

# Welkom in ons ziekenhuis

Opname op de verpleegafdeling

Naar het ziekenhuis? Lees eerst de informatie op [www.asz.nl/brmo](http://www.asz.nl/brmo).

**albert  
schweitzer**

# Inhoudsopgave

Welkom op de verpleegafdeling	2
1. Voorbereiding op uw opname	3
2. Belangrijke informatie bij opname	4
3. Tijdens uw opname	7
4. Uw behandeling	9
5. Ontslag	11
6. Zorgverleners	13
7. Huisregels	16
8. Goed om te weten	17
9. Vragen, complimenten en klachten	18

# Welkom op de verpleegafdeling

Een opname in het ziekenhuis brengt vaak vragen met zich mee. Hoe lang gaat het duren, wie zorgt er voor mij, wat kan ik verwachten. Wij zullen er alles aan doen om uw bezoek of verblijf zo goed mogelijk te laten verlopen. In deze folder leest u alles over uw opname, uw verblijf en ontslag uit het ziekenhuis.

In hoofdstuk 2 leest u belangrijke informatie over uw opname. Zorg dat u daarvan goed op de hoogte bent. Aanvullende informatie volgt daarna.

*Ieder mens beleeft een verblijf in het ziekenhuis anders en op zijn eigen manier. Heeft u speciale wensen, ziet u ergens tegenop of bent u ongerust? Vertel het ons, dan proberen we daar rekening mee te houden.*

## **Aanvullende informatie**

Wilt u meer weten over bijvoorbeeld uw kamer, de maaltijden en allerlei voorzieningen? Download dan de gratis app 'Patient Journey'. Accepteer de push notificaties en zoek bij zorginstelling naar 'Asz Behandelpad'. Daarna kiest u onder het kopje 'algemeen' voor 'Opname in het Albert Schweitzer ziekenhuis' en druk op start.

Op de tv bij uw bed kunt u het informatiekanaal bekijken. Hierop is ook aanvullende informatie te lezen.

# 1. Voorbereiding op uw opname

## **Wat neemt u mee naar het ziekenhuis?**

Als u wordt opgenomen, neemt u het volgende mee:

- Alle medicijnen die u thuis gebruikt in de originele verpakking.
- Een recent medicijnoverzicht van uw apotheek.
- Zo nodig dieetvoorschriften.
- Uw verzekeringspapieren (het inschrijfnummer van uw zorgverzekeraar).
- Een geldig paspoort, rijbewijs of Nederlandse ID-kaart. Heeft u alleen een buitenlands paspoort, dan neemt u die mee. Ook in het ziekenhuis geldt een wettelijke legitimatieplicht.
- Toiletartikelen.
- Nachtkleding, gewone makkelijk zittende kleding en schoenen met antislipzool.
- Hulpmiddelen die u thuis gebruikt, bijvoorbeeld krukken, een rollator, een leesbril of uw hoorapparaat.
- Het telefoonnummer van uw contactpersoon.

## **Laat sieraden en geld thuis**

Laat kostbaarheden zoals sieraden en grotere geldbedragen thuis.

Is dat lastig? Overleg dat dan vooraf met de afdeling waar u wordt opgenomen. Soms kunt u hier kostbaarheden in bewaring geven.

Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor diefstal of verlies van kostbaarheden die u op een andere manier in het ziekenhuis

bewaart. Vergeet niet om uw kostbaarheden weer mee te nemen als u met ontslag gaat.

## 2. Belangrijke informatie bij opname

### **Gesprek bij opname**

Nadat u op de afdeling bent aangekomen, heeft u een opnamegesprek (anamnese) met een verpleegkundige of intake verpleegkundige.

Tijdens dit gesprek bespreekt u de reden en verloop van uw opname en uw bestaande gezondheidsproblemen. Belangrijk is dat u doorgeeft welke professionele zorg u al thuis ontvangt en van welke organisatie als dit op u van toepassing is.

Het kan zijn dat deze vragen al vóór de ziekenhuisopname met u zijn doorgenomen. In dat geval stelt de verpleegkundige u bij opname maar een paar vragen.

### **Polsbandje**

Het polsbandje is bedoeld als identificatie; zo kunnen onze hulpverleners onder alle omstandigheden zien wie u bent en kunnen we vergissingen voorkomen. Zo lang u in het ziekenhuis opgenomen bent, moet u het polsbandje omhouden. Als u het kwijtraakt of als een hulpverlener het polsbandje weghaalt, vraag dan meteen om een nieuw bandje.

### **Reanimatiebeleid**

Iedere patiënt die in dit ziekenhuis een hartstilstand krijgt wordt gereanimeerd. Er zijn twee uitzonderingen op deze regel:

- U laat weten dat u dit niet wilt.
- Uw arts vindt een reanimatie medisch zinloos.

Wilt u meer weten over het reanimatiebeleid, bespreek dit dan met uw arts of vraag de folder 'Wel of niet reanimeren'.

U krijgt een paars polsbandje als met u afgesproken is u niet te reanimeren.

### **Contactpersoon/ wettelijk vertegenwoordiger**

Een contactpersoon is een tussenpersoon tussen u en de rest van uw familie, vrienden en kennissen. Dit kan een familielid zijn of iemand anders die u vertrouwt. De contactpersoon is degene aan wie wij informatie geven over uw situatie en met wie we contact opnemen als dat nodig is. Diegene kan ook aanwezig zijn bij een gesprek met de arts.

Wij geven geen (medische) informatie aan anderen, behalve aan de contactpersoon.

### **Behandelend arts**

Tijdens uw opname heeft u één hoofdbehandelaar, een medisch specialist. Dit kan een andere specialist zijn dan de specialist waarbij u misschien al onder behandeling bent op de polikliniek.

Via uw elektronisch patiëntendossier zijn alle artsen die betrokken zijn bij uw behandeling op de hoogte van uw medische situatie. Zie hoofdstuk 7 Zorgverleners.

### **Medicijnen**

In het ziekenhuis mag u uw eigen medicijnen niet gebruiken (behalve als u daar toestemming voor heeft). U krijgt medicijnen van de ziekenhuisapotheek.

De ziekenhuisapotheek heeft niet alle merken medicijnen op voorraad. Het is daardoor mogelijk dat de vorm, kleur of naam van een medicijn anders is dan u gewend bent. De werking is in principe hetzelfde als van de medicijnen die u thuis gebruikt. Neem altijd alle medicijnen die u gebruikt, in originele verpakking, mee naar het ziekenhuis. Uw medicijnen worden vergeleken met het medicatieoverzicht van uw eigen apotheek. U hoort dan ook welke medicijnen u van uzelf moet gebruiken.

De ziekenhuisapotheek vraagt een overzicht op bij uw eigen apotheek van de medicijnen die u thuis gebruikt.

Als u langer dan een dag wordt opgenomen, komt een apothekersassistent bij u langs om het medicijnoverzicht, mogelijke allergieën en ernstige bijwerkingen met u te bespreken.

Heeft u tijdens uw opname vragen of problemen bij het gebruik van een medicijn? Vertel dit dan altijd aan uw zaalarts en/of verpleegkundige.

### **Met ontslag**

Als de arts beslist dat u met ontslag mag, dan bespreekt de verpleegkundige het tijdstip van ontslag met u. Dit kan de volgende dag zijn maar ook nog dezelfde dag.

Het is in dit ziekenhuis de afspraak dat patiënten die de volgende dag naar huis mogen zonder nazorg, **vóór 11 uur** van hun kamer af zijn. Als u iets later opgehaald wordt, kunt u wachten in de algemene ruimten op de afdeling of anders bij de zitjes bij de liften. Dit heeft te maken met de planning van de nieuwe patiënten.

U kunt de folder 'Ontslagchecklist' gebruiken om na te gaan of u alle informatie heeft gekregen die van belang is als u met ontslag mag. Lees de vragen goed door en beantwoord voor uzelf de vragen. Als het antwoord op een of meerdere vragen nee is, bespreek dit dan met de verpleegkundige.

Als u de folder 'Ontslagchecklist' niet heeft ontvangen, vraag deze dan aan de verpleegkundige.

### **Bezoektijden**

Vraag de verpleegkundige naar de actuele bezoektijden en regels of kijk op [www.asz.nl](http://www.asz.nl)

We kunnen tijdens het bezoeken uw bezoek vragen om de kamer te verlaten. Bijvoorbeeld tijdens de verzorging of in geval van een onderzoek.

### **Zorg na ontslag**

Als u denkt dat u na ontslag nog professionele zorg nodig heeft, bespreek dit dan op tijd met de verpleegkundige. Zij bespreekt uw thuissituatie en de zorg die u nodig denkt te hebben.

Daarna schakelen we de transferverpleegkundige in om te kijken wat er kan en om de zorg verder te regelen.

## **3. Tijdens uw opname**

### **Dagelijkse visite door de arts**

Van maandag tot en met vrijdag is er iedere dag artsenvisite met de zaalarts. Ongeveer twee keer per week komt ook een medisch specialist mee.

De arts bespreekt met u hoe het gaat en maakt afspraken over uw verdere opname. Dit gesprek vindt meestal plaats op uw kamer of op een enkele afdeling in een artsenkamer.

In het weekend komt de zaalarts of de medisch specialist alleen bij u aan bed als dit noodzakelijk is.

### **Tip**

Schrijf uw vragen voor de arts van tevoren op zodat u ze tijdens de visite kunt stellen.

### **Gesprek met de arts**

Als u of uw contactpersoon vragen heeft over uw behandeling dan kunt u via de verpleegkundige een afspraak maken met de zaalarts. Familiegesprekken vinden meestal in de middag plaats.



### **3 goede vragen**

Als u onder behandeling bent van een arts, heeft u altijd meerdere mogelijkheden. De volgende vragen kunnen u helpen om samen met de arts te beslissen welke zorg het beste bij u past:

1. Wat zijn mijn mogelijkheden?
2. Wat zijn de voordelen en nadelen van die mogelijkheden?
3. Wat betekent dat in mijn situatie?

Betere zorg begint bij een goed gesprek. Wilt u hier meer informatie over? Vraag dan naar de folder '3 goede vragen'.

### **Bezoek**

Als uw bezoek echt niet binnen de bezoektijden kan komen, dan kunt u met de verpleegkundige overleggen of dit op een ander moment kan. Uw bezoek moet zich 's avonds en 's nachts bij binnenkomst melden bij de receptie in de hal en op de verpleegafdeling.

### **Patiëntenkamers**

De verpleegafdelingen bestaan uit één-, twee- of vierpersoonskamers. Afhankelijk van uw aandoening, gezondheidstoestand en de beschikbare ruimte, beslissen we op welke kamer u komt te liggen.

Het kan nodig zijn dat u tijdens uw opname een of meer keren van kamer wisselt. Vanzelfsprekend proberen wij dit zoveel mogelijk te beperken en op tijd aan u door te geven.

Als u van uw kamer weg gaat of even naar beneden wilt, laat u dat dan aan de verpleegkundige weten?

Er mogen geen planten met aarde of oase op de kamers gezet worden vanwege het risico op bacteriegroei.

## **Belsysteem**

Bij ieder bed hangt een witte afstandsbediening met een rode knop erop. Dit is het belsysteem. U kunt de verpleegkundige oproepen door op de rode knop te drukken. In ieder toilet en badkamer hangt een rood koord langs de wand. Dit is het belsysteem.

## **Gemengd verplegen**

In dit ziekenhuis worden mannen en vrouwen op dezelfde kamer verpleegd. Op deze manier kunnen wij de beschikbare bedden optimaal gebruiken om wachttijden voor opname te beperken. Heeft u bezwaar tegen gemengd verplegen, dan kunt u dit bij de verpleegkundige aangeven. We proberen rekening te houden met uw wens alleen niet garanderen dat deze wordt ingewilligd.

## **Voorkoming van infecties: wat kunt u zelf doen?**

Handhygiëne is de belangrijkste en meest gemakkelijke manier om griep en vele andere ziektes te voorkomen. 80% van alle besmettelijke ziekten wordt via de handen verspreid. Dit is de reden dat zorgverleners hun handen desinfecteren tijdens hun werkzaamheden.

U en uw bezoek kunnen hieraan ook een bijdrage leveren door eigen handen regelmatig te wassen of te desinfecteren. Hiermee beschermt u zichzelf, uw medepatiënten, bezoekers en zorgverleners.

Voor desinfectie hangen op alle kamers alcoholpompen.

## 4. Uw behandeling

Alle informatie over de onderzoeken en behandelingen die u in het ziekenhuis krijgt, komt in uw medisch dossier te staan. In de wet staat wie uw dossier mag lezen en wie niet. Het ziekenhuis houdt zich aan deze wettelijke regels.

### **Informatie over onderzoeken en behandelingen**

Informatie over onderzoeken en behandelingen krijgt u van uw arts of hulpverlener. Daarnaast zijn er over de meeste onderzoeken en behandelingen folders verkrijgbaar.

Vraag ernaar bij de arts of de assistente van de polikliniek of op de verpleegafdeling. De meeste folders vindt u ook op onze website [www.asz.nl](http://www.asz.nl).

### **Als u niet zelf kunt beslissen**

Vóórdát we een (be)handeling uitvoeren, hebben we eerst uw toestemming nodig. Bent u zelf niet in staat om die toestemming te geven en uw persoonlijke belangen te behartigen, bijvoorbeeld als u buiten bewustzijn bent? Dan moet een ander dat voor u beslissen; uw wettelijk vertegenwoordiger.

Uw vertegenwoordiger moet zoveel mogelijk beslissen zoals u dat zelf zou doen. Vertel hem of haar wat u wenst, dat kan uw vertegenwoordiger helpen om dit zo zorgvuldig mogelijk te doen.

Heeft u geen wettelijk vertegenwoordiger benoemd dan kan uw partner of een naast familielid deze taak op zich nemen. Als u geen partner of naast familielid heeft, zal uw huisarts als wettelijk vertegenwoordiger optreden.

### **Rechten en plichten**

Er is een aparte folder over uw rechten en plichten. Over deze onderwerpen zijn uw rechten vastgelegd:

- Communicatie met het ziekenhuis.
- Bezoekfaciliteiten.
- Gastvrijheid.
- Respect voor uw godsdienst en levensovertuiging.
- Toestemming geven voor een behandeling.
- Informatie, die op een begrijpelijke manier gegeven wordt.
- Kopie of inzage in uw dossier.
- Bewaring van uw gegevens.
- Bescherming van uw privacy.
- Bescherming van uw persoonlijke gegevens.
- Overdraagbaarheid van persoonsgegevens.
- Wettelijk vertegenwoordiger/ wilsverklaring.
- Klachtenbehandeling.
- Second opinion.

Uw plichten als patiënt:

- Eerlijk en volledig informeren van uw hulpverlener over uw medische situatie.
- Actief meewerken aan uw eigen genezing, therapie opvolgen en voorgeschreven medicijnen gebruiken.
- Zich houden aan de gedragsregels van het ziekenhuis.
- Zelf verantwoordelijk voor uw eigen eigendommen.

Voor meer informatie over uw rechten en plichten kunt u de uitgebreidere folder vragen aan uw verpleegkundige.

### **Overdracht naar uw huisarts**

Wij zorgen ervoor dat uw huisarts op de hoogte is van uw behandeling. De arts informeert uw huisarts over het verloop van de behandeling of opname en eventuele verdere behandeling.

## 5. Ontslag

Natuurlijk willen we u niet onnodig in het ziekenhuis houden. Daarom bespreken we op verschillende momenten wanneer u naar huis zou kunnen.

### **Ontslaggesprek**

De folder 'Ontslagchecklist' kunt u gedurende uw opname raadplegen en aanvullen. Zo verzamelt u alle informatie die u nodig heeft voor als u naar huis mag. Voordat u naar huis gaat heeft u nog een ontslaggesprek met de verpleegkundige. U kunt de checklist dan met de verpleegkundige doornemen.

### **Vervoer naar huis**

Wij adviseren u om niet alleen naar huis te gaan. Het is prettig als iemand u komt ophalen en kan begeleiden.

Als u met een (rolstoel)taxi naar huis gaat, kan de verpleegkundige dit voor u regelen.

De kosten voor dit vervoer moet u meestal zelf betalen. Zorgt u ervoor dat uw eigen rolstoel op de dag van ontslag beschikbaar is? U kunt eventueel een rolstoel lenen bij een zorghulpmiddelenwinkel.

### **Huishoudelijke hulp en alarmering**

Als u huishoudelijke hulp wilt hebben, moet u dit zelf aanvragen bij de gemeente waar u woont. Voor de regio Drechtsteden kunt u bellen met (078) 770 89 10.

De huishoudelijke hulp wordt verzorgd door uw gemeente via de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). Iedere gemeente bepaalt zelf welke organisaties zij inschakelt om de huishoudelijke hulp te bieden.

U komt in aanmerking voor huishoudelijke hulp als u alleenstaand bent of huisgenoten heeft die wegens ziekte niet in staat zijn huishoudelijke activiteiten te doen.

Als u 'gezonde' huisgenoten tussen de 18 en 75 jaar heeft, komt u niet in aanmerking voor huishoudelijke hulp.

Als u een alarmering voor thuis wilt, moet u dit ook zelf regelen via de WMO bij de gemeente of via andere bedrijven die deze service bieden.

### **Hulpmiddelen regelen**

Misschien heeft u na uw ziekenhuisopname thuis bepaalde hulpmiddelen nodig. Sommige hulpmiddelen zoals krukken of een rollator moet u zelf huren of kopen.

Grotere hulpmiddelen zoals een postoeel, douchestoel of hoog-laagbed kunnen geregeld worden door het Transferbureau van het ziekenhuis.

Bij sommige hulpmiddelen heeft u een verklaring van de arts nodig dat dit hulpmiddel noodzakelijk is. De verpleegkundigen kunnen u hierover verder informeren.

### **Zorg nodig na ontslag**

Als u na ontslag uit het ziekenhuis nog thuiszorg nodig heeft of (tijdelijk) opgenomen moet worden in een verpleeghuis/ revalidatiecentrum, dan is het verstandig om dit al voor uw opname met uw arts te bespreken. Om de wachttijd in het ziekenhuis te verkorten raden we aan om deze zorg liefst al voor uw opname te regelen.

Meer informatie over zorg na ontslag uit het ziekenhuis vindt u in onze folder 'Ontslag uit het ziekenhuis... en u heeft nog zorg nodig' Deze folder is op de afdeling verkrijgbaar of kijk op onze website [www.asz.nl](http://www.asz.nl).

### **ThuisBeterTeam**

Heeft u thuis meer specialistische zorg nodig, bijvoorbeeld een infuus of pijnbestrijding via een pomp? Dan komt het

ThuisBeterTeam bij u thuis. Zo kunt u sneller naar huis en krijgt u toch de specialistische zorg die u nodig heeft.

## 6. Zorgverleners

Tijdens uw verblijf wordt u behandeld en verzorgd door een team van artsen, verpleegkundigen en andere zorgverleners. Wij zijn een opleidingsziekenhuis. Dit betekent dat er ook zorgverleners in opleiding werken. De zorgverlener zal zich met naam en functie aan u voorstellen.

### **Medisch Specialist**

De (medisch) specialist is hoofdverantwoordelijk voor uw behandeling, oftewel uw hoofdbehandelaar.

Dit hoeft niet de specialist te zijn waar u misschien poliklinisch onder behandeling bent. Uw specialist heeft contact met alle andere artsen die betrokken zijn.

### **Zaalarts**

De zaalarts is de arts-assistent die de dagelijkse visite op de verpleegafdeling doet. Deze arts-assistent is basisarts. De zaalarts noteert alle gegevens in uw elektronisch patiëntendossier en overlegt zo nodig met collega's. Zaalartsen werken onder verantwoordelijkheid van een specialist.

### **Artsen in opleiding**

Bijna alle specialismen in ons ziekenhuis hebben een opleiding. U kunt te maken krijgen met de volgende artsen (in opleiding):

- AIOS = Arts In Opleiding tot Specialist.
- ANIOS = Arts Niet In Opleiding tot specialist.
- Andere artsen in opleiding (bijvoorbeeld in opleiding tot huisarts of tropenarts).

- Coassistent = studeert geneeskunde en is in opleiding tot basisarts.

### **Verpleegkundig Specialisten (VS) en Physician Assistants (PA)**

Verpleegkundig Specialisten en Physician Assistants zijn opgeleid om een deel van de medische zorg van de specialist over te nemen. Zij werken onder eindverantwoordelijkheid van de specialist.

Afhankelijk van hun specialisatie verrichten zij medische taken of gespecialiseerd verpleegkundige taken, bijvoorbeeld het geven van uitgebreide voorlichting, uitvoeren van medische handelingen, behandelplan opzetten of voeren wetenschappelijk onderzoek. Zij mogen voor hun specialisme medicijnen voorschrijven.

### **Verpleegkundig team**

Verpleegkundigen werken verschillende diensten zodat zij 24 uren zorg te leveren. Wij streven ernaar dat u aan aantal dagen verzorgd wordt door dezelfde verpleegkundigen. Zo proberen we de continuïteit van zorg te waarborgen. Afhankelijk van de personele situatie per dag is dit wel of niet te realiseren.

#### *Verpleegkundigen*

Voor uw dagelijkse zorg en uw eerste aanspreekpunt zijn er verpleegkundigen, verzorgenden en leerling-verpleegkundigen. Per dagdeel is er één verpleegkundige verantwoordelijk voor uw zorg.

#### *Gespecialiseerd verpleegkundigen*

Deze verpleegkundigen hebben zich gespecialiseerd op een bepaald vakgebied. Zo zijn er specialistisch verpleegkundigen op het gebied van oncologie, gynaecologie, urologie, longziekten, stomazorg, intensive care, dialyse of de operatiekamer.

Wondverpleegkundigen, diabetesverpleegkundigen en stoma-verpleegkundigen kunnen zo nodig in consult worden gevraagd.



### *Zorgassistenten*

De zorgassistenten verzorgen de maaltijden, koffierondes en tussendoortjes en hebben zorg ondersteunende taken. De zorgassistenten en verpleegkundigen werken samen in de zorgverlening aan u.

### **Andere zorgverleners**

Andere zorgverleners die u tijdens uw verblijf in het ziekenhuis kunt tegenkomen zijn bijvoorbeeld fysiotherapeuten, apothekemedewerkers, laboranten, diëtisten, logopedisten, medisch secretaresses, maatschappelijk werkers, geestelijk verzorgers, medewerkers facilitaire ondersteuning en vrijwilligers.

## **7. Huisregels**

Wij doen ons uiterste best om iedereen een prettig, rustig en veilig verblijf te bieden. Zowel van onze zorgverleners en medewerkers, als van patiënten en bezoekers, verwachten wij dat zij zich correct gedragen.

- Wij accepteren geen belediging, discriminatie, bedreiging, agressie, geweld, intimiteiten en/of seksuele intimidatie tegen wie dan ook.
- U mag geen alcohol, drugs en/of wapens bij u hebben in of rondom onze gebouwen.
- Diefstal en vandalisme is verboden.
- Wilt u voor privégebruik foto's maken van uw eigen behandeling, onderzoek of verpleging, vraag dan vooraf instemming aan de zorgverlener en respecteer zijn/haar privacy.
- Soms kan het nodig zijn dat volledig gezicht bedekkende kleding wordt afgedaan.
- U mag niet roken in onze gebouwen. Maak gebruik van de rookzones buiten en gebruik de asbakken. Voor sommige patiënten kan het ondraaglijk zijn om door rook te moeten lopen.

- Dieren mogen niet in het ziekenhuis komen. Voor hulphonden geldt een uitzondering.
- Voor ieders veiligheid maken wij bewakingsbeelden in algemene ruimtes.

## 8. Goed om te weten

### **Onveilige thuissituatie**

Ongeveer een op de dertig kinderen en ruim 200.000 volwassenen heeft te maken met geweld of verwaarlozing.

Wij zijn wettelijk verplicht de zogeheten Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling te gebruiken als we vermoeden dat er bij onze patiënten sprake is van een onveilige thuissituatie.

### **Wetenschappelijk onderzoek**

Veel afdelingen maken volstrekt anoniem gebruik van gegevens van patiënten. Dit wordt gedaan om de kwaliteit te bewaken en voor onderzoek.

Als u hiertegen bezwaar heeft, dat kunt u dat doorgeven aan de arts of de verpleegkundige van de afdeling waar u bent opgenomen.

Omdat er in ons ziekenhuis artsen worden opgeleid, wordt er ook wetenschappelijk onderzoek (studies) gedaan. Deze studies zijn altijd vooraf goedgekeurd door een speciale commissie van het ziekenhuis. Als een zorgverlener denkt dat u mogelijk kunt deelnemen aan zo'n onderzoek, dan wordt dat met u besproken en wordt nooit zonder uw toestemming gedaan.

## 9. Vragen, complimenten of klachten

### Vragen

Heeft u bij thuiskomst nog vragen over uw behandeling of de zorg? Dan kunt u van maandag t/m vrijdag tussen 08.00-16.30 uur bellen naar de polikliniek waar u onder behandeling bent.

Voor spoedgevallen belt u naar uw huisarts/ huisartsenpost, tenzij hij of zij hierover met u iets anders heeft afgesproken.

### Compliment, suggestie of klacht

Bent u tevreden over onze zorg of heeft u een klacht? Laat het ons weten. Op de afdeling zijn ook rode en groene kaarten die u kunt invullen.

Probeer een klacht altijd eerst daar te bespreken waar die ontstaan is; u kunt daarvoor altijd terecht bij het afdelingshoofd. Als u dat niet wilt of als u niet tevreden bent na dit gesprek dan kunt u natuurlijk ook contact opnemen met onze klachtenbemiddelaars. U kunt hen tijdens kantooruren bereiken op tel. (078) 654 15 08 of (078) 652 35 85.

In de folder 'Klachtenbemiddeling' leest u hoe u een klacht kunt indienen. Via de website [www.asz.nl](http://www.asz.nl) kunt u een klachtenformulier downloaden, maar ook een compliment maken.

### Iets kapot of kwijt?

Het kan gebeuren dat tijdens uw verblijf in het ziekenhuis één van uw eigendommen stuk gaat of kwijt raakt. Vertelt u dit dan meteen aan de verpleegkundige.

Er is een speciaal schadeformulier waarmee u om vergoeding kunt vragen. Het ziekenhuis vergoedt geen schade die door uzelf of uw bezoek is veroorzaakt.

Bent u tijdens uw opname iets kwijtgeraakt en komt u daar thuis pas achter, bel dan binnen twee weken na uw ontslag uit het ziekenhuis naar de verpleegafdeling om dit te melden.

Geef hier uw mening over deze folder: [www.asz.nl/foldertest/](http://www.asz.nl/foldertest/)

Albert Schweitzer ziekenhuis  
december 2023  
pavo 1356