

Uw opname in het ziekenhuis



umcg

Belangrijke telefoonnummers

Algemeen nummer UMCG

(050) 361 61 61

U kunt hier ook terecht met algemene vragen over het UMCG. Bijvoorbeeld over de bereikbaarheid van het UMCG, het parkeren of wat de bezoektijden zijn.

Patiënteninformatie

(050) 361 33 00

U kunt hier onder andere terecht met vragen over de gang van zaken in het UMCG, vragen over andere gezondheidszorginstellingen, verwijspcedures en patiëntenverenigingen. Ook kunt u hier terecht voor opmerkingen en klachten. Bereikbaar maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur.

Informatiecentrum Oncologie

(050) 361 59 34

Voor algemene informatie over kanker.

Geopend maandag t/m donderdag van 9.00 – 16.30 uur
en op vrijdag van 9.00 – 13.00 uur.

Intern adres: Fonteinstraat 20A

www.umcg.nl

Het (web)adres voor informatie over het Universitair Medisch Centrum Groningen.

Uw opname in het ziekenhuis

Inhoud

Voor de opname	5
Opname	9
Op de verpleegafdeling	15
Naar huis	23
Rechten en plichten	29
Voorzieningen en wetenswaardigheden	39
Websites gezondheidszorg	49
Trefwoorden	51

Voorwoord

In een ziekenhuis liggen is vaak ingrijpend en een groot ziekenhuis, zoals het Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG), is een aparte wereld. Om u te helpen met deze wereld vertrouwd te raken, vindt u in deze brochure de belangrijkste informatie over de gang van zaken in het UMCG. Deze brochure is bedoeld als naslagwerk, waarin u voor en tijdens uw verblijf in het ziekenhuis de nodige informatie kunt vinden. U vindt deze en meer informatie ook op www.umcg.nl

De medewerkers van het UMCG doen hun uiterste best om uw verblijf zo aangenaam mogelijk te maken. Heeft u vragen over uw ziekte en behandeling, aarzel dan niet om deze aan uw arts of verpleegkundige te stellen. Met alle mogelijke andere vragen kunt u terecht bij de medewerkers van Patiënteninformatie.

We zijn natuurlijk heel benieuwd hoe u onze zorg, en alles daaromheen, ervaart. Vertel het ons! Als u uw ervaringen met ons deelt, kunnen wij daarvan leren en er in onze behandeling en verzorging rekening mee houden. En daar wordt u, of één van die andere 37.000 patiënten die jaarlijks in het UMCG worden opgenomen, beter van.

We wensen u een goed verblijf in ons ziekenhuis.

Namens alle UMCG-ers,

Jos Aartsen,
Voorzitter Raad van Bestuur

Voor de opname

Opnameplanning

In overleg met uw behandelaar heeft u besloten dat u in het Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG) wordt opgenomen. Kort voor de opname krijgt u bericht over de opnamedatum. Als u op de geplande opnamedag beslist niet naar het ziekenhuis kunt komen, wilt u dit dan zo spoedig mogelijk doorgeven? Het telefoonnummer van de afdeling vindt u in de opnamebrief.

Het komt wel eens voor dat een geplande opname door overmacht niet kan doorgaan. We informeren u daar zo snel mogelijk over en maken dan een nieuwe afspraak met u.

WachtlIJst

Voor sommige behandelingen bestaat een wachtlIJst. Bent u ongerust over uw wachttijd, bespreek dit dan met uw huisarts. Uw huisarts kan dan overleggen met uw behandelaar in het ziekenhuis. De medewerkers van het opnamebureau van de afdeling waar u wordt opgenomen, kunnen u informeren over uw plaats op de wachtlIJst. Algemene informatie over de gemiddelde

wachttijden voor de verschillende specialismen vindt u op onze website: www.umcg.nl

Wat neemt u mee

- een geldig identiteitsbewijs;
- bewijs van inschrijving bij uw zorgverzekeraar;
- UMCG-pasje (als u al eerder als patiënt in het UMCG bent geweest);
- deze opnamebrochure;
- medicijnen die u gebruikt, in de originele verpakking;
- eventuele dieetvoorschriften;
- eventuele hulpmiddelen zoals een rollator;
- toiletartikelen;
- nachtkleding;
- makkelijke kleding voor overdag;
- extra ondergoed;
- een kamerjas of duster;
- pantoffels of slippers;
- tijdschrift, (puzzel)boek;
- telefoonnummers en adressen van familie en vrienden;
- mobiele telefoon.

Wat neemt u niet mee

Handdoeken en washandjes krijgt u op de afdeling. Televisie en radio zijn op uw kamer aanwezig (zie ook pagina 41 in deze brochure).

We raden u dringend aan geen waardevolle bezittingen en zo weinig mogelijk geld mee te nemen. Het UMCG is niet aansprakelijk voor beschadiging, verlies of diefstal van uw persoonlijke eigendommen.



Opname

Plattegrond

Op de plattegrond 'Wegwijs in het UMCG' vindt u informatie over de bereikbaarheid van het UMCG, de parkeermogelijkheden voor auto en fiets en de weg in het ziekenhuis. Als u geen plattegrond heeft ontvangen, kunt u deze opvragen bij Patiënteninformatie, telefoonnummer (050) 361 33 00. U kunt de informatie ook vinden op de website www.plattegrond.umcg.nl

Inschrijving

U meldt zich op de afgesproken dag en tijd bij de opnamebalie in de ontvangthal. De medewerkers achter de balie verzorgen uw inschrijving voor opname. Daarvoor zijn nodig: een geldig identiteitsbewijs, uw bewijs van inschrijving bij uw zorgverzekeraar en (eventueel) uw UMCG-pasje.

Naar uw kamer op de verpleegafdeling

Een gastvrouw of gastheer kan u naar de afdeling brengen. Zo nodig gaat u eerst naar het laboratorium voor bloedafname en de ecg-afdeling voor een hartfilmpje.

Op de verpleegafdeling maakt de verpleegkundige u wegwijs en informeert u over de gang van zaken op de afdeling. Op de verpleegafdeling zijn één-, twee- en vierpersoonskamers. Bij de keuze van een kamer wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de aard van uw ziekte en uw persoonlijke omstandigheden.

Om de wachttijd voor opname zo kort mogelijk te houden, zijn er geen aparte kamers voor mannen en vrouwen: er wordt 'gemengd' verpleegd. Als u hier bezwaar tegen heeft, bespreek dit dan direct met de verpleegkundige.

Bedden en bedkastjes

Uw bed en het bedkastje zijn in diverse standen te zetten, waardoor u comfortabel in bed kunt zitten, liggen, eten en lezen. De medewerkers van de afdeling zullen u de verschillende mogelijkheden uitleggen.

Opnamegesprek

De verpleegkundige heeft met u een opnamegesprek. In dit gesprek komen onderwerpen aan de orde die van belang zijn voor uw behandeling en verpleging. De verpleegkundige stelt u vragen, bijvoorbeeld over welke medicijnen u gebruikt, of u een dieet volgt en of u overgevoelig bent voor bepaalde medicijnen, voedingsmiddelen of materialen. De verpleegkundige vraagt u naar een naam en telefoonnummer van een contactpersoon met wie de verpleegafdeling contact kan opnemen als dat nodig is. Ook informeert de verpleegkundige u tijdens het opnamegesprek over de dagindeling op de verpleegafdeling. Bijvoorbeeld wanneer de maaltijden worden gebruikt en de medicijnen worden rondge-

deeld. Natuurlijk kunt u tijdens het opnamegesprek ook uw vragen, opmerkingen en wensen aan de verpleegkundige kenbaar maken.

Bent u iets vergeten tijdens het opnamegesprek? Spreek dan gerust de verpleegkundige hierover aan.

Polsbandje

Tijdens het opnamegesprek krijgt u polsbandjes om met daarop uw naam, geboortedatum en UMCG-nummer. Zo is altijd te achterhalen wie u bent. Het is belangrijk dat u tijdens uw verblijf een polsbandje omhoudt.

Medicijnen

Voor uw veiligheid is het belangrijk dat de verpleegkundige en uw behandelaar weten welke medicijnen u gebruikt. Het UMCG is verplicht om het gebruik van uw medicijnen op te vragen bij uw apotheek. Als u hier bezwaar tegen heeft, kunt u bij uw apotheek aangeven dat u de mogelijkheid tot inzage wilt blokkeren. Neemt u de medicijnen die u gebruikt, bij voorkeur in de originele verpakking, ook mee naar het ziekenhuis. Tijdens uw opname krijgt u alle medicijnen die u nodig heeft van het ziekenhuis, ook de medicijnen die u thuis al gebruikte.

Veilige zorg

U zult merken dat we op verschillende momenten naar uw naam en geboortedatum en uw identiteitsbewijs vragen. Dit is niet altijd omdat we niet weten wie u bent; het is een extra controle om er zeker van te zijn dat de (digitale) gegevens overeenkomen met de juiste patiënt.

Daarnaast krijgt u tijdens overdrachtmomenten, bijvoorbeeld als u naar de operatiekamer gaat, te maken met extra controles. Veilige zorg houdt ook in dat medewerkers op belangrijke momenten goed en duidelijk met elkaar communiceren. Zodat de behandeling en zorg die u nodig heeft, zo goed mogelijk verloopt.

Vorbereiding op onderzoek of operatie

Als u wordt opgenomen komen verschillende medewerkers bij u langs, bijvoorbeeld:

- voor een opnamegesprek;
- om u lichamelijk te onderzoeken;
- om de narcose met u te bespreken en aan te geven wat u van te voren mag eten of drinken;
- om het onderzoek of de operatie stap voor stap met u te bespreken.

De verpleegkundige helpt u bij de voorbereiding op het onderzoek of de operatie. Tussendoor kunt u rustig uw eigen gang gaan. Als u de afdeling wilt verlaten, overleg dit dan altijd met de verpleegkundige.

Film 'UMCG in beweging!'

Het is algemeen bekend dat bewegen belangrijk is voor de mens. Bij een opname zult u door bedrust en minder beweging dan u gewend bent, merken dat uw spierkracht, lenigheid en conditie afneemt. Ook voelt u zich eerder moe; dit alles vertraagt het genezingsproces.

Om u te stimuleren om, ondanks uw ziek zijn, toch zoveel mogelijk te bewegen zenden we iedere dag op UMCG-TV korte filmpjes uit. Hierop laten we zien hoe u zelf een actieve bijdrage kunt leveren aan uw herstel. De oefeningen zijn voor alle patiënten geschikt. Als u twijfelt of vragen heeft, neem dan contact op met de fysiotherapeut van de afdeling.

Uitzending op UMCG TV: dagelijks om 10.30, 14.30 en 20.30 uur.

Uitstel van onderzoek of operatie

Door onverwachte omstandigheden komt het helaas voor dat het onderzoek of de operatie niet op het afgesproken tijdstip kan plaatsvinden. Bijvoorbeeld doordat onderzoeken langer duren dan verwacht of doordat er spoedeisende operaties tussendoor komen. Meestal lukt het om het onderzoek of de operatie opnieuw in te plannen en op één van de volgende dagen uit te voeren. Als dit niet kan, betekent dit dat u dezelfde dag weer naar huis gaat en een nieuwe oproep krijgt. We doen ons uiterste best om een dergelijke onwenselijke situatie te voorkomen.

Meewerken aan onderwijs en wetenschappelijk onderzoek

Het UMCG is één van de acht universitair medische centra in Nederland.

Het voornaamste verschil met een algemeen ziekenhuis is, dat een universitair medisch centrum nauw samenwerkt met een universiteit. In een universitair medisch centrum worden artsen, verpleegkundigen en andere beroepsgroepen opgeleid. Voor u als patiënt betekent dit, dat u vaak meer mensen aan uw bed ziet dan in een algemeen ziekenhuis. Verder doet een universitair medisch centrum wetenschappelijk onderzoek. Wetenschappelijk onderzoek is nodig om meer kennis op te doen en betere behandelmethoden te ontwikkelen. Tijdens uw verblijf in het UMCG kunt u gevraagd worden om aan wetenschappelijk onderzoek of onderwijs deel te nemen. Wij stellen uw medewerking zeer op prijs, maar benadrukken dat u niet verplicht bent om mee te doen. Uw besluit om niet deel te nemen heeft vanzelfsprekend geen enkele invloed op uw behandeling.

Meer informatie kunt u vinden op de UMCG website (www.bawo.umcg.nl).



Op de verpleegafdeling

Verpleegafdeling

Iedere verpleegafdeling heeft een balie die 24 uur per dag bezet is. Achter deze balie is de centrale post van de verpleegkundigen en de medewerker medische administratie. De meeste verpleegafdelingen hebben een dagverblijf, van waaruit u toegang heeft tot een balkon. De balkons kijken uit op de binnenstraten van het UMCG.

Afdelingsmedewerkers

Bij uw opname zijn heel wat medewerkers van het ziekenhuis betrokken. Op de verpleegafdeling heeft u onder andere te maken met verpleegkundigen, een medewerker medische administratie, medewerkers van de huishoudelijke dienst, assists, laboranten, fysiotherapeuten, logopedisten, ergotherapeuten en diëtisten.

U kunt met uw vragen, wensen en problemen altijd bij de verpleegkundigen terecht. Zij zijn voor u het centrale aanspreekpunt.

Artsen

Een belangrijke taak van een universitair medisch centrum is het opleiden van artsen en specialisten. Vanwege deze opleidingstaak krijgt u tijdens uw opname niet alleen te maken met specialisten, maar ook met arts-assistenten en co-assistenten.

Specialisten zijn artsen die gespecialiseerd zijn in een bepaald aandachtsgebied. Arts-assistenten zijn afgestudeerde artsen die in het ziekenhuis worden opgeleid tot specialist. Co-assistenten zijn medisch studenten die worden opgeleid tot arts, zij doen in het ziekenhuis praktijkervaring op.

Mannen en vrouwen

In het UMCG zijn zowel mannelijke als vrouwelijke behandelaars werkzaam. Als u voorkeur heeft, kunt u dit aangeven. Het UMCG probeert uw wens te realiseren. Dit is niet altijd mogelijk omdat er niet altijd zowel een mannelijke, dan wel vrouwelijke behandelaar beschikbaar is.

Verpleegkundig specialisten en physician assistants

Een verpleegkundig specialist is een ervaren verpleegkundige die een extra opleiding heeft gehad en bevoegd is bepaalde werkzaamheden van artsen over te nemen. Een physician assistant (PA) is een medisch professional, die het werk van de arts of medisch specialist ondersteunt en ook een aantal medische taken overneemt.

Behandelaar en hoofdbehandelaar

Tijdens uw opname krijgt u een behandelaar toegewezen. Dit kan een specialist, arts, arts-assistent, verpleegkundig specialist of physician assistant zijn.

Uw behandelaar staat onder eindverantwoordelijkheid van een hoofdbehandelaar. De hoofdbehandelaar is een medisch specialist en wordt ook wel supervisor genoemd. U wordt geïnformeerd over wie uw hoofdbehandelaar is.

Artsenvisite

Dagelijks krijgt u bezoek van de behandelaar, die u informatie geeft over uw behandeling en het herstel. De arts is vaak vergezeld van een verpleegkundige en artsen of specialisten die in opleiding zijn. Als u iets niet begrijpt of als u meer over uw behandeling wilt weten, dan kunt u met uw vragen bij hen terecht.

Medisch en verpleegkundig dossier

Uw medische gegevens worden vastgelegd in een medisch dossier dat in bewaring is bij de arts. U kunt hierbij denken aan uitslagen van onderzoeken, röntgenfoto's en brieven aan uw huisarts. Deze gegevens vormen een beschrijving van het verloop van uw behandeling.

Gegevens die van belang zijn voor uw verzorging op de verpleegafdeling worden vastgelegd in een verpleegkundig dossier. Het verpleegkundig dossier bevat bijvoorbeeld informatie over uw lichamelijke conditie, de hulp die u nodig heeft bij uw lichamelijke verzorging en de voorbereiding die nodig is voor een onderzoek of operatie.

Informatiebrochures

Op de afdeling waar u verblijft zijn brochures over de onderzoeken, aandoeningen en behandelingen verkrijgbaar. Ook is er meestal informatie over de patiëntenvereniging aanwezig. Als u op zoek bent naar informatie kunt u ook contact opnemen met:

- Patiënteninformatie, telefoonnummer (050) 361 33 00.
- Informatiecentrum Oncologie, telefoonnummer (050) 361 59 34. U kunt hier terecht voor algemene informatie over zaken die met kanker te maken hebben. U vindt het Informatiecentrum Oncologie direct naast de ingang van Oncologie Centrum op Fonteinstraat 20A.

Maaltijden

U kunt zelf uw maaltijden samenstellen. Er is veel keuze voor alle maaltijden en voor tussendoortjes. Elke ochtend komt de assist lang met een formulier waarop u uw keuze aangeeft voor de warme maaltijd van die dag. Als u een dieet volgt, is daarmee op het formulier rekening gehouden.

U kunt met al uw vragen over voeding in het ziekenhuis bij de assist terecht. Specifieke dieetwensen op grond van cultuur, religie of overtuiging kunt u ook aan de assist doorgeven.

UMCG-restaurant

U kunt als patiënt, eventueel met uw bezoek, gebruik maken van het UMCG-restaurant aan de Fonteinstraat 14. Bespreek met de verpleegkundige of het verstandig is dat u in het restaurant gaat eten.

Het restaurant heeft een gevarieerd aanbod in warme en broodmaaltijden. De warme maaltijden wisselen dagelijks. U kunt uitsluitend betalen met uw pinpas, er wordt in het restaurant niet met contant geld gewerkt. Gereduceerd tarief geldt niet voor u en uw bezoek. Wilt u in het restaurant gepaste kleding (geen kamerjas of pyjama) dragen.

Openingstijden UMCG-restaurant:

werkdagen 7.30 - 19.30 uur

weekends 11.30 - 19.30 uur.

Medisch maatschappelijk werk

Opname in een ziekenhuis is vaak ingrijpend. Door uw ziekte of aandoening kunt u problemen krijgen die te maken hebben met uw gezin, werk, financiën of huisvesting. Met praktische en

emotionele problemen die samenhangen met uw ziekte of behandeling in het UMCG kunt u terecht bij het medisch maatschappelijk werk. Een medisch maatschappelijk werker kan u ondersteunen, begeleiden of advies geven. Uw behandelaar of de verpleegkundige kan u in contact brengen met een medisch maatschappelijk werker.

Geestelijke verzorging

Aan het ziekenhuis zijn geestelijk verzorgers verbonden van verschillende levensovertuigingen. Zij komen graag langs voor een gesprek. U kunt via uw behandelaar of verpleegkundige laten weten dat u met één van hen een gesprek wilt hebben, maar u kunt hen ook zelf bellen. Uw behandelaar of verpleegkundige helpt u aan het telefoonnummer.

Bezoek

Op de meeste verpleegafdelingen kunt u dagelijks bezoek ontvangen tussen 15.00 uur en 20.00 uur. Het is voor u en uw medepatiënten prettig als u niet meer dan twee personen tegelijkertijd op bezoek heeft.

Het kan voorkomen dat er tijdens het bezoek bij u of uw medepatiënten medische of verpleegkundige handelingen moeten plaatsvinden. De verpleegkundige vraagt dan het bezoek de kamer even te verlaten.

Bezoekers met huidinfecties (ook steenpuist), diarree, griep of verkoudheid doen er goed aan om niet op bezoek te komen. Dit geldt ook voor kinderen die een kinderziekte hebben of korter dan drie weken voor het bezoek in contact zijn geweest met een kind met een besmettelijke kinderziekte, zoals waterpokken of

kinkhoest. Als uw bezoek twijfelt of zij op bezoek mogen komen, kunnen ze contact opnemen met de verpleegafdeling.

Van de afdeling af

Als u niet in bed hoeft te liggen of niet op onderzoek wacht, kunt u van de afdeling af. In het UMCG bevinden zich diverse terrassen en zitjes. Verlaat de afdeling alleen na overleg met de verpleegkundige.

Weekendverlof

Als uw gezondheid het toelaat, is na overleg met uw behandelaar verlof in de weekenden en op feestdagen mogelijk. De exacte tijden van het verlof kunnen per afdeling verschillen. De vervoerskosten zijn voor uw eigen rekening.



Naar huis

Ontslag

Uw behandelaar bespreekt regelmatig met u wanneer u het ziekenhuis kunt verlaten. Met uw behandelaar bespreekt u of u thuis nog andere hulp nodig heeft (zie thuiszorg).

Na uw ontslag blijft u waarschijnlijk nog enige tijd onder poliklinische controle. Uw behandelaar informeert u hierover. Uw huisarts krijgt bericht over uw ontslag.

Ervaringen, op- en aanmerkingen

Wat zijn uw ervaringen met het UMCG? Waar bent u tevreden over en wat kunnen we veranderen om uw tevredenheid te vergroten? We willen graag dat u ons dat vertelt, zodat we u en andere patiënten in de toekomst nog beter van dienst kunnen zijn.

U kunt dat op verschillende manieren doen:

- Vertel uw behandelaar of verpleegkundige (ook ongevraagd!) wat u vindt.
- Neem contact op met één van de medewerkers van Patiënteninformatie. Zij zijn bereikbaar via telefoonnummer (050) 361 33 00.
- Stuur uw ervaring in via www.vertelhetons.umcg.nl

Het UMCG doet daarnaast jaarlijks mee aan een landelijk patiënt-ervaringsonderzoek door een onafhankelijk bureau. Meer informatie hierover vindt u op www.uwervaring.umcg.nl

Apotheek De Sprong

Als u thuis medicijnen blijft gebruiken, krijgt u hiervoor een recept mee. In de ontvangsthal van het ziekenhuis is een poliklinische apotheek aanwezig. U kunt daar uw recept inleveren en geneesmiddelen, verband of andere hulpmiddelen direct meenemen. Uw eigen apotheek en huisarts worden op de hoogte gebracht van de medicatie die u heeft ontvangen. De declaratie gaat rechtstreeks naar uw zorgverzekeraar. Ook kan een medewerker van De Sprong een totaaloverzicht voor u maken van alle geneesmiddelen die u gebruikt. U kunt uw recept ook inleveren bij uw eigen apotheek.

Thuiszorg en hulpmiddelen

Als u na uw opname thuiszorg nodig heeft, kunt u dit bespreken met uw verpleegkundige. De verpleegkundige zorgt ervoor dat de transferverpleegkundige bij u op de afdeling komt om uw behoefte aan zorg met u door te nemen. Zij stelt vast op welke zorg u wettelijk gezien recht heeft en regelt de aanvraag voor thuiszorg. U heeft zelf de keus bij welke organisatie u de thuiszorg wilt afnemen.

Hulpmiddelen zoals een toiletstoel, ondersteek (po), rolstoel of douchestoel kunt u gedurende een half jaar lenen bij de thuiszorgorganisatie in uw gemeente.

www.cruc.nl

U kunt voor het lenen, huren of kopen van hulpmiddelen en zorgartikelen ook terecht in de Hulpmiddelenservice & - shop CRUC in de Winkelstraat van het UMCG www.cruc.nl Hier kunt u kleine hulpmiddelen/artikelen direct ophalen. Voor de meeste hulpmiddelen geldt kosteloos een uitleentermijn van drie tot zes maanden. Daarna dient u een nieuwe aanvraag in bij uw zorgverzekeraar of gemeente.

Voor een aantal hulpmiddelen zoals een hoog-laag bed of een decubitusmatras heeft u een indicatie nodig. De transferverpleegkundige kan een indicatie voor u aanvragen en de hulpmiddelen bij u thuis laten bezorgen.

Opname in een verpleeghuis

Wanneer u na uw opname in het ziekenhuis niet naar huis kunt en een opname in een verpleeghuis noodzakelijk is, dan zal de transferverpleegkundige bij u langs komen om met u te bespreken welke zorg u nodig heeft. Zij zal de indicatie voor het verpleeghuis en de opname in het verpleeghuis voor u regelen.

Meer informatie over (thuis)zorg en hulpmiddelen na een opname vindt u in de UMCG-brochure 'De zorg na uw ziekenhuisopname'.

WeHelpen

Als u tijdens uw opname of als u weer thuis bent, hulp nodig heeft, kunt u uw hulpvraag plaatsen op de website www.wehelpen.nl Denk daarbij bijvoorbeeld aan boodschappen doen, hond uitlaten of koken.

WeHelpen stimuleert het bieden van hulp en het helpen van elkaar via de website. WeHelpen is een coöperatie, waar het UMCG lid van is. Door hieraan deel te nemen wil het UMCG een bijdrage leveren aan een samenleving waarin elkaar helpen vanzelfsprekend is. WeHelpen is gratis en voor iedereen.

Vervoer naar huis

Tijdens het ontslaggesprek met uw behandelaar wordt besproken hoe u naar huis kunt. In principe regelt u het vervoer naar huis zelf. Moet u per ambulance of rolstoeltaxi vervoerd worden, dan regelt de medische administratie van de afdeling dit voor u. Een taxi en ambulance worden alleen vergoed wanneer het vervoer medisch noodzakelijk is.

Om van een rolstoeltaxi gebruik te maken is het bezit van een eigen rolstoel vereist. Overleg met uw zorgverzekeraar of u in aanmerking komt voor een (gedeeltelijke) vergoeding van deze reiskosten.



Rechten en plichten

Zowel patiënten als medewerkers van het UMCG hebben rechten en plichten. We beschrijven hier in het kort de belangrijkste rechten en plichten waar de patiënt mee te maken kan krijgen. Deze tekst is met name bestemd voor de patiënt of de vertegenwoordiger van de patiënt, daarom is de patiënt de aanspreekvorm (u).

Het kan zijn dat u tijdens uw opname in het UMCG zelf niet in staat bent om informatie tot u te nemen en besluiten te nemen over uw behandeling. De beschreven rechten en plichten zullen in zo'n situatie door uw vertegenwoordiger worden uitgeoefend. In de wet is geregeld wie als uw vertegenwoordiger kan optreden. Meestal is dit een naast gezins- of familielid.

Voor meer informatie over het onderwerp rechten en plichten kunt u terecht bij Patiënteninformatie, bereikbaar op maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 en 17.00 uur op telefoonnummer (050) 361 33 00. Ook op de website van het UMCG www.umcg.nl kunt u nadere informatie vinden over rechten en plichten.

Op de website van de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie www.npcf.nl kunt u (onder het kopje service) verschillende folders over patiëntenrechten downloaden of bestellen.

Opmerkingen en klachten: 'Vertel het ons'

De medewerkers van het UMCG vinden het belangrijk dat patiënten en bezoekers tevreden zijn. Toch kan het gebeuren dat u iets meemaakt waarover u niet tevreden bent.

Als u een klacht of opmerking heeft, dan doet u er goed aan dit direct met de betrokkene(n) te bespreken. Misschien is er sprake van een misverstand of kan uw onvrede door een gesprek worden weggenomen. U kunt uw klacht of opmerking ook bespreken met een medewerker van Klachtenopvang, telefoonnummer (050) 361 33 00. Deze medewerker vertelt u hoe het indienen van een klacht in zijn werk gaat en kan u ook informatie geven over uw rechten, klachtenprocedures en wettelijke regelingen.

U kunt bij de medewerker de klachtenbrochure van het UMCG opvragen. De brochure over de klachtenregeling van het UMCG staat ook op de website www.umcg.nl

Ook via het formulier op de website 'Vertel het Ons' kunt u ons laten weten wat uw ervaringen met het UMCG zijn.

Privacy

Informatie over opname

Het UMCG heeft een wettelijke geheimhoudingsplicht. Dit geldt voor alle informatie die over u wordt verzameld als u voor behandeling komt of wordt opgenomen in het ziekenhuis. Wij geven daarom geen gegevens over u aan mensen die telefonisch contact met ons opnemen. Als bezoekers aan de balie komen, geven we alleen informatie als u ons daar toestemming voor heeft gegeven.

Wij vragen u daarom bij opname:

- Mogen wij informatie geven over uw opname in het UMCG? U kunt deze vraag beantwoorden met 'ja' of 'nee'.

Als u geen toestemming geeft óf het is door omstandigheden (nog) niet gelukt om uw toestemming te vragen, geven wij in

verband met uw privacy géén gegevens over u of uw verblijfplaats in het UMCG. Ook niet of u wel of niet in het UMCG verblijft. Als er voor u wordt gebeld naar het centrale telefoonnummer, of als er bezoek aan de balie naar uw kamernummer vraagt, geven we aan dat ze met uzelf (of met uw familie) contact moeten opnemen.

Als u via de Spoedeisende Hulp (SEH) wordt binnengebracht komt het wel eens voor dat een naaste/familielid bij de informatiebalie aangeeft niet te weten waar u bent. De medewerker van de informatiebalie verwijst deze persoon door naar de SEH. De medewerkers van de SEH bepalen dan of er informatie over u kan worden gegeven. Zij houden er uiteraard rekening mee of u aanspreekbaar bent of niet. Ook controleren ze of deze persoon inderdaad een familielid/naaste van u is.

Rekening houden met elkaar

Om het verblijf voor iedereen zo aangenaam mogelijk te maken, vragen we u rekening te houden met de andere patiënten. In het ziekenhuis liggen (ernstig) zieke mensen. In het belang van alle patiënten vragen we u zo rustig mogelijk aanwezig te zijn, en geen intensieve (telefoon) gesprekken op de kamers te voeren. Hiervoor zijn aparte ruimtes beschikbaar.

U zult soms informatie krijgen over andere patiënten doordat u met elkaar een kamer deelt. We vragen u hier zorgvuldig mee om te gaan en elkaars privacy te respecteren.

Foto-, film- of geluidsopnames

Het is niet toegestaan om foto-, film- of geluidopnames te maken waarop andere patiënten of UMCG-medewerkers zichtbaar en/of hoorbaar zijn, zonder dat zij daarvoor vooraf toestemming hebben gegeven.

Social media

Wij vragen u om medewerkers van het UMCG geen vriendschapsverzoeken te sturen op hun persoonlijke Facebook-

accounts en andere social media. Dergelijke verzoeken zullen om professionele redenen worden geweigerd.

Informatie en toestemming

Eén van de belangrijkste patiëntenrechten is het recht op informatie. U hoort informatie te krijgen over uw ziekte, de onderzoeken, de mogelijke behandelingen en de gevolgen en de risico's van de verschillende behandelingen. Op deze manier kunt u samen met uw behandelaar een keuze maken welke behandeling voor u het meest passend is. Voor ieder onderzoek en voor iedere ingreep die moet worden uitgevoerd is uw toestemming nodig. Het is daarom belangrijk dat u de informatie begrijpt. Als dit niet het geval is, vraagt u dan om nadere uitleg.

Dossier en geheimhouding

Om uw behandeling zo goed mogelijk te laten verlopen is het nodig dat wij bepaalde gegevens van u registreren in uw (digitale) dossier. Deze gegevens zijn alleen toegankelijk voor medewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst.

Deze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht.

Inzage, afschrift (kopie), correctie, aanvulling en vernietiging van uw dossier

U heeft het recht om uw dossier in te zien. Als u dat wilt, kunt u met uw behandelaar bespreken hoe en wanneer dat kan.

U kunt ook een kopie aanvragen van uw dossier. U dient daarvoor een schriftelijk verzoek in (inclusief een kopie van een geldig identiteitsbewijs) bij het hoofd van de betreffende afdeling. Een dergelijk verzoek kunt u alleen zelf indienen, derden zijn hiertoe niet gemachtigd.

Het ziekenhuis brengt de kosten van de kopieën in rekening.

Als er feitelijke onjuistheden in uw dossier staan, kunt u die laten corrigeren. Daarnaast is het mogelijk dat u uw dossier aan laat vullen met informatie die u belangrijk vindt.

Voor correctie en/of aanvulling van uw dossier neemt u contact op met uw behandelaar.

Ook kunt u uw dossier laten vernietigen. Een schriftelijk verzoek tot vernietiging kunt u indienen bij de directeur Medische Zaken van het UMCG, huispostcode LA10, Postbus 30001, 9700 RB Groningen.

Verstrekking van gegevens aan derden

Het ziekenhuis verstrekt slechts gegevens aan anderen als dat relevant is. U kunt hierbij denken aan berichten naar uw huisarts of andere behandelaars. Het UMCG gaat er van uit dat u hiermee instemt. Als u niet wilt dat uw gegevens naar anderen gaan, bespreekt u dit met uw behandelaar.

Daarnaast verstrekt het UMCG, net als andere ziekenhuizen, gegevens aan bepaalde instanties, zoals het Pathologisch Anatomisch Landelijk Geautoriseerd Archief (Palga). Deze gegevens zijn niet direct tot uw persoon te herleiden en worden door die instanties gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek, kwaliteitsverbetering en statistiek.

Ook onderzoekers in het UMCG kunnen uw gegevens gebruiken voor wetenschappelijk onderzoek. Deze gegevens zijn dan voor de onderzoekers niet direct tot uw persoon herleidbaar. Nadere informatie hierover kunt u lezen in de brochure 'Gebruik van medische gegevens en/of resterend lichaamsmateriaal' op de UMCG website (www.bawo.umcg.nl).

Als u niet wilt dat uw gegevens worden gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek dan kunt u het bezwaarformulier achterin de hierbovengenoemde brochure invullen en opsturen naar Patiënteninformatie en Klachtenbehandeling van het UMCG. Voor onderzoek waarbij de gegevens wel direct tot uw persoon te herleiden zijn, vragen wij altijd vooraf uw toestemming.

Uw behandelaar bespreekt een dergelijke situatie dan met u en geeft hierover uitleg.

Gebruik van overgebleven lichaamsmateriaal

Als bij u lichaamsmateriaal (zoals bloed, urine of weefsel) wordt onderzocht, dan kan er materiaal overblijven. Het overgebleven lichaamsmateriaal kan worden bewaard om in de toekomst te kunnen gebruiken voor diagnostiek en/of voor wetenschappelijk onderzoek, eventueel samen met uw medische gegevens. Voor gebruik van uw lichaamsmateriaal en/of medische gegevens houdt het UMCG zich aan richtlijnen zoals de 'Code Goed Gebruik' en de wettelijke privacy richtlijnen. Dit betekent onder andere dat het materiaal en/of de medische gegevens niet direct herleidbaar zijn tot uw persoon. Nadere informatie hierover kunt u lezen in de brochure 'Gebruik van medische gegevens en/of resterend lichaamsmateriaal' op de UMCG website (www.bawo.umcg.nl).

Als u niet wilt dat uw overgebleven lichaamsmateriaal wordt gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek, kunt u het bezwaarformulier achterin de hierbovengenoemde brochure invullen en opsturen naar Patiënteninformatie en Klachtenbehandeling van het UMCG.

In uitzonderlijke gevallen is het noodzakelijk dat uw lichaamsmateriaal voor wetenschappelijk onderzoek wel naar uw persoon herleidbaar moet zijn. Dat kan alleen indien uw behandelaar u volledig heeft ingelicht en u daarvoor expliciet uw toestemming heeft gegeven.

Identificatieplicht

In de Zorgverzekeringswet is vastgelegd dat het UMCG uw identiteit moet verifiëren. Daarom vraagt een medewerker u bij het bezoek aan het ziekenhuis naar een geldig identiteitsbewijs en uw zorgverzekeringbewijs.

Het Burger Service Nummer (BSN) in combinatie met de gegevens in de Basisadministratie personen (BRP) zijn in het UMCG de basis voor de administratie van patiënten. Deze gegevens zijn van groot belang voor de veiligheid van onze patiënten. Met het BSN koppelen we de noodzakelijke gegevens voor diagnostiek en behandeling aan de juiste persoon. Ook voor het communiceren met andere zorgverleners en voor het declareren van de ziekenhuiskosten bij de zorgverzekeraar gebruiken we het BSN. Als u zich niet kunt identificeren, krijgt u de gelegenheid om dat bij uw eerstvolgende bezoek te doen. Als u zich niet tijdig heeft geïdentificeerd, kunnen de kosten niet bij uw zorgverzekeraar worden gedeclareerd en zijn we genoodzaakt de kosten bij u zelf in rekening te brengen.

Kosten

Over het algemeen zullen de kosten van uw behandeling door uw zorgverzekeraar worden vergoed op grond van uw basisverzekering of aanvullende verzekering. Maar ook voor uzelf kan een verblijf in het UMCG financiële gevolgen hebben.

U bent zelf verantwoordelijk voor de kosten van ziekenhuiszorg. Het is daarom raadzaam om zo mogelijk al voordat u een afspraak maakt in het UMCG, bij uw zorgverzekeraar na te vragen of de kosten worden vergoed. Houdt u daarbij ook rekening met uw eigen risico! Het ziekenhuis declareert het grootste deel van de zorg bij de zorgverzekeraar op basis van de zogenaamde Diagnose Behandel Combinatie (DBC). De diagnose, de behandeling en de kosten die daarmee samenhangen worden bij elkaar gebracht met één administratieve code: de DBC zorgproductcode. Dat betekent dat de verschillende onderdelen van uw behandeling niet apart in rekening worden gebracht; er wordt één rekening gemaakt voor de totale behandeling.

Voor meer informatie over de kosten en het betalen van ziekenhuiszorg kunt u de website www.prijzenzorg.umcg.nl raadplegen.

Als diagnostiek of behandeling niet onder uw basisverzekering of aanvullende verzekering vallen, betaalt u dit zelf. Vraagt u dan vooraf een overzicht van de te verwachten kosten op bij de Helpdesk Facturatie van het UMCG. Telefoon (050) 361 22 02 en bereikbaar op werkdagen van 9.00 - 13.00 uur. U kunt ook een email sturen naar facturatie@umcg.nl.

Ook als u vragen heeft over een rekening kunt u contact opnemen met een medewerker van de Helpdesk Facturatie van het UMCG.

Clëntenraad

Alle zorginstellingen in Nederland zijn wettelijk verplicht een cliëntenraad te hebben. Ook het UMCG heeft een eigen cliëntenraad. Hierin hebben (gewezen) patiënten van het UMCG of personen met een sterke affiniteit met gezondheidszorg zitting. De cliëntenraad brengt, vanuit het perspectief van de patiënt, gevraagd en ongevraagd advies uit aan de Raad van Bestuur over organisatievraagstukken en verschillende regelingen die de patiëntzorg betreffen.

Meer informatie kunt u vinden op www.clientenraad.umcg.nl
Vragen en opmerkingen kunt u mailen naar clientenraad@umcg.nl

Andere plichten van een patiënt

Naast bovengenoemde rechten en plichten willen wij u nog wijzen op het volgende:

- Informeer zorgverleners in het UMCG duidelijk en volledig over uw medische klachten. Alleen dan kan een diagnose gesteld worden en de best mogelijke behandeling worden ingezet.
- Ook wordt van u als patiënt verwacht dat u adviezen en behandelvoorschriften zo goed als mogelijk opvolgt.
- U bent er zelf verantwoordelijk voor dat de kosten van onderzoek en behandeling in het ziekenhuis worden betaald.

Dit betekent dat u ons de juiste gegevens over uw zorgverzekering doorgeeft en dat u de kosten die niet door uw zorgverzekering worden vergoed zelf betaalt.

- Ook verwachten wij van u dat u onze medewerkers, bezoekers en andere patiënten met respect tegemoet treedt en dat u zich aan de huisregels van het UMCG houdt.



Voorzieningen en wetenswaardigheden

Bibliotheek

Eenmaal per week komen vrijwilligers van de Stichting Vrienden van het UMCG op de afdeling langs met boeken. Als u van de afdeling af mag, kunt u ook zelf naar de patiëntenbibliotheek gaan.

Op de leestafel liggen kranten en tijdschriften ter inzage. Voor slechtzienden zijn er grote-letter-boeken en luisterboeken (cd's) met de benodigde apparatuur beschikbaar. De patiëntenbibliotheek is open van maandag t/m vrijdag van 10.00 uur tot 16.00 uur en is te vinden op de begane grond, naast Winkelstraat 1.

U kunt ook telefonisch boeken aanvragen, telefoonnummer (050) 361 44 50.

Donorverklaring

In 1998 is het Donorregister in werking getreden. Als u een donorverklaring heeft ingezonden, staat in dit register vermeld wat uw wensen zijn omtrent orgaan- en weefseldonatie na uw overlijden.

Het donorregister kan door of in opdracht van een arts worden geraadpleegd.

Als de overledene niet in het register staat opgenomen, zal de vraag om donatie aan de familie worden voorgelegd. Het is daarom van belang dat uw familie op de hoogte is van uw mening over het afstaan van organen en weefsels.

Geldautomaat

In de ontvangsthuis en in de Winkelstraat zijn bankautomaten waar u geld kunt opnemen. In de ontvangsthuis is ook een oplaadpunt voor de OV-chipkaart.

Internet

In het UMCG is een draadloos netwerk (UMCG guest) beschikbaar waar patiënten en bezoek gebruik van kunnen maken.

Houdt u er rekening mee dat het UMCG niet aansprakelijk is voor beschadiging, verlies of diefstal van uw laptop, iPad, mobiele telefoon of andere waardevolle spullen.

Kapper

In de Winkelstraat is een kapsalon waar u op afspraak terecht kunt. Op verzoek komt een medewerker van de kapsalon naar de verpleegafdeling. Om praktische redenen is op de verpleegafdeling alleen knippen mogelijk. U kunt zelf of via de verpleging een afspraak maken, telefoonnummer (050) 312 04 15.

Kerkdienst

Op zondagmorgen om 10.30 uur is er in de Ronde Zaal een oecumenische kerkdienst. De Ronde Zaal vindt u op de eerste verdieping, bereikbaar via Winkelstraat 1. De vrijwilligers van de Stichting Vrienden van het UMCG komen op zaterdag op de afdeling vragen of u naar de kerkdienst wilt en of u hulp bij het vervoer nodig heeft. Heeft u de vrijwilliger gemist, dan kunt u op zondag tussen 9.00 uur en 10.15 uur zelf contact opnemen met de vrijwilligers, telefoonnummer (050) 361 26 85. Ook familie en vrienden zijn welkom. De dienst wordt ook uitgezonden via UMCG-tv en radio.

Kunst

In de openbare ruimtes op de begane grond treft u een groot aantal kunstwerken aan. Daarnaast zijn er wisselende exposities.

In de Fonteinstraat hangt een expositiebord. Hierop kunt u zien welke exposities op dit moment in het UMCG gehouden worden en waar ze te bezichtigen zijn. Bij de informatiebalie in de ontvangsthuis is een architectuur- en kunstroute verkrijgbaar.

Overlijden

Het UMCG beschikt over een mortuarium, dit is een ruimte voor overledenen. Het beheer hiervan is in handen van de externe organisatie CMO (Cura Mortuorum). Als een patiënt in het ziekenhuis overlijdt, neemt die organisatie de zorg voor de overledene over. Hieraan zijn kosten verbonden. De nabestaanden ontvangen hiervoor thuis een rekening van het CMO. De vergoeding van deze kosten hangt af van de uitvaartverzekering van de overledene. Voor de verdere gang van zaken raden wij de nabestaanden aan contact op te nemen met de uitvaartverzorgers.

Overnachtingsmogelijkheden voor familie

Voor familie en naasten die nauw zijn betrokken bij een patiënt zijn er diverse mogelijkheden om in de nabijheid van het ziekenhuis te overnachten. Soms zijn hieraan kosten verbonden. Meer informatie over de mogelijkheden en kosten vindt u in de brochure 'Overnachten in de buurt van uw zieke familielid'.

Informeer bij uw zorgverzekeraar naar de mogelijkheden om reis- of verblijfskosten vergoed te krijgen.

Het fonds 'Familie in de buurt' kan onder bepaalde voorwaarden financiële steun geven voor reis- en verblijfskosten. Voor meer informatie over dit fonds kunt u de verpleging vragen of de website www.familieindebuurt.nl raadplegen.

Parkeren

Patiënten parkeren in de parkeergarages van het UMCG goedkoper. Dit geldt als u langer dan 2 uur en 25 minuten heeft geparkeerd. Op vertoon van uw afspraken- of opnamebrief kunt u uw parkeerkaartje laten omzetten bij een van de twee recepties (ingang Noord en hoofdingang). Doe dit vóór u betaalt bij de automaat. Meer informatie vindt u in de brochure 'Parkeerinformatie'.

Patiëntenverenigingen

In Nederland zijn allerlei patiëntenverenigingen actief. Patiëntenverenigingen behartigen de belangen van mensen met een bepaalde ziekte of aandoening. Ze geven informatie en voorlichting en brengen mensen met elkaar in contact om ervaringen uit te wisselen. Voor informatie over patiëntenverenigingen kunt u contact opnemen met de medewerkers van

Patiënteninformatie, telefoonnummer (050) 361 33 00. Voor informatie over patiëntenverenigingen op het gebied van kanker en informatie over KWF Kankerbestrijding kunt u contact opnemen met het Informatiecentrum Oncologie, telefoonnummer (050) 361 59 34.

Post

Aan u gerichte post wordt als volgt geadresseerd:

Universitair Medisch Centrum Groningen
Uw achternaam en voorletter(s)
Verpleegafdeling en kamernummer
Postbus 11.120
9700 CC Groningen

Uw uitgaande post kunt u posten in de brievenbus bij de hoofdingang (buiten) of afgeven aan een verpleegkundige. Postzegels zijn te koop in de ontvangsthal bij de cadeaushop en de supermarkt.

Radio en televisie

Bij uw bed heeft u een radio met de Nederlandse radiozenders. Televisiekijken kunt u in het dagverblijf en bij uw bed. Op de televisie bij uw bed kunt u kijken naar de uitzendingen van UMCG-tv en naar de kabelkrant.

Tegen betaling kunt u ook gebruik maken van de overige tv-kanalen. De aansluiting hiervoor wordt verzorgd door Patientline, een extern bedrijf. Dagelijks tot 20.00 uur kunt u de tv-aansluiting aanvragen door een sms te sturen naar het nummer dat op de televisie staat of te bellen naar telefoonnummer (050) 361 48 06.

Restaurants

Om iets te eten of te drinken kunt u terecht bij de brasserie of het grand café in het UMCG. U mag ook gebruikmaken van het UMCG-restaurant aan Fonteinstraat 14 (zie ook pagina 18: Maaltijden).

Roken

In alle UMCG-gebouwen en op het hele UMCG-terrein (ook rond de hoofdingang) geldt een rookverbod. Om te voorkomen dat andere patiënten en bezoekers last krijgen van de rook, mag u alleen roken op een aantal speciaal daarvoor aangewezen plaatsen.

Stiltecentrum en gebedsruimte

Het Stiltecentrum, een ruimte waar u zich kunt terugtrekken voor bezinning of gebed, is dag en nacht open. U vindt het Stiltecentrum op de eerste verdieping van Winkelstraat 1.

Telefoon en teksttelefoon

Het gebruik van mobiele telefoons in het UMCG voor bezoekers en patiënten is toegestaan, behalve in een aantal verbodszones waar met borden en stickers wordt aangegeven dat de mobiele telefoon uit moet. Dit betekent ook dat daar niet is toegestaan dat de telefoon op trilstand staat.

Het gebruik van mobiele telefoons kan overlast voor anderen veroorzaken. Wij verzoeken u en uw bezoek de mobiele telefoon op trilstand te zetten en gesprekken zo te voeren dat deze anderen niet tot last zijn.

Op de patiëntenkamer is geen vaste telefoon meer naast het bed. U kunt gebruik maken van uw eigen mobiele telefoon. Als u geen mobiele telefoon heeft dan kunt u in het UMCG een eenvoudige telefoon met beltegoed kopen bij de receptie in de centrale hal. Deze mobiele telefoon blijft uw eigendom. Na vertrek uit het ziekenhuis kunt u deze overal gebruiken.

Als u wordt opgenomen op een afdeling met een 'verbodzone' voor mobiele telefoons, bijvoorbeeld op de Intensive Care of de Hartbewaking, dan zijn er vaste telefoontoestellen beschikbaar. Met deze toestellen kunt u gratis bellen (behalve naar betaalde servicenummers).

Slechthorenden/doven en slechtzienden

Voor slechthorenden en doven zijn een telefoontoestel met extra geluidssterkte en een teksttelefoon beschikbaar. Voor slechtzienden is een telefoon met grote knoppen beschikbaar. Deze telefoons zijn verkrijgbaar via de telefooncentrale. Een medewerker van de verpleegafdeling kan voor u informeren of er een toestel beschikbaar is. Het telefoonnummer van de telefooncentrale is (050) 361 61 61 of 922 22 (intern).

Ook de website van het UMCG biedt voorzieningen. Op de site kunt u de tekstgrootte aanpassen en kunt u gebruik maken van de functie 'Lees voor'.

Tolkendienst

Anderstaligen

Het Tolk- en Vertaalcentrum Nederland (www.tvcn.nl) biedt hulp bij de communicatie tussen anderstalige patiënten en medewerkers van het ziekenhuis. Meestal gebeurt dit via de telefoon. Soms komt een tolk naar het ziekenhuis. Een tolk kan door een medewerker van het ziekenhuis worden aangevraagd. Als de tolk door het ziekenhuis wordt aangevraagd, zijn er voor u geen kosten aan deze dienstverlening verbonden.

Doventolken

Voor het aanvragen van een doventolk die naar het ziekenhuis komt, kunt u contact opnemen met Tolknet (www.tolknet.org):

Telefoon (0346) 332 332

Teksttelefoon (0346) 332 333 (ook bedoeld voor partner en/of professional)

Fax (0800) 865 56 38

SMS 06 229 88 543

E-mail info@tolknet.org

Verloren en gevonden voorwerpen

Als u iets kwijt bent of als u iets heeft gevonden, kunt u contact opnemen met de Beveiligingspost Centrale Hal, telefoonnummer (050) 361 73 74.

Vrijwilligers

Zo'n 350 vrijwilligers van de Stichting Vrienden van het UMCG maken uw verblijf in het ziekenhuis graag een stukje aangenamer. In de brochure 'Even ontspannen in het ziekenhuis' vindt u een uitgebreide beschrijving van hun activiteiten. Voor het opvragen van de brochure en voor andere vragen op het gebied van vrijwilligerswerk in het UMCG kunt u bellen met (050) 361 11 24. De brochure is ook verkrijgbaar bij de patiëntenbibliotheek naast Winkelstraat 1.

Winkels

In de Winkelstraat en de ontvangsthal van het UMCG zijn diverse winkels voor bloemen, cadeautjes, boeken, iets lekkers, etc.



Websites gezondheidszorg

Informatie over het UMCG kunt u vinden op de website www.umcg.nl Meer informatie over de gezondheidszorg in het algemeen, wetgeving en regelgeving, patiëntenrechten en patiëntenbelangen kunt u vinden op de volgende websites.

www.burgerservicenummer.nl

Informatie over de invoering van het burgerservicenummer (BSN), onder andere in de gezondheidszorg.

www.igz.nl

Informatie over de Inspectie voor de Gezondheidszorg en haar rol in de gezondheidszorg.

www.minvws.nl

Ministerie van Volksgezond, Welzijn en Sport. Informatie over onder andere de bekostiging van de zorg, werken aan kwaliteit en wet- en regelgeving.

www.nfu.nl

Onder het kopje CRAZ vindt u informatie over de Cliëntenraad Academische Ziekenhuizen.

www.npcf.nl

Nederlandse Patiënten en Consumenten Federatie. Informatie over de zorg, gericht op de zorgconsument.

www.nza.nl

Nederlandse Zorgautoriteit. Informatie over onder andere het kiezen van een zorgverzekeraar en tarieven in de zorg.

www.rijksoverheid.nl

Publieksinformatie van de rijksoverheid, onder andere over zorg en gezondheid.

www.zorgbelang-groningen.nl

Informatie over de rechten van patiënten, regelingen in de zorg en patiëntenorganisaties.

Trefwoorden

A

Afdelingsmedewerkers	15
Apotheek De Sprong	24
Architectuur- en kunstroute	41
Arts-assistent	16
Artsen	16
Artsensite	17

B

Bedden en bedkastjes	10
Behandelaar	16
Bezoek	19
Bezoektijden	19
Bibliotheek, patiënten-	39
Bloemenboetiek	46
Boekhandel	46

C

Cadeauwinkel	46
Cliëntenraad	36
Co-assistent	16
Computer / laptop	40

	Contactpersoon	10
D		
	Dagverblijf	15
	Dieet	18
	Donorverklaring	39
	Doventolk	46
E		
	Ervaringen, op- en aanmerkingen	23
	Exposities	41
F		
	Familie in de buurt	42
	Familiehuis	42
	Film 'UMCG in beweging'	12
	Foto- film en geluidsopname	31
G		
	Gastvrouwen/heren	10
	Gebedsruimte / Stilteruimte	44
	Geestelijke verzorging	19
	Gegevens aan derden	33
	Geheimhouding	32
	Geldautomaat	40
	Geluidsopname	31
	Gemengd verplegen	10
	Gevonden voorwerpen	46
H		
	Hoofdbehandelaar	16
	Hulpmiddelen	24
I		
	Identificatieplicht	34

	Informatie en toestemming	30
	Informatiecentrum Oncologie	17
	Informatiebrochures	17
	Inschrijving	9
	Internet	40
	Inzagerecht	32
K		
	Kamer	10
	Kapper	40
	Kerkdienst	41
	Kinderziekte	19
	Klachten	30
	Kosten	35
	Kunst	41
L		
	Lichaamsmateriaal	34
M		
	Maaltijden	18
	Medicijnen	11
	Medisch dossier	17
	Medisch maatschappelijk werk	18
O		
	Ontslag	23
	Onderzoek en onderwijs	13
	Opnamegesprek	10
	Opnameplanning	5
	Opmerkingen en klachten	30
	Overgevoeligheid	10
	Overlijden	41
	Overnachtingsmogelijkheden	42

P

Parkeren	42
Patiëntenbibliotheek	39
Patiënteninformatie	17
Patiëntenverenigingen	42
Plattegrond UMCG (Wegwijs in het UMCG)	9
Plichten	29
Polsbandje	11
Post	43
Privacy	30

R

Radio	43
Rechten	29
Roken	44

S

Social media	31
Specialist	16
Stichting Vrienden van het UMCG	46
Stiltecentrum	44

T

Telefoon	44
Televisie	43
Thuiszorg en hulpmiddelen	24
Toestemming	30
Tolkendienst	45

U

Uitstel (onderzoek/operatie)	13
UMCG-restaurant	18
UMCG-tv	43

V

Verloren voorwerpen	46
Verpleegafdeling	15
Verpleegkundig dossier	16
Vertel het ons	23
Vervoer naar huis	26
Veilige zorg	11
Vorbereiding (onderzoek/operatie)	12
Vrijwilligers	46

W

Wachlijst	5
Websites	49
Weekendverlof	20
WeHelpen	25
Wetenschappelijk onderzoek	13, 33
Winkels	46

Z

Zorgverzekering	34
-----------------	----



Colofon**Vormgeving**

Edenspiekerman

Lay-out

Gravis Ontwerpers, Groningen

Fotografie

Stijntje de Olde, binnenwerk

LS-ontwerpers, omslag

Zetwerk

Letter & Lijn bv, Groningen

Druk

Zalsman, Groningen

©

Universitair Medisch Centrum Groningen,

UMC-staf, Communicatie

Groningen 2017.

Niets uit deze uitgave mag worden

overgenomen zonder

uitdrukkelijke toestemming van

UMC-staf, Communicatie.

Universitair Medisch Centrum Groningen

Hanzeplein 1 Postbus 30 001, 9700 RB Groningen www.umcg.nl