

**UMC St Radboud**

# **Wegwijzer bij opname**

**Patiënteninformatie**



## Inhoud

Voorwoord	6
Vorbereiding op de opname	7
• Wat neemt u mee?	7
• Wat niet meenemen?	7
Opnamedag	8
• Opnamedatum	8
• Hoe ziet de opnamedag eruit?	8
Verblijf	9
• Vragen of wensen	9
• Vragen over de behandeling?	9
• Hoofdbehandelaar	9
• Zaalarts	9
• Medicijnen	9
• Welke kamers zijn er?	10
• Gemengd verplegen	10
• Isolatieverpleging	10
• Van de kamer af	11
• Identificatiebandje	11
• Bezoek	11
• Regel uw bezoek online	11
• Voeding	11
• Televisie bij het bed	12
• Roken	12
• Post	12
• Telefoneren	12
• Internet	13
• Tijdens het weekend naar huis	13
• Wat te doen bij brand	14
• Gevonden voorwerpen	15
• Cameratoezicht	15

Overige voorzieningen	15	Ten slotte	23
• Radboudhotel	15	• Patiënt in een UMC	23
• Winkel	15	• Bent u ontevreden? Heeft u een klacht?	25
• Rijdend winkeltje	16	• Cliënten Raad Academische Ziekenhuizen (CRAZ)	26
• Restaurant	16	• Stichting Patiëntenfonds	26
• Koffiehoek	16		
• TNT-servicepunt	16	Bereikbaarheid	27
• Geldautomaat	16	• Hoe komt u bij het ziekenhuis?	27
• Kapper	16	• Parkeren	27
• Bibliotheek voor patiënten en hun naasten	17	• Openbaar vervoer	27
• Piano spelen	18	• Overzicht aanvoerwegen	28
• Gastvrouw / gastheer	18	• Plattegrond ziekenhuisterrein	29
• Golfkar	18	• Belangrijke telefoonnummers	30
Overige hulp	18		
• Maatschappelijk werk	18		
• Dienst Geestelijke Verzorging en Pastoraat	19		
• Tolk nodig?	20		
• Voorlichtingscentrum	20		
• Patiëntenverenigingen	21		
Vertrek	21		
• Wanneer naar huis?	21		
• Overdracht	21		
• Zorg na ziekenhuisopname	22		
Kosten en verzekering	22		
• Zorgverzekering	22		
• Diagnose Behandel Combinaties DBC's	23		
• Kosten van ambulance of taxi	23		
• Laatste verzorging	23		

## Voorwoord

*U bent of wordt binnenkort opgenomen in het Universitair Medisch Centrum St Radboud. Deze brochure geeft algemene informatie over uw verblijf in het ziekenhuis. Hiernaast ontvangt u ook de folder 'Rechten en plichten' en meestal nog schriftelijke informatie over de afdeling, onderzoek en behandeling.*

*Met vragen en/of opmerkingen over ziekte en behandeling kunt u terecht bij de behandelend arts of verpleegkundigen op de afdeling.*

*Wij wensen u een prettig verblijf toe in het UMC St Radboud.*

## Vorbereiding op de opname

### Wat neemt u mee?

U hoeft meestal niet de hele dag in bed door te brengen; u kunt dan gewone kleding dragen. Wat u verder nodig heeft in het ziekenhuis verschilt van persoon tot persoon. Dit lijstje kan u wellicht van dienst zijn:

- verzekeringsbewijs en een wettelijk legitimatiebewijs (paspoort, rijbewijs of identiteitskaart).
- afspraakkaart
- pyjama, kamerjas, pantoffels, ondergoed
- toiletartikelen
- dieetlijst
- schrijfblokje en pen
- zakdoeken
- plastic zak voor wasgoed
- boeken
- kleingeld, bijvoorbeeld om te telefoneren
- telefoonnummers van familie en vrienden
- medicijnen. In overleg met de behandelend arts wordt nagegaan in hoeverre gebruik hiervan nog nodig is. Als u vóór opname een formulier 'Geneesmiddelenoverzicht voor ziekenhuisopname' heeft meegekregen verzoeken wij u deze ingevuld mee te nemen.

### Wat niet meenemen?

Het ziekenhuis zorgt voor handdoeken en washandjes.

Wij adviseren u bij opname zo min mogelijk geld, dure kleding of andere kostbaarheden mee te nemen naar het ziekenhuis. Dit om zoveel mogelijk te voorkomen dat er schade ontstaat. Immers, een ziekenhuis heeft een openbaar karakter en is voor iedereen toegankelijk. Diefstal en vermissing is daardoor niet altijd te voorkomen. U bent zelf verantwoordelijk voor de door u meegenomen spullen. Voor schade of verlies van dergelijke zaken aanvaardt het ziekenhuis geen aansprakelijkheid.

In de folder "Rechten en plichten" vindt u meer informatie over schade en aansprakelijkheid.

Het is niet toegestaan eigen apparatuur zoals radio of televisie aan te sluiten op het lichtnet van het ziekenhuis.

## Opnamedag

### Opnamedatum

Een aantal patiënten komt onverwacht en onvoorbereid in het ziekenhuis. Voor de meeste mensen echter wordt de opname vooraf gepland. U krijgt tijdig bericht over de opnamedatum, de afdeling waar u wordt verwacht, en het tijdstip. Soms kan de afgesproken opnamedatum niet doorgaan. In dat geval krijgt u zo snel mogelijk bericht over een nieuwe datum.

### Hoe ziet de opnamedag eruit?

Op de dag van opname kunt u zich op de afgesproken tijd melden bij de balie van de verpleegafdeling. Daar worden door het secretariaat eerst de noodzakelijke administratieve gegevens genoteerd, zoals naam, adres, geboortedatum, huisarts en zorgverzekeraar. Vervolgens maakt een verpleegkundige u wegwijs op de afdeling en krijgt u uitleg over de dagelijkse gang van zaken.

De meeste verpleegafdelingen beschikken over een afdelingsfolder waarin bijzonderheden zijn vermeld over de afdeling, zoals etenstijden, bezoek en rusttijd. Deze folder krijgt u bij uw polikliniekbezoek uitgereikt of wordt thuisgestuurd.



## Verblijf

### Vragen of wensen

Met vragen of problemen kunt u altijd terecht bij de verpleegkundigen of de secretaresse van de afdeling.

### Vragen over de behandeling?

De aard van behandeling en/of onderzoek is meestal met u besproken bij uw bezoek(en) aan de polikliniek. Artsen en verpleegkundigen informeren u hierover. Heeft u nog vragen dan zijn zij bereid u meer uitleg te geven. Bij een behandeling zijn vaak meerdere personen betrokken die in teamverband werken: artsen (soms vanuit verschillende medische specialismen), verpleegkundigen en eventueel ook andere deskundigen.

### Hoofdbehandelaar

U krijgt met meerdere zorgverleners te maken. Zij zorgen samen voor u en uw behandeling. Uw hoofdbehandelaar is eindverantwoordelijk en zorgt onder andere voor een goede afstemming tussen de zorgverleners. U wordt altijd geïnformeerd over wie uw hoofdbehandelaar is. Mocht dit toch onduidelijk zijn, vraagt u het dan na bij de arts of verpleegkundige.

### Zaalarts

Tijdens de opname is de zaalarts uw behandelend arts. Meestal is dit een AIOS of ANIOS (arts in opleiding tot specialist of arts niet in opleiding tot specialist). Bij hem/haar kunt u terecht met uw dagelijkse vragen. Als u contact wilt met de hoofdbehandelaar of andere specialist dan kunt u dit kenbaar maken aan de zaalarts of verpleegkundige. Zij zorgen er dan voor dat er zo spoedig mogelijk een afspraak wordt gemaakt. Natuurlijk kunt u ook vragen stellen aan de artsen die bij u aan bed komen.

### Medicijnen

Uw arts adviseert u over het gebruik van uw medicijnen. U kunt altijd vragen stellen over nieuw voorgeschreven medicijnen, bijvoorbeeld over hoe ze werken of welke bijverschijnselen kunnen optreden. Ook de verpleegkundige kan u meer

vertellen over medicijnen en u ook schriftelijke informatie geven. Bij uw ontslag is het UMC St Radboud vanwege landelijke richtlijnen verplicht uw actuele medicatiegegevens door te geven aan uw (openbare) apotheek en eventuele andere zorgverleners (zoals bijvoorbeeld verpleeghuis of thuiszorg). Voor deze gegevensverstrekking is uw toestemming nodig. In het ontslaggesprek zal uw arts u hierover informeren. Indien u bezwaar heeft tegen de gegevensverstrekking dan kunt u dat aangeven bij uw behandelend arts.

### **Welke kamers zijn er?**

Er zijn één- tot vijf persoonkamers. Bij toewijzing van de kamer wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de aard van uw ziekte, uw persoonlijke omstandigheden en wensen, maar ook met het aantal bedden dat op dat moment beschikbaar is. Er is (beperkte) bergruimte voor persoonlijke eigendommen. Onder handbereik bij het bed vindt u een drukknop om de verpleegkundige te waarschuwen. Ook de knop voor de radio (met hoofdtelefoon) is gemakkelijk vanuit het bed te bedienen.

### **Gemengd verplegen**

Op de meeste afdelingen wordt gemengd verpleegd; mannen en vrouwen liggen bij elkaar op de kamer. Wanneer u hiertegen onoverkomelijke bezwaren heeft, kunt u dit melden aan de verpleegkundige. Indien mogelijk wordt hiermee rekening gehouden.

### **Isolatieverpleging**

Soms moet u op een aparte kamer oftewel in isolatie worden verpleegd ter voorkoming van verspreiding van infectieziekten, resistente bacteriën (bacteriën die niet reageren op antibiotica) of andere ziektekiemen. Mogelijk worden ook uitstrijken (kweken) van de huid of slijmvliezen bij u genomen. In het uiterste geval mag u de kamer niet verlaten totdat de klachten genezen zijn of de betreffende ziekteverwekker niet (meer) kan worden aangetoond.

### **Van de kamer af**

Op alle afdelingen is een dagverblijf aanwezig. Als u de afdeling wilt verlaten is het prettig als u dit even laat weten aan de verpleegkundige of afdelingssecrtaresse. Dit in verband met eventuele onderzoeken.

### **Identificatiebandje**

Bij opname krijgt u een identificatiebandje met daarop onder meer uw naam. Het is misschien wat ongemakkelijk of onwennig, maar het is nodig om onder alle omstandigheden te weten wie u bent, zoals op de operatiekamer en bij toediening van medicijnen.

### **Bezoek**

Op de meeste afdelingen zijn bezoekers welkom tussen 15.00 en 20.00 uur. Onderzoek en behandeling gaan gewoon door tijdens bezoektijd. Soms wordt dan aan het bezoek gevraagd om ergens te wachten. Wij vragen bezoek rekening te houden met de privacy en de rust van de patiënten. Op sommige afdelingen vraagt de verpleegkundige tijdens het opnamegesprek iemand uit de naaste omgeving aan te wijzen als contactpersoon. Deze persoon wordt gevraagd het bezoek te 'regelen'. Wanneer bezoektijden problemen opleveren, bijvoorbeeld bij zeer ernstig zieke patiënten of voor bezoek dat van ver moet komen, zijn andere tijden mogelijk. Overleg dit met de verpleegkundige. Hetzelfde geldt als u eens rustig met iemand wilt praten op de afdeling.

### **Regel uw bezoek online**

Op [www.bezoekhetziekenhuis.nl](http://www.bezoekhetziekenhuis.nl) kan een contactpersoon van de patiënt gratis een persoonlijke pagina aanmaken. Hier kunnen familie en vrienden, in een veilige omgeving, op de hoogte worden gehouden over hoe het met de patiënt gaat en kunnen ziekenhuisbezoeken worden ingepland en afgestemd. Voor meer informatie: [www.bezoekhetziekenhuis.nl](http://www.bezoekhetziekenhuis.nl).

## Voeding

Voeding speelt een belangrijke rol tijdens uw verblijf. Meerdere malen per dag komt de voedingsassistent bij u aan bed. 's Morgens en tussen de middag serveren zij bij u de broodmaaltijd vanuit de broodbuffetwagen. Zo kunt u direct kiezen wat u wilt eten. Ook tussendoor komt de voedingsassistent langs voor een kopje koffie, thee of limonade. Ook is er de mogelijkheid, als u daar behoefte aan heeft, nog iets uit de broodbuffetwagen te nuttigen.



De warme maaltijd wordt 's avonds geserveerd. Hiervoor maakt u 's morgens de keuze aan de hand van het menuvoorstel. Dit menuvoorstel is waar nodig aangepast aan uw dieet. Ook is het mogelijk om bijvoorbeeld vegetarisch te eten of een aangepaste maaltijd te kiezen op grond van religieuze overwegingen. De voedingsassistent informeert u graag over de voeding. Als u naar huis gaat en uw dieet moet worden voortgezet, krijgt u een dieetadvies mee van de diëtist. U kunt hem/haar om raad vragen over de praktische uitvoering hiervan.

## Televisie aan bed

Als u gebruik wilt maken van televisie aan bed kunt u dit aanvragen via telefoonnummer 88888. Hieraan zijn kosten verbonden. De tarieven vindt u op de infokaart van de firma Patiëntline bij uw bed of op [www.umcn.nl/voorzieningen](http://www.umcn.nl/voorzieningen). Ook bij storingen of met vragen kunt u bellen met telefoonnummer 88888.

## Roken

Roken is in het UMC St Radboud verboden.

## Post

De verpleegkundigen brengen de post op de kamer. Voor een vlotte postbezorging is een goede adressering belangrijk. Laat daarom de post als volgt adresseren:

UMC St Radboud, Naam, Afdeling + huispostnummer afdeling, Kamernummer  
Postbus 9101

6500 HB Nijmegen

Voor te verzenden post kunt u gebruik maken van de brievenbus bij het TNT servicepunt in de centrale hal of aan de buitenkant van de hoofdingang. U kunt gefrankeerde brieven ook afgeven aan een verpleegkundige. De postkamer van het ziekenhuis zorgt dan voor verdere verzending.

## Telefoneren

Op vrijwel alle afdelingen kan een telefoon bij uw bed worden aangesloten. De afdelingssecretaresse of verpleegkundige kan voor u de telefoon bij het bed aanvragen. Meer informatie, onder andere over de kosten, vindt u in de folder 'Patiëntentelefoon'.

In het gebouw Vrouw en Kind verzorgt PatiëntLine de telefoonaansluiting. U kunt telefoon aanvragen via de "call" toets op de telefoon. Meer informatie, onder andere over de kosten, vindt u in de flyer van PatiëntLine bij uw bed. Voor storingen en vragen kunt u bellen met telefoonnummer 18000. In de hal bij de ingang UMC St Radboud Centraal bevindt zich een munt/kaarttelefoon.

### *Mobiel bellen*

In het ziekenhuis is mobiel bellen beperkt toegestaan. Op plaatsen waar niet gebeld mag worden, staat dit duidelijk aangegeven. Op afdelingen waar veel apparatuur aanwezig is, bijvoorbeeld de intensive care, moet de mobiele telefoon worden uitgezet. Dit om storing van apparatuur te voorkomen.

Daar waar wel mobiel gebeld mag worden, verzoeken wij u dit in beperkte mate, met een zacht stem- en belvolume, te doen en 1,5 meter afstand van de medische apparatuur te houden vanwege stralingsgevoeligheid.

## Internet

Internet aan bed is nog niet overal mogelijk. Op de kinderafdelingen is internet aan bed gratis, op afdelingen voor volwassenen worden kosten in rekening gebracht. De tarieven vindt u op de infokaart van de firma Patiëntline bij uw bed of op [www.umcn.nl/voorzieningen](http://www.umcn.nl/voorzieningen). Op andere afdelingen is gebruik maken van internet voorlopig alleen mogelijk door in te bellen bij uw eigen provider. U neemt dan de eigen laptop en alle benodigdheden voor het inbellen zelf mee. Helaas is dit niet mogelijk als uw provider gebruik maakt van nummerherkenning. In de hal bij ingang UMC St Radboud Centraal, in gebouw Vrouw en Kind en in de patiëntenbibliotheek kunt u gratis gebruik maken van computers met internetmogelijkheden. In de bibliotheek is het ook mogelijk om de eigen laptop in te pluggen. Voor routenummer en openingstijden zie kopje 'Bibliotheek voor patiënten en hun naasten'.

## Tijdens het weekend naar huis

Als uw behandelend arts het goed vindt, kunt u in het weekend naar huis. Wanneer u thuis vragen heeft, kunt u altijd bellen.

## Wat te doen bij brand

De kans op brand is zeer klein als iedereen denkt aan zijn eigen veiligheid en aan die van anderen. Mocht u echter brand ontdekken (of vermoeden dat er brand is), dan gelden de volgende regels:

- Probeer kalm te blijven.
- Waarschuw onmiddellijk de verpleegkundige.
- Blijf als het enigszins kan op de kamer.
- Houd deuren en ramen gesloten.

Op de kamer bent u geruime tijd betrekkelijk veilig. Ter verdere geruststelling is het goed te weten dat:

- Het ziekenhuis beschikt over uitgebreide veiligheidsvoorzieningen.
- De medewerkers weten hoe te handelen.
- Er een rechtstreekse verbinding is met de Nijmeegse Gemeente Brandweer.

## Gevonden voorwerpen

Bij verlies of vermissing van persoonlijke eigendommen kunt u contact opnemen met de Beveiligingsdienst, F.C. Donderslaan 2, telefoonnummer: 024 - 361 90 00. Hier bevindt zich ook het bureau voor gevonden voorwerpen.

## Cameratoezicht

In het kader van de beveiliging van patiënten en medewerkers zijn op sommige plaatsen in en buiten het ziekenhuis camera's geplaatst.

## Overige voorzieningen

### Radboudhotel

In bepaalde gevallen kunnen familieleden van patiënten overnachten in één van de eenvoudige logeerkamers die het ziekenhuis heeft op het eigen terrein (Erasmuslaan 17). Hier vandaan is het ongeveer tien minuten lopen naar de hoofdingang van het ziekenhuis.

De kosten van een overnachting bedragen € 32,50\* per nacht voor één persoon op een éénpersoonskamer en € 45,00\* voor twee personen op een tweepersoonskamer. Dit bedrag is inclusief ontbijt, gebruik van linnengoed, handdoeken en washandjes. Meer informatie is te verkrijgen bij de afdelingssecrетаressе of bij de receptie bij de hoofdingang van het ziekenhuis.

(\*prijzen onder voorbehoud)

### Winkel

Bij de hoofdingang van het ziekenhuis is een winkeltje. Kranten, tijdschriften, fruit, bloemen en snoep zijn hier verkrijgbaar.

Openingstijden; maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 20.00 uur; zaterdag en zondag van 11.00 tot 20.00 uur. In de hal van Ingang UMC St Radboud Oost (Reinier Postlaan 4) is ook een winkeltje gevestigd. Openingstijden; maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 20.00 uur; zaterdag en zondag van 13.00 tot 20.00 uur.



## Rijdend winkeltje

Vrijwilligsters bezoeken eenmaal per week de afdeling met een rijdend winkeltje. Allerhande kleinigheden zijn verkrijgbaar zoals prentbriefkaarten, toiletartikelen en spelletjes. De secretaresse kan u vertellen wanneer het winkeltje op uw afdeling komt.

## Restaurant

In het restaurant van het ziekenhuis kunnen u en uw bezoek een maaltijd gebruiken of een kopje koffie drinken. Het restaurant bevindt zich op de eerste verdieping boven de hoofdingang. De openingstijden zijn: maandag t/m vrijdag: 9.00 - 19.30 uur. De warme maaltijd is te verkrijgen van maandag t/m vrijdag tussen 11.45 - 13.45 uur en van 16.30 - 18.30 uur. Tussen 16.30 en 18.30 uur kunt u de warme maaltijd telefonisch bestellen op telefoonnummer: (024 - 36)13277. De medewerkers van het restaurant willen dan graag van u weten hoe laat ze u kunnen verwachten.

## Koffiehoek

Voor de lichtere trek (koffie, thee, soep en broodjes) kunt u terecht in één van de vier koffiehoeken die u kunt vinden in de hal UMC St Radboud Centraal, de hal UMC St Radboud Oost, de hal UMC St Radboud West en gebouw Vrouw en Kind.

## TNT-servicepunt

Bij het TNT-servicepunt, route 511, kunt u terecht voor postzegels, strippenkaarten, abonnementen, telefoonkaarten en cadeaubonnen. Dit servicepunt is geopend van maandag t/m vrijdag, 10.00 tot 13.00 uur.

## Geldautomaat

In de hal bij de hoofdingang bevindt zich naast het TNT-servicepunt een geldautomaat. Hier kunt u dag en nacht geld opnemen.

## Kapper

In het UMC St Radboud bevindt zich een dames- en herenkapsalon voor patiënten, bezoekers en medewerkers. U kunt met en zonder afspraak terecht. De kap-

ster komt ook op afspraak op de afdeling. Kapsalon Van Lin is te bereiken door ingang UMC St Radboud Centraal, route 635, te volgen. De kapsalon is geopend van maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur. U kunt telefonisch een afspraak maken: 024 - 361 01 25.

## Bibliotheek voor patiënten en hun naasten

De patiëntenbibliotheek beschikt over een uitgebreide collectie romans, informatieve boeken, kinderboeken, tijdschriften en dagblad de Gelderlander. Er zijn ook romans in andere talen, zoals Engels, Frans, Duits, Spaans, Turks en Arabisch. Een aantal van die boeken hebben we in grote-letter druk. Ook kunt u luisterboeken op cd en op daisy, muziek cd's, cd-spelers en daisy-spelers lenen.

Tevens is het mogelijk gebruik te maken van internet; er zijn drie computers en twee mogelijkheden om de eigen laptop in te pluggen. In de leeshoek of op het terras kan in alle rust worden gelezen onder het genot van een kopje koffie of thee.

De openingstijden zijn: maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag van 13.00 tot 17.00 uur en donderdag van 10.00 tot 13.00 uur. De bibliotheek kunt u vinden op de onderverdieping van het ziekenhuis, onder het Stiltecentrum, route 521. U bent van harte welkom!

Elke werkdag, in de ochtenduren, komt een vrijwilliger met een boeken- en tijdschriftenwagen bij u op de verpleegafdeling. De gratis krant wordt dan aan iedereen uitgedeeld. Wilt u graag de krant die u thuis gewend bent dan halen wij deze voor u, tegen betaling, in het winkeltje van het ziekenhuis.

Heeft u de vrijwilliger gemist op de ochtendronde dan komen de vrijwilligers op verzoek op een ander tijdstip bij u langs. Alle service van de patiëntenbibliotheek is **gratis**.

Telefoon: 024 - 361 34 99.

Emailadres: r.balink@sb.umcn.nl



## Piano spelen

Patiënten en hun naasten kunnen, tijdens openingstijden, gebruik maken van de piano in de patiëntenbibliotheek. Het is mogelijk akoestisch te spelen, maar een stiltesysteem inschakelen om te studeren kan ook. Dit gaat met een koptelefoon, hetzij van de patiëntenbibliotheek, hetzij van de speler zelf. Het laatste heeft de voorkeur. Voor openingstijden en locatie van de patiëntenbibliotheek zie 'Bibliotheek'.

## Gastvrouw / gastheer

Als u wilt kan een gastvrouw (of gastheer) u of uw bezoek begeleiden naar de afdeling. Zij zijn aanwezig van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 16.30 uur. U kunt hier naar vragen bij de receptie van het ziekenhuis, bij balie van de polikliniek of afdeling. U kunt ook zelf een afspraak maken met een van de gastvrouwen of gastheren via telefoonnummer: 024 - 36 137 67.

## Golfkar

Wanneer u of uw bezoek slecht ter been is dan kunt u van maandag tot en met vrijdag van 8.00 - 21.00 uur en op zaterdag en zondag van 9.00 - 21.00 uur gebruik maken van de golfkar om op de plek van bestemming te komen. U kunt de golfkar reserveren via telefoonnummer 024- 365 56 66 of intern via 55666.

## Overige hulp

### Maatschappelijk werk

Ziek zijn, onderzoek en behandeling, opname in het ziekenhuis: al deze factoren kunnen het dagelijks leven in de war brengen. Er kunnen onzekerheden en spanningen optreden, soms ook angst en verdriet. De ziekte kan vragen oproepen over uzelf, uw relatie, gezin, huishouding, werk, studie, hobby's of over de financiële gevolgen van het ziek zijn.

Problemen die kunnen voorkomen tijdens ziekte/behandeling:

- Verwerken en accepteren van de ziekte.
- Problemen met partner, kinderen, en/of familie.

- Problemen die samenhangen met (negatieve) reacties van anderen, op het werk of in het dagelijks leven.
- Problemen over thuiszorg tijdens opname en herstelperiode.
- Financiële (materiële) problemen, ontstaan door opname of behandeling.
- Huisvestingsproblemen in verband met uw ziekte (overleg over aangepaste behuizing).
- Twijfel over de aard van de behandeling die u moet ondergaan.
- Klachten of conflicten over de behandeling.
- Vragen over aanpak bij opname, ziekte en behandeling van kinderen.

Het is niet altijd eenvoudig om op deze vragen meteen een antwoord te vinden. Maatschappelijk werkers kunnen u helpen bij het verwerken van spanningen en u wellicht leren met persoonlijke en/of sociale problemen om te gaan. Samen met u zoeken zij naar antwoorden of oplossingen van vragen of problemen. Ze werken in teamverband met artsen, verpleegkundigen en andere disciplines op de verschillende afdelingen en zijn, net als andere behandelaars, verplicht tot geheimhouding van zaken waarvan zij beroepshalve kennisnemen.

Als u contact wilt opnemen met de maatschappelijk werker van de afdeling, dan kan dat via de arts of verpleegkundige.

### Dienst Geestelijke Verzorging en Pastoraat

Het verblijf in een ziekenhuis kan bij u gedachten en gevoelens oproepen die u diep in uw leven en levensovertuiging raken. U kunt ook voor moeilijke beslissingen komen te staan en keuzes moeten maken omtrent een behandeling. Als u daarover met iemand wilt praten kan een geestelijk verzorger u wellicht ruimte en moed geven of helderheid in de afwegingen die u maakt. Aan het UMC St Radboud is de dienst Geestelijke Verzorging en Pastoraat verbonden. Binnen deze dienst werkt - verdeeld over de verschillende afdelingen van het ziekenhuis - een aantal geestelijk verzorgers. De geestelijk verzorgers zijn allemaal ook als pastor aangesteld door verschillende kerken. Zij werken nauw samen met elkaar en kunnen u ook in contact brengen met uw pastor, predikant of andere geestelijk verzorger, zoals humanistisch raadsman of -vrouw, rabbijn of imam. Wilt u de geestelijk verzorger van uw afdeling spreken, dan kan de verpleegkundige of afdelingssecretaresse een afspraak maken. U kunt ook rechtstreeks bellen

naar het secretariaat van de dienst Geestelijke Verzorging en Pastoraat, telefoonnummer 024 - 361 33 20.

Elke zondag vindt voor alle patiënten, bezoekers en medewerkers een Oecumenische Viering van Schrift en Tafel plaats. Deze viering is in het restaurant op de eerste verdieping boven de hoofdingang van het ziekenhuis en begint om 10.00 uur.

Op de afdeling waar u bent opgenomen zal een verpleegkundige u vragen of u de zondagse viering wilt bijwonen. Vrijwilligers verzorgen het vervoer.

U kunt ook op uw kamer de communie of het Avondmaal ontvangen.

De tekst van de dienst wordt vantevoren op de afdelingen uitgereikt.

Op de begane grond achter de hal van het ziekenhuis vindt u het Stiltecentrum, een ruimte voor bezinning en gebed (volg borden route 566). Daarnaast is er ook een aparte gebedsruimte voor moslims (route 565). Beide ruimten zijn dag en nacht open voor iedereen. Inlichtingen over liturgievieringen in het Stiltecentrum kunt u inwinnen bij de dienstdoende geestelijk verzorger.

Wilt u graag de communie ontvangen op andere dagen dan zondag, dan kunt u dit doorgeven aan de verpleegkundige, de secretaresse, de geestelijk verzorger van de afdeling of de dienstdoende geestelijk verzorger.

Voor ziekenzalving, doop of een ander ritueel kan altijd een beroep worden gedaan op de dienst Geestelijke Verzorging en Pastoraat.

De dienstdoende geestelijk verzorger kunt u bereiken via het secretariaat, telefoon: 024 - 361 33 20.

### **Tolk nodig?**

Voor buitenlandse patiënten is het soms noodzakelijk een tolk in te schakelen om de taalbarrière bij de verpleging of behandeling te overbruggen.

De arts of verpleegkundige kan dan voor een tolk zorgen.

### **Voorlichtingscentrum**

In het Voorlichtingscentrum in de hal bij de hoofdingang kunnen patiënten en bezoekers allerhande informatie krijgen. Niet alleen over het UMC St Radboud, maar ook over bijvoorbeeld ziektes, patiëntenverenigingen en andere gezondheidsinstellingen. Het centrum beschikt over voorlichtingsbrochures en folders en

kan u aan adressen helpen. Ook met klachten, opmerkingen of problemen kunt u terecht bij de medewerkers van dit centrum.

Zij vertellen u hoe en waar u het beste met uw klacht naar toe kunt. Het centrum is geopend op werkdagen van 09.00 tot 12.30 uur en van 13.00 tot 17.00 uur en is telefonisch bereikbaar, telefoon 024 - 361 70 00.

### **Patiëntenverenigingen**

In Nederland zijn veel verenigingen actief die de belangen van patiënten behartigen. Er zijn algemene patiëntenverenigingen, maar ook verenigingen van patiënten die lijden aan een bepaalde ziekte of van patiënten die een bepaalde handicap hebben.

De meeste patiëntenverenigingen beschikken over eigen informatiemateriaal en geven voorlichting. Ook onderling lotgenotencontact wordt vaak als zeer waardevol ervaren.

De behandelend arts, hoofdverpleegkundige en/of maatschappelijk werker kunnen u over het bestaan van patiëntenverenigingen informeren. Ook het Voorlichtingscentrum heeft hier informatiemateriaal over.

Tot slot kunt u voor informatie over patiëntenverenigingen terecht bij Zorgbelang Gelderland: [www.zorgbelang gelderland.nl](http://www.zorgbelang gelderland.nl).

### **Vertrek**

#### **Wanneer naar huis?**

Het is vaak moeilijk vooraf vast te stellen wanneer u weer naar huis kunt. Vraag dit voor alle zekerheid aan de arts of verpleegkundige, zodat u de noodzakelijke maatregelen kunt treffen. Arts en verpleegkundige overleggen met u over nabehandeling of extra (thuis)verzorging.

#### **Overdracht**

Het ziekenhuis stelt uw huisarts (of andere verwijzer) op de hoogte van uw vertrek. Overigens krijgt hij of zij ook bericht als u bent opgenomen in het UMC St Radboud.

## Zorg na ziekenhuisopname

Heeft u na opname in het ziekenhuis nog persoonlijke verzorging, verpleging of huishoudelijke hulp nodig óf is het nodig dat u naar een verzorgings- of verpleeghuis gaat dan vult u, samen met de verpleegkundige van de afdeling, het zogenaamde 'CIZ-aanvraagformulier' in. (CIZ = Centraal Indicatie Orgaan). De verpleegkundige zorgt ervoor dat dit formulier terecht komt bij het Transferpunt Zorg van het UMC St Radboud die de aanvraag verder in behandeling neemt. Voor uw zorgaanvraag heeft u een indicatiebesluit nodig van het CIZ. De indicatiesteller van het CIZ beoordeelt of u in aanmerking komt voor de aangevraagde zorg. Hij/zij neemt hiervoor contact op met u of uw contactpersoon en met de afdeling waar u verblijft. De thuiszorgorganisatie of het verpleeg- / verzorgingshuis zullen u berichten wanneer de geïndiceerde zorg gestart kan worden.

De aanvraag voor huishoudelijke hulp wordt door het Transferpunt Zorg aange-reikt bij het zorgloket van uw gemeente. Dit loket neemt uw aanvraag in behande-ling en zal u hierover verder informeren.

Al deze zorg is AWBZ-zorg waarvoor u een inkomensafhankelijke eigen bijdrage betaalt.

Het kan voorkomen dat u langer in het ziekenhuis moet blijven omdat de nodige zorg nog niet beschikbaar is, bijvoorbeeld als er geen plaats is in een verpleeg-huis. In dat geval worden de kosten van het ziekenhuisverblijf betaald door de AWBZ en betaalt u ook de inkomensafhankelijke eigen bijdrage.

Meer informatie vindt u in de folder "Uw eigen bijdrage bij een verblijf in een AWBZ-instelling", uitgegeven door College van Zorgverzekeringen. Deze folder is op de afdeling beschikbaar.

## Kosten en verzekering

### Zorgverzekering

Of uw behandeling volledig wordt vergoed hangt af van uw (verplichte) zorgverze-kering. Kijk hiervoor uw verzekeringspolis na of informeer bij uw zorgverzekeraar. In de meeste gevallen wordt de rekening rechtstreeks naar uw zorgverzekering gestuurd. Bent u voor de betreffende behandeling niet of onvoldoende verzekerd dan kan het zijn dat u de rekening vooraf krijgt thuisgestuurd. Deze moet dan vóór de behandeling betaald zijn.

## Diagnose Behandel Combinaties (DBC's)

Veel behandelingen worden verrekend volgens Diagnose Behandel Combinaties. Sommige behandelingen worden niet altijd vergoed. Raadpleeg hiervoor uw verzekeraar. Meer informatie vindt u in de folder 'Diagnose Behandel Combinaties (DBC)' en op de website: [www.umcn.nl](http://www.umcn.nl).

### Kosten van ambulance of taxi

Het basispakket van een ziektekostenverzekering vergoedt de kosten van ziekenvervoer, bijvoorbeeld per ambulance. Het is verstandig de kwitanties van de vervoerder te bewaren: uw zorgverzekeraar kan deze bij u opvragen. Of de kosten van de taxi worden vergoed hangt af van uw verzekering. Kijkt u hiervoor de verzekeringsvoorwaarden na of raadpleeg uw zorgverzekeraar.

### Laatste verzorging

In geval van overlijden gebeurt de laatste verzorging in het mortuarium van het UMC St Radboud. Hiervoor worden de kosten aan de nabestaanden (meestal via de uitvaartverzorger) in rekening gebracht.

Als u van dit beleid wilt afwijken en de laatste verzorging ergens anders wilt laten plaatsvinden, kunt u dit mondeling of schriftelijk doorgeven aan de verpleegkun-dige. Ook nabestaanden kunnen deze mededeling aan de verpleegkundige doen.

## Ten slotte

### Patiënt in een UMC

Het UMC St Radboud is een universitair medisch centrum. Er zijn acht universi-taire medische centra in Nederland. Deze verschillen in een aantal opzichten van een algemeen ziekenhuis.

- Een UMC, biedt net als algemene ziekenhuizen, basiszorg voor patiënten uit de regio. Daarnaast biedt het topklinische zorg. Dit is zorg waarvoor veel spe-cialistische kennis nodig is en waarbij vaak meerdere specialismen betrokken zijn. Voorbeelden hiervan zijn: oncologie, infectieziekten, erfelijke- en stofwis-selingsaandoeningen en traumatologie. Voor deze ingewikkelde aandoe-

ningen worden patiënten vaak doorverwezen naar een universitair medisch centrum.

- Een UMC heeft een opleidingsfunctie. Naast medische opleidingen worden verpleegkundige en paramedische opleidingen verzorgd. Afhankelijk van het specialisme waarnaar u bent verwezen krijgt u te maken met co-assistenten, aios en anios.

#### *AIOS / ANIOS*

De AIOS (arts in opleiding tot specialist) is een afgestudeerd arts die in het ziekenhuis een opleiding volgt tot specialist. De ANIOS (arts niet in opleiding tot specialist) is ook een afgestudeerd arts, maar is (nog) niet in opleiding tot specialist. De AIOS of ANIOS is vaak uw behandelend arts; de arts die u op de polikliniek ziet, uw ingreep verricht of uw zaalarts is. Zij werken altijd onder eindverantwoording van de medisch specialist.

- In een UMC wordt onderzoek verricht. Door wetenschappelijk onderzoek kunnen nieuwe onderzoeks- en behandelmethoden worden ontwikkeld of bestaande methoden verbeterd. U kunt gevraagd worden mee te werken aan wetenschappelijk onderzoek. Van te voren krijgt u altijd mondelinge en schriftelijke informatie over het onderzoek. Daarna kunt u zelf beslissen of u aan het onderzoek wilt meewerken. Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek is altijd vrijwillig.

### **Bent u ontevreden? Heeft u een klacht? Laat het ons weten!**

Alle medewerkers van Universitair Medisch Centrum St Radboud zetten zich in om u goede, professionele zorg te geven. Toch kan het gebeuren dat u over onderdelen van de behandeling of het verblijf in het ziekenhuis niet tevreden bent.

U kunt ons dat op vier manieren laten weten:

- U bespreekt uw onvrede met de betrokken medewerker(s).
- U legt uw onvrede voor aan de klachtenbemiddelaar.
- U laat uw klacht beoordelen door de klachtencommissie.
- U dient een schadeclaim in als u meent dat u financiële schade hebt geleden.

Voor hulp bij het bepalen van de juiste weg kunt u terecht bij het Voorlichtingscentrum. Hier vindt u ook de klachtenregeling. Het centrum bevindt zich naast de receptie bij de hoofdingang, route 510. Het is geopend op werkdagen van 9.00 - 12.30 uur en van 13.00 - 17.00 uur, telefoonnummer:

024 - 361 70 00, e-mail: [voorlichting@sb.umcn.nl](mailto:voorlichting@sb.umcn.nl).

Meer informatie vindt u op onze website [www.umcn.nl/klacht](http://www.umcn.nl/klacht). De folder: "Bent u ontevreden? Heeft u een klacht?" is verkrijgbaar op de afdeling, de polikliniek of het Voorlichtingscentrum.

Uw onvrede of klacht voorleggen aan de klachtenbemiddelaar kan telefonisch, via de website of per brief. Daarnaast is het mogelijk een afspraak met de klachtenbemiddelaar te maken voor een persoonlijk gesprek.

Adres:

UMC St Radboud

IWKV, afdeling Klachtenbemiddeling

Huispost 547

Antwoordnummer 540

6500 VC Nijmegen

*telefoonnummer:* 024 - 361 31 91

[www.umcn.nl/klacht](http://www.umcn.nl/klacht)

### **Cliënten Raad Academische Ziekenhuizen (CRAZ)**

In het kader van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) functioneert er een Cliënten Raad Academische Ziekenhuizen (CRAZ). Dit orgaan van overleg, advies, informatie en communicatie behartigt de belangen van cliënten van het UMC St Radboud. Zij adviseren de Raad van Bestuur, gevraagd

en ongevraagd, over beleidsvraagstukken die relevant zijn voor patiënten.

### **Stichting Patiëntenfonds**

Als u iets voor het ziekenhuis wilt betekenen dan wordt een gift aan het Patiëntenfonds op prijs gesteld. Deze stichting heeft als doel het in positieve zin meewerken aan het behandelings- en woonklimaat van patiënten in dit ziekenhuis. Zij probeert voorzieningen voor patiënten te realiseren die niet via de normale begroting aangeschaft kunnen worden. U kunt een bedrag overmaken op het bankrekeningnummer van Stichting Patiëntenfonds UMC: 23.12.22.777.

Voor overige stichtingen verwijzen wij u naar onze website: [www.umcn.nl](http://www.umcn.nl).

## **Bereikbaarheid**

### **Hoe komt u bij het ziekenhuis?**

#### **Auto**

Als u met de auto naar het UMC St Radboud komt, volgt u de ANWB-borden en de borden op het ziekenhuisterrein.

#### **Parkeren**

##### *Ingang UMC St Radboud Centraal*

In de parkeergarage bij de hoofdingang kunt u 24 uur per dag uw auto parkeren. Bij de ingang van de garage neemt u een kaartje. In de parkeergarage bevinden zich vijf betaalautomaten. U kunt contant betalen of met chipknip. Op de eerste verdieping naast de betaalautomaat, links van de lift, staat een oplaadpunt voor de chipknip.

##### *Ingang UMC St Radboud Oost en UMC St Radboud West*

Op de parkeerplaatsen Reinier Postlaan (Ingang UMC St Radboud Oost) en Philips van Leydenlaan (Ingang UMC St Radboud West) kunt u betalen met chipknip of contanten. Bij de Reinier Postlaan 4 en Philips van Leydenlaan 25 vindt u oplaadpunten voor de chipknip.

Parkeertarieven:

€ 1, 40 per uur

€ 7, - per dag

Weekkaarten (€ 24,-) en maandkaarten (€ 70,-) kunnen via de meldkamer, (centrale hal hoofdingang) worden aangeschaft.

Het aantal parkeerplaatsen is beperkt. Daarom kan het vinden van een parkeerplaats extra tijd kosten.

#### **Openbaar vervoer**

##### *Trein*

Het is ook mogelijk met de stoptrein Nijmegen - Boxmeer - Venlo - Roermond naar station Nijmegen Heyendaal te reizen. Dit station ligt op tien minuten loopafstand van het UMC St Radboud.

Kijk voor informatie over vertrek- en aankomsttijden op: [www.ns.nl](http://www.ns.nl)

## Bus

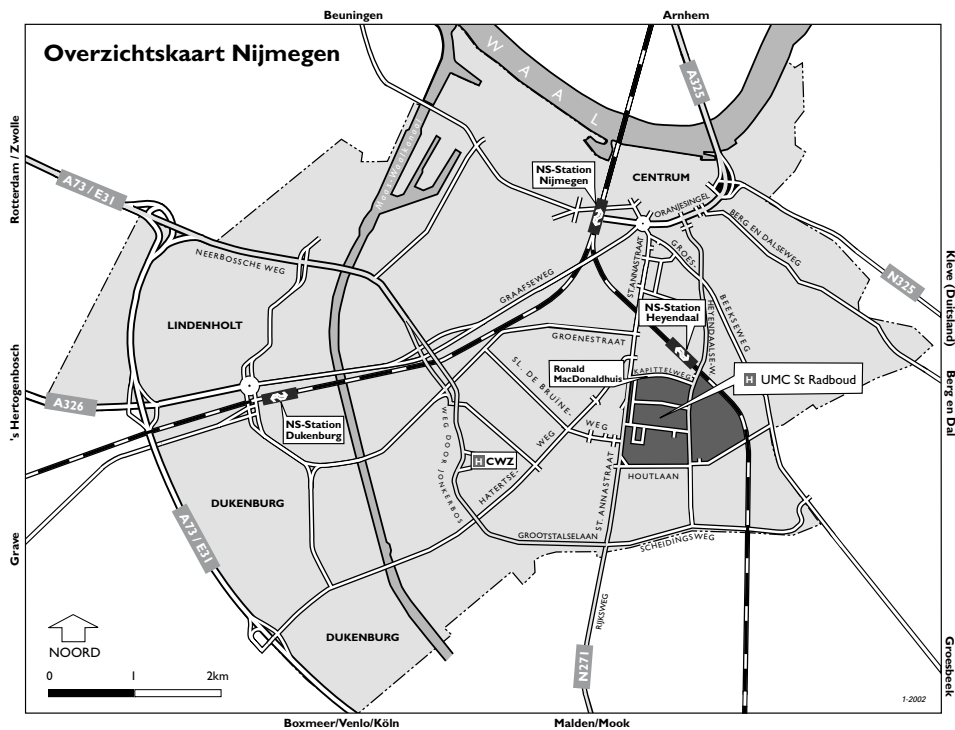
### Met de bus

Vanaf het NS-station Nijmegen Centraal vertrekken diverse bussen naar het UMC St Radboud. Voor het UMC St Radboud Centraal en West (Tandheelkunde) stapt u uit bij de halte UMC St Radboud.

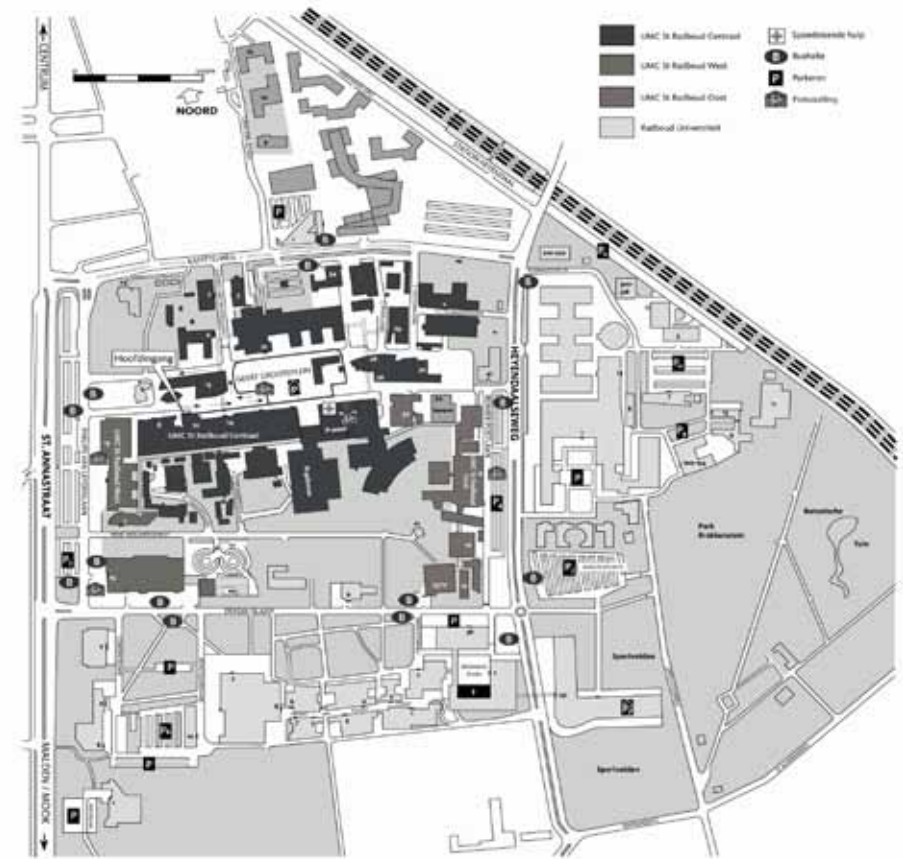
Voor het UMC St Radboud Oost stapt u uit bij de halte Universiteit Oostzijde. Deze ingangen bereikt u vanaf beide bushaltes binnen 100 tot 400 meter.

Bij alle ingangen (Centraal, Oost en West, en vindt u informatieborden met de actuele vertrektijden van de bussen.

Meer informatie vindt u op: [www.9292ov.nl](http://www.9292ov.nl).



## Plattegrond



## Belangrijke telefoonnummers

UMC St Radboud (algemeen)	024 - 361 11 11
Maatschappelijk werk	024 - 361 32 64/361 34 82
Medische Psychologie	024 - 361 34 82
Geestelijke Verzorging en Pastoraat	024 - 361 33 20
Patiëntenbibliotheek	024 - 361 34 99
Voorlichtingscentrum	024 - 361 70 00
Telefooncentrale (intern)	9

## **Adres**

### *Bezoekadres*

UMC St Radboud  
Nijmegen  
Ingang Centraal (Hoofdingang)  
Geert Groteplein-Zuid 10  
6525 GA Nijmegen

Ingang West  
Philips van Leydenlaan 15  
6525 EX Nijmegen

Ingang Oost  
Reinier Postlaan 4  
6525 GC Nijmegen

### *Postadres*

UMC St Radboud  
Postbus 9101  
6500 HB Nijmegen

### *Telefoonnummer*

UMC St Radboud algemeen  
024 - 361 11 11

© UMC St Radboud  
overname van (gedeelten uit)  
deze tekst is uitsluitend  
mogelijk na schriftelijke  
toestemming van  
Staf Concerncommunicatie