

## Verpleegafdeling Cardiochirurgie

In deze folder leest u algemene informatie over de dagelijkse gang van zaken op de verpleegafdeling Cardiochirurgie en over het team van hulpverleners. Verder vindt u hierin informatie over de voorzieningen op uw kamer, de afdeling en in het ziekenhuis. Zo laten wij u bijvoorbeeld weten hoe u een maaltijd van uw keuze kunt bestellen, maar u leest ook wat het HagaZiekenhuis doet aan patiëntveiligheid. De bezoektijden van de afdeling zijn erin opgenomen en wat de winkels in de lichtstraat u kunnen bieden. In de inhoudsopgave vindt u de onderwerpen op een rij.

Zowel u als uw bezoek kan de informatie tijdens uw verblijf raadplegen en in alle rust doornemen.

Heeft u suggesties voor onderwerpen die nuttig zijn om in deze folder op te nemen? Geeft u dit dan door aan de verpleegkundige.

Wij wensen u een prettig verblijf op onze afdeling.

Het team van Verpleegafdeling Cardiochirurgie

### De Verpleegafdeling Cardiochirurgie

Op de Verpleegafdeling Cardiochirurgie worden patiënten opgenomen die een hartoperatie ondergaan.

### De patiëntenkamers

Bij of op alle patiëntenkamers is een toilet en doucheruimte.

Iedere patiënt heeft een vaste (kleding)kast, een nachtkastje en een kluisje voor persoonlijke eigendommen.

Waardevolle bezittingen en grote geldbedragen kunt u beter niet meenemen. Laat ze thuis of geef ze aan uw bezoek mee. Het HagaZiekenhuis is niet aansprakelijk voor vermissing of diefstal van eigendommen. Wel proberen wij het risico hierop zoveel mogelijk te beperken.

### Kluisje

Om de eerste keer het kluisje te openen, toets u de code 1234 in. Daarna kunt u het kluisje instellen met een zelf te kiezen 4-cijferige code (de persoonlijke code):

- Toets de persoonlijke code in.
- Druk op de ENTER-knop.
- Sluit de kluis en druk op de CLOSE-knop.

Openen van het kluisje: toets de persoonlijke code in.

Sluiten van het kluisje: toets de persoonlijke code in, druk op de ENTER-knop en druk op de CLOSE-knop.

Vergeet niet bij uw ontslag uw persoonlijke eigendommen uit het kluisje te halen en het kluisje met de deur open achter te laten.

## Oproepen van de verpleegkundige



Als u de verpleegkundige nodig heeft, drukt u op de rode knop van de afstandsbediening van het verpleegkundig oproepsysteem. Uw oproep gaat direct naar de verpleegkundige die u op die dag verzorgt. Uw oproep wordt altijd beantwoord.

De verpleegkundige heeft een draagbare telefoon bij zich waarop uw oproep verschijnt. Hij/zij komt naar u toe. Als uw eigen verpleegkundige u op dat moment niet kan helpen, wordt uw oproep automatisch doorgeschakeld naar een collega verpleegkundige.

## Bediening van het bed

Aan uw bed hangt een afstandsbediening waarmee u (delen van) uw bed omhoog/omlaag kunt zetten. Om de afstandsbediening te activeren drukt u eerst op de groene knop.

## HagaPatiëntenPC (HPPC)

Boven elk bed hangt een televisiescherm met toetsenbord en een afstandsbediening. Dit is de HagaPatiëntenPC, hierna HPPC genoemd.

Hiermee kunt u kosteloos:

- televisie kijken of naar de radio luisteren
- in de regio naar 070 en 0174 nummers bellen (daar buiten is niet mogelijk)
- internet gebruiken
- spelletjes spelen
- maaltijden bestellen
- een medewerker van het Hotelteam oproepen
- meekijken met de verpleegkundige of uw arts in uw verpleegkundig of medisch dossier.





Afbeelding televisiescherm en afstandsbediening HagaPatiëntenPC

### HagaPatiëntenPC opstarten

Bij de HPPC hoort een pas. Deze pas steekt u in de telefoonhoorn, zodat het telefoonnummer op de pas nog zichtbaar is. Dit is het telefoonnummer waarop u bereikbaar bent. Hetzelfde nummer verschijnt ook op het beeldscherm als de pas is ingevoerd. Een medewerker van het Hotelteam kan u uitleg geven over de mogelijkheden en bediening van de HPPC.

### Telefoon

U kunt via de HPPC gratis bellen naar telefoonnummers die beginnen met netnummer 070 en 0174. Toets eerst een 0 en daarna het volledige telefoonnummer. U kunt ook met uw eigen mobiele telefoon bellen.

We vragen u het gebruik van de telefoon te beperken voor de rust van de (eventuele) andere patiënten bij u op de kamer. Zorg ervoor dat anderen geen overlast ondervinden van uw telefoongesprekken. Wilt u - indien mogelijk - uw eigen mobiele telefoon op de trilstand zetten?

Het kan zijn dat de verpleegkundige u vraagt om uw gesprek te beëindigen en niet te bellen.

### Internet

Via de HPPC heeft u toegang tot het internet. U kunt ook uw eigen laptop, tablet of smartphone gebruiken (denk wel aan de eigen aansprakelijkheid); op de afdeling is WIFI beschikbaar. Hiervoor

selecteert u als draadloos netwerk 'Haga-Public' en klikt u op akkoord om de internetverbinding te activeren.

### Televisie

In de onderrand van het scherm is een knop met het televisiesymbool. Als u op deze knop klikt, zet u de televisie aan. Als u daarna het scherm aanraakt, verschijnt de knop 'channels'. Na het indrukken van die knop, ziet u alle kanalen die beschikbaar zijn.

### Radio

In de onderrand van het scherm is een knop met het radiosymbool. Als u op deze knop klikt, zet u de radio aan. Als u het scherm aanraakt, verschijnt de knop 'channels'. Na het indrukken van die knop, ziet u alle kanalen die beschikbaar zijn.

### Maaltijden en dranken

In het HagaZiekenhuis werken wij met het voedingsconcept FoodForCare. Dit is een uitgebalanceerde maaltijdformule waarbij u zes kleinere, eiwitrijke porties per dag krijgt aangeboden. Naast het ontbijt, de lunch en warme maaltijd krijgt u op drie extra momenten een shake, een kleine snack en een dessert.

Gedurende de dag komt een medewerker van het Hotelteam langs met verschillende gerechten en dranken. U maakt zelf een keuze wat u wilt eten en/drinken. Rondom het snack moment komt deze medewerker uw keuze voor de warme maaltijd opnemen.

Alle gerechten hebben een verantwoorde portiegrootte en u bepaalt zelf welke en hoeveel gerechten u op dat moment wilt nuttigen.

Voor de broodmaaltijden komt een medewerker van het Hotelteam bij u langs met een buffetwagen. U kunt zelf een keuze maken uit de diverse brood- en belegsoorten.

Het ontbijt is tussen 8.00 en 9.00 uur.

De lunch is van 12.00 tot 13.00 uur.

De avondmaaltijd is van 17.30 tot 18.30 uur.

U kunt een warme maaltijd voor de lunch óf het avondeten bestellen.

In overleg met de verpleegkundige of de medewerker van het Hotelteam kan uw bezoek eten van thuis meenemen.

### Speciaal aangepaste maaltijden

Als u op medisch advies een dieet volgt, wordt dit uiteraard voor u geregeld. Met vragen kunt u terecht bij de medewerker van het Hotelteam, die zo nodig contact opneemt met de diëtist.

Heeft u in verband met uw geloofs- of levensovertuiging specifieke menuwensen, bespreekt u dit dan met de medewerker van het Hotelteam.

Als u een (ander) dieet moet volgen, schakelt de behandelend arts een diëtist van het ziekenhuis in. De diëtist geeft u dan advies.

## Koelkast

Op de afdeling is een pantry (kleine keuken) waar een koelkast voor patiënten staat. Als u hiervan gebruik maakt, plakt u een sticker op het product. Op deze sticker noteert u uw naam en de datum van opening. De stickers kunt u krijgen van een medewerker van het Hotelteam.

Voedingsmiddelen die kunnen bederven mag u niet in op uw kamer bewaren.

## Ondervoeding

Ondervoeding door ziekte is in ziekenhuizen een veel voorkomend probleem. Ongeveer 1 op de 6 patiënten is ondervoed of loopt tijdens de ziekenhuisopname het risico ondervoed te raken, bijvoorbeeld als gevolg van hun ziekte of de behandeling. Om ondervoeding tijdig te signaleren, stelt een medewerker van het Hotelteam u bij uw opname een aantal vragen over het verloop van uw gewicht en eetlust.

Als blijkt dat u een verhoogd risico heeft op ondervoeding, ontvangt u de folder 'Ondervoeding bij ziekte' en krijgt u een aangepast dieet.

## Bezoektijden en -regels

Kijk voor de **actuele bezoektijden en -regels** op de website </bezoektijden>

Er is ook een folder beschikbaar <http://folders.hagaziekenhuis.nl/2342>

Wij vragen uw bezoek rekening te houden met de persoonlijke wensen van u en uw medepatiënten. Daarom enkele regels:

- Als u op een kamer met meerdere personen ligt, is het belangrijk rekening te houden met elkaar. Praat dan met uw bezoek op een gedempte toon. Geeft een kamergenoot aan de drukte op de kamer belastend te vinden, vraag dan aan uw bezoek om te vertrekken. U kunt ook (indien mogelijk) met uw bezoek naar een andere ruimte gaan zoals de huiskamer. Als u de afdeling mag verlaten kunt u ook naar een van de horecagelegenheden in het ziekenhuis gaan.
- Mensen met griep, verkoudheid, diarree of koorts kunnen beter niet op bezoek komen. Dit kan een risico vormen voor u en de andere patiënten. Het is wenselijk dat zij hun bezoek uitstellen tot zij weer beter zijn.
- De zorg aan patiënten gaat tijdens de bezoektijden gewoon door. Het kan dus zijn dat u tijdens het bezoeken voor onderzoek of behandeling naar een andere ruimte wordt gebracht.
- Als het nodig is, wordt uw bezoek gevraagd de kamer te verlaten.
- Houd de kamer netjes en opgeruimd en vraag uw bezoek om de stoelen weer terug te zetten na gebruik.

## Huiskamer en pantry

Op de afdeling is een huiskamer voor patiënten en bezoekers. Er is ook een pantry (kleine keuken) waar u en uw bezoek koffie, thee of gekoeld water kunnen halen. In de pantry staat ook de koelkast voor patiënten.

## Bezoekerstoilet

Voor bezoekers is op de afdeling een bezoekerstoilet.

## Bloemen

Aan het einde van de gang is aan de zee kant een nis met een keukenblok waar u of uw bezoek de bloemen kan verzorgen. Er staan vazen die u zelf mag pakken om de bloemen in te zetten. U kunt ook voor 1 euro een zogenaamde Ecovaas (laten) kopen bij de winkel van Langeveld in de lichtstraat.

## Wat te doen bij een calamiteit?

Als zich tijdens uw verblijf in het ziekenhuis een calamiteit (bijvoorbeeld brand) voordoet, houdt u zich dan strikt aan de aanwijzingen van de Haga-medewerkers, (bedrijfs)hulpverleners of brandweer. Als u iets opvalt waarover u zich ongerust maakt, meldt u dit bij een medewerker van het HagaZiekenhuis.

## Rooming-in

Op de eenpersoonskamers van het HagaZiekenhuis is het als u dat wilt mogelijk om tijdens uw opname iemand 24 uur per dag bij u te laten blijven (rooming-in). Voor het gemak spreken wij in deze folder over logé. Een logé die blijft slapen maakt gebruik van de bedbank of slaapstoel op uw kamer. Ook kan uw logé gebruik maken van uw douche en toilet.

Rooming-in kan worden gebruikt door meerdere personen die elkaar afwisselen. Zo kan iemand bijvoorbeeld (een deel van) een dag bij u zijn en worden afgelost door een ander. Weer een ander kan bij u blijven slapen.

## Eigen keuze

Rooming-in is een mogelijkheid, het is niet verplicht en gebeurt altijd in overleg met de verpleegkundige. U geeft zelf bij de verpleegkundige aan of u een logé wenst en wie hiervoor in aanmerking komt. De logé kan uw contactpersoon zijn, maar dit is niet noodzakelijk. Uw logé moet wel ouder zijn dan 16 jaar.

De verpleegkundige noteert in uw verpleegkundig dossier de naam van uw logé en zijn/haar relatie met u.

## Helpende hand

Als u dit wilt, kan uw logé u ondersteunen bij uw verzorging. Zo kan uw logé u helpen bij het eten of bij het opruimen. Dit gaat overigens altijd in overleg met de verpleegkundige die de afspraken in het verpleegkundig dossier vastlegt.

## Isolatiekamer

Als u bent opgenomen in een isolatiekamer, bijvoorbeeld omdat u een besmettelijke ziekte heeft of juist daarvoor vatbaar bent, is rooming-in alleen onder bepaalde voorwaarden mogelijk. Er gelden dan strikte regels voor logé's, bezoekers en hulpverleners. De verpleegkundige kan u hierover meer vertellen.

## Spelregels

Om de rooming-in soepel te laten verlopen, gelden de volgende spelregels.

- U, als patiënt, bent in principe het eerste aanspreekpunt voor de zorgverleners.
- Rooming-in kan vermoeiend zijn. Voor zowel u als uw logé is het belangrijk om rustmomenten in te lassen. In het ziekenhuis zijn diverse zitjes en horecagelegenheden waar uw logé naar toe kan gaan. Uw logé kan uiteraard ook even naar buiten gaan.

- De verpleegkundige zorg in het ziekenhuis is bedoeld voor patiënten. Als uw logé hulpbehoevend is, kan deze geen beroep doen op verpleegkundige zorg.
- De logé mag geen besmettelijke infectieziekte (zoals griep) hebben. Mensen met een besmettelijke infectieziekte wordt uitdrukkelijk verzocht om zich niet in het ziekenhuis te begeven.
- De logé moet zich kunnen identificeren met een geldig legitimatiebewijs (paspoort, ID-kaart of rijbewijs). Van dit bewijs wordt een kopie gemaakt.
- Als de logé na 23.00 uur de afdeling op wil heeft hij/zij een bezoekerspas nodig. Deze pas wordt verstrekt door de medewerker van het Hotelteam of de verpleegkundige op de afdeling.

### Faciliteiten voor de logé

- De logé kan gebruikmaken van de bedbank of slaapstoel, douche en toilet op de kamer van de patiënt.
- Op de afdeling krijgt de logé beddengoed en 2 handdoeken van de medewerker van het Hotelteam. De logé neemt zelf (nacht)kleding en toiletpullen mee. We vragen de logé zelf zijn/haar bed op te maken en af te halen.
- Bij 24 uur rooming-in kan de logé 3 maaltijden van het ziekenhuis bestellen (2 broodmaaltijden en 1 warme maaltijd) en deze eten in de patiëntenkamer of in de huiskamer op de verpleegafdeling. Patiënten, bezoek en rooming-in partners kunnen voor maaltijden, snacks en dranken ook terecht in een van de horecavoorzieningen in het ziekenhuis. De aankopen zijn voor eigen rekening.
- In de pantry op de afdeling kan de logé gratis koffie en thee halen. Voor andere dranken (en eten) kan hij/zij terecht in de Essensobar en Restaurant HagaPlaza (zie voor de openingstijden het hoofdstuk 'Voorzieningen en diensten (op alfabet)'. Drinkenautomaten staan bij de Spoedeisende Hulp, Bloedafname en bij de polikliniek op de 3<sup>e</sup> etage.
- Meegebrachte bederfelijke etenswaren bewaart de logé in de koelkast voor patiënten in de pantry. Als uw logé etenswaren in de koelkast bewaart, moeten deze zijn voorzien van een sticker met datum. Deze stickers kunt u krijgen van een medewerker van het Hotelteam.
- Op de patiëntenkamer is het gebruik van mobiele telefoons toegestaan. Houdt u hierbij wel rekening met de rust van de patiënt(en).
- De logé kan gebruikmaken van de televisie (inclusief koptelefoon), radio en internetfaciliteiten op de HagaPatiëntenPC van de patiënt. Op de afdeling is wifi beschikbaar.

### Kosten

Tijdens 24 uur rooming-in kan de logé tegen betaling 3 maaltijden van het ziekenhuis op de verpleegafdeling bestellen. De kosten zijn

- voor een broodmaaltijd € 3,-
- voor een warme maaltijd € 6,-

De logé betaalt op het moment dat hij/zij een maaltijd op de verpleegafdeling bestelt bij de medewerker van het Hotelteam. Betalen kan alleen met PIN.

De rooming-in partner betaalt zelf de eventuele parkeerkosten op het parkeerterrein van het HagaZiekenhuis.



## Geheimhoudingsplicht

Vanwege de geheimhoudingsplicht en de privacy van de patiënt verstrekken de artsen en verpleegkundigen alleen informatie aan de patiënt en zijn contactperso(n)en. Als de logé geen contactpersoon is, beslist de patiënt of de logé aanwezig is bij gesprekken met artsen en verpleegkundigen over zijn/haar gezondheidstoestand.

## Wie zorgen er voor u?

De dagelijkse leiding op de afdeling is in handen van het unithoofd. Het unithoofd is verantwoordelijk voor de aansturing van de verpleegkundigen en de afdelingssecretaresses.

## Het behandelteam

Bij uw behandeling zijn vaak meerdere hulpverleners betrokken, zoals artsen, verpleegkundigen, diëtisten en fysiotherapeuten. Zij werken in teamverband.

## De artsen

Naast de medisch specialisten zorgen een arts-assistent, verpleegkundig specialist en een physician assistant voor de dagelijkse medische gang van zaken op de afdeling. Zij zijn verantwoordelijk voor de eigen patiënten. De specialisten, zaalartsen en verpleegkundigen overleggen regelmatig met elkaar.

Voor informatie over uw ziekte, het behandelplan en eventuele onderzoeken kunt u hen raadplegen. U kunt uw vragen stellen wanneer er 'visite' wordt gelopen op de afdeling. Dit is meestal in de ochtend tussen 8.00 en 12.00 uur. Het is raadzaam tijdens deze uren op de afdeling te blijven. Als u de afdeling wilt verlaten, vertelt u dit dan aan de verpleegkundige.

Als u een persoonlijk gesprek wilt is dat uiteraard mogelijk. Dit kunt u via de verpleegkundige regelen. Het HagaZiekenhuis vindt het belangrijk dat er goed contact is tussen patiënt en hulpverleners. Zo mogelijk vraagt u iemand uit uw eigen omgeving bij een gesprek aanwezig te zijn. Twee mensen horen meer dan één.

Tijdens de visite bij u aan bed maken de behandelaars gebruik van een 'computer op wielen' (COW). Dit is een verrijdbare computer. Op deze manier is het mogelijk direct informatie over uw behandeling en de voortgang daarvan in te voeren. U kunt zelf meekijken naar bijvoorbeeld röntgenfoto's, de informatie die wordt ingevoerd of een toelichting krijgen op laboratoriumuitslagen.

## De verpleegkundigen

Op de afdeling is een vast team van verpleegkundigen verantwoordelijk voor uw verpleging en verzorging. Zij zijn direct betrokken bij uw verpleging en uw eerste aanspreekpunt. Wij doen ons best om u gedurende de dag zoveel mogelijk door één vaste verpleegkundige te laten verzorgen die volledig op de hoogte is van uw situatie. Dit kan ook een verpleegkundige in opleiding of een verzorgende zijn, die onder verantwoording van een gediplomeerd verpleegkundige, zorg voor u draagt.

In een ziekenhuis gaat de zorg dag en nacht door. Om die reden krijgt u 's avonds en 's nachts met andere verpleegkundigen te maken. De verpleegkundigen houden elkaar op de hoogte van uw situatie tijdens overdrachten die op vaste tijden plaatsvinden.

Wij proberen uw verblijf op de afdeling zo voorspoedig mogelijk te laten verlopen. Met vragen over uw verpleging kunt u altijd bij de verpleegkundigen terecht.

## Het Hotelteam

De medewerkers van het Hotelteam zijn herkenbaar aan een witte broek en een blauw jasje. Zij serveren dagelijks de maaltijden en kunnen u helpen bij het maken van uw keuze. Ook bieden zij hulp bij het eten en drinken als u dit wenst. Zij kunnen u ter zijde staan voor uitleg en bij het gebruik van de telefoon of de HagaPatiëntenPC.

Zij houden uw kamer schoon en opgeruimd of gaan bijvoorbeeld met u mee voor een boodschap in een van de ziekenhuiswinkels. Ook reinigen zij de bedden na ontslag van een patiënt.

## De fysiotherapeut

De fysiotherapeut helpt u met oefeningen ter ondersteuning van de ademhaling en andere activiteiten die u kunt doen, het opbouwen van uw conditie en het stellen van uw grenzen.

De fysiotherapeuten zijn 7 dagen per week aanwezig en bepalen hoe vaak en wanneer het nodig is om bij u langs te komen. Zij kunnen oefeningen meegeven die u zelf kunt doen.

## De geriatrisch verpleegkundige

De geriatrisch verpleegkundige is gespecialiseerd in de zorg voor geriatrische patiënten en patiënten van 70 jaar en ouder. Op verzoek van de arts of de verpleegkundige komt de geriatrisch verpleegkundige bij u langs op de afdeling.

Het werk van deze verpleegkundige bevat onder andere het in kaart brengen van uw geheugen, stemming, mobiliteit (mogelijkheid tot bewegen), valrisico, dagelijks functioneren en welzijn.

Verder kan de verpleegkundige advies geven over de mogelijkheden na ontslag uit het ziekenhuis, bijvoorbeeld over een (tijdelijk) verblijf in een verzorgings- of verpleeghuis.

De verpleegkundige werkt nauw samen met de geriater, een arts die gespecialiseerd is in ouderdomsziekten.

## De diëtist

Uw ziekte of aandoening kan veel van uw lichaam vragen. Vaak zijn extra energie, voedingsstoffen en vocht noodzakelijk om u in goede conditie te houden of weer te krijgen. U kunt bij de diëtist terecht met vragen over bijvoorbeeld verminderde eetlust, misselijkheid en braken, smaak- en geurverandering, slik- en kauwproblemen, gewichtsveranderingen en/of stoelgangproblemen. De arts, verpleegkundige of voedingsassistent kan een afspraak met de diëtist voor u regelen.

## De diabetesverpleegkundige

De diabetesverpleegkundige is een verpleegkundige die gespecialiseerd is in diabetes mellitus (suikerziekte). Bij opgenomen patiënten met diabetes houdt de diabetesverpleegkundige de bloedglucosewaarden in de gaten. Verder geeft de diabetesverpleegkundige informatie en instructie over diabetes en reguleert zo nodig de medicatie voor de diabetesbehandeling.

De diabetesverpleegkundige werkt nauw samen met de internist.

Op verwijzing van de arts of de verpleegkundige komt de diabetesverpleegkundige bij u langs op de afdeling.

## De afdelingssecretaresse

De afdelingssecretaresse zorgt voor de administratieve zaken op de afdeling.

Als u naar een andere zorginstelling gaat, regelt zij in overleg met u en de verpleegkundige het vervoer. Ook regelt zij uw vervolgafspraken. Als u hier vragen over heeft, kunt u deze stellen aan de verpleegkundige of aan de secretaresse. U vindt de secretaresse aan de balie bij de grote liften.

## Opleidingsziekenhuis

Het HagaZiekenhuis is een groot opleidingsziekenhuis. De ingreep wordt altijd gedaan door een bekwaam arts die voor de ingreep is opgeleid. Dit kan een specialist zijn, een specialist in opleiding of een arts assistent die dit deel van de opleiding heeft afgerond.

Een ervaren medisch specialist heeft de arts assistent bekwaam verklaard voordat hij/zij de ingreep of behandeling zelfstandig bij u mag uitvoeren. Dit geldt ook voor verloskunde artsen, de physician assistent (PA) en verpleegkundig specialist.

Het ziekenhuis leidt ook op tot het beroep van verpleegkundige. Voor verpleegkundigen is het mogelijk zich in het ziekenhuis in een aantal vakken te specialiseren. Ook paramedici, zoals fysiotherapeuten, analisten, radiologieassistenten en longfunctieassistenten, krijgen binnen het ziekenhuis hun praktijkopleiding.

Als een onderzoek of behandeling door een hulpverlener in opleiding wordt uitgevoerd, gebeurt dit altijd onder begeleiding van een gediplomeerde hulpverlener.

## Geheimhoudingsplicht

Medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht. Zij mogen geen informatie over u verstrekken aan derden. De geheimhouding geldt niet voor uw behandelaars onderling en voor diegenen die u heeft gemachtigd informatie over u te mogen horen of inzien, zoals uw contactpersoon.

In uitzonderlijke gevallen moet het HagaZiekenhuis informatie aan derden verstrekken op grond van een wettelijk voorschrift. Een voorbeeld daarvan is de uitbraak van een zeer besmettelijke infectieziekte.

## De opname

### Informatie over onderzoek en behandeling

Voorafgaand aan uw opname heeft u op de pre-(operatieve)poli van de arts, verpleegkundig specialist of physician assistant informatie gekregen over uw aandoening en de behandeling, tenzij u met spoed bent opgenomen. Als u bepaalde informatie niet heeft gekregen of mist, kunt u dit vragen aan de hulpverleners op de afdeling. Ook zijn er diverse folders over onderzoeken en behandelingen beschikbaar op de afdeling. U kunt hier naar vragen.

Geef aan als u iets niet begrijpt of als dingen anders gaan dan u verwacht; dan kan de arts of verpleegkundige u uitleg geven. Als u vragen heeft over de verzorging of vragen over afspraken die de behandelend arts heeft gemaakt, kunt u deze aan de verpleegkundige stellen.

### Telemetriebewaking

Op de afdeling Cardiochirurgie en Cardiologie is het bij sommige patiënten noodzakelijk om hun hartritme te bewaken. Als dit voor u zo is, wordt u aangesloten op de telemetriebewaking op de afdeling. Dit is een klein kastje met 5 draadjes die door middel van plakkers op uw huid zitten geplakt. De artsen kunnen met dit kastje uw hartritme monitoren en eventuele afwijkingen gelijk signaleren. Het kastje zit in een tasje die u om uw nek kunt doen, waardoor u vrij kunt bewegen en ook kan rondlopen

op de afdeling. Douchen is met deze ritmebewaking ook mogelijk, maar overleg dit altijd met de verpleegkundige. De arts bepaalt hoe lang u door middel van het kastje bewaakt wordt. Als u aangesloten bent op het kastje, en dus bewaakt wordt, mag u de afdeling niet verlaten en zal u dus nog in het ziekenhuis opgenomen blijven.

### Verpleegkundige zorg

Bij uw opname neemt de verpleegkundige met u een gezondheidsvragenlijst (anamnese) door. De vragen gaan over uw voorgeschiedenis van eventuele ziekten en klachten. Op basis van de verzamelde informatie stelt de verpleegkundige in overleg met u vast welke verpleegkundige zorg u nodig heeft. Op deze manier werkt de verpleegkundige samen met u aan een zo goed mogelijke zorg tijdens uw opname.

### Acute verwardheid

Bij de opname voert de verpleegkundige een risicometing uit op het krijgen van een acute verwardheid (delier). De risicometing bestaat uit 3 vragen. Zowel u als uw contactpersoon wordt gevraagd om een aantal formulieren te tekenen betreffende een mogelijke acute verwardheid.

### Gemengd verplegen

Op de afdeling wordt 'gemengd verpleegd'. Dit betekent dat vrouwen en mannen bij elkaar op de kamer kunnen liggen. Dankzij deze maatregel kan de afdeling de beschikbare bedden beter benutten en de wachttijd voor opname verkorten. De ervaring leert dat de meeste patiënten gemengd verplegen als prettig ervaren.

### Identiteitsbandje

Bij uw opname krijgt u om uw pols een bandje met uw persoonsgegevens (identiteitsbandje). Op dit bandje staan uw naam, geboortedatum, geslacht en de verpleegafdeling waar u verblijft. Zo weten de medewerkers van het ziekenhuis altijd wie u bent, ook in geval van nood. Dit bandje is verplicht. Het is voor uw eigen veiligheid belangrijk dat u tijdens uw verblijf in het ziekenhuis dit bandje altijd draagt.

Verder staat op het bandje een barcode met een Persoonlijk Identificatie Nummer (PIN). Deze barcode wordt gebruikt voor het vaststellen van uw identiteit, bijvoorbeeld bij het afnemen van bloed of het toedienen van medicijnen.

### Contactpersoon

Vanwege de geheimhoudingsplicht en uw privacy, wordt niet zomaar informatie over u aan derden gegeven. Om die reden vragen wij u bij uw opname naar 2 contactpersonen. Deze personen zijn aanspreekpunt voor zowel uw naasten, als voor de artsen en verpleging.

Het HagaZiekenhuis geeft alleen aan deze contactpersonen informatie over u. Zij kunnen vervolgens de familie en vrienden op de hoogte brengen. Het is prettig als de contactpersonen op de hoogte zijn van uw privésituatie.

Als u of 1 van uw contactpersonen een gesprek wil met de behandelend arts, dan kunt u of de contactpersoon dit aangeven bij de verpleegkundige die voor u zorgt. Vaak zijn deze gesprekken met de arts tijdens het middagbezoek.

De contactpersoon kan voor informatie terecht bij de verantwoordelijk verpleegkundige van de patiënt:

- door vóór 7.00 uur of ná 11.00 uur te bellen. Na 11.00 uur kan de verpleegkundige meer informatie geven omdat de artsensite dan is geweest;
- door de verpleegkundige aan te spreken tijdens het bezoek.

Het telefoonnummer van de afdeling Cardiochirurgie is (070) 210 2310.

### Bloedtransfusie

Het kan zijn dat u bloed toegediend moet krijgen (een bloedtransfusie). Als dat voor uw behandeling noodzakelijk is, kan de arts bloedtransfusies voorschrijven. De arts doet dit alleen met uw toestemming, tenzij er sprake is van een acute situatie. U krijgt van de arts uitgebreide informatie en de folder 'Bloedtransfusie', zodat u een weloverwogen keuze kunt maken.

### Controle van doorligwonden en huidletsel

Om te voorkomen dat bij u doorligwonden en/of huidletsel ontstaan, bijvoorbeeld door incontinentie, controleert de verpleegkundige regelmatig uw huid. De verpleegkundige informeert u hierover verder.

### Geneesmiddelen(gebruik) tijdens uw opname

Het HagaZiekenhuis streeft naar optimale medicatieveiligheid. De medewerkers van de ziekenhuisapotheek werken nauw samen met de artsen en verpleegkundigen. Op elke verpleegafdeling is een satellietapotheek aanwezig.

Bij uw opname vraagt de apothekersassistent bij uw eigen thuisapotheek gegevens op over de geneesmiddelen die u gebruikt. Als u via meerdere apotheken geneesmiddelen krijgt, is het belangrijk om dit door te geven aan de verpleegkundige of apothekersassistent.

Bij ontslag uit het ziekenhuis zorgt de apothekersassistent ervoor dat de geneesmiddelen voor u klaar staan of bij u worden thuisbezorgd.

Verder kan de apothekersassistent u informatie en advies geven over het juiste gebruik van geneesmiddelen.

Tijdens uw verblijf krijgt u geneesmiddelen van het ziekenhuis. Deze kunnen een andere vorm en kleur hebben dan de geneesmiddelen die u thuis gebruikt, maar de werking is hetzelfde.

### Overgevoeligheid

Als u overgevoelig bent voor bepaalde geneesmiddelen, etenswaren of stoffen is het belangrijk dat u dit aan de verpleegkundige en uw behandelend arts vertelt. Dit wordt in uw medisch en verpleegkundig dossier genoteerd.

### Hygiëne en Infectiepreventie

Patiënten kunnen een verminderde weerstand hebben door de ziekte of behandeling waarvoor zij worden opgenomen. Een verminderde weerstand maakt patiënten gevoeliger voor infecties.

Helaas zijn ziekenhuisinfecties niet altijd te voorkomen, maar door bepaalde voorzorgsmaatregelen te nemen is het aantal wel aanzienlijk te verminderen. Patiënten en bezoek kunnen zelf actief bijdragen in het voorkómen van het verspreiden van bacteriën en virussen. Meer informatie hierover kunt u lezen in de folder 'Het voorkómen van ziekenhuisinfecties'.

## MRSA-bacterie

De Methicilline Resistente Staphylococcus aureus, kortweg MRSA, is een huidbacterie die niet reageert op de meeste antibiotica. Patiënten kunnen MRSA bij zich dragen zonder hier ziek van te zijn.

Als sprake is van een van onderstaande situaties meldt u dit vóór uw opname direct bij uw behandelend arts:

- U was eerder in een buitenlands ziekenhuis opgenomen;
- U of een van uw huisgenoten werkt waar bedrijfsmatig levende dieren worden gehouden;
- U of een van uw huisgenoten is drager van de MRSA-bacterie of U verzorgt iemand die MRSA-drager is;
- U heeft eerder gedialyseerd in een buitenlandse zorginstelling;
- U was eerder in een Nederlands ziekenhuis opgenomen waar een uitbraak heerste;
- U heeft eerder in een asielzoekerscentrum gewoond.

Voor meer informatie over dit onderwerp vraagt u op de verpleegafdeling naar de folder 'De meest gestelde vragen over MRSA'. Of kijk op internet: bij het specialisme 'Hygiëne & Infectiepreventie'.

## Medisch en verpleegkundig dossier

Gegevens over uw behandeling worden bewaard in uw medisch en verpleegkundig dossier. Op de afdeling Cardiochirurgie wordt gewerkt met een elektronisch dossier. De artsen en verpleegkundigen voeren uw medische gegevens in de computer in. Ook uw medicijngebruik en recepten worden in de computer opgeslagen.

Het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD) bevat aantekeningen over uw gezondheid, uw diagnose, uitslagen van onderzoeken en uw behandelingen. Het dossier bevat een compleet overzicht van uw medische situatie, waardoor de kans op medische fouten vermindert en u optimale zorg krijgt. Daarnaast vindt de administratieve en gecodeerde financiële afwikkeling plaats aan de hand van deze informatie, bijvoorbeeld met uw zorgverzekeraar.

In tegenstelling tot het landelijke EPD, zijn de gegevens opgeslagen in het EPD van het HagaZiekenhuis alleen inzichtelijk voor zorgverleners binnen het HagaZiekenhuis die direct bij uw behandeling betrokken zijn.

In het verpleegkundig dossier worden alle belangrijke gegevens over uw zorg en de gebeurtenissen tijdens een opname op de verpleegafdeling geregistreerd.

In de folder 'Patiëntenrechten' staat meer informatie over het EPD van het HagaZiekenhuis. Deze folder kunt u aan de verpleegkundige vragen.

Ook op de website van het HagaZiekenhuis ([www.hagaziekenhuis.nl](http://www.hagaziekenhuis.nl)) kunt u meer informatie over dit onderwerp lezen; kijkt u hiervoor onder de link 'Goed om te weten'.

## Wel of niet reanimeren

Bij uw opname krijgt u van de arts altijd de vraag voorgelegd of u in het geval van een hartstilstand gereanimeerd wilt worden. Het beleid van het HagaZiekenhuis is dat een patiënt altijd wordt gereanimeerd, tenzij een patiënt aangeeft dit niet te willen. Er wordt ook niet gereanimeerd als de arts

naar aanleiding van de algehele gezondheidssituatie van de patiënt en op basis van professionele kennis en ervaring, inschat dat dit geen kans van slagen heeft.

U kunt in uw medisch dossier vast laten leggen dat u niet gereanimeerd wilt worden.

Voor meer informatie over het wel of niet reanimeren kunt u terecht bij uw behandelend arts of bij de verpleegkundige. Ook is er een folder 'Wel of niet reanimeren' .

## Donatie en registratie

Alle Nederlanders vanaf 12 jaar kunnen hun wens over het beschikbaar stellen van organen en weefsels voor overlijden in het Donorregister kenbaar maken.

Wanneer de arts een overleden patiënt geschikt acht voor orgaan- en/of weefseldonatie is de arts volgens de Wet op de orgaandonatie verplicht om het Donorregister te raadplegen.

Over de donatie heeft de beoordelende arts overleg met de Nederlandse Transplantatie Stichting.

Als er geen wens vermeld is in het Donorregister, of als de overledene deze beslissing aan de nabestaanden overlaat, kan de arts de nabestaanden om toestemming vragen organen- en/of weefsels te doneren.

Als een overleden patiënt volgens de arts niet in aanmerking komt voor donatie, dan hoeft de arts het Donorregister niet te raadplegen en worden de nabestaanden ook niet met deze vraag geconfronteerd.

Het HagaZiekenhuis gaat hier uiterst zorgvuldig mee om.

## Rechten en plichten van patiënten

Bij een opname in het ziekenhuis krijgt u te maken met diverse rechten en plichten, zoals vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). Deze rechten en plichten hebben niet alleen direct betrekking op uw behandeling zelf, maar bijvoorbeeld ook op de bescherming van uw persoonsgegevens en de veiligheid van u en andere patiënten, bezoekers en medewerkers van het ziekenhuis.

In de folder 'Patiëntenrechten (WGBO)' en op de website van het HagaZiekenhuis ( ) zijn de rechten en plichten op een rijtje gezet.

Naast rechten heeft u ook plichten. Zo wordt van u verwacht dat u alle informatie die van belang kan zijn voor uw behandeling, aan uw behandelend arts verstrekt.

Daarnaast moet u zich kunnen identificeren en moet u zich houden aan de huisregels van het HagaZiekenhuis. Deze huisregels hebben betrekking op bijvoorbeeld het betalen van een behandeling, ongewenst gedrag en (niet) roken.

## Patiëntengegevens en registratie

Het HagaZiekenhuis levert anonieme patiëntengegevens voor registratie aan externe instanties. Het ziekenhuis is in een aantal gevallen wettelijk verplicht deze gegevens aan te leveren.

De gegevens worden, met uitzondering van de gegevens voor het Pathologisch Anatomisch Landelijk Geautomatiseerd Archief (PALGA), anoniem verstrekt, zodat deze niet direct herleidbaar zijn tot een patiënt. Voor deze registraties is een reglement opgesteld waarin ook de bescherming van persoonsgegevens is opgenomen.

Het ziekenhuis levert aan het Integraal Kankercentrum Nederland (IKNL) gegevens voor de landelijke kankerregistratie. Als u niet wilt dat uw gegevens worden geregistreerd kunt u dit melden bij uw behandelend arts. Deze noteert uw bezwaar in uw dossier en zorgt ervoor dat uw gegevens niet worden geregistreerd.

Daarnaast worden uw diagnose-behandelings-codes (DOT) op naam doorgegeven aan uw zorgverzekeraar. Op basis van deze codes betaalt uw zorgverzekeraar de kosten van uw behandeling rechtstreeks aan het HagaZiekenhuis. DOT staat voor Diagnose behandelingscodes Op weg naar Transparantie.

### Nader gebruik lichaamsmateriaal

Als bij u lichaamsmateriaal wordt afgenomen, kan het restmateriaal worden gebruikt voor statistisch en/of wetenschappelijk onderzoek. Als u hiertegen bezwaar heeft kunt u dit vooraf kenbaar maken aan uw behandelend arts. Uiteraard wordt het materiaal geanonimiseerd en is het niet herleidbaar tot uw persoon.

### Privacyverklaring HagaZiekenhuis

In de Privacyverklaring van het HagaZiekenhuis vindt u meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens. Deze verklaring volgt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

### Voorzieningen en diensten (op alfabet)

In het HagaZiekenhuis zijn de volgende voorzieningen aanwezig. Zowel patiënten als bezoekers kunnen hier gebruik van maken.

#### Apotheek

De HagaApotheek is gevestigd in de lichtstraat. Na een ziekenhuisopname in het HagaZiekenhuis kan iedereen hier direct terecht voor het verkrijgen van medicijnen op recept.

De medewerkers beschikken over specifieke geneesmiddelenkennis en -kunde voor speciale patiëntengroepen die in het HagaZiekenhuis onder behandeling zijn.

Bij het afhalen van geneesmiddelen bij de HagaApotheek wordt dit automatisch doorgegeven aan de eigen apotheek. De HagaApotheek is voor iedereen toegankelijk. Ook mensen die geen patiënt zijn van het HagaZiekenhuis kunnen bij deze apotheek terecht.

Openingstijden

- maandag tot en met vrijdag: 8.00 - 17.30 uur

#### Auditorium en foyer

Op de 1<sup>e</sup> verdieping bij de hoofdingang zijn het Auditorium en de foyer. Patiënten, bezoekers en Haga-medewerkers kunnen hier onder andere terecht voor kerkdiensten, lezingen en voorlichtingsbijeenkomsten.

#### Dienst Geestelijke Verzorging

Een ziekenhuisopname kan een ingrijpende ervaring zijn. U kunt voor moeilijke beslissingen komen te staan en levens- en geloofsvragen hebben. Een vertrouwelijk gesprek kan daarbij tot steun zijn. U kunt daarvoor terecht bij een geestelijke verzorger.



Geestelijke verzorgers zijn beschikbaar voor alle patiënten, ongeacht hun geloofs- of levensovertuiging. Zij kunnen op uw verzoek ook contact leggen met een vertegenwoordiger van uw eigen geloofs- of levensovertuiging.

Als u tijdens uw verblijf in het ziekenhuis met een van de geestelijke verzorgers wilt praten, kunt u dat aan de verpleging doorgeven.

U kunt de folder 'Dienst Geestelijke Verzorging' opvragen bij een van de verpleegkundigen van de afdeling. Via het centrale telefoonnummer van het ziekenhuis, (070) 210 0000, kunt u ook zelf contact opnemen met de Dienst Geestelijke Verzorging.

### **Communie of avondmaal op uw kamer**

Als u de Heilige Communie of het Heilig Avondmaal op uw kamer wilt ontvangen, kunt u dit aan de vrijwilliger laten weten.

### **Stiltecentrum**

Het Stiltecentrum kunt u bezoeken voor gebed, rust, stilte en bezinning. De ruimte is van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 18.00 uur toegankelijk voor patiënten, bezoekers en medewerkers van het HagaZiekenhuis.

### **Eten en drinken**

#### ● **Espressobar**

In de hal bij de hoofdingang is een espressobar. U kunt hier terecht voor koffie, thee, frisdrank, gebak, croissants en dagverse producten. Betalen is alleen mogelijk met PIN.

Openingstijden:

maandag tot en met vrijdag: 7.00 - 20.30 uur

zaterdag en zondag: 9.30 - 20.30 uur

feestdagen: 11.00 - 20.30 uur

#### ● **Restaurant HagaPlaza**

Patiënten kunnen in overleg met de verpleegkundige gebruik maken van het restaurant HagaPlaza bij de hoofdingang. U kunt er terecht voor broodmaaltijden, warme maaltijden, koude en warme snacks, dranken en salades. Er zijn vooral gezonde, dagverse producten verkrijgbaar. U kunt uw eten en drinken zelf afhalen bij de verschillende counters, waar koks alles vers bereiden. Uiteraard zijn bezoekers ook welkom.

Betalen is alleen mogelijk met PIN.

Openingstijden:

● maandag tot en met vrijdag: 8.00 - 19.30 uur

● zaterdag, zon- en feestdagen: 11.00 - 19.30 uur

Warme maaltijden zijn verkrijgbaar op:

- maandag tot en met vrijdag: 11.45 - 14.00 uur

16.30 - 19.00 uur

- zaterdag, zon- en feestdagen: 12.00 - 14.00 uur

16.30 - 19.00 uur

Drankenautomaten

Drankenautomaten staan bij de Spoedeisende Hulp, Bloedafname en bij de polikliniek op de 3<sup>e</sup> etage.

### Invalidentoiletten

Op de begane grond ter hoogte van het Restaurant HagaPlaza is een invalidentoilet.

Op elke verpleegafdeling en bij elke polikliniek zijn ook invalidentoiletten.

### Oplaadpunt OV Chip kaart

Aan het begin van de lichtstraat is aan de linkerkant een oplaadpunt voor de OV Chip kaart.

### Parkeren

Kijk bij het hoofdstuk Bereikbaarheid.

### Pedicure/ voetverzorging

Als u specifieke voetklachten heeft zoals eelt, likdoorns of nagelproblemen, kunt u een afspraak maken met de pedicure Mandy Hekelaar van Footcare Now. Zij komt bij u op de verpleegafdeling. U kunt bij haar terecht voor een zogenaamde basisbehandeling die bestaat uit: het knippen van de nagels, verzorgen van de nagels en nagelomgeving, weghalen van eelt en/of likdoorns, het insmeren van de voeten met crème. De kosten hiervoor zijn € 35,- en betaalt u zelf.

Wilt u een afspraak met de pedicure, stem dit dan eerst af met de verpleegkundige.

De pedicure komt bij voorkeur op maandag of vrijdag. U kunt zelf een afspraak maken via telefoonnummer: (06) 18 44 57 44 of e-mailadres: [mandy@footcarenow.nl](mailto:mandy@footcarenow.nl)

### Post

#### Post ontvangen

Uw post wordt bij u aan uw bed bezorgd. Voor een snelle verwerking is het prettig als deze, voor zover mogelijk, op uw naam geadresseerd is met de toevoeging van de afdeling en het kamernummer.

#### Post verzenden

De brieven die u wilt verzenden, kunt u - voldoende gefrankeerd - afgeven bij de secretaresse op uw afdeling.

U kunt uw brieven ook zelf posten in de PostNL brievenbus. Deze staat buiten het ziekenhuis bij de hoofdingang.

## Rookvrij ziekenhuis

Binnen en rondom het ziekenhuis mag u **niet** roken. Kijk op de website voor meer informatie [www.hagaziekenhuis.nl/rookvrij](http://www.hagaziekenhuis.nl/rookvrij)

## Wilt u stoppen met roken?

Bespreek dat met uw huisarts of specialist. Of kijk op [www.ikstopnu.nl](http://www.ikstopnu.nl)

## Rolstoelen

Op de afdeling zijn zo nodig rolstoelen beschikbaar.

## Taxi bestellen

Als u bij uw ontslag een taxi nodig heeft, kunt u dit vragen aan een van de medewerkers van de receptie bij de hoofdingang. Er zijn zitjes in de hal waar u op de taxi kunt wachten.

## Winkels

In de lichtstraat zijn de volgende winkels:

- Kapsalon Mandy: zowel volwassenen als kinderen kunnen hier terecht. De kapper kan ook bij u op de verpleegafdeling komen. Behandeling is mogelijk in (rol)stoel en bed.

Openingstijden:

maandag tot en met vrijdag: 9.30 - 16.30 uur

zaterdag: 9.00 - 15.00 uur

U kunt tijdens deze uren telefonisch een afspraak maken met de kapper (070) 210 2861.

- Langeveld: een winkel waar u cadeautjes, bloemen, tijdschriften, ansichtkaarten en verpakte voedingswaren kunt kopen.

Buiten de winkel staat een automaat waar u voor 1 euro een zogenaamde 'Ecovaas' kunt kopen. Dit is een papieren vaas voor eenmalig gebruik. De vaas is 14 dagen waterdicht.

Openingstijden:

maandag tot en met vrijdag: 8.30 - 20.00 uur

zaterdag en zondag: 12.00 - 20.00 uur

Telefoonnummer: (070) 329 1530

- Medipoint|Harting-Bank: een winkel met zorg- en welzijnsproducten. U kunt hier informatie en advies inwinnen over hulpmiddelen of deze lenen, huren of kopen.

Openingstijden:

maandag tot en met vrijdag: 9.00 - 17.30 uur

Telefoonnummer: 088 102 0100

- Oculenti: een praktijk voor het aanmeten van medische en cosmetische contactlenzen. U kunt hier ook terecht voor lenzenvloeistof.

Openingstijden:

maandag tot en met vrijdag: 8.30 - 17.00 uur

Telefoonnummer: (070) 329 5631

## Ontslag uit het ziekenhuis

De zaalarts vertelt u wanneer u weer met ontslag kunt. Het tijdstip van vertrek is meestal in de middag tijdens het bezoekuur. Als u eerder met ontslag kunt, geeft de arts of verpleegkundige dit aan u door. Als u vragen heeft, is het belangrijk dat u deze voor uw vertrek aan de verpleegkundige stelt. Voorkom dat u met uw vragen blijft zitten. De verpleegkundige zorgt bij uw ontslag voor:

- eventuele recepten voor medicijnen en/of verbandmiddelen.
- een controleafspraak op de polikliniek.
- een schriftelijke overdracht als u naar huis gaat met thuiszorg of naar een andere instelling gaat.
- Leefregels na de operatie/behandeling

De verpleegkundige stuurt de overdracht ook elektronisch naar de zorgaanbieder.

### Transferverpleegkundige

Als u na uw ontslag uit het ziekenhuis thuiszorg nodig heeft schakelt de verpleegkundige van de afdeling een transferverpleegkundige in. Een transferverpleegkundige komt bij u langs om de zorg met u te bespreken en in gang te zetten. Indien nodig bespreekt de (transfer)verpleegkundige uw zorgvraag ook met uw contactpersoon.

De transferverpleegkundige herstart ook de eventuele thuiszorg die u voor de opname ontving.

Als u na uw opname in het ziekenhuis overgeplaatst wordt naar een andere zorginstelling, bespreekt de arts dit met u. Een transferverpleegkundige komt daarna bij u langs om de overplaatsing met u te bespreken en in gang te zetten. Indien nodig bespreekt de (transfer)verpleegkundige uw zorgvraag ook met uw contactpersoon.

Gaat u na uw opname in het ziekenhuis terug naar een verzorgings- of verpleeghuis? Dan stelt de transferverpleegkundige hen op de hoogte. De afdelingssecretaresse regelt zo nodig het vervoer.

### Mogelijkheden vervoer

Veel patiënten worden opgehaald door familie of een andere naaste, of gaan met een taxi naar huis. Een taxi is te bestellen bij de receptiebalie in de centrale hal van het ziekenhuis.

Als u niet in staat bent om in een personenauto te worden vervoerd, dan regelt de afdelingssecretaresse vervoer in de vorm van een rolstoelbus, ligtaxi of ambulance. De kosten van de rolstoelbus moet u vooraf contant betalen aan de chauffeur.

### Geneesmiddelen(gebruik) na uw ontslag uit het ziekenhuis

Als u het ziekenhuis verlaat, krijgt u - wanneer hier sprake van is - een overzicht van uw geneesmiddelen mee. Dit overzicht is tegelijk een recept voor de geneesmiddelen die u na de opname

nog nodig heeft. Deze geneesmiddelen kunt u met het recept bij uw eigen apotheek (laten) ophalen of eventueel bij u thuis laten bezorgen.

Het HagaZiekenhuis heeft in de lichtstraat een eigen apotheek waar u uw recepten direct kunt (laten) afhalen. De apotheek beschikt over een ruim assortiment geneesmiddelen. Daardoor kunt u uw geneesmiddelen meestal direct meenemen of anders thuis laten bezorgen. Als u dat wilt, kunt u uw geneesmiddelen in een weekdoos of 'baxterrol' laten verpakken. Uw geneesmiddelen worden dan verpakt in zakjes, met op elk zakje vermeld wat er in zit en op welke dag/tijdstip u de geneesmiddelen moet innemen.

De HagaApotheek is aangesloten op het netwerk van apotheken in de regio en heeft hierdoor toegang tot uw geneesmiddelen dossier. Zie ook de folder 'HagaApotheek'.

### Verpleegkosten en uw verzekering

Uw ziektekostenverzekeraar vergoedt doorgaans de kosten voor uw verblijf en behandeling. De kosten worden dan rechtstreeks aan het HagaZiekenhuis vergoed. Als u niet verzekerd bent of als het HagaZiekenhuis niet over uw juiste gegevens beschikt, betaalt u zelf de rekening. In dat geval wordt u ook gevraagd een voorschot te betalen. Zorgt u er daarom voor dat uw actuele verzekeringsgegevens altijd bij het HagaZiekenhuis bekend zijn.

Als uw verzekeraar uw behandeling of operatie (voor een deel) niet vergoedt, bespreekt uw arts dit van te voren met u.

Voor nadere inlichtingen over financiële zaken kunt u telefonisch terecht bij de debiteuren-administratie van het ziekenhuis. Deze afdeling is op werkdagen bereikbaar tussen 9.00 en 12.00 uur via telefoonnummer (070) 210 1673.

### Informatie naar uw huisarts

Het HagaZiekenhuis licht schriftelijk uw huisarts in over uw opname. Ook na uw ontslag wordt uw huisarts geïnformeerd en op de hoogte gebracht van de medische bevindingen van de behandelend arts.

### Complimenten, klachten en suggesties

Het HagaZiekenhuis stelt hoge eisen aan de zorg en dienstverlening en streeft ernaar uw verblijf zo aangenaam mogelijk te maken. Daarom hecht het ziekenhuis veel waarde aan uw mening. Dit kunnen complimenten en suggesties zijn, maar ook klachten. Hiermee kan het HagaZiekenhuis haar zorg- en dienstverlening nog meer verbeteren.

Als u tevreden bent horen wij dat graag van u.

Desondanks kan er tijdens uw verblijf ongenoegen of een klacht ontstaan. Bent u niet (helemaal) tevreden over de gang van zaken, dan is het goed dit kenbaar te maken. De voorkeur is om eerst zelf met de directbetrokkene(n) bij wie het probleem is ontstaan in gesprek te gaan. Ook kunt u het bespreken met het unithoofd van de afdeling. Als dit niet lukt of als u dit moeilijk vindt, dan kunt u contact zoeken met een van de klachtenfunctionarissen. Zij bieden een luisterend oor, zijn onafhankelijk en kunnen u adviseren. Daarnaast hebben zij een geheimhoudingsplicht.

De klachtenfunctionarissen zijn van maandag tot en met vrijdag aanwezig, tussen 9.00 en 17.00 uur en bereikbaar via

telefoonnummer: (070) 210 2547 of (070) 210 0000.

e-mail: [klachten.suggesties@hagaziekenhuis.nl](mailto:klachten.suggesties@hagaziekenhuis.nl)

Meer informatie over het indienen van een klacht en de klachtenfunctionarissen vindt u in de folder 'Klachtenregeling' die op de verpleegafdeling en bij de receptie in de centrale hal verkrijgbaar is.

### Cliënten Advies Raad (CAR)

De CAR behartigt de gemeenschappelijke belangen van patiënten, cliënten en bezoekers van het HagaZiekenhuis en adviseert de Raad van Bestuur van het HagaZiekenhuis. Het gaat hier om projecten, zoals de (ver)nieuwbouw en Patiëntveiligheid.

De onderwerpen kunnen voorgedragen worden door de CAR zelf of door de Raad van Bestuur.

Eens in de 2 à 3 jaar vindt een patiënttevredenheidsonderzoek plaats met behulp van een enquête. De uitkomsten van deze enquête worden gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening aan u te verbeteren.

### Patiëntenenquête

De verpleegafdeling Cardiochirurgie heeft ook een eigen enquête. U krijgt het vragenformulier als u met ontslag gaat. U kunt dit invullen en terugsturen in de portvrije envelop of beantwoorden via internet.

Wij stellen uw mening zeer op prijs. Deze geeft ons inzicht in hoe wij de kwaliteit van onze zorg verder kunnen verbeteren.

## Bereikbaarheid

### Fiets

Er is een onbewaakte fietsenstalling bij de hoofdingang.

### Openbaar vervoer

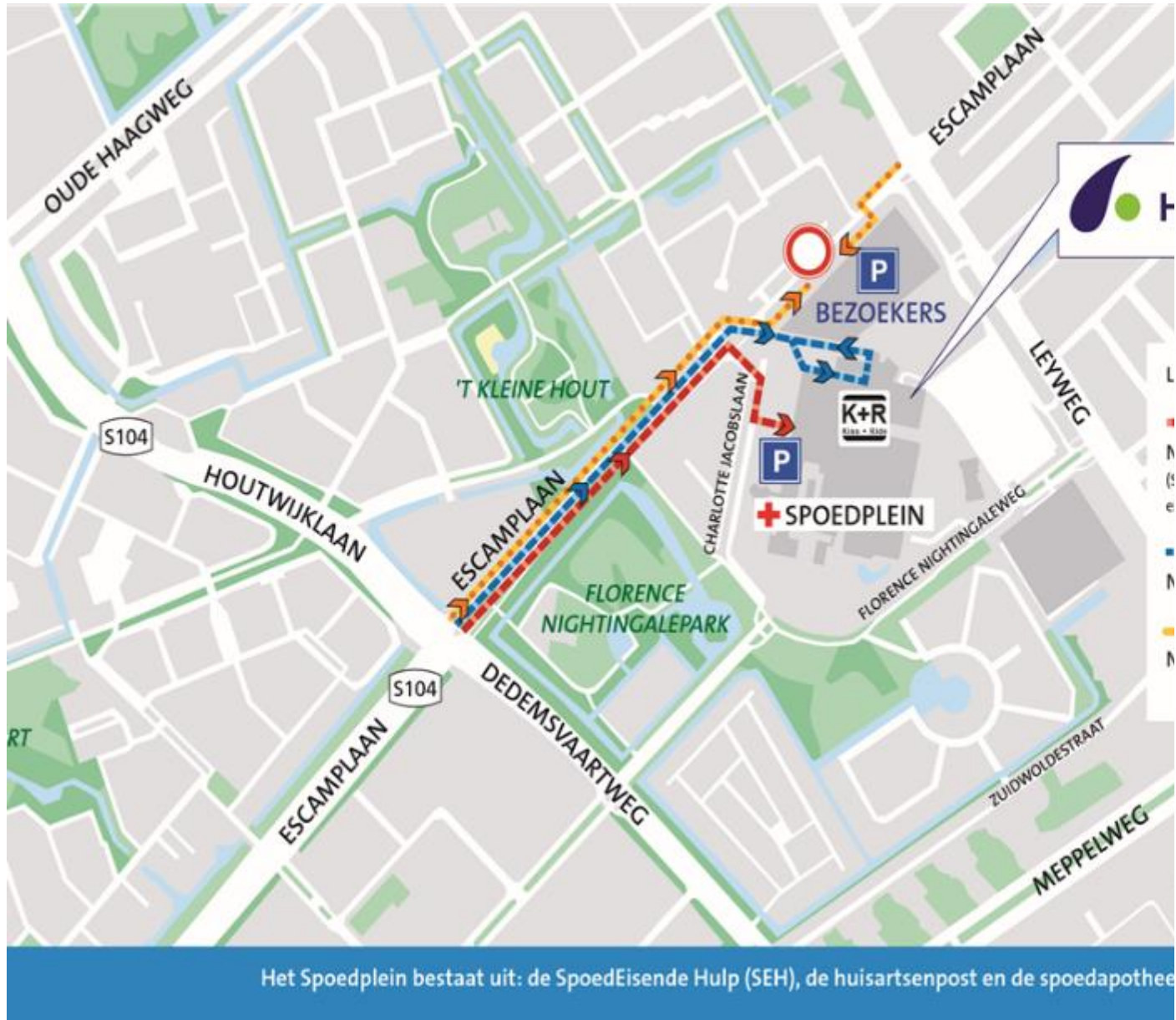
Het HagaZiekenhuis is goed bereikbaar met het openbaar vervoer.

De volgende lijnen stoppen recht tegenover het ziekenhuis:

- HTM tram 6
- HTM bus 21, 23 en 26
- RandstadRail 4
- Veolia bus 27, 31, 34, 35, 36, 37 en 86

Kijkt u voor de actuele informatie op [www.9292.nl](http://www.9292.nl)

## Parkeren



Patiënten en bezoekers kunnen parkeren in de parkeergarage Haga Hospital Leyweg. De garage ligt onder de nieuwbouw van de Schoone Ley aan de Escamplaan.

De ingang van de parkeergarage is bereikbaar via de Leyweg en via de Dedemsvaartweg / Houtwijklaan. In de parkeergarage kunnen bezoekers dichtbij de ingang van het ziekenhuis parkeren. Een aantal parkeerplaatsen is gereserveerd voor mindervaliden.

De parkeergarage uitrijden kan alleen in de richting van de Dedemsvaartweg / Houtwijklaan.

### Kiss + Ride (K+R)

Voor het afzetten of ophalen van bezoekers (Kiss + Ride) rijdt u via de Dedemsvaartweg / Houtwijklaan en de Escamplaan.



## Parkeertarief

Het parkeertarief is 1 euro per 25 minuten. Het dagtarief is 15 euro. De beheerder van de garage bepaalt het tarief. Dit tarief is voor iedereen gelijk. Betalen kan met pin, creditcard of contant bij de betaalautomaten in de parkeergarage. In de garage is geen parkeeronthefing voor mindervaliden.

## Wat vindt u van deze patiënteninformatie?

Wij horen graag uw mening over deze folder. Wilt u na het lezen van de folder enkele vragen beantwoorden? De vragen vindt u via deze link: <https://folders.hagaziekenhuis.nl/2228>. Hartelijk bedankt alvast.

### Spreekt u geen of slecht Nederlands?

De informatie in deze folder is belangrijk voor u. Als u moeite heeft met de Nederlandse taal, zorg dan dat u deze folder samen met iemand leest die de informatie voor u vertaalt of uitlegt.

### Do you speak Dutch poorly or not at all?

This brochure contains information that is important for you. If you have difficulty understanding Dutch, please read this brochure with someone who can translate or explain the information to you.

### Czy Państwa znajomość języka niderlandzkiego jest żadna lub słaba?

Informacje zawarte w tym folderze są ważne dla Państwa. Jeśli język niderlandzki sprawia Państwu trudność, postarajcie się przeczytać informacje zawarte w tym folderze z kimś, kto może Państwu je przetłumaczyć lub objaśnić.

### Hollandaca dilini hiç konuşamıyor musunuz veya kötü mü konuşuyorsunuz?

Bu broşürdeki bilgi sizin için önemlidir. Hollandaca dilinde zorlanıyorsanız, bu broşürü, size tercüme edecek ya da açıklayacak biriyle birlikte okuyun.

إذا كنتم لا تتحدثون اللغة الهولندية أو تتحدثونها بشكل سيء إن المعلومات الموجودة في هذا المنشور مهمة بالنسبة لكم. إذا كانت لديكم صعوبة في اللغة الهولندية، فاحرصوا عندئذ على قراءة هذا المنشور مع شخص يترجم المعلومات أو يشرحها لكم.

183005042023