



az turnhout

# VAN A TOT Z

EEN **PRAKTISCHE GIDS** VOOR  
UW VERBLIJF IN **AZ TURNHOUT**

**WELKOM IN AZ TURNHOUT**



# WELKOM IN AZ TURNHOUT

***Welkom in AZ Turnhout. Wij stellen in ons ziekenhuis alles in het werk om u gastvrij te ontvangen en uw verblijf zo comfortabel mogelijk te maken.***

Uw gezondheid komt voor iedereen, zowel verpleegkundigen, paramedici, artsen, als technisch, ondersteunend en administratief personeel op de eerste plaats. Samen met u en uw familie zoeken we naar de meest gepaste behandeling waarbij we proberen zoveel mogelijk rekening te houden met uw wensen.

Wellicht roept uw verblijf of komst naar het ziekenhuis heel wat vragen op. Wij proberen in deze onthaalbrochure hierop een eerste beknopt antwoord te geven. Specifieke informatie over uw afdeling, ingreep, onderzoek of ziekte krijgt u op de afdeling waar u opgenomen wordt. Uiteraard kunt u ook altijd terecht bij onze artsen en verpleegkundigen als u nog vragen hebt. Meer informatie vindt u ook terug op onze website [www.azturnhout.be](http://www.azturnhout.be). Heeft u suggesties voor ons om deze brochure te verbeteren? Mail ze naar [communicatie@azturnhout.be](mailto:communicatie@azturnhout.be).



We danken u voor het vertrouwen dat u in ons stelt en wensen u van harte beterschap.

*Directie en zorgverleners van AZ Turnhout*



Having a hard time understanding the Dutch language? All the information in this brochure can also be found on our website [www.azturnhout.be](http://www.azturnhout.be). You can translate digital information with a translation app.

# Inhoud

## INSCHRIJVEN EN ADMINISTRATIE

---

- ▶ Wat brengt u mee voor de administratie? **8**
- ▶ Wat brengt u mee voor de arts of verpleging? **9**
- ▶ Uw kamerkeuze heeft invloed op wat u betaalt **11**
- ▶ Nederlandse patiënten **12**

## UW PATIËTENDOSSIER

---

- ▶ Uw patiëntendossier altijd en overal beschikbaar op [www.mynexuzhealth.be](http://www.mynexuzhealth.be) **14**
- ▶ Inzage of afschrift van uw patiëntendossier via de ombudsdienst **15**

## UW VERBLIJF

---

- ▶ Hoe verloopt uw verblijf in AZ Turnhout? **20**
- ▶ Wat brengt u mee voor uw verblijf? **20**
- ▶ Dagindeling en maaltijden **20**
- ▶ Respecteer de rust en privacy van uw medepatiënten **23**
- ▶ Bezoekuren **23**

## VOORZIENINGEN

---

- ▶ Telefoon en gsm **26**
- ▶ Rolstoelen **26**
- ▶ Radio en tv **26**
- ▶ Internet **27**
- ▶ Gebruik elektronische toestellen **27**
- ▶ Rooming-in **27**
- ▶ Briefwisseling **28**
- ▶ Eten en drinken **28**
- ▶ Roken is strikt verboden **30**
- ▶ Wassen van linnen **30**
- ▶ Winkelen **30**
- ▶ Patiëntenvervoer **31**
- ▶ Elke stap zetten we samen **32**
- ▶ Voorzieningen voor onze kleine patiëntjes **33**

## UW VEILIGHEID IN AZ TURNHOUT

---

- ▶ Geef zo veel mogelijk informatie over uw gezondheidstoestand **36**
- ▶ Stel vragen als er iets niet duidelijk is **36**
- ▶ Geef uw toestemming **36**
- ▶ Noteer welke medicatie u neemt **38**
- ▶ Het identificatiebandje zegt ons wie u bent **38**
- ▶ Help ons bij het voorkomen van ziekenhuisinfecties **40**
- ▶ Enkele tips om te voorkomen dat u valt **40**

## PATIËNTENBEGELEIDING

---

- ▶ Sociale dienst **42**
- ▶ Psychologische dienst **44**
- ▶ Pijn leiden hoeft niet **44**
- ▶ Palliatieve zorg **45**
- ▶ Levensbeschouwelijke ondersteuning **48**

## TERUG NAAR HUIS

---

- ▶ Terug naar huis **50**
- ▶ Wat krijgt u mee naar huis? **52**
- ▶ Hulp voor thuis **52**

## DE KOSTPRIJS

---

- ▶ Wat kost uw verblijf? **54**
- ▶ De betaling van uw factuur **54**
- ▶ Hoe is uw factuur opgebouwd? **54**

## RECHTEN VAN DE PATIËNT

---

- ▶ Welke rechten hebt u als patiënt? **58**
- ▶ Welke verantwoordelijkheden heeft u? **58**

## SUGGESTIES OF KLACHTEN

---

- ▶ De ombudsdienst heeft een neutrale rol **60**
- ▶ Hoe neemt u contact op met onze ombudsvrouw? **62**
- ▶ Waar vindt u de ombudsdienst? **62**

## PRAKTISCHE INFO

---

- ▶ Parkeren aan AZ Turnhout **64**
- ▶ Veilig parkeren **64**
- ▶ In- en uitstapzone **66**
- ▶ Parkeren voor andersvaliden enkel met geldige parkeerkaart 'personen met een handicap' **66**
- ▶ Bereikbaarheid **68**
- ▶ Nuttige nummers **68**

## AZ TURNHOUT IN HET KORT

---

- ▶ Over AZ Turnhout **70**
- ▶ Mensgerichte zorg staat centraal in onze werking **70**
- ▶ Gespecialiseerde zorg dicht bij huis **70**
- ▶ Jouw notities **72**



**INSCHRIJVINGEN**

**HOE SCHRIJFT  
U ZICH IN VOOR  
EEN OPNAME?**

Afhankelijk van hoe u wordt opgenomen in AZ Turnhout, via een geplande opname of via een spoedopname, zal de nodige administratie op voorhand of bij uw aankomst gebeuren.

## Wat brengt u mee voor de administratie?

- ☐ **Identiteitskaart (e-ID).**
- ☐ In geval van een hospitalisatieverzekering: in te vullen formulieren, verzekeringskaart of bevestigingsbrief (garantieverklaring) van de verzekering. Hiermee kunnen wij nakijken of we de factuur rechtstreeks vanuit het ziekenhuis kunnen versturen naar uw verzekeraar.
- ☐ Buitenlandse patiënten met een ziekteverzekering: een origineel en geldig formulier E112, S2 of een Europese ziekteverzekeringskaart voor spoedopnames.
- ☐ Als u niet beschikt over een geldig ziekteverzekeringsbewijs (zoals bovenstaande formulieren of een betalingsgarantie) vragen we u om een voorschot te betalen. Alle info hierover vindt u op de website onder kostprijs of vraag naar de brochure *‘niet-Belgisch verzekerde patiënten’*.
- ☐ **Bij opname als gevolg van een arbeidsongeval:** naam en adres van de werkgever, naam en adres van de verzekeringsmaatschappij en polisnummer van de verzekering.

### Afspraak voor opname annuleren

Kunt u de gemaakte afspraak voor opname niet nakomen? Contacteer ons dan zo snel mogelijk via het telefoonnummer +32 14 40 68 63.

### Anoniem verblijven in het ziekenhuis

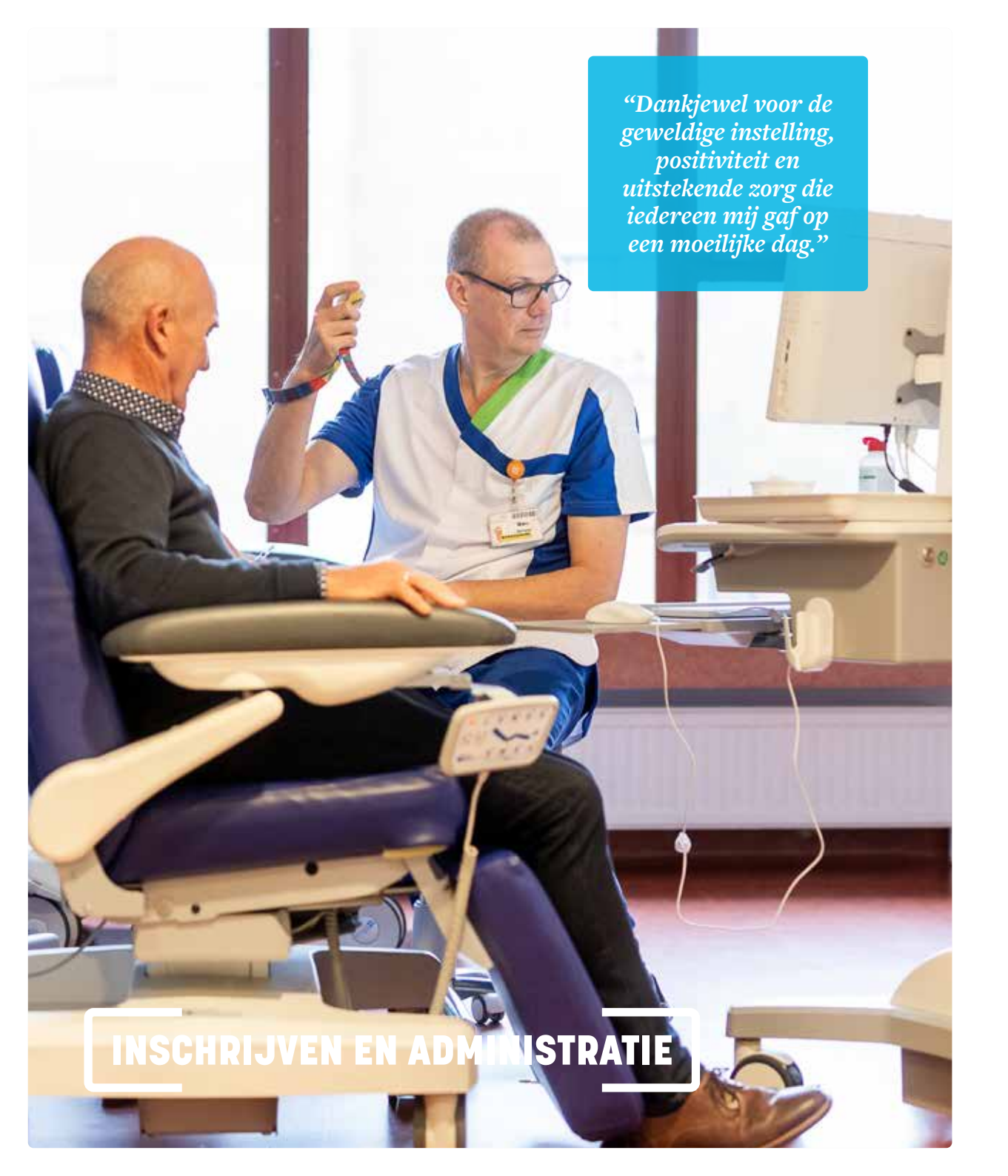
Wij respecteren uw privacy maximaal. Daarom kunt u bij inschrijving aangeven of u al dan niet anoniem wenst te verblijven in het ziekenhuis. Dit betekent dat we uw kamernummer niet meedelen aan mensen die er naar vragen.

# Wat brengt u mee voor de arts of verpleging?

- ☐ We sturen u via de app mynexuzhealth een digitale vragenlijst die u moet invullen. Als u niet beschikt over de app, kunt u de vragenlijst op papier invullen en brengt u die mee bij uw opname.
- ☐ Uw medicatie in originele verpakking in het daarvoor voorziene zakje en de **ingevulde medicatielijst** (zie pagina. 36).
- ☐ Documenten die u op de consultatie meekreeg.
- ☐ Uitslagen van onderzoeken (RX-foto's, labo-uitslagen, ECG,...) die u buiten AZ Turnhout liet uitvoeren en die betrekking hebben op uw huidige en vroegere gezondheidstoestand.
- ☐ Het formulier '*vertrouwelijk*': als u recht heeft op uitkeringen wegens ziekte, moet u bij uw ziekenfonds aangifte doen van uw arbeidsongeschiktheid. Dit formulier moet de arts invullen.
- ☐ Aangifteformulier hospitalisatieverzekering om te laten invullen door de arts (indien u dergelijke verzekering heeft) .
- ☐ Documenten zoals aanvraag werkverlet, kinderopvang, enzovoort, die uw arts voor u moet invullen.
- ☐ Contactgegevens van een vertrouwens- of contactpersoon.

## Geef uw toestemming om medische gegevens te delen met andere zorgverleners

Bij de inschrijving kunt u toestemming geven om uw medische gegevens te delen met andere zorgverleners die dit nodig hebben om u de best mogelijke verzorging te geven. De gegevensuitwisseling gebeurt via een door de overheid opgezet eHealth platform. Meer info op **[www.azturnhout.be](http://www.azturnhout.be)**.



*“Dankjewel voor de geweldige instelling, positiviteit en uitstekende zorg die iedereen mij gaf op een moeilijke dag.”*

**INSCHRIJVEN EN ADMINISTRATIE**

# Uw kamerkeuze heeft invloed op wat u betaalt

Bij inschrijving maakt u een kamerkeuze. Om de gekozen kamer te bevestigen, ondertekent u een **opnameovereenkomst** of **opnameverklaring**. Uw kamerkeuze heeft invloed op uw ziekenhuisfactuur. Bij hospitalisatie in een éénpersoonskamer of luxekamer (materniteit) mag de specialist ereloonsupplementen aanrekenen tot maximaal 150%. Dit bedrag gaat deels naar de werking van het ziekenhuis. **Deze supplementen worden niet door het ziekenfonds terugbetaald.** Als u een hospitalisatieverzekering heeft, kan u bij uw verzekeraar navragen of zij deze supplementen wel terugbetalen.

We houden maximaal rekening met uw vraag naar een éénpersoonskamer, maar omwille van drukte in het ziekenhuis, kunnen we uw keuze niet altijd garanderen. De keuze van het soort kamer met eventueel bijhorend tarief voor kamersupplement, vindt u terug op de opnameovereenkomst. Door ondertekening van deze overeenkomst wordt de kamerkeuze vastgelegd. Bij de ondertekening krijgt u als patiënt een dubbel van deze opnameovereenkomst. Indien u niet in regel bent met het ziekenfonds, vragen we om vooraf of bij inschrijving een voorschot te betalen.

Het prijsverschil tussen de verschillende kamers ligt in een grotere privacy en kamercomfort. **De kwaliteit van de zorg blijft hetzelfde.** Meer info over prijzen en uw factuur vindt u op pagina 54 of op de website [www.azturnhout.be/kostprijs](http://www.azturnhout.be/kostprijs). Hier kunt u bovendien voor veel voorkomende ingrepen een schatting van de kostprijs opvragen.

## ***Uitzonderingen:***

- ▶ Als een patiënt in een éénpersoonskamer opgenomen wordt, **omdat de medische toestand dat vereist**, wordt geen kamersupplement aangerekend. Enkel en alleen de behandelend arts kan dit voor of tijdens uw verblijf beslissen.
- ▶ Als een patiënt in een éénpersoonskamer opgenomen wordt, **omdat er geen andere kamer vrij is**, wordt ook géén kamersupplement aangerekend.
- ▶ U kunt de keuze van soort kamer tijdens uw verblijf wijzigen. Bijvoorbeeld als u via spoed bent opgenomen en niet in staat was om een weloverwogen keuze te maken.

## Meer info over de kost van uw ziekenhuisopname



- ▶ Op pagina 54 van deze brochure
- ▶ Op onze website: [www.azturnhout.be/kostprijs](http://www.azturnhout.be/kostprijs)
- ▶ Maak een schatting van de kostprijs op de website
- ▶ Bij de dienst patiëntenadministratie – [kosteninfo@azturnhout.be](mailto:kosteninfo@azturnhout.be) – +32 14 44 41 51
  - Gedetailleerde kostenraming
  - Info over de kostprijs en over uw factuur
- ▶ Bij uw arts tijdens de consultatie of wanneer een ingreep wordt gepland. Zij kunnen u juist doorverwijzen.
- ▶ Uw ziekenfonds (mutualiteit)
- ▶ Uw hospitalisatieverzekeraar (als u die heeft)
- ▶ Op de website van het RIZIV: [www.riziv.fgov.be](http://www.riziv.fgov.be)

## Patiënten uit Nederland

Neem voor de opname altijd contact op met uw zorgverzekeraar. De verzekeraar moet toestemming verlenen voor behandeling in het buitenland, zo niet loopt u het gevaar dat u de factuur zelf moet betalen.

### ***De zorgverzekeraar bezorgt u:***

- ▶ Ofwel een geldige garantieverklaring waarin staat dat men de kosten vergoedt. In dat geval wordt uw factuur rechtstreeks naar de zorgverzekeraar gestuurd en door hem vergoed voor het deel waarvoor akkoord werd verkregen. De niet vergoede kosten zullen door uw zorgverzekeraar aan u gefactureerd worden en zult u aan hem moeten betalen.
- ▶ Ofwel een origineel en geldig formulier E112 of S2. In dat geval zult u zelf de factuur ontvangen voor uw persoonlijke bijdrage in de verpleegdagprijs, bepaalde doktershonoraria en persoonlijke kosten, op dezelfde manier als Belgische verzekerden dat krijgen.

**UW MEDISCH  
DOSSIER IN UW  
BROEKZAK**

# Uw patiëntendossier altijd en overal beschikbaar op [www.mynexuzhealth.be](http://www.mynexuzhealth.be)

Elk ziekenhuis is verplicht om voor iedere patiënt een dossier aan te leggen, waarin we medische, verpleegkundige en paramedische gegevens bewaren. Dit is noodzakelijk om de beste verzorging en continuïteit tussen zorgverleners te kunnen garanderen.

Het patiëntendossier is strikt vertrouwelijk en enkel toegankelijk voor personen die bij uw zorg betrokken zijn tijdens uw verblijf. Deze personen hebben een therapeutische (of zorg)relatie met u als patiënt. Het is ook mogelijk om iemand de toegang tot jouw patiëntendossier te ontfemen. Voor meer informatie, ga naar [www.azturnhout.be/mijndossier](http://www.azturnhout.be/mijndossier).

Via het beveiligd portaal [www.mynexuzhealth.be](http://www.mynexuzhealth.be) kunt u op dit moment als patiënt van AZ Turnhout uw medische verslagen, afspraken, laboresultaten, facturen en uw medische beelden die in ons ziekenhuis gemaakt zijn, raadplegen. U kan via dit portaal ook online afspraken maken bij (enkele van) onze artsen of medische diensten. De komende jaren zal er steeds meer gezondheidsinformatie toegevoegd worden aan uw dossier.

Heeft u uw medisch dossier graag altijd bij de hand? Installeer dan de app die u vindt op de Google Play Store en de App Store.



***Ons team digitale dienstverlening staat graag paraat voor uw vragen:***

 +32 14 39 44 19

 [patientenportaal@azturnhout.be](mailto:patientenportaal@azturnhout.be)

 inkomhal campus Sint-Jozef elke werkdag van 9 tot 12 uur, inkomhal campus Sint-Elisabeth elke werkdag van 9 tot 12 uur en van 13 tot 16 uur.

Vraag naar de brochure *‘Mynexuzhealth - toegang tot uw medisch dossier’*

## Inzage of afschrift van uw patiëntendossier via de ombudsdienst

In sommige gevallen kunt u bepaalde info niet online terugvinden en moet u een aanvraag indienen bij de ombudsdienst. Denk aan medische verslagen ouder dan mei 2018, verpleegkundige dossiers, dossiers van een overleden familielid, enzovoort. Neem contact op met de ombudsdienst indien u een afschrift wenst van uw eigen patiëntendossier op het nummer +32 14 44 41 25 of mail naar [ombudsdienst@azturnhout.be](mailto:ombudsdienst@azturnhout.be). Hier kunt u ook navragen wat de wettelijke voorwaarden zijn om het dossier van een overleden patiënt te raadplegen. Dossiers van andere personen mogen **nooit** ingezien worden.

Meer info over uw patiëntendossier op [www.azturnhout.be/mijndossier](http://www.azturnhout.be/mijndossier).

## UW PATIËTENDOSSIER

*“Ik wens elke patiënt een ploeg toe zoals deze en ik kijk er zelfs bijna naar uit terug te komen binnen een paar weken.”*



**HOE VERLOOPT  
UW VERBLIJF IN  
AZ TURNHOUT?**



UW VERBLIJF



# Hoe verloopt uw verblijf in AZ Turnhout?

Onze eerste en grootste bekommernis is te zorgen voor uw gezondheid. We proberen daarbij zoveel mogelijk rekening te houden met uw persoonlijke wensen. Al onze medewerkers, zowel verpleegkundigen en paramedici, technisch en administratief personeel als keuken- en schoonmaakpersoneel, zullen zich inzetten om uw verblijf zo aangenaam mogelijk te maken. Zij zullen samen met de artsen ervoor zorgen dat u de beste zorgen krijgt.

## Wat brengt u mee voor uw verblijf?

- ▶ Spullen voor uw persoonlijke verzorging (tandenborstel, tandpasta, kam, ...)
- ▶ Nachtkleding
- ▶ Makkelijke kledij en vast schoeisel, pantoffels die vast aan de voet zitten
- ▶ Washandjes en handdoeken
- ▶ Voor kinderen: fopspeen, knuffel, ...
- ▶ Verwijder thuis alvast uw nagellak of gelnagels
- ▶ Laat waardevolle dingen die u kwijt kan raken beter thuis. Bijvoorbeeld juwelen, piercings, ...
- ▶ Verwijder contactlenzen, make-up, hoorapparaat of tandprothese net voor uw onderzoek of ingreep
- ▶ GSM oplader

## Dagindeling en maaltijden

De dagindeling varieert van afdeling tot afdeling. De behandeling, verzorging en de nodige onderzoeken gebeuren meestal op redelijk vaste tijdstippen.

Voor het ontbijt (vanaf 7.30 u) en het middagmaal (broodmaaltijd en soep vanaf 11.30 u) komen we bij u langs met een broodbuffetwagen. U kunt op dat moment zelf uw maaltijd naar keuze samenstellen. De warme maaltijd wordt 's avonds (vanaf 17.00 u) geserveerd.

Patiënten hebben voor de warme maaltijd elke dag de keuze uit 2 verschillende menu's afhankelijk van hun dieet. Naast onze traditionele eerste menukeuze hebben we een tweede menukeuze met wereldse smaken.

U kunt de maaltijden bestellen via de patiënten app. De handleiding vindt u terug op de kamer of op de website. Er komt ook altijd een zorgondersteuner langs voor de maaltijdbevraging van de warme maaltijd. Vraag zeker naar onze tweede menukeuze.

Heeft u vragen over allergenen, stel die dan aan de zorgverlener die aan uw bed komt. Zij nemen contact op met de diëtisten die bij u zullen langskomen.

Op elke kamer staat een kleine koelkast. Om de voedselveiligheid te kunnen bewaken, vragen we u zo weinig mogelijk voeding van thuis mee te brengen. U draagt zelf de verantwoordelijkheid voor de veiligheid en houdbaarheid van de voedingsmiddelen in de koelkast op uw kamer.

### Geef diefstal of verlies van eigendommen geen kans

- ▶ Breng bij opname in het ziekenhuis geen geld, juwelen, huissleutels of andere waardevolle voorwerpen mee of geef ze aan familie of vrienden mee.
- ▶ Laat uw portefeuille, handtas of andere bezittingen niet onbewaakt achter bij het verlaten van de kamer. Op elke patiëntenkamer zijn kluisjes voorzien die u kunt gebruiken voor het opbergen van kleine waardevolle zaken.
- ▶ U kunt grote waardevolle zaken eventueel in bewaring geven bij de dienst onthaal en inschrijvingen op het gelijkvloers van campus Sint-Jozef. Op campus Sint-Elisabeth kan dit bij de inschrijvingsloketten.
- ▶ Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk voor eventueel verlies of diefstal van persoonlijke bezittingen.
- ▶ Om verlies van een kunstgebit of tandprothese te vermijden, kunt u een daarvoor bestemd wit doosje vragen aan de verpleging. We vragen om dit in uw nachtkastje te bewaren als u het niet draagt.
- ▶ Om verlies van een hoorapparaat te vermijden, kunt u een daarvoor bestemd groen doosje vragen aan de verpleging.
- ▶ Toch iets vergeten of verloren? Wend u tot het onthaal of contacteer de afdeling waar u was opgenomen.

UW VERBLIJF



# Respecteer de rust en privacy van uw medepatiënten

- ▶ Sluit uw kamerdeur om geluidsoverlast voor uw burens te voorkomen.
- ▶ Beperk het aantal bezoekers zodat dit geen overlast veroorzaakt voor kamergenoten.
- ▶ Voer geen lange gesprekken in de gang.
- ▶ Laat kinderen niet in de gangen en trapphallen spelen.
- ▶ Demp het geluid van uw radio of televisie, zeker na 21 uur. Vraag aan de verpleging eventueel een hoofdtelefoon.
- ▶ Voer geen lange telefoongesprekken na 21 uur.
- ▶ Zorg dat er nooit andere patiënten of medewerkers ongevraagd op een foto of filmpje staan dat u maakt. Dat mag namelijk niet.
- ▶ Als u hinder ondervindt van medepatiënten of bezoekers, meld dit dan aan de verpleegkundige.

## Bezoekuren van 15 tot 20 uur

Contact met familie, vrienden en kennissen doorbreekt de soms lange dagen in het ziekenhuis. Er gelden enkele tips en regels voor bezoekers die u uitgebreid terugvindt op de website [www.azturnhout.be](http://www.azturnhout.be). Enerzijds om u voldoende rust te garanderen. Anderzijds om de organisatie van de zorg mogelijk te maken. Info over de gezondheidstoestand van de patiënt delen we enkel met de patiënt, behalve als die zelf toestemt om dit ook met een vertrouwenspersoon te delen of als die niet in staat is om de info te begrijpen. Dan kan één contactpersoon of vertegenwoordiger van de patiënt een familiegesprek vragen met de behandelende arts. Vraag na bij de verpleegkundige van de afdeling hoe u dit doet.

Een langdurig bezoek, of te veel bezoekers tegelijk, kan vermoeiend zijn. Korte maar regelmatige bezoeken ervaren patiënten doorgaans als aangename. Huisdieren zijn niet toegelaten in het ziekenhuis. Op sommige afdelingen of bij sommige patiënten zijn bloemen of planten op de kamer niet toegelaten omwille van hun gevoeligheid voor infecties. Informeer u bij de hoofdverpleegkundige.

Lees huisregels op pagina 59. Wij verwelkomen u graag als gast, maar we verwachten ook van u respectvolle omgang met onze zorgverleners en andere gasten in ons huis.



## De algemene bezoeken: 15.00 – 20.00 u

### Uitzonderingen op de algemene bezoeken

| AFDELING                                                           | CAMPUS SINT-JOZEF                  | CAMPUS SINT-ELISABETH              |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| CCU hartbewaking                                                   |                                    | 12.30 – 13.30 u<br>17.30 – 19.00 u |
| Intensieve zorgen                                                  |                                    | 11.30 – 12.00 u<br>19.00 – 20.00 u |
| Materniteit<br>(ouders altijd welkom -<br>max. 2 extra bezoekers)  | 16.00 – 19.00 u                    |                                    |
| Mortuarium                                                         | enkel op afspraak<br>014 44 43 01  | enkel op afspraak<br>014 40 60 56  |
| Palliatieve eenheid                                                |                                    | volledige dag                      |
| Prematuren<br>(ouders altijd welkom -<br>beperkt aantal bezoekers) | 16.00 – 16.30 u<br>19.00 – 19.30 u |                                    |
| Psychiatrische afdeling<br>(weekdagen)                             | 17.30 – 20.00 u                    |                                    |
| Psychiatrische afdeling<br>(weekend)                               | 14.00 – 20.00 u                    |                                    |
| Stroke unit (neurologie)<br>(max. 2 bezoekers)                     |                                    | 11.30 – 12.00 u<br>17.30 – 19.00 u |

**WELKE  
VOORZIENINGEN  
BIEDEN WE U?**

# Telefoon en gsm

Mobiel bellen mag, behalve op de diensten intensieve zorgen, hartbewaking, het operatiekwartier en neonatologie (prematuren). Op deze plaatsen is het niet toegestaan om met een GSM te bellen omwille van mogelijke invloed van de radiogolven op levensnoodzakelijke apparatuur en monitoringtoestellen. Op sommige kamers is nog een vast telefoontoestel. Wilt u hiervan gebruikt maken, vraag dan hulp aan de verpleegkundige.

# Rolstoelen

Aan de inkom van elke campus kunt u rolstoelen vinden. Iedereen mag deze gebruiken. De rolstoelen zijn voorzien van een muntslot (zoals een winkelkar). We vragen u om de rolstoel op dezelfde plaats achter te laten bij uw vertrek.

# Radio en tv

## ***Radio en tv op campus Sint-Jozef***

Alle kamers zijn voorzien van een radio en tv-toestel. Het is niet toegestaan een eigen radio of televisie mee te brengen. Op elke kamer kunnen een aantal radiozenders ontvangen worden. Via de luidsprekers kan iedereen in de kamer het programma volgen. De schakelaar van de programmakeuze zit ingebouwd in het oproepsysteem dat zich aan het bed bevindt. De verpleegkundige zal u de werking ervan uitleggen.

## ***Radio en tv op campus Sint-Elisabeth***

Alle kamers op campus Sint-Elisabeth, met uitzondering van de kamers op de palliatieve eenheid, hebben een bedsideterminaal. Op deze terminal kunt u radio luisteren en televisie kijken. U vindt de handleiding op uw kamer. Vraag gerust de verpleegkundige om hulp. Om de rust van de andere patiënten in een meerpersoonkamer te waarborgen, kunt u aan de verpleging een gratis hoofdtelefoon vragen. Patiënten op een éénpersoonkamer kunnen een hoofdtelefoon kopen aan het onthaal.

## Internet

Patiënten en bezoekers van AZ Turnhout krijgen gratis toegang tot internet via hun laptop of mobiel toestel. Kies 'Internet\_patiënten' en 'verbinding maken'. Bovendien kunnen patiënten op campus Sint-Elisabeth gratis internet gebruiken via de bedsideterminals.

## Gebruik elektronische toestellen

Omwille van brandgevaar worden er op de patiëntenkamers geen eigen elektronische huishoudtoestellen toegelaten. We denken aan kook-, grill- en verwarmingstoestellen zoals wafelijzers, croque monsieur machines, broodroosters, waterkokers, enzovoort. Ook toestellen zonder CE-keurmerk zijn verboden.

## Overnachten bij de patiënt

Op de kinderafdeling en op de palliatieve eenheid biedt AZ Turnhout overnachtingsmogelijkheid aan familieleden. Op materniteit kan de partner ook overnachten als mama en baby op een éénpersoonskamer verblijven. De prijzen van een overnachting (rooming-in) vindt u op de website of kunt u navragen bij de inschrijvingen.

Wanneer om medische redenen overnachting van een familielid in het ziekenhuis gewenst is, kan dat in overeenstemming met verpleging en arts. De verblijfsmogelijkheden in en rond de stad Turnhout vindt u op de website van stad Turnhout.

## Briefwisseling

Een verpleegkundige bezorgt u de post. Vraag aan uw familieleden en kennissen om duidelijk uw naam, voornaam, de dienst en het kamernummer te vermelden. Om zelf post te kunnen versturen, kunt u postzegels kopen in de winkeltjes van het ziekenhuis. Aangetekende zendingen of postwissels krijgt u via een medewerker van de sociale dienst.

# Eten en drinken

## *Campus Sint-Jozef*

De cafetaria bevindt zich op het gelijkvloers naast de centrale liften (E-blok).

### **Openingsuren:**

- ▶ weekdays van 9.00 u tot 17.00 u
- ▶ weekend en feestdagen gesloten

U kunt doorlopend broodjes en warme maaltijden verkrijgen tussen 11.30 u en 14.00 u.

Maaltijdautomaat: als onze cafetaria gesloten is kan u terecht aan het onthaal. Hier vindt u een automaat met soep, opwarmmaaltijden, broodjes, gezonde snacks en dranken. Het eten in de automaat is vers en gezond, bereid in eigen keuken.

## *Campus Sint-Elisabeth*

De cafetaria bevindt zich op het gelijkvloers achter het onthaal.

### **Openingsuren:**

- ▶ weekdays van 9 uur tot 18.00 u
- ▶ weekend en feestdagen gesloten

U kunt er zowel broodjes als warme maaltijden verkrijgen. Als onze cafetaria gesloten is, kan u terecht aan de maaltijdautomaat (deze vindt u voorbij het winkeltje en de inschrijfloketten). In de automaat verkopen we soep, opwarmmaaltijden, broodjes, gezonde snacks en dranken. Het eten in de automaat is vers en gezond, bereid in eigen keuken.

**54.225 kg  
groenten**

PER JAAR



**64**



**KEUKEN**  
MEDEWERKERS



**1200 tot 1700  
maaltijden/dag**

**125**

BRODEN  
PER  
DAG



## Roken is strikt verboden



In heel AZ Turnhout geldt een absoluut rookverbod, ook voor e-sigaretten. Wel zijn er op beide campussen buiten het gebouw overdekte rookpaviljoenen voorzien waar u kunt roken.

Wij vragen u uitdrukkelijk niet te roken aan de ingang van het ziekenhuis. Wenst u te stoppen met roken? Vraag naar een afspraak met één van onze tabakologen of surf naar [www.tabakstop.be](http://www.tabakstop.be).

## Wassen van linnen

Patiënten die gedurende langere periode gehospitaliseerd zijn en hun kleding willen laten wassen, kunnen zich hiervoor wenden tot de hoofdverpleegkundige. Een externe firma staat in voor het wassen van linnengoed. Wasserijkosten betaalt u later via de ziekenhuisfactuur.

## Winkelen

Op beide campussen is er op het gelijkvloers een winkel waar u fruit, tijdschriften, kranten, bloemen, kleine maaltijden, snoepgoed en cadeautjes kunt kopen. Op campus Sint-Jozef vindt u naast het winkeltje een publieke apotheek.

# Patiëntenvervoer

## ***Kosten worden door het ziekenhuis betaald wanneer:***

- ▶ U tijdens uw verblijf in AZ Turnhout voor bepaalde bijkomende onderzoeken of behandelingen naar een ander ziekenhuis moet (met of zonder overnachting).
- ▶ U tussen campus Sint-Elisabeth en campus Sint-Jozef moet vervoerd worden.

## ***Kosten worden door de patiënt betaald wanneer:***

- ▶ U vervoer nodig heeft na ontslag uit het ziekenhuis.

De kosten van patiëntenvervoer kunnen soms hoog oplopen. In bepaalde gevallen hebt u recht op een gedeeltelijke terugbetaling van deze kosten. Informeer u hierover bij uw ziekenfonds. Indien nodig kan de verpleegkundige van de afdeling waar u verblijft geschikt vervoer voor u regelen.

## Elke stap zetten we samen

Er kan veel veranderen als u ziek wordt. U kan zich afhankelijk voelen van de ziekte maar ook van uw zorgverleners. Wij vinden het belangrijk dat onze patiënten zich zo onafhankelijk mogelijk voelen.

### Hoe doen we dat?

#### ► Duidelijke informatie:

Onze zorgverleners proberen u zo goed mogelijk te informeren over uw ziekte. Durf te vragen als er iets niet duidelijk is!

#### ► Luisteren: De arts luistert ook goed naar wat u wil. Want u zal de eventuele bijwerkingen van de behandeling dragen en u bent dus degene die moet beslissen of u daartoe bereid bent.

#### ► Tijd maken voor uw vragen:

Het is heel normaal dat u vragen heeft. Bereid ze op voorhand al voor aan de hand van de kaartjes die u aan de balie vindt of achteraan deze brochure. We maken graag tijd om uw vragen te beantwoorden.

Meer info op [www.azturnhout.be/kwaliteit](http://www.azturnhout.be/kwaliteit)

### Voorbereid op gesprek

Tijdens een gesprek met een dokter krijgt u veel info. Het gaat meestal over zaken waar u niet zo vertrouwd mee bent.

Hierdoor vergeten patiënten soms om vragen te stellen of om ons bepaalde zaken te vertellen. Het invullen van dit kaartje (voor het gesprek) kan u helpen. Gebruik het tijdens het gesprek met de dokter.

Welke belangrijke zaken wil u ons zeker vertellen?

---

---

---

---

Welke vragen hebt u voor ons?

---

---

---

---

az turnhout

*Maak gebruik van de invulkaartjes op de consultatie om uw vragen te noteren.*



## Voorzieningen voor onze kleine patiëntjes



- ▶ De kinderafdeling van AZ Turnhout bevindt zich op campus Sint-Jozef op de tweede verdieping. Er is een speelkamer waar opgenomen kinderen na toestemming van de kinderarts kunnen tekenen, puzzelen, lezen, spelen, enzovoort onder begeleiding van een speeljuf. Kindjes die niet naar de speelkamer mogen, kunnen afwasbaar speelgoed op de kamer krijgen.
- ▶ Kiko de aap wijst kinderen en hun ouders de weg naar de kinderafdelingen.
- ▶ Bij goed weer is er op de kinderafdeling ook een afgesloten buitenspeelruimte.
- ▶ Op het gelijkvloers (aan het winkeltje) is een snoezelhoek voorzien met twee gezellige zetels waar kinderen spelletjes kunnen spelen, verhaaltjes lezen of kleuren op de tablet.
- ▶ Voor langdurig opgenomen kinderen kan Bednet aangevraagd worden. Bij korte opnames kunnen de ouders best contact opnemen met de school.
- ▶ Op beide campussen kunnen kinderen zich vermaken in de speelhoekjes van wachtzalen op de diensten spoedgevallen, intensieve zorgen en radiologie.
- ▶ Er is een speeltuin voorzien op campus Sint-Jozef waar kinderen onder begeleiding en verantwoordelijkheid van de ouders kunnen spelen.





Om het verblijf van kinderen in ons ziekenhuis zo aangenaam mogelijk te maken, hebben we een charter opgesteld waar alle diensten in het ziekenhuis zich aan houden. AZ Turnhout engageert zich om op een kindvriendelijke manier te werken.

## Kindvriendelijk ziekenhuis

- 01** Kinderen worden enkel in het ziekenhuis opgenomen als de zorg op geen andere manier kan gebeuren.
- 02** Kinderen krijgen steeds de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon bij zich te hebben. We helpen en stimuleren de ouders aanwezig te zijn en deel te nemen aan de zorg voor hun kind.
- 03** Kinderen en ouders hebben recht op informatie, aangepast aan de leeftijd en het bevattingsvermogen van het kind.
- 04** Kinderen en hun ouders hebben recht op alle informatie die noodzakelijk is voor het geven van toestemming voor onderzoeken, ingrepen en behandelingen.
- 05** We vermijden overbodige behandelingen en onderzoeken.
- 06** Kinderen worden, uitgezonderd bij overmacht, niet op afdelingen voor volwassenen opgenomen.
- 07** Kinderen hebben recht om te spelen en leerondersteuning te genieten aangepast aan de leeftijd en de lichamelijke conditie. Ze hebben recht op een verblijf in een stimulerende en veilige omgeving (aangepast aan de leeftijd).
- 08** Kinderen worden behandeld, verzorgd en met respect en begrip benaderd door speciaal opgeleid personeel.
- 09** Kinderen worden zoveel mogelijk door dezelfde personen verzorgd (die onderling optimaal samenwerken).
- 10** Privacy wordt gerespecteerd.



**HOE WERKEN  
WE SAMEN AAN  
UW VEILIGHEID?**

Wij hechten veel belang aan uw veiligheid, maar u kan ook zelf meewerken aan een veilig verblijf in het ziekenhuis.

## Geef zo veel mogelijk informatie over uw gezondheidstoestand

Bereid u zo goed mogelijk voor op uw gesprek met de arts: schrijf uw vragen op, zeg waarvoor u allergisch bent, vertel hoe u zich voelt en zeg wat u van de zorgverlener verwacht. Zorg dat de arts weet welke medicatie u thuis neemt. Alleen zo kunnen onze medewerkers en artsen zo goed mogelijk voor u zorgen.

## Stel vragen als er iets niet duidelijk is

Vraag steeds uitleg aan uw arts of verpleegkundige als er iets niet duidelijk is of als u zich zorgen maakt over een bepaalde ingreep, onderzoek of behandeling. Zorg dat u alle antwoorden begrijpt of stel bijkomende vragen. U kunt enkel toestemmen voor een behandeling als u vooraf alle informatie heeft (onder andere over het doel van de behandeling, de aard, de risico's, alternatieven, financiële gevolgen).

## Geef uw toestemming

De arts zal uw toestemming vragen voor een behandeling en in sommige gevallen vragen het document 'geïnformeerde toestemming' (*informed consent*) te ondertekenen. Hiermee geeft u de toestemming voor de voorgestelde behandeling, ingreep of onderzoek met kennis van de eventuele risico's. In sommige gevallen geeft u deze toestemming bij de ondertekening van het opnamedossier. Aarzel bovendien niet om aan uw behandelend arts info over de kostprijs van uw ingreep te vragen.

Als u als patiënt een behandeling weigert, moet dit gerespecteerd worden door de arts. De arts moet u dan wel wijzen op de mogelijke gevolgen en eventueel een alternatief voorstellen. U kunt als patiënt altijd op uw beslissing terugkomen.

**UW VEILIGHEID**



## Noteer welke medicatie u neemt

- ▶ Neem uw thuismedicatie in de originele verpakking in het daarvoor voorziene zakje mee naar het ziekenhuis en maak (samen met uw huisarts of apotheker) **een lijst van de medicatie die u inneemt**. Breng deze lijst mee elke keer als u naar het ziekenhuis komt. Noteer duidelijk de naam en dosering en het tijdstip van inname van de medicatie. Gebruik hiervoor de medicatielijst in het opnamedossier of een eigen lijst.
- ▶ Deze medicatie dient ter controle bij eventuele onduidelijkheden. Soms is uw eigen medicatie tijdelijk nodig om een korte periode te overbruggen tot uw medicatie ook in de ziekenhuisapothek aanwezig is.
- ▶ Vertel de verpleegkundige of arts voor welke medicatie u allergisch bent.
- ▶ Vraag informatie aan de verpleegkundige of arts als uw medicatie er anders uitziet dan u had verwacht. Soms krijgt u in het ziekenhuis een generisch of ander product in plaats van uw vertrouwde thuismedicatie. Een generisch/generiek geneesmiddel is een goedkoper maar volstrekt evenwaardig alternatief voor een origineel merkgeneesmiddel waarvan het patent vervallen is. Het ziekenhuis beschikt over alle geneesmiddelen maar niet over alle merken van geneesmiddelen. Hierdoor krijgt u soms eenzelfde product met een andere merknaam.

## Het identificatiebandje zegt ons wie u bent

U krijgt bij opname een bandje om uw pols waarop uw naam, geboortedatum en barcode staan vermeld. Op verschillende momenten tijdens uw verblijf **vragen onze medewerkers naar uw naam, voornaam en geboortedatum en zult u het bandje moeten tonen**. Dit is gewoon een extra controle zodat we steeds zeker weten dat we de juiste patiënt de juiste zorg geven. Het maakt onder alle omstandigheden duidelijk wie u bent, ook wanneer u dit zelf niet kunt zeggen. Vraag aan de verpleegkundige onmiddellijk een nieuw bandje als het losgeknipt werd om bijvoorbeeld een infuus te plaatsen.



*“Het onmogelijke wordt  
hier direct gedaan,  
wonderen duren iets  
langer, op verzoek  
wordt hier getoverd,  
af en toe gebeurt  
hier een mirakel.”*

**UW VEILIGHEID**

# Help ons bij het voorkomen van ziekenhuisinfecties

Via onze handen vervoeren we miljoenen microben. Als de handen van zorgverleners niet proper zijn tijdens de patiëntenzorg, kunnen ziekteverwekkende microben overgedragen worden op andere patiënten. Strikte handhygiëne is dan ook een zeer doeltreffende manier om de verspreiding van zorginfecties tegen te gaan.

Niet alleen de zorgverlener, maar ook uzelf als patiënt of bezoeker hebt baat bij **een goede handhygiëne**. Want ook u kunt via uw handen ziekteverwekkers overdragen op andere personen. Durf bovendien, op een respectvolle manier, uw zorgverleners te vragen of ze hun handen hebben ontsmet alvorens ze u behandelen of verzorgen. Op alle kamers is aan de ingang handalcohol aanwezig. Patiënten en bezoekers mogen deze ook gebruiken. Vraag naar de brochure over handhygiëne als u hierover meer wil weten.

## Enkele tips om te voorkomen dat u valt

- ▶ Draag goed passende, voldoende brede schoenen of pantoffels met een platte zool, die uw voeten volledig omsluiten.
- ▶ Loop niet op kousen.
- ▶ Laat niets rondslingeren op de vloer.
- ▶ Doe altijd het licht aan.
- ▶ Kom niet zelfstandig uit uw bed als de arts of verpleegkundige zegt dat u in bed moet blijven.
- ▶ Zet uw bed steeds in de laagste stand.
- ▶ Steun nooit op rollend materiaal zoals een infuusstaander, tafeltje of deurklink.
- ▶ Vraag hulp wanneer u zich niet alleen kunt verplaatsen.
- ▶ Gebruik indien nodig een hulpmiddel bij het wandelen.
- ▶ Zorg ervoor dat u altijd makkelijk bij de alarmbel kunt.

Meer informatie over valpreventie? Vraag de brochure *‘Valpreventie: kent u de valkuil?’* aan de verpleging.

Is er iets in ons ziekenhuis niet veilig volgens u? Meld het bij de verpleegkundige van de afdeling waar u zich bevindt of bij de ombudsdienst (contactgegevens pagina 62) of vul het meldformulier in te vinden op [www.azturnhout.be](http://www.azturnhout.be) rubriek ‘suggesties’.

**HOE KRIJGT U  
EXTRA ONDER-  
STEUNING  
EN ZORG?**

Een verblijf in het ziekenhuis is niet makkelijk en kan heel wat vragen, onzekerheden en emoties oproepen. Soms is er tijdens uw opname gespecialiseerde zorg of ondersteuning nodig. Speciaal opgeleide zorgverleners zoals psychologen, sociaal werkers, pijnverpleegkundigen, wondzorgverpleegkundigen, stomazorgverpleegkundigen, enzovoort kunnen bij u langskomen tijdens uw verblijf in het ziekenhuis.

## Sociale dienst

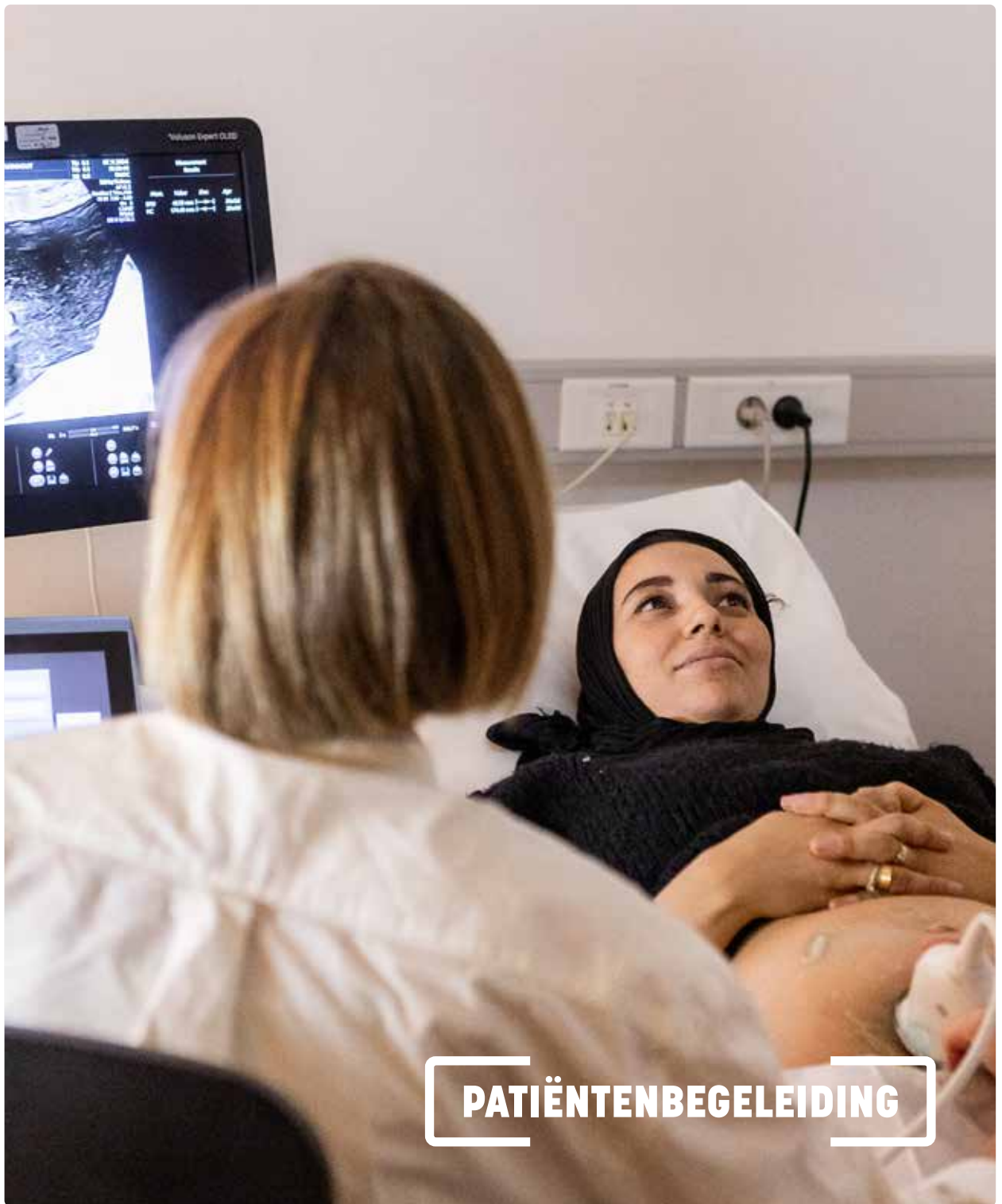
Een gesprek met een sociaal werker kunt u aanvragen via de verpleegkundige van uw afdeling of u kunt bellen naar:

- ▶ campus Sint-Elisabeth: 014 40 68 30
- ▶ campus Sint-Jozef: 014 44 41 20

Samen met u en uw naasten, zoeken zij in een strikt vertrouwelijk kader naar mogelijke oplossingen, eventueel in overleg met artsen en verpleegkundigen. U kunt bij hen terecht met volgende vragen:

- ▶ Vragen van persoonlijke, familiale, sociale, financiële of administratieve aard die te maken hebben met uw ziekte of behandeling.
- ▶ Bemiddeling, advies of informatie naar aanleiding van uw ontslag uit het ziekenhuis. Let op: vele hulp- of opvangmogelijkheden zijn schaars en moet u vroegtijdig aanvragen. Denk aan herstelverlof, revalidatie, kortverblijf, woonzorgcentrum, thuisverpleging, poets-of gezinshulp, warme maaltijden, ...
- ▶ Praktische regelingen zoals het zoeken van een tolk, zorg voor kinderopvang, het verblijf van een ouder in het ziekenhuis, ...
- ▶ Allerlei bezorgdheden waarbij een vertrouwelijk gesprek misschien al oplucht.

Meer info op de [www.azturnhout.be/socialdienst](http://www.azturnhout.be/socialdienst).



**PATIENTENBEGELEIDING**

# Psychologische dienst

Een ziekte en ziekenhuisopname zijn vaak psychologisch en emotioneel zeer ingrijpend. In AZ Turnhout staat een team van psychologen, elk met hun eigen specialisatie, klaar om de nodige ondersteuning te bieden. Onze psychologen werken voornamelijk rond problemen verbonden aan een behandeling in het ziekenhuis. Meestal worden patiënten intern door de behandelende arts verwezen. Aanleidingen kunnen bijvoorbeeld zijn: ziekten zoals kanker en diabetes, chronische pijn of vermoeidheid, gewichtsproblemen, rouw,...

De psycholoog werkt samen met u aan het draaglijker maken van uw klachten en het verbeteren van uw levenskwaliteit. Vaak zijn een aantal gesprekken voldoende om u terug op weg te helpen. De psychologen streven naar kortdurende begeleiding en werken hiervoor nauw samen met de andere disciplines binnen het ziekenhuis. Tegelijk bewaken ze strikt de vertrouwelijkheid en delen ze met de andere zorgverleners enkel informatie die relevant is. Als meer gespecialiseerde of langdurige zorg aangewezen is, zoeken ze samen met u naar een gepaste doorverwijzing.

De kostprijs van psychologische begeleiding varieert soms per afdeling waar u bent opgenomen. Voor actuele tarieven en informatie over mogelijke terugbetaling door uw ziekenfonds kan u terecht op onze website: [www.azturnhout.be/psychologen](http://www.azturnhout.be/psychologen).

## Pijn lijden hoeft niet

We doen er alles aan om uw pijn tot een minimum te herleiden. Daarom vragen we tijdens uw opname regelmatig via een pijnscore naar uw gevoel van pijn. Slecht behandelde pijn kan namelijk leiden tot een minder goed herstel. Meer informatie over pijnbehandeling in AZ Turnhout vindt u op de website [www.azturnhout.be/patient](http://www.azturnhout.be/patient).

# Palliatieve zorg

We besteden in AZ Turnhout bijzondere aandacht aan de ongeneeslijk zieke patiënt:

- ▶ Op elke afdeling werken verpleegkundigen die een bijkomende opleiding in de palliatieve zorg hebben gevolgd.
- ▶ Er is een palliatief support team (PST) werkzaam samengesteld uit een arts, verpleegkundige en een psycholoog die gespecialiseerd zijn in palliatieve zorg. Alle hulpverleners in AZ Turnhout kunnen terugvallen op hun deskundigheid en advies.
- ▶ Ons ziekenhuis heeft een palliatieve eenheid met 8 bedden. Een opname op de palliatieve eenheid kan enkel na overleg tussen de behandelende arts, de huisarts en palliatieve zorgverleners.

Voor al uw vragen over palliatieve zorg is uw behandelend arts uw eerste aanspreekpunt. Ook bij vragen over vroegtijdige zorgplanning zoals **euthanasie** of het opmaken van een (**negatieve**) **wilsverklaring**. Hij of zij neemt de nodige info op in uw patiëntendossier en bespreekt dit met andere zorgverleners, waaronder het palliatief support team. Meer info over ethische zorg vindt u op de website [www.azturnhout.be/patient](http://www.azturnhout.be/patient).

## Red een ander leven

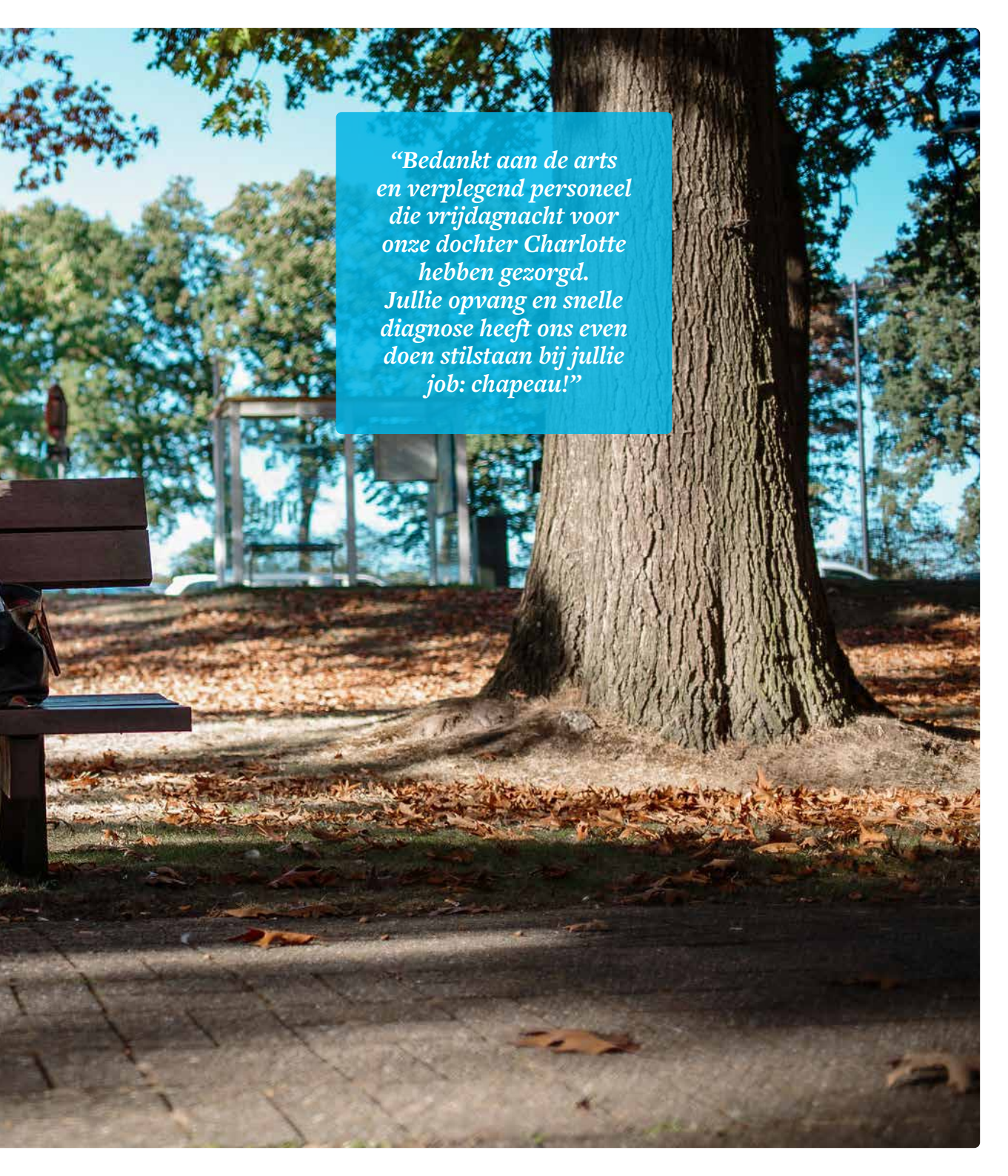
Een patiënt die overlijdt kan op verschillende manieren rechtstreeks of onrechtstreeks iets betekenen voor de zieke medemens of kan zelfs een mensenleven redden.

AZ Turnhout gaat ervan uit dat bij iedereen de fundamentele bereidheid om mensen te helpen aanwezig is. Wij staan als ziekenhuis dan ook volledig achter orgaandonatie en lichaamsafstand en willen dit graag stimuleren en bespreken met de naaste familie.

Meer info op [www.azturnhout.be/patient](http://www.azturnhout.be/patient) (ethische zorg).



**PATIËNTENBEGELEIDING**

A photograph of a park in autumn. A large, thick tree trunk is the central focus, with its shadow cast on the ground. The ground is covered with fallen brown leaves. To the left, a wooden bench is partially visible. In the background, there are more trees and a clear blue sky. A blue text box is overlaid on the right side of the image.

*“Bedankt aan de arts  
en verplegend personeel  
die vrijdagnacht voor  
onze dochter Charlotte  
hebben gezorgd.  
Jullie opvang en snelle  
diagnose heeft ons even  
doen stilstaan bij jullie  
job: chapeau!”*

# Levensbeschouwelijke ondersteuning

Een opname in het ziekenhuis roept soms vragen op naar de zin van het leven of naar uw persoonlijke rol in uw omgeving. Voor veel patiënten en hun familie biedt hun **godsdienstige of filosofische overtuiging** een houvast. AZ Turnhout biedt verschillende vormen van levensbeschouwelijke ondersteuning:

- ▶ Iedere patiënt kan beroep doen op een vertegenwoordiger van zijn of haar godsdienstige, morele of filosofische overtuiging.
- ▶ Iedereen kan, ongeacht zijn of haar levensovertuiging, 24/24u terecht bij onze pastorale en spirituele dienst. Deze dienst biedt zowel ondersteuning aan de patiënt als aan zijn familie door een gesprek, troostende aanwezigheid, opvang op moeilijke momenten, steun tijdens de stervensfase, ...
- ▶ Een ziekenzegening kan op eender welk moment tijdens het ziekteproces gevraagd worden. Na het overlijden van een dierbare kan samen gebeden worden voor de overledene. Vraag onze pastorale en spirituele dienst naar de mogelijkheden als u een andere levensbeschouwing heeft dan het katholiek christelijke geloof.
- ▶ Wekelijks wordt op vrijdag de communie gebracht bij patiënten die dit hebben aangevraagd. Verder zijn er woord- en communiediensten op speciale gelegenheden zoals Kerstmis, Pasen of ziekendag (viering met gemeenschappelijke ziekenzegening).
- ▶ Op campus Sint-Elisabeth vindt u de stille ruimte op het gelijkvloers achteraan het ziekenhuis (volg route B28). Op campus Sint-Jozef kunt u voor gebed of bezinning terecht in de kapel op de derde verdieping (route E76).

Heeft u nood aan levensbeschouwelijke ondersteuning van de pastorale en spirituele dienst of van een vertegenwoordiger van een andere levensbeschouwelijke overtuiging? Vraag ernaar bij de verpleegkundigen van de afdeling waar u verblijft of contacteer hen rechtstreeks op het nummer +32 14 44 41 27 of +32 14 40 68 37.

**WANNEER  
MAG U HET  
ZIEKENHUIS  
VERLATEN?**

**Uw behandelende arts deelt u de datum en het uur van ontslag mee. De hoofdverpleegkundige geeft de nodige uitleg in verband met de ontslagmodaliteiten, controleraadplegingen en geneesmiddelen. Uw huisarts zal zo vlug mogelijk een verslag toegestuurd krijgen.**

## Terug naar huis

Geef uw familie, kennissen of wie u naar huis zal vervoeren op tijd het geplande ontslaguur door. Meestal mag u op de dag van het ontslag al in de voormiddag voor 11 uur naar huis vertrekken. Verlaat de kamer ten laatste op het geplande ontslaguur. Op die manier kan de opname van een volgende patiënt vlot verlopen. Als de arts zegt dat u naar huis kunt, maar men kan u niet onmiddellijk komen ophalen, kunt u wachten in de lounge ruimte op het gelijkvloers (enkel campus Sint-Elisabeth, route A06). Zeker in drukke periodes willen we uw kamer snel klaarmaken om nieuwe patiënten op te vangen.

Indien u, tegen het advies van de arts in, het ziekenhuis toch zou willen verlaten, dan vragen wij u een verklaring te ondertekenen waarbij u de arts en het ziekenhuis van elke verantwoordelijkheid ontslaat. Zelfs indien u dit formulier weigert te ondertekenen, kunnen noch de arts, noch het ziekenhuis verantwoordelijk geacht worden voor de gevolgen van uw vroegtijdig vertrek.



**TERUG NAAR HUIS**

## Wat krijgt u mee naar huis?

- ▶ Informatie over uw verdere nabehandeling en een ontslagbrief voor uw huisarts en andere zorgverleners.
- ▶ Een medicatieschema en de nodige medicatievoorschriften: u krijgt geen medicatie van het ziekenhuis mee naar huis.
- ▶ Voorschriften voor zorgverleners in het kader van uw nabehandeling (bijvoorbeeld kinesithérapie, verpleegkundige, ...).
- ▶ Vraag naar de nodige ziekteattesten en ingevulde verzekeringsformulieren.
- ▶ Eventueel een datum voor een controleraadpleging.
- ▶ Via mynexuzhealth (zie pagina 14) vragen we uw mening over uw verblijf in AZ Turnhout.

Indien de aangifte van arbeidsongeschiktheid bij uw ziekenfonds nog niet gebeurd is, doet u dit best onmiddellijk na uw ontslag uit het ziekenhuis. Geef tijdig, best bij aankomst in het ziekenhuis, alle formulieren af die de arts bij uw vertrek moet invullen.

## Hulp voor thuis

- ▶ Vervoer: informeer op voorhand naar de mogelijkheden en terugbetaling van patiëntenvervoer bij uw ziekenfonds.
- ▶ Krukken: aan het onthaal kunt u volwassen- of kinderkrullen aankopen.
- ▶ Thuisverpleging: contacteer de sociale dienst indien u verdere verzorging aan huis nodig heeft (contactgegevens op pagina 42).

**WAT KOST UW  
ZIEKENHUIS-  
OPNAME?**

# Wat kost uw verblijf?

Elke opname in het ziekenhuis brengt kosten met zich mee. Die kosten zijn afhankelijk van veel factoren die u soms zelf niet in de hand hebt (bijvoorbeeld verblijfsduur, complicaties, extra medicatie, ...). U kunt als patiënt ook een aantal keuzes maken die wel een belangrijke invloed hebben op het kostenplaatje.

Wat u uiteindelijk betaalt wordt bepaald door:

- ▶ De wijze waarop u bent verzekerd
- ▶ Het soort kamer waarvoor u kiest (zie pagina 11)
- ▶ De duur van de opname
- ▶ De kosten voor apotheek
- ▶ De honoraria die artsen en paramedici aanrekenen
- ▶ De kosten van eventuele bijkomende diensten en producten

Via het formulier opnameverklaring en de toelichting erbij, leggen we u uit wat die onderdelen betekenen. Op die manier kunt u een weloverwogen keuze maken.

## De betaling van uw factuur

Ten vroegste een maand na uw ontslag ontvangt u op papier of online via mynexuzhealth (zie pagina 14) de ziekenhuisrekening. Verblijft u een langere periode in het ziekenhuis, dan kunt u, ook ten vroegste na een maand, een tussentijdse factuur ontvangen. Als u aangesloten bent bij een Belgisch ziekenfonds, wordt het grootste deel van de ziekenhuiskosten rechtstreeks door het ziekenfonds aan het ziekenhuis betaald. Indien u niet in regel bent met een ziekenfonds, vragen we om vooraf of bij inschrijving een voorschot te betalen.

Gelieve uw factuur te betalen vóór de vervaldag. Dit is uiterlijk 40 dagen na opmaakdatum van de factuur.

## Hoe is uw factuur opgebouwd?

De factuur bevat 7 wettelijk vastgelegde rubrieken. Enkel de rubrieken die voor u van toepassing zijn, worden vermeld.

Alle info en een online kostenraming op  
**[www.azturnhout.be/kostprijs](http://www.azturnhout.be/kostprijs)**.

Vindt u op de website niet wat u zoekt?

**Dienst patiëntenadministratie**

☎ +32 14 44 41 51

✉ [patientenadministratie@azturnhout.be](mailto:patientenadministratie@azturnhout.be)

► U vindt de contactgegevens op uw  
factuur



**KOSTPRIJS**

### ***Verblijfskosten***

De kosten voor de kamer waarin u verblijft en de verpleegkundige zorgen die u krijgt tijdens uw verblijf in het ziekenhuis. De kosten zijn afhankelijk van het type kamer dat u kiest, de ingreep of andere speciale zorgen die u gehad heeft en van de duur van hospitalisatie. Meer info over de kamerkeuze op pagina 11.

### ***Forfaitaire kosten***

Bijvoorbeeld een vaste kost/dag voor medicatie. De wet bepaalt dat een ziekenhuis voor iedere hospitalisatie een aantal vaste bedragen mag aanrekenen, ook al heeft u geen gebruik gemaakt van deze diensten.

### ***Apotheek***

Dit zijn de kosten voor uw medicatie, implantaten en gebruikte materialen. Voor terugbetaalbare geneesmiddelen betaalt u een wettelijk vastgelegd forfait per dag. De niet-terugbetaalbare geneesmiddelen betaalt u volledig zelf en worden gedetailleerd op de factuur omschreven.

### ***Honoraria of erelonen***

De honoraria voor artsen en andere zorgverleners waarvoor u een persoonlijk aandeel of supplement moet betalen. Het supplement mag enkel aangerekend worden als u een éénpersoonskamer koos. Erelonen worden niet altijd volledig terugbetaald door de hospitalisatieverzekering. Het remgeld blijft ten laste van de patiënt.

### ***Andere leveringen***

Leveringen van bloed, bloedplasma, bloedderivaten, gipsbanden en ander gipsmateriaal vallen hieronder. Een deel is ten laste van het ziekenfonds en een deel ten laste van de patiënt.

### ***Diverse kosten***

Dit betreft kosten zonder tussenkomst van het ziekenfonds en meestal ook niet van een hospitalisatieverzekering. Dit kan gaan over telefoonkosten, rooming-in, enzovoort.

### ***BTW op esthetische ingrepen***

Op zuiver esthetische ingrepen of behandelingen en op de eventuele nazorg wordt 21% BTW aangerekend.

**U HEEFT EEN  
SUGGESTIE OF  
KLACHT?  
MELD ZE!**

In België is er een wet die uw rechten als patiënt duidelijk omschrijft. Tegelijk legt deze wet de basis voor een goede en duurzame relatie tussen de patiënt en de zorgverlener.

## Welke rechten heeft u als patiënt?

- ▶ Recht op kwaliteitsvolle zorg
- ▶ Recht op vrije keuze van je zorgverlener
- ▶ Recht op informatie over uw gezondheidstoestand
- ▶ Recht op geïnformeerde toestemming
- ▶ Recht op vrij toestemmen in een tussenkomst, na voorafgaande informatie
- ▶ Recht op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier met mogelijkheid tot inzage en afschrift
- ▶ Recht op bescherming van uw privacy
- ▶ Recht op pijnbehandeling
- ▶ Recht op bijstand door één of meerdere vertrouwenspersonen
- ▶ Recht op klachtenbemiddeling door de bevoegde ombudsfunctie

## Welke verantwoordelijkheden heeft u?

Wij ontvangen u graag als gast in ons huis, maar een gast heeft ook bepaalde verantwoordelijkheden. We verwachten een **respectvolle omgang** met de medepatiënten, onze medewerkers en artsen.

Volgens de wet heeft de patiënt niet alleen rechten, maar draagt hij ook een verantwoordelijkheid om **zo goed mogelijk samen te werken met de zorgverstrekker**. Het is belangrijk voor de diagnose en de behandeling dat patiënten de nodige informatie doorgeven en de raadgevingen van de zorgverstrekker opvolgen.

Wenst u meer info over de rechten van de patiënt?

Ga kijken op [www.azturnhout.be/patiëntenrechten](http://www.azturnhout.be/patiëntenrechten) of neem de brochure 'patiëntenrechten' uit het inforek aan het onthaal.

# Onze huisregels



Respecteer rust en privacy in kamers, gangen en wachtzalen.



Agressie en geweld, verbaal en non-verbaal, accepteren we niet.



Roken is verboden op ons terrein, behalve op de voorziene plaatsen.



Respecteer onze bezoeken en -regels.



Alcohol en drugs zijn verboden.



Help ons het ziekenhuis netjes en opgeruimd te houden.



Vraag toestemming als u film-, foto-, of geluidsopnames wil maken.



Vernieling, overlast en diefstal worden altijd aangegeven bij de politie.



Stel vragen als iets niet duidelijk is of als u twijfelt.

## De ombudsdienst heeft een neutrale rol

Iedereen in het ziekenhuis probeert u en uw familie een zo aangenaam mogelijk verblijf te bezorgen. Een ziekenhuis is echter een complexe organisatie waar veel diensten en specialismen samenwerken. Soms kan er iets mislopen. Het kan ook gebeuren dat u ergens ontevreden over bent. Soms berust dit gewoon op een misverstand, maar soms ook niet.

Het eerste wat u kunt doen bij een probleem is dit rustig aankaarten bij de betrokken arts of ziekenhuismedewerker. Zo kunnen veel problemen al opgelost worden.

De ombudsvrouw behandelt uw vraag of klacht steeds vertrouwelijk en is gebonden aan het beroepsgeheim. Ze neemt bij de behandeling van klachten een neutrale houding aan, onafhankelijk van het ziekenhuis.

Werkt dit niet of kan dit niet om de één of andere reden, dan kunt u bij de ombudsdienst terecht. Klachten of vervelende ervaringen die u in het ziekenhuis hebt gehad, kunt u hier aankaarten. Ook suggesties om de werking van het ziekenhuis te verbeteren of veiliger te maken zijn altijd welkom. Daarmee helpt u niet alleen uzelf maar ook het ziekenhuis en andere patiënten die na u komen.

De aansprakelijkheid van onze medewerkers wordt gedekt door een verzekering van het ziekenhuis. Artsen en podologen werken op zelfstandige basis in het ziekenhuis. Hun aansprakelijkheid valt onder hun eigen verplichte verzekering.

Voor meer info over de aansprakelijkheid van de zorgverleners van het ziekenhuis, kunt u ook terecht bij de ombudsdienst.

## SUGGESTIES OF KLACHTEN

*“Jullie zijn echt een superteam daar. Het draait er als een radaruurwerk met Zwitserse precisie. Af en toe wat olie erbij en alles loopt weer gesmeerd. Goed bezig dames en heren, doe zo voort.”*

## Hoe neemt u contact op met onze ombudsvrouw?

- ▶ Stuur een mail naar **ombudsdienst@azturnhout.be**.
- ▶ Vul het meldingsformulier in dat u kunt verkrijgen aan het onthaal of dat u vindt op de website [www.azturnhout.be](http://www.azturnhout.be) bij 'suggesties'. U kunt het formulier online invullen en verzenden of u kunt het downloaden, invullen en verzenden naar onderstaand adres.

Kort na uw ziekenhuisopname krijgt u via mynexuzhealth (meer info op pagina 14) de vraag om uw verblijf te beoordelen. Via deze weg kunt u uw tevredenheid en eventuele opmerkingen over uw opname aan de afdeling doorgeven.

- ▶ Schrijf een brief naar: AZ Turnhout, t.a.v. ombudsdienst, Steenweg op Merksplas 44, 2300 Turnhout
- ▶ Maak een afspraak voor een persoonlijk gesprek op het nummer **+32 14 44 41 25**. Indien de ombudsvrouw niet aanwezig is, kunt u een boodschap inspreken op het antwoordapparaat.

## Waar vindt u de ombudsdienst?

- ▶ Op campus Sint-Jozef: maandagvoormiddag en donderdag heel de dag (route D13).
- ▶ Op campus Sint-Elisabeth: dinsdag heel de dag en woensdagvoormiddag (route A15).

Het kan gebeuren dat de ombudsvrouw toch niet aanwezig is op bovenstaande dagen, omwille van gesprekken op de andere campus of vakantie. Bel daarom best vooraf naar bovenstaand nummer om een afspraak te maken.

# **PRAKTISCHE INFO**

## Parkeren aan AZ Turnhout

Campus Sint-Elisabeth heeft een ruim parkeergebouw bereikbaar vanuit de Rubensstraat. Aan campus Sint-Jozef kunt u uw wagen parkeren op de grote bezoekersparking. Bij het binnenrijden neemt u aan de slagboom een parkeerticket. Voordat u wegrijdt, moet u uw ticket valideren aan de betaalautomaten. We vragen u zoveel mogelijk met bankkaart te betalen. De betaalautomaten vindt u:

### ***Op Campus Sint-Jozef:***

- ▶ Aan de fietsenstalling naast de hoofdingang
- ▶ In de inkomhal aan de inschrijvingsloketten

### ***Op Campus Sint-Elisabeth:***

- ▶ Op het gelijkvloers in het parkeergebouw naast de trap

De tarieven hangen uit aan de betaalautomaten en staan op [www.azturnhout.be](http://www.azturnhout.be). Meer informatie over een 10-beurtenkaart en maandabonnement kunt u vragen aan het onthaal of vindt u op de website onder 'contact en bereikbaarheid'.

Indien u via spoedgevallen wordt opgenomen, of acute opvang, gelieve uw wagen dan te gaan verzetten. De plaatsen hier zijn erg beperkt en enkel voor korte parkeersessies.

## Veilig parkeren

Parkeer uw auto enkel op de aangeduide parkeerruimte en respecteer de verkeerssignalisatie. De politie houdt controle en schrijft boetes uit voor foutief geparkeerde auto's. Uit respect voor de andersvaliden vragen we u met aandrang niet te parkeren op de andersvalidenparking. Sluit uw auto bovendien goed af. Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk voor diefstal of ongevallen op de parking.

# PRAKTISCHE INFO



# In- en uitstapzone

Er is een in- en uitstapzone vlakbij de hoofdingang voor patiënten die slecht te been zijn. Dit is uiteraard geen parkeerzone. Zodra u de patiënt hebt afgezet, moet u de uitstapzone zo snel mogelijk verlaten. Voor het ophalen van de patiënt, mag u de auto pas voorrijden als de patiënt in de inkomhal is.

## Parkeren voor andersvaliden enkel met geldige parkeerkaart 'personen met een handicap'

### ***Campus Sint-Jozef:***

- ▶ Parkeerplaatsen voor andersvaliden net naast de hoofdingang zijn vrij toegankelijk (zonder slagboom). Leg uw andersvalidenkaart duidelijk zichtbaar in uw auto.
- ▶ Er zijn ook parkeerplaatsen voor andersvaliden op de betaalparking (naast de elektrische laadpalen). Om gratis te kunnen parkeren op deze plaatsen, volgt u de procedure zoals die van campus Sint-Elisabeth.

### ***Campus Sint-Elisabeth:***

- ▶ Parkeerplaatsen voor andersvaliden op elke verdieping van het parkeergebouw.
- ▶ Neem een parkeerticket en neem dat mee naar binnen samen met uw andersvalidenkaart én identiteitskaart. Bij vertrek zal een onthaalmedewerker u registreren aan de hand van deze documenten en uw parkeerticket valideren.
- ▶ Eenmaal geregistreerd kunt u uw andersvalidenkaart in de wagen achter laten op een duidelijk zichtbare plaats.
- ▶ Elke keer dat u in het ziekenhuis moet zijn laat u uw parkeerticket valideren aan de hand van uw identiteitskaart.

De parkeerkaart voor personen met een handicap is strikt persoonlijk en kan enkel gebruikt worden als u het voertuig zelf bestuurt of met het geparkeerd voertuig wordt vervoerd.

*“Wij verbleven op de  
kinderafdeling.  
Wij zijn gecharmeerd door  
de goede zorgen, maar vooral  
de vriendelijke verpleging  
en zorgzame omgang met  
onze dochter!  
Eerste ervaring was positief!”*

**PRAKTISCHE INFO**

# Bereikbaarheid

## ***Buslijnen campus Sint-Jozef:***

- ▶ **43b** Arendonk – Turnhout – Merksplas – Rijkevorsel – Brecht
- ▶ **43a** Brecht – Rijkevorsel – Merksplas – Turnhout – Arendonk

## ***Buslijnen campus Sint-Elisabeth:***

- ▶ **2** Turnhout Markt – Station – Parkwijk – Den Brand

Voor de dienstverleningen zie website

De Lijn – [www.delijn.be](http://www.delijn.be)

## Nuttige nummers

Onthaal:

**+32 14 40 60 11**

Spoed en acute opvang:

**+32 14 40 60 11**

Ombudsdienst:

**+32 14 44 41 25**

Sociale dienst:

**+32 14 40 68 30**

Financiële informatie:

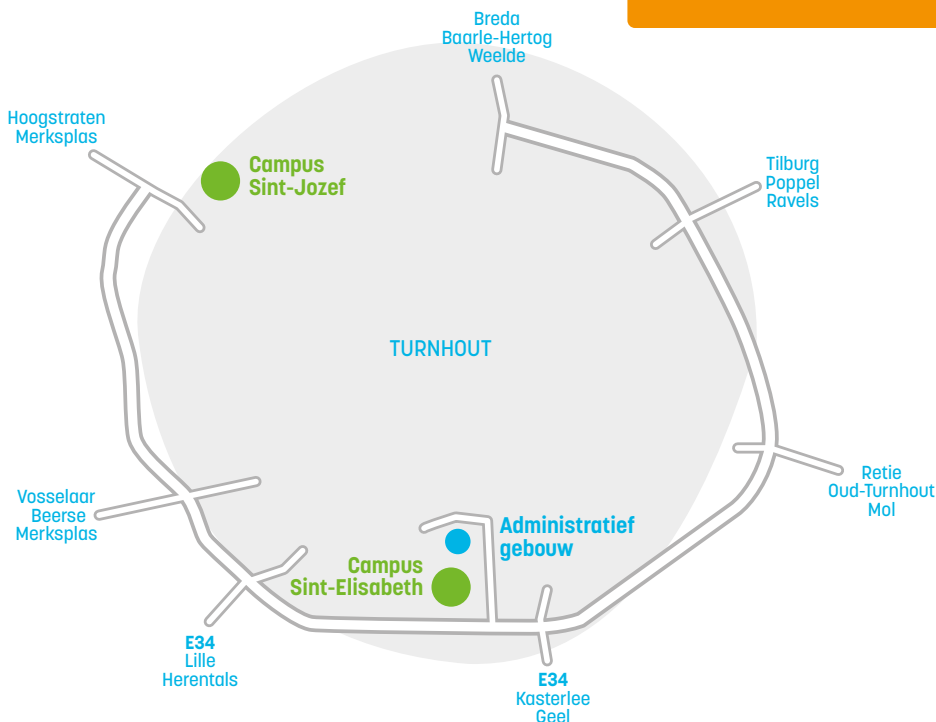
**+32 14 44 41 51**

Pastorale en spirituele dienst:

**+32 14 44 41 27 of +32 14 40 68 37**

Team digitale dienstverlening:

**+32 14 39 44 19**



# **AZ TURNHOUT IN HET KORT**

# Over AZ Turnhout

AZ Turnhout is met 2 campussen en 647 bedden het grootste ziekenhuis in de regio: campus Sint-Jozef op de Steenweg op Merksplas en campus Sint-Elisabeth in de Rubensstraat. In ons ziekenhuis werken ruim 2400 enthousiaste medewerkers die onze patiënten en bezoekers dag in dag uit gastvrij ontvangen. AZ Turnhout wil zich als regionaal ziekenhuis verder blijven specialiseren. Dit doen we in nauwe samenwerking met andere ziekenhuizen en zorgverleners in de regio.

## Mensgerichte zorg staat centraal in onze werking

Mensgerichte zorg gaat voor AZ Turnhout verder dan puur medische zorg. Onze medewerkers willen zorg bieden met respect voor de eigenheid van de patiënt en zijn of haar familie. We willen een 'Gast-Huis' zijn in de letterlijke betekenis van het woord: patiënten en bezoekers ontvangen zoals we thuis onze gasten ontvangen. Terwijl wij er ook van uit gaan dat zij zich ook als gasten gedragen. Lees ons charter op pagina 59.

Deze denkwijze zit vervat in onze vier kernwaarden:

**Betrokken, Inlevend, Ondernemend en Samenwerkend.** Kortweg BIOS.

## Gespecialiseerde zorg dicht bij huis

AZ Turnhout wil de patiënt gespecialiseerde en kwalitatieve zorg dicht bij huis bieden. Patiënten uit de ruime Kempense regio moeten voor de meeste behandelingen niet langer uitwijken naar Antwerpen of Leuven, maar krijgen kwalitatief hoogstaande zorg in hun eigen omgeving, dicht bij hun familie en naasten. Dit kan in AZ Turnhout, maar gebeurt ook soms in één van de andere drie Kempense ziekenhuizen van Mol, Herentals of Geel. Meer info over het Ziekenhuisnetwerk Kempen op [www.znk.be](http://www.znk.be).

ziekenhuisnetwerk  
kempen 



**290** artsen  
**2.144** medewerkers  
**101** vrijwilligers

---

**647**

**erkende bedden**



**431.975**

**consultaties bij onze artsen per jaar**

---

**50.435** bezoeken  
aan de spoeddienst



## Jouw notities

**Bereid je voor op het gesprek met de arts.**

Er verandert heel wat als je ziek wordt. Je krijgt veel informatie waarmee je niet zo vertrouwd bent. Soms vergeet je bepaalde dingen te zeggen of te vragen. De dokter of andere zorgverlener is er dan niet meer. Wij beantwoorden je vragen graag, want dat is belangrijk. Schrijf ze daarom op voorhand op.

**Welke vragen heb jij voor ons? Welke belangrijke zaken wil je ons zeker vertellen?**

### Voorbeelden van veelgestelde vragen:

- ▶ Kan de dokter mijn attesten voor werk/school/verzekering invullen?
- ▶ Wanneer krijg ik het resultaat van een onderzoek?
- ▶ Welke onderzoeken zijn er nog gepland?
- ▶ Wanneer mag ik naar huis?

## betrokken

Samen maken we deel  
uit van AZ Turnhout en  
daar zijn we fier op.



## inlevend

Wij maken graag tijd voor de  
patiënt en onze collega.



## ondernemend

Wij hebben er zin in en  
nemen initiatief.



## samenwerkend

Samen staan  
we sterk.



**AZ TURNHOUT**





AZ Turnhout is geaccrediteerd door de internationale organisatie Qualicor Europe. Dit betekent dat kwaliteitsvolle zorg stevig verankerd is in ons ziekenhuis.

### ***Colofon***

*Editie oktober 2025*

*Redactie: dienst communicatie AZ Turnhout  
i.s.m. managementteam en diensthoofden*

*Fotografie: Marc Vervoort*

*Opmaak: Brandle*

*V.U.: Jo Leysen, vertegenwoordiger Eleyas bv,  
gedelegeerd bestuurder AZ Turnhout vzw  
Steenweg op Merksplas 44, 2300 Turnhout*



**AZ Turnhout vzw**

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

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

+32 14 40 60 11



**Campus Sint-Elisabeth**

Rubensstraat 166

2300 Turnhout

**Campus Sint-Jozef**

Steenweg op Merksplas 44

2300 Turnhout

