

DIALYSEWIJZER



INHOUD

| | |
|---|-----------------------|
| Dialysewijzer | blz. 3 |
| Bereikbaarheid dialyseafdeling | blz. 3 |
| Het dialyse team | blz. 4 |
| Nefrologen | blz. 4 |
| Jaargesprek | blz. 4 |
| Verpleegkundigen | blz. 4 |
| Maatschappelijk werk | blz. 5 |
| Diëtetiek | blz. 5 |
| Secretariaat | blz. 5 |
| Voedingsassistent | blz. 5 |
| Zorgassistent | blz. 5 |
| Bezoek tijdens de dialyse | blz. 6 |
| Gebruik mobiele telefoon/tablet op de afdeling | blz. 6 |
| Beeld- of geluidsopnames | blz. 6 |
| Zelfmanagement / zelfredzaamheid | blz. 7 |
| Transplantatie | blz. 7 |
| Medicijnservice van de Zaanapotheek | blz. 7 |
| Faciliteiten hemodialyse | blz. 7 |
| Vakantie | blz. 8 |
| Vervoer naar de afdeling / taxi | blz. 9 |
| Aanvraag machtiging vervoer | blz. 9 |
| Parkeren | blz. 10 |
| Gedragsregels op de dialyse afdeling | blz. 11 |
| Zorgafspraken dialyse afdeling | blz. 12 |
| Algemene afspraken | blz. 12 |
| Hoe handelen wij bij brand | blz. 13 / 14 |
| Rechten en Plichten | blz. 15 t/m 19 |
| Algemeen | blz. 20 |
| Belangrijke telefoonnummers | blz. 21 |

DIALYSEWIJZER

Welkom op de dialyseafdeling van het Zaans Medisch Centrum.

Deze informatie is bedoeld voor dialysepatiënten, maar ook voor hun familieleden en andere belangstellenden. Door middel van deze informatiefolder willen wij u op de hoogte brengen van de gang van zaken op de dialyse afdeling. Op deze manier hopen wij een aantal vragen en onduidelijkheden voor u te beantwoorden. Wij kunnen ons voorstellen dat u, na het lezen, nog vragen heeft. Wij zijn graag bereid die te beantwoorden.

De afdeling beschikt over 16 hemodialysestations, een acute kamer en een isolatiekamer. Op de ICU (intensive care afdeling) is er ook de mogelijkheid om te dialyseren. Tevens beschikken wij over een nierfalenpoli en peritoneaal dialyse poli.

Op de afdeling worden de volgende behandelingen aangeboden:

- Hemodialyse (bloeddialyse)
- Hemodialyse thuis (met of zonder partner)
- C.A.P.D. (Continue ambulante peritoneaal dialyse is handmatige buikspoeling)
- A.P.D. (Automatische peritoneaal dialyse is buikspoeling, 's nachts m.b.v. een speciale machine)

Sinds 2006 is de dialyse afdeling gecertificeerd, deze controle wordt jaarlijks uitgevoerd.

De afdeling voldoet aan alle eisen op het gebied van patiëntveiligheid en- kwaliteit volgens de normen van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en de beroepsinhoudelijke criteria van arts, verpleegkundige, diëtist en medewerker.

Bereikbaarheid van de dialyse afdeling

Bereikbaarheid tijdens openingstijden

Overdag kunt u direct naar de dialyse afdeling bellen: telefoonnummer (075) 650 17 51.

De openingstijden van de dialyse afdeling zijn:

- Maandag t/m vrijdag van 7.15 – 21.30 uur
- Zaterdag en zondag van 7.15 – 15.30 uur

Bereikbaarheid buiten openingstijden (alleen voor dringende zaken)

Buiten de openingstijden is de afdeling gesloten. U kunt dan naar het Zaans Medisch Centrum bellen: 075 650 2911. U krijgt dan eerst een receptiemedewerker aan de lijn. Vervolgens wordt u doorverbonden met een dialyseverpleegkundige die kan overleggen met de arts.

Dialysegerelateerde klachten: Neem contact op met de dialyse afdeling.

Niet dialysegerelateerde klachten: Als u thuis klachten krijgt waarbij het niet duidelijk is of u zich telefonisch moet melden bij de dialyse afdeling of de **huisarts**, verzoeken wij u eerst contact op te nemen met uw **huisarts**. Deze verwijst u verder.

Het dialyseteam

Nefrologen (artsen gespecialiseerd in nierziekten)

Op de hemodialyse afdeling wordt u regelmatig door een van de nefrologen bezocht tijdens een artsensite. U kunt dan met uw vragen of verzoeken om recepten bij de arts terecht. U bent zelf verantwoordelijk om tijdig tijdens de visite aan de arts recepten te vragen. Wij adviseren u om altijd voor 14 dagen vooruit medicatie in huis te hebben. Het is namelijk niet altijd mogelijk dat er, bijvoorbeeld tijdens vakantie, een vervanger van uw arts kan worden geregeld om uw recept uit te schrijven.

Eenmaal per maand wordt een uitgebreid bloedonderzoek verricht. Op verzoek kunnen wij een uitdraai geven van uw uitslagen; u kunt deze vraag neerleggen bij de verpleegkundige.

Als de medicijnen moeten worden veranderd, zal de arts dit met u bespreken.

Mocht u buiten **het jaargesprek*** een afspraak willen maken met de arts om privacygevoelige zaken te bespreken in de artsenkamer in plaats van op zaal, dan is er een mogelijkheid tot het maken van een afspraak via de secretaresse.

Op de peritoneaal dialyse poli wordt er eens in de 6 tot 8 weken voor u een afspraak bij de nefroloog ingepland. U kunt dan recepten aanvragen en er wordt bloedonderzoek bij u verricht.

Jaargesprek*

Eenmaal per jaar wordt er een jaargesprek ingepland samen met de arts en uw EVV-er (eerst verantwoordelijk verpleegkundige). Naast een persoonlijk gesprek vindt er ook een lichamelijk onderzoek plaats. U krijgt van de secretaresse een uitnodiging met daarin eventuele afspraken voor onderzoeken ter voorbereiding op het jaargesprek. De uitslagen van de onderzoeken zal de arts dan met u bespreken tijdens het jaargesprek.

Verpleegkundigen

Op de dialyse werken specialistisch verpleegkundigen dialyse en in samenwerking met de nefrologen voeren zij de behandeling uit.

Omdat wij een opleidingsziekenhuis zijn, werken bij ons ook verpleegkundigen die opgeleid worden tot dialyseverpleegkundige. Er is een mogelijkheid dat u gevraagd wordt om een leerling de gelegenheid te geven mee te kijken en handelingen uit te voeren. Dit gebeurt altijd onder supervisie van een gediplomeerd verpleegkundige. Uw medewerking wordt op prijs gesteld.

De zorg die u nodig heeft, wordt zoveel mogelijk afgestemd op uw behoeften. Een vaste verpleegkundige, EVV-er, regelt voor én samen met u de zorgverlening.

Naast de verpleegkundige handelingen hebben de verpleegkundigen tijdens de dialysebehandeling een aantal andere taken, zoals:

- het voorbereiden van het Multi Disciplinair Overleg (MDO). Een overleg waarbij de nefrologen, verpleegkundigen, maatschappelijk werkers en de diëtisten samen de voortgang van uw behandeling bespreken. De bevindingen van het overleg worden aan u teruggekoppeld tijdens een dialyse.
- de begeleiding van patiënten die de dialysebehandeling eventueel zelf gaan uitvoeren; dit heet 'actieve dialyse'. Meer info hierover leest u verder in deze dialysewijzer.
- Het geven van voorlichting, training, policonrole en uitvoeren van een PD behandeling.
- het voorbereiden van onderzoeken voor eventuele transplantatie.
- het ondersteunen bij het invullen van vakantieformulieren.

Maatschappelijk werk

Een nierziekte en de behandeling daarvan hebben veel invloed op uw leven. Niet alleen voor u als patiënt verandert er veel, ook voor uw naasten zal de invloed van uw nierziekte merkbaar zijn. Voor al uw vragen die samenhangen met het hebben van een nierziekte, kunt u terecht bij het medisch maatschappelijk werk nefrologie. Het medisch maatschappelijk werk heeft een informatiefolder die u tijdens het intakegesprek wordt overhandigd met daarin meer informatie wat zij voor u kunnen betekenen.

Diëtetik

Een nieraandoening heeft meestal tot gevolg dat de voeding aangepast moet worden. Als u een dieet moet volgen zal een van onze gespecialiseerde diëtisten u hierin begeleiden. Een dieet bij nierziekten is geen gemakkelijk dieet. Samen met u bekijkt de diëtist wat u het beste kunt eten en drinken om een goede voedingstoestand te behalen en te behouden. Wat u eet en drinkt heeft namelijk invloed op hoe u zich voelt en op uw conditie. Zeker als u voor langere tijd dialyseert. Gewicht(sverloop), bloeduitslagen, bloeddruk en andere medische gegevens zijn een aantal factoren die hierin worden meegenomen. Meestal bent u al bij de diëtist in consult geweest tijdens een van uw polikliniekbezoeken aan de nefroloog. Daarnaast komt de diëtist regelmatig langs op de afdeling. Mocht u zelf tussentijds vragen hebben, schroom dan niet de diëtist te benaderen, zowel fysiek of per mail/telefoon, of via de verpleegkundige op te laten roepen.

Secretariaat

De administratieve werkzaamheden worden verzorgd door de secretaresses. Zij zorgen onder meer voor het bijhouden van de patiëntengegevens en correspondentie. Het secretariaat is op maandag t/m vrijdag te bereiken tussen 08:00 en 16:30 uur.

Voedingsassistent

Tijdens de hemodialysebehandeling serveert de voedingsassistent tweemaal koffie, thee of frisdrank tijdens vaste rondes. Tijdens de dialyse kunt u een broodmaaltijd of een warme maaltijd krijgen. De voedingsassistent bespreekt met u de mogelijkheden.

Zorgassistent

De zorgassistent ondersteunt de dialyseverpleegkundigen op de afdeling bij het uitvoeren van de zorg voor de patiënt. Hun taken bestaan onder andere uit het opbouwen, klaarzetten en schoonmaken van de dialysemachines en onderhouden van materiaal voorraden.

Bezoek tijdens dialyse

Bezoek is op de dialyse afdeling van harte welkom. Wij vragen u wel rekening te houden met onze bezoekregels:

1. Bezoek is welkom tijdens het verblijf van de patiënt op onze afdeling gedurende de gehele dialyse.
2. Uitzondering hierop is het moment waarop de patiënt wordt aangesloten en als wij de patiënt weer afsluiten van de machine. Uw bezoek wordt dan gevraagd om plaats te nemen in de wachtruimte.
3. Maximaal 2 bezoekers per patiënt.
4. Bezoek kan kosteloos koffie en/of thee gebruiken vanuit de automaat op zaal.
5. Het meebrengen en nuttigen van zelf meegebracht eten en/of drinken op de dialysezaal door bezoekers is niet gewenst. Eet of drinkt u dit alstublieft op in het restaurant of in de algemene ruimtes van het ziekenhuis.

Gebruik mobiele telefoon (of tablet) op de dialyse afdeling

1. Probeer het mobiele telefoneren zoveel mogelijk te beperken om de rust op de zaal te bewaren. Bedenk dat u in een ziekenhuis bent.
2. Bellen met een mobiele telefoon door bezoekers is alleen toegestaan in de wachtruimte buiten de dialyse afdeling. Dit om de rust op zaal te bewaren.
3. Het opladen van een mobiele telefoon (of tablet) dient altijd in overleg met de verpleegkundige te gebeuren.
4. Gebruik voor het bekijken van film / series op de mobiele telefoon (of tablet) altijd een hoofdtelefoon.

Beeld- of geluidopnames

Van de medische behandeling mogen patiënten alleen na toestemming van de behandelend arts foto- of video-opnamen maken. Van het gesprek met de arts mag een patiënt een geluidsoptname maken. Dit moet u wel van te voren laten weten aan uw behandelaar. Deze opnamen mogen alleen privé gebruikt worden en mogen niet verspreid worden (dus ook niet via social media).

Deze informatie is opgenomen in onze huisregels.

Als u beeld- en geluidsoptnamen wilt maken voor publicatie, heeft u altijd toestemming nodig van onze afdeling communicatie. Uw aanvraag kunt u sturen naar communicatie@zaansmc.nl.

Als patiënt is het toegestaan foto- en video-opnamen te maken die uitsluitend privé-gebruik tot doel hebben. Uiteraard mag dit alleen met instemming van de gefotografeerde.

Andere patiënten, bezoekers en medewerkers mogen niet worden gefotografeerd. Verspreiding (bijvoorbeeld via social media) mag alleen als gefotografeerde hiervoor vooraf expliciet toestemming heeft gegeven.

Zelfmanagement / Zelfredzaamheid

Verantwoordelijk en betrokken zijn bij de eigen behandeling. Wij vinden het belangrijk dat de patiënt betrokken is bij zijn eigen behandeling en ook eigen regie behoudt; de dialyse afdeling zal dit zoveel mogelijk stimuleren.

In het kader van zelfmanagement / zelfredzaamheid vragen wij u uw eigen verantwoording te nemen ten aanzien van de volgende punten:

1. **Taxivervoer.** Komt het taxivervoer van uw huis naar het dialysecentrum niet op tijd, dan dient u zelf contact op te nemen met de vervoerder. Dit geldt ook als uw gewijzigde dialysetijden of dagen heeft. Voor eventuele klachten over het taxivervoer kunt u rechtstreeks contact opnemen met uw zorgverzekeraar.
2. **Afspraken** met andere specialisten dan nefrologen verzoeken wij u zelf te maken; u kunt het beste bepalen wanneer een afspraak gemaakt kan worden. Bij spoed zal het secretariaat gevraagd worden deze afspraak te maken.
3. **Vakantie** dient u zelf te regelen en deze vooraf aan uw arts en aan de verpleegkundige te melden. De medisch verpleegkundige overdracht wordt door de dialyseafdeling verzorgd.
4. **Wij stimuleren de mogelijkheid tot actieve dialyse:** dit houdt in zelfstandig de benodigde handelingen verrichten; o.a. zelf wegen, benodigde spullen klaarleggen, apparatuur opbouwen, zelf meten en de bloeddruk controleren, aansluiten, zelfstandig controles tijdens de behandeling uitvoeren en opruimen van verschillende materialen na afloop van de behandeling.

Transplantatie

In overleg met uw arts overweegt u een niertransplantatie. Aan uw niertransplantatie gaat een uitgebreide voorbereiding vooraf. Zo krijgt u onder andere veel onderzoeken die noodzakelijk zijn voor een eventuele transplantatie. Als u meer wilt weten kunt u via de verpleegkundige een folder opvragen: Patiëntvoorlichting / voorbereiding op niertransplantatie.

Medicijnservice van de ZaanApotheek

Er bestaat de mogelijkheid dat u uw medicijnen in zakjes op een Baxter-rol door de apotheek geleverd krijgt. Wilt u van deze mogelijkheid gebruik maken, laat dit dan weten aan uw behandelend arts of EVV-er.

Faciliteiten hemodialyse

Elke dialyseplaats beschikt over een televisie. U krijgt een (eigen) hoofdtelefoon, die bewaard wordt in uw opbergdoos, in een kastje op naam op de afdeling. Bij gebruik van uw mobiele telefoon vragen wij u rekening te houden met de andere patiënten. Op de afdeling is gratis Wifi aanwezig.

Ook is er de mogelijkheid om gebruik te maken van de dialysefiets. Bewegen is erg belangrijk voor u, zowel thuis als tijdens de dialyse. Vraag naar de fiets bij de verpleegkundige.

Vakantie

Zelf je vakantie regelen

Op vakantie gaan met een nieraandoening is vaak mogelijk. Houd rekening met een voorbereidingstijd van ongeveer twee maanden.

Lees meer over op vakantie gaan op nieren.nl. U vindt daar ook checklists voor vakantie met chronische nierschade, hemodialyse, peritoneale dialyse en na transplantatie. Bovendien krijgt u wanneer u bij ons aangeeft op vakantie te willen een informatiebrief en checklist mee. Deze checklists helpen u bij het organiseren van uw vakantie. U dient namelijk bepaalde zaken zelf te regelen, zoals de dialyseplaats in het binnen- en buitenland, de toestemming van de uitkerende instantie en ziektekostenverzekering, etc. **Wij verzoeken u vooraf aan het boeken van uw vakantie dit altijd eerst op te nemen met uw arts.** Voor meer informatie over dialyseren tijdens uw vakantie kunt u contact opnemen met uw EVV-er.

Vakantie voor langere of onbepaalde tijd

Wij willen u er op wijzen dat uw dialyseplek in ons dialysecentrum maximaal 6 weken wordt gereserveerd. Wanneer u langer dan 6 weken elders gaat dialyseren, bestaat de mogelijkheid dat u, na uw terugkomst van uw vakantieadres, wordt overgeplaatst naar een ander centrum in de regio om te dialyseren. Wij vragen u om ons tijdig, maar uiterlijk 2 weken van tevoren te informeren over uw geplande terugkomst. Deze tijd hebben wij nodig om te kijken of u in ons centrum kunt blijven dialyseren of dat u elders geplaatst moet worden.

Vervoer naar de afdeling

Taxi

De dialyse afdeling spreekt de voorkeur uit dat u voor het vervoer van en naar de afdeling gebruik maakt van een taxi. Deze voorziening wordt vanuit de basisverzekering van uw zorgverzekering vergoed. Wel geldt voor elk kalenderjaar een eigen bijdrage (los van het verplicht eigen risico). Deze bijdrage wordt jaarlijks vastgesteld en bekend gemaakt in de verzekeringspolis. De jaarlijkse eigen bijdrage wordt via uw zorgverzekering in rekening gebracht. U hoeft de vervoerder niets rechtstreeks te betalen.

Om gebruik te maken van het zittend ziekenvervoer, dient u een machtiging aan te vragen bij uw zorgverzekering. Vraag naar de vervoersdesk van uw zorgverzekeraar. De zorgverzekering informeert u over de gecontracteerde ziekenvervoerders in uw regio.

Het taxivervoer van uw huis naar het dialysecentrum valt onder uw eigen verantwoordelijkheid. Komt de taxi te laat, dan verzoeken wij u zelf contact op te nemen met de vervoerder. Eventuele wijzigingen dient u ook zelf door te geven aan de desbetreffende vervoerder. De retourtaxi wordt door de verpleegkundige geregeld. Als u begeleiding nodig heeft om van de dialyse afdeling naar de taxi te komen, dan regelt de dialyse afdeling ook het patiëntenvervoer voor u naar de receptie. Voor begeleiding naar de dialyseafdeling toe kunt u het patiëntenvervoer bij de receptie in de ontvangsthuis aanvragen. Als u frequent klachten heeft over het vervoer dan verzoeken wij u dit kenbaar te maken bij uw zorgverzekeraar.

Naast het gebruik van een taxi, kunt u ook kiezen voor een vergoeding voor eigen vervoer of voor Openbaar Vervoer. Ook hier is een aparte machtiging voor nodig.

Gegevens die u nodig heeft voor de aanvraag van een machtiging vervoer

- Uw vertrek- en aankomstadres
- Hoe vaak per week u gebruik maakt van het vervoer
- Voor welk vervoer u een machtiging wenst (taxi, rolstoeltaxi, eigen of OV)
- Op welk tijdstip (bij taxivervoer)
- Of u rolstoelafhankelijk bent
- Of u een hulpmiddel gebruikt
- Of u begeleiding nodig heeft

Wanneer u rolstoelafhankelijk bent en gebruik maakt van taxivervoer, zal de chauffeur u ophalen bij uw voordeur als u in een eengezinswoning woont en in de centrale hal als u in een appartementencomplex woont. Als u niet rolstoelafhankelijk bent, moet u zelf naar de taxi lopen.

Rolstoelafhankelijken worden naar de receptie in de centrale hal van het ziekenhuis gebracht. Lopende patiënten moeten zelf van de taxistandplaats naar de centrale hal lopen. Mocht u niet rolstoelafhankelijk zijn, maar kunt u toch de afstand naar de centrale hal niet overbruggen, dan kunt u een telefoontje plegen naar het patiëntenvervoer van ons ziekenhuis. Telefoonnummer 075 650 2795. Zij zijn bereikbaar op werkdagen tussen 08:00 en 17:50 uur en zij halen u dan op bij de taxistandplaats.

Parkeren

Iedere patiënt en bezoeker (ook de gehandicaptenparkeerkaarthouders) die in de parkeergarage parkeert, doet dit tegen het geldende tarief van de parkeergarage.

Voor hemodialyse patiënten die met eigen vervoer naar de dialyseafdeling komen, is er de mogelijkheid om een “jaarpas parkeren” aan te vragen via de maatschappelijk werker. Voor deze pas betaalt u € 100 per jaar. U heeft dan onbeperkt toegang tot de parkeergarage.

De maatschappelijk werker vult voor u een aanvraagformulier in waarmee u bij de balie van de parkeergarage uw jaarabonnement in orde kunt maken. Betaling dient direct per PIN te worden voldaan.

Gedragsregels op de dialyseafdeling

1. Binnen onze afdeling gaan wij respectvol met elkaar om. Wapenbezit, verbaal of lichamelijk geweld, (seksuele) intimidatie, discriminatie, alcohol en drugs zijn vanzelfsprekend niet toegestaan.
2. Wij houden rekening met elkaar. Veroorzaak geen overlast voor medepatiënten en personeel door lange telefoongesprekken te houden of geluidsoverlast te geven van muziek en spelletjes op uw mobiele telefoon of tablet.
3. Bij diefstal of vandalisme wordt aangifte gedaan bij de politie. De kosten worden verhaald op de dader.
4. Het maken van beeld- en geluidsopnames zijn zonder toestemming niet toegestaan, zie bladzijde 5.
5. Wij verzoeken u tijdens het aan- en afsluiten niet te telefoneren en uw mobiele telefoon op "stil" te zetten.
6. Als u zich volgens het medisch of verpleegkundig personeel niet aan bovenstaande regels houdt, zal de dialysebehandeling van die dag worden beëindigd.

Zorgafspraken dialyseafdeling

1. De afdeling draagt zorg voor een goede dialysebehandeling.
2. U krijgt een EVV-er (eerste verantwoordelijke verpleger) toegewezen.
3. De afdeling spreekt met u vaste dialysedagen en aansluitijden af.
4. De verpleegkundigen bepalen per dialyse de indeling van de behandelplaatsen. Patiënten kunnen geen recht verhalen op een vaste plek.
5. We vragen u om ongeveer een kwartier voor uw aansluitijd plaats te nemen in de wachtruimte. De verpleegkundige komt u halen op uw aansluitijd. Soms kan het gebeuren dat door onvoorziene omstandigheden het aansluiten iets later of iets eerder plaatsvindt. Houdt u rekening met een kwartier vóór tot een kwartier ná uw aansluitijd.
6. Mocht u, om wat voor reden ook, niet op de juiste dag of tijd aanwezig kunnen zijn of u wilt wisselen (eenmalig of vast), geeft u dit dan tijdig aan bij de verpleegkundigen. Zij kunnen dit aangeven bij de planning die kijkt naar de mogelijkheden.
7. Wanneer daarvoor medische noodzaak bestaat, kan de planning op zaal worden aangepast waardoor patiënten tijdelijk op een andere dialyse dag en / of –tijd worden ingedeeld.
8. Er zijn maximaal 2 bezoekers per patiënt toegestaan.
9. Tijdens het aan- en afsluiten moeten partner/familie/overig bezoek in de wachtruimte plaatsnemen.
10. In de avonden en in het weekend is patiëntenvervoer niet bereikbaar. U wordt naar de receptie gebracht door het personeel van de dialyseafdeling.
11. Regelmatig vindt er een artsensite plaats. Medicijnen kunnen tijdens de artsensite aangevraagd worden. Houd rekening met een minimale voorraad van 14 dagen voor uw medicijnen.

Algemene afspraken

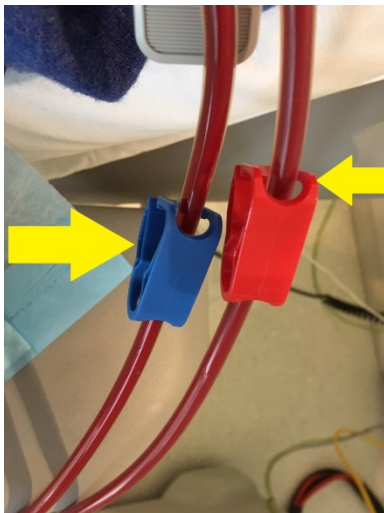
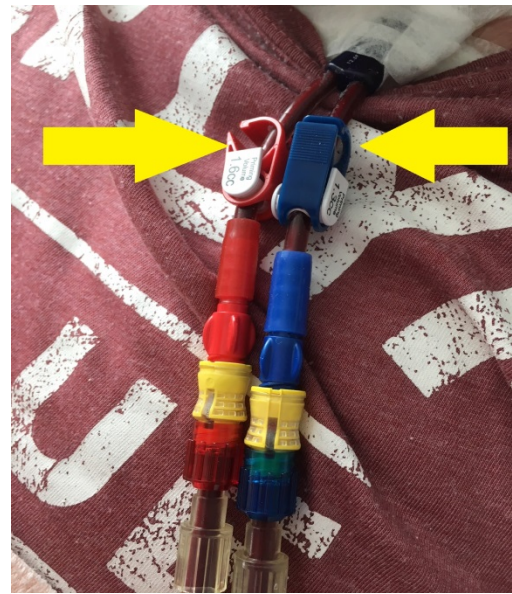
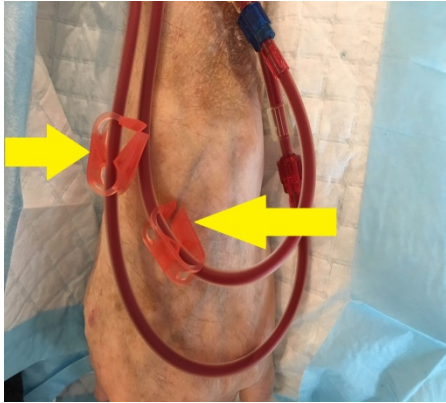
1. De acute, isolatie- en instructiekamer zijn in verband met patiëntveiligheid voorzien van camerabewaking.
2. De afdeling verzorgt op de gezette tijden maaltijden en drinken tijdens de behandeling.
3. De afdeling staat altijd open voor vragen, opmerkingen of suggesties.
4. Wij vinden uw mening heel belangrijk. De dialyse afdeling staat open voor veranderingen en verbeteringen. Een keer per jaar vindt er een Rondetafelgesprek plaats, waar u voor uitgenodigd kunt worden om verbeterpunten te bespreken.

HOE HANDELEN WIJ BIJ BRAND?

1. Als u brand ontdekt, waarschuw iemand van het personeel.
2. De hemodialysepatiënten worden zo snel mogelijk afgekoppeld:
 - Er wordt geen bloed terug gegeven bij acute nood of stroomuitval
 - De naalden blijven zitten
 - De apparatuur wordt uitgezet
 - De zuurstof gaat uit
 - Stekkers gaan uit het stopcontact (voor zover mogelijk)
 - **WAT KUNT U ZELF DOEN (zie volgende bladzijde)**
3. De patiënten uit de ruimte van de calamiteit worden zo snel mogelijk begeleid naar een veilige locatie binnen het ziekenhuis. Volg hiervoor de instructies op van de verpleging of calamiteitenploeg.
4. Iedereen wordt van de afdeling ontruimd. Na het ontruimen, worden de naalden verwijderd.
5. Zaken die tijdens de calamiteit in acht moeten worden genomen:
 - Probeer rustig te blijven en geen paniek te veroorzaken
 - Volg orders van de calamiteitenploeg
 - Denk aan uw eigen veiligheid
 - Beperk telefoonverkeer
 - Liften alleen gebruiken na toestemming brandweer.

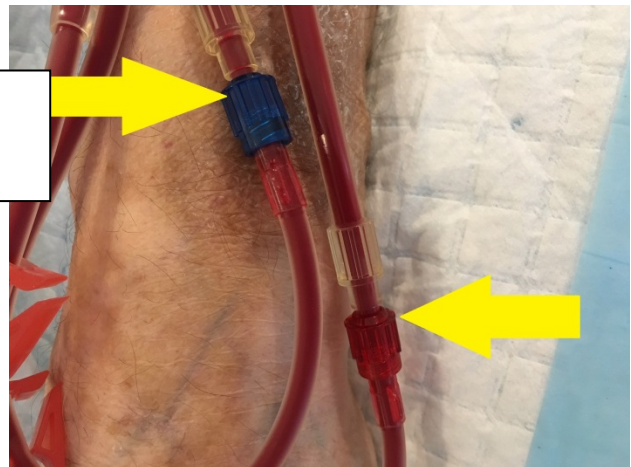
Wat kunt u zelf doen bij een ontruiming door brand?

DRUK ZELF DE KLEMMEN
DICHT VAN UW SHUNT OF
LIJN



DRUK DE KLEMMEN DICHT
VAN DE LIJN NAAR DE
MACHINE

DRAAI DE LIJNEN VAN
ELKAAR LOS BIJ HET RODE
EN HET BLAUWE DOPJE



RECHTEN EN PLICHTEN

Een opname of behandeling in het ziekenhuis kan een ingrijpende gebeurtenis zijn. De artsen en medewerkers van het Zaans Medisch Centrum doen er alles aan om uw behandeling goed te laten verlopen. In deze folder kunt u vinden wat uw rechten en plichten zijn en hoe u in een bepaalde situatie kunt handelen. U vindt aan het eind van de folder telefoonnummers die u kunt bellen als u na het lezen van de folder nog vragen heeft.

In deze folder worden de volgende onderwerpen behandeld:

Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst

De WGBO regelt de verhouding tussen de patiënt en zorgverleners. Eigenlijk komt de wet erop neer dat een medische behandeling gezien kan worden als een zakelijk contract (een overeenkomst), waarbij zowel zorgverlener als patiënt rechten én plichten hebben. De plichten van de zorgverlener kunnen worden samengevat in de plicht tot 'goed zorgverlenerschap', dat voldoet aan de geldende normen en standaarden van de beroepsgroep. De zorgverlener moet bij de behandeling de volgende aspecten in acht nemen:

- Informatieplicht
- Toestemmingsvereiste
- Zelfbeschikkingsrecht
- Privacybescherming

Wie bedoelt de wet met zorgverleners? Het zijn niet alleen de artsen, verpleegkundigen, fysiotherapeuten en diëtisten. Het gaat ook om de mensen daaromheen die regelen dat die zorg mogelijk is, zoals technici, magazijnmedewerkers, administratief personeel, management en directie. De patiënt heeft ook plichten. De belangrijkste is dat de patiënt meewerkt aan de behandeling. Bijvoorbeeld door gegevens die voor de behandeling noodzakelijk zijn niet achter te houden.

Informatieplicht

Als patiënt bent u de gesprekspartner van de hulpverlener. Dit betekent dat de arts u alle informatie over de behandeling moet geven. Een belangrijke rol is voor u zelf weggelegd. U kunt een gesprek goed laten verlopen door duidelijk te zijn. Bijvoorbeeld door aan te geven dat u meer wilt weten, of dat u nog niet alles begrijpt. Schrijf van tevoren uw vragen op, dan vergeet u niet zo snel iets te vragen. Het kan handig zijn om een familielid of bekende mee te vragen. Over veel onderwerpen kunt u schriftelijke informatie krijgen zodat u later thuis alles nog eens kunt doorlezen. Informeer ernaar bij uw behandelaar of de medewerker.

Toestemmingsvereiste

Bij alles wat er gebeurt zijn uw medewerking en toestemming noodzakelijk. Uiteindelijk bent u diegene bij wie een bepaald onderzoek wordt uitgevoerd of een behandeling gestart. De hulpverlener moet u in begrijpelijke taal informatie geven over:

- Het onderzoek
- De diagnose
- De behandeling
- De begeleiding van uw klacht of aandoening
- De eventuele risico's en mogelijke alternatieven en de vooruitzichten voor de behandeling.

Alleen bij een ingrijpende behandeling vraagt de behandelaar uitdrukkelijk om uw toestemming. In alle andere gevallen wordt er vanuit gegaan dat de toestemming stilzwijgend verleend is. Als u bijvoorbeeld uw mouw omhoog schuift wanneer er bloedafname nodig is, dan geeft u aan toestemming te geven voor bloedonderzoek.

Mocht u alsnog besluiten dat u de behandeling of het onderzoek niet wilt, dan kunt u uw toestemming intrekken en de behandeling of het onderzoek alsnog weigeren. U dient het weigeren van behandeling of onderzoek of het intrekken van uw toestemming kenbaar te maken aan de hoofdbehandelaar. Het weigeren van behandeling of intrekken van uw toestemming kan niet als u onder invloed bent van medicatie. Tegen uw zin of zonder toestemming mag men u niet behandelen of onderzoeken. Als een behandelaar van mening is dat een onderzoek of behandeling medisch niet noodzakelijk is, kan hij dit weigeren. Hij hoeft dus niet zondermeer te doen wat een patiënt van hem vraagt.

Zelfbeschikkingsrecht

Een patiënt maakt uiteindelijk de keuze voor het uitvoeren of nalaten van een behandeling. De patiënt moet dus toestemming gegeven hebben. Het kan voorkomen dat een patiënt in kritieke toestand binnen komt, bijvoorbeeld met een hartinfarct en toestemming niet mogelijk is. In zo'n geval is direct levensreddend handelen noodzakelijk en de hulpverlener beslist zelf of hij met of zonder toestemming de behandeling start. U kunt als patiënt van tevoren aangeven hoe de hulpverlener moet handelen door bijvoorbeeld een wilsverklaring in te vullen.

Wilsverklaring

U kunt in een situatie terecht komen waarin u niet meer zelf kunt beslissen. U kunt uw wensen over een dergelijke situatie van tevoren in een schriftelijke verklaring opnemen.

U kunt in deze verklaring opnemen onder welke omstandigheden u de actieve behandeling niet wenst voort te zetten. Dat kan bijvoorbeeld gaan over niet beademen of niet reanimeren. De arts kan alleen gehoor geven aan een dergelijke verklaring als deze is voorzien van een datum en een handtekening.

Euthanasieverklaring

Het is mogelijk om in een verklaring de wens over euthanasie vast te leggen. Ook deze verklaring moet voorzien zijn van een datum en een handtekening, anders is de verklaring niet geldig. Het is verstandig om een verklaring af te geven aan uw behandelend arts met het verzoek deze toe te voegen aan uw dossier.

Bij een euthanasieverzoek bespreekt de arts met u de zorgvuldigheidseisen. Als hij gewetensbezwaren heeft over euthanasie verwijst hij u naar een andere arts. Een verzoek om euthanasie wil niet zeggen dat dit automatisch wordt uitgevoerd. Mocht u meer willen weten over de verklaring of procedure dan kunt u informatie inwinnen bij uw behandelend arts of uw verpleegkundige.

Plichten van de patiënt

Als patiënt heeft u ook een aantal plichten. Deze plichten zijn er voor uw eigen veiligheid en welzijn. Het is belangrijk dat u uw behandelaar duidelijk, eerlijk en volledig informeert over uw situatie. Alleen zo kan de behandelaar een goede diagnose stellen en een deskundige behandeling geven. Wanneer u adviezen van uw behandelaar ontvangt, wordt verwacht dat u deze binnen redelijke grenzen opvolgt.

Bescherming van persoonsgegevens

Als patiënt heeft u recht op de bescherming van uw persoonlijke gegevens. Hulpverleners moeten vertrouwelijk omgaan met uw gegevens. Alleen de personen die betrokken zijn bij uw behandeling, zijn op de hoogte van uw situatie. Zij mogen niet zomaar deze gegevens doorgeven aan uw partner, familie of vrienden. Dat mag alleen met uw toestemming. Deze toestemming kunt u mondeling of schriftelijk geven en moet in uw dossier gedocumenteerd zijn. Bij opname wordt gevraagd wie de contactpersonen zijn. Deze personen zullen de enigen zijn die informatie ontvangen, maar alleen als u hiervoor toestemming heeft gegeven. Verder wordt uw verwijzer (bijvoorbeeld de huisarts) op de hoogte gebracht van het verloop van het onderzoek en uw behandeling. Het ziekenhuis heeft regels opgesteld voor het gebruik van deze gegevens. Deze regels zijn te vinden in het privacy statement.

Bij een onderzoek en behandeling kan weefsel overblijven, dat anoniem gebruikt kan worden voor intern of wetenschappelijk onderzoek. Ditzelfde geldt ook voor gegevens uit uw medisch dossier, mits deze anoniem aan de onderzoeker worden verstrekt. Hiervoor hoeft de onderzoeker (volgens de huidige wettelijke bepalingen) geen toestemming aan u te vragen, maar u kunt hier wel bezwaar tegen maken. Als u bezwaar heeft, dan kunt u dit laten weten aan uw behandelend specialist.

Inzage in het medisch dossier

Alle behandelaars leggen informatie vast over hun patiënten. U moet hierbij denken aan verwijsbrieven, röntgenfoto's en uitslagen van onderzoeken. Bij elkaar vormen deze gegevens een beschrijving van het verloop van de behandeling. Per patiënt worden deze gegevens vastgelegd in het dossier. Deze dossiers zijn eigendom van het ziekenhuis en mogen niet mee naar huis genomen worden. U heeft het recht om uw dossier in te zien en een afschrift van uw dossier op te vragen.

Uw familieleden hebben alleen recht op inzage in uw dossier als u ze daartoe schriftelijk hebt gemachtigd. Ouders of wettelijke vertegenwoordigers van kinderen tot 12 jaar hebben recht op inzage in het dossier van hun kind. Kinderen tussen de 12 en 16 jaar moeten persoonlijk instemmen met het inzien van hun dossier door hun ouders of wettelijke vertegenwoordigers. Wie 16 jaar of ouder is, beslist zelfstandig over (toestemming tot) inzage.

Na uw overlijden blijft het beroepsgeheim van kracht. Dat betekent dat uw nabestaanden geen recht hebben om (delen van) uw dossier in te zien. Dit is alleen mogelijk als uw toestemming kan worden verondersteld of als er sprake is van zwaarwegende belangen. Wanneer u er zeker van wilt zijn dat een vertegenwoordiger na het overlijden inzage kan krijgen in uw dossier, dient u hiervoor bij leven een machtiging te verstrekken.

Op verzoek kunt u een kopie van uw dossier of een gedeelte daarvan krijgen. Voor meer informatie kunt u terecht bij het Klant Contact Centrum. Meer informatie over uw dossier met betrekking tot inzage, afschrift, correctie en vernietiging, treft u aan in het privacy statement.

Second opinion (tweede mening)

Wanneer u twijfels hebt over de diagnose die uw specialist heeft gesteld, of als de specialist een ingrijpende beslissing moet nemen met betrekking tot een medische behandeling, kunt u behoefte hebben aan een second opinion (tweede mening). Dit houdt in dat een andere deskundige dan uw eigen hulpverlener uw probleem onderzoekt en er een uitspraak over doet. U hebt altijd recht op een second opinion, maar de kosten ervan worden niet altijd vergoed. Om voor vergoeding in aanmerking te komen moet aan een aantal voorwaarden worden voldaan. U kunt hierover informatie vinden in uw polisvoorwaarden.

Klachtenbehandeling

Als u denkt dat er op een of andere manier onvoldoende rekening is gehouden met uw rechten als patiënt of dat het ziekenhuis ergens tekort is geschoten, horen wij dit graag van u. Dit geeft ons de mogelijkheid om een oplossing te vinden en ervoor te zorgen dat het probleem zich in de toekomst niet meer zal voordoen. De klachtenregeling is vastgelegd in een folder. De folder Klachtenbehandeling vindt u op de website.

Verzoeken tot schadevergoeding maken geen onderdeel uit van de klachtenregeling. In dat geval dient u zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur te wenden. Voor meer informatie kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris.

Omgangsregels

Omgangsregels zijn regels die beschrijven hoe wij in het Zaans Medisch Centrum met elkaar willen omgaan. Medewerker en patiënt horen elkaar met respect te behandelen. Wat wel en niet aanvaardbaar is, verschilt van individu tot individu en situatie tot situatie. We horen naar elkaar te luisteren en elkaar vertrouwen te schenken wil een behandeling kunnen slagen. De behandelaar neemt de patiënt serieus en respecteert zijn keus als deze een behandeladvies niet wil opvolgen. De behandelaar trekt voldoende tijd uit voor een patiënt en heeft oprechte aandacht, hij gaat tactvol om met situaties die voor de patiënt pijnlijk of kwetsend zijn. De patiënt heeft geen onredelijke eisen, bijvoorbeeld een afspraak willen met een arts terwijl die al een vol spreekuur heeft.

Afspraken worden in overleg met de patiënt gemaakt en hierbij wordt geprobeerd zoveel mogelijk verschillende afspraken te combineren. Als u uw afspraak wilt afzeggen, vragen wij u dat tenminste 24 uur van tevoren te doen. In dat geval worden u geen kosten in rekening gebracht. Als u te laat op uw afspraak komt, kunt u er niet vanuit gaan dat u dezelfde dag nog wordt gezien. Wanneer uw afspraak door het Zaans Medisch Centrum wordt afgezegd dan krijgt u een afspraak voor de eerstvolgende mogelijkheid.

Als u besluit een ingreep of behandeling elders te laten plaatsvinden omdat bijvoorbeeld de wachttijd in het Zaans Medisch Centrum lang is, dan vragen wij u zelf het bureau Opname te informeren. Het telefoonnummer vindt u op blz. 20.

Uitloop van spreekuur of verzetten van afspraak

Houdt u er alstublieft rekening mee dat op een polikliniek een spreekuur kan uitlopen of verzet kan worden, hoewel wij ons uiterste best doen om uw afspraak op het met u afgesproken tijdstip te laten plaatsvinden.

Eventuele gedeclareerde kosten wegens uitloop of verzetten van het spreekuur kunnen niet gehonoreerd worden.

Gaat u binnenkort naar het ziekenhuis?

Controleer of uw kosten worden vergoed.

Controleer uw polisvoorwaarden of de kosten van uw behandeling worden vergoed.

Kijk op de website van uw zorgverzekeraar met welke ziekenhuizen uw zorgverzekeraar een contract heeft afgesloten. Wanneer u er niet helemaal uitkomt, neem dan contact op met uw zorgverzekeraar.

U betaalt nooit voor één consult, maar altijd voor de totale behandeling. Dat wil zeggen: het hele traject vanaf de diagnose van uw specialist tot en met de eventuele ziekenhuisbehandeling die hieruit volgt tot en met de laatste controle. Diagnose en behandeling leiden samen tot één prijs. U betaalt dus eigenlijk altijd een gemiddelde prijs voor een bepaalde behandeling.

De prijzen van een behandeling zijn niet overal hetzelfde omdat zorgverzekeraars verschillende afspraken maken met ziekenhuizen. Vraag bij de zorgverzekeraar na of uw behandeling vergoed wordt en wat er vergoed wordt.

Als u niet verzekerd bent of als de betreffende behandeling niet door uw zorgverzekeraar wordt vergoed, berekent het ziekenhuis de zogeheten Passantentarieven. U vindt deze tarieven op onze website.

Inschrijving en identificatie

Bij een afspraak, onderzoek of opname in het ziekenhuis zijn zorgverleners verplicht te vragen naar uw geldige identificatiebewijs. Dit geldt voor iedereen, ook voor kinderen jonger dan 14 jaar. Ook als u al patiënt van het ziekenhuis bent. Een identificatiebewijs (ID) kan zijn:

- een geldig paspoort
- een geldige identiteitskaart
- een rijbewijs
- een geldig nationaal, diplomatiek of dienstpaspoot
- een vreemdelingendocument.

Bent u een nieuwe patiënt van het Zaans Medisch Centrum? U kunt zich dan – een kwartier voor uw afspraak – laten inschrijven bij de receptie bij de hoofdingang.

Ook als uw gegevens niet meer kloppen, vragen wij de wijzigingen aan ons door te geven.

Denk aan uw adres, telefoonnummer of huisarts. Ook als intussen uw ID (ID-kaart, paspoort of rijbewijs, waarmee u zich eerder heeft gelegitimeerd) vernieuwd is, dan moet u dit bij ons melden.

Wij vragen uw identificatie om verschillende redenen:

- om risico's op medische fouten door persoonsverwisseling te voorkomen.
- om (helaas) veelvoorkomend misbruik met zorgpassen tegen te gaan.
- om ervoor te kunnen zorgen dat u de rekening niet thuis gestuurd krijgt. Als uw BSN (dit staat op uw ID) niet geregistreerd staat bij het ziekenhuis, accepteert de zorgverzekeraar de factuur niet. U krijgt dan de factuur rechtstreeks naar uw huisadres gestuurd. U moet deze zélf betalen en vervolgens declareren bij uw zorgverzekeraar.

Algemeen

Een ziekenhuis is in principe voor iedereen toegankelijk. Laat kostbare zaken zoals sieraden en andere waardevolle artikelen zo veel mogelijk thuis! Wilt u toch waardevolle spullen (sieraden, horloges, mobiele telefoons, muziekdragers, spelcomputers, laptops, i-pads, e-readers) meenemen dan is dit op eigen risico.

Het Zaans Medisch Centrum is niet aansprakelijk bij vermissing of beschadiging daarvan.

Kleding die ten behoeve van de medische zorg wordt beschadigd komt niet voor vergoeding in aanmerking.

Belangrijke telefoonnummers en adressen

Dialyseafdeling: (075) 650 1751

Buiten de openingstijden is de afdeling gesloten. U kunt dan naar het algemene nummer van het Zaans Medisch Centrum bellen: 075-650 2911.

Zaans Medisch Centrum: (075) 650 2911

Koningin Julianaplein 58, 1502 DV Zaandam

internetsite: <http://www.zaansmedischcentrum.nl/>

e-mail: contact@zaansmc.nl

Nierstichting: (035) 697 8000

Postbus 2020, 1400 DA Bussum

internetsite: <http://www.nierstichting.nl/>

E-mail: info@nierstichting.nl

Nierpatiënten Vereniging Nederland: (035) 691 2128

Postbus 284, 1400 AG Bussum

internetsite: <http://www.nvn.nl/>

e-mail: info@nvn.nl

Maatschappelijk werk: (075) 650 7994 of (075) 650 7971

Diëtetiek: (075) 650 7016 of (075) 650 2652

Afspraak nefroloog: via dialyseafdeling

Klachtenfunctionaris: bij suggesties voor verbetering, onvrede of klachten

e-mail: klachtenfunctionaris@zaansmc.nl

Afdeling Facturatie: bij vragen over een factuur

(075) 650 2875 e-mail: fakturering@zaansmc.nl

Planbureau: bij vragen over uw opname

(075) 650 23 14

Medisch archief: bij vragen over uw medisch dossier

Maandag tot en met donderdag tussen 09.00 - 13.00 uur via 075 650 29 09