

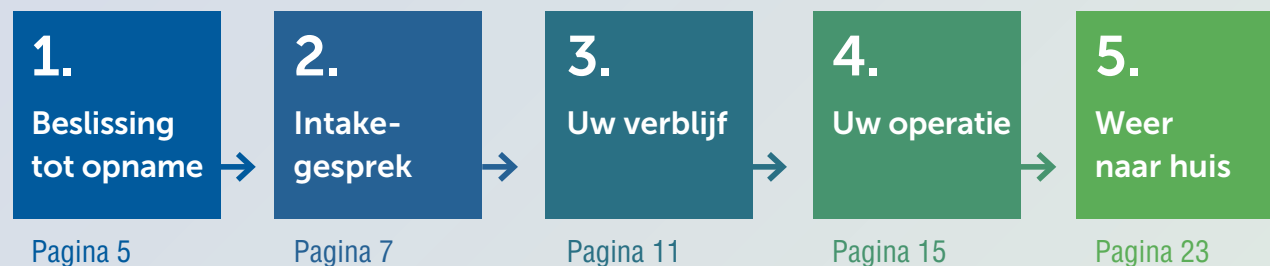


# Informatie over opname in het ziekenhuis

Ziekenhuis  
  
Amstelland

aangenaam dichtbij

## Inhoudsopgave



2



**Wat neemt u mee voor uw opname?**

Pagina 9



**Mogelijke zorg tijdens uw opname**

Pagina 18

Gebruik van lichaamsmateriaal, bloedtransfusie, ondervoeding te lijf en naar een ander ziekenhuis



**Medewerkers en specialisten**

Pagina 20



**Aanvullende informatie**

Pagina 24

Regels, rechten en plichten, klachten, inzage medisch dossier, patiëntveiligheid, etc



**Patiëntveiligheid**

Pagina 26



**Kosten en verzekering**

Pagina 28



**Belangrijke  
telefoonnummers  
op achterkant**

# Welkom in

## Ziekenhuis Amstelland

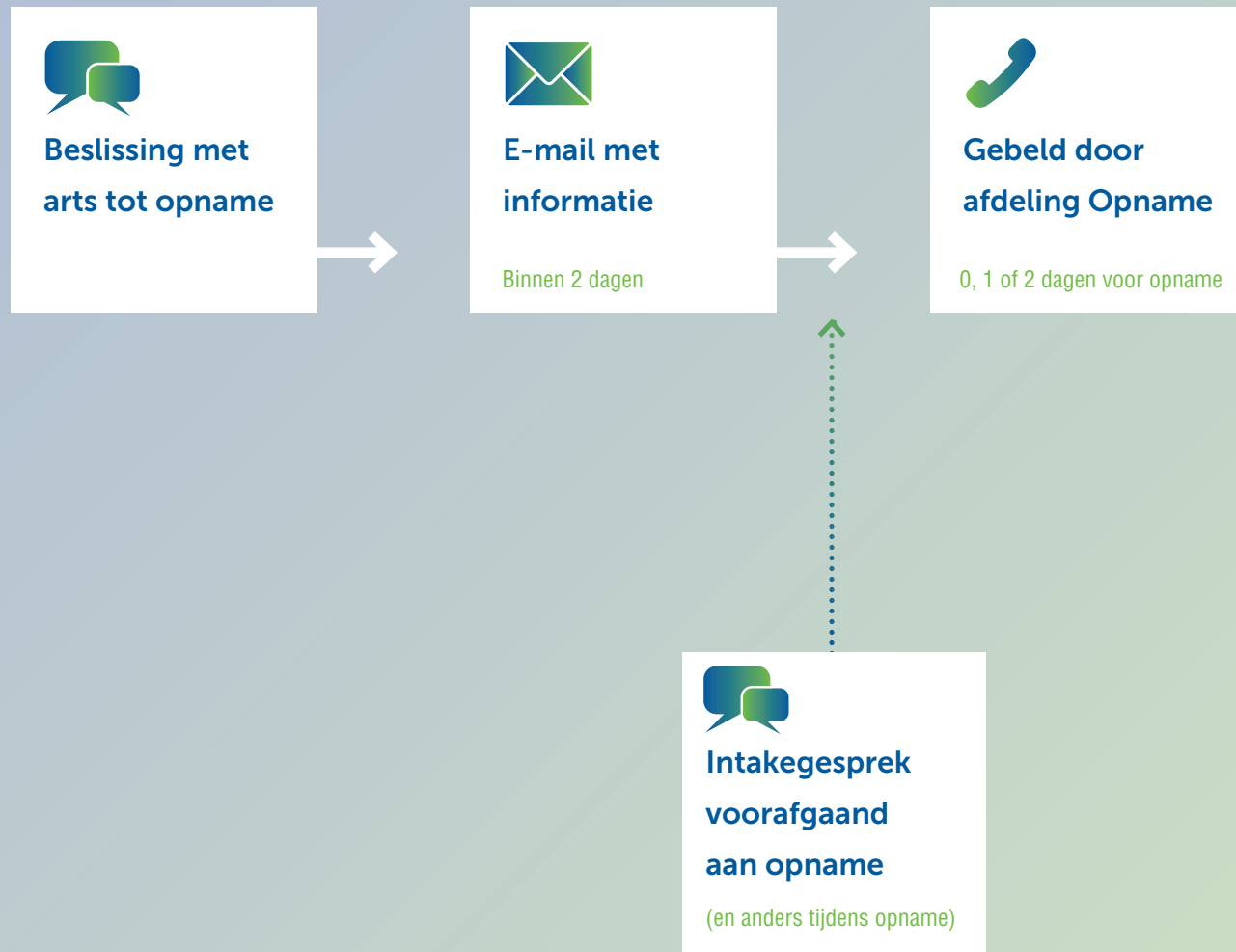
U wordt of bent opgenomen in de kliniek van Ziekenhuis Amstelland. Een brochure is nooit volledig en de medewerkers van het ziekenhuis zijn altijd bereid uw vragen te beantwoorden. Voor meer informatie kunt u ook kijken op [www.ziekenhuisamstelland.nl](http://www.ziekenhuisamstelland.nl). Omdat voor de verschillende verpleegafdelingen soms andere informatie geldt, krijgt u naast dit informatieboekje ook specifieke afdelingsinformatie.

Namens alle medewerkers van Ziekenhuis Amstelland wensen wij u een spoedig herstel toe.

Raad van Bestuur  
Ziekenhuis Amstelland



4



# 1.

## Beslissing tot opname

Wanneer u met uw arts besloten heeft dat u opgenomen wordt voor een behandeling, ontvangt u binnen twee werkdagen een e-mail met informatie.

Bij een geplande operatie en/of opname ontvangt u in deze e-mail ook een link naar een vragenlijst voor het intakegesprek met de anesthesist. Wilt u deze lijst zo snel mogelijk invullen? Is de opname niet gepland of accuut, dan vindt de intake tijdens uw opname plaats.

Zodra er een operatiedatum voor u bekend is wordt u gebeld door afdeling Opname. Dat kan één of twee dagen van te voren zijn, maar soms gebeurt dat op de dag van opname. De operatiedatum hangt af van de medische urgentie van uw operatie en de wachtlijst van uw behandelaar.

Voor vragen over de wachtlijst is afdeling Opname bereikbaar op werkdagen tussen 09.00 en 16.00 uur via telefoonnummer 020 - 755 7107.

### MRSA

Als u de afgelopen twee maanden in een buitenlands ziekenhuis heeft gelegen of als u werkt of woont op een bedrijf met levende mestvarkens, -kalveren of vleeskuikens, dan vragen wij u dit zo snel mogelijk te melden. Het kan namelijk zijn dat u drager bent van MRSA. Ook als u een gezamenlijk huishouden deelt met iemand die besmet is met de MRSA-bacterie is het belangrijk dat u dit meldt. Voor uzelf hoeft deze bacterie geen gevolgen te hebben. De bacterie is echter ongevoelig voor de meeste antibiotica en is daarom moeilijk te bestrijden. Om te voorkomen dat de in het ziekenhuis verblijvende patiënten besmet raken, worden zo nodig maatregelen getroffen.

## Joodse afdelingen

Ziekenhuis Amstelland is een algemeen ziekenhuis, waar mensen van alle geloofsovertuigingen welkom zijn. Hiernaast heeft het een bijzondere functie voor de Joodse gemeenschap in Nederland. In de kliniek is het op verschillende afdelingen voor de Joodse patiënt mogelijk om de Joodse gebruiken die hij of zij van huis uit gewend is, te continueren. Dit is mogelijk gemaakt door het creëren van nesjome (betrokkenheid, warmte, empathie, een veilige Joodse sfeer), het vieren van de Joodse feestdagen, het serveren van kosjere maaltijden en de verpleging van mannen en vrouwen op aparte zalen. De afdeling Joodse zaken is er onder meer om hierbij ondersteuning te geven.

### *Bereikbaarheid Joodse Zaken*

Heeft u vragen, dan kunt u Joodse Zaken op de volgende tijden bereiken via 020 - 755 6319.  
maandag t/m donderdag: 09.00-15.00 uur  
vrijdag: 09.00-13.00 uur

## Intakegesprek

- Contactpersoon
- Huidige medicijnen
- Overgevoeligheid
- Donorregister

## 2.

## Intakegesprek voorafgaand aan opname

### Intakegesprek

Ter voorbereiding op uw operatie en opname vindt er een intakegesprek plaats tussen u, de anesthesioloog, de verpleegkundige, een apothekersassistent(e) en in sommige gevallen met de arts-assistent op de Polikliniek Anesthesie. U krijgt informatie over de opname, operatie en de anesthesie (narcose). Ook wordt u geïnformeerd over een eventuele bloedtransfusie. Wij vragen u alvast na te denken over het volgende:

- Wie uw contactpersoon is en op welk telefoonnummer deze te bereiken is. Het ziekenhuis communiceert alleen met uw contactpersoon over uw situatie en behandeling. Omgekeerd kan deze persoon op de afgesproken tijden bellen naar de afdeling voor informatie en zo uw familie en bekenden verder op de hoogte houden.
- De apothekersassistent neemt met u door welke medicijnen u normaal gesproken gebruikt. Hiervoor worden medicatiegegevens opgevraagd bij uw apotheek via het Landelijk Schakelpunt (LSP). U moet

daarvoor wel toestemming geven bij uw eigen openbare apotheek. Heeft u hiervoor geen toestemming gegeven, neem dan een lijst mee met alle medicijnen die u gebruikt. Deze kunt u laten uitprinten bij uw apotheek. Neem daarnaast uw eigen medicijnen mee in de originele verpakking. Denk ook aan medicijnen die u zelf bij de drogist heeft gehaald. Meld eventuele medicijnallergieën bij de apothekersassistent.

- Meld of u een overgevoeligheid hebt voor bepaalde voeding, jodium of iets anders.
- Wij vragen hoe u geregistreerd bent in het donorregister. Uw wensen zijn voor ons belangrijk om te weten.

### Tijdens het intakegesprek krijgt u schriftelijke instructies voor uw opname over:

- Wanneer u kunt bellen over het tijdstip van uw operatie.
- Medicatie aanpassingen (diabetes en/of antistolling).
- Eten en drinken vóór de operatie.
- Het gebruik van rookwaren, alcohol en drugs vóór de operatie.
- Met welke hygiëneregels u rekening moet houden.



### Waardevolle eigendommen

Laat waardevolle eigendommen zoals sieraden en veel geld thuis. Het ziekenhuis kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vermissing, verlies of beschadiging. Als u toch iets van waarde meeneemt, berg dit dan op in de afsluitbare kledingkast op de kamer. Hier is een 2 euro muntstuk voor nodig.



### Medicijnen

U wordt verzocht om alle medicijnen die u normaal gesproken gebruikt in de originele verpakking mee te nemen. De ziekenhuisapothek zal zorgen voor een naadloze overgang van de farmaceutische zorg tussen de thuis- en de ziekenhuissituatie. Het is echter mogelijk dat u de eerste 48 uur nog gebruik moet maken van de medicijnen die u zelf heeft meegenomen. Denk ook aan medicijnen die u zelf bij de drogist heeft gehaald. Neem ook de oogdruppels en pufjes mee als u die gebruikt.

Het ziekenhuis vraagt informatie op over uw medicatie bij uw apotheek via het LSP. Hierdoor wordt de kans op vergissingen kleiner. Het opvragen van uw gegevens bij de apotheek kan alleen als u hiervoor toestemming heeft gegeven bij uw eigen apotheek. Wanneer dit niet het geval is, neem dan een lijst mee met alle medicijnen die u gebruikt. Deze kunt u laten uitprinten bij uw apotheek.





# Wat neemt u mee voor uw opname?

## Kleding

- Ochtendjas
- Stevige schoenen
- Nachtkleding
- Ondergoed
- Gemakkelijk zittende kleding

## Tijdverdrijf

- Boek
- Tijdschrift
- Schrijfgerei
- Muziek

## Medicijnen

- Alle medicijnen die u normaal gesproken gebruikt in de originele verpakking  
(Lees meer informatie op de linker pagina)

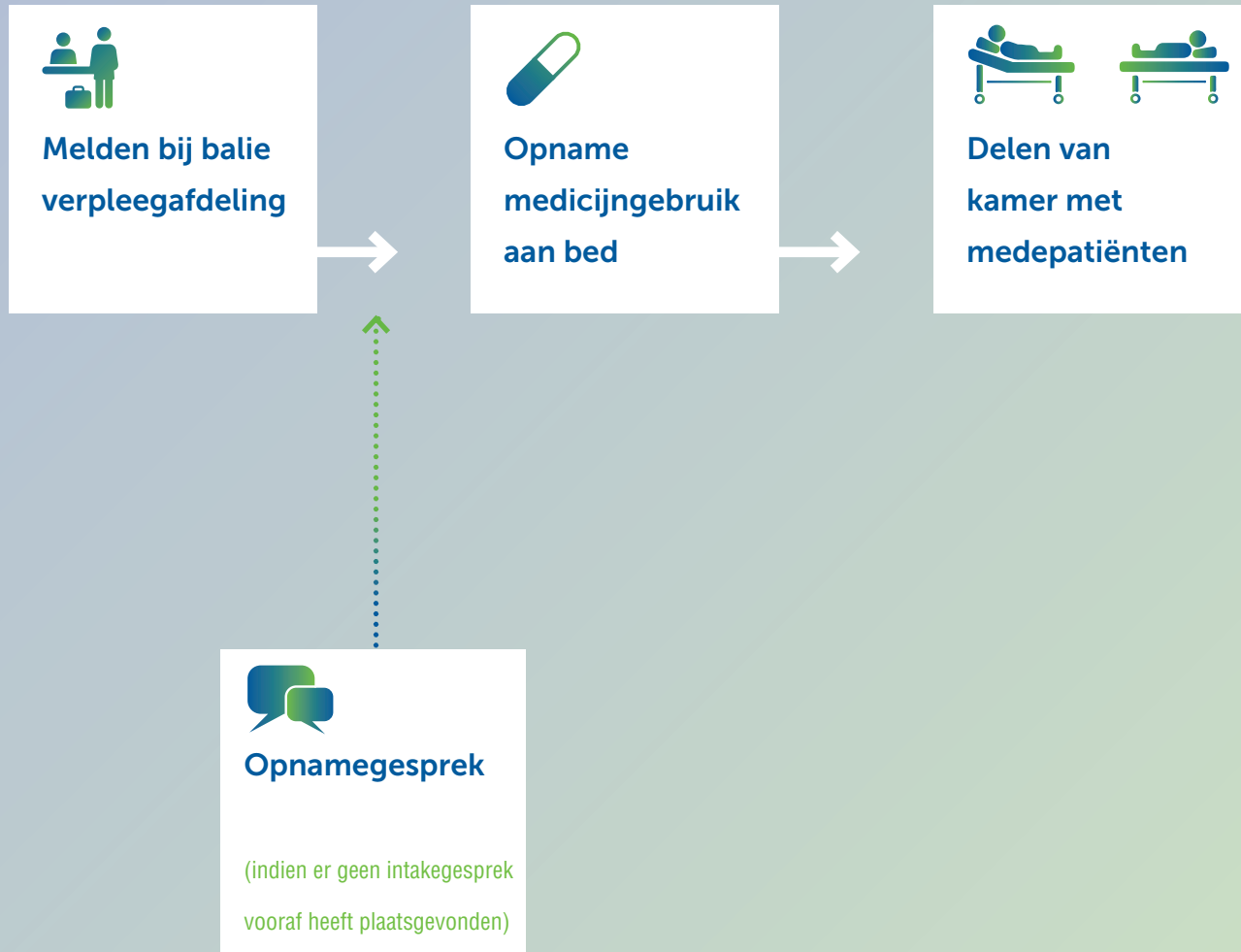
## Toiletartikelen

- Kam
- Zeep
- Shampoo
- Tandborstel
- Tandpasta
- Eventueel scheerapparaat
- Eventueel tampons/maandverband
- Eventueel bakje voor gebitsprothese

## Denk ook aan

- Richtlijnen dieet
- Niet-reanimeren: Bij opname wordt u gevraagd of u wel of niet gereanimeerd wilt worden. Informatie hierover vindt u in de folder 'Reanimatiebeleid Ziekenhuis Amstelland'
- Apparatuur voor slaapapneu

10



# 3.

## Uw verblijf

Bij aankomst op de afdeling meldt u zich bij de balie van de verpleegafdeling. Als u geen intakegesprek op de Polikliniek Anesthesie heeft gehad, vindt er een opnamegesprek plaats op de verpleegafdeling. Tijdens dit opnamegesprek vragen zowel een verpleegkundige als de zaalarts (specialist of arts-assistent) naar uw algehele gezondheid en naar eventuele eerdere opnames. De apothekersassistent(e) neemt aan bed met u door welke medicijnen u normaal gesproken gebruikt. Deze informatie komt in uw dossier. In het opnamegesprek komen dezelfde onderwerpen aan de orde als eerder genoemd onder hoofdstuk twee (Intakegesprek voorafgaand aan opname).

Op de verpleegafdeling deelt u een kamer met één of meer patiënten. Dat betekent dat u en uw kamergenoten hinder kunnen ondervinden van elkaars behandeling, verzorging en bezoek. Wij vragen u rekening te houden met de behoefte aan rust en privacy van uw medepatiënten.

### Verhinderd of ziek?

Als u bij een geplande opname voor operatie onverwachts verhinderd bent, ziek bent, verhoging heeft van meer dan 38,5°C, of COVID-19 gerelateerde klachten heeft, dan verzoeken wij u de afdeling te bellen waar u wordt opgenomen.



### Identificatie

Tijdens uw verblijf in het ziekenhuis draagt u een polsbandje met daarop uw naam en geboortedatum. Ter bevestiging van uw persoonsgegevens, wordt door verschillende medewerkers in het ziekenhuis naar uw naam en geboortedatum gevraagd (bijvoorbeeld door verpleegkundigen, apothekersassistent(e), laboratoriummedewerkers en op de operatieafdeling). Deze controle is in het belang van uw veiligheid en de kwaliteitseisen waaraan we als ziekenhuis moeten voldoen.



## Dagindeling

De dagindeling verschilt per afdeling. Uw verpleegkundige geeft hierover uitleg. Deze informatie staat ook beschreven in de informatiefolder van uw afdeling.

## Bezoek

Om de bezoeken voor iedereen prettig te houden, zijn er enkele regels voor bezoekers:

- De zorg voor de patiënt gaat altijd voor.
- Houd rekening met de overige patiënten.
- Houd rekening met de bezoektijden en het aantal bezoekers dat is toegestaan. Informatie over bezoek vindt u op onze website.
- Mensen die last hebben van verkoudheid, griep of een andere besmettelijke ziekte mogen niet op bezoek komen.
- Kinderen mogen niet zonder begeleiding rondlopen.

Indien het voor uw bezoek onmogelijk is tijdens de bezoeken langs te komen, kunt u in overleg met de verpleegkundige een ander tijdstip afspreken.

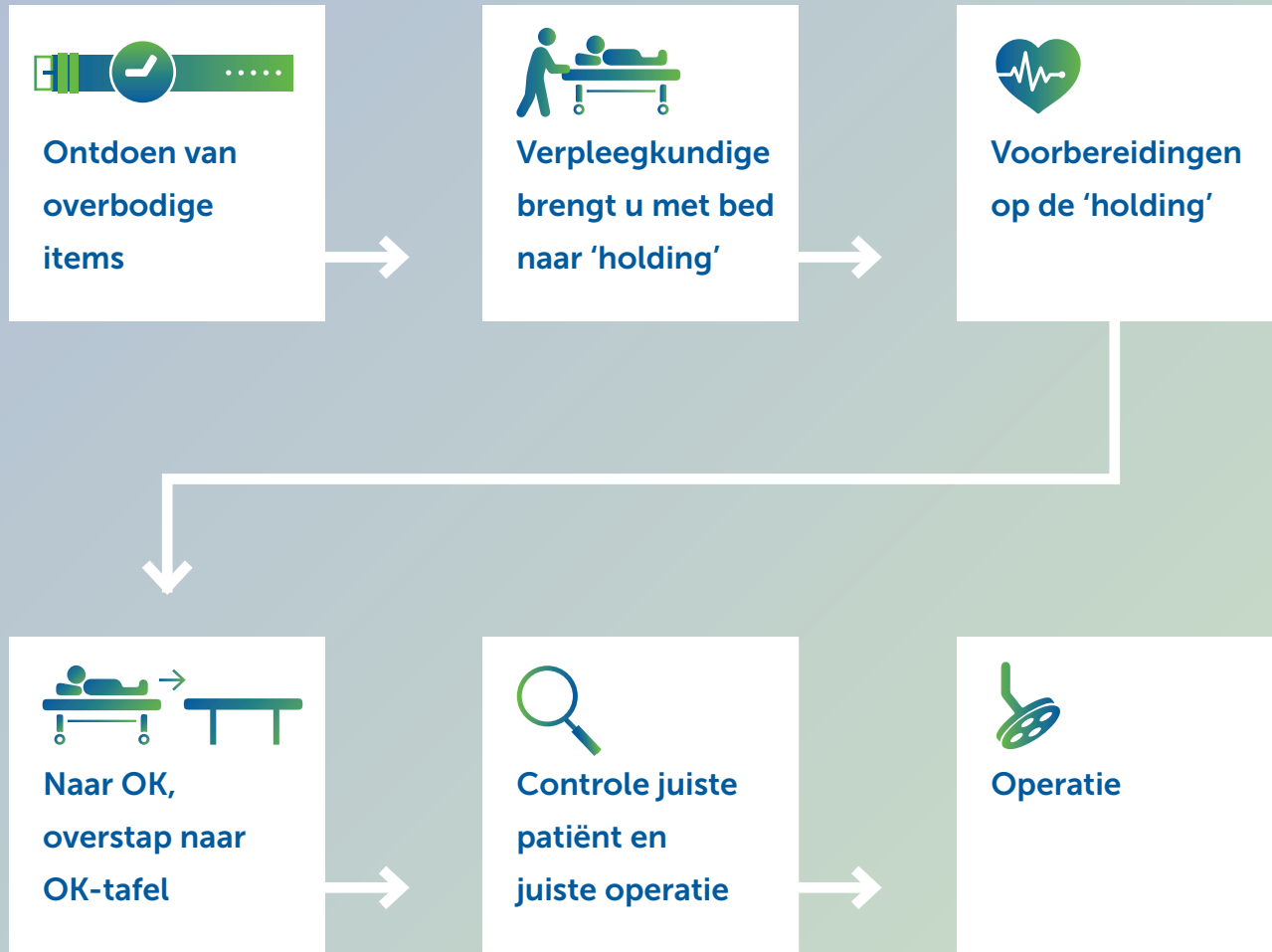
## Voeding

Voor het ontbijt en de lunch komt de service medewerker langs met de broodbuffetwagen. U kunt op dat moment zelf uw ontbijt en lunch, binnen uw eventuele dieet, samenstellen uit een breed assortiment. Voor het diner kunt u kiezen uit verschillende warme maaltijden. De servicemedewerker komt hiervoor bij u langs. De voeding wordt afgestemd op uw eventuele dieet en is op het seizoen afgestemd. Als het om een bepaalde reden niet mogelijk is geweest een keuze te maken, dan wordt er 's avonds een maaltijd voor u verzorgd op de afdeling. De servicemedewerker komt gedurende de dag langs met koffie en thee.

In verband met de strikte hygiënewetgeving die voor de gezondheidszorg geldt, vragen wij u:

- Zo min mogelijk voedingsmiddelen met een beperkte houdbaarheid mee te (laten) nemen.
- Voedingsmiddelen die gekoeld bewaard moeten worden, binnen twee uur te consumeren (dit geldt zowel voor voedingsmiddelen van het ziekenhuis als van thuis meegenomen).

*Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor meegebrachte voedingsmiddelen.*



# 4.

## Uw operatie

### Vóór de operatie

Het exacte tijdstip van de operatie is van te voren niet precies vast te stellen. Er kunnen zich altijd situaties voordoen, waardoor u later geopereerd wordt. Contactlenzen, gebitsprothesen, make-up en eventuele sieraden (horloges, ringen, armbanden, piercings) doet u uit/af voordat u naar de operatiekamer gaat. Als u een hoortoestel heeft, dan kunt u dit inhouden. Een verpleegkundige brengt u met bed en al naar de operatiekamer.

### De operatie

Op de 'holding' worden voorbereidingen voor de operatie en de verdoving gedaan. Deze bestaan uit het meten van de bloeddruk, het inbrengen van een infuusnaald en het aanbrengen van plakkers voor de bewaking van het hart. Vaak zal ook een infuus op de infuusnaald worden aangesloten. Dit is afhankelijk van de soort ingreep en verdoving. Afhankelijk wat voor anesthesie er is afgesproken, krijgt u hier een regionale of plaatselijke verdoving door de anesthesist toegediend.

U wordt door de anesthesiemedewerker en de anesthesist de OK op gereden. U mag zelf overstappen op de OK-tafel. Voordat u in slaap wordt gebracht, wordt de 'Time Out procedure' gedaan. Hierbij wordt samen met u gecontroleerd of u de juiste patiënt bent, of de juiste ingreep aan de juiste zijde uitgevoerd zal worden en of het juiste instrumentarium en apparatuur aanwezig zijn. Bij deze procedure zijn alle leden van het operatieteam aanwezig.





16



## Na de operatie

Als u wakker genoeg bent, halen verpleegkundigen van de afdeling u weer op. Heeft u algehele narcose gehad, dan kunt u last krijgen van keelpijn en misselijkheid. Ook kan spierpijn en heesheid optreden. Deze verschijnselen zijn normaal en gaan meestal vanzelf weer over. Meldt uw klachten wel zo snel mogelijk aan een verpleegkundige, zodat u eventueel medicijnen kunt krijgen. Als u vragen heeft, stel ze aan de verpleegkundige. Heeft u een ruggenprik gehad, dan kunt u problemen met plassen krijgen. Dit komt doordat de verdoving zich uitstrekt tot de blaas. Zo nodig wordt tijdelijk een blaaskatheter ingebracht. De specialist die u geopereerd heeft of de arts-assistent komt over het algemeen nog langs op de afdeling.

## Inlichten contactpersoon

Uw contactpersoon wordt bij uw terugkomst van de operatiekamer door de verpleegkundige telefonisch op de hoogte gebracht van uw toestand. Er wordt dan geen medische informatie gegeven.



**Verpleegkundige  
haalt u weer op**

Als u wakker genoeg bent



**Meld eventuele  
klachten/vragen  
aan verpleging**



**Contactpersoon  
wordt ingelicht**

Over uw terugkomst

## Mogelijke zorg tijdens uw opname



### Gebruik van lichaamsmateriaal

Tijdens uw opname kan het zijn dat bloed wordt afgenomen voor onderzoek. In principe wordt dit materiaal alleen gebruikt voor het onderzoek dat door de specialist is aangevraagd. Incidenteel wordt materiaal verzameld om te gebruiken als anoniem controlemateriaal voor laboratoriumapparatuur. In die gevallen vraagt de laboratoriummedewerker uw toestemming. Als u hiertegen bezwaar heeft, kunt u dat bij de betreffende medewerker aangeven.



### Bloedtransfusie

Het is mogelijk dat u tijdens de operatie of behandeling een bloedtransfusie nodig heeft. Dit gebeurt met uw toestemming, tenzij er sprake is van een acute situatie. U bent tijdens het intakegesprek voorgelicht over de redenen, de risico's en eventuele alternatieven voor de bloedtransfusie. Het bloed dat u toegediend krijgt is vooraf grondig onderzocht, zodat u alleen veilig en passend bloed ontvangt van gezonde donoren. Het is mogelijk dat u als ontvanger van bloed afweerstoffen (irregulaire antistoffen) maakt of heeft gemaakt tegen sommige bloedcellen. Als deze afweerstoffen in het laboratorium zijn aangetoond, krijgt u een bloedgroepkaartje en een brief waarop het soort antistof vermeld staat. Tevens worden deze afweerstoffen opgenomen in een landelijke database. Het voordeel van deze database is dat deze ook bij een eventuele volgende transfusie, door een ander ziekenhuis geraadpleegd kan worden. De gegevens worden automatisch opgenomen in de database, tenzij u hiertegen binnen vier weken na de bloedafname bezwaar maakt bij het laboratorium, telefoonnummer 020 – 755 7228. Meer informatie vindt u in de folder 'Bloedtransfusie'.



## SNAQ: Ondervoeding te lijf

Door uw ziekte kan het zijn dat u onbedoeld bent afgevallen en/of dat u de afgelopen periode minder heeft kunnen eten. Dit betekent dat u het risico loopt om ondervoed te raken of dat u al ondervoed bent. Daarom wordt in Ziekenhuis Amstelland gewerkt met SNAQ (Short Nutritional Assessment Questionnaire). Dit is een vragenlijst waarmee een verpleegkundige aan het begin van uw opname in het ziekenhuis vaststelt of er sprake is van ondervoeding of risico op ondervoeding. Wanneer dit het geval is, krijgt u tijdens uw opname drie extra tussendoortjes aangeboden. Afhankelijk van de mate van ondervoeding komt de diëtist langs.



## Naar ander ziekenhuis

Soms is het nodig een deel van uw onderzoek of behandeling in een ander ziekenhuis te laten doen. Het vervoer wordt vanuit het ziekenhuis geregeld. Het is dan fijn als een familielid of bekende met u mee kan.





# Medewerkers en specialisten

## Specialisten

De specialist is verantwoordelijk voor onderzoek en uw behandeling. Hij of zij bespreekt de resultaten van het onderzoek met u en stelt de behandeling voor.

U beslist zelf of u instemt met deze behandeling. Als u vragen heeft over de onderzoeken of behandeling, dan kunt u deze altijd stellen aan uw specialist. Het is verstandig uw vragen van te voren op te schrijven.

## Arts-assistenten

De meeste specialisten in Ziekenhuis Amstelland hebben een arts-assistent in dienst. Dit is een afgestudeerde arts die de werkzaamheden van de medisch specialist ondersteunt. De arts-assistent is vaak op de afdeling en op de polikliniek aanwezig. Ook aan hem of haar kunt u uw vragen stellen. Op Kliniek Boven en Kliniek Beneden zijn ook AIOS (artsen in opleiding tot specialist) werkzaam. In Ziekenhuis Amstelland doen zij de opleiding tot internist.

## Co-assistenten

Bij een aantal specialismen lopen co-assistenten mee. Zij studeren geneeskunde en lopen stage om praktijkervaring op te doen onder begeleiding van de specialisten.

## Verpleegkundigen en verzorgenden

Op de verpleegafdelingen zijn verpleegkundigen en ziekenverzorgenden verantwoordelijk voor uw verzorging. Het streven is dat u zo zelfstandig mogelijk uw verzorging doet, zodat u zich minder afhankelijk voelt. Natuurlijk ondersteunen zij wel als u (tijdelijk) iets niet zelf kunt doen. Verpleegkundigen werken in wisselende diensten:

- Dagdienst: 07.30 - 16.00 uur
- Avonddienst: 15.00 - 23.30 uur
- Nachtdienst: 23.00 - 07.45 uur

## Leerlingverpleegkundigen en stagiaires

Op de verpleegafdelingen werken leerlingverpleegkundigen die de patiënten verzorgen. Daarnaast zijn patiëntenkamers ingericht als 'leerwerkkamer'. Hier zijn stagiaires verantwoordelijk voor de verzorging van de patiënten, om hun zelfstandigheid te bevorderen.

ren. Uiteraard voeren alle leerlingverpleegkundigen en stagiaires alleen handelingen uit die zij beheersen en mogen uitvoeren. Zij werken onder begeleiding/supervisie en verantwoordelijkheid van gediplomeerd verpleegkundigen (coaches).

### Artsenvisite

Als u op één van de verpleegafdelingen in Ziekenhuis Amstelland bent opgenomen, krijgt u dagelijks bezoek van uw specialist of van de arts-assistent. Meestal wordt hij of zij vergezeld door een verpleegkundige. Wilt u en eventueel uw naaste een meer persoonlijk gesprek met uw specialist, dan kunt u een afspraak maken via de verpleegkundige.

's Avonds, 's nachts en in het weekend heeft één van de medisch specialisten dienst. De dienstdoende specialist informeert éénmaal per dag naar de gesteldheid van de patiënten en brengt hen zo nodig een bezoek. Zij zijn gedurende hun gehele dienst bereikbaar voor dringende zaken.

### Andere medewerkers

Behalve specialisten, arts-assistenten en medewerkers op de verpleegafdeling, kunt u ook te maken krijgen met een fysiotherapeut, diëtist, apothekersassistent, laboratoriummedewerker en röntgenlaborant.

### Andere specialisten

Soms wil uw specialist over uw ziektebeeld overleggen met een collega. Dit wordt eerst met u besproken.

### Vrijwilligers

In Ziekenhuis Amstelland zijn vrijwilligers actief. Gaat u weer naar huis, dan helpt een vrijwilliger u desgewenst bij het inpakken van uw spullen en begeleidt hij of zij u naar de uitgang.

### Geestelijk verzorgers

Via uw verpleegkundige kunt u een afspraak met één van de geestelijk verzorgers maken. Ook kunt u met uw eigen geestelijk verzorger spreken.





# 5.

## Weer naar huis

### Nazorg

Gedurende de opname bespreken uw specialist en de verpleegkundige met u de zorg die na uw ontslag nodig is. Misschien heeft u medicijnen nodig. Het kan ook zijn dat u een dieet moet volgen of door een fysiotherapeut behandeld moet worden. U krijgt daar informatie over. Ook worden afspraken gemaakt over nacontrole op de polikliniek en een eventuele vervolgbehandeling. Als u na ontslag professionele zorg nodig heeft, zullen de verpleegkundigen van ons transferbureau al tijdens uw opname helpen bij een oplossing.

### De dag van vertrek

Vooraf is vaak moeilijk aan te geven hoe lang uw opname gaat duren. Meestal hoort u kort van tevoren van uw specialist wanneer u naar huis kunt. De tijd waarop u ontslagen wordt, ligt meestal tussen 10.00 en 11.00 uur. Zorg dat uw bezoek tijdig kleding en uw jas meebrengt naar het ziekenhuis, zodat u ongeacht de weersomstandigheden goed gekleed met ontslag kunt gaan.

### Vervoer naar huis

Alleen als het medisch noodzakelijk is dat u per taxi of ambulance naar huis gaat, geeft uw specialist daarvoor een verklaring af en wordt dit voor u geregeld. Houd er rekening mee dat er een eigen bijdrage voor vervoerskosten bestaat. Informeer hiervoor bij uw zorgverzekeraar. Wanneer er geen medische noodzaak is, bent u zelf verantwoordelijk voor het regelen van vervoer naar huis.

### Informatie aan uw huisarts

De afdeling Opname meldt schriftelijk aan uw huisarts uw opname- en ontslagdatum. De behandelend specialist informeert uw huisarts over uw behandeling en gezondheidstoestand.

### Vragen en onverwachte klachten

Als u na thuiskomst nog vragen heeft of onverwachte klachten krijgt, dan belt u de eerste 24 uur na uw ontslag via het ziekenhuis uw behandelend specialist. Als deze niet bereikbaar is, verbindt men u met het dienstdoende avond- of nachthoofd door. Het telefoonnummer van het ziekenhuis is 020 - 755 7000. Na 24 uur na uw ontslag neemt u bij lichamelijke klachten contact op met uw huisarts.

# Aanvullende informatie

## Niet roken

In en om ons ziekenhuis geldt een rookverbod.

## Betaald parkeren

Bij Ziekenhuis Amstelland geldt betaald parkeren.

Wanneer u regelmatig naar Ziekenhuis Amstelland komt, kan een maandpas parkeren voordeliger zijn.

Dit kunt u regelen via de receptie van het ziekenhuis.

## Gebruik van uw gegevens

Ziekenhuis Amstelland verzamelt diverse gegevens voor kwaliteitsbewaking, bijvoorbeeld over ziekenhuisinfecties. Dit gebeurt anoniem. Als u hier toch bezwaar tegen heeft, kunt u dit doorgeven aan uw behandelaar.

## Filmen / fotograferen

Het is niet toegestaan om medepatiënten te filmen of te fotograferen. Wilt u onze medewerkers vastleggen? Vraagt u dan eerst toestemming.

## Uw rechten en plichten

De positie van patiënten is soms kwetsbaar; ze hebben zorg nodig van hulpverleners die meer weten dan zij. Om de positie van de patiënt te versterken zijn de patiënten rechten vastgelegd in de 'Wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst' (WGBO). Het recht op informatie en het toestemmingsvereiste hangen nauw met elkaar samen. Alleen wanneer u goed bent geïnformeerd, weet u waarover u beslist en waarvoor u toestemming geeft.

### Uw belangrijkste rechten zijn:

- Recht op informatie.
- Toestemmingsvereiste.
- Recht op inzage in uw medisch dossier.
- Recht op privacy en geheimhouding van uw gegevens.

### De belangrijkste plichten zijn:

- De patiënt informeert de hulpverlener duidelijk en volledig.
- De patiënt betaalt voor de geleverde diensten.



## **Cliëntenraad**

Patiënten (cliënten) hebben door middel van een Cliëntenraad inspraak op het beleid van een zorginstelling. De Cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de mensen die op de zorg van Ziekenhuis Amstelland zijn aangewezen.

## **Tevredenheidsenquête**

Ziekenhuis Amstelland wil graag weten hoe u uw opname in het ziekenhuis ervaren heeft. Daarom stellen wij het zeer op prijs als u het enquêteformulier invult dat u vindt op onze website [www.ziekenhuisamstelland.nl](http://www.ziekenhuisamstelland.nl) bij Uw mening.

## **Klachten, complimenten, suggesties**

Een klacht kunt u het best bespreken met degene die het betreft. Een open gesprek werkt vaak verhelderend en kan soms uw ontevredenheid wegnemen. Als u een dergelijk gesprek om de een of andere reden niet wilt aangaan, of als het niet goed is verlopen, kunt u contact opnemen met de klachtenbemiddelaar. U kunt deze bereiken via 020 - 755 6339. Geen klacht maar wel ideeën over hoe het beter kan? Of juist heel tevreden? Vul dan het verbetersuggesties of het complimentenformulier in op [www.ziekenhuisamstelland.nl](http://www.ziekenhuisamstelland.nl).

## **Kopie / inzage medisch dossier**

U kunt dit opvragen via het formulier op de website.

## **Stichting Vrienden van Ziekenhuis Amstelland**

De Stichting Vrienden van Ziekenhuis Amstelland zamelt geld in om extra wensen van zowel patiënten als medewerkers te vervullen. Eenmalige giften zijn welkom, maar u kunt zich ook aanmelden als donateur door het aanmeldingsformulier in te vullen. Meer informatie over de Vrienden van Ziekenhuis Amstelland vindt u op onze website.

## **Respect**

Wij doen ons uiterste best om u zo snel en goed mogelijk te helpen. Op onze beurt verwachten wij van u dat u zich ten opzichte van ons respectvol gedraagt. Bij bedreiging of fysieke agressie doen wij altijd aangifte bij de politie en zal u de toegang tot het ziekenhuis worden ontzegd.

## **(Huis)dieren niet toegestaan**

Alleen hulphonden zijn toegestaan.

# Patiënt- veiligheid

In Ziekenhuis Amstelland vinden we de veiligheid van patiënten erg belangrijk. U kunt bijdragen aan uw eigen veiligheid door alert te zijn, vragen te stellen en instructies van medewerkers op te volgen. Lees ook de adviezen hiernaast goed door alstublieft.

26



## 1. Medicijngebruik thuis en in het ziekenhuis

- Noteer welke medicijnen u gebruikt en neem ook de originele verpakking mee bij opname
- Laat weten voor welke medicijnen u allergisch bent
- Geef aan wanneer u bijvoorbeeld rode pillen krijgt, terwijl u witte capsules verwacht



## 2. Bespreek van tevoren het verloop van uw behandeling of operatie met uw arts

- Bespreek wat er tijdens de behandeling of operatie gebeurt en welke complicaties kunnen optreden
- Vraag hoe u zich moet voorbereiden, of u mag eten en drinken
- Indien van toepassing markeert uw arts, voor de operatie, de kant waaraan u geopereerd gaat worden



### 3. Maakt u zich geen zorgen als wij u meer malen dezelfde vraag stellen aan het begin van de opname

- Als extra controle kunnen artsen of verpleegkundigen meer malen vragen naar uw naam, geboortedatum en waaraan u geopereerd wordt



### 4. Laat van u horen

- Laat van u horen als iets niet duidelijk is of als u ergens over twijfelt
- Bespreek het met de verpleegkundigen wanneer u ander eten krijgt dan binnen uw voedingsvoorschriften past
- Geef aan de arts of verpleegkundigen aan wanneer er nieuwe klachten zijn, bijvoorbeeld jeuk, uitslag of pijn



### 5. Draag bij aan uw veiligheid en voorkom infecties en valpartijen

- Zorg voor goede hygiëne. Was na elk toiletbezoek uw handen
- Loop niet op blote voeten
- Draag altijd stevige pantoffels of schoenen (geen sloffen)
- Sta niet zonder begeleiding op als u dit is afgeraden



### 6. Volg instructies en adviezen goed op

- Houdt u zich aan de afspraken die u met de zorgverlener maakt over uw behandeling
- Vraag opheldering als de instructies of adviezen niet duidelijk zijn
- Zorg dat u weet wanneer u voor controle terug moet komen en bij wie u terecht kunt met uw vragen of problemen na ontslag

# Kosten en verzekering

28

## Zorgverzekering

Iedereen die in Nederland woont of werkt, is wettelijk verplicht om zich te verzekeren tegen ziektekosten (zorgverzekering). Zorgverzekeraars vergoeden een groot deel van de kosten van ziekenhuiszorg. U betaalt echter altijd een bepaald bedrag eigen risico. Heeft u zorg nodig die niet onder de basisverzekering valt, dan kan het zijn dat u een deel van de rekening zelf moet betalen, afhankelijk van uw aanvullende verzekering. Op grond van de zorgverzekeringswet geldt de legitimatieplicht in de zorg voor iedereen. Anders dan de algemene identificatieplicht is er in de zorg geen leeftijds-grens. Deze geldt vanaf de geboorte. Onder een identiteitsbewijs verstaan wij:

- Paspoort
- Nederlands rijbewijs
- Identiteitskaart
- Vreemdelingendocument

*(Voor pasgeboren baby's hier in het ziekenhuis wordt rekening gehouden met de termijn die nodig is voor het aanvragen van een legitimatiebewijs.)*

U moet (een deel van) de kosten ook zelf betalen als:

- Uw zorgverzekeraar geen contract heeft met het ziekenhuis
- U gebruik maakt van medisch niet-noodzakelijke zorg ((gedeeltelijk) niet-verzekerde zorg) die niet onder uw aanvullende verzekering valt
- U geen verwijfsbrief heeft van een - door uw verzekeraar erkende - verwijzer
- U gebruik maakt van medicijnen die uw zorgverzekeraar niet vergoed
- U niet verzekerd of in het buitenland verzekerd bent
- De kosten van uw behandeling en/of medicijnen niet worden vergoed door uw zorgverzekeraar (zie polisvoorwaarden van uw zorgverzekeraar)

### Factuur, tarieven en betaling

U bent zelf verantwoordelijk voor de betaling van uw behandeling! Voor de betaling bent u gebonden aan de algemene betalingsvoorwaarden van Ziekenhuis Amstelland. Deze vindt u op [www.ziekenhuisamstelland.nl](http://www.ziekenhuisamstelland.nl). Hier leest u ook meer over de factuur en kosten van uw behandeling.

### Correcte gegevens

Om de financiële afhandeling van uw ziekenhuisbezoek correct te laten verlopen, is het belangrijk dat de juiste gegevens over uw legitimatie, BSN, zorgverzekeraar, huisadres en huisarts bij ons zijn geregistreerd. Dit voorkomt onnodige correspondentie. Bij uw eerste bezoek schrijft u zich eenmalig in bij onze inschrijfbalie. Er wordt dan een elektronisch Patiëntdossier voor u aangemaakt. Heeft u zich al ingeschreven en is uw situatie sindsdien gewijzigd? Dan kunt u dat aangeven via [MijnZHA](#) op onze website of in de app. Zie ook pagina 30 over [MijnZHA](#).

### Meer informatie

Uitgebreide informatie over de tarieven van ziekenhuiszorg en het verzekeringssysteem vindt u op [www.ziekenhuisamstelland.nl](http://www.ziekenhuisamstelland.nl) > Patiënten > Kosten en verzekering. Vraag ook naar de folders: 'Belangrijke vragen omtrent kosten en vergoeding' en 'Kosten en verzekering'. Heeft u straks toch nog vragen over uw nota? Stuur dan een e-mail naar [DOT@zha.nl](mailto:DOT@zha.nl) of bel naar 020 - 755 7125 op dinsdag en donderdag tussen 9.00 en 11.30 uur. Of neem contact op met uw zorgverzekeraar.

# MijnZHA

## Nog meer zelf in de hand

Met uw eigen digitale zorgportaal MijnZHA heeft u nog meer grip en zicht op uw behandeling. Zo kunt u via MijnZHA een vraag stellen aan uw behandelteam. Of eenvoudig een herhaalrecept aanvragen. MijnZHA is beschikbaar via onze website of als app voor uw mobiel of tablet. MijnZHA is persoonlijk en uw gegevens zijn beveiligd.

Als u inlogt bij MijnZHA ziet u bijgaande symbolen, die horen bij verschillende mogelijkheden:

30



### Uitslagen bekijken

Hier vindt u bijna alle uitslagen terug binnen 24 uur, zoals uw labuitslag.



### Herhaalrecept aanvragen

Heeft u nieuwe medicatie nodig? Vraag hier eenvoudig uw herhaalrecept aan.



### Uw dossier downloaden

U kunt uw gegevens uit MijnZHA downloaden in een pdf-bestand.



### Gesprek voorbereiden

Bereid uw afspraak met uw zorgverlener alvast voor.



### Vraag stellen aan behandelteam

Heeft u vragen over uw behandeling of wilt u wat overleggen? Dat kan nu ook via MijnZHA.



### Brieven inzien

Brieven, zoals de brief naar uw huisarts, kunt u hier terugvinden en inzien.





## Belangrijke telefoonnummers

<b>Ziekenhuis Amstelland</b>	<b>020 - 755 7000</b>
Kliniek Beneden Oost	020 - 755 7101
<b>Kliniek Beneden West</b>	<b>020 - 755 7099</b>
Kliniek Boven	020 - 755 7093
<b>Acute Opname afdeling</b>	<b>020 - 755 7104</b>
Afdeling IC/CCU	020 - 755 6016
<b>Kinderafdeling/couveusekamer</b>	<b>020 - 755 6670</b>
Afdeling Verloskunde	020 - 755 6648