

Patiënteninformatie



## **Opname in het Rode Kruis Ziekenhuis**

## Inhoudsopgave

<u>1 Voorbereiding</u>	<u>6</u>
Opname plannen	6
Bent u verhinderd?	6
Wat neemt u mee?	6
Voorbereiding	7
Opgenomen in een buitenlands ziekenhuis?	7
Alles voor veilige zorg	8
Tips	8
Drie goede vragen aan uw arts	9
<u>2 Opname en behandeling</u>	<u>10</u>
Acute opname	10
Reden voor opname	10
Contact met arts	10
Contactpersonen	10
Bezoektijden	11
Ontslag/overplaatsing	11
Afspraak maken	11
Geplande opname	12
Uw kamer	12
Bezoek ontvangen	12
Uitzonderingen	13
Bloemen en planten	14
Verschillende gezichten: wie komen er aan uw bed?	14
Uw arts	14
Uw verpleegkundigen	14
Artsen, specialisten en verpleegkundigen in opleiding	14
Uw medisch dossier	15
Fysiotherapeuten	15
Diëtisten	15
<u>3 Praktische informatie tijdens uw verblijf</u>	<u>17</u>
Parkeren	17
Rolstoelen	17
De kamers	17
Radio, tv en telefoon, koptelefoon, wifi	18

## Opname in het Rode Kruis Ziekenhuis

Kleding wassen	19
Albron Food & Shop	19
Luisterboeken	19
Dienst geestelijke verzorging	19
Stilteruimte	20
Medisch maatschappelijk werk	20
Maaltijden	20
Ontbijt en lunch	21
Avondmaaltijd	21
Keuzemogelijkheden	21
Diëten	22
Mee-eten?	22
Globale dagindeling maaltijden	22
<u>4 Na uw ziekenhuis opname</u>	<u>23</u>
Afspraak maken	23
<u>5 Uw mening, onze zorg!</u>	<u>24</u>
Kwaliteit en veiligheid	24
Mogen we u een e-mail sturen?	24
Wat doen we met uw e-mailadres?	24
Toestemming geven	24
Wat vindt u van onze zorg?	24
Cliëntenraad	24

## Welkom in het Rode Kruis Ziekenhuis

Zorg is ons specialisme. Juist daarom willen wij er voor u zijn, 24 uur per dag. In deze brochure leest u hoe u zich kunt voorbereiden op uw verblijf in ons ziekenhuis en hoe u zorg is geregeld bij een acute of geplande opname.

Tijdens uw verblijf zetten artsen, verpleegkundigen en tal van andere professionals zich samen in voor uw gezondheid. Laat u goed informeren en stel gerust vragen als iets onduidelijk is. Wij gaan graag met u in gesprek over uw behandeling. Goede zorg betekent ook dat we er alles aan doen om uw verblijf te veraangename. Onze voorzieningen worden in deze brochure uitgebreid toegelicht.

Wij horen graag hoe u onze zorg en gastvrijheid ervaart. Laat het ons weten, via uw vaste verpleegkundige, door een vragenlijst in te vullen of door ons op [Zorgkaartnederland.nl](http://Zorgkaartnederland.nl) te beoordelen. In het RKZ draait het om u. U verdient de beste zorg. Mede namens onze medewerkers wens ik u een aangenaam verblijf en een voorspoedig herstel toe.

Jaap van den Heuvel,  
Raad van Bestuur Rode Kruis Ziekenhuis

## 1 Voorbereiding op uw verblijf

U wordt opgenomen in het RKZ. Wij doen er alles aan uw verblijf in ons ziekenhuis zo aangenaam mogelijk te maken. Hieronder leest u hoe u zich kunt voorbereiden.

### Opname plannen

Bij het plannen van uw opname wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met uw persoonlijke wensen. U krijgt enige dagen van tevoren (niet in het weekend) telefonisch bericht van de datum van uw opname. De apothekersassistent neemt ook van tevoren telefonisch contact met u op om uw actuele medicijngebruik te bespreken. Wilt u vóór uw opname nagaan of het juiste verzekering en het polisnummer bij het Klant Contact Centrum van het RKZ bekend zijn? U kunt dit controleren door te bellen met T: +31 (0)251 26 5555

### Bent u verhinderd?

Heeft u kort voor uw opname twijfels of de opname door kan gaan, bijvoorbeeld bij koorts of verkoudheid? Bel dan voor een OK-opname : +31 (0)251 26 5555, u wordt doorverbonden met de Operatieplanning.

Voor opnames zonder OK, kunt u contact opnemen met de desbetreffende afdeling. Heeft u een vraag, of wilt u een afspraak maken? Belt u dan met een van onze medewerkers van het Klant Contact Centrum: +31 (0) 251 26 5555.

### Wat neemt u mee?

Voor het verblijf in het ziekenhuis heeft u het volgende nodig:

- Papieren
- Een geldig legitimatiebewijs
- Uw RKZ-ziekenhuispas
- Uw verzekeringspas of –polis
- Uw afsprakenkaart
- Medicatieoverzicht. Bij uw eigen apotheek kunt u gratis een actueel medicatieoverzicht opvragen.

- Eventueel: dieetvoorschrift
- Adres en telefoonnummer van uw contactpersoon
- Zowel voor u als voor het ziekenhuis is het belangrijk dat u vooraf met uw familie of kennissen afspreekt, wie uw contactpersoon is. De verpleegkundige van de afdeling zal u vragen naar de naam en het telefoonnummer van uw contactpersoon, dus we willen u vragen dit nummer mee te nemen.

### **Persoonlijke verzorging**

- Makkelijk zittende kleding
- Nachtkleding
- Kamerjas of badjas
- Pantoffels en / of badslippers
- Toiletartikelen
- Boeken en / of tijdschriften
- Koptelefoon. Hiermee kunt u radio en televisie luisteren. U kunt ook een exemplaar kopen in het winkeltje in de centrale hal of in de snoepautomaat in de gang naast het winkeltje. Neemt u hiervoor €2,- mee.

Waardevolle bezittingen en sieraden kunt u beter thuis laten. Het RKZ heeft geen kluisjes op de afdelingen.

### **Vorbereiding op een operatie?**

Binnenkort ondergaat u een geplande operatie. Uw behandelend specialist heeft u daarover geïnformeerd. Bij die operatie is een vorm van anesthesie (narcose of verdooving) nodig. In de folder Anesthesiologie vindt u informatie over het nuchter-beleid, het gebruik van medicijnen en de gang van zaken rond de operatie.

Op de website [www.rkz.nl/folders](http://www.rkz.nl/folders) kunt u de folder *Anesthesiologie* bekijken.

### **Opgenomen geweest in een buitenlands ziekenhuis?**

Waarschuw ons als u in de afgelopen drie maanden opgenomen bent geweest in een buitenlands ziekenhuis en/of een persisterende huidlaesie of chronische infectie heeft. Mogelijk bent u drager van de MRSA-bacterie (ziekenhuisbacterie) of een BRMO (bijzonder

resistent micro organisme). Verspreiding van deze bacteriën willen wij voorkomen.

Waarschuw ons ook als u woonachtig bent (geweest) in een asielzoekerscentrum. Heeft u bedrijfsmatig contact met varkens, kalveren of kuikens? Of bent u woonachtig op een bedrijf waar varkens, kalveren of kuikens worden gehouden, laat het ons dan weten.

### **Alles voor veilige zorg**

Tijdens uw verblijf in het ziekenhuis vragen verschillende medewerkers en artsen een aantal keer naar uw naam, geboortedatum, medicatiegebruik, eventuele allergieën en andere gegevens. Dit is onderdeel van verplichte procedures om de kwaliteit van onze zorg te garanderen.

### **Tips**

Wij vinden een goed contact met u belangrijk. Onderstaande tips en informatie over een veilige behandeling kunnen daarbij helpen.

- Zet uw vragen op papier. Vertel de arts over hoe u zich voelt en wat uw verwachtingen zijn over de behandeling. Maak duidelijk wat u van de arts verwacht.
- Vraag eventueel een naaste of een familielid om aanwezig te zijn bij gesprekken met artsen of medewerkers.
- Geef het aan als u iets niet begrijpt.
- Geef aan als u ergens over twijfelt.
- Als u slechthorend bent, laat dit dan in uw dossier noteren.

### **Drie goede vragen aan uw arts**

U heeft recht op goede informatie. De 3 goede vragen kunnen helpen om die goede informatie te krijgen.

#### *1. Wat zijn mijn mogelijkheden?*

Zet met uw arts op een rij welke mogelijkheden er zijn. Dat zijn er altijd minstens twee, want even afwachten is bijvoorbeeld ook een mogelijkheid. Voorbeelden: Een lichamelijk onderzoek of een scan? Fysiotherapie of een operatie? Welk soort operatie? Direct behandelen of eerst afwachten?

#### *2. Wat zijn de voordelen en nadelen van die mogelijkheden?*

Iedere behandeling heeft voor- en nadelen. Zo kan een operatie uw klachten snel verhelpen, maar er zijn ook risico's aan verbonden. Vraag uw arts naar resultaten van de verschillende behandelingen. Wat kan een behandeling u opleveren? Kunt u na de operatie weer sporten, verhoogt de behandeling uw overlevingskans of vermindert het de pijn? Bespreek per mogelijke behandeling de herstelperiode, risico's, gevolgen en bijwerkingen.

#### *3. Wat betekent dat in mijn situatie?*

Uw persoonlijke situatie is belangrijk voor de keuze. Hoe is uw thuissituatie, wat is uw beroep, hoe oud bent u, wat zijn uw wensen en uw doelen? Ook voor uw arts is het belangrijk om dit te weten. Zodat hij/zij het medische advies hierop kan aanpassen.



## 2 Opname en behandeling

### Acute opname

U bent met spoed opgenomen op de Acute Opname Afdeling (AOA) van het Rode Kruis Ziekenhuis te Beverwijk. In dit hoofdstuk geven wij u uitleg en andere praktische informatie over deze afdeling.

### **Reden voor opname**

Op de AOA liggen alleen patiënten die met spoed zijn opgenomen. Ze zijn veelal via de afdeling Spoedeisende Hulp of de polikliniek binnengekomen. De AOA bevindt zich op de tweede verdieping van het ziekenhuis, op afdeling A2. Redenen voor opname kunnen zijn:

- het stellen van een goede diagnose;
- het voorbereiden op een spoedoperatie;
- een kortdurende observatie.

### **Contact met arts**

Voor patiënten, bij wie een diagnose moet worden gesteld, zijn onderzoeken nodig. Deze worden zoveel mogelijk tijdens uw verblijf op de AOA geregeld. Zodra de diagnose bekend is, bespreekt de arts dit met u. Vervolgens zet de arts de gewenste behandeling of zorg in.

Stel gerust vragen aan de verpleegkundige of arts over uw prognose, onderzoeken of behandelingen. Tips voor een goed contact, vindt u onder **Tips**.

### **Contactpersonen**

Informatie rond uw opname wordt door de medewerkers uitsluitend gegeven aan de door u opgegeven contactpersonen. Deze kunnen zo gewenst telefonisch contact met de afdeling opnemen. Het beste tijdstip hiervoor is overdag tussen 10.30 uur en 19.00 uur.

### **Bezoektijden**

Op de AOA gelden de volgende bezoektijden:

- Van 15.15 - 16.15 uur
- Van 19.00 - 20.00 uur

Om de rust van de patiënt(en) te waarborgen mogen er niet meer dan twee bezoekers tegelijk op bezoek komen. Als de bezoektijden lastig zijn voor uw familie, kunnen zij doorgaans in overleg met de verpleegkundigen een ander tijdstip afspreken.

### **Ontslag/overplaatsing**

Het streven is dat u niet langer dan 48 uur op de AOA ligt. Binnen deze periode bespreekt de arts met u of u met ontslag kunt. Er zijn verschillende mogelijkheden:

- u mag naar huis;
- u wordt overgeplaatst naar een verpleegafdeling van het Rode Kruis Ziekenhuis;
- u gaat naar een andere instelling.

Daarnaast geven arts en verpleegkundige u alle informatie die u nodig heeft voordat u met ontslag gaat. Mogelijk heeft u na uw verblijf in het ziekenhuis thuis aanvullende zorg nodig. Bijvoorbeeld van een wijkverpleegkundige of huishoudelijke verzorging. Misschien kunt u nog niet naar huis en is opname in een verpleeghuis nodig. In al deze gevallen krijgt u te maken met de transferverpleegkundige.

De transferverpleegkundige behandelt de aanvraag op het gebied van de zorgvoorzieningen. Zij is de bemiddelaar tussen patiënt, mantelzorger en de professionele zorg.

### **Afspraak maken**

De aanvraag voor zorg kunt u zelf, de arts of verpleegkundige indienen. De Transferverpleegkundigen zijn maandag t/m vrijdag telefonisch bereikbaar van 09.00 tot 16.30 uur (via T: +31 (0)251 26 5555). Het e-mailadres is: [transfer@rkz.nl](mailto:transfer@rkz.nl)

In de folder *Zorg na ziekenhuisopname* vindt u meer informatie. Op de website [www.rkz.nl/folders](http://www.rkz.nl/folders) kunt u de folder bekijken.

### **Geplande opname**

Op afgesproken datum en tijd, kunt u zich op de afdeling melden. De verpleegkundige zal u naar uw kamer brengen en de verdere gang van zaken uitleggen. Wilt u graag vanuit de centrale hal naar de afdeling gebracht worden, of heeft u hulp nodig, dan kunt u dit vragen van een van de gastvrouwen of –heren. Zij brengen u graag naar uw afdeling, en helpen u met het uitpakken van uw tas.

Bij uw opname in het ziekenhuis krijgt u een polsbandje met uw naam, geboortedatum en afdeling. Om veilige zorg te garanderen, vragen we u dit bandje tijdens uw verblijf in het ziekenhuis te dragen.

### **Uw kamer**

In het RKZ liggen mannen en vrouwen meestal gemengd op de kamers. Hierdoor kunnen wij de wachttijden verkorten. De enige uitzondering hierop is de afdeling Gynaecologie / Obstetrie. Heeft u bezwaar tegen gemengd verplegen? U kunt dit doorgeven aan de afdeling Wanneer u wordt opgeroepen, kunt u dit eventueel alsnog kenbaar maken. Tot slot kunt u uw wensen bespreken met de verpleegkundige tijdens het opnamegesprek.

Onder het kopje "*Praktische informatie over uw verblijf*" op één van de volgende pagina's leest u meer over de voorzieningen op uw kamer en in het ziekenhuis zoals radio, TV en Wi-Fi.

### **Bezoek ontvangen**

Voor de meeste afdelingen gelden de volgende bezoektijden:

- Van 15.15 - 16.15 uur
- Van 19.00 - 20.00 uur

### **Uitzonderingen**

Voor de bezoektijden van het Brandwondencentrum en de afdeling Kindergeneeskunde en het Kinderbrandwondencentrum gelden afwijkende bezoektijden. Deze tijden kunt u vinden in de folder *Brandwondencentrum - 'Informatieboekje voor familie en relaties Brandwondencentrum'* en in de folder *Kinderafdeling*. De folders zijn te vinden op de website [www.rkz.nl/folders](http://www.rkz.nl/folders)

Ook voor de volgende afdelingen gelden afwijkende bezoektijden:

### **Afdeling B3 - Gynaecologie en verloskunde**

Naast de algemene bezoektijden is er voor partners van vrouwen die in het RKZ bevallen zijn tevens een extra mogelijkheid voor bezoek:

- Van 10.00 - 12.00 uur
- Van 14.00 - 22.00 uur

### **Afdeling C4 - Hartbewaking (CCU) en afdeling B6 Intensive Care (ICU)**

- Van 11.00 - 11.30 uur
- Van 14.30 - 15.00 uur
- Van 19.00 - 19.30 uur

Kinderen tot 12 jaar hebben geen toegang tot deze afdeling(en).

### **Afdeling Psychiatrie**

Dagelijks:

- Van 16.00 - 17.00 uur
- Van 19.00 - 20.00 uur
- In het weekend ook van 10.00 - 11.00 uur

Let op: tijdens de feestdagen gelden in het RKZ andere bezoektijden dan normaal. Bekijk hiervoor onze website: [www.rkz.nl](http://www.rkz.nl)

### **Bloemen en planten**

Op de intensive care afdelingen, de afdeling KNO/Oogheelkunde en het Brandwondencentrum zijn bloemen en planten niet toegestaan. Snijbloemen zijn wel toegestaan op de andere afdelingen.

### **Verschillende gezichten: wie komen er aan uw bed?**

Tijdens uw verblijf zetten artsen, verpleegkundigen en tal van andere professionals zich samen in voor uw gezondheid.

Stel gerust vragen aan de verpleegkundige of arts over uw prognose, onderzoeken of behandelingen. Tips voor een goed contact, vindt u onder *“Vorbereiding op uw verblijf”*.

### **Uw arts**

De arts adviseert u over een onderzoek of behandeling. Ook over eventuele risico's van een onderzoek of behandeling, uitslagen van onderzoeken en uw verwachtingen voor de toekomst. U beslist zelf of een onderzoek of behandeling wordt uitgevoerd. Stemt u in met een onderzoek of behandeling? Dan vertrouwen wij erop dat u zich houdt aan de afspraken die u met de arts heeft gemaakt.

Stelt uw arts voor om de behandeling te wijzigen? Dan zal de arts met u alle mogelijkheden bespreken.

Laat u goed informeren, stel gerust vragen als iets onduidelijk is.

Als u dat wilt, kunt u een tweede mening vragen van een arts in een ander ziekenhuis (second opinion).

Wilt u de arts spreken op een ander tijdstip? De verpleegkundige maakt graag een afspraak voor u of uw familie.

### **Uw verpleegkundigen**

Tijdens uw opname in het RKZ heeft u het meeste contact met de verpleegkundigen. Zij zijn verantwoordelijk voor uw dagelijkse zorg. Ook heeft de verpleegkundige regelmatig overleg met de bij uw behandeling betrokken artsen en andere zorgverleners.

### **Artsen, specialisten en verpleegkundigen in opleiding**

In ons ziekenhuis bieden we aankomende artsen, specialisten en

verpleegkundigen de mogelijkheid om praktijkervaring op te doen. Deze artsen, specialisten en leerling-verpleegkundigen werken altijd onder leiding van een van onze medewerkers. De mensen rondom uw bed zullen zich met naam en functie voorstellen. Wanneer het voor u onduidelijk is wie iemand is en wat hij of zij komt doen, vraagt u er dan gerust naar.

### **Uw medisch dossier**

In de folder Afspraken met betrekking tot uw medische gegevens vindt u alle informatie over onder andere uw rechten als patiënt en inzage in uw medisch dossier. U vindt deze informatie op de website [www.rkz.nl/folders](http://www.rkz.nl/folders)

### **Fysiotherapeuten**

Als het voor uw behandeling nodig is, dan komen de fysiotherapeuten in het ziekenhuis bij u langs. Fysiotherapeuten zijn specialisten in bewegen. Zij behandelen u tijdens de opname in het ziekenhuis of na ontslag in de polikliniek tijdens diverse beweegprogramma's. Gedurende de behandeling is er een nauwe samenwerking met de verschillende specialisten.

### **Diëtisten**

De afdeling Diëtetiek houdt zich vooral bezig met het geven van voedings- en dieetadviezen aan patiënten ter ondersteuning van een medische behandeling. Zo nodig krijgt u na uw opname een afspraak mee voor de polikliniek Diëtetiek of voedingsadvies voor thuis.

### **Andere ziekenhuismedewerkers die u tegenkomt op de afdeling zijn:**

- Transferverpleegkundigen
- Leerling-verpleegkundigen en stagiaires
- Gastheren/-vrouwen op de afdelingen
- Medewerkers laboratorium
- Medewerkers maatschappelijk werk
- Laboranten
- Consultteam palliatieve zorg (voor patiënten bij wie genezing niet meer mogelijk is)

### 3 Praktische informatie tijdens uw verblijf

Wij maken het u graag zo aangenaam mogelijk tijdens uw verblijf in ons ziekenhuis. Daarom bieden wij tal van voorzieningen voor een optimale verpleging en ter ondersteuning, ontspanning en afleiding.

#### **Parkeren**

Het RKZ heeft de beschikking over drie parkeerterreinen. Direct voor het ziekenhuis zijn parkeerplaatsen voor minder-validen. Tegenover het ziekenhuis aan de Vondellaan is een parkeerterrein. Hier geldt betaald parkeren (24 uur per dag). Bij de voormalige personeelsflat aan de Beeckzanglaan, nabij het Nova College, kunt u vrij parkeren (meer dan 200 plaatsen). De loopafstand naar het ziekenhuis is ongeveer 5 minuten.

#### De tarieven

- Binnen 20 minuten kunt u van het terrein afrijden zonder te betalen;
- Vanaf 20 minuten telt het eerste half uur. U betaalt € 0,55 per half uur.
- Het maximale dagtarief is € 7,00.

Na uw bezoek aan het ziekenhuis dient u eerst te betalen bij een van de parkeerautomaten op het parkeerterrein tegenover het ziekenhuis.

#### **Rolstoelen**

Wanneer u niet goed ter been bent, kunt u bij de ingang een rolstoel meenemen naar de afdeling. Hiervoor heeft u een muntstuk van twee euro nodig. Wilt u de rolstoel weer beneden in de hal laten inleveren? Dit kunt u bijvoorbeeld aan uw contactpersoon vragen. Uw muntstuk krijgt u na gebruik terug.

#### **De kamers**

In het RKZ hebben we één,- twee- en vierpersoonskamers. Deze zijn bijna allemaal voorzien van een toilet-, was- en doucheruimte.



Ook is er een kast voor uw kleding, maar let op: de ruimte is daarin beperkt en de kast is niet afsluitbaar.

### **Radio, tv en telefoon, koptelefoon, wifi**

Het RKZ heeft op vrijwel alle verpleegafdelingen 'Hospitality-TV' zoals die in vele hotels wordt aangeboden. De televisies hebben naast radio en tv-kanalen, ook een RKZ infokanaal, met praktische informatie over bezoektijden, dagelijks wisselende menu's, geestelijke verzorging en andere voorzieningen. Boven vrijwel ieder bed hangt een televisie. Voor het geluid zijn koptelefoons te koop. Het gebruik van de televisie is gratis.

### **Koptelefoon**

Voor het luisteren naar radio en tv heeft u een koptelefoon nodig. Wanneer u zelf een koptelefoon heeft, kunt u deze meenemen en gebruiken. Ook kunt u een koptelefoon kopen bij Albron Food & Shop in de centrale hal of uit de snoepautomaat halen die naast het winkeltje staat (kosten € 2,-).

### **Telefoneren en gratis wifi**

Bellen met uw eigen mobiele telefoon is op de meeste afdelingen toegestaan. Vraagt u het voor de zekerheid even aan de verpleegkundige. Patiënten en bezoekers kunnen gratis gebruik maken van draadloos internet (wifi). Zo kunt u internetten, e-mailen, whatsappen, skypen en 'thuiswerken' vanuit het ziekenhuisbed of in een wachtruimte. Het hele gebouw heeft wifi. Het draadloos netwerk is te vinden onder de naam 'RKZ\_Bezoekers'.

Bij het starten van de internetbrowser verschijnt er eerst een welkomstboodschap met voorwaarden. Deze voorwaarden dienen geaccepteerd te worden waardoor je gebruik kan maken van het RKZ wifi-netwerk. Een wachtwoord invoeren is niet nodig. Voor meer informatie over het draadloos netwerk van het RKZ, ga naar [www.rkz.nl/wifi](http://www.rkz.nl/wifi)

### **Kleding wassen**

Mocht u geen contactpersoon hebben die de was voor u kan doen, dan kunnen wij de was voor u laten doen. Dit gaat via een extern bedrijf, de retourtijd bedraagt drie werkdagen. De kosten zijn voor uw eigen rekening. Wilt u hier gebruik van maken, dan kunt u dit kenbaar maken aan de verpleging.

### **Albron Food & Shop**

In de centrale hal bij de hoofdingang van het ziekenhuis is een winkeltje. U kunt hier onder andere terecht voor cadeaus of bloemen, tijdschriften en kranten, koffie/thee, snacks, broodjes en andere versnaperingen.

U kunt bij het winkeltje alleen betalen met pin, dus niet contant. Aan de zijkant staat een automaat waar u wel contant kunt betalen.

De openingstijden zijn: van maandag t/m vrijdag van 8.30 - 19.30 uur, zaterdag en zondag van 14.00 - 19.30 uur.

### **Luisterboeken**

Het Rode Kruis Ziekenhuis heeft ook een aanbod aan boeken en luisterboeken. Heeft u hier belangstelling voor? Geef dit dan door aan de verpleging. Gaat u met ontslag, dan levert u de boeken in bij uw contactpersoon.

### **Dienst Geestelijke Verzorging**

De dienst Geestelijke Verzorging is beschikbaar voor een persoonlijk gesprek (voor zowel patiënten als naasten) rond vragen die een opname en verblijf in het ziekenhuis te weeg brengen. Die vragen kunnen liggen op het vlak van emoties, gevoelens, zingeving, leven en dood, omgang met ziekte, contact met naasten in deze fase van het leven en op het vlak van levensbeschouwelijke aspecten. Heeft u behoefte aan een persoonlijk gesprek tijdens uw verblijf? Dan kunt u dit doorgeven aan de verpleging.

### **Stilteruimte**

Op de eerste verdieping van het ziekenhuis vindt u de Stilteruimte. Er is een neutraal gedeelte en er zijn plekken gecreëerd voor diverse geloofstradities. In de Stilteruimte kunt u zich even terugtrekken, lezen, mediteren, bidden, een kaarsje opsteken, uw gedachtes opschrijven in een gedachtenisboek, etc. De Stilteruimte is dag en nacht geopend. U kunt er zo binnenlopen. De Stilteruimte wordt beheerd door de dienst Geestelijke Verzorging.

### **Medisch Maatschappelijk Werk**

Ziek zijn is vaak ingrijpend. De Medisch Maatschappelijk Werker kan u begeleiden wanneer u zich onzeker, angstig of verdrietig voelt. Dit heeft als doel u te ondersteunen bij uw verwerkingsproces zodat u met de veranderingen om kunt leren gaan. Daarnaast kunnen er vragen bij u opkomen over werk, financiën, huisvesting en andere gevolgen van de ziekte. Bij deze vragen of praktische problemen kan de maatschappelijk werker informatie en advies geven, u helpen de juiste hulp of voorzieningen te vinden die voor u van toepassing zijn of eventueel voor u te bemiddelen.

Medisch Maatschappelijk Werk is beschikbaar voor patiënten binnen de revalidatie en hartrevalidatie. Een verwijzing loopt via de revalidatie, cardioloog of de medewerkers van het Hartrevalidatieteam. Tevens is het team beschikbaar voor de brandwondenzorg. Een verwijzing verloopt dan via de medisch specialist of de medewerkers van het Brandwondencentrum.

Voor patiënten die elders in zijn opgenomen in het ziekenhuis is er geen mogelijkheid om patiënten op de afdelingen te bezoeken. Wel kan een medewerker van de verpleegafdeling voor vragen over sociaal of maatschappelijke problematiek informatie en advies krijgen waar de patiënt buiten het ziekenhuis met zijn of haar vragen terecht kan.

### **Maaltijden**

De keuken van het RKZ besteedt elke dag grote zorg aan de maaltijden voor patiënten. Er wordt zoveel mogelijk met verse producten gekookt.

Diepvriesmaaltijden treft u niet aan in de keuken van het RKZ. Wel verse ingrediënten, die bij aankomst eerst op kwaliteit en temperatuur worden gecontroleerd voor ze verder mogen. De koks koken meerdere keren per dag. Producten belanden daardoor zo vers mogelijk op het bord van de patiënt.

Door met verse ingrediënten te werken, kunnen de koks makkelijk inspelen in op persoonlijke voorkeuren, allerlei diëten en op een creatieve manier rekening houden met de porties die patiënten aankunnen.

#### *Ontbijt en lunch*

Vanaf 7.30 en 12.00 uur doen de zorgassistenten hun rondes op de afdeling met de broodbuffetwagons. De broodbuffetwagons heeft een groot assortiment. De zorgassistent informeert ook over de soepkeuze tijdens de lunch.

#### *Avondmaaltijd*

U heeft voor de avondmaaltijd keuze uit twee menu's. U kunt deze raadplegen op de patiënten-TV. Hier is het aanbod van het menu en 'soep van de dag' te zien. De zorgassistenten komen bij u langs om te vragen waar rekening mee gehouden moet worden en wat uw menukeuze is. Dit gebeurt meestal een dag van tevoren. Op de opnamedag kan na 13.00 uur geen keuze meer gemaakt worden voor de warme maaltijd van die dag. U krijgt dan het 'menu van de dag'. Vanaf 17.00 uur worden de warme maaltijden geserveerd.

#### *Keuzemogelijkheden*

De gerechten op het menu zijn uitwisselbaar. Lust u iets niet? Dan kan in overleg altijd een andere keuze gevraagd of aangeboden worden. Ook wordt er rekening gehouden met verjaardagen en andere zaken als trouwdagen etc. U kunt een speciaal menu, dan wel een feestelijk nagerecht bestellen en in overleg kan dan de partner mee-eten.

### *Diëten*

In het menu wordt met alle dieetwensen, zoals Halalmaaltijden en glutenintolerantie, rekening gehouden. U kunt uw dieetvoorschriften doorgeven aan de zorgassistenten of verpleegkundigen.

### *Mee-eten?*

Op werkdagen is het mogelijk voor partners, familie en bezoek een warme maaltijd te bestellen. Dit kan tussen 8.00 en 14.30 uur in het personeelsrestaurant op de 2de etage. De warme maaltijd bestelt u bij één van de restaurantmedewerkers. U kunt betalen met uw pinpas. De maaltijd wordt gelijk met de maaltijden voor patiënten op de afdeling (na 17.00 uur) geserveerd. Wilt u mee-eten in het weekend? Dan kunt u van maandag tot en met vrijdag uw maaltijd bestellen. In het weekend is het helaas niet mogelijk om maaltijden te bestellen.

### *Globale dagindeling voeding*

07.30 uur: Ontbijt

09.30 uur: Koffie, thee, frisdranken en vruchtensappen

12.00 uur: Lunch (met soep, keuze uit weekmenu)

14.00 uur: Koffie, thee, frisdranken en vruchtensappen

17.00 uur: Warme maaltijd

18.30 uur: Koffie, thee, frisdranken en vruchtensappen

## 4 Na uw ziekenhuis opname

De verpleegkundige voert met u het ontslag gesprek. Stel tijdens het gesprek gerust vragen. Mogelijk heeft u na uw verblijf in het ziekenhuis thuis aanvullende zorg nodig. Bijvoorbeeld van een wijkverpleegkundige of huishoudelijke verzorging. Misschien kunt u nog niet naar huis en is opname in een verpleeghuis nodig. In al deze gevallen krijgt u te maken met de transferverpleegkundige. De transferverpleegkundige behandelt de aanvraag op het gebied van de zorgvoorzieningen. Zij is de bemiddelaar tussen patiënt, mantelzorger en de professionele zorg.

### **Afspraak maken**

De aanvraag voor zorg kunt u zelf, de arts of verpleegkundige indienen. De Transferverpleegkundigen zijn maandag t/m vrijdag telefonisch bereikbaar van 09.00 tot 16.30 uur (T: +31 (0)251 26 5555). Het e-mailadres is: [transfer@rkz.nl](mailto:transfer@rkz.nl)

In de folder *Zorg na ziekenhuisopname* vindt u meer informatie. Op de website [www.rkz.nl/folders](http://www.rkz.nl/folders) kunt u de folder bekijken.

## 5 Uw mening, onze zorg!

### **Kwaliteit en veiligheid**

U moet er op kunnen vertrouwen dat uw behandeling veilig verloopt. Het Rode Kruis Ziekenhuis (RKZ) doet mee aan het landelijk veiligheidsprogramma voor ziekenhuizen. Meer informatie hierover vindt u op [www.vmszorg.nl](http://www.vmszorg.nl).

Het RKZ ontvangt keurmerken van diverse organisaties voor de kwaliteit van onze zorg.

Heeft u het gevoel dat er iets niet goed gaat, vragen wij u dit altijd aan ons te melden. Ook als u vragen heeft, of dingen anders lopen dan u had verwacht.

### **Mogen we u een mail sturen?**

Wanneer u zich inschrijft bij het Klant Contact Centrum vragen wij toestemming om uw e-mailadres te mogen gebruiken.

### **Wat doen we met uw e-mailadres?**

Via e-mail vragen wij u naar uw mening over het RKZ. U ontvangt een link naar een enquête op internet. Als u de enquête invult, worden uw antwoorden veilig en anoniem naar het RKZ gestuurd.

Door u via internet te vragen naar uw mening, kunnen wij uw gegevens snel verwerken, en uw oordeel over het ziekenhuis sneller gebruiken bij de verbetering van onze zorg.

### **Toestemming geven**

Uiteraard mogen en willen wij uw gegevens niet gebruiken zonder uw toestemming. Uitgebreide informatie over het gebruik van uw e-mailadres en over de enquêtes vindt u in de folder 'Uw mening telt'. Via [www.rkz.nl/folders](http://www.rkz.nl/folders) kunt deze folder lezen en downloaden.

### **Wat vindt u van onze zorg?**

Het RKZ wil graag optimale zorg verlenen. We zijn benieuwd hoe u onze zorg waardeert. Uw mening helpt ons weer om verder te werken aan een nog betere zorgverlening. Het RKZ houdt zelf

patiënttevredenheidsonderzoeken, maar u kunt uw mening ook geven via [www.zorgkaartnederland.nl/](http://www.zorgkaartnederland.nl/). Deze site biedt een vrijwel volledig en onafhankelijk overzicht van het zorgaanbod in Nederland. Alvast bedankt!

### **Cliëntenraad**

De Cliëntenraad komt op voor de gezamenlijke belangen van patiënten en wil de medezeggenschap bevorderen. Doel hierbij is de zorgverlening beter af te stemmen op de wensen en behoeften van de patiënten. Een optimale kwaliteit van ziekenhuiszorg, met zo kort mogelijke wachttijden en een prettige, respectvolle behandeling.

Uw mening telt!

Van groot belang voor onze standpuntbepaling is de informatie die wij ontvangen van patiënten en hun familieleden of begeleiders. Zij zijn immers ervaringsdeskundige. Wilt u met ons praten over de zorg in het RKZ, dan u contact opnemen met de cliëntenraad via [clienraad@rkz.nl](mailto:clienraad@rkz.nl)

Voor meer informatie over de Cliëntenraad en haar taken en bevoegdheden, kijkt u op de website [www.rkz.nl/clientenraad](http://www.rkz.nl/clientenraad) .



**Help mee aan uw veilige behandeling**



## Help mee aan uw veilige behandeling



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.

# Steun ons en word vriend



Met vrienden om je heen voel je je beter.  
Geef om het Rode Kruis Ziekenhuis.

[www.rkz.nl/vriendenrkz](http://www.rkz.nl/vriendenrkz)

## **Rode Kruis Ziekenhuis**

Redactie: Afdeling Communicatie en Afdeling Algemeen RKZ

Vondellaan 13

1942 LE Beverwijk

Foto: Robert Koelewijn - JuistInBeeld.nl

**T** : +31 (0) 251 26 5555

**W** : rkz.nl



/RKZ.BrandwondencentrumBeverwijk



/RodeKruisZH



/company/rode-kruis-ziekenhuis

## **Zorg van de Zaak**

Het RKZ maakt deel uit van het Zorg van de Zaak Netwerk.