



## Uw opname

Blank writing area for notes, consisting of multiple rows of light blue dashed lines.

Zorg goed voor elkaar

Blank writing area for notes, consisting of multiple rows of light blue dashed lines. Three colored semi-circles (blue, green, orange) are placed at the bottom of the area.



## Inhoudsopgave

Hoofdstuk	Pagina
1. Uw ziekenhuis, dat zijn wij	4
2. Voorbereiding op de opname	5
3. Uw verblijf	8
4. Uw behandeling	11
5. Naar huis of tijdelijk ander verblijf	13
6. Van uw ervaringen kunnen wij leren	14

# Uw ziekenhuis, dat zijn wij



**Welkom in het BovenIJ ziekenhuis. Wij willen úw ziekenhuis zijn, waar u gastvrij wordt ontvangen en met persoonlijke aandacht wordt behandeld.**

In deze folder leest u meer over uw opname, hoe u zich thuis kunt voorbereiden en wat u kunt verwachten tijdens uw verblijf in het ziekenhuis.

Onze artsen en verpleegkundigen werken samen met tal van professionals. Iedereen in het team draagt bij aan uw behandeling, verzorging en herstel. Het belangrijkste teamlid, dat bent u.

Onze betrokkenheid stopt niet als u ons ziekenhuis straks weer verlaat. Daarom werken we nauw samen met huisartsen en andere zorgverleners in de regio. Want de zorg voor u moet goed geregeld blijven, ook als u thuis hulp nodig heeft of werkt aan uw herstel.

De zorg voor u moet in alle opzichten goed voor elkaar zijn, daar zetten alle medewerkers van het BovenIJ ziekenhuis zich voor in. Wij wensen u een goed verblijf toe in het BovenIJ ziekenhuis en een voorspoedig herstel.

Namens alle professionals, Raad van Bestuur en Medische Staf  
BovenIJ ziekenhuis

# Vorbereiding op de opname

**Een goede voorbereiding op uw opname kan rust geven. Wat kunt u vooraf regelen?**

## De planning van uw opname

Het tijdstip en de dag waarop u verwacht wordt voor opname hoort u van het patiënten servicebureau. Wij stellen de dag en het tijdstip van uw opname zoveel mogelijk in overleg met u vast. Het kan echter gebeuren dat door overmacht een geplande opname niet kan doorgaan. Wij laten u dat dan zo snel mogelijk weten en maken een nieuwe afspraak met u.

Uw persoons- en verzekeringsgegevens staan bij ons geregistreerd. Het is belangrijk dat wijzigingen bij ons bekend zijn. Eventuele wijzigingen na het opnamegesprek met de medewerkers van het patiënten servicebureau kunt u alsnog telefonisch of per e-mail aan ons doorgeven.

U vindt de contactgegevens op de achterzijde van deze folder.

## Het medicatie opnamegesprek

Voordat u wordt opgenomen krijgt u een medicatie opnamegesprek. Het is belangrijk dat u de medicijnen die u thuis gebruikt in de originele verpakking samen met een actueel medicatieoverzicht meeneemt naar het medicatie opnamegesprek. Tijdens dit gesprek controleert de apothekersassistent of uw medicijngegevens volledig zijn. Wij weten dan precies welke medicijnen u gebruikt.

We bespreken ook met u het uitwisselen van uw medicijngegevens, via het Landelijk Schakelpunt (LSP), omdat voor het verlenen van de juiste zorg een volledig en actueel medicatieoverzicht nodig is. Deze informatie verstrekken wij aan uw arts in het BovenIJ ziekenhuis.

Meer informatie over het Landelijk Schakelpunt vindt u op de website van [www.vzvez.nl](http://www.vzvez.nl).

## Controleer uw verzekering

De meeste behandelingen worden vergoed via de basisverzekering. Is dat bij u ook het geval? Of kunt u een rekening verwachten? De tarieven die het BovenIJ ziekenhuis in rekening brengt voor onderzoek, behandeling en verzorging zijn vastgesteld volgens landelijke richtlijnen. Voorkom financiële verrassingen en controleer voor uw opname of uw ingreep vergoed wordt door uw zorgverzekeraar. Soms heeft u toestemming van uw verzekeraar nodig voor de behandeling kan starten. U kunt dit nalezen in de polisvoorwaarden of vragen aan uw zorgverzekeraar.

## Wie helpt u straks thuis?

Vaak is voor uw opname al bekend of u thuis verdere behandeling of hulp nodig heeft om te herstellen. De medewerkers van het patiënten servicebureau bespreken met u de mogelijkheden. Vooraf extra hulp regelen geeft u rust tijdens uw opname.

## Opgenomen in een buitenlands ziekenhuis?

Waarschuw ons als u in de afgelopen twee maanden opgenomen bent geweest in een buitenlands ziekenhuis. Mogelijk bent u drager van de MRSA-bacterie (ziekenhuisbacterie) of een BRMO (bijzonder resistent micro organisme). Verspreiding van deze bacteriën willen wij voorkomen.

Wij vinden een goed contact met u belangrijk. Onderstaande tips en informatie over een veilige behandeling kunnen daarbij helpen.

- Zet uw vragen op papier. Vertel de arts hoe u zich voelt en wat uw verwachtingen zijn over de behandeling. Maak duidelijk wat u van de arts verwacht.
- Vraag eventueel een naaste of een familielid om aanwezig te zijn bij gesprekken met artsen of medewerkers.
- Geef het aan als u iets niet begrijpt.
- Als u slechthorend bent, laat dit dan in uw dossier noteren.

## Help mee aan uw veilige behandeling in het ziekenhuis

1

Geef alle informatie over uw gezondheidstoestand



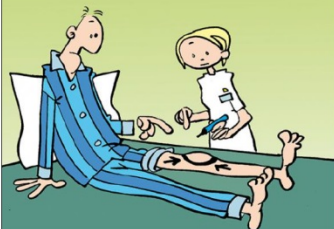
2

Geef het aan als u iets niet begrijpt



3

Bespreek vooraf het verloop van uw operatie



4

Schrijf op welke medicijnen u gebruikt



5

Stel vragen als de medicijnen er anders uitzien dan u verwacht



6

Volg de instructies en adviezen goed op



# Uw verblijf

**De verpleegafdelingen vindt u op de tweede en derde verdieping. Via de lift in de centrale hal kunt u de lift nemen naar de verdieping waar u moet zijn.**

## De opnamedag

Op de dag van uw opname meldt u zich op de afgesproken tijd bij de receptie van de verpleegafdeling. U wordt hier ontvangen door de receptiemedewerker en u maakt kennis met de verpleegkundige die u wegwijs maakt op de afdeling.

Afhankelijk van de behandeling of onderzoek én het tijdstip waarop u wordt opgenomen kan het zijn dat u op de opnamedag niet mag eten of drinken. Deze informatie krijgt u van de specialist.

Tijdens uw opnamegesprek stellen we allerlei vragen om goed geïnformeerd te zijn over uw wensen en verwachtingen. Zo stellen wij altijd de vraag of u gereanimeerd wilt worden als uw behandeling dit nodig maakt. Schrikt u hier niet van, de kans op een reanimatie is klein. Graag horen wij wat uw wensen zijn.

**Vraag gerust aan de verpleegkundige wat u kunt verwachten na de behandeling.**

## Uw kamer op de verpleegafdeling

Onze verpleegafdelingen hebben vierpersoons-, tweepersoons- en eenpersoonkamers. De kamers hebben een toilet, wastafel en douche naast of in de kamer. Vrouwen en mannen kunnen samen op één kamer worden verpleegd. Heeft u daar ernstig bezwaar tegen? Vertel het aan de verpleegkundige. Als dat mogelijk is, zoeken we een andere kamer voor u. We kunnen helaas niet garanderen dat er een andere kamer voor u beschikbaar is.

Op onze website leest u meer over onze voorzieningen voor op uw kamer zoals een afsluitbare garderobekast, radio, TV en Wi-Fi hotspot. Soms zijn er kosten verbonden aan een voorziening.



Wij vragen u om de privacy van uw medepatiënten, onze medewerkers en bezoekers te respecteren bij het gebruik van deze voorzieningen. Het maken én (online) plaatsen van foto's of films is zonder toestemming niet toegestaan.

## **Uw medicijnen tijdens uw verblijf**

Op de opnamedag levert u uw eigen medicijnen in. U krijgt deze medicijnen weer mee terug naar huis, tenzij de arts besluit dat u deze niet meer mag gebruiken. De ziekenhuisapothek levert tijdens uw verblijf al uw medicijnen. Soms maakt de arts hierop een uitzondering: u krijgt dan toestemming om de medicijnen te gebruiken die u van huis heeft meegenomen.

De medicijnen van de ziekenhuisapothek werken hetzelfde als de medicijnen die u thuis gebruikte, maar kunnen er anders uitzien. Wij controleren zorgvuldig of u de juiste medicijnen krijgt maar het is goed om zelf ook uw naam en geboortedatum op het etiket te controleren. Heeft u vragen over de medicijnen? Stel ze aan uw arts of verpleegkundige.

## **Bezoek ontvangen**

Bezoek ontvangen is fijn, maar ook vermoeiend voor patiënten die herstellen na een operatie of een onderzoek. In uw belang en dat van uw medepatiënten vragen wij om het aantal bezoekers tot twee personen te beperken. Buiten bezoektijden wordt er geen bezoek toegestaan. Alleen na overleg met de verpleegkundige kan hierop een uitzondering gemaakt worden.

## **Bezoektijden: 13.30 - 15.00 uur en 18.00 - 19.30 uur**

Onze zorg voor u gaat ook door als u bezoek ontvangt. Mogelijk vragen wij uw bezoek om de kamer even te verlaten zodat wij u kunnen behandelen. Mogen wij op uw begrip rekenen?

Wij vinden het belangrijk dat u weet wat u van ons en uw verblijf kunt verwachten. Onze algemene ziekenhuis- en afdelingsregels helpen daarbij. U kunt ze lezen op onze website.

# Uw behandeling

**Tijdens uw verblijf in het ziekenhuis werken artsen, verpleegkundigen en andere professionals samen aan uw gezondheid. Als uw behandeling daarom vraagt, worden ook andere medewerkers bij uw zorg betrokken.**

## Een arts aan uw bed

Iedere werkdag komt er een arts aan uw bed. Vertel de arts hoe u zich voelt. Veranderingen in uw gezondheidstoestand zijn altijd belangrijk. U kunt zelf ook vragen stellen, bijvoorbeeld over de behandeling.

De arts adviseert u over een onderzoek of behandeling. Ook over eventuele risico's van een onderzoek of behandeling, uitslagen van onderzoeken en uw verwachtingen voor de toekomst. U beslist zelf of een onderzoek of behandeling wordt uitgevoerd. Stemt u in met een onderzoek of behandeling? Dan rekenen wij erop dat u zich houdt aan de afspraken die u met de arts heeft gemaakt.

Stelt uw arts voor om de behandeling te wijzigen? Dan zal de arts met u alle mogelijkheden bespreken. Laat u goed informeren, stel gerust vragen als iets onduidelijk is. Als u dat wilt, kunt u een tweede mening vragen van een arts in een ander ziekenhuis (second opinion).

**Wilt u de arts spreken op een ander tijdstip? De verpleegkundige maakt graag een afspraak voor u of uw familie.**

## Uw verpleegkundige

Uw dagelijkse verzorging is zoveel mogelijk in handen van één verpleegkundige. Iedere ochtend stelt de verpleegkundige van die dag zich aan u voor.

## Medisch personeel in opleiding

In ons ziekenhuis bieden we aankomende artsen en verpleegkundigen de mogelijkheid om praktijkervaring op te doen.

Deze co-assistenten en leerling-verpleegkundigen werken altijd onder leiding van een van onze medewerkers.

## **Verschillende gezichten**

De teamleden werken in wisseldiensten. Mogelijk krijgt u tijdens uw opname met een andere arts te maken dan de arts die u op de polikliniek heeft gesproken.

## **Contact met uw familie**

Om het contact tussen u, uw familie en de verpleegkundigen zo goed mogelijk te laten verlopen is het van belang dat u een contactpersoon aanwijst. Nieuws over uw gezondheidstoestand geeft de verpleegkundige alleen aan u of uw contactpersoon door.

**Wilt u uw familie of kennissen vragen om alleen via de contactpersoon te informeren naar uw gezondheid?**

## **Zorgconsulenten – hulp in een andere taal**

Is Nederlands niet uw moedertaal of heeft u een andere culturele achtergrond? Dan kan het lastiger zijn om onze medewerkers te begrijpen. U kunt dan begeleiding en ondersteuning krijgen van een verpleegkundig zorgconsulent (Arabisch of Turks).

## **Geestelijk verzorgers – steun en begeleiding**

Ziek zijn veroorzaakt vaak angst en onzekerheid, een geestelijk verzorger kan u hierbij helpen. Aan ons ziekenhuis zijn drie geestelijk verzorgers verbonden; een pastor en twee geestelijk verzorgers voor moslimpatiënten.

**De verpleegkundige maakt graag een afspraak voor u met een geestelijk verzorger of zorgconsulent.**

## Naar huis of tijdelijk ander verblijf

**Als u geen ziekenhuiszorg meer nodig heeft, vertelt de arts dat u naar huis of naar een tijdelijk ander verblijf mag. Meestal kunt u dezelfde dag nog het ziekenhuis verlaten, soms is dit de ochtend erna.**

### Medicijnen mee naar huis

U krijgt de eigen medicijnen die u ingeleverd heeft op de opnamedag weer mee terug naar huis, tenzij de arts heeft besloten dat u deze niet meer mag gebruiken. Wij informeren uw huisarts en apotheek over uw behandeling, nazorg en medicijngebruik.

Als u thuis medicijnen gaat gebruiken, bespreekt de apothekersassistent met u de eventuele wijzigingen in gebruik of dosering van uw medicijnen. Aarzel niet om vragen te stellen als er iets onduidelijk is. De apothekersassistent maakt een nieuw medicatieoverzicht. Zo is voor iedereen duidelijk welke medicijnen u thuis gaat gebruiken.

### Vervoer naar huis of tijdelijk ander verblijf

Zorg dat iemand u kan ophalen uit het ziekenhuis. In de centrale hal staan rolstoelen voor vervoer in het ziekenhuis. Kijk voor meer informatie over het vervoer met een rolstoeltaxi of ambulance op onze website.

# Van uw ervaringen kunnen wij leren

**Wij vinden veilige zorg en een goede dienstverlening belangrijk.  
Daar zetten wij ons allemaal voor in.**

Vindt u dat we uw zorg goed voor elkaar hebben? Laat het ons weten; complimenten, suggesties en tips zijn altijd welkom. U kunt ze met ons delen via onze website of op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl).

Bent u niet tevreden of signaleert u een onveilige situatie? Bespreek uw onvrede of de onveilige situatie direct met de betrokken medewerker of de arts. Samen met u zoeken wij naar oplossingen. Een goed gesprek kan veel onvrede wegnemen. Vaak is uw ervaring een advies voor ons.

## Hulp van de klachtenbemiddelaar

Voelt u zich niet gehoord? Mogelijk kan onze klachtenbemiddelaar u van dienst zijn. De klachtenbemiddelaar is onafhankelijk. Samen met u kijkt de klachtenbemiddelaar wat u kunt ondernemen.

Bel de klachtenbemiddelaar voor een afspraak of geef uw klacht door via onze website. U vindt de contactgegevens op de achterzijde van deze folder.

## Samen beter

Wij willen een gastvrij ziekenhuis zijn en u een veilige omgeving bieden om te herstellen. Daar hebben wij uw hulp bij nodig!

Kijk ook op onze website, daar leest u meer over ons ziekenhuis, een opname, behandelingen en onderzoeken, onze voorzieningen en werkwijze.

## Notities

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## Bent u verhinderd?

Heeft u een belangrijke reden waarom u niet kunt komen op uw opnamedag? Bel het patiënten servicebureau. Bel zo snel mogelijk, maar uiterlijk 24 uur voor uw afspraak. Anders moeten wij u helaas een wegblijftarief in rekening brengen. Kijk op onze website voor het actuele tarief.

## Heeft u nog vragen?

Heeft u na het lezen van deze informatie nog vragen? Neem dan gerust contact op met de medewerkers van het patiënten servicebureau.

## Telefoonnummers BovenIJ ziekenhuis

Hoofdreceptie	020 - 634 6346
Patiënten servicebureau	020 - 634 6861
Klachtenbemiddelaar	020 - 634 6335

## e-mail BovenIJ ziekenhuis

info@bovenij.nl

Patiënten servicebureau

opname@bovenij.nl

## Adres BovenIJ ziekenhuis

Bezoekadres  
Statenjachtstraat 1  
1034 CS Amsterdam

Postadres  
Postbus 37610  
1030 BD Amsterdam



BovenIJ ziekenhuis Amsterdam  
**www.bovenij.nl**