

Opgenomen worden in het Diakonessenhuis

1. Welkom in het Diakonessenhuis

Het Diakonessenhuis is een ziekenhuis. Het Diakonessenhuis zit op drie plekken: in Utrecht, Zeist en Doorn. U moet naar één van deze ziekenhuizen omdat u ziek bent. Omdat u moet worden onderzocht, verzorgd of geopereerd. U wordt dan opgenomen in het ziekenhuis.



In deze folder staat alles wat u moet weten over het Diakonessenhuis. U weet dan precies wat er gaat gebeuren als u wordt opgenomen.

2. Voorbereiden op de opname

U moet voor uw ziekte geholpen worden. Daarom moet u een tijdje in het ziekenhuis blijven.

U heeft hierover een gesprek gehad met de specialist. Dit is een dokter die heel veel weet over de ziekte die u heeft.

Gesprek met de verpleegkundige

Voordat u echt wordt opgenomen, heeft u een gesprek met een verpleegkundige. Een verpleegkundige is iemand die mensen verzorgt die ziek zijn.

De verpleegkundige vertelt u wat er precies gaat gebeuren als u wordt opgenomen. Meestal laat de verpleegkundige ook de afdeling zien waar u wordt opgenomen.

De verpleegkundige praat met u over:

- uw gezondheid
- welke medicijnen u gebruikt
- of u een dieet heeft (wat mag je wel en niet eten)
- of er thuis iemand is die voor u kan zorgen.



Dit eerste gesprek met de verpleegkundige is een 'intakegesprek'.

Medicijnen

Gebruikt u medicijnen? Tijdens uw verblijf in het ziekenhuis krijgt u deze medicijnen van de apotheek van het ziekenhuis. Het is erg belangrijk dat het ziekenhuis precies weet welke medicijnen dit zijn. Het ziekenhuis kan contact opnemen met uw apotheek om dit te vragen. U kunt hier over praten tijdens het intakegesprek.

Buitenland

Bent u in het afgelopen half jaar naar een ziekenhuis geweest in het buitenland? Vertel dit dan tijdens het intakegesprek. Misschien bent u daar in contact gekomen met de ziekenhuisbacterie MRSA. Misschien

merkt u daar zelf niets van. Maar dit kan wel voor problemen zorgen in het ziekenhuis.

Thuishulp regelen

Het kan zijn dat u als u uit het ziekenhuis komt, thuis nog verzorgd moet worden. Het is belangrijk om hier vóór de opname goed over na te denken. Is er thuis iemand die u kan verzorgen? En heeft hij daar tijd voor? Of moet u thuiszorg regelen via de gemeente?

Praat hier over tijdens het intakegesprek.

Het intakegesprek kan een paar dagen voor de opname zijn.

Of u wordt direct na het intakegesprek opgenomen.

Het intakegesprek kan op een andere plek zijn dan de opname. Het kan dus zijn dat u in Utrecht wordt opgenomen en in Zeist een intakegesprek heeft. Of andersom. U krijgt hier duidelijke informatie over. En u kunt ook zeggen wat u zelf wilt.

De datum en tijd wanneer u wordt opgenomen

Soms hoort u bij het eerste gesprek met uw specialist wanneer u wordt opgenomen. Soms krijgt u een brief thuis gestuurd waarin staat wanneer (datum) u wordt opgenomen in het ziekenhuis.

Of u de datum meteen krijgt of later via een brief, hangt af van de reden voor uw opname. Als u wordt geopereerd, zijn er vaak wachtlijsten. Dat betekent dat er veel mensen zijn die moeten worden geopereerd. U moet dan even wachten.

Heeft u vragen over de datum waarop u wordt opgenomen? Dan kunt u altijd bellen naar de opnameplanner (dit is iemand die uw opname regelt). In de brief staat een telefoonnummer.

Het ziekenhuis belt u een dag van tevoren op om te vertellen hoe laat u moet komen. Dat doet het ziekenhuis tussen 14.30 en 15.30 uur.

Wat u mee moet nemen als u wordt opgenomen

- Uw patiëntenpas en afsprakenkaart.
- Uw papieren van de ziektekostenverzekering.
- Een geldig legitimatiebewijs (paspoort, rijbewijs of identiteitskaart).
- Een lijst met namen van de medicijnen die u gebruikt. Deze lijst kunt u opvragen bij uw apotheek of huisarts.
- Een beschrijving van uw dieet.
- Toiletartikelen zoals tandenborstel, deodorant, shampoo, borstel.
- Nachtkleding, kamerjas, sloffen, kleding.
- Deze folder en andere folders die u heeft gekregen.
- Een boek of tijdschrift, een spel, iets om mee te schrijven.
- Kleingeld om kleine dingen te kunnen kopen.



Tip

Laat sieraden en groot geld thuis. Neem geen waardevolle spullen mee naar het ziekenhuis. Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk als u iets verliest of als er iets gestolen wordt. Dat betekent dat het ziekenhuis niet verplicht is uw schade te vergoeden.

3. Aankomst in het ziekenhuis

Aanmelden

Als u aankomt bij het ziekenhuis, gaat u naar de receptie. Dit is een balie (hoge tafel). In Utrecht is de receptie meteen rechts als u binnenkomt. In Zeist loopt u er bij binnenkomst recht op af.

De mensen van de receptie wijzen u waar u moet zijn. Er kan iemand met u meelopen als u dit graag wilt.



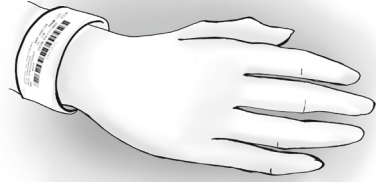
Uw kamer

U krijgt een kamer. Hier kunnen ook andere mensen liggen. Dit kunnen mannen en vrouwen zijn. Wilt u dit niet, dan kunt u hier over praten in het intakegesprek.

Op de kamer heeft u een kledingkast en een nachtkastje voor u zelf.

Polsbandje

U krijgt een polsbandje om. Op dit bandje staat uw naam, uw geboortedatum en de afdeling waar u opgenomen bent. U draagt dit polsbandje als u in het ziekenhuis bent.



Contactpersonen

Familie en vrienden willen weten hoe het met u gaat. U kunt de medewerkers van het ziekenhuis vertellen aan wie zij informatie mogen geven.

4. De mensen die u in het Diakonessenhuis tegen kunt komen

Verpleegkundigen

Dit zijn mensen die u in het ziekenhuis verzorgen.

De verpleegkundigen worden geholpen door voedingsassistentes, afdelingsassistentes, secretaresses en verzorgenden.

Specialisten en assistenten

Specialisten zijn dokters die veel weten over de ziekte die u heeft.

Specialisten worden vaak geholpen door dokters die nog aan het leren zijn (arts-assistenten en coassistenten).

De specialist blijft de baas. De assistenten en de specialist overleggen veel met elkaar.

Anesthesist

Als u geopereerd wordt dan moet u worden verdoofd. Dat kan op verschillende manieren. Soms wordt u in slaap gebracht. Soms wordt alleen een deel van uw lichaam verdoofd. De persoon die u verdooft, heet een anesthesist.

Fysiotherapeut

Iemand die helpt bij problemen met het bewegen van je lichaam. Door oefeningen en massage.

Ergotherapeut

Iemand die helpt bij problemen bij dagelijkse activiteiten. Door oefeningen en gesprekken.

Logopedist

Iemand die helpt bij problemen met slikken, ademen, praten en horen.



Diëtist

Iemand die informatie en advies geeft over eten en diëten.

Maatschappelijk werker

Iemand die u ondersteunt als u verdrietig, bang of onzeker bent. De maatschappelijk werker kan hier met u over praten.

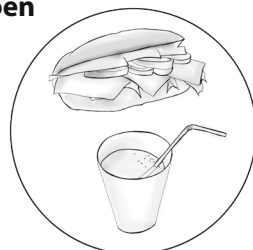
Psycholoog en psychiater

Iemand die u helpt als u psychische problemen heeft (problemen met uw gedrag).

5. Dingen die u in het Diaconessenhuis kunt doen

Eten

- U krijgt iedere dag drie maaltijden:
 - ontbijt tussen 7.00 en 8.00 uur
 - lunch tussen 11.30 en 12.30 uur
 - warme maaltijd rond 17.00 uur.
- In Utrecht krijgt u een menukaart. U kunt zelf zeggen wat u wilt hebben bij de verschillende maaltijden. Als u een dieet heeft, krijgt u een aangepaste menukaart.
- In Zeist krijgt u alleen een menukaart voor de warme maaltijd. Voor de broodmaaltijden komt er een verpleegkundige langs met een serveerwagen. U kunt dan kiezen wat u wilt eten.



Bezoek ontvangen

- De bezoektijden zijn op maandag tot en met vrijdag van 16.00 tot 20.00 uur. In het weekend en op feestdagen van 13.00 tot 20.00 uur.
- Kan het bezoek niet op die tijden komen? Overleg dan met de verpleegkundige.
- Het is fijn als er niet meer dan twee personen te gelijk op bezoek zijn. Komen er meer mensen? Maak dan afspraken. Of ga met uw bezoek naar het dagverblijf of het restaurant, als dat kan.

Roken

Roken is verboden in het ziekenhuis. Ook buiten het ziekenhuis is het verboden te roken. Er is een rokersruimte bij de fietsenstalling.



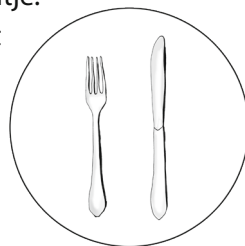
Dagactiviteiten

Bij iedere afdeling is een dagverblijf. Hier kunt u televisie kijken, een spelletje doen of op internet gaan.



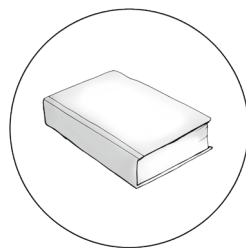
Winkel en restaurant

- In Utrecht is er een winkel en een koffiecorner.
De openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 20.30 uur. Op zaterdag en zondag van 11.30 tot 20.30 uur.
- In Zeist is er een restaurant met een klein winkeltje.
De openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 7.30 tot 16.30 uur.
In het weekend van 11.00 tot 14.30 uur.
In Zeist komen ook mensen met een rijdend winkeltje langs de kamers.
Er zijn op verschillende plekken in het ziekenhuis automaten voor koffie, thee en frisdranken.



Boeken lezen en luisteren

Iedere week komt er iemand langs met boeken.
Er zijn ook boeken in grote letters. En er zijn
gesproken boeken (op een bandje).



Post krijgen en sturen

- U kunt iedere dag post krijgen op uw kamer.
Uw familie en vrienden kunnen post naar u sturen op een van deze adressen:

In Utrecht:

[naam en voorletter]

Diakonessenhuis locatie Utrecht

[uw afdeling en kamernummer]

Postbus 80250, 3508 TG Utrecht

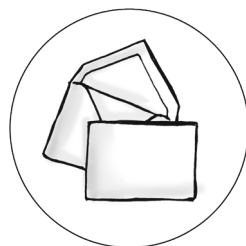
In Zeist:

[naam en voorletter]

Diakonessenhuis locatie Zeist

[uw afdeling en kamernummer]

Postbus 1002, 3700 BA Zeist



- Wilt u zelf post versturen? Dan kunt u de post afgeven bij de receptie.
In de winkel kunt u postzegels kopen.

Radio, telefoon, televisie

- U kunt bij uw bed naar de radio luisteren.
- Op het dagverblijf staat een televisie.
- U mag bijna overal mobiel bellen.
Daar waar het niet mag, hangt een sticker.
Zet uw mobiele telefoon op stil of op trillen.
Praat niet te hard. Stoor andere mensen niet.



- U kunt telefoon en televisie bij uw bed krijgen. Hier moet u dan voor betalen. Vraag aan de verpleegkundige hoe dit werkt.

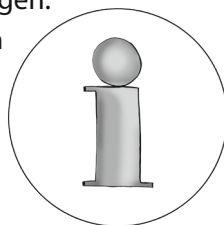


Tot jezelf komen

- Iedere zondag is er om 10.00 uur een kerkdienst.
- Er is een stiltecentrum waar u even alleen kunt zijn. Het stiltecentrum is dag en nacht open.
- Er is dag en nacht een Islamitische gebedsruimte open.

Meer informatie

In het informatiecentrum kunt u meer informatie krijgen. Over uw ziekte, over onderzoeken en behandelingen en over contact met andere patiënten.



Het informatiecentrum is in de centrale hal.

U kunt ook bellen (Utrecht: 088 250 6382 /

Zeist: 088 250 9181) of mailen: patienteninfo@diakhuis.nl.

6. Vertrek uit het ziekenhuis

Naar huis

- Soms is vóór de opname al gezegd wanneer u naar huis kunt. Is dit niet zo? Dan vertelt de dokter één of twee dagen van tevoren wanneer u naar huis kunt. De tijd waarop u weg kunt is tussen 9.00 en 10.00 uur.
- Soms moet u thuis verder behandeld worden (met medicijnen, fysiotherapie of een dieet). De dokter geeft u dan een brief mee voor de hulpverlener. De dokter geeft u altijd een brief mee voor uw huisarts. Zodat de huisarts weet wat er met u is gebeurd.

- U kunt ook een brief van de verpleegkundige meekrijgen. Hierin staat wat u thuis zelf moet doen. Bijvoorbeeld hoe u een wond moet verzorgen. Een dag na uw vertrek uit het ziekenhuis belt de verpleegkundige u op. De verpleegkundige vraagt hoe het met u gaat en of u nog vragen heeft.



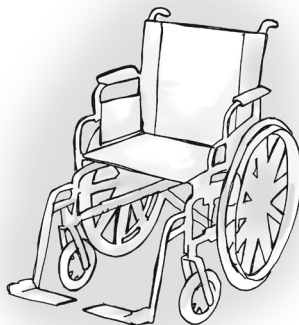
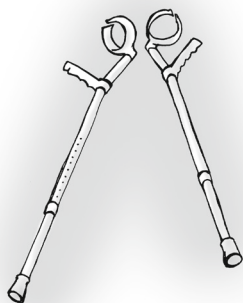
Vervoer

- Het vervoer naar huis moet u zelf regelen en betalen. Als u dit moeilijk vindt om te doen, overleg dan met de verpleegkundige.
- Soms vinden artsen dat u met ziekenauto of taxi naar huis moet. Dat regelt de afdelingssecrtaresse voor u. U kunt misschien een vergoeding krijgen voor dit vervoer. U kunt dit navragen bij uw zorgverzekering.



Hulpmiddelen

- Heeft u in het ziekenhuis hulpmiddelen gebruikt? Bijvoorbeeld een rolstoel of krukken? Als u naar huis gaat moet u die hulpmiddelen inleveren.
- Als u de hulpmiddelen ook thuis nodig heeft, dan kunt u dit huren bij de Thuiszorgwinkel. De verpleegkundige kan u hier meer over vertellen.



Tip

Heeft u als u thuis bent nog vragen? Ga dan naar uw huisarts.

De huisarts weet wat er met u is gebeurd. Hij kan contact opnemen met de specialist.



7. Rechten en plichten

U en de hulpverlener hebben rechten (iets wat je mag volgens de wet) en plichten (iets wat je moet doen). Dit zijn de belangrijkste rechten en plichten.

Informatie en toestemming

U heeft recht op informatie over uw ziekte.

De hulpverlener moet in begrijpelijke taal vertellen wat er met u gaat gebeuren en waarom.

Zonder uw toestemming, mag een hulpverlener u niet behandelen of onderzoeken.

Dossier

Uw hulpverlener moet alle papieren bewaren over u, uw ziekte en uw behandeling. Dat noemt u een dossier.

U heeft het recht om altijd uw dossier te bekijken. Ook uw hulpverlener heeft dit recht. Als anderen uw dossier willen bekijken, moeten ze dat eerst aan u vragen.

Staan er dingen in het dossier die niet kloppen, dan kunt u de hulpverlener vragen dit te veranderen.

Privacy

Hulpverleners mogen niet zomaar informatie over u aan anderen vertellen. Dat mag alleen als u toestemming daarvoor geeft.

Als een hulpverlener u behandelt, mogen anderen dat niet zien of horen. Dit heet recht op privacy.

Klachtenregeling

Het kan zijn dat u niet tevreden bent over uw behandeling in het Diaconessenhuis. En dat u niet tot een oplossing komt met uw hulpverlener. U heeft het recht om uw klachten te vertellen. Dat kan bij de patiëntencontactpersoon of de klachtenfunctionaris.

In Utrecht: 088 2506143.

In Zeist/Doorn: 088 2509313.

E-mail: klachten@diakhuis.nl .

Is dit niet voldoende voor u, dan kunt u ook een klacht indienen bij de klachtencommissie. Wilt u hier meer over weten? Vraag dan naar de folder 'klachtenopvang'.

Duidelijke informatie geven

Het is de bedoeling dat u de hulpverlener duidelijke en goede informatie geeft. Zodat de hulpverlener u goed kan behandelen.

Er zijn meer rechten en plichten. Het is belangrijk om daar goed naar te kijken. U kunt informatie hierover krijgen bij het informatiecentrum in het ziekenhuis.

8. Weetjes

- Op www.diakonessenhuis.nl staat een routebeschrijving naar het ziekenhuis. Misschien heeft u geen computer? Dan kunt u de route ook aanvragen bij het informatiecentrum, 088 2506382.
- Het kan druk zijn op de parkeerplaats. U moet voor het parkeren betalen.
- U kunt ook met het openbaar vervoer komen. Kijk op www.diakonessenhuis.nl .
- De rekening voor uw verblijf en uw behandeling in het ziekenhuis gaat direct naar uw zorgverzekeraar.
- Bij brand mag u geen gebruik maken van de liften. Brandweer en medewerkers vertellen u wat u moet doen.

Tekst en illustraties: Opaal, Utrecht

© 2011 Diakonessenhuis Utrecht, Zeist en Doorn

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch door fotokopieën, opnamen, of enig ander manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Diakonessenhuis.