



# Inhoud

<b>01</b>	WELKOM _____	03
<b>02</b>	HOE BEREIDT U ZICH VOOR OP UW OPNAME? _____	04
<b>03</b>	HOE VERNEEMT U HET UUR VAN UW OPNAME? _____	07
<b>04</b>	HOE VERLOOPT UW INSCHRIJVING OP HET CHIRURGISCH DAGZIEKENHUIS? _____	09
<b>05</b>	HOE VERLOOPT UW OPNAME VOOR EEN INGREEP? _____	11
<b>06</b>	GOED OM WETEN _____	14
<b>07</b>	UW VEILIGHEID, ONZE ZORG _____	16
<b>08</b>	UW RECHTEN, ONZE VERWACHTINGEN _____	20
<b>09</b>	WAT ZAL U BETALEN? _____	22
<b>10</b>	WIJ WETEN HET GRAAG _____	23



# Welkom

Beste,

U zal binnenkort, in samenspraak met uw arts, een operatieve behandeling, een onderzoek of pijnbehandeling ondergaan via opname in het chirurgisch dagziekenhuis. Een dagopname betekent dat u 's morgens of 's middags wordt opgenomen en nog dezelfde dag naar huis kan. Met deze brochure willen wij u informeren over het verloop van uw verblijf in het dagziekenhuis.

Rekening houdend met de specifieke werking van een dagziekenhuis, staat een op elkaar ingespeeld team voor u klaar, gericht op kwaliteitszorg, patiëntvriendelijkheid en een snelle doorstroming.

Deze brochure bundelt heel wat praktische informatie en richtlijnen. Wij vragen u om deze aandachtig te lezen en zo strikt mogelijk na te leven. Ze zijn belangrijk voor een vlot verloop van de dag.

Wij wensen u een aangenaam verblijf in het chirurgisch dagziekenhuis en een spoedig herstel.

Dr Jeroen Demaegd  
Medisch Diensthoofd

Marijke Gijselinck  
Hoofdverpleegkundige

# Hoe bereidt u zich voor op uw opname?

Wanneer u op consultatie komt bij uw arts worden de medische aspecten van uw opname door de arts toegelicht. Tevens wordt een **datum van opname** vastgelegd.

## 1/ KAMERRESERVATIE

Wanneer de datum van uw opname gekend is, kan u een kamer reserveren. Een kamerreservatie wordt via uw behandelende arts geregeld: ofwel neemt de arts hiertoe contact op met de dienst opname, ofwel verwijst de behandelende arts u onmiddellijk na uw consultatie door naar de dienst opname voor een oriënterend **vooropnamegesprek**. U dient zich hiervoor aan te melden via de kiosken in de inkomhal van het ziekenhuis.

Tijdens dit vooropnamegesprek:

- worden uw administratieve gegevens geregistreerd.
- krijgt u informatie aangaande alle administratieve formaliteiten nodig bij een dagopname.
- wordt een kamerreservatie gemaakt op basis van uw kamerkeuze. U heeft de keuze tussen een éénpersoonskamer of een tweepersoonskamer.
- kan u antwoord krijgen op al uw vragen in verband met uw administratie en facturatie.

U krijgt ook een informatiemap met onder meer een **'pre-operatieve vragenlijst'** en een **'toestemmingsformulier'**. Deze documenten brengt u volledig **ingevuld en ondertekend** mee de dag van opname.

Op het moment van inschrijving zal een document **'verklaring van kamerkeuze en financiële voorwaarden'** ter ondertekening worden voorgelegd. Hierdoor bevestigt u schriftelijk uw kamerkeuze. Informeer altijd voorafgaandelijk aan uw opname bij uw verzekeraar naar de voorwaarden van uw hospitalisatieverzekering.

## 2 / VOORBEREIDENDE ONDERZOEKEN

Als u een ingreep onder algemene of plaatselijke verdoving dient te ondergaan moeten afhankelijk van uw leeftijd enkele voorbereidende onderzoeken (bloedonderzoek, electrocardiogram, ...) worden uitgevoerd. Dit preoperatief onderzoek gebeurt best door uw huisarts aan de hand van de omslag in de informatiemap. De preoperatieve vragenlijst dient u zelf of samen met uw huisarts in te vullen.

## 3 / GENEESMIDDELEN

Wanneer u geneesmiddelen gebruikt, is het aangewezen om bij uw huisarts na te vragen welke geneesmiddelen u nog mag nemen op de dag van de ingreep. Uw geneesmiddelen hoeft u niet mee te brengen, met uitzondering van een insulinepen. Verwittig uw behandelende arts of huisarts indien u bloedverdunnende geneesmiddelen neemt (vb. Aspirine<sup>®</sup>, Asaflow<sup>®</sup>, Pradaxa, Xarelto, Marevan<sup>®</sup>...!)

## 4 / NUCHTER

U meldt zich nuchter aan op het dagziekenhuis, op het afgesproken uur. Nuchter betekent dat u 6 uur voor de ingreep niets gegeten of gedronken heeft. Niet nuchter zijn kan nadelige gevolgen hebben. In dat geval moet de operatie uitgesteld worden.

## 5/ HYGIËNE VOOR DE OPERATIE

Een goede lichaamshygiëne vermindert het risico op infecties. Daarom vragen we uw aandacht voor volgende zaken:

- Was u grondig de dag voor de ingreep en de ochtend van de ingreep, bij voorkeur onder de douche
- Besteed bijzondere aandacht aan de huidplooien zoals oksels, liezen, navel en bilnaad en ook aan de ruimte tussen uw tenen. Spoel uw lichaam goed af zodat er geen zeepresten achterblijven en droog u af met een zuivere handdoek.
- Was uw haren met een gewone shampoo
- Besteed aandacht aan mond-en tandhygiëne: poets uw tanden
- Zorg dat de nagels van uw vingers en tenen kort geknipt en proper zijn, en geen nagellak en/of kunstnagels bevatten. Via uw vingertop wordt het zuurstofgehalte in uw bloed gemeten tijdens de operatie. De aanwezigheid van nagellak en/of kunstnagels belemmert dit.
- Onthaar u niet met een scheermesje. Hierdoor kunnen huidbeschadigingen optreden, waardoor een infectierisico ontstaat. Het ontharen gebeurt, indien nodig, in het ziekenhuis met een medische tondeuze.
- Breng de ochtend van de ingreep geen make-up of bodylotion aan.
- Verwijder piercings ter hoogte van de operatiestreek

### WAT BRENGT U ZEKER MEE?

Om uw dagopname vlot te laten verlopen hebben wij een **lijst** opgesteld van de zaken die u dient voor te bereiden en mee te brengen. U vindt deze in uw informatiemap. De lijst is ook beschikbaar op onze website.

### WAT BRENGT U BETER NIET MEE?

Juwelen, geld en andere waardevolle voorwerpen laat u best thuis. Grote tassen en koffers eveneens.

## Hoe verneemt u het uur van uw opname?

Tijdens de consultatie bij uw arts wordt enkel een datum voor de ingreep vastgelegd. Om het uur van uw opname te kennen, dient u **één werkdag voor uw opname** tussen **13 uur en 16 uur** contact op te nemen met het onthaal van het dagziekenhuis op het telefoonnummer **09/364 87 81**.

**Let op:** indien u opgenomen wordt op maandag dient u op vrijdag contact op te nemen.

De onthaalmedewerker van het dagziekenhuis zal u meedelen hoe laat u verwacht wordt voor uw opname.

Het dagziekenhuis streeft ernaar om de wachttijden zo kort mogelijk te houden, daarom is het belangrijk dat u zich **strikt aan het afgesproken uur** houdt. Hou er rekening mee dat er ondanks een goede planning steeds onvoorziene omstandigheden kunnen optreden, waardoor u soms wat later dan afgesproken zal geholpen worden.

Verwittig ons steeds indien u door omstandigheden of ziekte het afgesproken uur niet zou kunnen halen op het nummer 09/364 87 81





## Hoe verloopt uw inschrijving op het chirurgisch dagziekenhuis?

Op het **afgesproken tijdstip** dient u **aanwezig** te zijn op de dienst Inschrijvingen Dagziekenhuis. U meldt zich met uw elektronische identiteitskaart aan via de kiosken. U ontvangt een ticket met volgnummer.

U mag plaatsnemen in de wachtruimte tot u via onze digitale schermen boven de inschrijfbalies opgeroepen wordt voor inschrijving.

Bij de **inschrijving** overloopt onze onthaalmedewerker uw persoonlijke gegevens en de documenten uit uw informatiemap. De nodige formaliteiten zoals het handtekenen van uw opnameverklaring worden vervuld. Indien u beschikt over een hospitalisatieverzekering maakt u hiervan melding. Bij inschrijving krijgt u ook een identificatiebandje dat u voor uw eigen veiligheid verplicht dient te dragen gedurende uw verblijf op het chirurgisch dagziekenhuis.

U wordt ingeschreven in **volgorde van het operatieprogramma**. Hou er rekening mee dat uw arts u anderhalf uur voor de ingreep laat binnenkomen zodat wij u tijdig kunnen voorbereiden op uw ingreep. Deze wachttijd kan variëren omdat chirurgische ingrepen langer of korter kunnen duren dan aanvankelijk voorzien. Wij hopen hiervoor op uw begrip te kunnen rekenen.

Na uw inschrijving neemt u terug plaats in de wachtruimte.

Via onze digitale schermen in de wachtruimte zal u opnieuw worden opgeroepen, ditmaal voor de voorbereiding op uw ingreep. Een verpleegkundige komt u ophalen op de aangeduide locatie in de wachtruimte en brengt u naar de voorbereidingsruimte.

## **DE BEGELEIDER**

Wij streven ernaar om onze patiënten op een vlotte en comfortabele manier te helpen. Daarom is het belangrijk dat rust en overzicht ten allen tijde bewaard blijven.

U mag zich laten vergezellen door maximum 1 begeleider. Meld het telefoonnummer van deze begeleider bij inschrijving aan de onthaalmedewerker. Deze mag bij u blijven tot u door de verpleegkundige uit de wachtruimte wordt opgehaald naar de voorbereiding.

Uw begeleider kan ondertussen een boodschap doen, even naar huis gaan of gebruik maken van de cafetaria van het ziekenhuis. Hij/zij wordt per SMS verwittigd van zodra u op de kamer of in de zetelruimte geïnstalleerd bent.

## Hoe verloopt uw opname voor een ingreep?

Eenmaal in de **voorbereidingsruimte** krijgt u een persoonlijke draagtas waar u uw kleding en bezittingen kan in opbergen. Deze tas mag u bij ontslag meenemen naar huis. U hoeft zelf geen nachtkledij mee te brengen, u krijgt van ons een operatieschortje.

In de **operatiezaal** zal de anesthesist met u overleggen welke verdooving het meest is aangewezen. Dit kan een algemene of regionale anesthesie zijn. De keuze wordt bepaald door de operatie, uw lichamelijke toestand, uw voorkeur en uw anesthesist.

- Algemene anesthesie of narcose. U wordt door middel van medicijnen in een diepe slaap gebracht waardoor u ongevoelig bent voor pijn. In de praktijk is anesthesie echter meer dan alleen de verdooving. Het heeft als doel om u in de best mogelijke conditie te houden tijdens de operatie.
- Regionale en locale anesthesie. U wordt plaatselijk verdoofd. Bij operaties van de hand of arm wordt de arm verdoofd. Bij operaties van de onderste ledematen wordt de onderste lichaamshelft verdoofd met een ruggenprik.
- Sedatie. U krijgt een licht verdovend geneesmiddel toegediend, waardoor het bewustzijn vermindert en u in een slaap komt. Deze vorm van verdooving wordt toegepast bij bepaalde infiltraties en onderzoeken.

**Uit bezorgdheid voor uw persoonlijke bezittingen, vragen we u om extra bescherming te voorzien voor kleine en breekbare spullen. bvb een brillendoos, hoes voor uw gsm of tablet, doosje voor uw tandenprothese.**

## 1/ NA DE INGREEP

U gaat na de ingreep naar de recovery waar u verder opgevolgd wordt. De verpleegkundige controleert uw parameters en noteert alles in uw verpleegdossier.

Wanneer de anesthesist hiervoor toestemming geeft, brengen wij u naar uw kamer of naar de zetelruimte. Uw begeleider wordt per SMS op de hoogte gesteld. In uw kamer zal de verpleegkundige nauwgezet uw parameters controleren en u indien nodig medicijnen geven tegen miselijkheid of tegen de pijn.

Heeft u desondanks toch pijn of klachten aarzel dan niet om dit te melden. In samenspraak met de arts wordt het nodige uitgevoerd. Wanneer alles in orde is, krijgt u in functie van uw verdoving iets te eten en te drinken.

## 2/ ONTSLAG

U wordt ontslagen door zowel de anesthesist als de behandelende arts. De anesthesist controleert of er geen problemen in verband met de verdoving zijn. De behandelende arts bezorgt u de volgende informatie:

- richtlijnen voor verdere wondzorg
- afspraak voor eventuele controleraadpleging
- ziekte- en verzekeringsattesten
- eventueel medicatievoorschrift
- een voorlopige ontslagbrief voor uw huisarts.

Indien u thuis hulp nodig heeft en beroep wenst te doen op de thuisverpleging mag u dit doorgeven aan de verpleegkundige die de nodige regelingen zal treffen.

De eerste 24 uur na de behandeling houdt u best rekening met volgende richtlijnen:

- u mag geen voertuigen besturen
- u mag geen zware lichamelijke inspanningen leveren
- u mag geen alcoholische dranken nuttigen

- u moet onder toezicht blijven van een volwassen persoon
- u mag geen documenten tekenen of belangrijke beslissingen nemen.

### 3/ TERUG THUIS

Eénmaal terug thuis zorgt u ervoor dat u een pijnstillend geneesmiddel in huis heeft.

Wij verwijzen hiervoor naar de ontslagbrochure die u krijgt zodra u op de kamer bent.

Bij problemen volgend op uw behandeling, kan u steeds terecht bij:

- uw huisarts: overhandig uw voorlopige ontslagbrief
- uw behandelende arts, A.Z. St. Elisabeth Zottegem, tel. 09 364 81 11
- het dagziekenhuis tot 19.50 uur, tel. 09 364 87 81
- het algemeen ziekenhuis, dienst spoedgevallen na 19.50 uur en in het weekend, tel. 09 364 85 55

Indien mogelijk, breng uw voorlopige ontslagbrief mee.



## Goed om weten

### 1/ PARKEREN

Het ziekenhuis beschikt over een ruime betaalparking. Bij het oprijden van de parking neemt u een ticket dat u bij het verlaten van het ziekenhuis van valideren. U vindt een betaalautomaat aan de inschrijvingen van het dagziekenhuis, in de centrale hal van het ziekenhuis en aan de uitgang via parking.

### 2/ DRAADLOOS INTERNET

U kan gratis gebruik maken van het draadloos internet.

### 3/ GSM

U mag uw gsm meebrengen naar het dagziekenhuis. Tijdens de ingreep bewaart u de gsm bij uw kledij, in de draagtas. Wanneer u zich aankleedt kan u uw gsm opnieuw bij zich nemen en gebruiken. Wij vragen u wel het gebruik van uw gsm te beperken en in het belang van de medepatiënten stil te praten.

### 4/ KRANTEN EN TIJDSCHRIFTEN

Kranten en tijdschriften kan u mits contante betaling verkrijgen aan de kassa van het ziekenhuis op werkdagen tussen 8.00 en 16u30. Na 16u30 zijn deze beschikbaar aan de hoofdreceptie.

## 5/ ROLSTOEL EN KRUKKEN

Het gebruik van een rolstoel is gratis. U vindt rolstoelen aan de ingang van het dagziekenhuis. Met een muntstuk van 2 euro kan u een rolstoel lenen.

Voor het ontlennen van krukken na uw ontslag, kan u terecht bij uw ziekenfonds. Het ziekenhuis verzorgt eveneens een uitleendienst. U kan hiervoor terecht bij de kassa in de centrale inkomhal van het ziekenhuis. De kassa is open op werkdagen tussen 8.00u en 16u30. Na 16u30 kan u zich wenden tot de hoofdreceptie.

## 6/ ROOKVERBOD

Zowel in het ziekenhuis als in het dagziekenhuis geldt een algemeen rookverbod. Roken mag enkel op de daartoe voorziene plaats op het terras van de cafetaria.



# Uw veiligheid, onze zorg

## 1/ HAND- EN ZIEKENHUISHYGIËNE

Het personeel en de artsen doen hun uiterste best om ziekenhuisinfecties te voorkomen. Een goede hygiëne is hierbij zeer belangrijk. U heeft hierin zelf een belangrijke bijdrage. Was uw handen grondig, voor en na de maaltijd, na gebruik van het toilet, voor u de kamer verlaat en voor en na contact met bezoekers of medepatiënten. U vindt hiertoe dispensers met handalcohol op uw kamer.

## DE GEÏNFORMEERDE TOESTEMMING

De geïnformeerde toestemming is de goedkeuring die u als patiënt aan uw zorgverleners geeft om uw gezondheidsgegevens elektronisch en op een beveiligde manier met elkaar te delen.

Dit houdt in dat u toestaat dat uw behandelende arts in dit ziekenhuis, via een beveiligde internetverbinding, toegang krijgt tot uw medische gegevens uit andere ziekenhuizen en bij uw huisarts. Omgekeerd hebben behandelende artsen uit andere ziekenhuizen alsook uw huisarts inzage in uw medisch dossier in dit ziekenhuis.

U kan op ieder ogenblik uw toestemming intrekken. Uw huisarts blijft steeds uw medische gegevens vanuit ons ziekenhuis elektronisch ontvangen.

U kan uw toestemming geven via de website **[www.patiëntconsent.be](http://www.patiëntconsent.be)**. Deze website voorziet in een stap voor stap begeleiding en meer uitgebreide informatie. Voor een mondelinge toelichting kan u steeds terecht bij de inschrijvingspunten in het ziekenhuis.



## 2/ PATIËNT IDENTIFICATIE

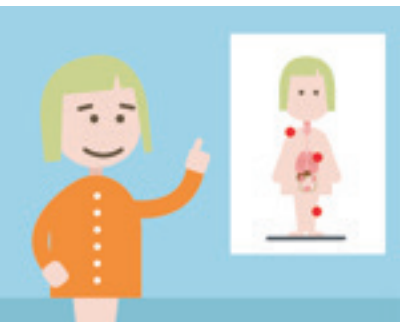
Elke patiënt die in het AZ Sint-Elisabeth Zottegem wordt opgenomen krijgt bij opname een identificatiebandje om de pols. Het is belangrijk dat u dit bandje gedurende uw volledig verblijf draagt, dit om u ten allen tijde te kunnen identificeren. Pas na uw ontslag kunt u het polsbandje verwijderen. Kijk na of het polsbandje uw correcte naam, voornaam en geboortedatum vermeldt. Werd het bandje verwijderd, bijvoorbeeld voor een operatie of een onderzoek, vraag dan onmiddellijk een nieuw bandje aan de (hoofd)verpleegkundige van uw afdeling.

### ENKELE ANDERE TIPS

- Blijf niet met pijn zitten. Meld tijdig aan de zorgverlener indien u pijn heeft of de pijnstilling onvoldoende effect heeft.
- Neem een familielid of vriend mee naar een belangrijk gesprek.
- Persoonlijke voorwerpen worden niet uitgewisseld en blijven strikt gescheiden.
- Beperk het risico op vallen door gemakkelijke schoeisel te dragen met een antislipzool. Vraag hulp wanneer u zich niet alleen kunt verplaatsen en bespreek met de zorgverlener of u bedrust dient te houden.
- In onze brochures kan u meer gedetailleerde informatie lezen. Vraag ernaar bij uw zorgverlener.

# Patiëntveiligheidskaart

Als patiënt speelt u een belangrijke rol in het goed verloop van de zorgen die u krijgt. U kent uzelf immers het best. Graag geven we u enkele tips mee om de communicatie met uw zorgverleners te bevorderen. Durf dus vragen te stellen en geef aan als iets voor u onduidelijk is. Heeft u een onveilige situatie ervaren, spreek hierover met uw arts of zorgverlener. Meent u aan de veiligheid van uw behandeling te hebben bijgedragen, dan luisteren wij graag naar uw ervaringen. Op de website van het ziekenhuis kan u via het contactformulier uw ervaringen melden of suggesties doen.



## GEEF ALLE INFORMATIE OVER UW GEZONDHEIDSTOESTAND

Bereid u goed voor op het gesprek met uw arts of de andere zorgverleners. Vertel de zorgverlener wat hij moet weten over u. U zet best al uw vragen op papier en maak duidelijk wat u van de zorgverlener verwacht. Vertel hoe u zich voelt en meld het als uw toestand tijdens uw opname verandert. Meld indien u allergiën hebt aan bv. geneesmiddelen of voedingsstoffen.



## GEEF AAN ALS U IETS NIET BEGRIJPT

Laat u goed informeren over uw ziekte of aandoening, uw behandeling en over eventuele risico's of alternatieven. Vertel ons als iets niet duidelijk is of als u ergens over twijfelt. Vraag waarom u iets krijgt, wat u moet doen en wat er gaat gebeuren. Spreek de zorgverlener aan indien u bijkomende inlichtingen wenst.



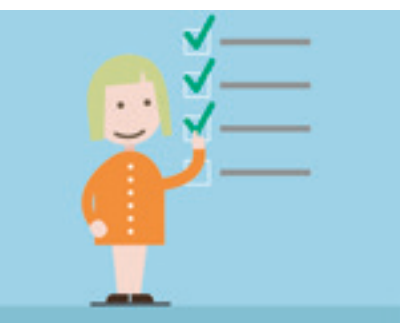
## **NOTEER WELKE GENEESMIDDELEN U GEBRUIKT**

Maak een schema van alle geneesmiddelen die u thuis gebruikt. Noteer de naam, de dosis, wanneer en hoe vaak je ze gebruikt. Geef zeker aan wanneer u bloedverdunders gebruikt en geef allergieën voor geneesmiddelen door. Weiger geneesmiddelen waarvoor u allergisch bent. Stel vragen indien u meer of minder geneesmiddelen krijgt dan gewoonlijk of als geneesmiddelen er anders uitzien dan verwacht.



## **BESPREEK VOORAF HET VERLOOP VAN UW INGREEP OF BEHANDELING**

Bespreek vooraf het verloop van de geplande behandeling of van uw ingreep indien u een operatie dient te ondergaan. Lees aandachtig de eventuele brochures. Vraag of u nuchter moet zijn, welke geneesmiddelen u vooraf moet stoppen. Stel vragen wanneer er volgens u een andere onderzoek, ingreep of behandeling wordt voorgesteld dan werd afgesproken.



## **VOLG INSTRUCTIES EN ADVIEZEN GOED OP**

Houd u aan de afspraken die uw zorgverlener met u maakte over de behandeling. Vraag wat u wel en niet mag doen en hoe u zich na afloop van de behandeling of ingreep zal voelen. Heb je de indruk tegenstrijdige informatie te hebben gekregen, laat het ons weten. Zorg dat u weet wanneer en bij wie (specialist, huisarts,...) u voor controle terug moet komen. Vraag tevens wie u kan contacteren met vragen of problemen eens thuis.

# Uw rechten, onze verwachtingen

AZ Sint-Elisabeth Zottegem is de wet van 22 augustus 2002 op de Rechten van de Patiënten van toepassing.

**Deze wet kent u en alle patiënten volgende rechten toe:**

- het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening
- het recht op vrije keuze van de zorgverstrekker
- het recht op informatie
- het recht op vrij toestemmen in een behandeling of ingreep, na voorafgaande informatie
- de rechten i.v.m. het patiëntendossier
- het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (privacy)
- het recht op klachtenbemiddeling
- het recht op pijnbestrijding

Wenst u meer informatie over deze rechten, lees dan de brochure die u kan verkrijgen bij onze ombudsdienst. U kan de brochure ook downloaden op [www.sezz.be](http://www.sezz.be)

In het kader van de wetgeving op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer heeft het ziekenhuis de toelating om identiteitsgegevens te gebruiken ten behoeve van administratie, de registratie en de organisatie van de patiëntenzorg.

## RECHTSVERHOUDING

Het AZ Sint-Elisabeth Zottegem is aansprakelijk voor alle beroepsbeoefenaars die in het ziekenhuis werken. Er geldt een uitzondering voor de artsen, de kinesitherapeuten die instaan voor de ambulante revalidatie en de SP-dienst locomotorische revalidatie, de podologen, de tabakoloog en de bandagisten. Deze beroepsbeoefenaars werken onder zelfstandig statuut en staan integraal in voor hun eigen beroepsaansprakelijkheid. Meer informatie over de verschillende beroepsbeoefenaars kan u bekomen bij onze ombudsdienst.



## Wat zal u betalen?

Wanneer u bent aangesloten bij een ziekenfonds, hoeft u bij de opname niets te betalen. Opteert u voor een éénpersoonskamer dan zal een kamersupplement aangerekend worden, hierbij kunnen ook ereloonsupplementen van de artsen van toepassing zijn.

Alle details hieromtrent zijn beschreven in het document opnameverklaring dat u vindt in de informatiemap. Dit document wordt u eveneens bij opname ter ondertekening voorgelegd. U vindt dit document ook op de website van het ziekenhuis.

**ALLE PRAKTISCHE INFORMATIE OVER HET  
DAGZIEKENHUIS IS EVENEENS BESCHIKBAAR OP  
[WWW.SEZZ.BE](http://WWW.SEZZ.BE)**

## Wij weten het graag

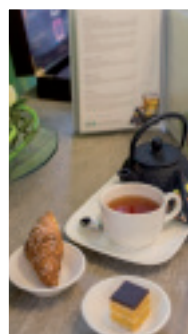
De medewerkers van het dagziekenhuis zetten zich met veel toewijding in om u de best mogelijke zorg te bieden. Zij dragen daarbij de kwaliteit van uw behandeling hoog in het vaandel. Daarom vragen wij u vriendelijk om de **tevredenheidsenquête** die u bij uw inschrijving hebt ontvangen, in te vullen en te deponeren in de daartoe voorziene verzamelboxen.

Het kan gebeuren dat u ondanks onze inzet en inspanning, toch ontevreden bent over bepaalde onderdelen van uw behandeling. Een opmerking, suggestie of klacht kan u best direct bespreken met de (hoofd)verpleegkundige of met uw arts. Lost dit gesprek uw probleem niet op, dan kunt u zich wenden tot de **ombudsdienst**.

U kan bij de ombudsdienst terecht met uw klachten omtrent de zorgverlening en aanverwante diensten van het ziekenhuis. De taak van de ombudsdienst bestaat erin u te informeren over uw mogelijkheden met betrekking tot het vinden van een oplossing voor uw klacht en te bemiddelen tussen u en de verschillende betrokken zorgverleners.

De ombudsdienst werkt neutraal en onafhankelijk en is gebonden aan beroepsgeheim. U kan uw klacht persoonlijk, telefonisch of schriftelijk bekend maken. Anonieme klachten kunnen niet behandeld worden.

De ombudsdienst is elke weekdag, na afspraak, te bereiken:  
09/364 87 22 of [ombudsdienst@sezz.be](mailto:ombudsdienst@sezz.be)



## Bezoek onze tea-room

Voor een verse koffie of thee, om de kleine of grote honger te stillen met dagverse soep, warme snacks, verse broodjes, knapperige salades en heerlijke desserts.

Dagelijks open vanaf 7.30 uur,  
tijdens het weekend vanaf 14.30 uur.  
U vindt de tea-room in de centrale hal  
van het ziekenhuis.