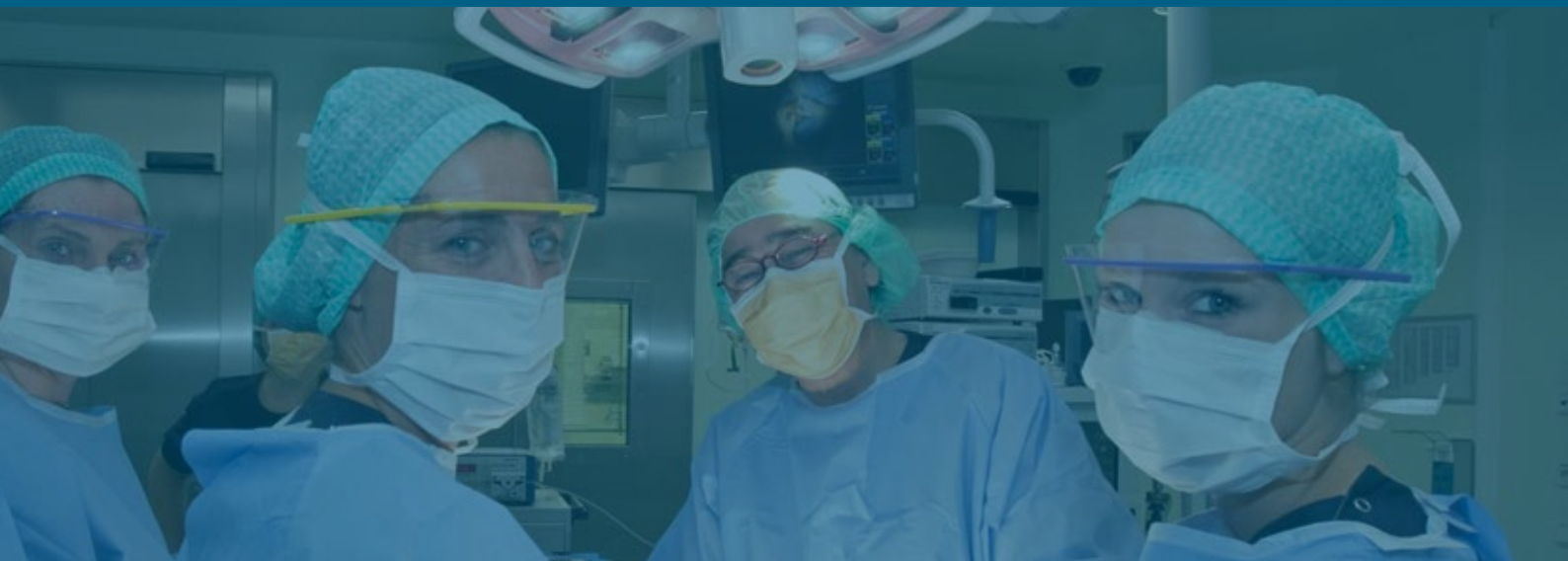


WELKOM IN ZUYDERLAND

HEERLEN



de zorg
van je leven



zuyderland

Eigen notities

Heeft u vragen die u aan de behandelend arts, verpleging of andere hulpverleners wilt stellen?
Bijvoorbeeld over: de behandeling, wat zijn mijn mogelijkheden na ontslag, waar moet ik op letten.
Of andere dingen die u niet wilt vergeten? Noteer ze hier.



A large, empty white rectangular area with rounded corners, intended for the user to write their notes. The area is completely blank, with no text or markings inside.

WELKOM

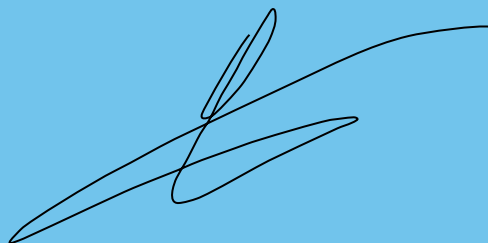
In de eerste plaats wil ik u hartelijk danken voor het vertrouwen dat u ons schenkt door te kiezen voor Zuyderland Medisch Centrum. Wij zullen er alles aan doen om dit vertrouwen waar te maken.

Wij hechten er veel waarde aan om u gastvrij te ontvangen en zullen ons dan ook inspannen om deze opname voor u zo probleemloos mogelijk te laten verlopen. Wij staan klaar om u met zorg en aandacht te behandelen en te verzorgen.

Wij besteden veel aandacht aan het waarborgen van veilige zorg. Zowel voor u als voor onze medewerkers. Respectvol met elkaar omgaan is voor ons de norm. Dit vinden wij vanzelfsprekend. Daarnaast zorgen wij voor een veilige omgeving, met oog voor detail.

In deze opnamegids vindt u informatie die voor u van belang kan zijn. Om u wegwijs te maken in het gebouw, maar ook om u te informeren over praktische zaken. Lees de gids op uw gemak door. Over de gang van zaken op de verpleegafdelingen wordt u terplekke wegwijs gemaakt door onze medewerkers. Hebt u daarna nog vragen, stel ze gerust aan ons. Wij helpen u graag. Of kijk op www.zuyderland.nl.

Ik wens u, ook namens al onze medewerkers, het allerbeste toe.



David Jongen,
voorzitter Raad van Bestuur Zuyderland



INHOUDSOPGAVE

1. Opname	5	Medisch Maatschappelijk Werk	12
• Wat brengt u mee	6	• Afspraak maken	12
• Legitimatieplicht	6	Diëtetiek	13
• Waardevolle bezittingen	6	Patiëntenservice	13
• Gemengd verplegen	6	• Patiënteninformatie	13
• Medicijnen, dieet, allergie	6	• Themabijeenkomsten	14
• Infectiegevaar	6	• Klachtenbemiddeling	14
2. Onderzoek & behandeling	7	• Bereikbaarheid	14
• Medische zorg	7	• Leestafel/zitjes	14
• Overleg	7	Unie Van Vrijwilligers (UVV)	14
• Vragen	7	5. Ontslag & nazorg	15
• Uw rechten	7	• Ontslag	15
• Uitstel van een operatie	7	• Apotheek Service Punt (ASP)	15
• Informatieverstrekking aan derden	7	• Medisch uitbehandeld & eigen bijdrage	15
• Geheimhouding en onderzoek	7	• Nazorg	15
• Verpleegkundige zorg	8	• Ontslag op eigen verzoek	15
• Orgaan- en weefseldonatie	8	6. Voorzieningen	16
3. Het verblijf	9	• 't Wevertje	16
• Allergenen informatie	9	• Kluisjes	16
• Ondervoeding	9	• Pinautomaat	16
• Voedselhygiëne	9	• Olliger nachtkleding	16
• Schoonmaak	9	• Giftshop/AKO boekwinkel	16
• Fotograferen en filmen in het ziekenhuis	10	• Giftshop Sodexo	16
• Verlaten van de afdeling	10	• Kapper	17
• Roken	10	• Zuyderland Apotheek	17
• Calamiteiten (brand)	11	• Centrale Dienstapothek OZL	17
• Bezoek	11	• 3 Goede vragen	18
• Bloemen	11	• Informatie voor uw parochie/kerkelijke gemeenschap/geloofsgemeenschap	18
• Radio & Ziekenomroep	11	7. Bereikbaarheid	19
• Mobiele telefoon	11	• Parkeerabonnement	19
• WIFI	11	• Openbaar vervoer	19
4. Overige afdelingen			
Geestelijke Verzorging	12		
• Geestelijke Verzorging	12		
• Contactlegging	12		
• Bereikbaarheid	12		
• Ondersteuning en afscheidsrituelen	12		
• Stilteruimten	12		

1

OPNAME



Op de dag van de opname meldt u zich op het afgesproken tijdstip op de verpleegafdeling. Als u wordt geopereerd, wordt u mogelijk eerst opgenomen op de Nuchter Opname Afdeling, daarna volgt de ingreep. Na de operatie gaat u naar de verpleegafdeling.

Naast u mogen u uiteraard vergezellen naar de verpleegafdeling. Het is belangrijk dat u op de verpleegafdeling het telefoonnummer van een contactpersoon doorgeeft. Als er aanleiding voor bestaat, neemt een medewerker van het ziekenhuis contact op met uw contactpersoon.

Alle patiënten krijgen op de verpleegafdeling een polsbandje om. Hierop staan uw persoonsgegevens, gekoppeld aan een streepjescode, vermeld. Dit polsbandje zorgt ervoor dat hulpverleners onder alle omstandigheden kunnen vaststellen wie u bent.



De plek waar u wordt opgenomen is afhankelijk van het ziektebeeld en van de beschikbare ruimte. De klinische zorg voor opgenomen patiënten wordt verzorgd op de locaties Heerlen en Sittard-Geleen.

Een verpleegkundige van de verpleegafdeling waar u komt te liggen, maakt u wegwijs op de afdeling en beantwoordt uw vragen. Heeft u ten aanzien van uw verblijf wensen, dan kunt u die met de verpleegkundige bespreken. Als het enigszins mogelijk is, komen we graag aan uw wens(en) tegemoet.

Wat brengt u mee?

- legitimatiebewijs (paspoort/identiteitskaart)
- verzekeringsbewijs

(als u in het buitenland verzekerd bent:

- geldig E112-formulier of
- geldig MVG-111 formulier of
- geldige Europese verzekeringspas of
- brief inzake 'Aanspraak op medische zorg in Nederland')

Deze formulieren zijn verkrijgbaar bij uw zorgverzekeraar.

- bloedgroepenkaartje (indien u dit bezit)
- ondergoed, pyjama of andere gemakkelijk zittende kleding
- kamerjas, pantoffels of badslippers
- toiletartikelen (geen handdoeken/washandjes)
- een lijstje met de medicatie die u inneemt en de medicijnen in originele verpakking.

meebrengt. U krijgt dit gratis bij uw thuisapotheek. Uw apotheker of een van de assistenten neemt samen met u het overzicht van uw medicijnen door en controleert op volledigheid, bijwerkingen en hoe u de medicijnen gebruikt. Het is van belang te vermelden of u ergens allergisch of overgevoelig voor bent. Zo wordt voorkomen dat u medicijnen krijgt die niet samengaan met andere medicatie of waarvoor u allergisch bent. Indien u nog vragen heeft, kunt u terecht bij uw arts of verpleegkundige. U kunt ook telefonisch contact opnemen met de ziekenhuisapotheek of via mail medicijnen@zuyderland.nl

Legitimatieplicht

Iedereen die gebruik maakt van de zorg moet zich legitimeren met een geldig legitimatiebewijs.

Waardevolle bezittingen

Zuyderland Medisch Centrum kan niet aansprakelijk worden gesteld voor diefstal en/of het zoekraken van persoonlijke waardevolle spullen zoals geld, sieraden, laptops en telefoons. Neem alleen mee wat u echt nodig heeft.

Gemengd verplegen

In Zuyderland Medisch Centrum wordt op locatie Heerlen gemengd verpleegd, met uitzondering van de afdeling Gynaecologie/Obstetrie. Gemengd verplegen houdt in dat op een patiëntenkamer zowel mannen als vrouwen worden opgenomen. Waar mogelijk wordt rekening gehouden met de wensen van de patiënt.

Medicijnen & allergie

Medicijnen die u tijdens uw verblijf in het ziekenhuis nodig heeft, worden in de regel door het ziekenhuis verstrekt. Neem geen 'eigen' medicijnen in zonder overleg met de arts, verpleegkundige of ziekenhuisapotheeker. Op de dag van uw opname is het belangrijk dat u een actueel medicatieoverzicht

Geef ook bij opname aan als u allergisch bent voor andere zaken zoals pleisters, jodium of bepaalde metalen

Infectiegevaar

In het ziekenhuis krijgen we steeds meer te maken met bacteriën die ongevoelig zijn voor antibiotica. Deze bacteriën noemen we Bijzonder Resistente Micro Organismen (BRMO). Binnen Zuyderland wordt er alles aan gedaan om te voorkomen dat deze bacteriën zich verspreiden binnen het ziekenhuis. Vandaar dat wij de volgende vragen stellen.

- Bent u, voor zover u weet, drager van een BRMO, of heeft u contact met een persoon die drager is?
- Verbleef u de afgelopen twee maanden in een buitenlandse zorginstelling, asielzoekerscentrum, noodopvang of aanmeldpunt? Komt u voor het eerst met een buitenlands adoptiekindje (jonger dan 10 jaar) naar ons ziekenhuis?
- Woont of werkt u op een plek waar bedrijfsmatig levende varkens, vleeskalveren of vleeskuikens worden gehouden?

Heeft u een vraag met ja beantwoord, behoort u tot een groep die mogelijk drager is van een BRMO. Geef dit zo snel mogelijk door aan uw behandelend arts. We willen voor behandeling eerst onderzoeken of u drager bent. Het is mogelijk dat de arts besluit om een onderzoek of operatie niet door te laten gaan in verband met infectiegevaar.

Medische zorg

Uw behandelend arts is eindverantwoordelijk voor uw medische behandeling gedurende opname. Deze zal, als de situatie daar om vraagt, de hulp inroepen van andere deskundigen in het ziekenhuis. Ook al krijgt u te maken met andere specialisten, uw behandelend arts (ook wel hoofdbehandelaar genoemd) blijft uw vast aanspreekpunt. Het kan zo zijn dat tijdens uw opname iemand anders uw hoofdbehandelaar is dan de behandelend arts die u op de poli gewend bent, bijvoorbeeld omdat u door iemand anders wordt geopereerd, deze specialist is dan uw hoofdbehandelaar gedurende de opname. Tijdens de nacht en in het weekend wisselt de hoofdbehandelaar omdat specialisten volgens een dienstenrooster werken. Op deze manier is de continuïteit van zorg geborgd. Er is altijd een hoofdbehandelaar die verantwoordelijk is voor uw zorg. Bij de verpleegkundigen of de portier kunt u navragen wie uw hoofdbehandelaar is. Ook kan het voorkomen dat u door een arts-niet-in-opleiding tot medisch specialist, wordt bezocht. Dit is ook een bevoegd arts en op de hoogte van uw gezondheidstoestand. Daarnaast kunnen ook co-assistenten en semi-artsen betrokken zijn bij de medische zorg. Zij volgen een opleiding tot arts en zijn niet bevoegd tot het zelfstandig uitoefenen van de geneeskunst; ze werken onder directe supervisie van een arts.

Overleg

De behandelend arts overlegt met u welke onderzoeken er vóór een eventuele behandeling moeten worden verricht. Verder maakt hij afspraken over bijvoorbeeld dieet, bedrust en medicijngebruik. De behandeling wordt zo nodig tussentijds, in overleg, bijgesteld.

Vragen

Over de gevolgen van een behandeling (bijvoorbeeld over pijn of bijwerkingen) kunt u altijd vragen stellen. Bent u het niet eens met een bepaalde handelwijze, dan hoeft u hiermee niet akkoord te gaan.

Uw rechten

De Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst regelt de verhouding tussen hulpverleners en patiënt. Belangrijke rechten van de patiënt, zoals het recht op informatie, het geven van toestemming voor een behandeling of ingreep, het inzagerecht, privacy en geheimhouding en de rechten van minderjarigen zijn daarin vastgelegd. U vindt de brochure *'Wat zijn uw rechten en plichten als patiënt?'*, op www.zuyderland.nl/folders.

Uitstel van een operatie

Het kan voorkomen dat u in het ziekenhuis ligt en dat de operatie wordt uitgesteld omdat er bijvoorbeeld een patiënt met spoed moet worden geopereerd. U wordt hiervan dan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld. Wij laten u het nieuwe tijdstip voor de operatie zo spoedig mogelijk weten. Als de operatie pas enkele dagen later kan plaatsvinden, is het mogelijk dat u tijdelijk naar huis kunt. Uiteraard alleen indien uw toestand dat toelaat.

Informatieverstrekking aan derden

Regelmatig vragen familieleden van patiënten informatie aan verpleegkundigen of artsen. Wettelijk gezien mag de verpleegkundige of de arts geen informatie over de patiënt geven aan derden. Bij opname wordt naar één contactpersoon gevraagd. Dit is de enige aan wie informatie wordt verstrekt. De contactpersoon geeft de verkregen informatie door aan de overige familieleden. Medische informatie wordt alleen indien noodzakelijk telefonisch verstrekt aan de contactpersoon.

Geheimhouding en onderzoek

Artsen, verpleegkundigen en andere ziekenhuismedewerkers zijn tot geheimhouding verplicht over zaken waarvan zij beroepshalve kennisnemen. De

gegevens die in uw dossier worden vastgelegd, worden uitsluitend gebruikt door degenen die u behandelen. Sommige gegevens gaan anoniem, dus zonder vermelding van naam en adres, naar bijvoorbeeld het Integraal Kankercentrum Limburg, ziektekostenverzekeraars, het Centraal Bureau voor de Statistiek en het Pathologisch Anatomisch Landelijk Geautomatiseerd Archief. Indien u hieraan niet wenst mee te werken of als u hierover vragen hebt, kunt u zich richten tot uw behandelend arts.

Verpleegkundige zorg

Op de verpleegafdeling krijgt u vooral te maken met verpleegkundigen en leerling-verpleegkundigen. Deze werken nauw samen met de specialisten en zijn verantwoordelijk voor uw verpleging en de verzorging. Als u niet zelf onder de douche kunt gaan, verzorgen wij u aan de wastafel of op bed met behulp van (warme) doekjes die geïmpregneerd zijn met een reinigende en tevens verzorgende vloeistof die heel snel opdroogt. De doekjes drogen de huid niet uit en irriteren de huid niet. Het gebruik is minder vermoeiend voor de patiënt en verkleint de kans op infecties.

Orgaan- en weefseldonatie

Donorzorg behoort in Zuyderland Medisch Centrum tot de standaard patiëntenzorg. Daarom wordt er bij elk sterfgeval gekeken of organen en/of weefsels gedoneerd kunnen worden. Dit betekent dat, als donatie medisch gezien mogelijk is, nagegaan wordt of de overleden patiënt wel of niet wilde doneren. Als ziekenhuis willen we vooral weten hoe de overledene hier zelf over heeft gedacht. Daarom raadplegen de artsen allereerst het Donorregister. De nabestaanden worden vervolgens bij een geregistreerde toestemming geïnformeerd over de donatie. Als in het Donorregister staat dat de nabestaanden mogen beslissen of een specifieke nabestaande dit mandaat gekregen heeft of als blijkt dat de overledene zelf geen beslissing over donatie heeft laten vastleggen, worden de nabestaanden ondersteund en begeleid in het nemen van een besluit hierover, passend bij de overledene. Voor meer informatie kunt u terecht bij de donatie-coördinator van Zuyderland Medisch Centrum. Het telefoonnummer vindt u op de achterzijde van deze gids.



's Ochtends tussen 07.15 uur en 8.15 uur wordt het ontbijt geserveerd. 's Middags tussen 11.30 uur en 12.30 uur serveren we de lunch. In de loop van de ochtend, middag en avond worden er dranken zoals koffie, thee, melkproducten frisdrank en vruchtensap aangeboden. Tussen 16.30 uur en 17.30 uur wordt de warme maaltijd geserveerd.

Voor het ontbijt en de lunch worden op alle afdelingen broodbuffetwagens gebruikt. U kunt voor het ontbijt en de lunch, ter plekke een keuze maken uit een ruim assortiment brood en beleg. Voor de overige afdelingen geldt, dat u 's morgens een menukaart krijgt waarop u de keuze kunt aangeven voor het ontbijt en de lunch van de volgende dag. Deze maaltijden worden in de centrale keuken klaargemaakt. Voor het ontbijt en de lunch worden broodbuffetwagens gebruikt. U kunt ter plekke een keuze maken uit een ruim assortiment brood en beleg. Voor de warme maaltijd ontvangt u in de loop van de ochtend een menukaart. Hierop geeft u uw keuze aan voor de warme maaltijd, voor diezelfde avond. Uiteraard wordt er altijd rekening gehouden met uw dieet, als u dit moet volgen.

Het is, afhankelijk van bepaalde voorwaarden zoals uw dieet, mogelijk om met een voucher een maaltijd te gebruiken in het publieksrestaurant in de centrale hal. Op de afdeling kunnen ze u hierover informeren.

U hoeft niet op een bepaald tijdstip te gaan slapen, maar het is wel belangrijk om voor voldoende nachtrust te zorgen. Op de meerpersoonskamers gaat rond 22.00 uur het grote licht uit. U kunt daarna wel uw eigen bedlamp gebruiken.

Allergeneninformatie

Alle zorginstellingen, dus ook Zuyderland, zijn verplicht om op verzoek van de patiënt, informatie beschikbaar te stellen over de aanwezigheid van voedselallergenen in de aangeboden producten.

Wat zijn voedselallergenen?

Dit zijn stoffen in het voedsel die allergische reacties kunnen veroorzaken. Denk hierbij aan: gluten, schaaldieren, eieren, vis, pinda's, soja, melk inclusief lactose, schaalvruchten, selderij, mosterd, sesamzaad, sulfiet, lupine en weekdieren.

Wilt u meer informatie over de aanwezigheid van allergenen in uw voedsel, vraag hier naar. De voedingsassistent kan u meer informatie geven.

Ondervoeding

Omdat onderzoek heeft uitgewezen dat voeding invloed kan hebben op het verloop van de ziekte, wordt iedereen die wordt opgenomen, gescreend op ondervoeding. Bij het gesprek op de afdeling heeft de verpleegkundige u vragen gesteld over het verloop van uw gewicht de laatste maanden en uw eetlust. Als blijkt dat er extra aandacht moet worden besteed aan uw voedselinname, wordt eiwit- en calorierijke voeding geserveerd. Verder krijgt u tussendoor snacks aangeboden.

Voedselhygiëne

Hygiëne staat binnen Zuyderland Medisch Centrum hoog in het vaandel, ook als het voeding betreft. Maaltijden en dranken mogen niet de kans krijgen besmet te raken met ziekteverwekkende bacteriën. Er wordt dan ook binnen onze organisatie alles in het werk gesteld om dit te voorkomen voor de voeding die wij verzorgen. U mag eten en drinken van thuis/elders meenemen. Het ziekenhuis is echter op geen enkele wijze aansprakelijk, noch kan verantwoordelijk worden gehouden, voor de veiligheid van (zelf) meegebrachte voedingsmiddelen.

Hou je foto's voor je zelf-ie!

Zorgverleners en (mede)patiënten
mogen niet gefotografeerd of gefilmd worden



Schoonmaak

Dagelijks besteden medewerkers van de afdeling Schoonmaak en Onderhoud veel zorg aan het schoonmaken van de verschillende ruimtes. Zij proberen u daarbij zo weinig mogelijk overlast te bezorgen. De afdeling waar u verblijft is op de hoogte van de werkzaamheden die worden verricht.

Verlaten van de afdeling

Onderzoek en behandeling nemen niet de hele dag in beslag. De tijd die u over heeft kunt u zelf invullen. Als u de afdeling wilt verlaten, geef dit dan door aan de afdelingssecrетаresse of aan een verpleegkundige. Wilt u wandelen buiten het ziekenhuis, bespreek dit dan eerst met uw behandelend arts.

Fotograferen en filmen in het ziekenhuis

In het kader van de privacy van onze patiënten, cliënten en medewerkers is het maken van foto's en filmopnames en/of het delen daarvan via

sociale media kanalen niet toegestaan. Tenzij hier nadrukkelijk schriftelijke toestemming voor gegeven is (door Zuyderland, medewerker, patiënt, cliënt en/of familie). De afdeling Beveiliging ziet er op toe dat deze huisregel wordt nageleefd.

Roken

De locaties van Zuyderland Medisch Centrum in Heerlen en Sittard-Geleen zijn rookvrij. Zuyderland wil als gezondheidszorgorganisatie een voorbeeldfunctie vervullen. Ziekenhuiszorg en roken gaan nou eenmaal niet samen. Rookvrij betekent dat niet alleen in de gebouwen, maar ook op de terreinen geen enkele vorm van roken is toegestaan. Dat geldt niet alleen sigaretten, maar ook voor het gebruik van sigaren, pijptabak, e-sigaretten en rookvrije sigaretten.

Calamiteiten (brand)

De gebouwen Zuyderland Medisch Centrum zijn voorzien van een geavanceerd installatiesysteem dat brand (rookontwikkeling) in een vroeg stadium ontdekt. Hierdoor wordt eventuele schade beperkt.

Daarnaast worden medewerkers voortdurend geschoold, zodat ze in geval van calamiteiten adequaat kunnen handelen. Breekt er onverhoopt brand uit, volgt u dan de aanwijzingen van het personeel. De vluchtwegen zijn in ons ziekenhuis duidelijk aangegeven met groene bordjes.

Bezoek

In verband met COVID-19 gelden afwijkende bezoektijden/regels.

U bent van harte welkom met 2 personen en op afspraak tussen 17.30 tot 20.00 uur.

- per dag één keer 2 bezoekers. Dat geldt ook voor patiënten op de corona-afdeling.
- bij opname wordt op de afdeling, samen met de patiënt en de mantelzorger, een vaste bezoektijd afgesproken.
- bezoek maximaal één uur op vooraf afgesproken tijdstip.
- bezoek meldt zich bij aankomst/vertrek bij de balie van de verpleegafdeling.
- tijdens het bezoek mag de bezoeker de kamer niet verlaten.
- tijdens het bezoek worden geen vragen over de patiënt beantwoord.
- mensen met klachten (zoals koorts, verkoudheid, snotteren) mogen niet op bezoek komen.
- respecteer de hygiënemaatregelen RIVM en houd 1,5 meter afstand.
- desinfecteer handen bij aankomst/vertrek van de afdeling.
- verlaat het ziekenhuis via de kortste route.

Uitzonderingen afdelingen met speciale zorg

- Kindergeneeskunde • Geboortecentrum (kraam)
- Geboortecentrum (Couveusesuite)
- Intensive Care • GGz • terminale patiënten.

www.zuyderland.nl/bezoektijden

Bloemen

In het kader van de patiëntveiligheid zijn er binnen Zuyderland Medisch Centrum geen bloemen toegestaan op de verpleegafdelingen.

Radio Zuyd

Momenteel kan iedereen 24 uur per dag luisteren naar Radio Zuyd. Niet alleen de patiënten in Zuyderland Heerlen, ook familie en vrienden thuis kunnen nu samen luisteren naar de uitzendingen via internet: www.radiozuyd.nl

In het ziekenhuis op de verpleegafdelingen is Radio Zuyd te beluisteren via de televisie op de kamer. Het kanaal waarop Radio Zuyd te ontvangen is, verschilt echter per verpleegafdeling. Mocht u het niet kunnen vinden, vraag er gerust naar! Het telefoonnummer vindt u op de achterzijde van deze gids.

Mobiele telefoon

Het gebruik van een mobiele telefoon is in Zuyderland Medisch Centrum toegestaan, behalve op afdelingen waar aangegeven staat dat dit niet mag.

Wifi

Op deze locatie kunt u gebruik maken van free wifi.

Geestelijke Verzorging

Wanneer u in het ziekenhuis wordt opgenomen, dan komt u terecht in een vreemde omgeving.

Er wordt lichamelijk en geestelijk nogal wat van u gevraagd. Voor velen is het een hectische tijd waarbij men misschien op zoek gaat naar de zin en betekenis van het leven met een ziekte, naar de kern van uzelf, naar wat het leven voor u de moeite waard maakt. Zuyderland Medisch Centrum heeft geestelijk verzorgers die gespecialiseerd zijn in persoonlijke begeleiding op levensbeschouwelijk en ethisch gebied en kunnen u met gesprekken, rituelen en vieringen bijstaan. De geestelijk verzorgers van Zuyderland Medisch Centrum zijn er voor iedereen, gelovig of niet, kerkelijk of niet. Ze werken vanuit verschillende levensbeschouwelijke achtergronden en zijn beschikbaar voor iedereen die een beroep op hen doet, de patiënt, familie en naasten en medewerkers.

Contactlegging

U kunt een gesprek aanvragen via de verpleging of zelf contact opnemen. Een geestelijk verzorger kan op eigen initiatief contact leggen en regelmatig wordt door de arts en/of verpleegkundigen een aanvraag gedaan. Het team kan voor u bemiddelen in de komst van een vertegenwoordiger van een kerk of levensbeschouwelijk genootschap.

Bereikbaarheid

Het secretariaat Geestelijke Verzorging (etage T, ruimte 49) is telefonisch bereikbaar tussen 09.00 en 13.00 uur. Het telefoonnummer vindt u op de achterzijde van deze gids. Geestelijke Verzorging is bereikbaar tussen 07.00 en 22.00 uur via de centrale. In het blad 'Ingebed' van het Team Geestelijke Verzorging vindt u de namen en telefoonnummers van de geestelijke verzorger van de afdeling. Dit kan per afdeling verschillend zijn.

Ondersteuning en afscheidsrituelen

Bij ondersteuning of afscheidsrituelen kunt u altijd tussen 07.00 en 22.00 uur een geestelijk verzorger bereiken via de centrale.

Stilteruimten

Op de Begane Grond is er een stilteruimte (ruimte 40). Op de Tussenverdieping ligt de Islamitische gebedsruimte (ruimte 44). Op de Tweede etage ligt de kapel (ruimte 30). Deze ruimten zijn 24 uur per dag toegankelijk.

Medisch Maatschappelijk Werk

Ziekte is vaak ingrijpend. Als u voor een behandeling naar het ziekenhuis moet, kunt u zich angstig of verdrietig voelen. Misschien heeft u vragen over uw werk, financiën, huisvesting, enzovoort. Ook in de relatie met een partner of naaste familieleden kunnen zich moeilijkheden voordoen. Met deze en andere problemen die invloed hebben op een ziekte of behandeling kunt u terecht bij een medisch maatschappelijk werker. Deze werkt nauw samen met artsen, verpleegkundigen en andere hulpverleners binnen en buiten het ziekenhuis.

Afspraak maken

Een afspraak kunt u zelf maken of laten verzorgen door uw behandelend arts of verpleegkundige. Het Medisch Maatschappelijk Werk is te bereiken via het secretariaat Psychologie & Psychiatrie (etage 3, balie 10). De afdeling Medisch Maatschappelijk Werk is telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur. Het telefoonnummer vindt u op de achterzijde van deze gids.

Diëtetiek

Zuyderland Medisch Centrum beschikt over een afdeling Diëtetiek (etage T, balie 01). De diëtisten kunnen u helpen met vragen en bij problemen met betrekking tot voeding. Ook geven zij informatie over het keuzemenu, een dieet en eventuele nazorg met betrekking tot voeding, voor thuis. Een behandelend arts of verpleegkundige van de verpleegafdeling brengt u in contact met een diëtiste.

De diëtist kan worden ingeschakeld:



- indien er sprake is van ondervoeding;
- bij het volgen van een dieet dat is voorgeschreven door een behandelend arts;
- bij wijziging van voeding of dieet;
- bij voedingsproblemen veroorzaakt door ziekte, allergie en/of de behandeling;
- bij slechte eetlust, slikproblemen of diarreeklachten;
- bij bijzondere voedingsgewoonten bijvoorbeeld vegetarisch, cultuurgebonden.

Patiëntenservice

Bij de afdeling Patiëntenservice kunt u meer informatie krijgen over bijvoorbeeld ziektebeelden en patiëntenverenigingen. Verder kunt u via deze afdeling een kopie opvragen van uw medische gegevens. De klachtenfunctionarissen helpen u graag als u een klacht heeft of als u niet geheel tevreden bent over uw verblijf of behandeling.

De afdeling Patiëntenservice is ook een centrale plek waar gegevens verzameld worden om de zorg voor u verder te verbeteren. Wij vinden de visie van patiënten op zorg belangrijk. Na een opname kunt u

daarom worden uitgenodigd om deel te nemen aan een tevredenheidsonderzoek. Patiënten worden hiervoor willekeurig 'door de computer' geselecteerd. U krijgt dan een brief met een login thuisgestuurd. Patiënten van 65 jaar en ouder krijgen bovendien een papieren vragenlijst meegestuurd. Ook is Zuyderland gestart met een Ouderenpanel om nog beter in te kunnen spelen op wat 70-plussers belangrijk vinden in een ziekenhuis. Wat is seniorvriendelijk voor u? Wat vindt u van onze gastvrijheid? Van de bereikbaarheid? Of de bejegening van de hulpverleners van Zuyderland? Wat kunnen we anders en/of beter doen? Het zijn vragen die we aan u willen voorleggen.

U kunt zich hiervoor aanmelden via:
patientgerichtheid@zuyderland.nl

Patiënteninformatie

Goede informatie is voor u belangrijk. Het kan prettig zijn om na het gesprek met een arts (of andere hulpverlener) nog eens rustig een en ander na te lezen. Kijk dan op www.zuyderland.nl/patientinformatie. Hier vindt u ook informatie over de gang van zaken in het ziekenhuis, ziektebeelden, wetgeving (patiëntenrechten) of

patiëntenverenigingen. Deze verenigingen kunnen u verder informeren of u, als u daar behoefte aan heeft, in contact brengen met lotgenoten. Vanuit de verenigingen worden ook informatieve bijeenkomsten georganiseerd in samenwerking met Zuyderland Medisch Centrum.

Themabijeenkomsten

Zuyderland organiseert regelmatig themabijeenkomsten in Heerlen en Sittard-Geleen over diverse aandoeningen/ziektebeelden. Bij de keuze van de thema's wordt rekening gehouden met suggesties van patiënten. Maar ook patiëntenverenigingen denken graag mee over onderwerpen. De sprekers brengen hun verhaal met enthousiasme voor het voetlicht en dat wordt als zeer positief ervaren.

De bijeenkomsten worden gratis aangeboden door Zuyderland en enkele sponsors. Kijk voor de data en onderwerpen van de bijeenkomsten op www.zuyderland.nl/patientservice of in de locatie huis-aan-huis-bladen.

Klachtenbemiddeling

Heeft u een klacht of bent u niet helemaal tevreden over uw verblijf of behandeling, dan kunt u dat op verschillende manieren kenbaar maken. Uw klacht of probleem kunt u het beste zo snel mogelijk bespreken met de verpleegkundige, het afdelingshoofd of arts van de afdeling waar deze is ontstaan. Wanneer u na een gesprek met de betreffende medewerker(s) niet tevreden bent of uw klacht meteen elders wilt bespreken, kunt u altijd bij de klachtenfunctionaris terecht. Deze informeert u over de verschillende mogelijkheden.

Zo kan u kiezen voor:

- bemiddeling door een klachtenfunctionaris van de afdeling Patiëntenservice;
- het laten bepalen van de ongegrondheid of gegrondheid van uw klacht door de Klachtencommissie;
- het neerleggen van uw klacht bij een externe instantie.

In de brochure 'Een klacht. Wat doet u daarmee?'

kunt u meer lezen over het indienen van een klacht. www.zuyderland.nl/folders

Bereikbaarheid

De afdeling Patiëntenservice bevindt zich op de tussenverdieping (etage T, ruimte 48). Openingstijden: maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur. Meer informatie over de afdeling kunt u lezen in de folder 'Patiëntenservice' (www.zuyderland.nl/folders). Het telefoonnummer vindt u op de achterzijde van deze gids.

Leestafel/zitjes

Vlak bij kapsalon Petra (etage T ruimte 45), vindt u een leestafel. Naast het lezen van een tijdschrift, kunt u er terecht voor informatie over verschillende medische onderwerpen. U kunt hier ook via de computer informatie opvragen. Op dezelfde etage kunt u in de ruimte boven de draaideuren van de hoofdingang even rustig zitten.

Unie Van Vrijwilligers (UVV)



Binnen het ziekenhuis werken ruim 200 UVV-medewerkers. De taak van de vrijwilligers is gericht op ondersteuning bij hulpvragen. De medewerkers van de UVV werken op verschillende afdelingen. Ook beheren ze de rijdende winkel en hebben een plek in de centrale hal waar u met vragen terecht kunt.

Ontslag

Uw behandelend arts bepaalt in overleg met u de ontslagdatum. De verpleegkundige bespreekt eventuele vervolgafspraken, en mogelijke nazorg.

Apotheek Service Punt (ASP)

Bij het ontslag kan het zijn dat uw arts medicijnen voorschrijft om thuis te gebruiken. Een apothekers-assistent van het Apotheek Service Punt (ASP) bespreekt met u welke nieuwe medicijnen zijn voorgeschreven en van welke medicijnen het gebruik is gewijzigd of gestopt. U kunt pas met ontslag gaan als dit gesprek heeft plaatsgevonden.

Recepten automatisch verstuurd

Een medewerker van het ASP verstuurt de recepten rechtstreeks elektronisch naar de apotheek van uw keuze. Dit kan ook de apotheek in Zuyderland zijn of, buiten kantoortijden, de dienstapotheek. Alleen voor verband- en hulpmiddelen krijgt u nog een papieren recept mee.

Medicatie-overzicht

Vraag bij wijzigingen in het medicijngebruik bij uw apotheek een nieuw overzicht op. Op deze wijze hebt u zelf ook altijd een actueel overzicht van uw medicijnen bij de hand.

Nazorg 'medisch specialistisch uitbehandeld'

Wanneer u medisch specialistisch uitbehandeld bent, is het in sommige gevallen niet mogelijk om naar huis te gaan. Bijvoorbeeld omdat u in een verpleeg- of verzorgingshuis moet worden opgenomen, thuiszorg nodig heeft of eerst verder moet revalideren. Op de afdeling waar u verblijft wordt samen met u gezocht naar een plek met passende zorg. Vanwege mogelijke wachtlijsten kan het helaas gebeuren dat u niet direct naar de plek van uw voorkeur gaat, maar tijdelijk naar een tweede of derde keus vervolgvoorziening.

Vervoer naar huis

- Zodra uw ontslagdatum bekend is, kunt u uw vervoer naar huis zelf regelen.
- Als u nog niet goed ter been bent, vraag dan uw begeleider om een rolstoel mee te brengen naar de verpleegafdeling.
- Vraag vooraf aan uw zorgverzekeraar of u in aanmerking komt voor zittend ziekenvervoer naar huis. U ontvangt hiervoor dan een machtiging van uw zorgverzekeraar.

Medisch uitbehandeld & eigen bijdrage

Verblijft u langer in het ziekenhuis dan medisch noodzakelijk is, bijvoorbeeld als u moet wachten op plaatsing in een andere zorginstelling, dan melden wij dit aan uw zorgverzekeraar. In veel gevallen moet u dan een eigen bijdrage betalen. Meer informatie hierover krijgt u bij het Zorgkantoor Zuid-Limburg. U vindt ook informatie op de website www.hetcak.nl

Bij eventuele vragen over uw rekening kunt u zich wenden tot de afdeling Financiële Administratie. Telefoonnummers vindt u op de achterzijde van deze gids. Meer informatie kunt u lezen op www.zuyderland.nl/ziekenhuis/patient-en-bezoeker/uw-rekening/veelgestelde-vragen

Ontslag op eigen verzoek

Wilt u het ziekenhuis op eigen verzoek verlaten, dan is het noodzakelijk dat u het formulier 'Ontslag op eigen verzoek' invult en ondertekent. Hiermee neemt u zelf de volledige verantwoordelijkheid voor uw keuze.

6 VOORZIENINGEN



't Wevertje

Publieksrestaurant 't Wevertje (etage BG, centrale hal) is van maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 20.15 uur en in het weekend van 13.00 tot 20.15 uur geopend.

Kluisjes

In de centrale hal zijn, naast de Bloedafname, 24 gratis kluisjes beschikbaar. In de kluisjes kunt u maximaal 24 uur spullen opbergen. De codes van de kluisjes worden iedere dag om middernacht herzien. Dit betekent dat een kluisje voor 00.00 uur leeg moet zijn, omdat de code na dit tijdstip verandert. Voor meer informatie kunt u terecht bij de afdeling Beveiliging & Bewaking (etage BG, centrale hal).

Pinautomaat

In de centrale hal, tussen de Bloedafname en de trap, is een pinautomaat.

Olliger nachtkleding

In de gang van de parkeergarage naar het entreegebouw is bij Olliger dames en heren nachtkleding

verkrijgbaar. De winkel is geopend van maandag t/m vrijdag van 10.00 uur tot 18.00 uur en op zaterdag en zondag gesloten.

Giftshop/AKO Boekwinkel

In de giftshop/boekwinkel in de gang van de parkeergarage naar het entreegebouw zijn behalve boeken, tijdschriften en wenskaarten, kleine geschenken en toiletartikelen verkrijgbaar. Ook voor producten zoals strippenkaarten, postzegels, telefoonkaarten en diverse soorten cadeaubonnen kunt u hier terecht. De winkel is geopend van maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 19.00 uur en in het weekend van 14.30 tot 18.00 uur.

Giftshop Sodexo

In de gang van de parkeergarage naar het entreegebouw is de giftshop van Sodexo gevestigd. De winkel is in verband met COVID-19 momenteel gesloten, maar in 't Wevertje kunt u vragen naar Frederique, Karlijn of Iris. Zij lopen graag met u mee



Kapper

Kapsalon 'Petra' ligt op de tussenverdieping (etage T, ruimte 45) en werkt op afspraak. De kapster komt desgewenst langs op uw kamer. De kapsalon is geopend van maandag van 09.30 tot 14.30 uur en van dinsdag t/m zaterdag van 09.00 tot 17.00 uur. Het telefoonnummer vindt u op de achterzijde van deze gids.

Zuyderland Apotheek

Zuyderland Apotheek is een openbare apotheek gevestigd in Zuyderland Medisch Centrum Heerlen. U kunt bij de Zuyderland Apotheek net als bij een reguliere apotheek al uw geneesmiddelen voor thuis halen. Na ontslag uit het ziekenhuis of een bezoek aan de polikliniek kunt u ervoor kiezen om uw recept bij deze apotheek in te leveren en direct al uw medicijnen en/of verbandmiddelen op te halen. Dankzij de Zuyderland Apotheek kan de overgang van het ziekenhuis naar thuis zo soepel mogelijk verlopen.

De apotheek is voor iedereen toegankelijk. Of u nu patiënt, bezoeker of medewerker bent of in de buurt woont. Iedereen kan hier terecht voor genees- en hulpmiddelen op recept en voor deskundig advies.

U kunt uw geneesmiddelen hier halen, terwijl u klant blijft bij uw eigen apotheek. Na uw bezoek aan de Zuyderland Apotheek krijgt uw vaste apotheek en/of huisarts melding over de geneesmiddelen die u heeft meegekregen. Uw medicatiedossier blijft op deze manier actueel.

De apotheek is geopend op werkdagen van 08.00 tot 18.00 uur en bevindt zich in de centrale hal van het ziekenhuis in Heerlen.

Centrale Dienstapotheek OZL

Buiten onze openingstijden kunt u terecht bij de Centrale Dienstapotheek OZL, tevens gevestigd op het terrein van Zuyderland Medisch Centrum Heerlen, links naast de ingang van de SEH. U kunt voor de deur parkeren.

Het telefoonnummer van de Zuyderland Apotheek en de Centrale Dienstapotheek OZL vindt u op de achterzijde van deze gids. U kunt de Zuyderlandapotheek ook mailen: zuyderlandapotheek@zuyderland.nl



3goedevragen.nl

Als u naar de arts gaat voor onderzoek of behandeling, maar ook als u bent opgenomen in het ziekenhuis heeft u altijd meerdere mogelijkheden waaruit u kunt kiezen.

Welke behandeling of welk onderzoek het beste bij u past, hangt van een aantal zaken af. Bijvoorbeeld van de risico's en de bijwerkingen, van uw leefstijl en omstandigheden, van uw beroep en uw wensen.

Het is belangrijk om samen met uw arts deze zaken op een rijtje te zetten. Dit kunt u doen door 3 goede vragen te stellen. Deze vragen nodigen uw arts uit goede informatie te geven en een open gesprek met u te voeren. Samen met hem of haar kunt u vervolgens beslissen welk onderzoek of behandeling het beste bij u past. U maakt zo een goed geïnformeerde keuze, en dat maakt de kans van slagen het grootst.

U heeft recht op goede informatie. De 3 goede vragen kunnen helpen om die goede informatie te krijgen.

1. Wat zijn mijn mogelijkheden?

Zet met uw arts op een rij welke mogelijkheden er zijn. Dat zijn er altijd minstens twee, want even afwachten is ook een mogelijkheid. Voorbeelden: Een lichamenlijk onderzoek of een scan? Fysiotherapie of een operatie? Welk soort operatie? Direct behandelen of eerst afwachten?

2. Wat zijn de voordelen en nadelen van die mogelijkheden?

Iedere behandeling heeft voor- en nadelen. Zo kan een operatie uw klachten snel verhelpen, maar er zijn ook risico's aan verbonden. Vraag uw arts naar resultaten van de verschillende behandelingen. Wat kan een behandeling u opleveren? Kunt u na de operatie weer sporten, verhoogt de behandeling uw overlevingskans of vermindert het de pijn? Bespreek per mogelijke behandeling de herstelperiode, risico's, gevolgen en bijwerkingen.

3. Wat betekent dat in mijn situatie?

Uw persoonlijke situatie is belangrijk voor de keuze. Hoe is uw thuissituatie, wat is uw beroep, hoe oud bent u, wat zijn uw wensen en uw doelen? Ook voor uw arts is het belangrijk om dit te weten. Zodat hij/zij het medische advies hierop kan aanpassen.

Kijk voor meer informatie op 3goedevragen.nl

Andere tips voor tijdens een gesprek met uw arts of andere zorgverlener

Naast de 3 goede vragen heeft u vast ook andere vragen. Vragen die u thuis of tijdens uw opname heeft bedacht, of vragen die tijdens het gesprek opkomen. Stel deze altijd.

- Geef aan als u iets niet helemaal begrijpt.
- Geef aan als u ergens over twijfelt.
- Neem uw vragen mee op papier en schrijf de antwoorden op. U kunt dan later de antwoorden nog even rustig nalezen.
- Vat het gesprek aan het einde in uw eigen woorden samen. Zo kunt u samen met uw arts nagaan of u het begrepen heeft.

Informatie voor uw parochie | kerkelijke gemeente | geloofsgemeenschap

Indien u het op prijs stelt dat ook uw parochie/c.q. kerkelijke gemeente op de hoogte wordt gebracht van uw verblijf in het ziekenhuis, vul dan deze kaart in en geef deze af aan de verpleegkundige van uw verpleegafdeling.

Naam:

Geboortedatum: m/v

Adres:

Postcode en woonplaats:

Godsdienst/levensbeschouwing:

Naam parochie/kerkelijke gemeente/
geloofsgemeenschap:

Parkeren bij Zuyderland

Aan de overzijde van het ziekenhuis ligt een ruime parkeergarage. Deze is zeven dagen per week en 24 uur per dag geopend. In de parkeergarage zijn in de nabijheid van de ingang parkeerplaatsen gereserveerd voor invaliden.

Openingstijden Parkeerloge

maandag tot en met vrijdag: 7.30 uur tot 20.30 uur
zaterdag, zon- en feestdagen: 14.00 uur tot 20.30 uur

Parkeren aan de voorzijde van het gebouw

Parkeren van de auto aan de voorzijde van het gebouw is niet toegestaan. U kunt hier alleen kort stoppen om in- en uit te (laten) stappen. Taxi's kunnen wel aan de voorzijde parkeren.

Parkeertarieven

Kijk voor alle geldende tarieven op www.zuyderland.nl/parkeren. De betaalautomaten vindt u tegenover de Dagwinkel. De Parkeerloge is op niveau -1 tegenover de ingang Patiënten.

Dag-/weekkaart

Dag- en weekkaarten zijn te koop bij de Parkeerloge

- Dagkaart: onbeperkt in- en uitrijden mogelijk.
- Weekkaart: zeven aaneengesloten dagen geldig. Onbeperkt in- en uitrijden mogelijk.

Maandkaart

Patiënten van de revalidatie kunnen een maandkaart aanschaffen bij de Parkeerloge. Deze kaart wordt alleen verstrekt op basis van een door de behandelend arts ondertekend formulier.

Dialyse- en oncologiepatiënten

Dialyse- en oncologiepatiënten kunnen een gratis 6-maanden abonnement krijgen bij de parkeerloge. Dit abonnement wordt alleen verstrekt op basis van een door de behandelend arts ondertekend formulier. Als u in het bezit bent van een Dialyse- abonnement kunt u de auto parkeren op parkeerplaats P3, aan de

zijkant van Zuyderland Medisch Centrum Heerlen. U kunt de afdeling Dialyse bereiken via de eigen ingang

(Brom)fiets of scooter

Komt u op de (brom)fiets of per scooter? Parkeer deze dan in de gratis, onbewaakte stalling in de parkeergarage aan de Henri Dunant straat

Parkeren op parkeerterrein nabij de Spoedeisende hulp

Dit parkeerterrein is uitsluitend bedoeld voor patiënten voor het Oogheelkundig dagcentrum, Geboortecentrum, Spoedeisende hulp (SEH), Huisartsenpost (HAP) en bezoekers van de dienst-apotheek. Behoort u niet tot deze doelgroepen, parkeer dan uw auto in de parkeergarage. Voor parkeren op dit parkeerterrein gelden dan namelijk hogere tarieven.

Openbaar vervoer

Er rijden regelmatig bussen van en naar Zuyderland Heerlen. De bushaltes bevinden zich nabij de hoofdingang van het ziekenhuis.

Voor actuele tijden kijk op www.ov9292.nl



ADRESSEN & TELEFOONNUMMERS

Adres hoofdingang

Zuyderland
Henri Dunantstraat 5
6419 PC Heerlen

Correspondentieadres

Postbus 5500
6130 MB Sittard-Geleen

Telefoonnummer

Algemeen	088 - 459 7777
Apotheek Service Punt	088 - 459 6101
Beveiliging & Bewaking	088 - 459 6200
Diëtetiek	088 - 459 9718
Donatiecoördinator	088 - 459 7237
Financiële Administratie	088 - 459 7648
Geestelijke Verzorging (secretariaat)	088 - 459 7820
Kapsalon Petra	088 - 459 6040
Medisch Maatschappelijk Werk	088 - 459 6773
Opname	088 - 459 6800
Orgaandonatie	088 - 459 7237
Parkeerloge	088 - 459 6769
Patiëntenservice	088 - 459 0407
Radio Zuyd (tijdens uitzendingen)	088 - 459 6500
Spoedeisende Hulp	088 - 459 2800
Transferpunt Heerlen	088 - 459 0702
Unie Van Vrijwilligers	088 - 459 5016
Zuyderland Apotheek	088 - 459 0155
Centrale Dienstapothek OZL <i>(alleen buiten kantooruren, in het weekend en op feestdagen)</i>	045 - 574 1004



Patiëntenfolders

Meer informatie over uw aandoening of behandeling vindt u op www.zuyderland.nl/folders.
Vraag uw behandelend arts of de verpleegkundige naar het **referentienummer** of de **titel** van de
gewenste folder en download deze thuis of laat hem uitprinten op de polikliniek/afdeling.

Noteer hier het referentienummer of titel van de folder

.....