

Patiënteninformatie

Algemeen

**Dagopname (vanwege
onderzoek of observatie)**

Streekziekenhuis
Koningin
Beatrix



Wij heten u welkom namens alle medewerkers in het Streekziekenhuis Koningin Beatrix (SKB) in Winterswijk. Wij realiseren ons dat een ziekenhuis voor de meeste mensen een vreemde en onbekende omgeving is. Daarom doen wij er alles aan om uw verblijf hier zo aangenaam mogelijk te laten verlopen. In dit boekje vindt u informatie over hetgeen u kunt verwachten bij een dagopname vanwege onderzoek of observatie.

Heeft u na het lezen nog vragen of opmerkingen, dan horen wij dat graag van u. De poliklinieken en de afdeling dagbehandeling zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 16.30 uur.

Wij wensen u een goed verblijf in het SKB.
Directie Streekziekenhuis Koningin Beatrix

Inhoudsopgave

1. Vóór uw opname

- 1.1 De opnamedatum
- 1.2 Vragen over uw opname
- 1.3 Wachtlijst
- 1.4 Gesprek met apothekersassistent
- 1.5 De oproep voor opname
- 1.6 Verhinderd
- 1.7 Burgerservicenummer (BSN)
- 1.8 Patiëntenidentificatie
- 1.9 Kwaliteit van zorg
- 1.10 MRSA bacterie en veiligheid

2. Dag van opname

- 2.1 Vervoer
- 2.2 Wat neemt u mee
- 2.3 Geld en kostbaarheden
- 2.4 Medicijnen
- 2.5 Eten en drinken
- 2.6 Waar meldt u zich voor opname
- 2.7 Rolstoelen en rollators
- 2.8 Het opnamegesprek
- 2.9 Contactpersoon

3. Het onderzoek

- 3.1 Voorbereiding op het onderzoek of de observatie
- 3.2 Patiëntveiligheid
- 3.3 Na het onderzoek
- 3.4 Bezoek
- 3.5 Medische en verpleegkundige zorg
- 3.6 Wat kunt u nog meer van ons verwachten

4. Naar huis

- 4.1 Hoe laat gaat u naar huis
- 4.2 Huisarts
- 4.3 Ontslaggesprek
- 4.4 Recept

5. Goed om te weten

- 5.1 Identificatie
- 5.2 Klachten en klachtenfunctionaris
- 5.3 De Cliëntenraad
- 5.4 Niet roken in het SKB
- 5.5 Gebruik van mobiele telefoon
- 5.6 Gebruik van internet
- 5.7 Tolk
- 5.8 Veiligheid
- 5.9 Gastenservice
- 5.10 Verpleegkundige oproepen

6. Uw rechten en plichten in het ziekenhuis

- 6.1 Rechten van de patiënt
- 6.2 Plichten van de patiënt
- 6.3 Persoonsgegevens
- 6.4 Medisch dossier
- 6.5 Verpleegkundig dossier
- 6.6 Algemene gedragsregels voor medewerkers, patiënten en bezoekers

7. Tot slot

1. Vóór uw opname

1.1 De opnamedatum

In overleg met uw specialist hebt u besloten tot dagopname vanwege een onderzoek of observatie. Na het bezoek aan de specialist verwijst de secretaresse u naar de afdeling opname. Hier krijgt u informatie over:

- de mogelijke datum van dagopname;
- wanneer u door de afdeling opname gebeld wordt over hoe laat u zich op de opnamedag moet melden.

Wij proberen de opname zo nauwkeurig mogelijk te plannen, maar door omstandigheden kan er een wachttijd zijn. Daarom vragen wij u duidelijk aan te geven op welke data u wel en op welke data u niet opgenomen wilt worden. Wij proberen zoveel mogelijk rekening met uw voorkeur te houden.

1.2 Vragen over uw opname

Voor vragen over wachttijden en voorkeursdata voor een opname in het SKB kunt u contact opnemen met de afdeling Opname van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 16.30 uur op telefoonnummer: 0543 54 48 88.

1.3 Wachttijst

Voor een aantal onderzoeken heeft het SKB een wachtlijst. Natuurlijk komt u alleen op de wachtlijst te staan, als dit medisch verantwoord is. Als u hierover twijfelt of als uw klachten veranderen, kunt u dit met uw behandelend specialist bespreken. U kunt de wachtlijst inzien op www.skbwinterswijk.nl

1.4 Gesprek met apothekersassistent

U hebt een gesprek met de apothekersassistent over uw medicijngebruik thuis.

1.5 De oproep voor opname

In de week voor de opname wordt er telefonisch contact met u opgenomen. U hoort dan wanneer de precieze opnamedatum is en op welk tijdstip wij u verwachten. De opnamedatum is dan definitief.

Een enkele keer komt het voor dat een spoedpatiënt voorrang krijgt. Wij nemen in dat geval contact met u op om een nieuwe opnamedatum met u af te spreken.

1.6 Verhinderd

Het afzeggen van een opname heeft gevolgen voor de ziekenhuisorganisatie, voor medepatiënten en voor uzelf. Wanneer u op de afgesproken datum verhinderd bent, vragen wij u dit zo snel mogelijk aan de afdeling Opname te laten weten. De medewerkers zijn bereikbaar tussen 08.00 – 16.30 uur op telefoonnummer: 0543 54 48 88.

1.7 Burgerservicenummer (BSN)

Iedereen die in Nederland is ingeschreven bij een gemeente heeft een BSN. Uw BSN staat op uw paspoort, rijbewijs of identiteitskaart. Het is een uniek persoonsnummer dat voorkomt dat patiënten verwisseld worden. In de zorg gebruiken we dit nummer om de identiteit van de patiënt vast te stellen en om te voorkomen dat we gegevens aan de verkeerde patiënt koppelen. Daarom vragen we bij inschrijving om een geldig legitimatiebewijs, zodat we het BSN kunnen registreren en controleren.

1.8 Patiëntenidentificatie

In het ziekenhuis hebt u een geldig legitimatiebewijs nodig. Dit is een rijbewijs, paspoort, identiteitskaart of vreemdelingendocument. Voor ieder onderzoek of observatie vraagt een medewerker uw naam en geboortedatum. Zo controleren wij of wij het juiste onderzoek en de juiste observatie bij de juiste persoon uitvoeren.

1.10 Kwaliteit van zorg

Het ziekenhuis stelt zich ten doel om de kwaliteit van zorg steeds verder te verbeteren. Hiervoor wil het ziekenhuis de kwaliteit van zorg inzichtelijk maken. Patiënten, zorgaanbieders, zorgverzekeraars, politiek en media vragen hier steeds nadrukkelijker om.

Om dit inzicht te verkrijgen gebruikt het ziekenhuis gegevens over patiënten en artsen. U kunt hierbij denken aan gegevens over de reden van opname of over de behandeling en opname in het ziekenhuis, of er hierbij complicaties zijn ontstaan of infecties optraden.

Privacy gewaarborgd

De gegevens over patiënten zijn streng beveiligd. Alle gegevens die in het kader van de kwaliteitsbewaking zijn verzameld worden anoniem gebruikt, zodat uw privacy niet in gevaar komt.

1.11 MRSA bacterie en veiligheid

Bent u opgenomen geweest in een buitenlands ziekenhuis of hebt u veelvuldig contact met varkens of vleeskalveren, meldt dit dan vóór uw opname aan uw behandelend arts. U kunt namelijk besmet zijn geraakt met de MRSA bacterie, ook wel ziekenhuisbacterie genoemd. We nemen dan maatregelen voor uw eigen veiligheid en die van andere patiënten, door het afnemen van kweken (met een wattenstokje) van onder andere neus, keel en eventuele wonden. De uitslag is na vijf werkdagen bekend. Meer informatie leest u in de folders: 'MRSA, buitenlands ziekenhuis' en 'Veterinaire MRSA'. Deze folders zijn op de poliklinieken en bij de Gastenservice in de centrale hal verkrijgbaar.

2. Dag van opname

2.1 Vervoer

Het is veelal niet toegestaan om zelf naar huis te rijden. U moet zich laten ophalen bij de afdeling, eventueel met een rolstoel, die u vanuit de centrale hal kan lenen. Indien gewenst, kan door de Gastenservice een taxi worden besteld.

2.2 Wat neemt u mee:

- pantoffels of schoenen met antislipzool;
- gemakkelijk zittende kleding;
- hulpmiddelen (bijvoorbeeld: hoorapparaat, stoma-artikelen, glucosemeter, gebitsprothese, rollator, wandelstok);
- medicijnen in de originele verpakking of actuele medicijnpaspoort (medicijnlijst) en eventueel uw tromboselijst;
- dieetgegevens;
- telefoonnummer contactpersoon;
- een geldig legitimatiebewijs: paspoort, identiteitskaart, rijbewijs of vreemdelingendocument.

2.3 Geld en kostbaarheden

Geld, kostbaarheden en sieraden kunt u beter niet meenemen naar het ziekenhuis. Op de afdeling Dagbehandeling kunt u wel gebruik maken van een kluisje (Locker) voor bijvoorbeeld uw smartphone. Het SKB is een openbare instelling en daarom niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of vernieling van uw eigendommen. Mocht u toch iets kwijt zijn of iets vinden, dan kunt u hiervoor terecht bij de Beveiliging, te vinden bij de Receptie in de centrale hal, telefoonnummer: (0543) 54 44 77. Ook kunt u contact opnemen met de Gastvrouw of secretaresse van de afdeling.

2.4 Medicijnen

Als u medicijnen gebruikt, wilt u deze dan meenemen? Uw arts besluit of u de medicijnen die u van huis hebt meegenomen ook in het ziekenhuis moet gebruiken.

2.5 Eten en drinken

U hoort van te voren of u nuchter moet zijn voor het onderzoek. *Nuchter zijn houdt in:* vanaf 00.00 uur niet meer eten, drinken en roken. Een slokje water om medicijnen in te nemen is toegestaan. Ook mag u uw tanden poetsen.

2.6 Waar meldt u zich voor opname

De afdeling opname heeft u verteld, waar u zich op de afgesproken dag en tijdstip mag melden. Indien u niet zelf naar de afdeling kan komen kunt u gebracht worden door de vrijwilligers van de gastenservice. Zij bevinden zich in de centrale hal van het SKB.

2.7 Rolstoelen en rollators

Patiënten en bezoekers kunnen gratis gebruik maken van rolstoelen en rollators. Deze staan buiten voor de hoofdingang. Binnen staan ze na de hoofdingang linksaf. Heeft u hulp nodig? Aarzel niet om het aan onze medewerkers te vragen.

2.8 Het opnamegesprek

Op de verpleegafdeling hebt u eerst een opnamegesprek met een verpleegkundige. Natuurlijk krijgt u hierbij alle gelegenheid om vragen te stellen. U krijgt een polsbandje om met daarop uw persoonsgegevens. Zo bent u voor iedere zorgverlener herkenbaar en het voorkomt verwisseling van persoonsgegevens.

2.9 Contactpersoon

We raden u aan om met familie of kennissen af te spreken wie tijdens uw dagopname als contactpersoon kan optreden. De naam en het telefoonnummer van de contactpersoon kunt u doorgeven aan de verpleegkundige die met u het opnamegesprek houdt. Informatie over uw toestand verstrekken wij alleen aan uw contactpersoon.

3 Het onderzoek

3.1 Voorbereiding op het onderzoek of de observatie

De verpleegkundige voert enkele controles bij u uit, zoals het meten van uw bloeddruk en uw polsslag. Soms krijgt u ongeveer een uur voor het onderzoek of de observatie een kalmerend en/of pijnstillend medicijn; dit krijgt u als tablet of zetpil. U wordt in uw bed naar de onderzoeksafdeling. Omdat het een smal bed is en om te voorkomen, dat u uit belt valt, zijn de hekken aan de zijkanten omhoog gezet.

3.2 Patiëntveiligheid

Ter verhoging van de patiëntveiligheid vragen onze medewerkers regelmatig naar uw naam en geboortedatum. U kunt bijdragen aan een veiliger zorg door alle nodige informatie te geven en door vragen te stellen als iets niet duidelijk is. Ook als u onveilige situaties signaleert, vragen wij u dit te melden. In de folder: 'Durf te vragen' kunt u meer lezen over uw bijdrage aan veiliger zorg. Deze folder is te verkrijgen op de afdeling, op de poliklinieken en bij de Patiënteninformatie in de centrale hal.

3.3 Na het onderzoek

Na afloop van het onderzoek haalt de verpleegkundige u weer op.

3.4 Bezoek

Vanwege uw korte verblijf in het ziekenhuis is er geen bezoekuur.

3.5 Medische en verpleegkundige zorg

De medisch specialist is verantwoordelijk voor uw medische observatie en de informatie daarover. Als u iets niet begrijpt of u hebt nog vragen, aarzel dan niet om deze te stellen. Van u wordt gevraagd alle informatie te verstrekken, die voor uw observatie van belang kan zijn. Op de verpleegafdeling kunt u altijd terecht bij de verpleegkundigen. Zij zijn de spil tussen alle hulpverleners.

3.6 Wat kunt u nog meer van ons verwachten

U kunt van ons verwachten dat wij onze zorg verlenen volgens professionele standaarden die te toetsen zijn. We geven goede uitleg en gaan na of u alles begrepen hebt. Wij doet er alles aan om gemaakte afspraken met u na te komen. Wanneer dit door omstandigheden niet lukt mag u van ons verwachten, dat wij u op tijd informeren en er alles aan doen om nieuwe afspraken met u te maken.

4. Naar huis

Hieronder staat wat u kunt verwachten vanaf het moment dat duidelijk is wanneer u weer naar huis kunt.

4.1 Hoe laat gaat u naar huis

De verpleegkundige kan u 's ochtends een indicatie geven wanneer u naar huis kunt. Zodra het tijdstip bekend is kunt u iemand bellen die u ophaalt.

4.2 Huisarts

Uw huisarts krijgt bericht van uw opname; soms krijgt u zelf een brief mee, die u aan de huisarts mag geven.

4.3 Ontslaggesprek

De verpleegkundige bespreekt voor u naar huis gaat eventuele bijzonderheden en adviezen voor thuis met u. Ook vraagt de verpleegkundige naar uw ervaringen van deze dag. U krijgt een controle afspraak mee voor uw behandelend arts.

4.4 Recept

Eventuele medicijnen kunt u na ontslag ophalen bij de apotheek in de centrale hal of uw eigen apotheek.

5. Goed om te weten

5.1 Identificatie

Voorafgaand aan elk onderzoek of behandeling, zal u meerdere malen naar onder andere uw naam en geboortedatum worden gevraagd. Hiermee controleren wij (soms bij herhaling) of het juiste onderzoek en de juiste behandeling bij de juiste persoon door de juiste arts of andere zorgverlener wordt uitgevoerd.

5.2 Klachten en de klachtenfunctionaris

Wanneer u ontevreden bent over uw behandeling, willen wij dat graag van u horen. Uw ervaringen kunnen een belangrijk signaal zijn om bepaalde zaken te verbeteren. Hebt u opmerkingen, problemen of klachten, bespreekt u die dan eerst met de persoon tegen wie de klacht is gericht. Meestal is het probleem dan in overleg met u op te lossen. Als u de klacht niet met de verantwoordelijke persoon wilt bespreken, kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris. Deze is bereikbaar via een rechtstreeks telefoonnummer 0543 54 43 05. Meer informatie over de klachtenbehandeling vindt u in de folder 'Wat gaat goed, wat kan beter'. Deze folder is verkrijgbaar op de afdeling en bij de Gastenservice in de centrale hal.

5.3 De Cliëntenraad

De Cliëntenraad behartigt de belangen van mensen die zorg in het SKB ontvangen. Indien u meer informatie wilt, kunt u de folder: "Cliëntenraad" meenemen bij Gastenservice en bij de brievenbus van de Cliëntenraad in de centrale hal.

5.4 Niet roken in het SKB

In het ziekenhuis en op het hele ziekenhuisterrein is het niet toegestaan om te roken.

5.5 Gebruik van mobiele telefoon

U kunt uw mobiele telefoon overal gebruiken, behalve op de operatieafdeling.

Neemt u bij het telefoneren de volgende regels in acht:

- gebruik uw mobiele telefoon niet in de buurt van medische apparatuur (minimaal anderhalve meter afstand);
- zet het geluid uit;
- houd rekening met de omgeving (tussen 22.00 en 7.00 uur niet gebruiken);
- houd gesprekken kort en bondig;
- een eventuele oplader niet op bed gebruiken;
- volg instructies op van het personeel.

5.6 Gebruik van internet

Vrijwel overal in het ziekenhuis kunt u gebruik maken van een draadloze internetverbinding via het SKB-Gasten netwerk. U kunt hier uw eigen laptop, I-pad of smartphone gebruiken. Een desktop is niet toegestaan. De draadloze verbinding is gratis beschikbaar voor regulier internetgebruik. Het is niet toegestaan om grote bestanden (bijv. films) te downloaden of te videogamen. Op de afdeling Dagbehandeling kunt u op aanvraag een I-pad gebruiken.

In verband met patiëntveiligheid rondom en in het verpleegbed mag u een oplader alleen gebruiken na overleg met de verpleegkundige. Op de afdeling Dagbehandeling is geen televisie of radio beschikbaar.

5.7 Tolk

Patiënten die geen Nederlands spreken, kunnen gebruikmaken van de tolktelefoon. Via het tolkcentrum komt de patiënt telefonisch in contact met een tolk die zijn of haar taal spreekt. De telefoon heeft een luidspreker waardoor meerdere mensen kunnen meeluisteren en meepraten. De tolktelefoon kan bij het maken van een afspraak aangevraagd worden.

5.8 Veiligheid

Het SKB is particulier terrein. Het terrein wordt bewaakt door medewerkers van de afdeling Beveiliging, die onder meer gebruik maken van cameratoezicht. Het SKB heeft eigen beveiligingsmedewerkers in dienst.

U kunt via de receptie contact met hen opnemen als u:

- één van uw eigendommen mist;
- een voorwerp gevonden heeft;

- een diefstal of vernieling wilt melden;
- een medewerker van de afdeling kan dit ook voor u doen.

5.9 Gastenservice

Bij de Gastenservice kunt u informatie krijgen over ziekte, behandeling en lotgenotencontact. Bij de Gastenservice kunt u vervoer binnen het ziekenhuis of vanaf de parkeerplaats aanvragen en een taxi reserveren (op eigen kosten). U kunt daar met al uw vragen terecht.

Tevens kunt u daar adressen van patiëntenorganisaties en relevante internetsites krijgen. De Gastenservice vindt u in de centrale hal naast de receptie / beveiliging. U kunt hen ook telefonisch (0543 54 44 15) of via e-mail (psb@skbwinterswijk.nl) bereiken.

5.10 Verpleegkundige oproepen

Bij uw bed bevindt zich een handset met een knop waarmee u een verpleegkundige kunt oproepen. De verpleegkundige zal u hierover informeren.

6. Uw rechten en plichten in het ziekenhuis

Patiënten hebben rechten en plichten in de gezondheidszorg. Deze rechten en plichten staan in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO), in de Wet Bescherming Persoonsgegevens en in de Wet Klachtrecht. Wanneer een zorgverlener u behandelt, hebt u automatisch een geneeskundige behandelingsovereenkomst met hem of haar.

Meer informatie leest u in de folder: De rechten en plichten van de patiënt' verkrijgbaar op de afdeling en bij Gastenservice in de centrale hal.

6.1 Rechten van de patiënt

Als patiënt heeft u recht op goede informatie van de zorgverlener over uw ziekte of aandoening en de mogelijke behandelingen. De informatie moet begrijpelijk zijn, en de zorgverlener moet u ook informeren over mogelijke alternatieven, risico's en bijwerkingen. U moet goed geïnformeerd zijn om te kunnen instemmen met elke medische behandeling (Informed consent). De zorgverlener dient aan u voldoende informatie te geven. Alleen in noodsituaties kunt u behandeld worden zonder dat u daarvoor toestemming hebt gegeven.

U hebt recht op inzage in uw medisch dossier. Voor inzage in uw dossier kunt u een afspraak maken met uw behandelend arts.

U mag een andere zorgverlener vragen om een tweede mening (second opinion). Kunt u zelf niet (goed) beslissen, dan mag u zich als patiënt laten vertegenwoordigen. U hebt recht op privacy tijdens de behandeling en de gesprekken met de zorgverlener.

6.2 Plichten van de patiënt

Als patiënt hebt u behalve rechten ook plichten:

Het is uw plicht om de zorgverlener duidelijk en volledig te informeren zodat deze een goede diagnose kan stellen en u een deskundige behandeling kan geven. Als u het met de zorgverlener eens bent over een behandeling, geeft u uw volledige medewerking.

6.3 Persoonsgegevens

Al onze medewerkers hebben wettelijk de plicht tot geheimhouding van uw persoonsgegevens. Uitsluitend uw behandelend arts, uw huisarts en andere zorgverleners die direct bij uw behandeling betrokken zijn, hebben inzage in deze gegevens. Alleen met uw schriftelijke toestemming mag informatie over u verstrekt worden aan derden.

6.4 Medisch dossier

Van iedere patiënt worden medische gegevens vastgelegd en verzameld in een dossier. Dat zijn bijvoorbeeld röntgenfoto's, brieven, verwijsbrieven of resultaten van een onderzoek. Bij elkaar vormen deze gegevens een beschrijving van het verloop van de behandeling. U heeft recht op inzage in uw dossier. Voor inzage in uw dossier kunt u een afspraak maken met uw behandelend arts.

Mijn SKB

Via het online patiëntenportaal Mijn SKB heeft u 24 uur per dag, 7 dagen per week online toegang tot uw medisch dossier, uitslagen, vragenlijsten en nog veel meer. Kijk voor meer informatie en inloggen op www.mijnskb.nl.

6.5 Verpleegkundig dossier

Op de verpleegafdeling kunt u altijd terecht bij de verpleegkundigen. Zij zijn verantwoordelijk voor uw verzorging en verpleging. Zij houden in de computer een verpleegkundig dossier bij over uw gesteldheid en verblijf op de afdeling. Tijdens opname kunt u het (digitale) dossier in overleg met de verpleegkundige inzien.

6.6 Algemene gedragsregels voor alle medewerkers, patiënten en bezoekers

In het ziekenhuis gelden de volgende gedragsregels voor alle medewerkers, bezoekers en patiënten:

- Heb respect voor elkaars gewoonten, waarden en normen en levensbeschouwing.
- Veroorzaak geen overlast voor patiënten en medewerkers.
- discriminatie wordt niet geaccepteerd. Iedereen heeft recht op een gelijke behandeling.
- In het ziekenhuis worden agressie, geweld en bedreiging niet getolereerd.
- Seksuele intimidatie wordt niet geaccepteerd. Wat voor de één onschuldig lijkt, kan voor de ander intimiderend zijn. Wat een ander ervaart, is de norm.
- Ga zorgvuldig om met eigendommen van andere mensen en die van het ziekenhuis. Iedereen in het ziekenhuis blijft zelf verantwoordelijk voor zijn of haar eigendommen.

7. Tot slot

Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen of wilt u meer informatie? Belt u dan gerust naar de betreffende polikliniek of afdeling. De afdeling Dagbehandeling is van maandag tot en met vrijdag van 8.00 -16.30 uur bereikbaar op telefoonnummer 0543 54 45 06.

Bezoekadres:
Beatrixpark 1
7101 BN Winterswijk

Postadres:
Postbus 9005
7100 GG Winterswijk

T 0543 54 44 44
info@skbwinterswijk.nl
www.skbwinterswijk.nl