

**Streekziekenhuis en
Verpleeghuis Zevenaar**

Postbus 9000 - 6900 GA Zevenaar



Informatieboekje

Opname in het ziekenhuis

Inhoudsopgave

Inleiding	4
1 Opname	5
Oproep voor opname	5
Wat neemt u mee?	5
Medicijnen	5
Wat kunt u beter niet meenemen	5
Contactpersoon thuis	5
Gemengd verplegen	6
De opnamedag	6
2 Behandeling en verzorging	7
Medische behandeling	7
Bacterie uit het buitenland	7
Verpleging en verzorging	7
Ontslag en vervoer naar huis	8
3 Voorzieningen en faciliteiten	9
Maatschappelijk werk	9
Geestelijke verzorging	9
Diëtiste	9
Transferverpleegkundige	9
Unie Van Vrijwilligers	10
Patiënten Service Bureau	10
Maaltijdkeuze	10
Radio en Televisie	10
Telefoon	11
Zaktelefoons	11
Post	11
Bibliotheek	11
' t Trefpunt	11
4 Algemene informatie	13
Rechten en plichten	13
Cliëntenraad	13
Klachten	14
Geheimhouding	14
Parkeren	14
Openbaar vervoer	14
Bezoekregeling	15
Kosten	15
Roken	15
Plattegrond begane grond	16

Inleiding

U staat ingeschreven voor opname in het Streekziekenhuis Zevenaar. In dit boekje vindt u praktische informatie over de gang van zaken in het Streekziekenhuis. Natuurlijk kan dit boekje geen antwoord geven op al uw vragen. Onze medewerkers zijn dan ook graag bereid uw vragen te beantwoorden. Aarzelt u dan ook niet om een beroep op hen te doen.

1 Opname

Oproep voor opname

Enkele dagen voor uw opname zal een medewerker van de afdeling opname telefonisch contact met u opnemen over de opnamedatum. U wordt dan geïnformeerd op welke dag en hoe laat u in het ziekenhuis wordt verwacht. Wanneer uw adres of telefoonnummer verandert tijdens de periode dat u op de wachtlijst staat, neemt u dan even contact op met afdeling opname.

Wilt u nadere informatie omtrent de opname, dan kunt u telefonisch contact opnemen met de afdeling opname (maandag t/m vrijdag tussen 14.00 uur en 15.00 uur: (0316) 599 894

Wat neemt u mee

In de eerste plaats is het belangrijk dat u spullen meeneemt voor uw dagelijkse verzorging, zoals toiletartikelen, nachtkleding, ochtendjas, pantoffels, scheerapparaat en ondergoed. Verder hebt u tijdens uw verblijf in ons ziekenhuis nog de volgende zaken nodig:

- uw ponsplaatje
- uw inschrijvingsbewijs van het ziekenfonds/verzekering
- uw bloedgroepkaart (als u die heeft)
- uw dieetadvies (als u dat heeft)
- uw medicijnen (als u die gebruikt)

Medicijnen

Het is belangrijk dat u de medicijnen die u thuis gebruikt meeneemt en overhandigt aan de verpleegkundige op de afdeling. Tijdens uw verblijf in het ziekenhuis zullen medicijnen uit de ziekenhuisapotheek worden verstrekt. Bij uw ontslag krijgt u de medicijnen weer terug. Wanneer u na ontslag nog andere medicijnen moet gebruiken, ontvangt u daarvoor een recept.

Wat kunt u beter niet meenemen

Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor verlies of diefstal van uw bezittingen. Wij raden u dan ook aan geen sieraden of andere waardevolle voorwerpen en grote geldbedragen mee te nemen. In uitzonderingsgevallen kunt u bepaalde zaken van waarde aan de verpleegkundige van de afdeling in bewaring geven. U krijgt hiervoor dan een ontvangstbewijs.

Contactpersoon thuis

Bij opname in ons ziekenhuis is het gebruikelijk dat u een contactpersoon opgeeft, die zo nodig door ons ingeschakeld kan worden. Ook kan

deze contactpersoon als schakel dienen tussen uw familie en behandelaars. Om een goede bereikbaarheid te waarborgen stellen wij het op prijs als u twee namen wilt opgeven.

Gemengd verplegen

In ons ziekenhuis bestaat de mogelijkheid van gemengd verplegen. Dat wil zeggen dat vrouwen en mannen samen op een kamer verpleegd worden. Zo wordt de beddencapaciteit zo goed mogelijk benut en blijft de wachtlijst beperkt. Het is denkbaar dat u bezwaar heeft tegen deze vorm van verplegen. Wij vragen u dan ook om dit bij de afdeling opname kenbaar te maken.

De opnamedag

Wij verzoeken u zich op de afgesproken tijd te melden bij de opnameafdeling. Een medewerker van de afdeling noteert uw verzekeringsgegevens als dit nog niet heeft plaatsgevonden. In het algemeen begeleidt een gastvrouw u naar de verpleegafdeling. U kunt zich hierbij door één of meer familieleden en/of bekenden laten begeleiden.

2 **Behandeling en verzorging**

Medische behandeling

Binnen ons ziekenhuis werken alle medisch specialisten nauw samen. Er is een onderlinge taakverdeling, waardoor het kan voorkomen dat er een andere arts bij u komt dan de arts die u heeft opgenomen. Onderling houden deze artsen contact met elkaar over uw gezondheidstoestand. De artsen worden bijgestaan door één of meer arts-assistenten. In principe heeft de arts die u heeft opgenomen de algehele verantwoordelijkheid.

Wanneer u geopereerd wordt, heeft u van tevoren nog een gesprek met de anesthesioloog (medisch specialist die de verdoving verzorgt). Hij bespreekt met u de soort anesthesie (verdoving) en het verloop van de anesthesie.

Bacterie uit het buitenland

In het ziekenhuis proberen wij het optreden van infecties bij patiënten zoveel mogelijk te voorkomen. Wanneer u minder dan drie maanden geleden in een buitenlands ziekenhuis bent opgenomen bestaat de kans dat u een bepaalde ziekenhuisbacterie (MRSA geheten) bij u draagt, die met name in buitenlandse ziekenhuizen voorkomt. Het bestrijden van deze bacterie gaat moeizaam omdat de normaal gebruikte antibiotica geen succes hebben. Het kan zijn dat u de bacterie bij zich draagt zonder dat u hier last van heeft. Toch kan deze bacterie een grote bedreiging vormen voor patiënten die door ziekte of behandeling een verminderde weerstand hebben. Het is dus van groot belang dat u aan uw arts of verpleegkundige meldt dat u kort geleden in een buitenlands ziekenhuis bent opgenomen. U wordt dan tijdelijk op een kamer apart genomen en het personeel neemt extra beschermingsmaatregelen ter voorkoming van verspreiding van de bacterie.

Verpleging en verzorging

Tijdens uw verblijf op de verpleegafdeling heeft u te maken met verpleegkundigen, leerling-verpleegkundigen en ziekenverzorgenden. Het verpleegkundig team streeft ernaar dat u zoveel mogelijk door dezelfde verpleegkundige wordt verzorgd. Op de afdeling zijn één- en meerpersoonskamers. In principe is het afhankelijk van de ernst van de aandoening, uw verzekering en vooral de beschikbare ruimte op welke kamer u komt te liggen.

Ontslag en vervoer naar huis

Normaal gesproken krijgt u een dag van te voren te horen dat u naar huis mag. U wordt meestal 's morgens tussen tien en elf uur ontslagen. Mocht die tijd voor u problemen veroorzaken dan kan in overleg met een verpleegkundige een andere tijd worden afgesproken. In principe moet u zelf voor vervoer naar huis zorgen, maar is dit niet mogelijk, dan kunt u dit met de verpleegkundige van uw afdeling bespreken. Uw behandelend specialist zorgt ervoor dat uw huisarts de gegevens krijgt van uw opnameperiode in het ziekenhuis.

3 Voorzieningen

Maatschappelijk werk

U kunt een beroep doen op de maatschappelijk werkers van het ziekenhuis als uw opname tot problemen leidt voor u en uw familie of anderen in uw naaste omgeving. De maatschappelijk werker kan u helpen bij het zoeken van een oplossing en u behulpzaam zijn bij het leggen van contacten met andere instanties.

Soms zal de behandelend arts behoefte hebben aan overleg met de maatschappelijk werker; hij zal dit uiteraard eerst met u bespreken.

Geestelijke verzorging

Aan dit ziekenhuis is een pastor verbonden. Samen met de pastor van het verpleeghuis geeft deze inhoud aan de Dienst Geestelijke Verzorging.

Uw opname is hopelijk van korte duur en wij wensen dat u weer spoedig hersteld thuis bent. Toch kan door omstandigheden uw verblijf langer uitvallen, bijvoorbeeld als u langzamer geneest dan verwacht of als u toch ernstiger ziek bent. Daarbij kunnen vragen bij u opkomen (of u was er al langer mee bezig) over de betekenis van leven, vragen met betrekking tot geloof, vragen die beginnen met “waarom....?”.

De pastor heeft tijd om naar u te luisteren en zal proberen u verder te helpen. U hoeft deze wens slechts kenbaar te maken aan de verpleegkundige. Ook als u begeleiding wenst vanuit uw eigen overtuiging kunt u dit kenbaar maken. Omtrent vieringen en bereikbaarheid van de pastor vindt u alle informatie in het ‘kapelnieuws’, deze is beschikbaar op de afdeling.

Op de begane grond nabij het ‘Trefpunt’ bevindt zich de kapel. Deze is overdag altijd open voor degenen die een ogenblik bezinning of gebed zoeken.

Diëtiste

Als u tijdens uw verblijf in het ziekenhuis een dieet krijgt voorgeschreven, zal de diëtiste u hierover informeren. Hebt u bij opname reeds een dieet of heeft u tijdens uw verblijf in het ziekenhuis problemen met de voeding, dan kunt u via een verpleegkundige of voedingsassistente een afspraak met de diëtiste maken.

Transferverpleegkundige

Als blijkt dat u na ontslag thuiszorg (bijvoorbeeld huishoudelijke hulp, gezinsverzorging/verpleging) nodig heeft, dan kan dit in het ziekenhuis geregeld worden. U meldt dat bij de verpleegkundige van de afdeling en deze brengt u in contact met de transferverpleegkundige. Deze bekijkt

samen met u welke hulp u thuis nodig heeft en u geboden kan worden. De transferverpleegkundige is aanwezig van maandag t/m vrijdag van 9.30 uur- 13.30 uur.

Unie Van Vrijwilligers

De Unie Van Vrijwilligers (UVV) is een landelijke vrijwilligersorganisatie waarin hulpverlening centraal staat. In ons ziekenhuis hebben medewerkers van de UVV een gastvrouwen/heren functie. U komt ze tegen bij opname, op de verpleegafdeling en in de polikliniek.

Patiënten Service Bureau (PSB)

Naast de receptie is het Patiënten Service Bureau. Hier kunt u informatie krijgen over ziekten en/of verenigingen. In het PSB is een UVV-medewerster(er) aanwezig. Zij/hij is tevens gastvrouw/heer in de polikliniek en is oproepbaar voor begeleiding, rolstoel-service, opvang en dergelijke.

In het streekziekenhuis Zevenaar staan verschillende voorzieningen en faciliteiten tot uw beschikking. Wij hopen dat het uw verblijf veraangenaamt. Wij geven u alvast een beknopt overzicht.

Maaltijdkeuze

U ontvangt dagelijks een menuïst met hierop mogelijkheden om uw broodmaaltijd en warme maaltijd samen te stellen. U kunt een keuze maken uit verschillende gerechten. Dit biedt ruimte om een maaltijd samen te stellen die zoveel mogelijk voldoet aan uw wensen. De voedingsassistenten kunnen u hierbij behulpzaam zijn. Ook als u bepaalde dingen niet wilt eten vanwege uw geloofsovertuiging of omdat u bijvoorbeeld liever vegetarisch eet, wordt hiermee rekening gehouden. Binnen de mogelijkheden van het ziekenhuis zullen wij aan deze wensen tegemoet komen.

Radio en televisie

Op alle dagverblijven bestaat de mogelijkheid televisie te kijken. Daarnaast beschikken alle bedden op de patiëntenkamers over een eigen kleurentelevisie en een radio. Om overlast voor andere patiënten te beperken, wordt het geluid via een hoofdtelefoon weergegeven. Deze hoofdtelefoon kunt u zowel voor de televisie als de radio gebruiken. Streekziekenhuis Zevenaar heeft een eigen ziekenomroep: 'Mozaïek'. Meer informatie hierover vindt u op uw kamer.

Telefoon

Tijdens uw verblijf in het ziekenhuis kunt u beschikken over telefoon, met een eigen telefoonnummer. Bij ieder bed is telefoon aanwezig. U kunt het toestel aansluiten door '9999' te bellen. U krijgt dan verbinding met de huiscentrale, waar men u aansluit en meedeelt onder welk nummer u rechtstreeks bereikbaar bent.

De rekening voor huur (f2,50 per dag) en gesprekskosten (35 ct. per tik) ontvangt u op uw huisadres.

Uw telefoon wordt automatisch afgesloten bij ontslag. Wenst u de telefoon eerder af te sluiten, dan kunt u bellen naar '9999'.

Zaktelefoons

In deze moderne tijd beschikken veel mensen, beroepshalve of privé, over draagbare communicatiemiddelen zoals zaktelefoons. Wij willen u met klem wijzen op het feit dat deze communicatiemiddelen de medische apparatuur kunnen ontregelen, waardoor ernstig gevaar voor onze patiënten ontstaat. Het is dan ook verboden zaktelefoons te gebruiken binnen ons ziekenhuis.

Post

Binnen, naast de hoofdingang van het ziekenhuis, hangt een brievenbus voor te verzenden post. Postzegels zijn verkrijgbaar bij het winkeltje. Post die voor u in het ziekenhuis wordt ontvangen, zal op uw afdeling worden bezorgd. Wij verzoeken u uw post zo volledig mogelijk te laten adresseren.

De adressering is als volgt:

De heer/mevrouw

afdeling

Streekziekenhuis Zevenaar

Postbus 9000

6900 GA ZEVENAAR

Bibliotheek

U kunt boeken lenen uit de bibliotheek van het ziekenhuis. Ook kunt u boeken lenen via de bibliothecaresse die op de afdeling komt.

De bibliotheek is geopend van maandag t/m vrijdag van 10.00 uur tot 11.30 uur.

't Trefpunt (centrale hal)

't Trefpunt biedt naast de zitjes, waarvan zowel bezoekers als patiënten gebruik kunnen maken, ook een aantal voorzieningen:

- Winkel/koffieshop
Geopend van maandag t/m vrijdag van 8.30 uur tot 20.00 uur, op zaterdag van 13.30 uur tot 15.30 uur en van 18.30 uur tot 20.00 uur en op zondag van 13.30 uur tot 15.30 uur en van 18.30 uur tot 20.00 uur.
- Kapper
Een afspraak kunt u maken via de kapsalon op dinsdag, donderdag en vrijdag van 9.00 uur tot 12.00 uur, toestel 9646.
- Bank (RABO)
Er is een geldautomaat en een chipknip-oplader aanwezig.
- Pedicure
Een afspraak kunt u maken via de pedicure op maandag, dinsdag woensdag en vrijdag van 9.00 uur tot 14.00 uur, toestel 9644.

4 Algemene informatie

Rechten en plichten

Als patiënt hebt u een aantal rechten en plichten. Hieronder vatten wij de belangrijkste voor u samen.

- **Recht op informatie:**
U hebt het recht te weten waarom en hoe bepaalde onderzoeken of behandelingen worden uitgevoerd en wat eventuele alternatieven zijn. Hebt u bezwaar tegen een bepaalde behandeling dan kunt u die weigeren.
Bij handelingsonbekwame patiënten kan familie of een wettelijk vertegenwoordiger contact zoeken met de behandelend arts.
- **Recht op privacy:**
U hebt recht op bescherming van uw privé-leven. Vraagt u daarom bijvoorbeeld ook gerust aan de arts of de verpleegkundige of gesprekken in een aparte kamer kunnen worden gevoerd.
- **Recht op inzage:**
Als patiënt hebt u recht op inzage in uw dossier. Als u wilt weten wat er in uw dossier staat, dan kunt u uw behandelend specialist of verpleegkundige om inzage vragen. Hij of zij kan u dan ook een toelichting geven.
- **Patiëntenplicht:**
U hebt de plicht om uw behandelend arts te informeren over uw toestand zodat een juiste behandeling kan worden ingesteld. Als de behandeling in overleg met u is vastgesteld, rekent de specialist erop dat u zich aan de afspraken houdt en geen dingen doet die de behandeling zouden kunnen schaden.

Cliëntenraad

Het Streekziekenhuis Zevenaar heeft een cliëntenraad, die is ingesteld om de belangen van de cliënten (de patiënten), dus uw belangen, in het Ziekenhuis te behartigen,

De cliëntenraad is gebaseerd op de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen.

De cliëntenraad heeft regelmatig overleg met de directie en de verschillende afdelingen van het ziekenhuis over zaken die van belang zijn voor de patiënten.

- **Doel van de Raad is:**
Aandacht voor een optimale verzorging van de patiënt.
Waken over de belangen van de patiënten.
- **Hoe doet de Raad dat?**
De Cliëntenraad adviseert de directie over die zaken, die op de eerste plaats met u als patiënt te maken hebben, zoals: Organisatorische en beleidszaken.
Voeding, veiligheid, gezondheid en hygiëne.
Geestelijke verzorging, maatschappelijke bijstand en recreatie.

Kortom, de raad streeft er naar, dat de zorg die aan u besteed wordt van een goede kwaliteit is.

Wilt u de cliëntenraad iets melden, neemt u dan contact op met het Secretariaat: p/a Golden Delicious 102, 6922 AT Duiven.

Meer uitgebreide informatie over de Raad kunt u lezen in de brochure "De Cliëntenraad", die (binnenkort) verkrijgbaar is via uw afdeling van het Ziekenhuis of bij het Patiënten Service Bureau in de hal van het Ziekenhuis.

Klachten

Wanneer u voor onderzoek en/of behandeling naar ons ziekenhuis komt, proberen wij u optimale zorg te verlenen. Toch kan het voorkomen dat u over uw behandeling, de verzorging of het verblijf niet geheel tevreden bent. In dat geval raden wij u aan eerst te praten met degene door wie u meent niet juist behandeld te zijn of het afdelingshoofd. In veel gevallen zal zo'n gesprek het probleem oplossen. Maar als dit niet lukt, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan u behulpzaam zijn bij het uiten van een klacht en proberen er een oplossing voor te vinden. In overleg met de klachtenfunctionaris bepaalt u wat er daadwerkelijk met uw klacht gedaan wordt. Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld. De klachtenfunctionaris is te bereiken op toestel 9785. Indien nodig wordt uw klacht voorgelegd aan een onafhankelijke klachtencommissie. Meer informatie over het indienen van klachten vindt u in de folder "Hebt u een klacht".

Geheimhouding

In verband met uw opname en behandeling moeten wij administratieve, medische en verpleegkundige gegevens over u vastleggen. Alleen hulpverleners die bij uw behandeling betrokken zijn mogen deze gegevens inzien. Zij mogen er echter niet met buitenstaanders over praten (geheimhoudingsplicht). Het ziekenhuis gaat zorgvuldig met uw gegevens om en is wettelijk verplicht zich aan de regels te houden (bijvoorbeeld geheimhouding). Het ziekenhuis heeft deze regels vastgelegd in een privacyreglement. Dit reglement is in te zien en tegen betaling (f5,-) verkrijgbaar bij het directiesecretariaat.

Parkeren

Wanneer u wordt gebracht, kunt u uitstappen bij de hoofdingang. De auto mag daar niet blijven staan. U kunt de auto gratis parkeren op de parkeerplaats. Fiets en bromfiets kunnen geplaatst worden in de vrije onbevaakte fietsenstalling.

Openbaar vervoer

Het ziekenhuis heeft een goede busverbinding naar het NS-station en de omliggende gemeenten. De bushalte ligt nabij de entree van het ziekenhuis. Voor meer informatie over de dienstregeling kunt u bellen met het

openbaar vervoer-inlichtingnummer: 06-9292 (50 ct. p. min.)

Bezoekregeling

De bezoektijden zijn dagelijks van 13.30 uur tot 14.30 uur en van 19.00 uur tot 20.00 uur.

In overleg met een verpleegkundige zijn individuele afspraken mogelijk voor:

- gezinsleden van pasgeborenen
- bezoekers, die niet binnen de vermelde bezoektijden kunnen komen.

Teveel bezoekers op de kamer kan voor u of uw medepatiënten vermoeiend zijn.

Daarom verzoeken wij u dringend niet meer dan twee bezoekers tegelijk te ontvangen.

U kunt met uw bezoek ook naar de centrale bezoekersruimte 't Trefpunt gaan.

Kosten

De prijs voor een dag ziekenhuisverpleging heet verpleegprijs. Zowel de dag van opname als de dag van ontslag worden in rekening gebracht. Als u particulier verzekerd bent, krijgt u in het algemeen van het ziekenhuis een nota voor de verpleegdagen en indien van toepassing de kosten van behandeling/onderzoek. Het honorarium van de specialisten die u behandelen, wordt apart berekend. De nota's voor ziekenfondsverzekerden worden recht-streeks naar het ziekenfonds gestuurd. Niet alle voorzieningen zijn in de prijs inbegrepen zoals bijvoorbeeld: telefoonkosten, kosten van de kapper e.d.. Als u hiervan gebruik maakt, moet u daarvoor apart betalen. Ons ziekenhuis kent uitsluitend tarieven voor 2e en 3e klas verpleging. Dit onderscheid in klassen heeft niets te maken met de kwaliteit van de behandeling doch op de kamer waar u komt te liggen.

De 2e klas verzekerde wordt verpleegd in een 1-2 persoonskamer; de 3e klas verzekerde in een 3-6 persoonskamer. Bent u 2e klas verzekerde en is er op het moment van uw opname geen 1-2 persoonskamer beschikbaar, dan komt u voorlopig op een 3-6 persoonskamer te liggen (hiervoor geldt uiteraard de 3e klas verpleegprijs).

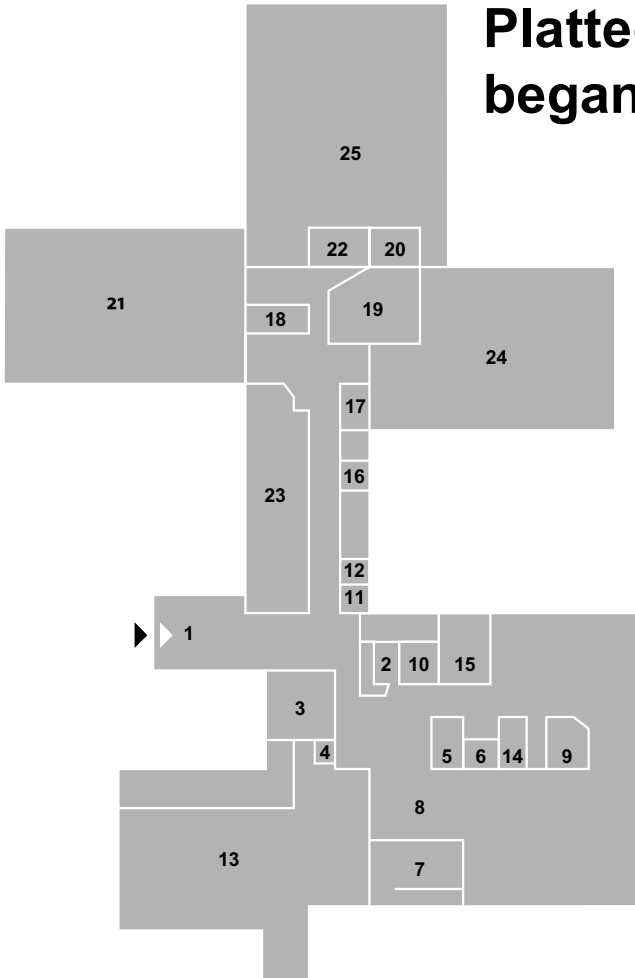
Wenst u in een hogere klasse te worden opgenomen dan waarvoor u verzekerd bent, dan zijn de meerkosten voor uw eigen rekening. Men zal u dan vragen een verklaring te ondertekenen, waaruit blijkt dat u van de opname in een hogere klasse op de hoogte bent en dat u verantwoordelijk bent voor de betaling van de meerkosten.

Wij maken u erop attent dat u zelf en niet de zorgverzekeraar aansprakelijk bent en blijft voor de kosten van de ziekenhuisopname. Indien u bij opname niet kunt aantonen dat u voldoende tegen ziekenhuiskosten bent verzekerd, zal u een voorschot op de verpleegkosten worden gevraagd. Voor nadere informatie kunt u zich wenden tot de afdeling facturering/incasso (0316-599579)

Roken

Het is in ons ziekenhuis verboden om te roken uitgezonderd de plaatsen waar dit nadrukkelijk is aangegeven.

Plattegrond begane grond



- | | | |
|-----------------------|-----------------------------|------------------------------|
| 1 Hoofdingang | 10 Studio 'Radio Mozaïek' | 19 Centrale patiëntenbureau |
| 2 Hoofdreceptie | 11 Patiënten Service Bureau | 20 Laboratorium |
| 3 Afdeling Opname | 12 Klachtenfunctionaris | 21 Afdeling Radiodiagnostiek |
| 4 Telefooncel | 13 Afdeling Fysiotherapie | 22 Trombosedienst |
| 5 Winkel/koffieshop | 14 Pedicure | 23 Polikliniek (zuid) |
| 6 Geldautomaat | 15 Ergotherapie | 24 Polikliniek (oost) |
| 7 Kapel | 16 Diabetesverpleegkundige | 25 Polikliniek (noord) |
| 8 't Trefpunt | 17 Trappen | |
| 9 Dames/herenkapsalon | 18 Liften | |