



Inkendaal
revalidatieziekenhuis

PATIËNTENONTHAALBROCHURE

Editie 13-02-2012

Inhoud

	Pg
▪ Welkom	2
▪ Algemene gegevens	3
▪ Rechtsverhoudingen tussen het ziekenhuis en de beroepsbeoefenaars - Aansprakelijkheid (KB 21.04.2007)	4
1. Wegwijs in en rond Ziekenhuis Inkendaal	
1.1 Over Ziekenhuis Inkendaal	5
1.2 De verpleegeenheden	6
1.3 De medische staf	7
1.4 Het team van uw afdeling	7
1.5 Andere diensten en zorgprogramma's	8
2. Wegwijs tijdens uw verblijf	
2.1 Hoe begint uw verblijf?	10
2.2 Praktische weetjes	11
2.3 Bezoek	13
2.4 Voor uw en onze veiligheid	13
2.5 Graag wat steun: wie kan helpen?	14
2.6 Patiëntenrechten – Privacy wetgeving	15
2.7 Vertrek vraagt veel aandacht	17
3. Financieel bekeken	
3.1 Opnameverklaring	18
3.2 Voorschotten	18
3.3 De factuur	19
3.4 Betalingsvoorwaarden	20
3.5 Vervoerskosten	20
4. Uw advies: onze wegwijzer	21
▪ Bijlagen	
1. Wegbeschrijving – Verbindingen openbaar vervoer	22
2. Huishoudelijk reglement m.b.t. de ombudsfunctie	24
3. Aanvraagformulier voor morele, godsdienstige of filosofische bijstand	29
4. Beoordelingsformulier	30
5. Aanvraag huur TV-toestel – Betaling en terugbetaling waarborg afstandsbediening / koptelefoon	32



WELKOM

Welkom in Ziekenhuis Inkendaal,

U hebt wellicht moeilijke dagen achter de rug, en stelt zich vragen over uw toekomst.

Dat u naar Ziekenhuis Inkendaal werd verwezen, duidt er op dat uw verwijzende arts er van overtuigd is dat u nood heeft aan intensieve multidisciplinaire revalidatie.

Samen met u, en uw familie, zullen wij ons inzetten voor een optimale zorgverlening.

Deze onthaalbrochure wil u wegwijs maken in ons ziekenhuis en zijn werking. Zijn er nog vragen, stel ze gerust aan de sociaal assistente, de hoofdverpleegkundige of de revalidatiearts van uw afdeling. Zij zullen u graag verder helpen.

Mocht u, spijs ons inzet, toch moeilijkheden ondervinden of nood hebben aan verder advies of hulp, dan kan u terecht bij de ombudspersoon van ons ziekenhuis. Verdere informatie en gegevens vindt u in deze brochure.

Namens het ziekenhuisteam wensen wij u beterschap en, zelfs in deze moeilijke omstandigheden, een aangenaam verblijf.

Ivan De Moor
Hoofd Verpleegkundig
Departement

Dr Marleen Moonen
Hoofdgeneesheer
Directeur Revalidatie

Marc Van Steertegem
Algemeen Directeur

Algemene gegevens

ZIEKENHUIS INKENDAAL – Koninklijke Instelling vzw
 Inkendaalstraat 1
 1602 Vlezenbeek (Sint-Pieters-Leeuw)

Website: www.inkendaal.be
 E-mail: info@inkendaal.be

Contact:

› Algemeen (Onthaal)	Tel 02/531.51.11 Fax 02/532.23.66
› Directiesecretariaat:	Tel 02/531 54 01 Fax 02/532 43 08
› Polikliniek & medisch secretariaat:	Tel 02/531 53 00 Fax 02/531 53 01
› Opnamedienst:	Tel 02/531 53 05
› Sociale dienst (via receptie):	Tel 02/531 51 11
› Facturatie:	Tel 02/531 54 13
› Ombudsfunctie:	Tel 02/531 54 01 Fax 02/532 43 08

Staan eveneens tot uw beschikking voor bijkomende inlichtingen:

- › de verantwoordelijke van de facturatedienst, Eddy Dieudonné
- › de ombudspersoon, Griet Vereecke
- › de algemeen directeur, Marc Van Steertegem
- › de hoofdgeneesheer - directeur revalidatie, Dr Marleen Moonen
- › het hoofd van het verpleegkundig departement, Ivan De Moor

Voor afspraak met één van deze personen kan u zich wenden tot het Onthaal (hoofdingang kasteel).

Rechtsverhoudingen tussen het ziekenhuis en de beroepsbeoefenaars Aansprakelijkheid (KB 21.04.2007)
--

Elk ziekenhuis dient vanaf 01.08.2007 aan de patiënt / zijn vertegenwoordiger informatie te verstrekken over de rechtsverhoudingen tussen het ziekenhuis en de beroepsbeoefenaars die er werkzaam zijn en die onder de toepassing vallen van de patiëntenrechtenwet

In Ziekenhuis Inkendaal gelden volgende rechtsverhoudingen:

	Contractueel	"Ander" (zelfstandig statuut / derden)	ZH aansprakelijk
▪ Artsen		X	Neen
▪ Verpleegkundigen, zorgkundigen, verzorgenden	X		Ja
▪ Verpleegkundig/zorgkundig interimpersoneel		X	Neen
▪ Kinesitherapeuten	gedeeltelijk X	gedeeltelijk X	Contractuelen: Ja Anderen: Neen
▪ Apothekers	X		Ja
▪ Overige (ergo, logo, dieet,)	X		Ja

Verdere informatie, algemeen of geïndividualiseerd, over de rechtsverhoudingen met de beroepsbeoefenaars en eventuele aansprakelijkheidsuitsluiting, kan bekomen worden bij de algemeen directeur op mondelinge of schriftelijke aanvraag.

1. Wegwijs in en rond Ziekenhuis Inkendaal

1.1 Over Ziekenhuis Inkendaal

Ziekenhuis Inkendaal is een gespecialiseerd revalidatieziekenhuis (Sp) dat zich richt tot patiënten met neurologische, locomotorische en cardio-pulmonaire aandoeningen. Het ziekenhuis beschikt over 178 bedden voor hospitalisatie, poliklinische en medisch-technische diensten, en een dagziekenhuis voor ambulante multidisciplinaire behandeling voor volwassenen en kinderen. Voor de kinderen gebeurt dit in samenwerking met de ziekenhuisschool.

Sinds 1996 wordt Ziekenhuis Inkendaal vernieuwd. De verpleegeenheden, de polikliniek, de revalidatielokalen en de cafetaria bevinden zich in de nieuwbouw rond de centrale patio. De daghospitalisatie voor kinderen is gehuisvest in een gerenoveerde ziekenhuisvleugel en in een tijdelijk containergebouw. Het Onthaal en de administratieve diensten zijn ondergebracht in het kasteel.

De inkom kasteel (hoofdinkom) is de gebruikelijke toegang voor bezoekers en personeel.

Via de inkom polikliniek komt u bij de Opnamedienst, het Onthaal Polikliniek, en het Medisch Secretariaat.

Deze ingang is de gebruikelijke toegang voor

- patiënten die gehospitaliseerd worden,
- ambulante patiënten,
- consultaties en gespecialiseerde onderzoeken.

In en buiten het ziekenhuis is bewegwijzering aangebracht die u kan helpen om snel de weg te vinden.

1.2 De verpleegeenheden

- ▶ **Dienst 100 - Sp-Neurologisch** † Niveau -1
Niet-aangeboren aandoeningen van de hersenen bij volwassenen
 Geneesheer: Dr Peter Diels (*Neuroloog – revalidatiearts*)
 Hoofdverpleegkundige: Chantal Heymans
- ▶ **Dienst 200 - Sp-Locomotorisch** † Niveau 0
Aandoeningen van het perifere zenuwstelsel, bewegingsstelsel en/of ademhalingsstelsel bij volwassenen
 Geneesheer: Dr Ingrid Monsieur (*Internist – pneumoloog*)
 Dr Koen Matthys (*Fysisch geneesheer – revalidatiearts*)
 Dr Lisbeth Delsupehe (*Fysisch geneesheer – revalidatiearts*)
 Hoofdverpleegkundige: Lut Geeroms
- ▶ **Dienst 300 - Sp-Neurologisch** † Niveau -1
Niet-aangeboren aandoeningen van de hersenen bij volwassenen.
 Geneesheer: Dr Erika Peeters (*Neuroloog – revalidatiearts*)
 Dr Tony Van Heuverswyn (*Internist – geriater*)
 Hoofdverpleegkundige: Francine De Dobbeleer
- ▶ **Dienst 400 - Sp-Neurologisch** † Niveau 0
Niet-aangeboren aandoeningen van de hersenen bij volwassenen – CVA
 Geneesheer: Dr Chris Truyers (*Fysisch geneesheer – revalidatiearts, Geneesheer Coördinator*)
 Dr Lisbeth Delsupehe (*Fysisch geneesheer – revalidatiearts*)
 Hoofdverpleegkundige: Alain Pieters
- ▶ **Dienst 500 - Sp-Cardiopulmonair** † Niveau +1 boven polikliniek
Aandoeningen van het zenuwstelsel bij kinderen
 Geneesheer: Dr Dominique Fagnart
 (*Neuropsychiater – Neuropediater - revalidatiearts*)
 Dr Marleen Moonen (*Neuropediater – revalidatiearts – Hoofdgeneesheer - Directeur revalidatie*)
 Dr Jurn Haan (*Neuropediater - revalidatiearts*)
 Hoofdverpleegkundige: Patrick De Maeseneer
- Spier- en zenuwziekten**
 Geneesheer: Dr Philippe Soudon (*Pediater – revalidatiearts*)
 Hoofdverpleegkundige: Patrick De Maeseneer

► **Dienst 600 - Partiële daghospitalisatie voor kinderen (PDH)**

Aandoeningen van het zenuwstelsel bij kinderen

Geneesheer: Dr Dominique Fagnart
(Neuropsychiater - Neuropediater-revalidatiearts)
 Dr Marleen Moonen *(Neuropediater – revalidatiearts -
 Hoofdgeneesheer – Directeur revalidatie)*
 Dr Haan *(Neuropediater - revalidatiearts)*

► **Dienst 700 – Ambulante Revalidatie Volwassenen (ARV)**

Geneesheer: Dr Koen Matthys *(Fysische geneeskunde en revalidatie)*

1.3 De medische staf

De medische staf van Ziekenhuis Inkendaal is samengesteld uit geneesheer-specialisten van verschillende disciplines met een bijzondere opleiding in en aandacht voor revalidatie:

neurologie
 neuropediatrie
 pediatrie
 fysische geneeskunde
 interne geneeskunde
 geriatrie
 pneumologie
 orthopedie

Eenzijds stellen zij met het team een zorgprogramma samen, gericht op de individuele noden van de patiënt en zijn familie.

Anderzijds zorgen zij, in samenspraak en overleg met collega's, voor een correcte medische opvolging en behandeling.

1.4 Het team van uw afdeling

Op elke afdeling staat een multi- en interdisciplinair team in voor uw behandeling. Dit team bestaat uit de revalidatiearts, paramedici (kinesitherapeuten, ergotherapeuten, logopedisten, psychologen, sociaal readaptatie werkers, diëtisten, conductor, sociaal assistent), verpleegkundigen, verzorgenden en – eventueel - onderwijzend personeel.

Voor de verschillende aandoeningen die in Ziekenhuis Inkendaal behandeld worden, werd een zorgprogramma ontwikkeld. Dergelijk zorgprogramma is eigenlijk een stappenplan, een wegwijzer voor alle medewerkers die betrokken zijn bij uw revalidatie.

Op basis van het zorgprogramma wordt bij uw opname in overleg binnen het team een **individueel therapieprogramma** opgesteld. Het wordt op regelmatige tijdstippen in multidisciplinair overleg geëvalueerd en aangepast aan uw noden, en besproken met u en/of uw familie.

Niet alleen de arts en de paramedici zorgen voor uw revalidatie. Ook verpleegkundigen en verzorgenden maken deel uit van het therapeutisch team en werken mee aan de

zorgprogramma's. Zij ontwikkelden een zorgfilosofie die verder gaat dan het louter geven van verpleegkundige en hygiënische zorgen.

Veel aandacht gaat hierbij naar de ontplooiing van uw zelfzorg. Wees dan ook niet verbaasd dat u, rekening houdend met uw fysieke en psychische toestand, gevraagd wordt stapsgewijze mee te werken bij uw hygiënische zorg. Ook bij het aankleden, bij de maaltijden, bij het zich verplaatsen of andere bezigheden, zal op uw persoonlijke inzet beroep gedaan worden.

Anderzijds kan uw familie (of mantelzorgwerkers) beroep doen op de ervaring en de kennis van ons personeel om voor u belangrijke hulptechnieken aan te leren.

1.5 Andere diensten en zorgprogramma's

1.5.1 Polikliniek en Medisch-Technische Diensten

In de polikliniek werken artsen die zijn verbonden aan het ziekenhuis, en artsen-consulenten.

Courante onderzoeken die tijdens uw hospitalisatie nodig zijn, gebeuren ter plaatse. Gespecialiseerde onderzoeken die bijzondere infrastructuur vergen, zoals CT-scan, radio-isotopen, NMR-scan, ... worden in andere ziekenhuizen uitgevoerd.

In de polikliniek worden ook consultaties georganiseerd voor diagnostische bilans, nazorg, ... Deze consultaties gebeuren vaak multidisciplinair.

1.5.2 Partiële daghospitalisatie (PDH) - Ziekenhuisschool

Het ziekenhuis beschikt over een uitgebreid **ambulant revalidatieprogramma voor kinderen met neurologische aandoeningen**. Er is een nauwe samenwerking met de **ziekenhuisschool type 5** (kleuter en lager), die aan Ziekenhuis Inkendaal verbonden is. Voor leerlingen van het secundair onderwijs (BUSO) bestaat er een overeenkomst met de Cardijnschool.

Voor elk kind, gehospitaliseerd of in daghospitalisatie, wordt een individueel programma uitgewerkt dat medische behandeling, verpleegzorg, revalidatie en onderwijs integreert.

Meer informatie vindt u in de brochure Partiële Daghospitalisatie.

1.5.3. Ambulante Revalidatie Volwassenen (ARV)

Sommige gehospitaliseerde patiënten van Ziekenhuis Inkendaal kunnen hun revalidatieprogramma op ambulante wijze verder zetten. Dit kan op voorstel van het multidisciplinair team, of op vraag van de patiënt.

Het vervoer van en naar het ziekenhuis dient door de ambulante patiënt zelf geregeld te worden.

Indien u voor een ambulante therapieprogramma in aanmerking komt, zal hierover met u en uw familie worden overlegd.

1.5.4 Riziv-erkenningen

Ziekenhuis Inkendaal beschikt tevens over Riziv-erkenningen voor:

- Overeenkomst ademhalingsondersteuning thuis (AOT)
- Neuromusculair referentiecentrum (NMRC) (*samenwerking met UZ-Brussel*)
- Referentiecentrum Autismespectrumstoornissen (RCA) (*samenwerking UZ-Brussel*)
- Opstellen van de multidisciplinaire evaluatie in het kader van de nomenclatuur van de mobiliteitshulpmiddelen (conventie 7.90)
(*Betreft het opmaken van een multidisciplinair functioneringsrapport in het kader van de aanvraagprocedure voor verzekeringstegemoetkoming bij aanvraag of hernieuwing van een rolstoel*)
- Referentiecentrum Cerebral Palsy (CP) (*interuniversitaire samenwerking met ULB, UZ-Brussel, ULg Luik*)
- Overeenkomst inzake revalidatie (*resocialisatie*) van patiënten met niet-aangeboren hersenaandoeningen (NAH-patiënten) (conventie 7.71)

1.5.5 Multidisciplinair team van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) (vroeger Vlaams Fonds)

Ziekenhuis Inkendaal beschikt over een erkend multidisciplinair team i.k.v. het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH).

Voor elke persoon die wordt opgenomen in het ziekenhuis, wordt door de sociale dienst nagegaan of inschrijving bij het VAPH wenselijk en mogelijk is.

Dit kan het geval zijn indien:

- een terugkeer naar huis enkel mogelijk is mits hulpmiddelen of aanpassingen;
- bij een moeilijke thuiszorgsituatie, begeleiding door een gespecialiseerde dienst aangewezen is indien zelfstandig wonen niet meer mogelijk is en meer naar een definitieve opvang moet gezocht worden.

In dergelijke situaties neemt de sociaal assistente de nodige stappen om een aanvraag bij het VAPH op te starten. Een dossier wordt ingediend hetzij voor individuele materiële bijstand (hulpmiddelen en aanpassing woning), voor zorg, vrijetijdsbesteding.

De afwerking van het dossier en de beslissing van het VAPH worden in het ziekenhuis verder opgevolgd.

Voor meer inlichtingen kan u terecht bij, de coördinator van het VAPH-team van Ziekenhuis Inkendaal (lokaal naast de receptie, hoofdingang kasteel) .

2. Wegwijs tijdens uw verblijf

2.1 Hoe begint uw verblijf?

2.1.1 Aanmelding bij opname

Op de dag van opname meldt u zich **vóór 12 uur** aan bij de **Opmamedienst** (ingang *Polikliniek*) voor de **inschrijving** en betaling van het **voorschot** (zie punt 3 – “Financieel”). Indien u dit niet zelf kan regelen, dient uw familie zich hiervoor dezelfde dag bij de Opmamedienst aan te bieden.

De Opmamedienst zal u doorverwijzen naar uw verpleegeenheid. Daar zal een medewerker van de sociale dienst bij u langskomen om u de werking toe te lichten en eventuele praktische vragen op te lossen.

U ontvangt ook een onthaalbrochure, het huishoudelijke reglement m.b.t. de ombudsfunctie, en andere informatie.

2.1.2 Wat brengt u mee?

› Voor uw inschrijving

- Identiteitskaart
- SIS-kaart
- Telefoonnummer en adres van familie of een contactpersoon
- Naam, voornaam, adres en telefoonnummer van uw huisarts
- Naam, adres en telefoonnummer van eventueel al ingeschakelde thuiszorgdiensten
- Indien u een hospitalisatieverzekering heeft, brengt u deze documenten mee (bevestigingsbrief, verzekeringskaartje, ...). Zo kunnen wij, indien het ziekenhuis een overeenkomst heeft met uw verzekeringsmaatschappij (DKV en Medi-Assistance bij AXA Belgium, Fortis AG, Winterthur), de patiëntenfactuur rechtstreeks naar de verzekeringsmaatschappij versturen.
- Bij hospitalisatie ten gevolge van een arbeidsongeval:
 - naam en adres van de werkgever
 - naam en adres van de verzekeringsmaatschappij arbeidsongevallen
 - nummer van de verzekeringspolis en dossiernummer

› Medische gegevens en medicatie

- Radiografieën van de laatste hospitalisatieperiode
- Uitslagen van vorige onderzoeken
- Lijst van de geneesmiddelen die u gebruikt
- Brief van uw (huis)arts
- Eventuele richtlijnen van uw dieet

› Voor uw verblijf

- Dag- en nachtkledij (vrijtijds-kledij, vb. training)
- Toiletgerief
- Eventuele hulpmiddelen (vb elektronische rolstoel, ademhalingsapparaat)

2.1.3 Keuze van de kamer

Afhankelijk van de beschikbaarheid op de verpleegeenheid waar u wordt opgenomen, kan u verblijven in een:

- éénpersoonskamer
- tweepersoonskamer
- gemeenschappelijke kamer (4 personen)

De Opmamedienst zal u vragen naar uw keuze, en hiermee in de mate van het mogelijke rekening houden.

Indien u kiest voor een éénpersoonskamer wordt een kamersupplement aangerekend per verpleegdag. Voor meer informatie hierover zie punt 3 - "Financieel".

De kamerkeuze kan ten allen tijde gewijzigd worden. Hiervoor wendt u zich best tot de hoofdverpleegkundige of de sociaal assistente van uw afdeling.

2.1.4 Voorschotten

Bij elke opname zal een voorschot gevraagd worden. Ook hierover meer in punt 3 - "Financieel".

2.2 Praktische weetjes

2.2.1 Cafeteria

De cafeteria is dagelijks **open van 12u00 tot 19u00** (zelfbediening). Buiten deze uren is koffie, frisdrank en snoep aan de automaten in de cafeteria.

De cafeteria is geen publieke drankgelegenheid, maar maakt deel uit van de ziekenhuisdiensten. Mogen wij aan familie en bezoekers vragen overmatig alcoholgebruik te vermijden. Voor de patiënten is het gebruik van alcohol in principe verboden (voor meer informatie zie punt 2.5.2).

2.2.2 Tv

Elke patiënt heeft de keuze om al of niet een tv-toestel te huren (op D-500 kinderen eventueel met DVD-speler).

Wenst u een tv, dan kan u aan de Receptie (kasteel) een afstandsbediening en, voor meerpersoonskamers, een koptelefoon afhalen na betaling van de waarborg. Voor de huur van de tv betaalt u een vergoeding per dag (niet van toepassing indien u koos voor een éénpersoonskamers met supplement).

Meer informatie hierover vindt u in de bijlage 5 "Aanvraag huur tv-toestel / DVD" en het document "andere leveringen en diverse kosten" dat u heeft ondertekend bij uw opname.

2.2.3 Telefoon

Alle kamers zijn uitgerust met telefoon. Bij de Opnamedienst kan u een telefooncode aanvragen. De kosten voor uitgaande gesprekken worden geregistreerd en aangerekend via de patiëntenfactuur onder de rubriek "diverse kosten".

Het gebruik van GSM-toestellen binnen het ziekenhuis is toegelaten.

2.2.4 Draadloos internet

Op de verpleegafdelingen, in de patio en het cafeteria kan u met uw eigen pc gebruik maken van het draadloos netwerk 'Inkendaal', mits aanvraag van een code. U kan hiervoor terecht bij de Receptie. Voor patiënten is dit gratis; bezoekers kunnen een code aanvragen tegen een dag- of weekvergoeding.

2.2.5 Dagbladen en tijdschriften

Dagelijks tussen 10u00 en 18u30 zijn dagbladen en tijdschriften te koop aan de Receptie (hoofdingang kasteel).

2.2.6 Bancontact - Proton

Aan de Receptie (hoofdingang kasteel) kan u op weekdays tussen 09u00 en 16u00 via Bancontact geld afhalen of een Protonkaart laden. Wij willen er op wijzen dat het niet raadzaam is belangrijke sommen geld op zak te hebben in het ziekenhuis.

2.2.7 Post

U kunt post laten toesturen op volgend adres:

Uw naam
Kamernummer
 Ziekenhuis Inkendaal
 Inkendaalstraat 1
 1602 Vlezenbeek (St.-Pieters-Leeuw)

De inkomende post wordt elke werkdag verdeeld op de verpleegeenheden.

Aangetekende zendingen of postwissels worden rechtstreeks aan uzelf of aan een door u gevolmachtigd persoon bezorgd.

Wanneer u post wenst te versturen, kan u deze afgeven aan de receptie en mits contante betaling laten frankeren. U kunt uw uitgaande post (voldoende gefrankeerd) ook afgeven aan de verpleegkundige van uw afdeling.

2.2.8 Nachttafel met ingebouwde koelkast en kluis

Op alle kamers is de nachttafel standaard uitgerust met met ingebouwde koelkast en kluis. Wij raden u aan om uw waardevolle spullen veilig op te bergen.

2.2.9 Persoonlijk linnen en kledij

In Ziekenhuis Inkendaal maakt het dagelijks aankleden van patiënten deel uit van het revalidatieproces. Tijdens uw verblijf draagt u bij voorkeur "sportieve loszittende kledij", waarin u zich goed voelt bij het volgen van de verschillende therapieën.

Wij vragen dat familie of kennissen tweemaal per week het vuile linnen en kledij ophaalt. Mocht dit problemen stellen, dan kan u contact nemen met de sociale dienst.

Indien er onvoldoende propere kledij voor handen is en er geen gevolg wordt gegeven aan mondelinge en/of schriftelijke vragen hieromtrent van de sociale dienst, zal het ziekenhuis een externe wasserij inschakelen. De kosten worden rechtstreeks verrekend via de patiëntenfactuur onder de rubriek "diverse kosten".

2.2.10 Badlinnen

Het ziekenhuis voorziet zelf, en dit omwille van hygiënische redenen, het nodige badlinnen. Hiervoor wordt een forfaitaire vergoeding in rekening gebracht.

2.2.11 Kapper

Voor haarverzorging kan u via de hoofdverpleegkundige een afspraak plannen met de kapster, die ter plaatse komt in het ziekenhuis.

De kosten worden rechtstreeks verrekend via de patiëntenfactuur onder de rubriek 'diverse kosten'.

2.2.12 Voetverzorging - pedicure

Voor voetverzorging kan u via de hoofdverpleegkundige een afspraak bij de pedicure plannen. De kosten worden rechtstreeks verrekend via de patiëntenfactuur onder de rubriek 'diverse kosten'.

2.2.13 Bibliotheek

Vrijwilligers van het Rode Kruis komen wekelijks langs voor het gratis ontleneren van boeken. Voor inlichtingen kan u terecht bij de sociaal assistente of bij een verpleegkundige.

Gesproken boeken kan u gratis aanvragen via de therapeuten.

2.2.14 Hulpmiddelen

Gedurende uw hospitalisatie in Ziekenhuis Inkendaal, kan u vrijblijvend hulpmiddelen huren voor de thuissituatie (therapeutisch weekend, proefweek). De ergotherapeut kan u hierover meer informatie verstrekken.

Het huurgeld wordt verrekend via de patiëntenfactuur onder de rubriek "Diverse kosten - huurgeld hulpmiddelen".

2.3 Bezoek

Bezoek is van harte welkom, dagelijks tussen 14u00 en 20u00.

U dient er echter rekening mee te houden dat de therapieën en/of onderzoeken ook 's namiddags plaatsvinden (tussen 14u00 en 17u00). Deze hebben voorrang. U kan zich hierover informeren op de verpleegeenheid.

Bij deze brochure vindt u een wegbeschrijving naar het ziekenhuis en informatie over de verbindingen met het openbaar vervoer (bijlage 1)

De wegbeschrijving is ook terug te vinden op www.inkendaal.be (rubriek Contact)

2.4 Voor uw en onze veiligheid

2.4.1 Geld en waardevolle voorwerpen

Het ziekenhuis is een publiek gebouw, waar heel wat mensen komen en gaan. Het risico bestaat dat geld en waardevolle voorwerpen onvreemd worden. Ter preventie en in uw eigen belang, raden wij u aan geen geld en waardevolle voorwerpen bij u te houden op de kamer, of zichtbaar en onbewaakt achter te laten.

Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk voor schade tengevolge van diefstal of verlies.

2.4.2 Roken, alcohol en medicatie

Binnen het ziekenhuis geldt een **algemeen rookverbod**, zoals bepaald bij KB van 22.12.2009. Eventueel kan er, uitzonderlijk, gerookt worden op de terrassen, aan het einde van de verpleegafdelingen.

Het gebruik van **alcohol** is **voor patiënten** in principe **verboden**. Enkel tijdens de maaltijden kan een beperkt alcoholgebruik toegelaten worden.

U bent medeverantwoordelijk voor uw eigen lichamelijke gezondheid.

Roken en het gebruik van alcohol kan uw gezondheid schaden. Bovendien is het gebruik van alcohol in combinatie met medicatie gevaarlijk.

Het is niet toegelaten om alcohol en medicatie te gebruiken zonder toestemming van uw behandelende arts van ons ziekenhuis.

2.4.3 Verlaten van het ziekenhuisdomein

Indien u dit wenst en uw gezondheidstoestand het toelaat, kan u overdag buiten de therapie- en verzorgingsuren het ziekenhuis voor een korte periode verlaten, bv voor een korte wandeling in de omgeving. U dient dit **vooraf te melden** aan de verantwoordelijke verpleegkundige van uw afdeling en een formulier te ondertekenen.

Het verlaten van het ziekenhuisdomein gebeurt op uw **eigen verantwoordelijkheid**.

2.4.4 Infectieuze aandoeningen

Indien u drager bent van een overdraagbare besmettelijke aandoening verzoeken wij u dit mee te delen aan de hoofdverpleegkundige en/of behandelende arts. Dit laat ons toe personeel en medepatiënten een correcte bescherming te kunnen geven.

2.5 Graag wat steun: wie kan helpen?

2.5.1 Sociale dienst

De sociaal assistente zorgt bij de opname voor het onthaal van de patiënt en zijn familie.

Tijdens de hospitalisatieperiode kan u bij de sociale dienst terecht voor alle vragen met betrekking tot:

- uw opname en verblijf
- financiële en administratieve regelingen (aanvraag tegemoetkoming aan gehandicapten bij de Federale Overheid Sociale Zekerheid)
- contacten met externe diensten (ziekenfonds, OCMW, verzekeringen, etc...)
- allerhande attesten
- aanvraag dossier bij het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) voor patiënten jonger dan 65 jaar
- ...

In overleg met de familie en de arts organiseert de sociaal assistente familiegesprekken en neemt er ook aan deel.

U kunt er met al uw vragen terecht. Aarzel niet om hen te contacteren.

2.5.2 Morele, godsdienstige of filosofische bijstand

Ziekenhuis Inkendaal eerbiedigt ieders overtuiging.

Indien u dit wenst, kunt u beroep doen op een vertegenwoordiger van uw godsdienst of op een lekenraadgever.

Tijdens de daguren kan u dit vragen via de sociaal assistente. Tijdens het weekend, 's avonds en 's nachts contacteert de verpleegkundige zelf de desbetreffende persoon.

Bij de opname zal de sociaal assistente u vragen uw keuze kenbaar te maken door het invullen van het aanvraagformulier voor morele, godsdienstige of filosofische bijstand, dat is bijgevoegd bij de onthaalbrochure (zie bijlage 3).

2.5.3 Palliatief support team

Soms is revalidatie niet meer mogelijk, en wordt er overgeschakeld op palliatieve zorg (comfortzorg).

Comfortzorg krijgt in Ziekenhuis Inkendaal de nodige aandacht. Sinds 2003 is er een gespecialiseerde equipe werkzaam: het palliatief support team (PST).

Het PST is medisch en paramedisch onderbouwd. Het kernteam bestaat uit een palliatief geschoold arts, een verpleegkundige, een orthopedagoog en een psycholoog. Het PST geeft deskundig advies i.v.m. een uiteenlopend gamma aan vragen: gaande van comfort in het algemeen, over pijnbehandeling, voeding en wondzorg, tot psychosociale, emotionele en spirituele ondersteuning.

Indien u meer informatie wenst over de werking van het PST of vragen hebt met betrekking tot comfortzorg, aarzel niet om contact op te nemen met de hoofdverpleegkundige van uw verpleegafdeling.

2.6 Patiëntenrechten - Privacy wetgeving

2.6.1 Wet op de Rechten van de Patiënt

De Wet op de Patiëntenrechten (22.08.2002, BS 26.09.2002) preciseert de rechten van de patiënt, en bepaalt hoe u deze kan uitoefenen:

- recht op kwaliteitsvolle dienstverlening
- recht op vrije keuze van zorgverlener
- recht op informatie over de persoonlijke gezondheidstoestand
- recht op toestemming
- rechten in verband met het patiëntendossier
- recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer
- recht op klachtenbemiddeling
- recht op een kwalitatieve pijnbehandeling

De patiëntenrechtenwet bepaalt ook welke personen de patiënt kunnen bijstaan bij de uitoefening van zijn rechten (vertrouwenspersoon), en welke personen kunnen optreden in plaats van de patiënt indien deze om bepaalde redenen niet in staat is om zelf zijn rechten uit te oefenen (vertegenwoordiger).

Meer informatie en de integrale tekst van de Wet "Rechten van de patiënt" is te verkrijgen op de ombudsdienst van het ziekenhuis. U kan ook de website raadplegen van de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid (www.patientrights.be).

De relatie tussen een patiënt en een zorgverlener is gebaseerd op wederzijds respect en vertrouwen. Als patiënt hebt u rechten. Daarnaast verwachten de zorgverleners en het ziekenhuis ook uw engagement:

- dat u met de nodige aandacht en met het nodige respect de aanbevelingen en richtlijnen van het ziekenhuis en de zorgverleners volgt;
- dat u uw zorgverleners duidelijk en volledig informeert, zodat een verantwoorde zorg en behandeling kan verstrekt worden;
- dat u de afspraken inzake zorg en behandeling respecteert;
- dat u tijdens uw verblijf de afspraken respecteert inzake "inwendige orde", die onder meer in deze brochure zijn vermeld;
- dat u, voor zover van toepassing, zorgt voor een tijdige betaling van de hulpverlening die u geniet;
- dat u de zorgverleners tijdig informeert wanneer u een bepaalde afspraak niet kunt nakomen.

2.6.2 De ombudsfunctie

De medewerkers van Ziekenhuis Inkendaal staan dagelijks klaar om u de beste zorgen te verlenen, u en uw familie bij te staan en uw verblijf in het ziekenhuis zo aangenaam mogelijk te laten verlopen. Naast de zorgverleners, zijn hierbij ook heel wat medewerkers betrokken van de ondersteunende diensten zoals administratie, keuken, schoonmaak, technische dienst...

Ondanks onze inspanningen, kunnen zich situaties voordoen die voor verbetering vatbaar zijn, of waarover u als patiënt / familie niet tevreden bent of klachten heeft.

In dat geval is het aangewezen om het probleem / de klacht in eerste instantie rechtstreeks met de betrokkenen te bespreken (de zorgverlener zelf of zijn leidinggevende). Zij zullen met u overleggen om voor uw probleem of klacht een oplossing te vinden.

Wanneer dit niet tot een oplossing leidt, kan u de ombudspersoon van het ziekenhuis contacteren:

Griet Vereecke, telefoon 02/531.54.01, e-mail ombudsfunctie@inkendaal.be

De ombudspersoon zal u neutraal en onpartijdig te woord staan, en is verplicht om het beroepsgeheim te respecteren.

In het "Huishoudelijk reglement m.b.t. de ombudsfunctie in Ziekenhuis Inkendaal" (bijlage 2 bij deze brochure) vindt u meer informatie over de klachtenbehandeling en de werking van de ombudsdienst.

2.6.3 Privacy wetgeving

Voor elke patiënt wordt in het ziekenhuis een patiëntendossier aangelegd.

Het verpleegkundig luik van het patiëntendossier is enkel toegankelijk voor de verpleegkundigen en de behandelende artsen; het medisch luik is exclusief voorbehouden voor de behandelende artsen.

Daarnaast wordt ook voor andere disciplines een dossier aangelegd (revalidatie, sociale dienst....). Al deze personen zijn door het beroepsgeheim gebonden.

De registratie van persoonsgegevens, en het aanleggen en bewaren van het dossier gebeuren conform de Wet van 8 december 1992 inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Indien u wenst te weten welke administratieve gegevens over u geregistreerd zijn of als u deze wenst te laten aanpassen, kan u zich richten tot de algemeen directeur. Uw aanvraag gebeurt bij voorkeur schriftelijk.

Voor informatie over uw persoonlijke medische dossiergegevens wendt u zich tot een arts van uw keuze (vb. uw huisarts), die de gegevens kan opvragen bij de behandelende arts in Ziekenhuis Inkendaal.

2.7 Vertrek vraagt veel aandacht

Het ontslag uit het ziekenhuis wordt besproken in teamverband samen met de verantwoordelijke arts. De arts deelt de beslissing van ontslag mee aan de patiënt/familie.

De sociale dienst kijkt dan verder met de patiënt/familie welke stappen er moeten gezet worden.

Gaat u terug naar huis:

- organisatie van thuiszorg (thuisverpleging, gezins- en bejaardenhulp, warme maaltijden, ...)
- indien wenselijk, kan gezocht worden naar een dagcentrum
- bekijken of er thuis aanpassingen aan de woning nodig zijn of aangepast materiaal moet voorzien worden. Indien nodig kan de ergotherapeut hiervoor een huisbezoek brengen. Voor patiënten jonger dan 65 jaar kan het multidisciplinair team van het Ziekenhuis een dossier VAPH opstarten om financiële tussenkomst aan te vragen voor aanpassingen, hulpmiddelen....
- om de terugkeer naar huis voor te bereiden is het vaak aangewezen dat u op therapeutisch weekend gaat, om uit te testen waar zich nog problemen stellen, zodat deze verder in uw revalidatie kunnen opgenomen worden.

Indien u niet meer naar huis terug kan:

- De sociale dienst bezorgt adressen van rusthuizen en RVT's aan de familie. Het is de bedoeling dat de familie enkele van die RVT's bezoekt en de patiënt op verschillende wachtlijsten laat inschrijven
- Voor patiënten jonger dan 65 jaar kan ook gezocht worden naar een aangepast Tehuis van het VAPH. Hiervoor moet een dossier VAPH worden opgemaakt, wat hier in het ziekenhuis kan gebeuren. Het is ook van groot belang dat u wordt ingeschreven op de **CRZ (Centrale Registratie van Zorgvragen)** op de webapplicatie van het VAPH. Dit is immers één van de voorwaarden om in een tehuis van het VAPH te kunnen opgenomen worden. Omdat er vaak lange wachtlijsten zijn voor de Tehuizen van het VAPH, is het meestal noodzakelijk om eerst een tijdelijke oplossing te zoeken (RVT) als overbrugging, tot er een plaats vrij komt in een aangepast tehuis.

3. Financieel bekeken

3.1 Opnameverklaring

Elk ziekenhuis is verplicht de patiënten (of hun vertegenwoordiger) een verklaring te laten ondertekenen dat zij vooraf kennis namen van de kamerkeuze en de financiële voorwaarden. Deze opnameverklaring is opgesteld volgens een voorgeschreven model en wordt ingevuld en ondertekend in 2 exemplaren, één exemplaar voor de patiënt, en één exemplaar voor het ziekenhuis.

Het eerste deel van de opnameverklaring betreft de mogelijke supplementen en persoonlijke bijdragen in de verblijfskosten, de farmaceutische kosten, de erelonen, en informatie over andere diverse kosten die kunnen aangerekend worden.

Een bijlage bij de opnameverklaring betreft de tarieven van andere leveringen en diverse kosten die kunnen aangerekend worden.

Ziekenhuis Inkendaal hecht veel belang aan de betaalbaarheid van de zorg.

- Alle geneesheren werken aan verbintenistarieven. Dit zijn vaste basisbedragen volgens de geldende Riziv-reglementering.
- Er worden door de geneesheren geen ereloonsupplementen aangerekend voor patiënten die kiezen voor een éénpersoonskamer.

3.2 Voorschotten

Bij elke opname wordt **een voorschot** gevraagd, dat dient betaald te worden aan de opnamedienst **vóór of uiterlijk op de dag van de opname**.

Na een periode van één maand hospitalisatie wordt een **tweede voorschot** gevraagd.

De bedragen van de voorschotten vindt u in het eerste gedeelte van de opnameverklaring.

De betaling kan gebeuren:

- cash
- met Bancontact
- door voorleggen van een bewijs van overschrijving.

U ontvangt een betalingsbewijs. Het voorschot wordt afgetrokken van de laatste factuur, op voorwaarde dat alle voorgaande facturen betaald zijn.

Patiënten die over een **hospitalisatieverzekering** beschikken, melden dit bij de opnamedienst. Voor zover het ziekenhuis van de verzekering een bevestiging van verzekeraarbaarheid ontving, dienen deze patiënten geen voorschot te betalen.

Patiënten niet in België gedomicilieerd dienen **vóór** de opname een **document E111** voor te leggen, of een attest van ten laste name van de hospitalisatiekosten door een erkende verzekeringsorganisatie. Deze patiënten betalen een voorschot zoals hierboven beschreven.

Voor patiënten die niet bij een ziekenfonds aangesloten zijn en geen betalingsverbintenis kunnen voorleggen van een verzekeringsmaatschappij of een andere instantie, worden bij de opname-aanvraag de financiële voorwaarden schriftelijk overeengekomen en door de patiënt / zijn vertegenwoordiger ondertekend voor akkoord. Hij betaalt het bedrag van minimaal één maand van de totale geraamde kostprijs vooraf.

3.3 De factuur

Elke factuur van Ziekenhuis Inkendaal is opgesteld volgens de geldende Riziv-reglementering. Alle toegepaste tarieven zijn conform de overeenkomstige reglementering.

Ziekenhuis Inkendaal hanteert een systeem van **maandelijks facturatie**, om de kosten te spreiden en de factuur overzichtelijk te houden.

De factuur omvat 4 grote rubrieken:

- 1) **Verblijfskosten**
- 2) **Farmaceutische kosten**
- 3) **Medische en paramedische honoraria**
- 4) **Diverse kosten**

De gefactureerde bedragen zijn onder meer afhankelijk van uw statuut bij de ziekteverzekering

3.3.1 Verblijfskosten

Deze kosten omvatten uw verblijf en de verpleegkundige verzorging. Het ziekenfonds betaalt het grootste deel van deze kosten.

3.3.1.1 Wettelijk persoonlijk aandeel

Per hospitalisatiedag betaalt u **een persoonlijk aandeel in de verpleegdagprijs**, afhankelijk van uw statuut bij het ziekenfonds en de duur van uw hospitalisatie. Het persoonlijk aandeel is wettelijk vastgelegd, en is onafhankelijk van de kamerkeuze.

Een overzicht van het persoonlijke aandeel volgens statuut bij het ziekenfonds vindt u in de opnameverklaring, die u heeft ondertekend op de opnamedienst.

De tarieven worden tevens bekend gemaakt in elke kamer, op de Opnamedienst, en ter hoogte van de centrale receptie.

3.3.1.2 Kamersupplement per dag

Indien u hebt gekozen voor **een éénpersoonskamer** betaalt u **een bijkomend kamersupplement per dag**, overeenkomstig de tarieven vermeld in de opnameverklaring.

3.3.1.3 Wettelijke forfaits

Naast het wettelijk persoonlijk aandeel, betaalt u bij een ziekenhuisopname ook diverse wettelijke forfaitaire kosten, hetzij per opname hetzij per verpleegdag.

- Per opname kunnen in de rubriek "verblijfskosten" volgende forfaits gefactureerd worden:
 - › **Opnameforfait**
 - › **Intakeforfait**
 Ook voor deze forfaits is uw persoonlijke bijdrage afhankelijk van uw statuut bij het ziekenfonds.
- Per opnamedag wordt u een wettelijk bepaald **geneesmiddelenforfait** aangerekend, ongeacht het gebruik van medicatie.

3.3.2 Farmaceutische kosten

De toegediende geneesmiddelen worden gefactureerd, geheel of gedeeltelijk ten uwen laste, overeenkomstig terugbetaling door het ziekenfonds.

3.3.3 Medische en paramedische honoraria

Voor de medische en paramedische honoraria hanteert Ziekenhuis Inkendaal de tarieven opgelegd door het Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV). Dit betekent dat er **geen ereloonsupplementen** worden aangerekend bovenop het basistarief, ook niet indien u kiest voor een éénpersoonskamer.

- Facturatie van de medische en paramedische prestaties (tarieven RIZIV).
- Bij elk verblijf worden forfaitaire honoraria aangerekend. De bedragen ervan zijn wettelijk bepaald, en kunnen remgeld bevatten, afhankelijk van uw statuut bij het ziekenfonds:
 - › Forfait voor technische verstrekkingen (per opname)
 - › Forfait medische beeldvorming (per opname)
 - › Forfait voor klinische biologie (per opname)
 - › Forfait voor medisch toezicht (per opnamedag)

3.3.4 Andere leveringen - Diverse kosten

Deze rubriek omvat een aantal niet-medische kosten of diensten die niet thuishoren onder één van bovenstaande rubrieken.

Het betreft o.m.:

- Forfaitaire kosten:
 - Badlinnen
- Voor zover u op deze diensten beroep doet:
 - TV
 - telefoon/internet
 - kapster
 - pedicure
 - huur hulpmiddelen
 - aankoop/aanpassing/herstellen van hulpmiddelen
 - kosten wasserij
 - rooming-in
 - logeerkamer familie
 - producten / materialen voor thuisgebruik (therapeutisch weekend)
 - tandarts

Bij uw opname ontvangt u, als bijlage aan de opnameverklaring, een gedetailleerd overzicht van de diverse kosten voor deze diensten en leveringen

3.4 Betalingsvoorwaarden

Op het einde van elke kalendermaand wordt door Ziekenhuis Inkendaal een factuur gemaakt. De factuur van de voorbije maand wordt u toegezonden samen met een overschrijvingsformulier waarop het door u te betalen bedrag is vermeld.

Wij verzoeken u het verschuldigde bedrag te vereffenen binnen de 15 dagen na verzendingsdatum.

Indien u vragen hebt over uw factuur kunt u terecht op de dienst facturatie.

3.5 Vervoerskosten

- Het ziekenhuis beschikt over verschillende geneesheerspecialisten en consultants. Op deze wijze kunnen de meeste medische problemen in het ziekenhuis intern opgevolgd worden.

Indien het nodig is om beroep te doen op externe diensten (gespecialiseerde onderzoeken, consultaties, ...**in een ander ziekenhuis**) wordt dit in overleg met de behandelende arts afgesproken en wordt het vervoer geregeld door het ziekenhuis.

Indien u nog dezelfde dag terugkeert naar ZH Inkendaal, zijn deze vervoerskosten ten laste van het ziekenhuis.

- Voor het vervoer **naar huis** of **naar een andere verblijfsinstelling** kan u de sociale dienst contacteren, die samen met u een gepaste en betaalbare oplossing zoekt. Deze vervoerskosten zijn ten laste van de patiënt. Sommige ziekenfondsen voorzien hiervoor een tussenkomst; informeer hiernaar bij uw eigen ziekenfonds.

Indien u hierover vragen heeft, kan u steeds terecht bij de sociale dienst of de verantwoordelijke verpleegkundige.

4. Uw advies: onze wegwijzer

De informatie en suggesties betreffende uw ervaringen tijdens uw verblijf zijn voor het ziekenhuis een belangrijke informatiebron om de zorg- en dienstverlening te verbeteren, niet alleen voor u, maar ook voor toekomstige patiënten en bezoekers.

Ziekenhuis Inkendaal stelt uw mening dan ook zeer op prijs, ook over aspecten waarover u niet helemaal tevreden bent.

Mogen wij u dan ook vragen het bijgevoegde **beoordelingsformulier** (bijlage 4) in te vullen. U kan dit, desgewenst onder omslag, terugbezorgen via de verpleegkundige of aan het onthaal.

Wij moedigen u aan ons op welke wijze ook te informeren. De resultaten van de bevraging worden anoniem behandeld, en bevatten vaak tips om de wensen en noden van de patiënten beter te leren kennen.

Bijlagen

1. Wegbeschrijving
 2. Huishoudelijk reglement m.b.t. de ombudsfunctie
 3. Aanvraagformulier voor morele, godsdienstige of filosofische bijstand
 4. Beoordelingsformulier
 5. Aanvraag huur TV-toestel – Betaling en terugbetaling waarborg afstandsbediening / koptelefoon
- * De financiële voorwaarden bij opname – rubriek "andere leveringen en diverse kosten" worden overhandigd als bijlage aan de opnameverklaring



BIJLAGE 1: Wegbeschrijving

Openbaar vervoer

› Vanuit Brussel

De Lijn heeft 2 haltes ter hoogte van Ziekenhuis Inkendaal (halte "Ziekenhuis Inkendaal" op de rotonde Inkendaal / Postweg):

- **Bus 142** (Brussel – Leerbeek)
- **Bus 172** (Vlezenbeek – St.-Pieters-Leeuw – Drogenbos), 2x per week ook halte in Ukkel (St.Elisabeth)

MIVB: Metrostation "Erasmus ziekenhuis" bevindt zich op 3 km van Ziekenhuis Inkendaal

Indirecte verbindingen:

- **Bus 74** (Veeweyde – Erasmus) overstap → **Bus 142** tot halte "Ziekenhuis Inkendaal"
- **Bus 98** (Helden – Stalle – Erasmus) overstap → **Bus 142** tot halte "Ziekenhuis Inkendaal"
- **Metro Stokkel-Erasmus** overstap → **Bus 142** tot halte "Ziekenhuis Inkendaal"

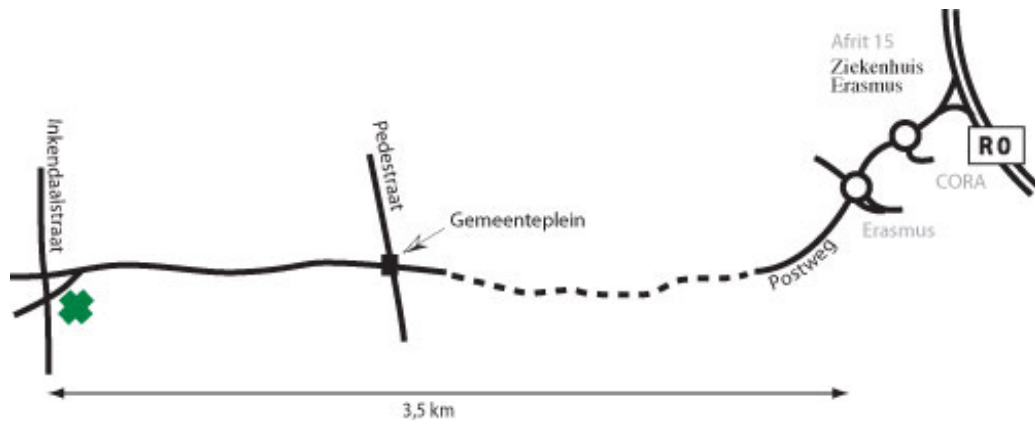
› Vanuit Ninove

- **Bus 162** (Ninove – Leerbeek) met overstap → **Bus 142** (Leerbeek - - Brussel) stopt aan halte "Ziekenhuis Inkendaal "

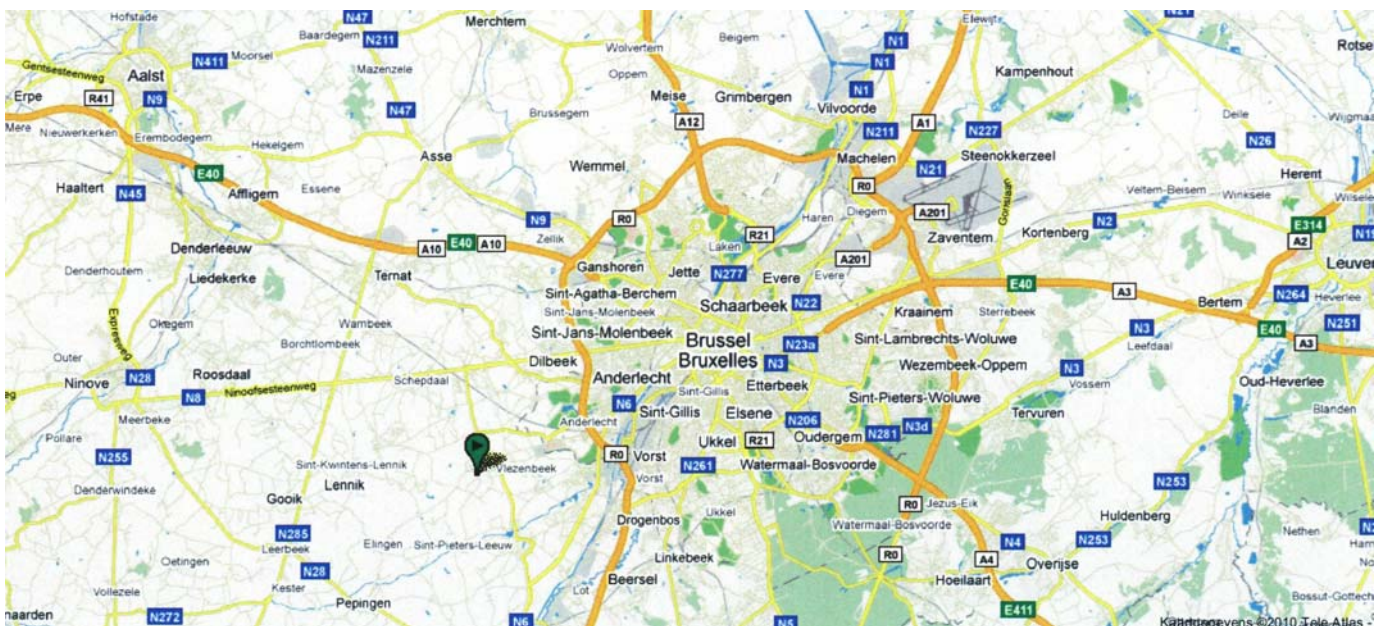
Met de wagen

› Via de Brusselse Ring:

- **R0** (ring rond Brussel) **afrit 15** richting **Lennik, Ziekenhuis Erasmus**.
- Eerste rondpunt (CORA) **rechtdoor**.
- Tweede rondpunt, **2e uitrit** richting **Vlezenbeek**
- **Rechtdoor** aan rondpunt in Vlezenbeek
- **Ziekenhuis Inkendaal** ligt **1 km** verder aan de **linker zijde**



› Uit de richting Ninove – Geraardsbergen - Halle





BIJLAGE 2

HUISHOUELIJK REGLEMENT M.B.T.

DE OMBUDSFUNCTIE

IN ZIEKENHUIS INKENDAAL – KONINKLIJKE INSTELLING V.Z.W.

* Inleiding

1. Klacht

- 1.1 Definitie
- 1.2 Wijze van indiening van een klacht

2. Ombudspersoon

- 2.1 Opdracht
- 2.2 Onafhankelijkheid – Bevoegdheid
- 2.3 Verantwoordelijkheid van het ziekenhuis

3. Bemiddelingsproces – Behandeling en afhandeling van klachten

4. Klachtencommissie

5. Klachtenrapportering

6. Federale Commissie 'Rechten van de patiënt'

7. Goedkeuring huishoudelijk reglement

Griet Vereecke
Ombudspersoon Ziekenhuis Inkendaal
Januari 2004

INLEIDING

De Wet van 22.08.2002 betreffende de Rechten van de patiënt (Belgisch Staatsblad 26.09.2002) stelt ondermeer *dat de patiënt het recht heeft een klacht in verband met de uitoefening van zijn rechten toegekend door deze wet, neer te leggen bij de bevoegde ombudsfunctie.*

De voorwaarden waaraan de ombudsfunctie moet voldoen, werden beschreven bij Koninklijk Besluit (KB) van 08.07.2003 (B.S. 26.08.2003). De omschrijving betreft de onafhankelijkheid, het beroepsgeheim, de deskundigheid, de juridische bescherming, de organisatie, de werking, de financiering, de procedureregeling en de gebiedsomschrijving.

De leiding van de ombudsfunctie wordt toevertrouwd aan een door de beheerder van het ziekenhuis benoemd persoon, hierna ombudspersoon genoemd.

Artikel 10 van het KB van 08.07.2003 legt de ombudspersoon de verplichting op een huishoudelijk reglement op te stellen *"waarin de specifieke modaliteiten van de organisatie, werking en klachtenprocedure van de ombudsfunctie worden vastgelegd"*.

Dit huishoudelijk reglement wordt ter informatie bezorgd aan de Federale Commissie "Rechten van de Patiënt", en is in het ziekenhuis ter inzage van de patiënten, de medewerkers van het ziekenhuis, en iedere belangstellende.

1. KLACHT

1.1 Definitie

Een klacht is *"de uiting van ongenoegen of ontevredenheid over de subjectieve beleving van de patiënt of zijn familie van zijn verblijf in het ziekenhuis, van zijn behandeling en verzorging, onafgezien of er ook objectief een tekort is in deze zorg"*.

De ombudspersoon behandelt:

- klachten betreffende het zorgproces en de gezondheidszorg door beroepsbeoefenaars in Ziekenhuis Inkendaal
- alsmede klachten betreffende de omkadering van deze zorg.

1.2 Wijze van indiening van een klacht

De patiënt kan, daarin al dan niet bijgestaan door een vertrouwenspersoon, een mondelinge of schriftelijke klacht indienen bij de ombudspersoon.

De klachten worden geuit:

- hetzij mondeling: - via persoonlijke contact
- telefonisch
- hetzij schriftelijk: - per brief
- via het ondertekend patiëntenenquêteformulier
- via e-mail

De gegevens m.b.t. de ombudspersoon, de contactgegevens en bereikbaarheid, worden vermeld in de Patiëntenonthaalbrochure van Ziekenhuis Inkendaal.

Anonieme klachten zijn niet ontvankelijk

2. DE OMBUDSPERSOON

2.1 De ombudspersoon heeft als opdracht:

1. Het voorkomen van vragen en klachten door de communicatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar te bevorderen.
2. Het bemiddelen bij de in 1 bedoelde klachten met het oog op het bereiken van een oplossing.
3. Het inlichten van de patiënt over de mogelijkheden voor de afhandeling van zijn klacht bij gebrek aan het bereiken van een in 2 bedoelde oplossing.

4. Het verstrekken van informatie over de organisatie, de werking en de procedureregels van de ombudsfunctie.
5. Het formuleren van aanbevelingen ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot een in 1 bedoelde klacht.

2.2 Onafhankelijkheid – bevoegdheid

- De ombudspersoon werkt, zoals hoger genoemde wet en KB het voorschrijven, autonoom en onafhankelijk.
- Hij bekleedt een staffunctie rechtstreeks onder de ziekenhuisdirecteur, zonder dat dit zijn onafhankelijkheid schaadt.
- Hij is geen verantwoordingsverschuldigd over het bemiddelingsproces, maar heeft wel een informatieplicht ten aanzien van directie en bestuur van het ziekenhuis.
- Hij heeft, in de uitoefening van zijn functie, ongehinderd toegang tot alle bij een klacht betrokken personen en tot alle relevante gegevens.
- De ombudspersoon is in de uitoefening van zijn opdracht gebonden door het beroepsgeheim voor alle informatie die hem wordt toevertrouwd en die hij in het kader van zijn opdracht heeft vernomen.
- Hij zal een strikte neutraliteit en onpartijdigheid in acht nemen.
De ombudspersoon mag niet betrokken zijn geweest met de feiten en de perso(o)n(en) waarop de klacht betrekking heeft.
- Met het oog op het waarborgen van een onafhankelijke uitoefening van zijn opdracht, kan de ombudspersoon niet worden gesanctioneerd wegens daden die hij in het kader van de correcte uitoefening van zijn opdracht stelt.
- Elke bemiddeling en/of tussenkomst van de ombudspersoon is volledig kosteloos.
- De opdracht van de ombudspersoon is een inspanningsverbintenis; geen resultaatverbintenis ten aanzien van partijen. Hij kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het al dan niet bereiken van een voor alle partijen aanvaardbare oplossing.

2.3 Het ziekenhuis draagt er zorg voor dat:

- aan de patiënt voldoende informatie wordt verstrekt m.b.t. de ombudsfunctie, en een vlotte bereikbaarheid ervan garandeerd wordt;
- de ombudspersoon de mogelijkheid heeft om ongehinderd in contact te treden met alle bij een klacht betrokken personen;
- de ombudspersoon binnen een redelijke termijn overgaat tot de afhandeling van de klachtenbemiddeling;
- de ombudspersoon over de nodige administratieve en technische middelen beschikt om zijn taken te kunnen uitvoeren.

3. BEMIDDELINGSPROCES – BEHANDELING EN AFHANDELING VAN KLACHTEN

- 3.1 Klachten worden het best opgelost op de plaats waar ze ontstaan, in overleg met wie hierin betrokken is. Openheid, correctheid en een respectvol omgaan met klachten van patiënten is voor iedereen hierbij essentieel. De aandacht voor vragen, klachten en reacties van patiënten maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van het ziekenhuis.
- 3.2 Klachten die niet tussen de directe betrokkenen kunnen opgelost worden, worden aan de ombudspersoon voorgelegd. Patiënten of familieleden die de ombudspersoon rechtstreeks contacteren, worden aangespoord om hun klacht zoveel als mogelijk eerst met de betrokken zorgverstrekkers te bespreken (cfr 3.1).
- 3.3 Met het oog op een deskundige oplossing voor de klacht, oefent de ombudspersoon zijn bemiddelingsopdracht op een zorgvuldige wijze en binnen een redelijke termijn uit.
Bij ontvangst van een klacht wordt aan de patiënt of de aanbrenner van de klacht onverwijld een schriftelijke ontvangstmelding bezorgd.

3.4 Dossier - Registratie

De ombudspersoon maakt van iedere bij hem aangebrachte klacht een dossier op.

Bij elke klacht worden minstens volgende gegevens geregistreerd:

- de identiteit van de patiënt en desgevallend van de vertrouwenspersoon;
- de datum van ontvangst van de klacht;
- de aard en inhoud van de klacht;
- de datum van afhandeling van de klacht;
- het resultaat van de afhandeling van de klacht.

De persoonsgegevens verzameld in het kader van het onderzoek van de klacht worden slechts bewaard gedurende de tijd nodig voor de behandeling ervan en het opstellen van het jaarverslag. De dossiers en de geregistreerde gegevens zijn enkel toegankelijk voor de ombudspersoon.

3.5 Een klacht wordt door de ombudspersoon, hetzij rechtstreeks, hetzij via het verantwoordelijk directielid (algemene, medische, verpleegkundige, paramedische directie) of departementshoofd gebracht bij diegene die in de klacht betrokken is.

Bij de behandeling van klachten kan de ombudspersoon een intern overleg opzetten tussen patiënt en/of familie enerzijds, en wie in dit voorval in het ziekenhuis betrokken was en/of wie hiërarchisch verantwoordelijk is anderzijds.

Tijdens het verloop van de klachtenprocedure verzorgt de ombudspersoon de opvolging, de terugkoppeling en informatie naar de patiënt, familie of andere aanbrengrer van de klacht.

De betrokken zorgverstreker maakt hetzij een antwoord, een ontwerp van antwoord of een verslag van zijn/haar bevindingen van wat aangebracht werd.

De afhandeling naar de aanklager kan plaatsvinden in een persoonlijk overleg en/of een schrijven. De afhandelende brief wordt opgemaakt hetzij door de ombudspersoon, hetzij door het directielid in overleg met de ombudspersoon.

3.6 Conform de wetgeving licht de ombudspersoon de patiënt/familie in over de verdere mogelijkheden voor afhandeling van zijn klacht bij gebrek aan het bereiken van een oplossing voor het geschil in het ziekenhuis.

3.7 De ombudspersoon hetzij de directie doet aangifte bij de verzekeraar (aansprakelijkheidsverzekering) zo dit noodzakelijk geacht wordt. Dergelijke aangifte behoort tot de normale procedure, en houdt geenszins een aansprakelijkheidsverklaring in van het ziekenhuis.

De ombudspersoon is aldus zowel voor de patiënt als voor de ziekenhuisorganisatie een aanspreekpunt bij het opvolgen van een schadedossier.

4. KLACHTENCOMMISSIE

De ombudspersoon kan overgaan tot de oprichting van een interne klachtencommissie ad hoc.

Een interne klachtencommissie is niet bedoeld om elke individuele klacht te behandelen. Dit houdt immers het risico in dat de afhandeling naar de patiënt onnodig gerekt wordt, dat teveel personen in de afhandeling betrokken worden, en het vertrouwelijk karakter van de behandeling in het gedrang komt.

Zo een klacht dreigt vast te lopen, kan de ombudspersoon de verantwoordelijken rond deze materie samenroepen voor overleg, voorstel of besluit in een ad hoc klachtencommissie.

De leden van de klachtencommissie zijn gehouden tot vertrouwelijkheid t.a.v. de behandelde materie.

Herhalingsklachten, structurele problemen en voorstellen tot verbetering die op basis van klachten verzameld worden en die niet ten gronde door de verantwoordelijken (kunnen) aangepakt worden, kunnen op aanbeveling van de ombudspersoon op een anonieme manier aangebracht worden bij een breder draagvlak in het ziekenhuis voor verbetering en preventiemaatregelen.

5. KLACHTENRAPPORTERING

Iedere klacht wordt in een dossier opgenomen en verwerkt in een interne registratie. Conform de desbetreffende wetgeving worden de gegevens slechts bewaard voor de tijd nodig voor de behandeling van de klacht en het opstellen van het jaarverslag. Na afhandeling wordt het dossier vernietigd.

Jaarlijks wordt door de ombudspersoon, op basis van deze registratie, een geanonimiseerd verslag opgesteld met een overzicht van het aantal klachten, het voorwerp van de klachten, en het resultaat van de afhandeling ervan.

Tevens kunnen in dit verslag de moeilijkheden opgenomen die de ombudspersoon ondervindt in de uitoefening van zijn opdracht en eventuele aanbevelingen om daaraan te verhelpen.

Het jaarverslag zal geen enkel element bevatten waardoor één van de natuurlijke personen betrokken bij de afhandeling van de klacht, kan worden geïdentificeerd.

Het jaarrapport wordt uiterlijk in de maand april van het volgend kalenderjaar voorgelegd aan

- de beheerder, de hoofdgeneesheer, de directie en de medische raad van het ziekenhuis;
- de Federale Commissie 'Rechten van de patiënt', zoals bedoeld in artikel 16 van de wet betreffende de rechten van de patiënt.

Het jaarverslag moet binnen het ziekenhuis kunnen worden geraadpleegd door de bevoegde geneesheer-inspecteur.

6. FEDERALE COMMISSIE 'RECHTEN VAN DE PATIËNT'

Bij het Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu is een Federale Commissie 'Rechten van de patiënt' opgericht.

Deze commissie heeft onder meer tot taak:

- het evalueren van de toepassing van de rechten van de patiënt bepaald in de wet van 22.08.2002;
- het evalueren van de werking van de ombudsfuncties;
- behandeling van klachten omtrent de werking van een ombudsfunctie

7. GOEDKEURING HUISHOUDELIJK REGLEMENT

Het Huishoudelijk Reglement m.b.t. de ombudsfunctie in Ziekenhuis Inkendaal werd op 30.03.2004 goedgekeurd door de Raad van Beheer van Ziekenhuis Inkendaal – Koninklijke Instelling v.z.w.

Het goedgekeurde reglement wordt ter informatie bezorgd aan de Federale Commissie 'Rechten van de Patiënt' en ligt in het ziekenhuis ter inzage van de patiënten, de medewerkers van het ziekenhuis en iedere belangstellende.

Maart 2004,

Marie-Anne Bellemans
Directeur

Roland Aerden
Voorzitter van de Raad van Beheer



BIJLAGE 3: Morele, godsdienstige of filosofische bijstand aan gehospitaliseerde patiënten

Mevrouw, Mijnheer,

U heeft het recht het bezoek te vragen en te ontvangen van een bedienaar of vertegenwoordiger van uw godsdienst, ofwel van een lekenraadgever die een niet-godsdienstige morele of filosofische opinie vertegenwoordigt.

U vindt hieronder de namen van de personen die ter beschikking staan van ons ziekenhuis. U kunt ook het bezoek vragen van een andere bedienaar of vertegenwoordiger van uw godsdienst of van een andere lekenraadgever. Gelieve ons in dat geval zijn naam, adres en telefoonnummer, indien u dit kent, op te geven. Wij zullen trachten in de mate op uw verzoek in te gaan.

U kunt ons eveneens laten weten dat u, behoudens nieuw bericht van uwentwege, geen enkele bedienaar of vertegenwoordiger van een eredienst wenst te ontvangen.

Tenslotte dient u te weten:

1. Dat, indien u dit formulier invult, u ons dit onder gesloten omslag moet laten geworden.
2. Dat u geenszins verplicht bent dit formulier in te vullen.
3. Dat u achteraf van idee kunt veranderen en ons dit laten weten.

Volgende personen staan ter beschikking:

- **Katholieke godsdienst:** Priester Luc Cauwenbergh, pastoor van Dilbeek
- **Islamitische godsdienst:** Op werkdagen: executieve van de Moslims van België.
Voor dringend tussenkomst: Dhr Sarrouch, Dhr El Masoudi, Mevr. Habiba, Dhr Bouhna
- **Orthodoxe kerk:** Aarts priester Apostolakis en Eerwaarde vader Markantonis
- **Morele bijstand** is mogelijk op vraag van de patiënt

U kan steeds om morele, godsdienstige of filosofische bijstand vragen:

- tijdens de **daguren** via de **sociaal assistent**;
- tijdens het **weekend**, 's **avonds** en 's **nachts** wordt de bedienaar of vertegenwoordiger of lekenraadgever door de **verpleegkundige** zelf gecontacteerd.

✂ -----

Ondergetekende (naam patiënt):

Verpleegeenheid:

Kamernr bed

wenst

- het bezoek te ontvangen (*)
- o van de bedienaar of vertegenwoordiger van de eredienst
.....
 - o van de lekenraadgever
.....
 - o van (naam, adres en telefoonnummer)
.....
- behoudens nieuw bericht, geen bezoek van een bedienaar of vertegenwoordiger van de eredienst, noch van een lekenraadgever te ontvangen.

Datum en handtekening

(*) het gewenste aankruisen aub



BIJLAGE 4: Beoordelingsformulier

Geachte Heer / Mevrouw,

Wij horen graag uw mening over uw verblijf in Ziekenhuis Inkendaal. Zo kunnen we, indien nodig, de kwaliteit en service optimaliseren en volledig tegemoet komen aan de wensen en de noden van toekomstige patiënten.

Daarom willen we u vragen dit beoordelingsformulier in te vullen.

Alle gegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld.

Wij danken u alvast voor uw medewerking.

Het ziekenhuisteam

U verbleef op kamernummer

van / / tot / /

<p>U kan dit formulier, in de bijgevoegde omslag, deponeren in de brievenbus "Patiëntenenquête" aan het onthaal, of u kan het achteraf opsturen op volgend adres:</p>

<p>Ziekenhuis Inkendaal T.a.v. de Kwaliteitscoördinator Inkendaalstraat 1 1602 Vlezenbeek</p>

Wat is uw mening over:

Gelieve het vakje aan te kruisen dat met uw oordeel overeenstemt:

	<u>zeer goed</u>	<u>goed</u>	<u>matig</u>	<u>slecht</u>
Het onthaal aan de opnamedienst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Onze onthaalbrochure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De ontvangst op de afdeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De medische behandeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De verzorging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De therapieën	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De houding van en contact met:				
de behandelende arts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
het verpleegkundig team	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de therapeuten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De verkregen informatie				
i.v.m. de medische behandeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i.v.m. de verzorging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i.v.m. de therapieën	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de therapeuten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het comfort van uw kamer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het onderhoud van uw kamer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De maaltijden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De cafetaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De ontslagvoorbereiding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indien u opmerkingen, voorstellen en / of bedenkingen heeft over om het even welk aspect van uw opname, behandeling of verblijf in ons ziekenhuis, kan u deze hieronder formuleren.

.....

.....

.....

.....

BIJLAGE 5

AANVRAAG HUUR TV-TOESTEL / DVD
BETALINGS- EN TERUGBETALINGSBEWIJS WAARBORG AFSTANDSBEDIENING/KOPIELEFOON

Aanvraag huur TV / DVD – Betaling waarborg

1. De patiënt/vertegenwoordiger meldt zich aan bij de Receptie (hoofdingang kasteel) en betaalt (*) als **waarborg**:
 - voor afstandsbediening TV: waarborg van € 25
 - voor koptelefoon TV (meerpersoonskamer): waarborg van € 25
 - voor afstandsbediening DVD-speler (enkel kinderen D-500): waarborg van € 25
 (*) : *betaling cash: tussen 09u00-16u00, Bancontact tussen 09u00-20u00*
2. De **huur** TV bedraagt **€1,50/dag** (via factuur). Niet van toepassing voor éénpersoonkamers met supplement.
3. De patiënt/vertegenwoordiger ondertekent een ontvangstbewijs voor de afstandsbediening(en) en/of koptelefoon, en krijgt een kopie van het betalingsbewijs.

Terugbetaling waarborg – Teruggave van afstandsbediening en/of koptelefoon

1. Bij ontslag van de patiënt wordt de afstandsbediening (inclusief batterijen) en/of koptelefoon (inclusief tussenstuk) teruggebracht bij de Receptie.
2. De receptie betaalt de waarborg terug aan patiënt / vertegenwoordiger.
3. De patiënt/vertegenwoordiger ondertekent een terugbetalingsbewijs en krijgt hiervan een kopie.

Wat bij defect van het toestel?

Bij defect van het toestel verwittigt u de verpleegkundige.

Wat bij verlies van de afstandsbediening en/of koptelefoon?

Bij verlies of het niet terugbrengen van de afstandsbediening (inclusief batterijen) en/of koptelefoon (inclusief tussenstuk) geldt de waarborg als schadevergoeding, en wordt deze niet terugbetaald.

IDENTIFICATIE PATIËNT:

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">VIGNET</div>
--

Bij deze verklaar ik (naam)..... mij akkoord met de procedure voor de huur TV (€ 1,50 per verblijfsdag) en de procedure voor het ontlenen van de afstandsbediening/koptelefoon.

A. Voor betaling van de waarborg van :

- € 25 voor de afstandsbediening TV
- € 25 voor de koptelefoon (meerpersoonskamer)
- € 25 voor de afstandsbediening DVD-speler (enkel kinderen dienst 500)

Datum ontlening :

.....
Naam + handtekening receptie

.....
Naam + handtekening patiënt /vertegenwoordiger

B. Voor terugbetaling van de waarborg van :

- € 25 voor de afstandsbediening TV
- € 25 voor de koptelefoon (bij meerpersoonskamer)
- € 25 voor de afstandsbediening DVD-speler (dienst 500-kinderen)

Datum inlevering :

.....
Naam + handtekening receptie

.....
Naam + handtekening patiënt /vertegenwoordiger



Naam Patiënt:

Vertegenwoordiger van de patiënt:

Verklaart hierbij de Onthaalbrochure met de praktische informatie en richtlijnen van Ziekenhuis Inkendaal te hebben ontvangen, met inbegrip van :

- Financiële voorwaarden bij opname – Andere leveringen en diverse kosten
- Informatie betreffende de rechtsverhoudingen tussen het ziekenhuis en de beroepsbeoefenaars – Aansprakelijkheid (KB 21.04.2007)
- Huishoudelijk reglement m.b.t. de ombudsfunctie
- Aanvraagformulier voor morele, godsdienstige en filosofische bijstand

Datum:

Handtekening: