

Welkom!

Alle **praktische info** rond je opname en de zorgverlening in het Jan Yperman Ziekenhuis



Welkom in het Jan Yperman Ziekenhuis



Welkom in ons ziekenhuis. We halen alles uit de kast om je de allerbeste zorg te bieden, met verantwoordelijkheid, eerlijkheid en respect.

En om je verblijf zo aangenaam mogelijk te maken.

Met deze onthaalbrochure willen we je wegwijs maken. Ze bundelt alle praktische info rond je opname en onze zorgverlening. Heb je nog vragen? Aarzel niet om een medewerker aan te spreken.

Spoedig herstel!



**Wil je graag dat we iets
luider spreken?**

Laat ons dat weten en vraag
een button bij je inschrijving.



Wat vind
je in deze
onthaal-
brochure?

PAGINA 4

Over JYZ

- Onze waarden > P4
- Hoe bereik je ons? > P5
- Info voor bezoekers > P6

PAGINA 8

Opname

- Kamerkeuze > P8
- Wat breng je mee? > P11

PAGINA 12

Verblijf

- Medische zorg > P12
- Dienst patiëntenbegeleiding > P15
- Rechten en verwachtingen > P21
- Diensten in het ziekenhuis > P23

PAGINA 24

Ontslag

- Facturatie > P24
- Tevredenheid > P28
- Notities > P30
- Vragenformulier > P31



Over het JYZ

Het JYZ is een groeiend en vernieuwend ziekenhuis.

We staan voor een kwalitatief hoogstaand aanbod van multidisciplinaire specialistische geneeskunde. In dit deel ontdek je onze missie en waarden. Ook vind je info voor bezoekers en hoe je het ziekenhuis bereikt.

Onze waarden

Het JYZ groepeerde de drie voormalige ziekenhuizen in de regio: Kliniek Zwarte Zusters en OLV Hospitaal in Ieper en het Mariaziekenhuis in Poperinge. Dankzij de schaalvergroting door de fusie konden we ons toeleggen op verdere specialisatie en uitbreiding van medische disciplines en diensten. Door een verruiming van het medisch en paramedisch aanbod sluit de dienstverlening ruimer aan bij jouw behoeften.

Jouw zorg is onze zorg

Het JYZ biedt kwaliteitsvolle, medisch-specialistische, hoogtechnologische, multidisciplinaire zorg met een warm hart voor iedereen.

De missie is gebaseerd op deze waarden:



Respect voor het individu



Verantwoordelijkheidszin



Loyaliteit: een correcte en constructieve ingesteldheid



Openheid en eerlijkheid

Hoe bereik je het JYZ?

Met de fiets

Er is een gratis fietsenstalling voor het ziekenhuis.

Met het openbaar vervoer

Het JYZ is vlot bereikbaar met de bussen van De Lijn, zowel op weekdays als in het weekend. Er is een bushalte vlak voor het ziekenhuis, in de buurt van de shop. Met de nieuwe lijnen 90, 91 en 92 kan je elk kwartier – of op zondag elk half uur – een bus nemen naar het centrum van Ieper. Bus 92 verbindt de hoofdcampus in Ieper met Poli Poperinge en het Medisch Centrum Diksmuide.



Raadpleeg hier de dienstregeling van De Lijn: www.delijn.be/nl/routeplanner

Met de auto

Voor het ziekenhuis is een ruime parking. Aan de slagboom neem je een parkingticket.

Betalen doe je bij je vertrek aan de automaten in de inkomhal (cashless: bankkaart of smartphone). Of buiten in de zorgstraat – het pad dat toegang geeft tot de ingang van het ziekenhuis (cashless).

Parkeertarieven

- Eerste half uur: gratis
- Volledige dag: € 3
- Weekabonnement: € 7 (te koop aan het onthaal)

Personen met een beperking parkeren gratis. Geen plaats op de voorziene parking? Op vertoon van je parkeerkaart voor personen met een handicap ontvang je een gratis parkeerticket aan het onthaal (EU disability card niet geldig).



Minder mobiel?

Net voor de ingang van het ziekenhuis is een drop-offzone waar patiënten afgezet kunnen worden. Let op, daar mag je enkel kort parkeren! Rolstoelen zijn beschikbaar buiten onder het afdak en binnen in de inkomhal. Deze ontgrendel je met een munstuk van € 1.

Info voor bezoekers

Algemene bezoeken: 15 tot 19.30 uur

Let wel: het aantal bezoekers en de bezoekduur kunnen beperkt worden in het belang van de patiënt.

Enkele afspraken:



Hou strikt rekening met de bezoeken.



Respecteer de rust in het ziekenhuis.



Verlaat de kamer als de arts of verpleegkundige bij de patiënt komt.



Ga respectvol om met zorgpersoneel, verpleegkundigen en andere medewerkers.



Rook enkel buiten, in de daartoe voorziene zones.



Bezoeken per afdeling

Intensieve zorgen

- Van 14.30 tot 15 uur en van 19 tot 19.30 uur.
- Korte bezoektijden van ongeveer 10 minuten.
- Beperkt aantal bezoekers.

Beroertezorg

- **Kamer 680 t.e.m. 685:** van 15 tot 19.30 uur.
- **Kamer 682:** 2 bezoekers van 15 tot 15.30 uur en van 19 tot 19.30 uur.

Pediatrie

- Van 15 tot 19.30 uur.
- Voor ouders is er geen beperking. Breng de verpleegafdeling op de hoogte van je bezoek.

Materniteit

- Onbeperkt bezoek voor de partner.
- Algemene bezoeken voor andere bezoekers.

PAAZ

- Maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 16 tot 19.30 uur.
- Woensdag, zaterdag en zondag van 15 tot 19.30 uur.

Andere afdelingen laten soms uitzonderingen toe op de klassieke bezoeken.

Bistro

In de bistro van het ziekenhuis kunnen zowel bezoekers als patiënten eten. Daarnaast is er een aanbod van snacks, gebak en dranken.

Raadpleeg de openingsuren op bistro.yperman.net



Menukaart
Scan de QR-code

Winkel

In de winkel in de zorgstraat van het JYZ (het pad dat toegang geeft tot de ingang van het ziekenhuis) kan je een geschenk kopen.

Je vindt er een uitgebreid aanbod: boeken, kranten, tijdschriften, babyartikelen en speelgoed, wenskaarten, bloemen, versnaperingen, dranken, enzovoort.

Raadpleeg de openingsuren op shop2be.yperman.net



Opname

Het JYZ beschikt over een moderne infrastructuur. Ook onze kamers zijn ontworpen volgens de hoogste kwaliteitsstandaarden. Je kan kiezen tussen een een- of tweepersoonskamer. Voor een eenpersoonskamer betaal je extra voor meer privacy en comfort. Uiteraard heeft die keuze geen enkele invloed op de kwaliteit van onze zorg, behandelingen en maaltijden.

Kies je kamer voor een aangenaam verblijf

Je kamerkeuze geef je best al door aan de arts die je opname plant. Heb je dat niet gedaan? Geef je keuze nog vóór je opname telefonisch door aan de opnamedienst op het nummer **057 35 65 25**.

Kosten van een eenpersoonskamer

Voor een eenpersoonskamer betaal je een kameropleg en mag de arts een ereloonsupplement aanrekenen. De kostprijs is afhankelijk van de ingreep. Vraag je arts vooraf hoeveel het ereloonsupplement bedraagt.



Raming van je factuur

Met deze tool kun je de geraamde kostprijs berekenen van een onderzoek, ingreep of behandeling.



Kameropleg en ereloonsupplementen

Op onze aparte prijslijst vind je alle gangbare tarieven en supplementen. Verblijf je in een eenpersoonskamer, dan mogen alle artsen die je behandelen extra erelonen aanrekenen of een supplement. Dit supplement kan maximaal 150% bedragen. Betaal je in een tweepersoonskamer 100% dan betaal je in een eenpersoonskamer 250% van de kost. Kameropleg en ereloonsupplementen worden niet terugbetaald door het ziekenfonds. Heb je een hospitalisatieverzekering? Vraag dan zeker na of deze supplementen gedekt worden.

Voor meer informatie neem je contact op met de **facturatedienst**:

☎ **057 35 65 36**

✉ facturatie@yperman.net

Of ga langs bij het **financieel infopunt**. Elke werkdag open van 8.30 tot 12 uur en van 13 tot 16 uur. Een afspraak is niet nodig.



Wil je een vaste telefoon op de kamer?

Vraag om een toestel tijdens je inschrijving. Zo krijg je bij opname een groene aanvraagkaart die je afgeeft aan de verpleegkundige wanneer je op de kamer bent. Daarna krijg je het toestel. Telefoongesprekken vanuit het ziekenhuis zijn duurder dan thuis. Telefoonkosten worden na je ontslag op de factuur aangerekend.

Wifi

Je kan gratis gebruik maken van het wifinetwerk van het ziekenhuis. Selecteer **jyz_guest** en vink 'ik ga akkoord' aan in het pop-upvenster. Vervolgens klik je op 'aanmelden' en je bent verbonden.

Maaltijden

Voor het ontbijt, het middagmaal en het avondmaal is er een uitgebreide keuze gerechten. Een medewerker komt langs op de kamer om je maaltijdkeuze te noteren.

Aangepaste voeding

Een diëtist zorgt ervoor dat je maaltijden bereid worden volgens het dieet dat je arts voorschrijft. Hij of zij bezoekt je regelmatig om te polsen naar hoe de maaltijden je bevallen, en geeft je informatie en suggesties om het dieet thuis verder te zetten.

Tijdstip van de maaltijden

vanaf 7.30 uur	ontbijt
vanaf 11.30 uur	middagmaal
vanaf 14.00 uur	koffie met versnapering
vanaf 17.30 uur	avondmaal

CHECKLIST: dit breng je mee tijdens je opname

Om je opname vlot te laten verlopen, moet je een aantal zaken zeker meenemen naar het ziekenhuis. Hieronder vind je een overzicht van alle spullen en documenten die je niet mag vergeten.

Medicatie en medische documenten

Het is belangrijk voor de dokters om precies te weten welke **medicatie** je inneemt. Breng dus al je geneesmiddelen mee, eventueel in de thuismedicatiezak. Breng daarnaast deze documenten mee:

- Verwijsbrief van je huisarts
- Bloedgroepkaart
- Allergiekaart
- Vaccinatiekaart

Administratief

- Identiteitskaart
- Gegevens van je eerste contactpersoon (het aanspreekpunt van de familie)
- Documenten van je hospitalisatieverzekering
- Documenten van een arbeidsongeval (indien van toepassing)

Enkel voor de materniteit en indien van toepassing:

- Trouwboekje
- Erkenningsformulier

Persoonlijk

- Toiletgerief
- Scheergerief
- Nachtkledij
- Ondergoed
- Kamerjas
- Gesloten pantoffels
- Als je die hebt: eigen antiflebitiskousen

Wat is een thuismedicatiezak?

De thuismedicatiezak is een papieren draagzak die je meekrijgt bij de consultatie van de arts of voor je opname bij de dienst preop. Heb je geen thuismedicatiezak ontvangen? Vraag ernaar bij de dienst preop (route 79).

Hoe gebruik je de thuismedicatiezak?

Noteer op de achterkant alle geneesmiddelen die je thuis inneemt, en stop een kleine hoeveelheid van elk medicijn in de zak. De volledige instructies vind je op de zak zelf. Neem de thuismedicatiezak mee naar je opname.



Waardevolle spullen

Kostbare spullen (bv. juwelen, horloge) laat je beter thuis. Als patiënt krijg je wel een persoonlijke kluis in je kamer. Wat je toch wil meenemen, kan je daarin bewaren.





Verblijf

Om je de allerbeste medische zorg te geven, houden we ons strikt aan een aantal processen. Ook als patiënt kan je je steentje bijdragen door je aan deze afspraken te houden. In dit hoofdstuk vind je informatie over onze behandeling in het ziekenhuis: van je identificatie als patiënt tot de gang van zaken bij een operatie.

Onze aanpak voor je medische behandeling

Bij je ziekenhuisopname is het belangrijk om volledig geïnformeerd te zijn. Heb je specifieke vragen over je behandeling? Twijfel dan niet om ze te stellen aan je dokter of het verplegend personeel. Noteer alle vragen die je hebt op p. 30 en hou ze bij de hand tot de arts langskomt. Ons verplegend personeel stelt alles in het werk om je zo goed en regelmatig mogelijk te informeren over:

- je gezondheidstoestand en je behandeling
- de diagnose
- de medicatie die je wordt voorgeschreven en mogelijke nevenwerkingen
- de risico's van je behandeling
- je ontslag uit het ziekenhuis
- de nazorg

Medicatie

De verpleegkundige informeert je over de medicatie die je voorgeschreven wordt. Stel gerust al je vragen. Het is belangrijk dat je begrijpt waarom, hoe lang en wanneer je medicatie moet nemen.

De geneesmiddelen die we toedienen kunnen een effect hebben op de medicatie die je thuis neemt. Daarom is het belangrijk dat je je thuismedicatiezak meebrengt, of een overzicht van alle geneesmiddelen die je thuis neemt. Ook geneeskrachtige kruiden en geneesmiddelen zonder voorschrift neem je best mee of je vermeldt dat je ze gebruikt.

Identificatie

Bij je opname in het ziekenhuis vraagt de opnamedienst je naam en geboortedatum. Daarna krijg je een **identificatiearmband** met je gegevens. Word je opgenomen voor een operatie, dan krijg je aan beide armen een armband.

Zorgverleners raadplegen regelmatig de informatie op je armband om de juiste zorg te garanderen. Draag je identificatiearmband dus tot je het ziekenhuis verlaat.

Controleer steeds of de gegevens op je identificatiearmband correct en volledig zijn. Meld onmiddellijk wanneer dat niet zo is. Wordt je armband verwijderd? Dan krijg je steeds een nieuwe.

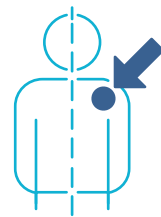
Vóór een operatie: stappenplan

Om elke ingreep veilig te laten verlopen, gelden een aantal strikte afspraken. Zo gaan we te werk vóór een operatie:



Stap 1. De chirurg overloopt samen met jou de ingreep en de voor- en nadelen om je zo volledig mogelijk te informeren.

Daarna legt hij of zij je een formulier voor waarop staat dat je goed geïnformeerd bent en toestemt met de ingreep. Pas als je dit document ondertekent, kan de ingreep plaatsvinden.



Stap 2. Samen met de anesthesist zorgt de chirurg ervoor dat hij of zij een volledig beeld van je toestand heeft.

Voor de ingreep duidt de verpleegkundige met een blauwe klever op je lichaam aan of de ingreep rechts of links moet gebeuren. De chirurg zal samen met jou de juiste plaats aanduiden en met een pijl markeren.

Stap 3. Net voor de ingreep gebeurt een



'time-out' om alle operatiegegevens nogmaals te controleren.

Je zal regelmatig gevraagd worden om je pijnniveau met een pijnscore aan te geven.

Valpreventie

Jouw veiligheid is prioritair. Daarom hechten we veel belang aan valpreventie. Dit is wat je kan doen om een val te vermijden:

1. Pas op voor hindernissen die een val kunnen veroorzaken (bv. je bed, een stoel, een toestel of een gladde vloer).
2. Voel je je onwel of verzwakt, probeer dan niet alleen te staan of te stappen. Vraag hulp aan familie of zorgverleners.
3. Sommige geneesmiddelen kunnen je evenwicht verstoren. Vraag aan je arts of dat het geval is.
4. Draag schoeisel dat vast om je voet zit, zoals gesloten pantoffels.

Als je onzeker bent om te wandelen zonder ondersteuning, **vraag dan hulp** aan het verzorgend personeel. Een rollator is beschikbaar in het ziekenhuis. Vraag ernaar bij een verpleegkundige.



Meer weten?

Scan de QR-code en bekijk de video over valpreventie met nuttige tips en oefeningen.

Handhygiëne

Iedere zorgverlener ontsmet de handen voor en na elk patiëntencontact. Zo vermijden we dat ziektekiemen onder patiënten worden doorgegeven.



Meer informatie?

Neem een kijkje in de brochure ziekenhuishygiëne.

Dienst patiëntenbegeleiding ondersteunt je tijdens je opname

Naast de medische en verpleegkundige zorg besteden we aandacht aan je sociaal en psychisch welzijn en aan zingeving. Een uitgebreid team van psychosociale medewerkers staat paraat voor jou en je naasten. Samen vormen ze de dienst patiëntenbegeleiding.

Zo bereik je de dienst patiëntenbegeleiding

Sociale dienst	057 35 35 35
Psychologische dienst	057 35 67 20
Borst- (en pelviene) kliniek	057 35 67 30
Geriatrisch Supportteam	057 35 67 41
DIO Longtumor Supportteam	057 35 67 36
Pastorale dienst	057 35 66 44
Palliatief Supportteam	057 35 67 35
Rookstopbegeleiding	057 35 71 90
Multidisciplinair Pijncentrum	057 35 61 26
Algemene Onco & Hemato Support Team	057 35 67 46



Sociale dienst

De sociale dienst biedt persoonlijke ondersteuning op maat voor jou en je naasten. Je kan er terecht voor begeleiding bij al je vragen, noden en problemen over je behandeling of je ziekenhuisopname.

Je kan de sociale dienst bereiken op het nummer **057 35 35 35** of via de hoofdverpleegkundige van je afdeling.

Psychologische dienst

Voor psychologische begeleiding en advies voor jou en je naasten kan je bij de psychologische dienst terecht. Ook (klein) kinderen van patiënten kunnen psychologische begeleiding krijgen in de begeleidingsruimte De Klimop. Je kan een afspraak met de psychologische dienst maken via de arts of de hoofdverpleegkundige.

Je kan de psychologische dienst bereiken op **057 35 67 20** of via psychologen@yperman.net, of een afspraak maken via de hoofdverpleegkundige.

De psychologische dienst kan je helpen met onder andere:

- emotioneel ondersteunende gesprekken;
- rouw- en verliesverwerking;
- begeleiding bij psychische problemen;
- psychodiagnostisch onderzoek;
- psycho-educatie en omgaan met diagnose;
- rookstopbegeleiding;
- begeleiding van kinderen en jongeren;
- zelfmoordpreventie: probleemstelling, risico-inschatting en opvolging;
- doorverwijzing en samenwerking met ambulante en psychiatrische diensten.

Geriatrisch Supportteam (GST)

70-plussers kunnen rekenen op het Geriatrisch Supportteam (GST) voor extra ondersteuning bij de zorg in het ziekenhuis. Dit multidisciplinaire team bestaat uit gerieters, geriatrische en sociale verpleegkundigen, psychologen, ergotherapeuten, diëtisten en logopedisten.

Het GST geeft deskundig advies over onder andere:

- vallen
- ondervoeding
- slikstoornissen
- dementie
- depressie
- thuishulp

Je kan een afspraak met het GST maken via de hoofdverpleegkundige, op **057 35 67 41** of via e-mail: interneliasion@yperman.net.

Pastorale dienst

Een ziekenhuisopname kan met heel wat emoties gepaard gaan. Ervaar je bezorgdheid, angst of onmacht? Onze pastores staan klaar voor een rustig gesprek.

Vanuit een christelijke inspiratie bieden ze steun aan jou en je familie, ongeacht je levensovertuiging.

De pastorale dienst maakt deel uit van de patiëntenbegeleiding en werkt multidisciplinair samen met andere zorgteams. Wie dat wenst, verwijzen we door naar vertegenwoordigers van andere geloofsgemeenschappen.

Bij de pastorale dienst kan je terecht voor:

- een persoonlijk en vertrouwelijk gesprek
- een moment van gebed
- de ziekenzalving, het sacrament van de verzoening of een ander passend ritueel
- een gebedsdienst om 16.30 uur in de kapel op dinsdag (route 16)
- de misviering op vrijdagmiddag om 17 uur in de stille ruimte (route 34)
- Elke misviering is te volgen op het infokanaal op je tv

De pastorale dienst is dag en nacht bereikbaar op **057 35 66 44**.



Palliatief Support Team (PST)

Het PST is een multidisciplinair team dat ondersteuning biedt aan patiënten met een levensbedreigende aandoening of die ongeneeslijk ziek zijn.

Palliatieve zorg verbetert je levenskwaliteit door het voorkomen en verlichten van lijden. Dat gebeurt met een tijdige signalering en beoordeling van pijn en andere lichamelijke, psychosociale of spirituele problemen. Het PST is er voor zowel patiënten als hun naaste omgeving.

Je kan bij het PST terecht voor onder andere:

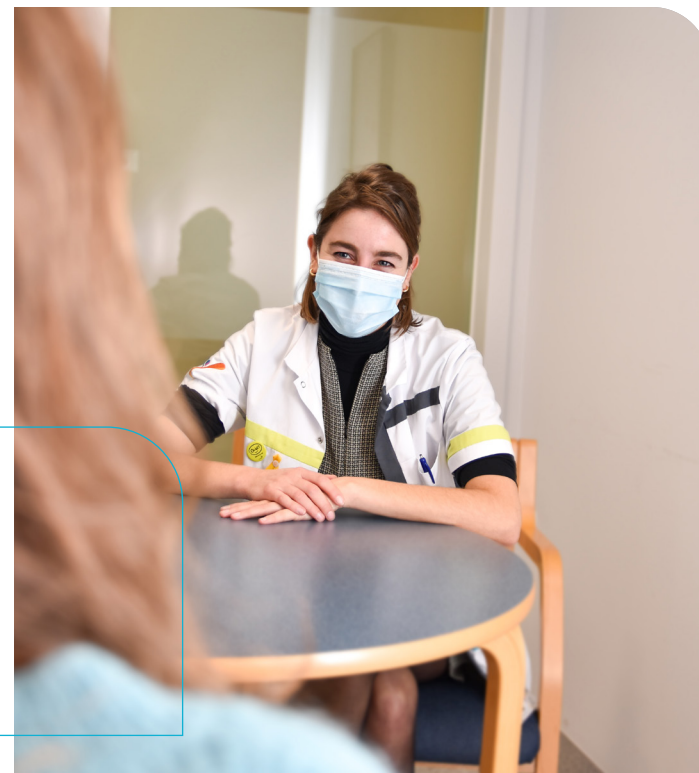
- psychosociale begeleiding en ondersteuning bij het krijgen van slecht nieuws
- informatie rond levenseindebeslissingen
- palliatieve zorg binnen en buiten het ziekenhuis
- sociale voorzieningen
- rouw- en verliesverwerking
- spirituele noden
- pijnproblematiek

Wil je een afspraak maken met het PST? Dat kan via de hoofdverpleegkundige van de afdeling of de behandelende arts. Het PST is ook rechtstreeks te bereiken op **057 35 67 35** of via palliatiefsupportteam@yperman.net

Rookstopbegeleiding

Tijdens je ziekenhuisopname kan je stoppen met roken onder begeleiding van een erkend tabakoloog.

Je kan een afspraak maken via het secretariaat cardio/pneumo op **057 35 71 90**.



Multidisciplinair Pijncentrum (MPC)

Het MPC zorgt voor de behandeling en opvolging van patiënten met chronische of acute pijnklachten. Het team bestaat uit pijnartsen, pijnverpleegkundigen, psychologen, een kinesist en een ergotherapeut. De multidisciplinaire aanpak brengt zowel lichamelijke als sociale en psychologische factoren in kaart die een rol kunnen spelen in de pijnproblematiek.

Maak een afspraak met het MPC via de hoofdverpleegkundige, of neem rechtstreeks contact op via **057 35 61 26**.

Psychosociaal Oncologisch Support Team (POST)

POST of Psychosociaal Oncologisch Support Team staat in voor de begeleiding van patiënten met een oncologische diagnose (kanker), niet enkel voor een (dag)opname, maar ook ambulante. Per pathologie staat een team klaar dat bestaat uit verpleegkundigen, psychologen en medewerkers van de sociale dienst. Ze zijn er niet enkel om jou maar ook je naasten te begeleiden tijdens jouw behandelingstraject.

Volgende teams staan voor je klaar:

- Borst- (en pelviene) kliniek: **057 35 67 30**
- DIO (digestieve oncologie) en LOTUS (Long Tumoren Support Team): **057 35 67 36**
- Algemene oncologie en Hemato Support Team: **057 35 67 46**

Borst- (en pelviene) kliniek

De borstkliniek tekent een zorgtraject uit voor patiënten met goed- of kwaadaardige borstaandoeningen. Het is een multidisciplinair team, samengesteld uit onder meer borstverpleegkundigen, psychologen en maatschappelijk assistenten.

Daarnaast werken ze in nauwe samenwerking met de huisarts, gynaecoloog, chirurg, oncoloog, radioloog en alle andere betrokkenen bij het zorgtraject. Dankzij deze samenwerking worden nieuwe technologieën en behandelingen mogelijk gemaakt.

Het doel is om snel de diagnose te stellen, een kwaliteitsvolle behandeling op te starten en optimale ondersteuning te bieden tijdens het hele zorgtraject. Je kan er terecht voor:

- opvang en emotionele ondersteuning
- informatie over onderzoeken en behandelingen
- regelmatig bezoek in het ziekenhuis tijdens de behandeling
- praktische info over onder meer borstprothesen, pruiken en lymfedrainage;
- psychologische begeleiding
- informatie over financiële en sociale tegemoetkomingen
- existentiële begeleiding

Wil je contact opnemen met de borstkliniek? Maak een afspraak via de hoofdverpleegkundige. Je kan de borstkliniek ook rechtstreeks bereiken op **057 35 67 30** of via e-mail: borstkliniek@yperman.net.

LOTUS – Longtumor Supportteam

Het LOTUS-team tekent een zorgtraject uit voor patiënten met een kwaadaardige longaandoening. Je krijgt een snelle en kwaliteitsvolle diagnose en behandeling voor longkanker. Daarnaast biedt het LOTUS-team optimale ondersteuning voor de patiënt en zijn of haar naasten tijdens het zorgtraject.

Het team bestaat uit borstverpleegkundigen, psychologen en een pastorale dienst. Daarnaast wordt er samengewerkt met de pneumoloog, huisarts, chirurg, oncoloog en alle betrokken specialisten.

Het LOTUS-team zorgt onder andere voor:

- een brugfunctie tussen arts en patiënt
- opvang en emotionele ondersteuning van de patiënt en zijn of haar omgeving
- informatie over onderzoeken en behandelingen
- regelmatig bezoek in het ziekenhuis tijdens de behandeling
- praktische informatie rond pruiken, sociale en financiële voorzieningen
- psychologische begeleiding
- begeleiding van zowel de patiënt als de familie tijdens en na consultaties
- existentiële begeleiding

Je kan een afspraak maken met het LOTUS-team via de hoofdverpleegkundige of op **057 35 67 36**.

Jouw rechten en onze verwachtingen

Als patiënt heb je natuurlijk een aantal rechten die strikt gerespecteerd worden in het JYZ. Hieronder vind je een overzicht. Daarnaast hebben wij ook verwachtingen van jou als patiënt.

Jouw rechten als patiënt

Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

Onze medewerkers stellen dagelijks alles in het werk om jou de beste zorg te bieden, zonder onderscheid te maken op basis van sociale klasse, nationaliteit of inkomen.

Recht op vrije keuze van zorgverlener

Als patiënt heb je het recht om zelf te kiezen door welke zorgverlener je je laat behandelen. Je mag ook altijd een andere arts raadplegen voor een tweede opinie.

Recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Informatie over je gezondheidstoestand mag nooit aan anderen worden meegedeeld zonder jouw toestemming, ook niet aan familie. Al het zorgpersoneel is gebonden door het beroepsgeheim. Bovendien heb je recht op bescherming van je persoonsgegevens.

Recht op info over je gezondheidstoestand en op het geven van je toestemming

De dokter komt regelmatig langs om je te informeren over je gezondheidstoestand. Je mag je laten bijstaan door een vertrouwenspersoon als je dat wil. Voor elke behandeling of ingreep vragen we je toestemming, tenzij jij of je vertegenwoordiger die niet kan geven. Deze toestemming wordt voor bepaalde ingrepen schriftelijk vastgelegd door het ondertekenen van een formulier. Je hebt het recht om te weigeren.



94.063N

Meer informatie lees je op onze website en in de brochure met het privacyreglement voor patiënten.

MyNexuzHealth

Verslagen vanaf juli 2019 zijn zichtbaar via de app MyNexuzHealth.

Liever op papier? Vraag je patiëntendossier aan bij de ombudsdienst.

Recht op een patiëntendossier dat zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard wordt

Het doel van het patiëntendossier is om je optimaal te behandelen en de administratie correct af te handelen. Het dossier kan enkel ingekeken worden door wie je behandelt, en zij zijn gebonden door het beroepsgeheim. Je mag het dossier zelf inkijken, iemand aanstellen om het in te kijken of de dokter vragen om je te vertellen wat erin staat. Je kan ook een kopie van je patiëntendossier opvragen.

Recht op effectieve pijnbestrijding

Daarom zal de verpleging regelmatig je pijngevoel bevragen en eventueel bijkomende pijnmedicatie toedienen.

Recht op klachtenbemiddeling

Als patiënt heb je het recht een klacht in te dienen wanneer jij vindt dat je rechten onvoldoende werden gerespecteerd binnen het ziekenhuis. Hiervoor kan je terecht bij de ombudsdienst van het ziekenhuis. Maak een afspraak op het nummer **057 35 66 42** of per mail via naar ombudsdienst@yperman.net.

Onze verwachtingen van jou

Omgang met de medewerkers van het JYZ

Onze medewerkers doen hun uiterste best om je een optimale zorg te bieden. Ga dus respectvol om met het zorgpersoneel, de verpleegkundigen, de artsen en andere medewerkers. Breng geen medewerkers in beeld op foto's of selfies zonder hun toestemming. Als je een afspraak met een zorgverlener niet kan nakomen, meld je dit ten laatste 24u voor de geplande afspraak. Wanneer een consult niet tijdig geannuleerd wordt zal deze toch in rekening worden gebracht.

Medische behandeling

Om je een juiste behandeling te geven, is het belangrijk dat we zo goed mogelijk op de hoogte zijn. Geef de zorgverleners een correct en volledig beeld van je gezondheidstoestand. Hou je aan de afspraken met artsen en verpleegkundigen over je behandeling en zorg. Neem ook geen geneesmiddelen in van buiten het ziekenhuis zonder overleg met je arts of verpleegkundige.

Algemene afspraken in het ziekenhuis

Om alle patiënten in het JYZ een aangenaam verblijf te bieden, vragen we om de rust en privacy van je medepatiënten te respecteren. Ontvang je bezoekers? Vraag hen om de bezoeken te respecteren en de kamer te verlaten wanneer de dokter of verpleegkundige langskomt. Breng de hoofdverpleegkundige op de hoogte wanneer je je afdeling verlaat en draag steeds je kamerjas. Roken is enkel toegelaten in de rokerszone op het binnenterras van het ziekenhuis.

Andere diensten in het ziekenhuis

Kapper, pedicure, manicure

Wie een beroep wil doen op een kapper, pedicure of manicure, kan hiervoor een afspraak maken via de hoofdverpleegkundige. De betaling van andere diensten dient meteen te gebeuren, en kan niet via de factuur.





Ontslag

Goed nieuws, je mag het ziekenhuis verlaten! Je arts laat je weten wanneer je klaar bent om naar huis te gaan. Dat gebeurt meestal in de loop van de voormiddag, na het ontvangen van je ontslagbrief. Daarna kan je in je vertrouwde omgeving verder herstellen. De hoofdverpleegkundige van je afdeling bezorgt je alle informatie en documenten rond nazorg en verdere medische opvolging. In dit hoofdstuk vertellen we alles over de ziekenhuisfactuur en waar je terecht kan om je mening te delen over het JYZ.

Wat je moet weten over je factuur

De factuur van je ziekenhuisopname wordt binnen **6 weken na je ontslag thuis opgestuurd**. Als je correct bent aangesloten bij een ziekenfonds, hoef je bij opname geen voorschot te betalen. Ook op het moment van je ontslag uit het ziekenhuis hoef je dus niks te betalen.

De ziekenhuisfactuur is opgesteld volgens een wettelijk bepaald systeem. Je vindt er niet alleen je eigen aandeel in de kosten terug, maar ook het deel dat je ziekenfonds betaalt. Het bedrag van het ziekenfonds staat ter info op de factuur en wordt rechtstreeks met het ziekenfonds geregeld.

De categorieën van de ziekenhuisfactuur

Verblijfskosten

De verpleegdagprijs is een forfaitair bedrag dat een deel van de kosten dekt voor het verblijf en de verzorging in het ziekenhuis. Het ziekenfonds betaalt het grootste deel van die verpleegdagprijs, maar het is bij wet voorzien dat je een 'persoonlijk aandeel' ten laste neemt, ongeacht je kamerkeuze. Als je niet in orde bent met je ziekenfonds, moet je dit volledig zelf betalen.



Een overzicht van de verblijfskosten in het Jan Yperman Ziekenhuis vind je in de aparte prijslijst.

Apotheekkosten

Forfaitair bedrag voor geneesmiddelen

Per dag betaal je als patiënt bij wet een forfaitair bedrag als aandeel in de terugbetaalbare geneesmiddelen, ongeacht of je er krijgt toegediend. De overige kostprijs valt ten laste van het ziekenfonds.

Farmaceutische producten

Deze geneesmiddelen zijn gedeeltelijk of volledig voor jouw rekening. Als je een akkoord hebt van de adviserende geneesheer voor geneesmiddelen die je thuis inneemt, dan neem je het attest van het ziekenfonds mee tijdens je opname. Zo blijf je recht hebben op de terugbetaling van de geneesmiddelen tijdens je verblijf.

Parafarmaceutische producten

Dit zijn alle producten uit de ziekenhuisapothek die geen geneesmiddel zijn, zoals lippenzalf, shampoo of antiflebitiskousen. Je betaalt ervoor, en je mag ze na je opname mee naar huis nemen.



○ **Implantaten en prothesen, niet-implanteerbare medische hulpmiddelen**

Implantaten en prothesen staan op de ziekenhuisfactuur vermeld als 'vergoedbare producten' en 'niet-vergoedbare producten'. Vergoedbare producten krijg je volledig of gedeeltelijk terugbetaald van het ziekenfonds. Niet-vergoedbare producten betaal je volledig zelf. Bovenop deze kost past het ziekenhuis een afleveringsmarge toe die wettelijk vastgesteld is op 10%.

Medische en paramedische honoraria

○ **Forfaitaire erelonen per opname**

Voor klinische biologie (labo-onderzoeken), medische beeldvorming (radiologie), specifieke technische verstrekkingen en de medische wachtdienst betaal je per opname een forfaitair bedrag, zelfs als die prestaties niet voor jou van toepassing zijn.

○ **Erelonen**

De erelonen of honoraria zijn de vergoedingen die artsen, tandartsen, kinesitherapeuten, vroedvrouwen, logopedisten enz. aanrekenen voor hun prestaties. Voor elke prestatie bestaat er een verbintenistarief, dat is het tarief overeengekomen tussen de artsen en de ziekenfondsen. De erelonen kunnen volledig, gedeeltelijk of helemaal niet door het ziekenfonds betaald worden. De terugbetaling hangt af van de aard van de prestatie.

○ **Ereloossupplementen**

Wanneer je in een eenpersoonskamer verblijft, mogen de artsen-specialisten een supplementair ereloon aanrekenen van max. 150%. Dit honorarium wordt niet terugbetaald door het ziekenfonds. Vaak betalen privéhospitalisatieverzekeringen deze supplementen wel (deels) terug, afhankelijk van de polis.

Andere leveringen

- Dit zijn de leveringen van bloed, bloedplasma, gipsverbanden enz. Sommige items zijn volledig ten laste van het ziekenfonds, andere zijn gedeeltelijk of volledig door jou te betalen.

Diverse kosten

- Dit zijn extra kosten waarvoor geen tussenkomst van het ziekenfonds voorzien is (bv. telefoon).

Vergeet niet dat je vaak nog bijkomende tegemoetkomingen kan ontvangen via je hospitalisatieverzekering en/of aanvullende verzekering van je ziekenfonds.

Betaal de factuur binnen de termijn volgens de informatie op het overschrijvingsformulier dat bij de factuur is gevoegd.



Openingsuren financieel infopunt:

Elke werkdag van 8.30 tot 12 uur en van 13 tot 16 uur. Een afspraak is niet nodig.

Het financieel infopunt bevindt zich naast het onthaal van het JYZ.

Hoe contacteer je de dienst facturatie?
057 35 65 36
facturatie@yperman.net

Facturatiedienst

Heb je vragen over je factuur?

Dan kan je tijdens de kantooruren terecht bij het **financieel infopunt**. Hier kan je ook een **prijstraming** aanvragen voor een geplande ingreep. Let wel: deze raming kan afwijken van de definitieve factuur. De raming is immers gebaseerd op gemiddelden uit het verleden en is niet bindend.



Raming van je factuur

Met deze tool kun je de geraamde kostprijs berekenen van een onderzoek, ingreep of behandeling.



We hechten belang aan jouw mening

Jouw tevredenheid is een belangrijke parameter om de kwaliteit van onze zorg te meten. Daarom krijg je na je opname een vragenlijst waarin je kan duiden waar je wel of niet tevreden over bent. Daarnaast kan je altijd bij de ombudsdienst terecht met klachten en opmerkingen.

Registratie e-mailadres

Ben je een nieuwe patiënt in ons ziekenhuis? Dan vragen we tijdens de inschrijving of wij jouw e-mailadres mogen registreren. Na registratie in onze database ontvang je een bevestigingsmail op dat adres.

Ben je al langer patiënt, maar heb je je e-mailadres nog niet bevestigd? Dan ontvang je die bevestigingsmail automatisch opnieuw bij het maken van een afspraak of bij het wijzigen van een afspraak.

Bevestig je e-mailadres

Bevestigen doe je door te klikken op de blauwe knop 'ik bevestig mijn e-mailadres' in de bevestigingsmail. Je kan voor elk gezinslid hetzelfde e-mailadres opgeven.

Dan ontvang je per persoon een bevestigingsmail die je dient te bevestigen.

De registratie en bevestiging van je e-mailadres is compleet wanneer een nieuwe webpagina opent waar 'Bedankt om je e-mailadres te bevestigen' te lezen is.



Meld je suggestie of klacht

Heb je een opmerking, suggestie of klacht? In eerste instantie kan je terecht bij de betrokken medewerker, arts of verantwoordelijke van de afdeling. Je kan ook terecht bij de ombudsdienst.

Bemiddeling via de ombudsdienst

Blijf je met vragen zitten, contacteer dan de ombudsdienst van het ziekenhuis. De ombudspersoon is een neutraal persoon, luistert naar je verhaal en bekijkt, samen met jou, welke mogelijkheden er zijn om tot een oplossing te komen. De ombudsdienst registreert alle meldingen en bundelt deze in een jaarverslag dat bezorgd wordt aan de directie van het ziekenhuis en de Vlaamse Ombudsman.

Daarnaast kan je bij de ombudsdienst terecht met vragen over de patiëntenrechten of voor een afschrift van of inzage in je patiëntendossier.

Hoe contacteer je de ombudsdienst?

ombudsdienst@yperman.net
057 35 66 42

Schriftelijke klachten worden gericht aan de ombudsdienst, Briekestraat 12, 8900 Ieper.

In het ziekenhuis vind je de ombudsdienst op **route 97**.

Openingsuren

Maandag tot vrijdag
(uitgezonderd op woensdagnamiddag):
9 tot 16 uur.

Tot ziens!

We hopen dat je een aangenaam verblijf hebt gehad in ons ziekenhuis.

Deze brochure bevat algemene info. Heb je een vraag die onbeantwoord bleef? Onze medewerkers helpen je graag verder. En ook op www.yperman.net vind je heel wat informatie.

Bedankt om voor het JYZ te kiezen.

We wensen je een spoedig herstel en een goede gezondheid.



Specifieke informatiebrochures zijn te verkrijgen op de diensten of raadpleegbaar via brochures.yperman.net



Jan Yperman Ziekenhuis
Briekestraat 12, 8900 Ieper
info@yperman.net
057 35 35 35

www.yperman.net

