

Welkom

op de materniteit



Welkom op de **MATERNITEIT**



Opname

Wanneer komt u naar het verloskwartier voor de bevalling?

U komt best naar het verloskwartier wanneer:

- **U regelmatig pijnlijke weeën hebt**, om de vijf tot tien minuten, gedurende ongeveer één uur bij een eerste baby of een half uur bij een tweede of derde baby. U bent dan waarschijnlijk 'in arbeid'. Soms is het moeilijk om een verschil te maken tussen voorweeën en echte weeën. Voorweeën kunnen pijnlijk zijn, maar gaan na een tijdje weer over. Echte weeën voelen meestal erg pijnlijk aan in de onderbuik en/of rug en/of dijen en volgen elkaar steeds sneller op. Ze veroorzaken een progressieve opening van de baarmoederhals en de uiteindelijke geboorte van uw kindje.
- **U vruchtwater verliest**, al dan niet gepaard gaand met weeën. Afhankelijk hiervan is er sprake van gebroken vliezen met of zonder arbeid.
- **U abnormale klachten hebt**, bijvoorbeeld: bloedverlies, uitgesproken verminderde kindsbewegingen, hevige hoofdpijn en/of pijn in de maagstreek en/of wazig zien.
- U over iets onzeker of ongerust bent.

Natuurlijk kunt u de verlosafdeling ook altijd telefonisch bereiken. Er is permanent een vroedvrouw aanwezig die informatie kan geven.

Verloskwartier, straat 17:
T 09 224 56 40

Hoe bereikt u het verloskwartier?

Overdag kunt u rechtstreeks van de **bezoekersparking** naar de verlosafdeling gaan, volg de pijlen naar **straat 17**. U kunt een rolstoel halen aan de hoofdingang of beneden aan de parkeertoren.

Van 20u00 tot 7u00 komt u het ziekenhuis binnen via de **spoedgevallendienst**.

De ziekenhuisinrit aan de Blaisantvest geeft toegang tot de bezoekersparking en de spoedopname.



Wat brengt u mee?

Administratief

- Identiteitskaart of geldige verblijfsvergunning
- Bloedgroepkaart van de moeder
- Moederboekje of verbindingsfiche van de gynaecoloog
- Papieren/kaart van uw hospitalisatieverzekering
- Trouwboekje of erkenningsformulier
- Voor personen met een buitenlands domicilie: het formulier van uw verzekeringsinstelling (extra info te verkrijgen bij de Sociaal Administratieve Dienst: 09 224 53 56)

Persoonlijk

- Toiletgerief, washandjes en handdoeken
 - Comfortabel ondergoed en nachtkledij of bovenkledij aangepast aan de voedingskeuze voor uw baby
 - Varia: schaar, balpen, glazen en drank voor bezoek
- Wat u niet moet meebrengen zijn maandverbanden en borstcompressen. Vazen kunt u nemen uit een vazenkast.

Voor de baby

- Katoenen hemdjes of body's, bovenkleedjes of kruippakjes
 - Eventueel sokjes, krabwantjes
 - Verzorgingsproducten (babylotion, badolie, babyzeep, luierzalf). Een set van deze producten kan indien gewenst aangekocht worden op de kraamafdeling.
- U hoeft geen navelbandjes, slabbetjes, vochtige doekjes of wegwerpluiers mee te brengen.

Geld, waardevolle voorwerpen

- Breng geen geld, juwelen en voorwerpen van grote waarde mee naar het ziekenhuis.
- Laat uw portefeuille of handtas nooit alleen achter als u de kamer verlaat.
- Op de meeste kamers is het mogelijk om waardevolle voorwerpen op te bergen in een bergvak met sleutel in de kast.
- U kunt uw geld en waardevolle voorwerpen ook in bewaring geven in de kluis van het ziekenhuis. Vraag informatie aan een verpleegkundige van de afdeling.

Het ziekenhuis is niet aansprakelijk 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 bevalling

Als er in samenspraak met de gynaecoloog beslist wordt tot opname, speelt het verdere verloop van de arbeid zich af in een arbeidskamer. U krijgt bij opname een identificatiebandje dat u gedurende het volledige verblijf in het ziekenhuis moet dragen.

In elke arbeidskamer kunt u gebruik maken van hulpmiddelen voor ontspanning zoals een zitbal, een positioneringskussen, een kersenpitkussen ... Als u bewust kiest voor een natuurlijke bevalling is een opname in de huiselijke verloskamer een aanrader.

Pijnstilling door middel van een epidurale verdoving of ruggenprik is en blijft bijna altijd een optie. Bespreek uw keuze vooraf met uw gynaecoloog en op het moment zelf met de vroedvrouw.

Tijdens de arbeid mag u water en sportdrink drinken en als er geen medische tegenindicatie is, mag u eventueel nog een lichte maaltijd gebruiken. Afhankelijk van het tijdstip krijgt uw partner een ontbijt, middagmaal of avondmaal.

Hebt u nood aan extra fysieke en emotionele ondersteuning, dan is een extra vertrouwenspersoon naast uw partner welkom. Bespreek dit vooraf met uw gynaecoloog. Overige bezoekers worden tijdens arbeid en bevalling niet toegelaten.

Verblijf

Praktisch

U kunt kiezen tussen een tweepersoonskamer of een éénpersoonskamer. Uw keuze heeft geen invloed op de kwaliteit van de verzorging, alleen op het comfort en de privacy. **Uw kamerkeuze bepaalt in belangrijke mate de prijs die u uiteindelijk betaalt.**

Verblijfsduur en zorg tijdens het kraamverblijf

Na een vaginale bevalling duurt een normaal kraamverblijf drie nachten en na een keizersnede vier nachten. In overleg met uw gynaecoloog en kinderarts kunt u na een vaginale bevalling ook kiezen voor een poliklinisch verblijf (één nacht). In dat geval neemt u best zelf op voorhand contact op met een organisatie voor kraamzorg en postnatale hulp thuis. Zie ook de brochure 'Ondersteuning na het kraamverblijf'.

De zorg tijdens het kraamverblijf is vooral gericht op het observeren van u en uw baby. We begeleiden u en uw partner bij de voeding en het verzorgen van de baby. Onmiddellijk na een gewone bevalling zijn uw bloedverlies en pijnbeleving belangrijke observatiepunten. Van zodra u vlot kunt opstaan, mag u douchen. Twee dagen na de bevalling voeren we een bloedcontrole uit om na te gaan of u bloedarmoede hebt.

Bij een keizersnede hebt u zeker de eerste dag een infuus en blaassonde. Van zodra er darmwerking is, mogen deze meestal verwijderd worden en mag u terug drinken en eten. Uw eerste opstaan hangt af van het tijdstip van de keizersnede. Na 48 uur mag u douchen en kunt u meestal de zorg van uw baby zelf actief beginnen opnemen.

Tijdens het kraamverblijf blijft uw baby dag en nacht bij u op de kamer. Dagelijks volgen we gewicht, gedrag en kleur op. We leren u hoe u een babybadje geeft en hoe u de navelstomp best verzorgt. Minimum 72 uur na de geboorte voeren we bij uw baby een bloedafname uit om vroegtijdig stofwisselingsziekten op te sporen. Als dat niet op de kraamafdeling gebeurt, voert de postnatale zorgverlener dat thuis uit.

Verzorgend personeel en andere medewerkers

- Dagelijks komen een **gynaecoloog** en **kinderarts** langs op de kamer. Bij opname op de verlosafdeling vragen we welke kinderarts uw voorkeur heeft.
- De verpleegteams bestaan uit **vroedvrouwen**, **verpleegkundigen** en **logistieke assistenten**. Elk team wordt geleid door een **hoofdvroedvrouw**.
- Mogelijks lopen **leerling-vroedvrouwen** stage op de afdeling waar u terecht komt, zij staan onder nauwlettend toezicht.
- De **schoonmaakploeg** van de afdeling staat in voor het dagelijks onderhoud van uw kamer.
- Als u dit wenst, kunt u een beroep doen op een **kinesitherapeut**, de **sociale dienst** en de **pastorale dienst**.



Rooming-in voor de baby en de partner

U en uw baby blijven gedurende het ganze kraamverblijf dag en nacht samen op de kamer om het voeden op vraag van de baby mogelijk te maken. Het ziekenhuis biedt uw partner de mogelijkheid te overnachten op uw kamer voor het ganze kraamverblijf zodat hij/zij actief kan betrokken worden bij de zorg voor uw kindje. Laat dit weten bij de opname op de verlosafdeling, zodat we u een gepaste kamer kunnen toewijzen.

Om praktische redenen (rust, privacy, hygiëne ...) kan dit enkel toegestaan worden op een éénpersoonskamer. De vergoeding bedraagt € 24,50 per nacht, ontbijt inbegrepen en wordt aangerekend via de ziekenhuisfactuur.

Voor middagmaal en avondmaal verwijzen we uw partner naar de bistro van het ziekenhuis waar onder andere broodjes en meeneemmaaltijden te verkrijgen zijn. Zie ook de brochure 'Afspraken voor inslapende partner'.

Parking

Uw partner of familie kan aan het onthaal een weekabonnement voor de parking halen. Dit is zeven dagen geldig. U kunt het tarief terugvinden op onze website met de zoekterm 'bereikbaarheid'.

Geboorteaangifte

U kunt de geboorteaangifte online doen of in het administratief centrum van stad Gent (Woodrow Wilsonplein 1, Gent) binnen 15 kalenderdagen na de geboorte.

Administratie

Als u nog geen opnameverklaring hebt ondertekend, raden we u aan om tijdens uw verblijf naar de opnamedienst (straat 60) te gaan. Daar brengen we de opnameverklaring in orde en kunt u de papieren van de hospitalisatieverzekering aanbieden.





Opname op neonatologie

Soms gaat het niet zoals verwacht en doen er zich complicaties voor tijdens arbeid, bevalling of kraamperiode waardoor uw baby moet opgenomen worden op neonatologie. In dat geval kunt u met uw vragen steeds terecht bij de behandelende kinderarts en het verzorgend personeel. De dienst neonatologie bevindt zich op straat 5. Zie ook de brochure 'Neonatologie'.

Bezoek

- De bezoeken zijn van 14u tot 20u, partners zijn doorlopend welkom tot 23u.
- Om u de nodige rust en tijd te geven om uw baby te leren kennen, beperken we het bezoek op **4 bezoekers per dag** (naast de partner en eventuele broers/zusjes).
- We verwachten dat het bezoek de kamer verlaat bij het doktersbezoek, de verzorgingsmomenten en de borstvoeding. Het lichtje boven de kamerdeur geeft dan aan dat bezoek niet toegelaten is.
- Wanneer het bezoek u tijdens het verblijf eventjes te veel wordt, kunt u gebruik maken van de deurhanger 'korte bezoeken'.



Algemeen rookverbod

Roken is schadelijk voor de gezondheid. Daarom is er een strikt rookverbod in en rond het ziekenhuis. Dit geldt ook voor de e-sigaret. U mag uitsluitend roken in het rookpaviljoen of voorbij de rode lijn. Wees hoffelijk en rook niet op andere plaatsen!

Extra comfort



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, 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

U kunt ons gratis netwerk gebruiken om te surfen.



Geldautomaat

Naast de opnamedienst in straat 60 is een geldautomaat.



Radio, tv, telefoon

Alle kamers hebben radio en televisie. Kanaal 1 van de televisie is ons infokanaal. Gelieve uw gsm-gebruik te beperken om de rust van uw medepatiënten te respecteren.

Ontslag

Vertrek

Het ontslag gebeurt in overleg met de kinderarts en de gynaecoloog. Voor een goede gang van zaken vragen we u de kraamafdeling te verlaten, na het bezoek van uw gynaecoloog en kinderarts, tussen 9u en 11u.

Wat krijgt u mee naar huis?

- Het attest voor de geboorteaangifte. De geboorteaangifte moet gebeuren bij de Burgerlijke stand van Gent, uiterlijk de vijftiende dag na de geboorte.
- De ontslagbrief materniteit met gegevens over de kraamperiode van moeder en baby en een kopie van de kinderfiche. Hierop staat de nodige informatie voor de postnatale zorgverlener thuis.
- De ontslagbrief medicatie.

Naargelang de situatie krijgt u de ziekenhuisfactuur thuis of wordt ze verrekend via de hospitalisatieverzekering. U hoeft dus niet naar de kasdienst te gaan op de dag van het ontslag.

Financieel

Belangrijk

Elke hospitalisatieverzekering is verschillend! **Informeer vooraf bij uw verzekeringsmaatschappij welke kosten zij betalen.** Zo weet u op voorhand welk deel u eventueel zelf moet betalen. Bijkomende, strikt persoonlijke kosten in het ziekenhuis kunnen oplopen.

Kiest u voor een eenpersoonskamer?

Een eenpersoonskamer is duurder dan een gemeenschappelijke kamer. Als u kiest voor een eenpersoonskamer, rekenen we een kamersupplement en een ereloon-supplement aan. Het ereloon-supplement kan oplopen tot 125% 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.

Naargelang de situatie krijgt u de ziekenhuisfactuur thuis of wordt ze verrekend via de hospitalisatieverzekering.

U kunt een prijsraming berekenen op www.azstlucas.be of aanvragen bij de dienst facturatie:
T 09 224 61 83
E infofacturen@azstlucas.be

Wat betaalt u zelf?

U betaalt enkel wat niet door het ziekenfonds betaald wordt. Het deel waarvoor uw ziekenfonds tussenkomt, verrekenen we rechtstreeks met het ziekenfonds.

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

- een deel van het ziekenhuisverblijf
- een kamersupplement bij eenpersoonskamers
- ereloon-supplementen bij eenpersoonskamers
- geneesmiddelen en forfaits voor medisch-technische diensten
- een forfait kamercomfort bij tweepersoonskamers
- 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.

U betaalt geen 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 dat geval is vooraf een attest van uw arts nodig.

LET OP!

Als u niet in orde bent met het ziekenfonds, betaalt u de volledige kostprijs van uw opname zelf. Als u problemen ondervindt met uw verzekeraar of moeilijkheden hebt om uw factuur te betalen kunt u terecht bij de sociaal administratieve dienst (straat 60 - aanmelden via de kiosk):

T 09 224 53 56
E sad@azstlucas.be

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 betaalt uw ziekenfonds het ereloon deels of volledig. Bepaalde 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. Dit supplement betaalt u volledig zelf.

Tarieven AZ Sint-Lucas

Tijdens uw verblijf in AZ Sint-Lucas zijn alle artsen verplicht de conventietarieven toe te passen. Enkel op een eenpersoonskamer kunnen alle artsen 125% ereloon-supplement aanrekenen.

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

Voorbeeld 1: het ereloon bedraagt 75 euro, waarvan 5 euro remgeld (deel van de medische kosten dat niet terugbetaald wordt door het ziekenfonds en u dus zelf moet betalen). Op een meerpersoonskamer betaalt u enkel het remgeld, op een eenpersoonskamer het remgeld + het supplement.

| Kamer | Ereloon | Waarvan remgeld | Supplement 125% | Ziekenfonds betaalt | U betaalt |
|-------------------|---------|-----------------|-----------------|---------------------|-----------|
| Meerpersoonskamer | 75 | 5 | 0 | 70 | 5 |
| Eenpersoonskamer | 75 | 5 | 93,75 | 70 | 98,75 |

Voorbeeld 2: het ereloon bedraagt 200 euro, er is geen remgeld. Op een meerpersoonskamer betaalt u niets, op een eenpersoonskamer betaalt u het supplement.

| Kamer | Ereloon | Waarvan remgeld | Supplement 125% | Ziekenfonds betaalt | U betaalt |
|-------------------|---------|-----------------|-----------------|---------------------|-----------|
| Meerpersoonskamer | 200 | 0 | 0 | 200 | 0 |
| Eenpersoonskamer | 200 | 0 | 250 | 200 | 250 |

Geneesmiddelen en forfaits voor medisch-technische diensten

Bij uw opname betaalt u een aantal vaste bijdragen (forfaits), die zijn opgelegd door de overheid. Het ziekenhuis moet deze forfaits altijd factureren, ook als u geen geneesmiddelen of medisch-technische diensten kreeg.

De forfaits omvatten:

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

De manier waarop u verzekerd bent, bepaalt het bedrag van deze forfaits. U betaalt het officieel tarief voor de niet-terugbetaalbare geneesmiddelen en leveringen van de apotheek.

Forfait kamercomfort

Op een tweepersoonskamer wordt een forfait kamercomfort aangerekend voor gebruik tv, koelkast en wifi. Op een éénpersoonskamer betaalt u geen forfait, want daar zit het kamercomfort verwerkt in het kamersupplement.

Persoonlijke kosten

Persoonlijke kosten zijn kosten die u tijdens uw verblijf in het ziekenhuis maakt, zoals bijvoorbeeld dagbladen, dranken buiten de maaltijden, overnachting van een extra persoon die u vergezelt ... U vindt een prijslijst van deze producten en diensten aan de opnamebalie.

Patiëntveiligheid

AZ Sint-Lucas staat voor kwaliteitsvolle en veilige zorg voor alle patiënten. Ook u als patiënt kunt 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 juiste zorgen te kunnen toedienen. Uw identificatie in het ziekenhuis gebeurt aan de hand van uw naam en geboortedatum en bijkomend de foto van uw identiteitskaart.

Bij een opname krijgt u een polsbandje met uw gegevens, zodat we u altijd kunnen identificeren tijdens uw verblijf. Ook uw baby krijgt een bandje en moet dit tijdens het hele verblijf dragen. Is het bandje losgekomen of gaat het verloren, vraag dan een nieuw bandje aan de verpleegkundige.

Zorg dat u en uw baby altijd een identificatiebandje dragen en controleer of alle gegevens (naam, geboortedatum) correct zijn.

Zorgverleners in het ziekenhuis zullen u regelmatig vragen naar uw naam en geboortedatum voordat ze u de nodige zorgen toedienen. Op die manier worden vergissingen vermeden.

Weet welke medicatie u neemt

Vertel ons welke medicatie u thuis gebruikt (met of zonder voorschrift). Neem het medicatie-overzicht (naam van het geneesmiddel, de dosis en de frequentie van inname) mee naar het ziekenhuis bij uw opname. Een voorbeeld van zo'n overzicht vindt u op onze website: www.azstlucas.be/thuismedicatie.

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 er 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 (handen ontsmetten of wassen) is de meest doeltreffende manier om infecties te vermijden. Daarom ontsmet uw zorgverlener regelmatig de handen met handalcohol tijdens de zorg.

U kunt zelf uw steentje bijdragen door te zorgen voor een goede lichaamshygiëne en door uw handen te wassen met water en zeep na een toiletbezoek en voor de maaltijd.

Bedek 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.
- Zorg voor voldoende licht. Als u 's nachts moet opstaan, doe dan het licht aan.
- 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.
- Laat de rem van uw rolstoel, zetel of bed altijd vastzetten. Controleer zelf ook of de wieltjes van rolstoel, zetel en bed vastgezet zijn.
- Meld obstakels en gladde vloeren aan de medewerkers van het ziekenhuis.
- Laat uw baby nooit alleen op het verzorgingskussen. Zorg er altijd voor dat u alle producten en kleertjes op voorhand klaar legt.
- Leg uw baby wanneer hij op bed ligt in een borstvoedingskussen. Zo kan hij niet uit bed vallen.



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.

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 sturen 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.

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 zorgverstreker.
- 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.

Contact

Hebt u na het lezen van onze onthaalbrochure nog vragen? Aarzel niet om ze te stellen aan onze medewerkers. Op onze website vindt u ook extra informatie: www.azstlucas.be

Telefoonnummers

- **Verloskwartier** (straat 17): 09 224 56 40
- **Materniteit** (straat 3): 09 224 51 03
- **Neonatologie** (straat 5): 09 224 52 06
- **Kind & Gezin**: 09 265 71 71
- **VZW borstvoeding**: 051 40 76 99

Postnatale thuiszorg door vroedvrouwen:
zie folders in de infomap op de materniteit

Volg ons op



Om betrouwbare zorg te kunnen blijven garanderen, werken wij constant aan verbetering in ons ziekenhuis. Zo komt er **in 2024 een gloednieuw verloskwartier**. Vanaf dan moet u zich dus **niet meer op straat 17** aanmelden, maar de bewegwijzering naar het nieuwe verloskwartier volgen.

artikel 5.856 | Laatste update: januari 2024

Deze brochure werd ontwikkeld voor gebruik binnen AZ Sint-Lucas Gent. Alle rechten zijn 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, maar de inhoud is algemeen en indicatief. Deze brochure omvat niet alle medische aspecten. Als er vergissingen, tekortkomingen of onvolledigheden in staan, zijn AZ Sint-Lucas, het personeel en de artsen hiervoor niet aansprakelijk.