

Centrale Opnameplanning

Uw opname in het Ikazia Ziekenhuis



Beter voor elkaar



Ikazia Ziekenhuis



Inhoud

Welkom in het Ikazia Ziekenhuis	7
1. Voor uw opname	9
1.1 Planning	9
1.2 Wat neem ik mee	9
1.3 Verplegen in Ikazia	10
1.4 Medicatie/Apotheek	10
2. Op de verpleegafdeling	12
2.1 Medische en verpleegkundige zorg	12
2.2 Opnamegesprek	14
2.3 Polsbandje	14
2.4 Eerste contactpersoon	14
2.5 Pijn	15
2.6 Maaltijden	16
2.7 Bezoek	16
2.8 Rust	18
2.9 Geestelijk verzorgers	18
2.10 Maatschappelijk werk	18
2.11 Uw eigen veiligheid	18
2.12 Bloemen en planten	19
2.13 Legionella	19
3. Service	21
3.1 Winkel en Koffiecorner	21
3.2 Stiltecentrum	21



3.3	Kerk en bijbel	21
3.4	Telefonie, TV en internet	21
3.5	OV oplaadpunt	21
3.6	Post	22
3.7	Huisdieren/ SOHO	22
3.8	Bereikbaarheid en parkeren	22
3.9	Kostenplaatje en voorwaarden	23
4.	Veiligheid	26
4.1	Beter worden doen we samen	26
4.2	Privacy	30
4.3	Rechten en plichten	31
4.4	Legitimatieplicht	31
4.5	Orgaan- en weefseldonatie	31
4.6	Klachten	32
4.7	Kwaliteit en Veiligheid	32
4.8	Gedragsregels en agressie	33
4.9	Sociale media, fotografie en video-opnamen	33
5.	Ontslag	35
6.	We houden contact	36
6.1	Stichting tot Steun	36
6.2	Patiëntenpanel	37





Welkom in het Ikazia Ziekenhuis

U bent, of wordt binnenkort, in ons ziekenhuis opgenomen. Met deze brochure willen wij u graag wegwijs maken in ons ziekenhuis. De artsen, medewerkers en vrijwilligers van het ziekenhuis doen hun uiterste best om u op uw gemak te stellen en uw verblijf goed te laten verlopen. Heeft u vragen of opmerkingen, tijdens of na uw opname, aarzel dan niet om dit aan te geven bij een verpleegkundige of leidinggevende van de afdeling waar u opgenomen bent.

Wij wensen u een goed verblijf toe in ons ziekenhuis.

Directie en medewerkers van het Ikazia Ziekenhuis

Tip: Een alerte en goed geïnformeerde patiënt trekt aan de bel als hij denkt dat er iets niet klopt!



1. Voor uw opname

Of uw opname nu onverwacht of gepland is, wij willen u graag informeren over een aantal praktische zaken bij een opname in het Ikazia Ziekenhuis.

1.1 Planning

Op de afdeling Centrale opname-planning worden uw gegevens opgenomen en, als u geopereerd moet worden, wordt in overleg met u een afspraak gemaakt op de Preoperatieve polikliniek.

U krijgt van de afdeling Centrale opnameplanning via telefoon en per brief bericht over uw opnamedatum. Het is belangrijk dat u zich op de afgesproken datum en tijd meldt! Dit om te voorkomen dat ingrepen uitgesteld of zelfs afgezegd moeten worden.

Heeft u vragen over de datum van de opname, of wilt u veranderingen doorgeven? Neemt u dan contact op met de Centrale opname planning: 010 - 297 57 57

Heeft u vragen over de medicatie of anesthesie (narcose) belt u dan met de Preoperatieve polikliniek: 010 - 297 57 50

1.2 Wat neem ik mee?

- een geldig legitimatiebewijs;
- een geldig bewijs van uw verzekering of uw verzekeringspasje;
- een verwijfsbrief van uw huisarts of andere specialist (bij uw eerste afspraak);
- een overzicht van de medicijnen die u op dat moment gebruikt;
- u kunt een medicijnoverzicht bij uw apotheek of huisarts krijgen;
- eventuele dieetvoorschriften en/of allergieën
- toiletspullen
- nachtkleding en sloffes
- dagkleding en schoenen
- iets voor ontspanning



Wat neem ik niet mee?

Wij raden u dringend aan om géén waardevolle eigendommen en sieraden mee te nemen naar het ziekenhuis. Het ziekenhuis kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het verliezen van persoonlijke eigendommen.

1.3 Verplegen in Ikazia

In ons ziekenhuis wordt 'gemengd verpleegd'. Dit houdt in dat dames en heren op dezelfde kamer worden opgenomen.

Heeft u hier bezwaar tegen dan kunt u dat doorgeven bij de afdeling Centrale opnameplanning (voordat u opgenomen wordt). Er wordt zo mogelijk rekening mee gehouden.

1.4 Medicatie/Apotheek

De apotheek van het Ikazia Ziekenhuis bestaat uit de Poliklinische apotheek Ikazia en de ziekenhuisapotheek.

Poliklinische Apotheek

De Poliklinische Apotheek Ikazia (Poli-Apotheek) vindt u aan het eind van de centrale hal op de eerste



verdieping in het ziekenhuis.

Hier kunt u:

- Uw medicijnen ophalen nadat u bent ontslagen uit het ziekenhuis;
- Uw medicijnen ophalen na uw bezoek aan uw arts hier in Ikazia;
- Advies en informatie krijgen over uw medicijnen;
- Producten van (het merk) La Roche Posay krijgen.

Ziekenhuisapothek

Tijdens uw opname in Ikazia krijgt u uw medicijnen via de ziekenhuisapothek. Samen met de artsen en verpleegkundigen zorgen de ziekenhuisapothekers ervoor dat u de

goede medicijnen krijgt op het moment dat u ze nodig heeft.

Overzicht van uw medicijnen

Voor uw veiligheid is het erg belangrijk dat wij weten welke medicijnen u gebruikt en voor welke medicijnen u allergisch bent. Neem daarom altijd bij een bezoek aan het ziekenhuis een overzicht mee van de medicijnen die u op dat moment gebruikt.

U kunt zelf een lijstje maken of een medicijnen-overzicht opvragen bij uw eigen apotheek.

2. Op de verpleegafdeling

Op elke afdeling is een team van artsen en verpleegkundigen werkzaam. Zij dragen samen de verantwoordelijkheid voor uw behandeling en verzorging en worden daarbij geholpen door vele anderen.

2.1 Medische en verpleegkundige zorg

Artsen werken in teamverband en verdelen de taken. Naast de specialist zijn er op veel afdelingen artsassistenten werkzaam. Zij volgen hier een specialistische opleiding. U kunt ook co-assistenten ontmoeten. Dit zijn aankomend artsen in opleiding, die een deel van hun praktische opleiding in ons ziekenhuis volgen.

Op de afdelingen wordt gewerkt met het systeem van patiëntgerichte zorg. We proberen ervoor te zorgen dat u zoveel mogelijk door dezelfde verpleegkundige wordt verzorgd. Er wordt dagelijks met u overlegd over de zorg die u nodig heeft. Op het digitale bord op de gang staat op welke kamer u ligt en welke verpleegkundige verantwoordelijk is voor uw zorg. Bij haar kunt u het beste terecht als u vragen heeft.

Er zijn allerlei andere disciplines betrokken bij de zorg. Veel medewerkers ontmoet u niet persoonlijk, maar zij zijn heel belangrijk in het geheel van zorgverlening. Zoals de fysiotherapeuten, diëtisten, laboranten, huishoudelijk personeel, technische dienst etc.

Elke patiënt heeft een hoofdbehandelaar. Dit is de arts die verantwoordelijk is voor uw diagnose, uw totale behandeling en voor de voortgang van uw zorg. Meestal is dit de arts die u heeft gezien op de polikliniek en die u heeft laten opnemen in het ziekenhuis. In de praktijk is de hoofdbehandelaar niet altijd degene die u dagelijks behandelt. Dit kan elke dag een andere arts zijn, zoals bijvoorbeeld de zaalarts. Ook kunnen de arts-assistenten een deel van de behandeling uitvoeren.



Dit zijn artsen die in het Ikazia Ziekenhuis in opleiding zijn. De hoofdbehandelaar houdt altijd de supervisie en blijft eindverantwoordelijk voor uw zorg.

Patiëntenparticipatie

Participatie betekent meedenken en meedoen. Participatie van onze patiënten is belangrijk. U bent als patiënt dan ook partner in de zorg. Wij betrekken u daarom graag bij uw eigen zorgproces. Als gesprekspartner en ervaringsdeskundige. Want u kent en ervaart uw ziekte of klachten als geen ander.

Is iets niet duidelijk of bent u ergens onzeker over? Vraag uw arts dan om uitleg! U bent zelf degene die mede bepaalt wat er gebeurt. De leidinggevende van de verpleegafdeling is de teamleider. Verder werken er verpleegkundigen, ziekenverzorgenden, leerling-verpleegkundigen, stagiaires, een afdelingssecretaresse, een voedingsassistente en een afdelingsassistente. Alle medewerkers dragen een badge met daarop hun foto, naam en functie. Dagelijks wordt er door de artsen visite gelopen. Het kan dat niet elke dag de medisch specialist bij u aan het bed komt, maar de arts-assistent. Deze overlegt wel dagelijks met de medisch specialist over u.

2.2 Opnamegesprek

Wanneer u op de verpleegafdeling komt, vindt er een opnamegesprek met u plaats. Tijdens dit opnamegesprek wordt naast medicatie ook gevraagd naar:

- eventueel dieet;
- mogelijke overgevoeligheid voor bepaalde stoffen of medicijnen zodat wij daar rekening mee kunnen houden tijdens uw verblijf;
- of u in het afgelopen jaar in een buitenlandse zorginstelling bent geweest;
- of u in contact geweest bent met een bedrijf waar levende varkens, vleeskalveren of vleeskuikens worden gehouden of woont op een bedrijf met deze dieren;
- of u ooit bericht ontvangen heeft dat u (misschien) besmet bent met bijvoorbeeld de MRSA of BRMO bacterie;
- of u, voor zover u weet, besmet bent met bijvoorbeeld de MRSA of BRMO bacterie;
- of u, voor zover u weet, in de afgelopen twee maanden in contact geweest bent met iemand die MRSA had;
- persoonlijke wensen ten aanzien van uw verblijf, waaraan wij tegemoet kunnen komen;
- telefoonnummers van twee contactpersonen.



2.3 Polsbandje

Bij uw opname krijgt u een polsbandje. Hierop staan uw naam, uw geboortedatum en de afdeling waar u verblijft. Dit bandje voorkomt onduidelijkheden wanneer u zelf niet in staat bent te vertellen wie u bent.

2.4 Eerste contactpersoon

Het is prettig, dat u voor uw opname afsprekt wie als contactpersoon optreedt.

Familie en kennissen kunnen bij uw contactpersoon informeren hoe het met u gaat en afspreken wie wanneer op bezoek komt. De arts en/of verpleegkundige neemt zo nodig met de eerste contactpersoon contact op om te overleggen. Wanneer sprake is van een cognitieve beperking wordt de eerste contactpersoon betrokken in het zorgproces.



2.5 Pijn

Goede behandeling van pijnklachten voorkomt complicaties en is dus beter voor uw herstel. De verpleegkundige vraagt dagelijks of u pijn heeft. U wordt gevraagd om uw pijn uit te drukken in een cijfer tussen 0 en 10, waarbij een 0 staat voor geen pijn en een 10 staat voor de meest erg denkbare pijn. Ook als u niet wordt opgenomen met pijnklachten zullen deze vragen aan u gesteld worden. Dit is om pijnklachten, die eventueel tijdens uw opname ontstaan, vroeg te kunnen herkennen en behandelen.

2.6 Maaltijden

Voor alle patiënten is er een keuzemenu met verschillende mogelijkheden.

U kunt bijvoorbeeld ook kiezen voor een vegetarisch of halal menu. Elke dag komt de voedingsassistente bij u langs om te overleggen wat u wilt eten. Bij haar kunt u ook terecht met vragen over het menu. Als u een bepaald dieet volgt, geeft u dit dan door aan de verpleegkundige / voedingsassistente. Heeft u hier vragen over dan kunt u via de voedingsassistente een gesprek met de diëtiste aanvragen.

Tip

Neem geen eten en drinken van huis mee; dit kan in het ziekenhuis niet opgewarmd worden ten gevolge van hygiënische eisen.



Afdeling	Tijden
Algemene verpleegafdelingen	Dagelijks van: 15.00 – 19.30 uur. De verpleegafdelingen zijn tussen 20.00 – 07.00 uur alleen na aanmelden via de intercom bij de klapdeur toegankelijk.
Intensive Care & CCU	IC dagelijks van: 10.30 - 11.30 uur 17.00 - 19.30 uur
Eerste Hart Hulp	Doorlopend bezoek van 1 persoon
Dagbehandeling	Hier is doorlopend bezoek met maximaal twee personen tegelijkertijd mogelijk.
Moeder en Kind Centrum	Heeft een eigen bezoeksregeling, deze informatie krijgt u op de afdeling. Of kijk op www.ikazia.nl

Voor de veiligheid van medewerkers en patiënten zijn de deuren van de verpleegafdeling in het weekend buiten de bezoektijden gesloten. De deuren zijn op deze dagen tussen 07.00 en 15.00 uur en na 19.30 uur alleen te openen via de intercom. Tijdens de bezoektijden zijn de deuren te openen met de zwarte knop naast de liften of op de zuil.

Als de arts u een dieet voorschrijft komt de diëtiste bij u langs om dit met u te bespreken. Wilt u uw bezoek mee laten eten? Dan kunt u bij de koffiecorner in de centrale hal consumptiebonnen kopen. Voor ontbijt of lunch betaalt u €4,- en voor een warme maaltijd betaalt u €8,-

2.7 Bezoek

Uw bezoek is van harte welkom. Hiernaast vindt u een overzicht van de bezoektijden.

2.8 Rust

Van goede rust herstelt u beter. In Ikazia is het rust van 13.00 tot 14.00 uur en tussen 23.00 en 07.00 uur. We vragen u om de vaste telefoon of uw mobiel niet te gebruiken tijdens rust. Meestal vinden er tijdens rust geen onderzoeken plaats en is er geen bezoek mogelijk. Hierop kunnen echter uitzonderingen gemaakt worden.

2.9 Geestelijk verzorgers

De predikanten zijn er voor iedereen, of u wel of niet gelovig bent. Als u prijs stelt op contact met één van de predikanten, geeft u dat dan aan bij de verpleging. U kunt de predikanten ook zelf bellen. Uw eventuele eigen pastor of predikant is uiteraard van harte welkom in Ikazia.

Martijn Weststrate, predikant
010 - 297 52 85

Mw. Drs. A.H. Tamminga, predikant
010 - 297 52 86

Via de dienst Geestelijke Verzorging van het Ikazia kan ook een beroep gedaan worden op Mw. Drs. S. Sahin - Ozturk, zij is moslim geestelijk verzorger.

2.10 Maatschappelijk werk

Uw ziekte en uw verblijf in het ziekenhuis kunnen bij uzelf of bij uw gezinsleden aanleiding geven tot vragen of problemen. Een gesprek over uw situatie met maatschappelijk werk kan u misschien helpen. Ook is het mogelijk, dat er, voor u naar huis gaat, bepaalde voorzieningen getroffen moeten worden. U kunt dit bespreken met de arts of verpleegkundige, zij nemen dan contact op met de maatschappelijk werkster of transfer verpleegkundige.

2.11 Uw eigen veiligheid

In het Ikazia Ziekenhuis werken wij samen om u als patiënt veilige zorg te bieden. Maar dat kunnen wij niet alleen. U kunt zelf een belangrijke bijdrage leveren aan de veiligheid van zorg. Om u daarbij te helpen is de patiëntveiligheidskaart ontwikkeld. Op deze kaart staan aanwijzingen die u kunt gebruiken tijdens uw behandeling of verzorging in ons ziekenhuis. In hoofdstuk 4 'Veiligheid' geven wij u een aantal tips hoe u bij kunt dragen aan veilige zorg. Bijvoorbeeld: geef aan als u iets niet begrijpt of als de behandeling anders is dan u verwacht. Samen maken we de zorg nog veiliger.

In ons ziekenhuis wordt gebruik gemaakt van videobewaking en cameratoezicht om de veiligheid op het terrein en in het ziekenhuis te verhogen. Bij alle toegangen en op verschillende plaatsen in het gebouw en op het terrein zijn camera's opgesteld. Als het nodig is, kunnen video-opnames worden gebruikt bij de opsporing van eventuele ordeverstoring. Met de opnames kunnen bijvoorbeeld veroorzakers van incidenten of plegers van misdrijven op het terrein of in het gebouw worden achterhaald.

Als u tijdens uw verblijf in het ziekenhuis toch geconfronteerd wordt met diefstal, vermissing of schade aan uw persoonlijke bezittingen, geeft u dat dan door aan de verpleegkundige van de afdeling. Zij zal u dan verder informeren over de te volgen procedure. Het ziekenhuis kan niet aansprakelijk gesteld worden voor diefstal,

vermissing en/of beschadiging van uw eigendommen.

2.12 Bloemen en planten

In verband met de beperkte ruimte op de kamers adviseren wij u, uw bezoek te vragen kleine boeketten bloemen mee te brengen. Met het oog op infectiegevaar zijn planten op de kamers niet toegestaan.

2.13 Legionella

Om te voorkomen dat de legionella bacterie zich binnen het ziekenhuis ontwikkelt zijn er maatregelen getroffen in de doucheruimtes. Zo is de doucheslang vrij kort en hoog opgehangen zodat er geen water in de slang kan blijven staan.

Tip

- geef uw kostbaarheden mee naar huis;
- Alle patiënten die opgenomen worden hebben de beschikking over een kast die met een pincodeslot afgesloten wordt. Bij opname wordt aan de patiënt uitgelegd hoe het systeem werkt. Deze kasten zijn er om de persoonlijke eigendommen van onze patiënten veilig te stellen. Toch adviseren wij u geen grote geldborden, waardevolle papieren, kostbare sieraden of andere waardevolle spullen mee te nemen naar het ziekenhuis. Het ziekenhuis kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het verlies of zoekraken van uw eigendommen;
- als u een fiets, bromfiets of scooter tijdens uw opname in ons ziekenhuis op het terrein wilt stallen kunt contact opnemen met de medewerkers van de afdeling Beveiliging;
- als u uw auto tijdens uw opname in de buurt van het ziekenhuis parkeert, laat dan geen waardevolle spullen achter. Zet eventueel uw dashboardkastje open en dek de achterraimte niet af, zodat u laat zien dat er niets van waarde ligt.



3. Service

Naast de faciliteiten op en rond de verpleegafdelingen zijn er in het ziekenhuis een aantal andere services om uw verblijf zo prettig mogelijk te maken.

3.1 Winkel en Koffiecorner

In de centrale hal vindt u de koffiecorner. Patiënten en bezoekers zijn hier van harte welkom voor: koffie, thee, broodjes en cadeautjes.

De koffiecorner heeft ook roomservice, de menukaart vindt u op uw nachtkastje. De koffiecorner is geopend van: maandag tot en met vrijdag van 08.00-20.00 uur. Op zaterdag en zondag van 14.30-20.00 uur.

3.2 Stiltecentrum

Op de eerste verdieping vindt u het Stiltecentrum. Heeft u behoefte om te mediteren, te bidden of gewoon even stil te zijn, dan kunt u in het Stiltecentrum terecht.

3.3 Kerk en bijbel

Iedere zondag wordt een kerkdienst gehouden op de eerste verdieping in de kapel / het auditorium. De dienst begint om 10.30 uur, en duurt ongeveer tot 11.15 uur. Vrijwilligers staan klaar om u te brengen en te halen. De kerkdienst wordt via Ikazia TV (kanaal 38) uitgezonden. Er ligt een bijbel in elk nachtkastje in Ikazia. Als u wilt kunt u ook een exemplaar met grote letters krijgen. Vraag dit de verpleging.

3.4 Radio en TV

Tijdens uw verblijf kunt u gebruik maken van televisie en radio (via de tv). Het gebruik hiervan is gratis.

3.5 OV chipkaart oplaadpunt

U kunt in het ziekenhuis uw OV chipkaart opladen. U vindt deze oplader onderaan de roltrap in de entreehal.

3.6 Post

Wanneer u post wilt ontvangen tijdens uw opname laat deze dan als volgt adresseren:

Ikazia Ziekenhuis

Uw naam
Afdeling en kamernummer
Postbus 5009
3008 AA Rotterdam

De post wordt van maandag tot en met vrijdag op de afdeling bezorgd.

Post die u zelf wilt versturen kunt u aan de verpleegkundige op de afdeling afgeven.

Ikazia biedt familie en bekenden de mogelijkheid om patiënten die opgenomen zijn een gratis iKaartje te sturen. U kunt een kaartje kiezen, de gegevens van de patiënt invoeren en een persoonlijke boodschap achterlaten. De boodschap wordt op de kaart geprint en bezorgd bij de patiënt. Stuur het kaartje via: www.ikazia.nl/ikaartje.

3.7 Huisdieren/ SOHO

Huisdieren zijn niet toegestaan in het ziekenhuis. Voor de patiënt of bezoeker die afhankelijk is van een hulphond (dit is een hond met een sociale en/of therapeutische rol of

een blindengeleidehond) is een apart beleid gemaakt. Als u als patiënt of bezoeker van ons ziekenhuis aangevoelen bent op begeleiding van de blindegeleidehond of SOHO, neemt u dan van tevoren contact op met de afdeling Receptie / Beveiliging: 010 - 297 51 40. Zij kunnen u vertellen wat er mogelijk is.

3.8 Bereikbaarheid en parkeren

Het Ikazia Ziekenhuis is met de bus en de metro (halte Zuidplein) goed te bereiken.

Komt u met de auto dan kunt u op verschillende plekken betaald parkeren. U kunt parkeren in de parkeergarage van het ziekenhuis, ingang Casimirstraat. U kunt hier met alle betaalmiddelen betalen. U kunt ook parkeren in parkeergarage Zuidplein tegenover het Ziekenhuis, tegen het daar geldende tarief.

Wanneer u voor langere tijd opgenomen bent in ons ziekenhuis kan uw bezoek een weekkaart kopen voor parkeren in de parkeergarage. Met een weekkaart zijn de kosten voor het parkeren lager.

Hoe werkt de weekkaart?

- Trek bij het inrijden van de parkeergarage de eerste keer bij de

zuil een parkeerkaart;

- Voer bij de betaalautomaat de parkeerkaart in en kies in het keuzemenu voor de optie "weekkaart";
- Na betaling ontvangt men de weekkaart. Deze blijft 7 dagen geldig, bewaar deze goed!
- Gebruik elke keer bij het in- en uitrijden van de parkeergarage de weekkaart.

E-kazia Shuttle Service

Vanaf de parkeergarage is er een haal- en brengservice van de parkeergarage naar de hoofdingang beschikbaar de E-kazia Shuttle Service. Patiënten en bezoekers kunnen hier kosteloos gebruik maken. De E-kazia Shuttle Service rijdt van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 16.30 uur. U kunt gewoon instappen.

Deze gratis service wordt mogelijk gemaakt door vrijwilligers van ons ziekenhuis en gefinancierd door de Stichting tot Steun van het Ikazia. De vrijwilligers zijn herkenbaar aan het gele hesje.

3.9 Kostenplaatje en voorwaarden

In de brochure "Ziekenhuiszorg: wat betaalt u", vindt u alle informatie over de opbouw van de kosten van uw opname en/of behandeling in het ziekenhuis.

Voor vragen over afgesloten contracten met zorgverzekeraars verwijzen wij u naar uw zorgverzekeraar. Via onze website www.ikazia.nl kunt u onze tarieven raadplegen.

Betalingsvoorwaarden

De betalingsvoorwaarden van het Ikazia Ziekenhuis zijn gedeponneerd bij de Arrondissementsrechtbank te Rotterdam.

Een afschrift van deze voorwaarden kunt u opvragen bij het secretariaat Financiën en Informatie via telefoonnummer: 010 - 297 54 55. Het afschrift zal dan naar uw huisadres worden verzonden.



Algemene voorwaarden

De algemene voorwaarden van het Ikazia Ziekenhuis zijn geponeerd ter griffie van de Rechtbank in Rotterdam. U kunt een afschrift van deze voorwaarden opvragen bij het secretariaat Financiën en Informatie via telefoonnummer:
010 - 297 54 55

4. Veilige zorg

In het ziekenhuis is veiligheid voor een ieder van belang. Hieronder vindt u informatie over de veiligheid in het ziekenhuis, wat wij van u verwachten en wat u van ons kunt verwachten.

4.1 Een veilige opname doen we samen

Een ziekenhuisopname maakt meestal veel indruk. In het dagelijks leven kunnen mensen mondig en kritisch zijn. Als patiënt kan dit zomaar veranderen. We zien dat mensen vaak een wat afwachtende houding aannemen zodra ze patiënt zijn. Het is belangrijk dat u zich realiseert dat het nuttig en nodig is om ook in het ziekenhuis aan te geven hoe u zich voelt en wat u van de gang van zaken vindt. Zo levert u een belangrijke bijdrage aan uw verblijf in het ziekenhuis. Op deze manier kunnen we samen de zorg zo veilig en prettig mogelijk laten verlopen. Daarom hebben we voor u een aantal “vergeet mij nietjes” bedacht die u en ons kunnen ondersteunen bij een veilige opname.

Durf te vragen!

Het is belangrijk dat u als patiënt begrijpt wat de behandeling inhoudt en waarom de leefregels die u krijgt nodig zijn. Wij doen ons best u begrijpelijke en heldere informatie te geven. Door spanningen, van bijvoorbeeld de opname, kan het zijn dat u niet alle schriftelijke en mondelinge informatie kunt onthouden. Mochten er onduidelijkheden zijn, durf te vragen!

Gebruikt u medicijnen?

Laat het ons weten. Neem uw medicijnlijst en uw medicijnen in de originele verpakking mee naar het ziekenhuis. Op deze manier kunnen wij u de juiste medicijnen voorschrijven. Gedurende uw opname wordt het geneesmiddel van thuis vervangen door een gelijkwaardig ander geneesmiddel vanuit het ziekenhuis.



Bent u ergens allergisch voor?

Laat het ons weten

Laat het ons weten als u ergens allergisch voor bent. Bijvoorbeeld voor bepaalde medicijnen, voeding, pleisters etc. In uw behandeling houden we hier rekening mee.

Voorkom vallen!

Loop niet op sokken of onstabiel schoeisel, maar trek bijvoorbeeld pantoffels of anti-slipsokken aan. Haast u zich niet bij bijvoorbeeld een toiletbezoek, maar durf op tijd om hulp te vragen hierbij.

Let op: een (stil) delier ligt op de loer

Een delier oftewel verwardheid kan voorkomen tijdens een ziekenhuisopname. Iemand met een delier kan opgewonden en onrustig zijn of juist heel stil en teruggetrokken. Laat uw familie ons vertellen wanneer zij plotseling een ander gedrag zien of merken dat u wat in de war bent.

Weet wanneer u wat mag eten en drinken

Tijdens uw opname is het belangrijk dat u weet wat u mag eten en drinken en wanneer u dit mag. U wordt hierover geïnformeerd maar houd dit zelf ook in de gaten. De voedingsassistenten kunnen u hierbij helpen.

Blijf in beweging!

Vindt u het moeilijk om in beweging te blijven, vraag hierbij hulp aan de verpleegkundige. Blijven bewegen, al is het maar een beetje, is belangrijk voor een goed herstel. Probeert u zoveel mogelijk uit bed te komen als dit medisch gezien mag en lukt. Gaat dit niet? Dan kunt u in bed bijvoorbeeld ook ieder uur uw armen en benen zover mogelijk proberen op te tillen of bewegen voor zover dat lukt.

Pijn houdt mij niet tegen!

Heeft u pijn of lukt het bewegen niet goed door de pijn? Bespreek dit met ons. Ook wanneer deze pijn niets te maken heeft met uw behandeling en/of de klachten waarvoor u bent opgenomen. Op diverse momenten worden pijnscores bij u afgenomen om de pijn in kaart te brengen en te kunnen behandelen.

Wie bent u?

Soms lijkt een ziekenhuisopname wel een “Wie bent u”-spel. Zorgverleners zullen tijdens uw opname meerdere malen aan u vragen wie u bent. Dit om te voorkomen dat uw behandeling of medicatie verwisseld wordt met die van een andere patiënt. Tijdens uw verblijf in het ziekenhuis krijgt u een polsbandje om waarop uw naam, geboortedatum en afdeling staat. Zo weten we wie u bent.



Hoe schoon en veilig is ons ziekenhuis?

Stof onder het bed? Een wat minder fris toilet? Kunt u ergens niet bij, rollator, nachtkastje, pantoffels, vertel het ons zodat we hier iets aan kunnen doen. Regelmatig controleren wij onze kamers, maar ook wij zien soms iets over het hoofd. Valt u iets op, laat het ons weten.

Laat het ons weten

Voor eventuele opmerkingen met betrekking tot veiligheid kunt u mailen naar: veilig@ikazia.nl.

4.2 Privacy

Als patiënt heeft u recht op bescherming van uw persoonlijke gegevens. U kunt er van uit gaan dat alles wat u met de specialist of verpleegkundige bespreekt vertrouwelijk is. U kunt ook aangeven wanneer u meer privacy wilt op de patiëntenkamer of tijdens onderzoek etc.

Uw dossier, dat bestaat uit de medische en verpleegkundige status, bevat gegevens over de onderzoeken / behandelingen die u ondergaat. Uw dossier wordt zorgvuldig bewaard. U heeft het recht uw dossier in te zien, tijdens de opname of na uw ontslag. Anderen dan diegenen die betrokken zijn bij

uw behandeling, hebben zonder uw nadrukkelijke toestemming geen recht uw dossier in te zien.

In het kader van onderzoek, verpleging, behandeling en verzorging worden in ons ziekenhuis gegevens van u vastgelegd. De zorgvuldigheid van omgaan met deze gegevens is vastgelegd in een privacyreglement. Dit reglement ligt ter inzage bij het Patiënten Service Bureau.

In dit reglement zijn onder andere het recht op inzage, correctie en vernietiging alsmede de bewaartermijn van de gegevens vastgelegd. Ook is vastgelegd dat geen gegevens aan derden worden verstrekt, tenzij een wettelijk voorschrift daartoe verplicht. Wanneer u van mening bent dat het ziekenhuis niet correct met uw gegevens omgaat, kunt u een klacht indienen. Het gebruik van gegevens voor wetenschappelijk onderzoek en statistiek is ook beschreven in het reglement. Zo mogen gegevens alleen dan voor deze doeleinden gebruikt worden, wanneer deze niet herleidbaar zijn tot een individueel persoon. Mocht het van wezenlijk belang zijn dat de gegevens wel herleidbaar zijn, dan moet er vooraf toestemming tot verstrekking worden gevraagd. De afdeling Hygiëne & Infectie Preventie verzamelt gegevens in het kader van infectieregistratie.

Deze worden geheel anoniem verwerkt. Indien u bezwaar heeft dat uw gegevens gebruikt worden, kunt u dit bij uw opname aan geven.

4.3 Rechten en plichten

De relatie tussen de patiënt en de behandelaar in het ziekenhuis is gebaseerd op onderling vertrouwen en op een afspraak in het kader van de WGBO. Dit is de Wet Geneeskundige Behandel Overeenkomst. In deze wet wordt beschreven dat de patiënt en de behandelaar een afspraak met elkaar hebben waarin beiden zich verplichten tot het naleven van de afspraken met betrekking tot de behandeling. U als patiënt moet goed geïnformeerd worden door de arts over uw onderzoek en / of behandeling zodat u weet waar u al dan niet mee instemt. Zo moet de arts relevante gegevens van u ontvangen. Als er onduidelijkheden zijn moeten die besproken worden.

De patiënt heeft onder andere recht op:

- informatie;
- het geven van toestemming voor behandeling;
- inzage in het dossier;
- privacy en geheimhouding.

De patiënt is onder andere verplicht:

- inlichtingen te geven aan de arts / behandelaar;
- medewerking te geven aan onderzoek / behandeling waarvoor toestemming is gegeven.

4.4 Legitimatieplicht

Bij ieder bezoek aan het ziekenhuis moet u zich kunnen legitimeren. Dat heet in de wet de 'identificatieplicht'. Deze plicht geldt voor iedereen die zorg ontvangt in een ziekenhuis.

U kunt zich in ons ziekenhuis legitimeren met een geldig;

- paspoort;
- rijbewijs;
- identiteitskaart (ID-kaart);
- overige (zoals een vreemdelingen-document).

4.5 Orgaan en weefseldonatie

Binnen het Ikazia Ziekenhuis houden we ons aan de richtlijnen van de Wet op de Orgaan Donatie. Dit houdt in dat in geval van overlijden, nabestaanden geconfronteerd kunnen worden met een moeilijke vraag op een moeilijk moment, de vraag om donatie van weefsels en/of organen. Wij vragen uw begrip hiervoor.



4.6 Klachten

Ondanks onze goede zorgen kan het zijn dat u niet tevreden bent over de gang van zaken. Van ervaringen van patiënten kunnen we veel leren, daarom vragen we u uw klacht bespreekbaar te maken.

Als er problemen of klachten zijn, bespreek die dan eerst met degene die daarbij betrokken is. Vindt u het moeilijk om de direct betrokkene aan te spreken en wilt u iemand anders hierbij inschakelen?

Neemt u dan contact op met de klachtenfunctionaris van ons ziekenhuis. U kunt ook de verpleegkundige vragen contact met haar op te nemen. Informatie over de klachtopvang staat

beschreven in de folder 'Klachtopvang in het Ikazia Ziekenhuis'. De folder is verkrijgbaar op de verpleegafdeling of bij het Patiënten service bureau.

De klachtenfunctionaris is bereikbaar via telefoonnummer 010 – 297 55 08 of via de mail: klachtenfunctionaris@ikazia.nl

4.7 Kwaliteit en Veiligheid

Kwaliteit van zorg vinden wij belangrijk. Efficiënt, veilig en patiënt-vriendelijk werken, staat bij ons voorop. Wij meten daarom ieder jaar op verschillende manieren de kwaliteit, veiligheid en hygiëne van onze zorg. Dit wordt gedaan door

medewerkers van Ikazia en door organisaties van buiten het ziekenhuis. Met de resultaten proberen wij onze zorg steeds verder te verbeteren en te blijven voldoen aan de eisen Van Qualicor Europe. Ikazia heeft verschillende bewijzen van kwaliteit (keurmerken) en is Qualicor geaccrediteerd.

4.8 Gedragsregels en agressie

Het Ikazia Ziekenhuis ziet het als haar nadrukkelijke verantwoordelijkheid een veilig klimaat te scheppen waarin patiënten, bezoekers en medewerkers zich veilig kunnen voelen. Dit houdt in dat agressie en geweld, in welke vorm dan ook, niet worden getolereerd. Iedereen moet zich houden aan de opgestelde gedragsregels.

Niet toegestaan gedrag in het Ikazia Ziekenhuis

- verbaal geweld: belediging, vloeken en kwetsende opmerkingen;
- discriminatie;
- bedreiging;
- seksuele intimidatie;
- fysiek geweld of een poging daartoe;
- vernieling;
- diefstal;
- bezit van wapens en andere gevaarlijke voorwerpen;
- overlast door gebruik van alcohol en drugs;
- zich doelloos ophouden.

4.9 Sociale media, fotografie en video-opnamen

Sociale media is niet meer weg te denken uit onze maatschappij en steeds meer mensen maken er gebruik van. Iedereen kan tegenwoordig filmpjes en foto's online posten. In Ikazia willen wij graag kwalitatief goede en veilige zorg leveren. Onder veilige zorg valt voor ons ook het beschermen van de privacy van onze patiënten, bezoekers en medewerkers. Daarom vragen wij onze bezoekers en patiënten expliciet géén foto's of filmpjes te plaatsen zonder toestemming van de mensen die erop staan.

Als de gedragsregels overtreden worden kan het Ikazia Ziekenhuis sancties opleggen aan de overtreder. Dit kan in de vorm van een waarschuwing. In geval van herhaling van de overtreding of een ernstige overtreding kan de behandelovereenkomst worden opgezegd. Hierbij krijgt de overtreder een ziekenhuisverbod voor bepaalde of onbepaalde tijd. Incidenten worden altijd geregistreerd. Als er sprake is van een strafbaar feit doet het Ikazia Ziekenhuis aangifte bij de politie. In geval van schade bij een agressie en geweldincident is de dader altijd financieel verantwoordelijk. Meer informatie op www.ikazia.nl/veiliginikazia.

5. Ontslag

Uw behandelend arts geeft aan wanneer u met ontslag kunt en er wordt met u overlegd of u met eigen vervoer naar huis kunt. Wij kunnen een taxi voor u bestellen. De taxikosten moet u zelf betalen.

Transferverpleegkundige

Heeft u na uw ontslag uit het Ikazia ziekenhuis meer zorg nodig dan uw familie of andere mantelzorgers kunnen bieden? De transferverpleegkundige helpt met het regelen van de nazorg binnen de bestaande mogelijkheden en de huidige wet- en regelgeving.

verpleegkundige weet wat voor zorg er na uw opname beschikbaar is en kan helpen om die zorg te regelen, zoals de arts dat nodig vindt. Dit wordt met u besproken.

Als u meer wilt weten over nazorg, kunt u kijken naar de folder over de transferverpleegkundige.

Uw vertrek

Tijdens uw opname in het ziekenhuis wordt er dagelijks gesproken over wanneer u naar huis kunt. Soms is de ontslagdatum al bekend voordat u opgenomen wordt. Tijdens uw opname kijken we ook of u na ontslag nog hulp nodig heeft. Als u niet zonder hulp naar huis kunt, zal de arts of verpleegkundige dit met u bespreken.

Zorg na uw opname

Als u na uw ziekenhuisopname nog hulp nodig heeft, komt de transferverpleegkundige in actie. Deze

Ontslag

Als u met ontslag gaat en opgehaald wordt, vragen we u met het volgende rekening te houden. U kunt met uw 'chauffeur' afspreken dat u beneden in de hal wacht op de afgesproken tijd, dan kan de auto kortdurend op de kiss and ride plaats staan. Dat is in de grote witte cirkel op het voorterrein.

Voor langere tijd parkeren raden wij u aan om in de parkeergarage of in de omgeving te parkeren. Kijk voor meer informatie bij '3.9 bereikbaarheid en parkeren'.

Ontslagenquête

Als u naar huis gaat krijgt u een uitnodiging mee om digitaal een enquête in te vullen. Wij vragen u hierin hoe u de (verpleegkundige) zorg ervaren heeft. Wij stellen uw medewerking zeer op prijs)

Medicijnen

Als u paracetamol en ibuprofen voorgeschreven krijgt wordt dit helaas niet vergoed door de zorgver-

zekeraar en moet u de pijnstillers zelf kopen. Dit kan bij een apotheek of een drogist. Mocht het zo zijn dat u een maagbeschermer voorgeschreven krijgt, dan krijgt u bij het ontslag een recept mee. Helaas wordt deze ook niet vergoed door de zorgverzekering. U kunt de maagbeschermer tegen betaling en met het recept ophalen bij de Ikazia apotheek of uw eigen apotheek. Ook kan u hem tot 20 mg kopen bij een drogist.



6. We houden contact

De ervaring heeft geleerd dat patiënten soms hun dankbaarheid / tevredenheid voor de verpleging en verzorging willen uiten door het geven van geschenken en/of geld. Wij vinden het belangrijk, dat u uw ervaringen met ons deelt.

6.1 Vrienden van Ikazia

U kunt uw tevredenheid uiten door vriend te worden van Ikazia.

De Vrienden van Ikazia stelt zich tot doel 'het verkrijgen van inkomsten voor bijzondere voorzieningen, die voor het ziekenhuis noodzakelijk worden geacht, en niet kunnen worden verkregen uit het ziekenhuisbudget'. Bij een donatie van € 12,50 per jaar ontvangt u het magazine 'Ikazia Nieuws' ieder kwartaal thuis.

U kunt zich als lid / contribuant opgeven door een briefje te sturen naar:

Vrienden van Ikazia
Antwoordnummer 80513
3080 WB Rotterdam

Een email te sturen naar:
vriend@ikazia.nl

Of via de website van het Ikazia Ziekenhuis www.ikazia.nl

Het bankrekeningnummer van de Vrienden van Ikazia is:
NL65INGB00000368420.

Vragen, opmerkingen of suggesties

Als u vragen, opmerkingen of suggesties heeft over uw verblijf in het Ikazia Ziekenhuis geeft u deze dan door aan de verpleegkundige van de afdeling. U kunt ons ook via de email een bericht sturen.

Met elkaar willen we uw verblijf in het Ikazia Ziekenhuis zo goed mogelijk laten verlopen.

Email: post@ikazia.nl

Website: www.ikazia.nl



6.2 Patiëntenpanel

We nodigen u uit om lid te worden van ons online patiëntenpanel. Via het patiëntenpanel stellen we vragen over onderwerpen als persoonlijke aandacht, voeding of parkeer-mogelijkheden. Hiermee kunnen wij de behoeften van onze patiënten in kaart brengen en nieuwe initiatieven en verbetervoorstellen toetsen bij onze patiënten. Zo kunnen wij de kwaliteit van onze zorg verder verbeteren.

Wat doet een panellid?

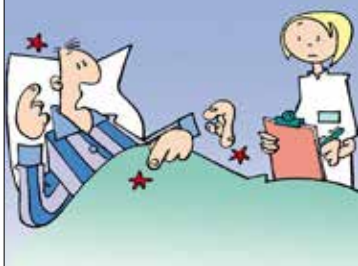
Ongeveer één keer per 3 maanden krijgt u een uitnodiging via e-mail om online een vragenlijst in te vullen. U kunt per keer besluiten of u wilt deelnemen.

Als u meer wilt weten of één van de panelleden wilt worden, gaat u dan naar onze website:
www.ikazia.nl/patientenpanel

Help mee aan uw veilige behandeling in het ziekenhuis

1

Geef alle informatie over uw gezondheidstoestand



2

Geef het aan als u iets niet begrijpt



3

Bespreek vooraf het verloop van uw operatie



4

Schrijf op welke medicijnen u gebruikt



5

Stel vragen als de medicijnen er anders uitzien dan u verwacht



6

Volg de instructies en adviezen goed op



Help mee aan uw veilige behandeling in het ziekenhuis



Geef alle informatie over uw gezondheidstoestand

Bereid u goed voor op het gesprek met uw zorgverlener. Zet uw vragen op papier. Vertel de zorgverlener hoe u zich voelt. Maak duidelijk wat u van uw zorgverlener verwacht.



Geef het aan als u iets niet begrijpt

Laat van u horen als iets niet duidelijk is of als u ergens over twijfelt. Laat u goed informeren als u medicijnen voorgeschreven krijgt. Vraag: Waarom krijg ik dit? Hoe moet ik het gebruiken en hoelang? Wat zijn mogelijke bijwerkingen en wat moet ik dan doen?



Bespreek vooraf het verloop van uw operatie

Bereid u samen met uw zorgverlener goed voor op de operatie. Laat uw arts met een stift op uw huid markeren waar u geopereerd zal worden. Vraag hoe u zich moet voorbereiden (bijvoorbeeld nuchter blijven), hoe lang de operatie duurt en hoe u zich naar verwachting zult voelen na de operatie.



Schrijf op welke medicijnen u gebruikt

Maak een lijst van alle medicijnen die u gebruikt (met of zonder recept) en neem deze lijst mee. Laat weten, desnoods ongevraagd, voor welke medicijnen u allergisch bent of waarvan u weet dat ze bij u niet werken.



Stel vragen als de medicijnen er anders uitzien dan u verwacht

Stel vragen als de kleur of vorm van uw medicijnen anders is dan verwacht (bijvoorbeeld wanneer u pillen krijgt in plaats van zalf). Let op dat u alleen uw eigen medicijnen krijgt door bijvoorbeeld uw naam en geboortedatum op het etiket te controleren.



Volg de instructies en adviezen goed op

Houd u aan de afspraken die u met de zorgverlener maakt over uw behandeling. Vraag wat u wel of niet mag doen. Laat weten als u voor uw gevoel tegenstrijdige adviezen of informatie krijgt. Zorg dat u weet wanneer u voor controle terug moet komen en wanneer en bij wie u terecht kunt met vragen of problemen.

Als u denkt dat er iets fout is gegaan, bespreek dit dan met uw zorgverlener. Vraag: wat is er gebeurd? Hoe kon dat gebeuren? Wat zijn de gevolgen voor mij, nu en in de toekomst? Wat wordt er gedaan? Betrek eventueel een familielid of vriend(in) bij dit gesprek.



Let op: In deze folder staat informatie die belangrijk is voor u. Heeft u moeite met de Nederlandse taal? Lees deze folder dan samen met iemand die de informatie voor u vertaalt of uitlegt.

Please note: This leaflet contains information that is important for you. If you have trouble understanding the Dutch language, you should read this leaflet together with someone who can explain the information or translate it for you.

Dikkat: Bu broşür sizin için önemli bilgiler içerir. Hollandaca okumakta zorlanıyor musunuz? O zaman broşürü bilgileri sizin için çeviren ya da açıklayan biriyle okuyun.

Uwaga: Ta ulotka zawiera ważne dla Ciebie informacje. Masz trudności ze zrozumieniem języka holenderskiego? Przeczytaj tę ulotkę razem z kimś, kto przetłumaczy jej treść lub będzie w stanie wyjaśnić zawarte w niej informacje.

انتبه: هناك معلومات مهمة بالنسبة لك في هذا المنشور. هل تواجه صعوبة في اللغة الهولندية؟ اقرأ إذن هذا المنشور مع شخص آخر يترجم أو يشرح لك المعلومات.