algemene verdoving gelden volgende richtlijnen:

- Eet of drink niets meer vanaf middernacht. De dag voor de opname rookt u best ook niet meer.
- Als u zich goed voelt na de operatie, mag u thuis een lichte maaltijd eten.
- De eerste 24 uur na de behandeling:
 - mag u geen voertuigen besturen.
 - mag u geen machines of toestellen bedienen die u letsels kunnen toebrengen.
 - mag u geen alcohol drinken.
 - moet u onder toezicht blijven van een volwassen persoon.
 - neemt u best geen belangrijke beslissingen of tekent u best geen belangrijke documenten.

Plaatselijke verdoving

Als u een onderzoek of een ingreep ondergaat onder plaatselijke verdoving:

- laat de behandelende arts u weten of u al dan niet nuchter moet zijn.
- mag u de eerste 24 uur na de ingreep geen alcohol drinken.

Sedatie

Bij een onderzoek onder sedatie geeft de behandelende arts u richtlijnen over nuchter zijn en autorijden.

Wilt u meer informatie hierover?

Lees onze infobrochure 'Anesthesie', die u kunt krijgen aan het onthaal of online lezen op www.azstlucas.be.

Wat brengt u mee?

Administratief

- Identiteitskaart of geldige verblijfsvergunning
- Telefoonnummer van de persoon die u na uw ontslag komt ophalen
- Formulieren en/of kaart van uw hospitalisatieverzekering
- Informed consent (toestemmingsformulier) voor de ingreep en voor de anesthesie
- De preoperatieve vragenlijst

Medische gegevens

- Uw bloedgroepkaart
- Medicatielijst van de geneesmiddelen die u thuis inneemt met dosis en tijdstip van inname
- Eventuele medische documenten (medische rapporten, RX-foto's)

Persoonlijk

- Prothesen en hulpmiddelen zoals krukken en rollators
- Pen en papier, lectuur, leesbril, handwerk ...
- Gsm-oplader

Geld, waardevolle voorwerpen

- Breng best geen geld, juwelen en waardevolle voorwerpen mee naar het ziekenhuis.
- Laat uw portefeuille of handtas nooit alleen achter als u de kamer verlaat.
- Hebt u toch waardevolle spullen bij? U kunt ze veilig laten opbergen. Vraag na bij de verpleegkundige.

Het ziekenhuis kan niet aansprakelijk gesteld worden bij verlies of diefstal. Wordt u tijdens uw verblijf in het ziekenhuis toch het slachtoffer van diefstal, verwittig dan zo snel mogelijk een verpleegkundige. U doet ook best aangifte bij de politie.

De dag van de opname

De dag voor de opname

Om uw opname vlot te laten verlopen, bellen we u de werkdag voor uw ingreep op (als het een feestdag of brugdag is, bellen we u de dag voordien).

We bellen u om

- u het tijdstip mee te delen waarop u zich moet aanmelden aan de opnamebalie.
- te vragen of u attesten nodig heeft voor het werk, een begeleider ...
- te vragen of u de nodige formulieren hebt ontvangen en ingevuld: informed consent behandeling/onderzoek, informed consent anesthesie, preoperatieve vragenlijst ...
- na te gaan of u zelf nog vragen hebt.

Wanneer u niet bereikbaar bent, spreken we een bericht in op uw voicemail.

Aanmelden

Meld u op het afgesproken uur aan bij de opnamebalie in straat 60. Daar schrijven we u in en krijgt u een identificatiebandje en klevers.

Daarna gaat u verder naar het dagziekenhuis (straat 77) om u daar aan te melden. Dat kan pas vanaf 7u30, door uw bovenste etiket in te scannen. Neem daarna plaats in de wachtzaal. Als u uw nummer ziet verschijnen op het tv-schermbord, mag u naar de locatie gaan die op het scherm aangegeven staat.



Praktisch

U gaat eerst naar een voorbereidingskamer. Dat is niet uw definitieve kamer, die krijgt u pas na de ingreep.

We bergen uw kleding en een beperkt aantal spullen op in een koffer die we aan het voeteneind van uw bed bevestigen. De koffer blijft dus altijd bij u.

Hebt u toch grote spullen bij die niet in de koffer kunnen, dan kunt u deze opbergen in een locker in de wachtzaal (voorzie 1 of 2 euro om de locker af te sluiten).

Begeleiders

Begeleiders kunnen wachten in de lounge op straat 77.



Naar huis

Uw ontslag

- Het uur van ontslag krijgt u van de verpleegkundige. U mag het ziekenhuis pas verlaten na toestemming van uw behandelend arts. Om medische redenen kan een langer verblijf dan voorzien noodzakelijk zijn.
- Voor eventuele voorschriften, formulieren of attesten richt u zich tot de arts of de verpleegkundige.
- U mag het ziekenhuis enkel verlaten onder begeleiding van een volwassene, tenzij anders afgesproken met uw arts.
- U mag niet zelf met de wagen rijden, tenzij anders afgesproken met uw arts. Regel vooraf uw vervoer naar huis.
- Volg stipt het advies van uw arts over uw verdere zorg.

Thuis

Zorg dat u een pijnstillend geneesmiddel (bv. paracetamol) in huis hebt. Bij problemen na uw behandeling, kunt u terecht bij:

- uw huisarts
- uw behandelend arts
- de spoedgevallendienst: T 09 224 55 50

Praktisch

Voorzieningen

Broodjeszaak

In straat 45 vindt u bij Deli Zone koude en warme dranken, broodjes en versnaperingen.

Openingsuren:

- op weekdays van 10u tot 16u.

Bistro Lucas

In onze bistro kunt u terecht voor een ontbijt, warme en koude maaltijden, snacks en broodjes, zoetigheden, warme en koude dranken. U vindt er ook gebak zonder suiker.

Openingsuren:

- op weekdays van 8u tot 19u30 (bediening tot 19u).
- in het weekend en op feestdagen van 11u tot 19u30 (bediening tot 19u).

Draadloos internet

Binnen het ziekenhuis is een draadloos netwerk actief waarvan u gratis kunt gebruikmaken.

Geldautomaat

In straat 60 aan de opnamedienst bevindt zich een geldautomaat.

Algemeen rookverbod



Roken is schadelijk voor de gezondheid. Daarom is er een strikt rookverbod in en rond het ziekenhuis. Dat geldt ook voor de e-sigaret. Roken mag enkel in de overdekte rookzone aan de ingang van het ziekenhuis of voorbij de rode lijn. Wees hoffelijk en rook niet op andere plaatsen.

Wegwijs in het ziekenhuis

Alle diensten en afdelingen in het ziekenhuis hebben een straatnummer. Dat nummer geeft aan waar de dienst zich in het ziekenhuis bevindt. Volg de pijlen naar de juiste straat. Straat 30 vindt u bijvoorbeeld door de bordjes 01 – 31 te volgen.



Financieel

Belangrijk

Elke hospitalisatieverzekering is verschillend! **Informeer vooraf bij uw verzekeringsmaatschappij welke kosten zij betalen.** Zo weet u welk deel u eventueel zelf moet betalen.

Bijkomende, strikt persoonlijke kosten in het ziekenhuis kunnen oplopen. Zo is telefoneren vanuit het ziekenhuis een stuk duurder dan thuis. Hou daar rekening mee.

Kiest u voor een eenpersoonskamer?

Een eenpersoonskamer is duurder dan een gemeenschappelijke kamer. Als u kiest voor een eenpersoonskamer wordt een kamersupplement en een ereloonsupplement aangerekend. Het ereloonsupplement kan oplopen tot 150% van het conventietarief.

De factuur

Het ziekenhuis maakt een factuur voor alle kosten van uw verblijf. Deze eenheidsfactuur heet officieel "Uittreksel verpleegnota bestemd voor de rechthebbende". Een ziekenhuisfactuur wordt opgesteld volgens de wettelijke verplichtingen.

U ontvangt de factuur per post, op het einde van de maand die volgt op de maand van uw ontslag uit het ziekenhuis. Betaal de factuur 30 dagen na verzenddatum. Gebruik het bijgevoegde overschrijvingsformulier.

Voorschotten

We vragen geen voorschotten. Hierop zijn twee uitzonderingen:

- wanneer u een behandeling of ingreep ondergaat die een Belgisch ziekenfonds of verzekering niet terugbetaalt.
- wanneer u niet in regel bent met de (Belgische) ziekteverzekering.

U betaalt dan het voorschot ten laatste twee weken voor de geplande ingreep aan het ziekenhuis. Dat kan via overschrijving met als referentie "behandelende arts + datum ingreep + naam patiënt" of contant aan de balie van de Sociaal Administratieve Dienst. We brengen de betaalde voorschotten in mindering op uw factuur.

Een prijsraming kunt u berekenen op onze website www.azstlucas.be of aanvragen bij de dienst facturatie.

T 09 224 61 83
E facturatie@azstlucas.be

Wat betaalt u zelf?

U betaalt enkel wat niet ten laste is van het ziekenfonds. Het deel waarvoor uw ziekenfonds tussenkomt, verreken het ziekenhuis rechtstreeks met uw ziekenfonds.

Het deel van de factuur dat u zelf betaalt, bestaat uit:

- een deel van het ziekenhuisverblijf
- een kamersupplement bij eenpersoonskamers
- ereloonsupplementen bij eenpersoonskamers
- geneesmiddelen en forfaits medisch-technische diensten
- een forfait kamercomfort bij twee- of meerpersoonskamers
- remgelden op prestaties en materialen
- persoonlijke kosten

Een deel van het ziekenhuisverblijf

Uw aandeel in de kost van uw ziekenhuisverblijf is wettelijk vastgelegd en is afhankelijk van de inschrijving bij uw ziekenfonds. Deze kost staat los van uw kamerkeuze.

Kamersupplement

U betaalt een kamersupplement als u voor een eenpersoonskamer kiest. Uw kamerkeuze staat vermeld op de opnameverklaring. U ondertekent dit document en ontvangt een dubbel. Uw handtekening betekent dat u akkoord gaat met de kamerkeuze en het bijbehorend supplement.

Uitzondering!

U betaalt géén kamersupplement op een eenpersoonskamer:

- als u in een eenpersoonskamer ligt omdat er geen andere kamer vrij is.
- als uw medische toestand vereist dat u op een eenpersoonskamer ligt. In dit geval is vooraf een attest van uw arts nodig.

Supplement op het ereloon van de artsen

De erelonen

De erelonen of honoraria zijn de vergoedingen die artsen aanrekenen voor hun prestaties.

Voor elke prestatie bestaat een vast basistarief of conventietarief dat afgesproken werd tussen de artsen en ziekenfondsen. Deze afspraken zijn wettelijk vastgelegd in de "nomenclatuur van de geneeskundige verstrekkingen".

Normaal gezien betaalt uw ziekenfonds (of de wetverzekeraar bij een arbeidsongeval) het ereloon deels of volledig. Sommige erelonen zijn volledig ten laste van de patiënt.

Ereloonsupplementen

In AZ Sint-Lucas kunnen de artsen enkel een ereloonsupplement aanrekenen als u voor een eenpersoonskamer kiest. Dat supplement betaalt u volledig zelf.

Tarieven AZ Sint-Lucas

Tijdens uw verblijf in het (dag)ziekenhuis op een twee- of meerpersoonskamer zijn in AZ Sint-Lucas alle artsen verplicht de conventietarieven toe te passen. Enkel op een eenpersoonskamer kunnen alle artsen 150% ereloonsupplement aanrekenen.

Tijdens de consultaties is het ereloon voor niet-geconventioneerde artsen vrij. Patiënten met verhoogde tegemoetkoming worden altijd behandeld aan conventietarief. De lijst met de geconventioneerde en de niet-geconventioneerde artsen kunt u opvragen bij de opnamedienst. Stel gerust uw vragen over ereloonsupplementen aan uw arts.

Geneesmiddelen en forfaits medisch-technische diensten

Bij uw opname betaalt u een aantal vaste bijdragen (forfaits). Die zijn opgelegd door de overheid en moet het ziekenhuis altijd factureren, ook al heeft u geen dergelijke leveringen of prestaties gekregen.

Het zijn forfaits voor:

- terugbetaalbare geneesmiddelen (per dag in het ziekenhuis)
- klinische biologie
- medische beeldvorming
- technische verstrekkingen

De manier waarop u verzekerd bent, bepaalt het bedrag van de forfaits. U betaalt het officieel tarief voor de niet-terugbetaalbare geneesmiddelen en leveringen van de apotheek. Bij ontslag krijgt u medicijnen mee voor één dag (tijdens het weekend voor maximum drie dagen).

Persoonlijke kosten

Persoonlijke kosten zijn kosten die u tijdens uw verblijf in het ziekenhuis maakt, zoals bijvoorbeeld telefoon, dagbladen, dranken buiten de maaltijden, overnachting van een extra persoon die u vergezelt ...

U vindt een lijst met informatie over de prijzen van deze producten en diensten aan de opnamebalie.

TIP

Het bedrag van een telefoongesprek kan snel hoog oplopen. Houd uw telefoonkosten in de gaten.

LET OP!

Als u niet in orde bent met het ziekenfonds betaalt u de volledige kostprijs van uw opname zelf.

Als u problemen hebt met uw verzekeraarheid of moeite om uw factuur te betalen kunt u contact opnemen met de sociaal administratieve dienst:

T 09 224 53 56
E sad@azstlucas.be



Patiëntveiligheid

AZ Sint-Lucas staat voor kwaliteitsvolle en veilige zorg voor alle patiënten. U kunt zelf ook de nodige voorzorgen nemen voor uw veiligheid. Lees zeker ook onze patiëntveiligheidskaart met meer tips.



Draag altijd uw identificatiebandje

Het is belangrijk dat onze medewerkers weten wie u bent om u de correcte zorgen te kunnen toedienen. Kom daarom om te beginnen zelf naar de opnamebalie om u in te schrijven in plaats van u te laten inschrijven door bv. een familielid. Uw identificatie gebeurt doorheen het ziekenhuis aan de hand van de foto van de identiteitskaart, uw naam en uw geboortedatum.



Bij een opname wordt dit verder aangevuld met een polsbandje. Zo bent u altijd identificeerbaar tijdens uw volledige verblijf in het ziekenhuis. Is het bandje losgekomen of gaat het verloren, vraag dan een nieuw bandje aan de verpleegkundige.

Draag altijd uw identificatiebandje en controleer of alle gegevens (naam, geboortedatum) correct zijn.

Zorgverleners in het ziekenhuis vragen u regelmatig naar uw naam en geboortedatum voordat ze u de nodige zorgen toedienen (medicatie geven, bloed toedienen, een staal afnemen, een onderzoek of behandeling starten, patiëntenvervoer naar een consultatie of naar een andere afdeling en bij consultatie of opname op de afdeling). Zo vermijden we vergissingen.



Weet welke medicatie u neemt



Vertel ons welke medicatie u thuis gebruikt (met of zonder voorschrift). Neem het medicatieoverzicht (naam van het geneesmiddel, de dosis en de frequentie van inname) mee naar het ziekenhuis bij uw opname. Neem tijdens uw verblijf nooit medicijnen in zonder toestemming van uw arts, ook al lijken ze onschuldig. Controleer ook altijd of de medicatie die u krijgt voor u bedoeld is.

Stel zelf vragen: waarom krijg ik dit? Hoe moet ik het gebruiken en hoelang? Informeer naar mogelijke bijwerkingen en signaleer het aan de zorgverlener als u daar last van krijgt.

Bent u **allergisch** aan bepaalde medicatie of is er een geneesmiddel dat bij u niet werkt? Laat het weten!

Help infecties te vermijden

De kiemen die ziekenhuisinfecties veroorzaken, worden vooral overgedragen via de handen. Handhygiëne, dus de handen ontsmetten of wassen, is de meest doeltreffende manier om deze infecties te vermijden. Daarom ontsmet uw zorgverlener regelmatig de handen met handalcohol tijdens de zorg.

Vermijd zelf dat u ziektekiemen verspreidt door een goede lichaamshygiëne en door uw handen te wassen met water en zeep na een toiletbezoek en voor de maaltijd.



Bedek altijd uw neus en mond met een papieren zakdoekje wanneer u niest of hoest. Gooi het zakdoekje nadien onmiddellijk weg en was uw handen.

Let op voor valrisico's

In ziekenhuizen zijn geregeld valincidenten met soms een lichamelijk letsel tot gevolg. Vaak is het een combinatie van factoren die de val veroorzaken.

Voorkom vallen met enkele eenvoudige maatregelen:

- Vraag hulp als u niet zelfstandig in en uit bed kunt stappen en kunt lopen.
- Laat geen voorwerpen slingeren waarover u zou kunnen vallen.
- Sta langzaam recht om duizeligheid te voorkomen. Meld duizeligheid aan uw zorgverlener.
- Draag gesloten schoenen of pantoffels.
- Gebruik als het nodig is een hulpmiddel tijdens het wandelen. Laat de rem van uw rolstoel, zetel of bed altijd vastzetten. Controleer of de wielletjes van rolstoel, zetel en bed vastgezet zijn.
- Draag altijd uw bril.
- Meld obstakels en gladde vloeren aan de medewerkers van het ziekenhuis.

Pijn? Zeg het ons!

Het is belangrijk om pijn tijdens uw opname, maar ook daarna te voorkomen en/of aan te pakken. Daarom vraagt de verpleegkundige drie keer per dag om uw pijn aan te duiden met een cijfer tussen nul tot tien. Nul is geen pijn en tien is de ergst denkbare pijn. Aan de hand van deze score stelt de verpleegkundige u eventueel een pijnstillertje voor.

Als u pijn hebt en er is actie genomen om de pijn te bestrijden, dan zal de verpleegkundige u nadien vragen of de pijnstilling heeft geholpen. Zo kunnen we beoordelen of het persoonlijk pijnbeleid dat uw arts heeft opgesteld doeltreffend is.



U als patiënt

Kwaliteit

Kwaliteit in alle aspecten van de zorgverlening is ons dagelijks doel. We horen graag uw mening. Op uw kamer vindt u een 'Vertel-het-ons'-kaartje met een paar korte vraagjes. Vul het zeker in! Zo kunnen wij de kwaliteit van onze zorgverlening blijven verbeteren. Ook via onze website kunt u eventuele opmerkingen of suggesties doorgeven. Surf naar www.azstlucas.be en typ 'vertel het ons' in de zoekbalk.

Uw rechten en verantwoordelijkheden

Goede afspraken zorgen voor vertrouwen en openheid tussen zorgverlener en patiënt. Dat is belangrijk om u zo goed mogelijk te kunnen behandelen.

Als patiënt hebt u recht op:

- kwaliteitsvolle dienstverlening.
- vrije keuze van zorgverstrekker.
- informatie over uw gezondheidstoestand.
- toestemming of weigering.
- een zorgvuldig en veilig bijgehouden patiëntendossier en inzage van het patiëntendossier.
- bescherming van uw persoonlijke levenssfeer.
- de mogelijkheid om een klacht neer te leggen bij de bevoegde ombudsdienst.
- pijnbestrijding.

Wat verwachten we van u?

- Geef correcte informatie over uw identiteit.
- Verleen uw volledige medewerking.
- Respecteer iedereen.
- Behandel materialen met zorg.
- Leef de huisregels na.
- Foto's, filmpjes of selfies maken kan enkel als mensen niet ongewenst mee in beeld komen en het onderzoek niet gehinderd wordt.

Meer informatie vindt u in de brochure 'Rechten en verantwoordelijkheden van de patiënt' of bij de ombudsdienst.

Ombudsdienst

Bent u niet volledig tevreden over bepaalde aspecten van uw behandeling of verblijf? Met opmerkingen, suggesties of klachten kunt u mondeling, telefonisch of schriftelijk terecht bij de hoofdverpleegkundige van uw afdeling of bij uw arts.

U kunt ook een beroep doen op de ombudsdienst. De taak van een ombudspersoon is:

- bemiddelen tussen u en de betrokken partijen.
- u informeren over uw mogelijkheden voor het vinden van een oplossing voor uw klacht.
- aanbevelingen doen naar het beleid van het ziekenhuis om klachten te voorkomen.

De ombudspersoon kan niet zelf zorgen voor oplossingen bij een klachtendossier.

De ombudspersoon werkt neutraal en onafhankelijk en is gebonden aan het beroepsgeheim. Anonieme klachten kunnen niet behandeld worden.

- Ombudsdienst
 Straat 60
 T 09 224 51 45

Centrale aansprakelijkheid

Het ziekenhuis is aansprakelijk voor beroepsbeoefenaars die werknemer zijn. Met klachten over tekortkomingen van deze beroepsbeoefenaars kunt u zich richten tot het ziekenhuis of de ombudsdienst die als bemiddelaar kan optreden.

Het ziekenhuis is echter niet aansprakelijk voor zelfstandige beroepsbeoefenaars en voor beroepsbeoefenaars tewerkgesteld door derden. Dit neemt niet weg dat u ook hier, in geval van een klacht, een beroep kunt doen op de ombudsdienst die als bemiddelaar zal optreden.

Als u informatie wenst over het statuut van een individuele beroepsbeoefenaar (een arts, verpleegkundige of andere zorgverlener) werkzaam in het ziekenhuis, kunt u deze informatie opvragen bij de ombudsdienst.

Leren uit incidenten

Elke dag geven onze medewerkers het beste van zichzelf om uw zorg onder de meest veilige omstandigheden te laten verlopen. Ondanks onze inspanningen kan er zich een onverwachte gebeurtenis in het zorgproces voordoen die tot schade bij de patiënt leidt, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden. Dat noemen we een patiëntveiligheidsincident.

Bent u als patiënt betrokken geweest bij een incident of stelde u een onveilige situatie vast? Dan kunt u dit melden door:

- Uw arts of verpleegkundige aan te spreken. Zij kunnen het incident registreren in ons incidentmeldsysteem.
- Een e-mail te versturen naar cel.kwaliteit@azstlucas.be
- Het online meldformulier in te vullen op onze website: www.azstlucas.be/een-incident-melden

U kunt anoniem melden of uw contactgegevens opgeven. In het laatste geval kunnen we u contacteren als we meer informatie nodig hebben. Na een incidentmelding krijgt u geen feedback over de verdere afhandeling ervan.

Voelt u zich onvoldoende gehoord of geholpen? Of wilt u toch graag feedback ontvangen? Dan raden we u aan om contact op te nemen met onze ombudsdienst.



De weg naar AZ Sint-Lucas

Het officiële adres van AZ Sint-Lucas is:
Groenebriel 1
9000 Gent
T 09 224 61 11

Daarnaast heeft AZ Sint-Lucas ook een medisch centrum in Zelzate, Aalter en Lochristi. U kunt er terecht voor poliklinische consultaties en nierdialyse.

Route

Onze parking is vlot bereikbaar via de Blaisantvest en valt niet onder de lage-emissiezone van Stad Gent.

Voor een routebeschrijving en meer info, surft u naar www.azstlucas.be/bereikbaarheid.

TIP

Geef als gps-adres 'Terhagen' in om gemakkelijk ons parkeergebouw te bereiken. Volg de signalisatie ter plaatse.

P Parking

Er is ruime parkeergelegenheid in ons parkeergebouw. Betaal uw parkeerticket aan de betaalautomaat in het onthaal of aan de betaalautomaten aan de buitenzijde van de parking voor u buitenrijdt. De tarieven vindt u terug op www.azstlucas.be. Er zijn ook laadpalen voor elektrische wagens op de eerste verdieping.

Gratis voor rolstoelgebruikers

- Op de eerste en tweede verdieping van ons parkeergebouw zijn naast de liften bredere parkeerplaatsen voor mensen met een beperking. Om hier te staan, moet u een mindervalidenkaart kunnen voorleggen. Er zijn ook rolstoelen voorzien aan de uitgang op het gelijkvloers.
- Valideer uw parkingticket aan het onthaal op vertoon van uw mindervalidenkaart.

Bus- en tramhalte

Er zijn verschillende bushaltes in de buurt van ons ziekenhuis. De haltes AZ Sint-Lucas, Fratersplein en Sint-Lucas Biervlietstraat zijn de dichtste. Als u met de tram komt, neemt u halte Sint-Lucas Biervlietstraat.

Tweewielers

U kunt uw fiets parkeren in de fietsstallingen aan de beide ingangen.

Motorfietsen mogen ter hoogte van de ingang geparkeerd worden op voorwaarde dat ze niet voor een nooddeur of hinderend geparkeerd staan. Daarnaast zijn op de eerste en tweede verdieping in de buurt van de liften ook motorparkeerplaatsen voorzien.

Bromfietsen (type A en B) kunnen gestald worden in de fietsstallingen of op het voetpad ter hoogte van de ingang op voorwaarde dat ze niet hinderend geparkeerd staan.

Meer info

Hebt u na het lezen van onze onthaalbrochure nog vragen, dan kunt u contact opnemen met het dagziekenhuis inwendige:

- 09 224 51 77
- stefanie.carrino@azstlucas.be

Ook op onze website vindt u extra informatie:
www.azstlucas.be.

Telefoonnummers

- **algemeen:** 09 224 61 11
- **spoedgevallen:** 09 224 55 50
- **ombudsdienst:** 09 224 51 45
- **opnamedienst:** 09 224 53 57
- **sociale dienst:** 09 224 58 01
- **intercultureel bemiddelaar:** 09 224 63 12

Volg ons op:



artikel 26.059 | Laatste update: januari 2026

Deze brochure werd ontwikkeld voor het gebruik binnen AZ Sint-Lucas Gent. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt worden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het ziekenhuis. Deze informatiebrochure werd met de grootste zorg opgemaakt, de inhoud ervan is echter algemeen en indicatief. Deze brochure omvat niet alle medische aspecten. Indien er vergissingen, tekortkomingen of onvolledigheden in staan, zijn AZ Sint-Lucas, het personeel en de artsen hiervoor niet aansprakelijk.