



**Informatie bij opname**



### Voorwoord 5

### Het LangeLand Ziekenhuis 6

#### Opname 6

- Inschrijven 6
- Wegblijftarief/No-showtarief 6
- Gemengd verplegen 6
- Patiëntenstickerkaart 7
- Legitimeren 7
- Verzekeringpapieren 7
- Patiëntendossier 7
- Compleet patiëntendossier 7
- Recht op inzage van uw dossier 8
- Verbetering of aanvulling van uw dossier 8
- Pre-operatief spreekuur (POS) 8
- Reanimatiebeleid 8
- Dag van de opname 8
- Polsbandje voor identificatie 9
- Contactpersoon 9

#### Wat neemt u mee voor uw opname? 9

- Persoonlijke eigendommen 9

#### Onderzoek, behandeling en verpleging 9

- Specialist en behandeling 9
- Medicijnen 10
- Pijnbestrijding na uw operatie 11
- Het pijncijfer 11
- Pijnstilling volgens vast schema 11
- Pijnbestrijding tot slot 12

#### Bloedtransfusie gegevens 12

- Geheimhoudingsplicht 12
- Registratie gegevens 12

#### Verblijf 13

- Medewerkers waarmee u te maken krijgt 13
- Verpleegafdelingen 13
- Uw kamer 13
- Oproepsysteem 13
- Dagindeling 14
- Nachtrust 14
- Maaltijden/dieet 14
- Telefoon, radio en televisie 15
- Melden als u de afdeling verlaat 15

#### (Wat merkt u van) Infectiepreventie 15

#### Kinderafdeling: project 'Patiëntjes Online' 15

#### Post 16

#### Verblijf- en bezoeksregels 16

- Gedragsregels 16
- Aanwijzingen 16
- Aansprakelijkheid 17
- Agressie, geweld en intimidatie 17
- Alcohol, drugs en wapens 17
- Bezoekers 17
- Calamiteiten in het ziekenhuis 17
- Diefstal en vandalisme 17
- Fotograferen en filmen 17
- Social media 18
- Gebruik mobiele telefoon 18
- Geluidsopnames 18
- Gevonden voorwerpen 18
- Giften en donaties 18
- Huisdieren 18
- Parkeren 19
- Privacy 19

Roken 19  
Toegankelijkheid 19  
Gevolgen van het niet in acht nemen van de gedragsregels 19

## **Bezoek 20**

Bezoekregels 20  
Bezoektijden 20

## **Welzijn 20**

Geestelijke Verzorging 20  
Stiltecentrum 21  
Vrijwilligers 21  
Hostess service 21  
Restaurant 22  
Winkelhoek 22

## **Ontslag en nazorg 22**

Ontslag 22  
Transferbureau 22  
Revalidatie of tijdelijk verblijf 22  
Nacontrole 23  
Huisarts 23

## **Verrekening geleverde zorg 23**

Geldige verwijzers 23  
Verwijzerregistratie 23

## **Patiëntinformatie 24**

## **Klachten 24**

## **Patiënttevredenheidsonderzoek 24**

## **Giften en geschenken 25**

## **Stichting Vrienden van 't Lange Land Ziekenhuis 25**

## **Online informatie over het Ziekenhuis 25**

Website 25  
Facebook 25

## **Route 25**

Openbaar Vervoer 26

## **Slotopmerking 26**

## **A-Z index 27 - 28**

## Voorwoord

Een opname in het ziekenhuis is een stressvolle en soms onplezierige ervaring. Alle medewerkers van het LangeLand Ziekenhuis zijn zich hiervan bewust. Daarom doen wij ons uiterste best uw verblijf zo prettig mogelijk te maken en u welkom te heten in het LangeLand Ziekenhuis.

Dit boekje vertelt u over de gang van zaken wanneer u wordt opgenomen. Leest u het daarom eens door, zodat u een idee heeft wat u allemaal kan verwachten. Aarzelt u niet met het stellen van vragen over uw onderzoek, behandeling of verzorging. Wij zullen steeds proberen uw vragen zo volledig mogelijk te beantwoorden.

Wij wensen u een prettig verblijf in ons ziekenhuis en hopen dat u zo spoedig mogelijk hersteld naar huis kunt gaan. U kunt ervan op aan dat al ons werk daar op gericht is.

Namens de directie van het LangeLand Ziekenhuis:

Directievoorzitter dhr. E. Booden,

Directeur medische zaken mw. L. Levert-Brand

## Het LangeLand Ziekenhuis

Het LangeLand Ziekenhuis is op 6 april 1988 in gebruik genomen om aan de behoefte van de Zoetermeerse bevolking tegemoet te komen. Het is genoemd naar de grondstrook waarop het ziekenhuis is gebouwd. Deze grondstrook heette 't Lange Land; een polder die omstreeks 1770 werd drooggelegd.

Het LangeLand Ziekenhuis heeft een opnamecapaciteit van rond de 220 bedden, waaronder ook wiegen. Daarnaast beschikt het LangeLand over uitgebreide poliklinische voorzieningen. In het ziekenhuis werken ongeveer 1042 medewerkers (peildatum januari 2018).

Het LangeLand Ziekenhuis is partner van de Reinier Haga Groep (RHG). De RHG bestaat uit het Haga Ziekenhuis in Den Haag, het Reinier de Graaf Gasthuis in Delft en het LangeLand Ziekenhuis in Zoetermeer.

## Afspraak afzeggen/no-showtarief

Het LangeLand Ziekenhuis werkt met het zogeheten no-show tarief: een rekening voor patiënten die niet minstens 24 uur van tevoren hebben afgezegd. Dit tarief is ingevoerd, omdat het geregeld voorkomt dat patiënten niet verschijnen, zonder zich tijdig af te melden. Dat kost het ziekenhuis onnodig geld. Bovendien kunnen wij bij een tijdige afmelding andere patiënten helpen. Voor de actuele tarieven verwijzen we naar de website: [www.llz.nl](http://www.llz.nl).

Bent u dus verhinderd om naar een afspraak te komen, wilt u zich dan uiterlijk 24 uur van tevoren bij de betreffende

polikliniek afmelden? Afzeggen per e-mail is ook mogelijk via [afzeggen@llz.nl](mailto:afzeggen@llz.nl). Heeft u een afspraak gemaakt voor de afdeling Radiologie, dan kunt u zich afmelden via telefoonnummer: 079 - 346 25 20.

## Opname

### Inschrijven

Wanneer u op advies van uw specialist wordt opgenomen of geopereerd, zal deze u doorverwijzen naar het planningsbureau, waar in overleg een voorlopige opname- dan wel operatiedatum wordt gepland.

Deze datum hangt af van onder andere uw voorkeur voor een bepaalde periode, de medische urgentie die uw specialist aangeeft en de opnamemogelijkheid op de verpleegafdeling.

Ongeveer tien dagen voor uw opname wordt u schriftelijk van de geplande datum in kennis gesteld. Het is noodzakelijk om deze datum telefonisch of per e-mail te bevestigen bij het planningsbureau.

### Gemengd verplegen

Op de dagbehandeling en de meeste verpleegafdelingen wordt op de meerpersoonskamers, 'gemengd verpleegd'. Dat betekent, dat het kan voorkomen, dat mannen en vrouwen samen op een kamer liggen. De ervaringen daarmee zijn positief. Natuurlijk houden wij daarbij altijd rekening met de aard van uw aandoening en met uw wensen.

## Patiëntenstickerkaart

Wanneer u in het bezit bent van een patiënten stickerkaart en eventueel een bloedgroepenkaart, verzoeken wij u die ook mee te nemen.

## Legitimeren

De Zorgverzekeringwet verplicht ziekenhuizen om de identiteit van de verzekerden te controleren. Dit kan gebeuren door middel van een geldig rijbewijs, paspoort of identiteitskaart. In het LangeLand Ziekenhuis wordt bij het maken van de eerste afspraak om een legitimatiebewijs gevraagd. Het daarop vermelde Burger Service Nummer wordt genoteerd. Hoewel iedereen verplicht is een legitimatiebewijs bij zich te dragen, bestaat bij het ontbreken ervan, de mogelijkheid het binnen 24 uur te laten controleren.

Overigens kan iedere medewerker een patiënt vragen om zich in het ziekenhuis te legitimeren. Hiermee wordt gehandeld zoals ook wordt gehandeld bij het controleren van de verzekeringsgegevens van patiënten. De wetgever, de verzekeraar en de ziekenhuizen proberen met deze maatregel fraude met ziektekostenverzekeringen zoveel mogelijk uit te sluiten.

## Verzekeringspapieren

Het is noodzakelijk dat u geldige verzekeringspapieren en een polisnummer bij u heeft. Indien u geen verzekeringspapieren kunt aantonen of niet verzekerd bent, dient u voor de opname een garantieverklaring te ondertekenen en kan er om een vooruitbetaling worden gevraagd.

## Compleet patiëntendossier

Uw gegevens worden in het LangeLand Ziekenhuis in één patiëntendossier bewaard. Dat betekent dat medische gegevens, aantekeningen, uitslagen en dergelijke van verschillende specialismen in één map (dossier) worden bewaard. Indien u bijvoorbeeld zowel bij de chirurg als de cardioloog onder behandeling bent, zijn deze gegevens allemaal in één dossier te vinden. Daarnaast bevinden ook de gegevens van polikliniek en kliniek zich in ditzelfde dossier. Dit geldt niet voor afdelingen Dermatologie, KNO en Plastische Chirurgie.

In principe zal uw behandelend arts zich beperken tot het lezen van het deel van het dossier dat zijn/haar specialisme betreft. Soms is het echter van belang dat de behandelend arts over alle gegevens kan beschikken. Daarmee kan worden vermeden dat een onderzoek onnodig tweemaal wordt gedaan. Ook is het in een noodsituatie, of wanneer u zelf niet (meer) in staat is alle gegevens te vermelden, van groot belang dat een specialist direct over al uw medische gegevens kan beschikken.

Wij zijn van mening dat het gezamenlijk bewaren van alle gegevens de kwaliteit van het medisch handelen ten goede komt en daarmee de kwaliteit van zorg voor de patiënt.

Indien u bezwaar heeft tegen dit complete dossier, dan kunt u dit kenbaar maken aan uw behandelend specialist of schriftelijk aan de directie van het

ziekenhuis. Uw dossier zal dan opgesplitst worden in onderdelen per specialisme. Zonder bezwaar van uw kant gaat het ziekenhuis ervan uit dat u instemt met de door ons gekozen wijze van dossier voeren.

### Recht op inzage van uw dossier

U heeft recht op inzage van uw dossier. U mag alle gegevens uit uw dossier inzien die over uzelf gaan. Uw dossier mag alleen door anderen worden ingezien als u daar uitdrukkelijk toestemming voor geeft. Uw dossier wordt minimaal vijftien jaar bewaard. Na die tijd wordt uw dossier vernietigd, tenzij er redenen zijn om dit langer te bewaren. Voor meer informatieve hierover kunt u terecht op onze website: [www.ilz.nl](http://www.ilz.nl).

### Verbetering of aanvulling van uw dossier

Indien u van mening bent dat uw gegevens onjuist of onvolledig zijn, kunt u de arts schriftelijk verzoeken deze gegevens te verbeteren of aan te vullen. De arts mag dit alleen weigeren indien hij hiervoor gegronde redenen heeft. Hij moet deze redenen dan schriftelijk aan u meedelen. U kunt dan verzoeken om uw brief met de aanvullende informatie aan het dossier toe te voegen.

### Pre-operatief spreekuur (POS)

Vrijwel altijd wordt voorafgaand aan een operatie met u een afspraak gemaakt bij het pre-operatief centrum. Tijdens dit spreekuur wordt uw ziektegeschiedenis met u doorgenomen. Ook vindt er een laatste controle van uw persoonlijke gegevens en verzekeringsgegevens plaats. Tijdens het gesprek wordt u gezien door een doktersassistent, een

anesthesist, een apothekersassistent en een verpleegkundige. Zij vragen u naar uw medicijngebruik, allergieën en andere zaken die van invloed kunnen zijn op het verloop van de operatie. De medicijnen die u thuis al gebruikt, of een medicijnenlijst van uw apotheek, dient u mee te nemen naar het pre-operatief spreekuur.

De anesthesioloog bespreekt ook de anesthesietechniek die wordt gebruikt voor uw operatie. In de meeste gevallen bent u na uw afspraak bij het POS klaar voor de operatie. Een enkele keer is aanvullend onderzoek nodig.

### Reanimatiebeleid

Bij opname op een verpleegafdeling of voor dagbehandeling moet van alle patiënten een reanimatiebeleid geregistreerd zijn, ongeacht de reden van opname. Uw behandelend arts zal dit met u bespreken.

### Dag van de opname

Op de dag van uw opname, meldt u zich op de afgesproken tijd op de in de oproepbrief genoemde locatie. Hier wordt u welkom geheten door een verpleegkundige, die u wegwijst op de afdeling. Uw begeleiders kunnen u naar de afdeling vergezellen.

Komt u voor een dagbehandeling, dan kunt u zich melden op de afdeling Dagbehandeling. Ouders met kinderen die komen voor het verwijderen van keel- en/of neusamandelen of het plaatsen van trommelvliesbuisjes kunnen zich melden bij de speelkamer op de 1e verdieping.



### Polsbandje voor identificatie

Het is in ons ziekenhuis verplicht dat alle patiënten een polsbandje dragen met daarop hun naam en geboortedatum. Dit is om fouten en vergissingen door naamsverwisseling te voorkomen. Iedere medewerker kan door controle van uw polsbandje nagaan, of u de persoon bent die de medicijnen moet krijgen of het onderzoek moet ondergaan. Ook baby's krijgen direct na hun geboorte een polsbandje om.

Voor uw opname wordt u gevraagd naar eventuele allergieën. Heeft u een allergie die relevant is voor de opname, bijvoorbeeld voor bepaalde medicijnen, latex of voedsel, dan krijgt u een rood polsbandje om. Hiermee wordt duidelijk aangegeven dat u een allergie hebt. In uw dossier wordt de aard van de allergie genoteerd, zodat de verpleegkundige hier altijd rekening mee kan houden.

### Contactpersoon

Het is voor ons belangrijk om te weten wie er naast uzelf gemachtigd is om inlichtingen over u in te winnen. Als u de naam, het adres en telefoonnummer van deze contactpersoon aan één van de verpleegkundigen van de afdeling doorgeeft, kunnen zij, als daartoe aanleiding bestaat, met hem of haar contact opnemen. Informatie over de gezondheidstoestand van patiënten kan door de contactpersoon telefonisch worden ingewonnen bij één van de verpleegkundigen van de afdeling.

### Wat neemt u mee voor uw opname?

Naast toiletartikelen (geen handdoeken en washandjes), nachtkleding, kamerjas of duster, ondergoed, sokken en bijvoor-

beeld pantoffels, hoeft u eigenlijk niet veel mee te nemen. Natuurlijk kunt u boeken of tijdschriften meenemen om uzelf bezig te houden. Wanneer u geen mobiele telefoon heeft, is het aan te raden om een lijstje met persoonlijke telefoonnummers mee te brengen voor uw sociale contacten tijdens uw verblijf.

Uw dagelijkse kleding kunt u opbergen in een kast op uw kamer. Let op: het kastje heeft geen slot! Wanneer u niet de gehele dag in bed hoeft te liggen, kunt u uw dagelijkse kleding dragen.

### Persoonlijke eigendommen

Het is niet verstandig om veel geld en andere waardevolle zaken, zoals sieraden, mee te nemen. Het is verder praktisch aan uw bezoek te vragen steeds kleine bedragen voor u mee te brengen. Bij verlies, diefstal of beschadiging van uw eigendom kan het ziekenhuis niet aansprakelijk worden gesteld.

### Onderzoek, behandeling en verpleging

#### Specialist en behandeling

Voor uw medische behandeling is een specialist verantwoordelijk. U kent uw specialist meestal al van uw bezoek aan de polikliniek. Het komt vaak voor dat uw specialist hulp of advies vraagt aan anderen. Denk bijvoorbeeld aan een radioloog, een fysiotherapeut of diëtist. Misschien is het wel gewenst dat een specialist, werkzaam op een ander gebied, een oordeel geeft. De specialist overlegt met u welke

onderzoeken zullen worden verricht en welke behandeling u nodig heeft. Hij zal afspraken met u maken over onderzoeken, operatie, medicijnen, dieet, bedrust, enzovoorts. Als patiënt is het, zeker wanneer u zich niet zo goed voelt, niet altijd gemakkelijk om een oordeel te vormen over de medische behandeling die u nodig heeft. U kunt daarom op de deskundigheid van uw behandelaar vertrouwen.

U heeft het recht te weten waarom onderzoeken worden gedaan, wat de gevolgen van die onderzoeken zijn en hoe ze precies werken. Het gaat tenslotte om uw gezondheid en uw lichaam. Stelt u daarom gerust vragen wanneer u iets niet duidelijk is of wanneer er vaktermen worden gebruikt die u niet begrijpt.

Uw specialist zal u ook informeren over de te verwachten gevolgen van een behandeling, zoals ongemak en pijn. Mocht u bezwaar hebben tegen een behandeling of onderzoek, bespreek dit dan met uw specialist. Uiteindelijk bent u degene die toestemming moet geven voor een onderzoek of behandeling. U beslist!

Wanneer in overleg met u de behandeling is vastgesteld, wordt van u verwacht dat u volledig meewerkt. Dit betekent dat u zich aan de gemaakte afspraken houdt en geen dingen doet die de behandeling kunnen schaden.

Mocht blijken dat de behandeling niet het juiste resultaat heeft, dan kunnen andere mogelijkheden worden overwogen. Neemt u gerust het initiatief om daarover met uw specialist te praten,

wanneer u dat nodig vindt.

## Medicijnen

De medicijnen die u thuis al gebruikt, of een medicijnenlijst van uw apotheek, dient u altijd mee te nemen naar het ziekenhuis. Uw medicatiegegevens zullen, indien nodig, bij uw huisapothek worden geraadpleegd. Als u hier bezwaar tegen hebt, kunt u dit kenbaar maken. Het is voor u van het grootste belang, dat uw specialist en de ziekenhuisapotheker weten welke medicijnen u gebruikt. De belangrijkste reden hiervoor is, dat op deze manier met uw geneesmiddelen het meest optimale effect kan worden bereikt. Het is niet toegestaan om zonder overleg met uw arts eigen medicijnen in te nemen.

Wanneer is besloten uw gewone medicatie in het ziekenhuis voort te zetten, krijgt u deze tijdens uw opname vanuit de apotheek van het ziekenhuis. De geneesmiddelgegevens worden verwerkt met behulp van een computersysteem.

Om uw medicatie veilig en snel aan u te kunnen leveren, is in de apotheek gekozen voor een andere manier van verpakken dan u wellicht gewend bent. Ook uw eigen vertrouwde medicijnen kunnen een andere naam hebben, er anders uitzien of omgezet worden in een vergelijkbaar geneesmiddel, maar zullen beslist dezelfde werking hebben. De apotheek van het ziekenhuis zorgt ervoor dat de voorgeschreven medicijnen elke dag door de verpleegkundigen op het juiste tijdstip worden verstrekt. Indien u over-

gevoelig of allergisch bent voor bepaalde geneesmiddelen of jodium, meld dat dan altijd aan uw arts of verpleegkundige. Er wordt dan in overleg met de apotheker naar een geschikt alternatief gezocht.

## Pijnbestrijding na uw operatie

Hoe groot of klein een operatie ook is, iedereen hoopt op een spoedig herstel. Goede pijnbestrijding kan daarbij helpen. Zo is het belangrijk dat u na een operatie goed kunt blijven doorzuchten, ophoesten en bewegen. Als u dit niet goed kunt doen door de pijn, staat dit uw herstel in de weg. Daarom zal de pijn zoveel mogelijk bestreden en/of voorkomen moeten worden. Hiervoor zijn diverse mogelijkheden. Pijn kan bestreden worden door middel van tabletten, zetabletten, injecties of andere technieken die door de anesthesioloog worden voorgeschreven.

### Het pijncijfer

Vanaf opname tot ontslag vragen wij u driemaal per dag de pijn die u op dat moment heeft, een cijfer tussen 0 en 10 te geven. Dit gebeurt op vaste tijden tijdens de medicijnrondes. Het cijfer 0 staat voor 'geen pijn' en de 10 voor 'ergst denkbare pijn'. Belangrijk is dat de pijn dragelijk/acceptabel moet zijn, d.w.z. dat u een pijncijfer heeft van 0 t/m 3. U moet met die pijnscore kunnen doorzuchten, ophoesten en bewegen. U kunt nooit een verkeerd cijfer geven. Het gaat immers om de pijn die u ervaart en pijn is een persoonlijke ervaring.

Misschien is het niet mogelijk de pijn helemaal weg te nemen. Wel streven we

ernaar om samen met u de pijn terug te dringen naar een voor u aanvaardbaar niveau. Uw pijncijfers komen op een daarvoor bestemd formulier wat deel uitmaakt van uw verpleegdossier wat inzichtelijk is voor u, uw arts en de verpleegkundige.

Het is heel belangrijk dat u aan de verpleegkundige en arts laat weten hoe het met de pijn is en of de pijnstillers goed werken. Zij kunnen dan eventueel andere middelen geven of de hoeveelheid van de pijnmedicatie aanpassen. Hoe langer u wacht met het melden van pijn, hoe lastiger het is om de pijn makkelijk en voldoende te bestrijden. In dit geval is 'flink zijn' niet gewenst. Wacht daarom ook niet te lang om te bellen.

Naast medicijnen kan er ook gekeken worden of andere behandelingen uw pijn kunnen verlichten. Denk hierbij aan ontspanningsoefeningen of fysiotherapie.

### Pijnstilling volgens vast schema

Na de operatie krijgt u op vaste tijden pijnstilling. Daarnaast bestaat de mogelijkheid extra medicatie te krijgen als de pijn toeneemt. Het geven van pijnstillers op vaste tijden heeft een continu pijnstillend effect en vormt de basis van de pijnbehandeling. Wat u krijgt, is afhankelijk van de soort operatie. In het LangeLand Ziekenhuis worden onder andere naproxen, diclofenac, paracetamol en morfine voorgeschreven.

Paracetamol heeft een pijnstillende en koortswerende werking. Diclofenac en

naproxen hebben naast een pijnstillende ook een ontstekingsremmende werking. Er wordt bij deze medicatie bijna altijd een maagbeschermende tablet gegeven. Morfine is een sterk pijnstillend middel. Het werkt niet verslavend als het voor korte duur als pijnbestrijding wordt gegeven! Onder de naam 'Morfine, feiten en feiten' is op de verpleegafdeling een folder te verkrijgen.

Na het toedienen van pijnmedicatie is het van belang om te weten hoe u reageert op de medicatie. Helpt het tabletje of het spuitje of moet er nog iets bijgegeven worden? Naast de controle van de verpleegkundige, is het belangrijk dat u ook zelf aangeeft of de medicatie werkt. Wees vooral niet bang dat u teveel medicatie krijgt.

### Pijnbestrijding tot slot

Hopelijk is het nu iets duidelijker voor u dat teveel pijn na een operatie niet goed voor u is. Minder pijn geeft minder kans op complicaties en leidt tot sneller herstel. Kortom: een goede pijnbestrijding komt u ten goede.

Denk daarom niet dat pijn erbij hoort, en dat u het in stilte moet dragen. Praat erover met de verpleegkundige en uw arts.

### Bloedtransfusie gegevens

In een landelijk datasysteem worden gegevens over afweerstoffen opgeslagen. Het betreft hier de antistoffen die het lichaam kan hebben aangemaakt na een bloedtransfusie en/of zwangerschap. Bij een volgende transfusie kan het bloedtransfusielaboratorium het lan-

delijke datasysteem raadplegen en passend bloed voor u uitzoeken. Vraag uw arts om informatie als u niet wilt dat deze gegevens worden opgeslagen in een landelijk systeem.

### Geheimhoudingsplicht

Artsen, verpleegkundigen en ook alle andere ziekenhuismedewerkers zijn verplicht tot geheimhouding over alle onderwerpen waar zij beroepshalve kennis van nemen. Ook de gegevens die worden vastgelegd in uw dossier, worden uitsluitend gebruikt door degenen die u behandelen.

U kunt er dan ook op rekenen dat persoonlijke medische gegevens niet zonder uw toestemming aan anderen worden doorgegeven. De bescherming van uw privacy is vastgelegd in het privacyreglement. Dit is in te zien op onze website: [www.langeland.nl/patiënten](http://www.langeland.nl/patiënten).

### Registratie gegevens

Het ziekenhuis is wettelijk verplicht de kwaliteit van zorg systematisch te bewaken en te verbeteren. Dat kan alleen met behulp van het registreren van gegevens. Het LangeLand Ziekenhuis levert daarom geanonimiseerde patiëntengegevens ten behoeve van een aantal registratiesystemen. Deze systemen worden gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek, met als uiteindelijk doel verbetering van de kwaliteit van zorg. De registratie van gegevens gebeurt onder zorgvuldige bescherming van uw privacy. Het gaat om de volgende gegevens:

- Opname-, ontslag- en behande-

lingsgegevens in het kader van de landelijke medische registratie en de landelijke verloskundige registratie aan Kiwa Prismant te Utrecht.

- Financiële gegevens aan de verzekeraars.
- Planningsgegevens aan de Overheid.
- Gegevens over patiënten met kanker aan de regionale kankerregistratie van een Integraal Kankercentrum.
- Gegevens omtrent operaties ten behoeve van het Project Surveillance Ziekenhuisinfecties.

Voor al deze registraties gelden reglementen, waarin onder andere uw rechten met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer zijn opgenomen. Ook deze reglementen kunt u inzien bij het secretariaat directie of bij het IKNL (Integraal Kankercentrum Nederland): [www.iknl.nl](http://www.iknl.nl) of (088) 234 6000.

Wanneer u beslist niet wilt dat uw gegevens anoniem gebruikt worden voor bovenvermelde registraties, dan kunt u dit melden bij de directie van het ziekenhuis.

## Verblijf

### Medewerkers waarmee u te maken krijgt

Tijdens uw opname in het ziekenhuis krijgt u het meest te maken met de verpleegkundigen en leerlingverpleegkundigen. Zij staan u vierentwintig uur per dag terzijde. Ook komt er dagelijks een voedingsassistente bij u langs en zult u regelmatig een interieurverzorger aantreffen op de afdeling.

Wanneer bij u bloedonderzoek nodig is, komt een analist bloed afnemen. Deze zal iedere keer naar uw naam en geboortedatum vragen of naar uw polsband kijken. Uw medewerking hierbij is onmisbaar. Alleen op die manier kan het Laboratorium ervoor zorgen dat bij de juiste patiënten bloed wordt afgenomen.

Ook andere medewerkers kunnen bij uw behandeling betrokken zijn. Bijvoorbeeld de diëtist of de fysiotherapeut. De verpleegkundigen kunnen u hier meer over vertellen.

### Verpleegafdelingen

De verpleegafdelingen bevinden zich op de 1e tot en met de 4e verdieping van het ziekenhuis. Bij het indelen van de kamers wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de ernst van de klachten, de aandoening en de leeftijd van de patiënt.

### Uw kamer

Als u op de afdeling bent aangekomen, wordt u door één van de verpleegkundigen naar uw kamer begeleid. U deelt een kamer meestal met anderen.

De éénpersoonskamers hebben een eigen douche en toilet. De toiletten bij de meerpersoonskamers liggen direct naast de kamer op de gang. Iedere patiënt heeft een eigen kast voor persoonlijke eigendommen.

### Oproepsysteem

Naast uw bed vindt u een nachtkastje en een beweegbare arm met een paneel met knopjes en schakelaars. Er

zijn knopjes voor licht, voor de radio en voor het oproepen van een verpleegkundige. Ook in de douche- en toiletruimten vindt u een oproepsysteem. De gastvrouw of de verpleegkundige zal het systeem aan u uitleggen.

### Dagindeling

Een nauwkeurige en complete dagindeling is in een ziekenhuis niet te maken. Er zijn teveel factoren die daarin meespelen, zoals tijdstippen van onderzoek en behandeling, doktersvisite enz.

Een globale dagindeling:

07.00 - 07.30 uur wakken

08.00 uur ontbijt

12.00 uur broodmaaltijd

17.00 uur warme maaltijd

Voor het kiezen van een warme maaltijd is een menukaart aanwezig.

### Nachtrust

Wij bepalen natuurlijk niet wanneer u moet gaan slapen. Wel rekenen wij erop, dat u ervoor zorgt dat u voldoende nachtrust krijgt en dat u uw medepatiënten niet stoort. Op de afdelingen waar het is toegestaan om mobiel te bellen, dient u de telefoon om 22.00 uur uit te schakelen of op trilstand te zetten.

Om 07.30 uur kunt u uw telefoon weer aanzetten. Zorgt u er wel voor dat de ringtone op een zacht volume staat. Op sommige afdelingen is het gebruik van een mobiele telefoon niet toegestaan. Als dit het geval is, staat dit aangegeven. Wij wijzen u er nadrukkelijk op dat mobiele telefoons ziekenhuisapparatuur kunnen beïnvloeden. U dient 1,5 meter afstand in acht te nemen of de telefoon volledig uit te schakelen.

Het is gebruikelijk dat op de meerpersoonskamers het grote licht, in onderling overleg tussen de patiënten, op een bepaald tijdstip uitgaat. U kunt daarna natuurlijk nog met uw bedlampje lezen. Vanwege de nachtrust verzoeken wij u na 23.00 uur geen televisie meer te kijken op een meerpersoonskamer.

### Maaltijden/dieet

Bij de warme maaltijd kunt u een keuze maken uit meerdere menu's. Dagelijks komt er een gastvrouw bij u langs om te vragen welk menu u voor die dag kiest. Zij bespreekt met u wat u beslist niet lust of niet kunt verdragen. Ook bij de broodmaaltijden is er een grote keus in broodsoorten (waaronder beschuit, knäckebröd en ontbijtkoek) en beleg. Omdat de broodkar op de zaal komt, kunt u ter plekke beslissen wat en hoeveel u wilt eten.

De maaltijd wordt in verband met de geldende hygiëneregels na gebruik (maximaal 2 uur) door de gastvrouw weer opgehaald. Wat u niet genuttigd heeft, gaat mee terug naar de keukenafdeling. Bij het drinken van vruchtensappen bevelen wij eenpersoonsverpakkingen aan in verband met risico op bederf.

Bij hoge uitzondering kunt u in overleg met de voedingsassistente eten en/of drinken in de koelkast bewaren. Voor het uitpersen en schoonmaken van uw fruit komen vrijwilligers van De Unie van Vrijwilligers (U.V.V.) bij u langs.

Voor dieetpatiënten, vegetariërs of patiënten die geen varkens- of rundvlees willen eten, zijn speciale maaltijden beschikbaar. Indien het voor uw behandeling nodig is dat u een dieet volgt, komt de diëtist bij u op bezoek om dit met u door te nemen. Het is mogelijk dat u, wanneer u naar huis gaat, een dieet moet blijven volgen. Ook daarmee zal de diëtist u graag met raad en daad terzijde staan.

### Telefoon, radio en televisie

U kunt tegen betaling gebruik maken van televisie en telefoon. De geldende tarieven vindt u op het gratis informatie-kanaal op uw televisie. Een koptelefoon wordt door de verpleging gratis aan u verstrekt.

Omwille van de nachtrust is het tussen 22.00 en 07.00 uur op de kamers niet mogelijk inkomende gesprekken te ontvangen. Wel kunt u in geval van nood zelf bellen. Wij verzoeken u bij gebruik van de telefoon altijd rekening te houden met uw medepatiënten.

### Melden als u de afdeling verlaat

Wanneer uw medische toestand dat toelaat, kunt u zich vrij door het ziekenhuis bewegen. Vanzelfsprekend kunt u als lopend patiënt uw gewone kleding aan en uw nachtkleding voor het slapen reserveren. Meldt u wel van te voren aan één van de verpleegkundigen, dat u de afdeling verlaat. Het kan namelijk zijn dat er voor u een onderzoek of een doktersvisite is gepland, of dat er bij u bloed moet worden afgenomen.

### (Wat merkt u van) Infectiepreventie binnen het Ziekenhuis

Een infectie is een reactie van het lichaam op het binnendringen van micro-organismen, zoals bacteriën en virussen. Wanneer zo'n infectie is toe te schrijven aan de behandeling of het verblijf in een ziekenhuis, spreken we van een ziekenhuisinfectie.

In Nederland krijgen gemiddeld 10 op de 100 patiënten die zijn opgenomen te maken met een ziekenhuisinfectie (65.000 per jaar). Gelukkig is er de afgelopen jaren een dalende trend zichtbaar in het aantal ziekenhuisinfecties. Dit geldt zowel voor postoperatieve wondinfecties als urineweg- en luchtweginfecties.

Ziekenhuisinfecties kunnen grote gevolgen hebben, zowel voor de patiënt als het ziekenhuis. Zo kunnen patiënten ongemak en pijn ervaren en zijn patiënten met een ziekenhuisinfectie vaak langer opgenomen dan patiënten zonder ziekenhuisinfectie. Voor ieders veiligheid doen wij er dus alles aan infecties tijdens bezoek en opname te voorkomen.

De afdeling Infectiepreventie binnen het LangeLand Ziekenhuis bestaat uit de deskundigen infectiepreventie en de arts-microbioloog. Samen zetten wij in op het voorkomen van ziekenhuisinfecties bij patiënten door het opstellen van infectiepreventiebeleid, gevraagd en ongevraagd advies geven en door het geven van voorlichting en scholing aan alle afdelingen binnen het ziekenhuis. Daarnaast is de surveillance van infectieziekten een belangrijke taak en nemen wij maatregelen ter preventie. Infectiepre-

ventie: het voorkomen van een infectie.

## Post

Wanneer er post voor u is, wordt die zo snel mogelijk bij u op de afdeling bezorgd. Een goede adressering is heel belangrijk. U wordt bij ons ingeschreven onder uw officiële voorletters, dus niet onder uw roepnaam. Als de afdeling en het kamernummer bij het adres staan, helpt dat mee aan een vlotte bezorging. Post bereikt u het snelst wanneer het als volgt is geadresseerd:

*Uw volledige naam, afdeling, kamernr.  
LangeLand Ziekenhuis, Postbus 3015  
2700 KJ Zoetermeer*

Via de website [www.llz.nl](http://www.llz.nl) bestaat de mogelijkheid om een e-card te sturen aan opgenomen patiënten. Bent u al ontslagen uit het ziekenhuis, dan sturen wij de post door naar uw huisadres.

Wilt u zelf post verzenden, dan kunt u deze op de afdeling afgeven aan de verpleegkundige of zelf posten in de brievenbus naast de hoofdingang.

## Kinderafdeling: project 'Patiëntjes Online'

Een ziekenhuisopname kan voor een kind een ingrijpende situatie zijn. Om het verblijf op de kinderafdeling te veraangename, is het LangeLand Ziekenhuis dankzij een donatie van het Alfrink College en medewerking van de gemeente Zoetermeer in de gelegenheid om kinderen gebruik te laten maken van iPads en computers om te e-mailen, spelletjes te spelen en te chatten met leeftijdgenoten.

De pedagogisch medewerker of verpleegkundige van de kinderafdeling zijn altijd bereikbaar voor vragen over het gebruik van deze media.

## Verblijf- en bezoekregels

Het LangeLand Ziekenhuis is een openbaar gebouw waar in beginsel iedereen welkom is. Onze gedrags- en verblijfsregels zijn opgesteld om een veilige en prettige omgeving te creëren voor iedereen binnen ons ziekenhuis. Binnen onze organisatie vormen de vijf kernwaarden van de Visie op zorg: 'Betrokken, Betrouwbaar, Gastvrij, Respectvol en Deskundig' de basis van ons dagelijkse gedrag en handelen.

## Gedragsregels

Binnen het LangeLand Ziekenhuis gaan wij te allen tijde respectvol met elkaar om. U heeft het recht om op een beleefde, fatsoenlijke en respectvolle wijze te worden behandeld door iedere medewerker van het LangeLand Ziekenhuis. Andersom geldt dat ook tegenover onze medewerkers en patiënten. Veiligheid van onze patiënten, medewerkers en bezoekers is onze prioriteit. Daarom gelden de volgende gedragsregels voor iedereen die het LangeLand Ziekenhuis of het terrein van het Ziekenhuis betreedt.

## Aanwijzingen

Zolang u zich in of op het terrein van het LangeLand Ziekenhuis bevindt, bent u verplicht de aanwijzingen van ons (beveiligings)personeel op te volgen.



## Aansprakelijkheid

Het LangeLand Ziekenhuis is niet aansprakelijk voor vermissing, beschadiging, verlies of diefstal van uw eigendommen.

## Agressie, geweld en intimidatie

Binnen het LangeLand Ziekenhuis worden verbaal of fysiek geweld, dreigementen, discriminatie, intimidatie, ongewenste intimiteiten, vernieling en diefstal niet getolereerd. Daarvan wordt aangifte gedaan bij de politie en de kosten worden verhaald op de overtreder.

## Alcohol, drugs en wapens

Het gebruiken of het onder invloed zijn van alcohol en drugs in het LangeLand Ziekenhuis is niet toegestaan. Wapens, gevaarlijke voorwerpen en gevaarlijke stoffen zijn niet toegestaan en worden in beslag genomen. De beveiliging van het LangeLand Ziekenhuis is zo nodig direct inzetbaar om de veiligheid te waarborgen.

## Bezoekers

Patiëntenbezoek is alleen mogelijk op de daarvoor aangegeven bezoektijden. Daarbuiten is het in beginsel niet mogelijk om een patiënt van het LangeLand Ziekenhuis te bezoeken. Rust is erg belangrijk voor onze patiënten. U kunt daarom maximaal twee bezoekers tegelijk ontvangen. Als u uw bed kunt verlaten, kunt u wel de gehele dag bezoek ontvangen in het dagverblijf of in de Brasserie. Informeert u in dat geval een verpleegkundige, zodat bekend is waar u zich bevindt. Op de afdeling Intensive Care gelden aangepaste bezoektijden en bezoekregels. Uw naaste ontvangt

informatie hierover direct na een opname op deze afdeling.

Ook uw bezoekers dienen zich aan de gedrags- en verblijfsregels van het LangeLand Ziekenhuis te houden. We vragen u vriendelijk uw bezoek op deze regels te wijzen en hen te vragen zich aan deze regels te houden. Laat u hen deze folder lezen. Patiënten in het ziekenhuis hebben doorgaans een verminderde weerstand en zijn daardoor vatbaar voor infecties. Wij verzoeken uw bezoekers daarom niet langs te komen wanneer zij een besmettelijke infectieziekte hebben (zoals griep), als zij zelf verkouden zijn en/of keelpijn hebben, koorts of diarree hebben. Zo proberen wij 'onnodige' infecties te voorkomen.

## Calamiteiten in het ziekenhuis

In geval van brand of calamiteiten bent u verplicht de aanwijzingen van onze bedrijfshulpverleners, onze beveiliging, onze medewerkers, politie en brandweer op te volgen. Houdt u vluchtwegen en nooduitgangen altijd vrij van obstakels.

## Diefstal en vandalisme

Bij diefstal van eigendommen van medewerkers, bezoekers of patiënten en vandalisme wordt aangifte gedaan bij de politie. Daarbij wordt de pleger van het misdrijf aan de politie overgedragen. In alle gevallen worden de gemaakte kosten verhaald op de pleger van het misdrijf.

## Fotografieren en filmen

Het is niet toegestaan om medewerkers, patiënten en bezoekers van het

LangeLand Ziekenhuis en andere aanwezigen ongevraagd te filmen of te fotograferen. Daarvoor moet eerst schriftelijk toestemming worden gevraagd aan de afdeling Marketingcommunicatie van het LangeLand Ziekenhuis. Iedereen die gefotografeerd of gefilmd wordt, dient afzonderlijk uitdrukkelijk toestemming te geven.

### Social media

Het is niet toegestaan om medewerkers, patiënten en bezoekers van het LangeLand Ziekenhuis en andere aanwezigen te vermelden op social media, tenzij de betrokken personen hier schriftelijk uitdrukkelijk toestemming voor hebben verleend.

### Gebruik mobiele telefoon

Mobiele telefoons kunnen storingen veroorzaken aan medische apparatuur. Op sommige plaatsen, zoals de afdeling Acute Zorg, het OK-complex en Radiologie, is gebruik hiervan daarom niet toegestaan. Zie ook pagina 14 voor meer informatie over het gebruik tijdens uw opname.

### Geluidsopnames

U mag geluidsopnames maken van het gesprek met uw zorgverlener, bijvoorbeeld met uw telefoon. Wel willen wij u vragen dit vooraf te melden. Het verspreiden van de opname buiten de privésfeer zonder onze toestemming is wettelijk niet toegestaan.

### Gevonden voorwerpen

Gevonden voorwerpen worden centraal bewaard. De rechtmatige eigenaar kan het gevonden voorwerp tot drie maanden na de datum waarop het is

gevonden ophalen bij de receptie hoofdingang.

Na het verstrijken van deze periode kan hierop geen aanspraak meer worden gemaakt en zal afstand van de gevonden voorwerpen worden gedaan. Indien de voorwerpen een bepaalde waarde vertegenwoordigen, zullen eventuele opbrengsten bij verkoop ten goede komen aan de Stichting Vrienden van 't Lange Land Ziekenhuis.

### Giften en donaties

Het is een medewerker of vrijwilliger van het LangeLand Ziekenhuis niet toegestaan geld of geschenken aan te nemen. Indien u een bepaalde erkenning voor de medewerkers of vrijwilligers van het ziekenhuis wilt laten blijken, dan kan dit door een donatie te doen aan de Vrienden van 't Lange Land Ziekenhuis. Voor meer informatie kunt u de website, [www.vriendenlangeland.nl](http://www.vriendenlangeland.nl) raadplegen.

Wanneer u wilt laten blijken dat u het ziekenhuis een warm hart toedraagt, kunt u dat doen door een positieve vermelding op een website zoals [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl), waar zorginstellingen worden beoordeeld.

### Huisdieren

Vanwege het risico op infecties is het niet toegestaan om huisdieren mee naar binnen te nemen in het LangeLand Ziekenhuis. Indien noodzakelijk kan er voor blindegeleidenhonden of zorghonden een uitzondering worden gemaakt, maar slechts nadat dit van

tevorens is gemeld bij de receptie\* van het LangeLand Ziekenhuis en daarop aanvullende afspraken zijn gemaakt.

\* Als het gaat om een afspraak op de polikliniek, dient u dit te melden bij de polikliniek. Zij maken dan met u aanvullende afspraken.

### Parkeren

Parkeren op het terrein van het LangeLand Ziekenhuis is voor eigen risico. Parkeren van voertuigen en het plaatsen van rijwielen is alleen toegestaan op de daarvoor bestemde plaatsen. Op het terrein van het LangeLand Ziekenhuis geldt de Wegenverkeerswet en derhalve kunnen er voor overtredingen boetes worden uitgegeven. Voor vragen kunt u ook terecht bij de parkeerwachter of mail naar [parkeerbeheer@llz.nl](mailto:parkeerbeheer@llz.nl).

### Privacy

Informatie over uw gezondheid wordt in het kader van de privacy niet aan derden verstrekt. Tijdens uw opname kunt u als patiënt een contactpersoon aanwijzen die anderen over u kan informeren, zie ook pagina 9.

### Roken

Roken in en om het LangeLand Ziekenhuis is ten strengste verboden. Buiten is roken toegestaan in de daarvoor bestemde rookabri's. Dit rookbeleid geldt ook voor elektrische sigaretten.

### Toegankelijkheid

Het is niet toegestaan zonder toestemming van één van onze medewerkers vanuit de publieksruimte (behandel- en verblijfsruimte voor patiënten en bezoek)

het personeelsgedeelte en de dienst ruimten te betreden.

### Gevolgen van het niet in acht nemen van de gedragsregels

Gedrag in strijd met onze gedrags- en verblijfsregels wordt niet geaccepteerd. Overtreedt u of (één van) uw bezoekers de regels, dan wordt u en/of uw bezoeker daarop aangesproken en ontvangt u en/of uw bezoeker een (schriftelijke) waarschuwing.

Bij een tweede overtreding van uw bezoeker bent u verplicht deze te verzoeken het LangeLand Ziekenhuis te verlaten. Laat u dit na, dan kan het LangeLand Ziekenhuis de bezoeker de toegang tot het ziekenhuis (tijdelijk) ontzeggen. In geval van diefstal, vandalisme, agressie, geweld en/of intimidatie wordt daarvan direct aangifte gedaan bij de politie.

Gedraagt u, dan wel (één van) uw bezoekers, zich herhaaldelijk in strijd met de gedrags- en verblijfsregels, ondanks eerdere (schriftelijke) waarschuwingen, dan is het LangeLand Ziekenhuis gerechtigd de behandelingsovereenkomst met u te beëindigen en u de toegang tot het LangeLand Ziekenhuis (tijdelijk) te ontzeggen. Dit besluit wordt schriftelijk aan u en/of uw familie bevestigd.

Is u de toegang tot het LangeLand Ziekenhuis ontzegd, dan zal het LangeLand Ziekenhuis u alleen behandelen indien u spoedeisende of acute medische hulp nodig heeft, omdat anders uw leven in gevaar

komt. Het is aan onze hulpverleners om te bepalen of daarvan sprake is.

## Bezoek

### Bezoekregels

De bezoektijd is een belangrijk moment van de dag. Toch kan dat bezoek een extra belasting voor u en/of uw medepatiënten betekenen. De bezoektijden van het LangeLand Ziekenhuis zijn heel ruim, daarom hebben we een aantal bezoekregels opgesteld:

- U kunt maximaal twee bezoekers tegelijk ontvangen. Meer bezoekers kan weliswaar gezellig zijn, maar is vaak te druk voor u of uw medepatiënten.
- Laat uw bezoek elkaar afwisselen als onverwacht meer bezoekers tegelijk aanwezig zijn.
- Heeft u een grote groep bezoekers, dan verzoeken wij u met klem deze op de begane grond te laten wachten en niet op de gang bij uw kamer. Dit kan namelijk een grote belasting vormen voor andere patiënten en het personeel.
- Wij raden u aan met familie te overleggen wanneer bezoek het meest gelegen komt. Er kan dan onderling worden afgesproken wie wanneer gaat. Bovendien kan er dan rekening worden gehouden met uw situatie.
- Uiteraard proberen wij zoveel mogelijk te voorkomen dat u onder

bezoektijd een onderzoek heeft. Dit kan echter niet altijd worden voorkomen.

- Wanneer u uw bed en de afdeling mag verlaten, kunt u gedurende de gehele dag bezoek ontvangen in het dagverblijf of in het restaurant op de begane grond. Informeert u dan wel één van de verpleegkundigen, zodat men weet waar u bent.

### Bezoektijden

#### **Verpleegafdelingen:**

Van 15.30 tot 19.30 uur.

#### **Kinderafdeling:**

Van 15.30 tot 19.30 uur.

Voor ouders geldt de gehele dag doorlopend bezoek (desgewenst is ook overnachting mogelijk).

#### **Kraamafdeling:**

Van 15.30 tot 19.30 uur.

Voor partners van kraamvrouwen:

Van 10.00 tot 11.30 en

Van 13.30 tot 22.00 uur.

Is uw bezoek niet in de gelegenheid u tijdens de reguliere tijden te bezoeken? In overleg met de verpleegkundige kunt u ook een afspraak maken voor een andere bezoektijd.

### Welzijn

#### **Geestelijke Verzorging**

Een opname in het ziekenhuis kan om verschillende redenen een ingrijpende gebeurtenis zijn en allerlei vragen en gevoelens oproepen. Daarover praten met iemand kan steun geven. Daarom

zijn aan het ziekenhuis geestelijk verzorgers verbonden. U kunt naar hen vragen via de verpleegkundige of secretaresse van de afdeling waar u bent opgenomen.

De geestelijk verzorgers kunnen, indien u dat wenst, een goede gesprekspartner voor u zijn. Zij luisteren naar uw verhaal, naar wat u bezighoudt en daarin samen met u proberen te ordenen. Zij kunnen met u praten over uw angst en verdriet en ook kijken naar de vragen die er bij u leven (misschien op het gebied van levensbeschouwing of vragen van ethische aard). In gesprek gaan met de geestelijk verzorgers kan tijdens de opname en poliklinisch.

Als u denkt dat ook voor uw naasten een dergelijk gesprek betekenis heeft, kunt u eveneens een beroep doen op de geestelijk verzorger. Het spreekt voor zich dat gesprekken strikt vertrouwelijk zijn.

De geestelijk verzorgers hebben relaties met vertegenwoordigers van allerlei kerken en levensbeschouwingen in Zoetermeer en omgeving. Zij kunnen voor u een afspraak regelen als daar uw voorkeur ligt. Vanzelfsprekend is ook uw eigen predikant, pastor, geestelijk verzorger of humanistisch raadsman/vrouw altijd welkom in ons ziekenhuis.

Elke zondag is er in de Toneelzaal van het ziekenhuis een oecumenische viering. Deze viering wordt afwisselend door een geestelijk verzorger van het ziekenhuis en door voorgangers uit de omgeving verzorgd. Op zaterdag komen vrijwilligers u hierover informeren en vragen of u de dienst wilt bijwonen. Zij zor-

gen er ook voor dat u, wanneer u niet goed ter been bent, op zondag per bed of rolstoel naar de Toneelzaal wordt gebracht. De viering is ook te beluisteren via de huisradio.

### Stiltecentrum

Op de 4e etage (route 73) vindt u het Stiltecentrum. Deze ruimte is altijd voor u open en toegankelijk voor iedereen. Het is een ruimte waarvan iedereen op eigen wijze gebruik kan maken: in stilte zittend, lezend, schrijvend of mediterend. U kunt er uw gedachten of gebedsintenties opschrijven en luisteren naar muziek of lezen in boeken uit de verschillende tradities. De ruimte is open voor ieder die even verstillung zoekt.

### Vrijwilligers

In ons ziekenhuis zijn vrijwilligers werkzaam van de Stichting Unie van Vrijwilligers. De vrijwilligers zorgen voor ontvangst, begeleiding, een praatje, verzorgen uw bloemen, de patiëntenbibliotheek, enzovoort. Kortom: zij staan altijd voor u klaar.

### Hostess service

In de centrale hal zijn hosts en hostesses aanwezig. Zij begeleiden patiënten naar de poliklinieken, nemen het bellen van en begeleiden naar taxi's voor hun rekening en beheren en verzorgen de rolstoelen in de centrale hal. Ook kunnen zij helpen met het tillen van bagage, 'zoekende' patiënten de weg wijzen en meehelpen de wachtruimte ordelijk te houden. Alle circa twintig hosts en hostesses komen uit de Unie van Vrijwilligers.

## Restaurant

De ingang van restaurant de Brasserie is te vinden in de centrale hal. U kunt daar genieten van een lekker kopje koffie, een lunch en een warme maaltijd. Kom dus gerust eens langs met uw bezoek en vraag naar de uitgebreide kaart.

Als u donateur bent van de 'Stichting Vrienden van 't Lange Land Ziekenhuis', kunt u bij het restaurant terecht met uw kortingspas en krijgt u 10% korting.

Openingstijden restaurant:  
Werkdagen van 08.30 tot 19.30 uur.  
Weekend van 15.30 tot 19.00 uur.  
Op feestdagen gelden afwijkende openingstijden.

## Winkelhoek

In het restaurant bevindt zich een winkelhoek, waar u van alles kunt kopen. Behalve fruit, bloemen en snoepgoed, kunt u er ook dagbladen en wenskaarten kopen. Als u donateur bent van de 'Stichting Vrienden van 't Lange Land Ziekenhuis', kunt u bij de winkelhoek terecht met uw persoonlijke kortingspas voor 10% korting op uw aankoop.

Openingstijden winkelhoek:  
Werkdagen van 08.30 tot 19.30 uur.  
Weekend van 15.30 tot 19.00 uur.

## Ontslag en nazorg

### Ontslag

Wij streven er naar u tijdig te informeren over de datum van ontslag. Als de specialist heeft vastgesteld dat u weer naar huis kan, wordt dat meteen met u besproken.

## Transferbureau

Soms heeft u na het ontslag meer zorg nodig dan uw familie of andere betrokkenen u kunnen bieden. Het Transferbureau kan u informeren over alle (on)mogelijkheden en eventueel zorg voor u aanvragen.

Wanneer uw ontslag in zicht komt, schakelt de afdelingsverpleegkundige in overleg met u het Transferbureau in. De transferverpleegkundige komt bij u langs om te bespreken wat voor hulp er nodig is als u met ontslag gaat. Zij kijkt hierbij naar uw algehele situatie thuis, zoals gezinssituatie, uw mobiliteit en woonsituatie. Zo nodig wordt contact opgenomen met de familie of mantelzorg.

### Revalidatie of tijdelijk verblijf

Wanneer na uw ontslag een revalidatieplek of tijdelijk verblijf in een verzorgingshuis, of een verpleeghuis nodig is, dan kunt u in overleg met de transferverpleegkundige uw voorkeur kenbaar maken voor een instelling.

De transferverpleegkundigen doen al het mogelijke om u te plaatsen in de instelling van uw voorkeur. Toch bestaat de mogelijkheid dat dit niet lukt. Bijvoorbeeld omdat er geen plaats beschikbaar is.

Om u zo snel mogelijk de zorg te kunnen bieden die u nodig heeft, zijn er contacten met andere zorginstellingen in de regio rondom Zoetermeer. Zodra er een plaats met passende zorg vrij is, gaat u naar deze beschikbare plaats in de regio.

## Nacontrole

Uw specialist zal ook afspraken met u maken over eventuele nacontrole en nabehandeling. De receptioniste van de afdeling maakt voor u zo nodig een afspraak bij de polikliniek.

## Huisarts

Uw huisarts wordt door uw specialist op de hoogte gehouden van uw behandeling en eventuele nazorg. Als u later nog eens met klachten bij uw huisarts komt, kan deze nagaan of dit misschien nog verband houdt met uw behandeling in het ziekenhuis. Het kan ook zijn dat u in het ziekenhuis graag zelf met uw huisarts wilt praten. U kunt dan een afspraak met hem/haar maken of de verpleegkundige vragen dit voor u te doen.

## Verrekening geleverde zorg

Een behandeling in het LangeLand Ziekenhuis wordt door zorg-verzekeraars alleen vergoed wanneer er sprake is van een geldige verwijzing. Hierop wordt door zorg-verzekeraars streng gecontroleerd.

Het is niet toegestaan om zorg ten laste van de Zorgverzekeringswet in rekening te brengen terwijl er geen geldige verwijzing aanwezig is (uitzondering acute zorg). Zonder geldige verwijzing mag de patiënt alleen op consult komen als hij de nota zelf betaalt.

Hierop zijn twee uitzonderingen:

- Als de patiënt zijn verwijsbrief vergeten is mee te nemen, dan kan het consult doorgaan. De patiënt ondertekent dan een formulier dat hij weet dat hij zelf de rekening moet betalen als hij

niet binnen een week een geldige verwijzing brengt met de datum van het eerste consult.

- Spoedeisende zorg die wordt geleverd op een spoedeisende hulp, wordt wel zonder verwijzing vergoed.

## Geldige verwijzers

Zorgverzekeraars Nederland publiceert elk jaar een overzicht met de geldige verwijzers per zorgverzekeraar. Op dit moment worden onderstaande verwijzers door alle zorgverzekeraars geaccepteerd:

- Huisarts
- Medisch specialist (inclusief sportarts en SEH-arts)
- Arts voor verstandelijk gehandicapten (arts GGZ-instelling)
- Specialist ouderengeneeskunde (verpleeghuisarts)
- Jeugdarts
- Bedrijfsarts
- Psychiater
- Verloskundige voor verwijzing naar gynaecologie
- Verloskundige voor verwijzing naar kindergeneeskunde binnen 10 dagen na de bevalling
- Tandarts/orthodontist voor verwijzing naar kaakchirurgie

Als er geen geldige verwijzer is, worden de kosten niet vergoed door de zorgverzekeraar.

## Verwijzerregistratie

De Patiëntenregistratie registreert in de gegevens van de patiënt ook bij welke huisarts de patiënt is aangesloten.

Bij het 1<sup>e</sup> consult wordt de verwijzer van de patiënt altijd gecontroleerd. Indien de verwijzer een ander is dan de eigen huisarts, dan wordt deze andere verwijzer ingevuld.

De verwijzer die wordt geregistreerd bij het 1<sup>e</sup> consult wordt ook vastgelegd in de DBC (Diagnose Behandel Combinatie) welke door de specialist wordt geopend. Ook voor die registratie geldt: indien de verwijzer voor dit zorgtraject anders is dan de eigen huisarts van de patiënt, dient dit correct te worden geregistreerd in de verwijsgegevens van de desbetreffende DBC.

In alle gevallen is een verwijzing noodzakelijk, dit kan zowel van de huisarts zijn als van een andere medisch specialist. Indien een geldige verwijzing ontbreekt, wordt de patiënt geregistreerd als zelfverwijzer. De patiënt zal in dit geval de rekening op het huisadres ontvangen. De zorgverzekeraar zal deze rekening niet vergoeden.

## Patiënteninformatie

Voor informatie over uw ziekte en behandeling, is uw behandelend specialist de aangewezen persoon om u te informeren.

Heeft u algemene vragen over ziekten, onderzoeken, behandelingen of bijvoorbeeld het bestaan van patiëntenverenigingen, dan kunt u terecht bij de doktersassistenten van de poliklinieken. Mochten zij de informatie die u zoekt zelf niet hebben, dan brengen zij u in contact met een ziekenhuismedewerker die u wel verder kan helpen.

## Klachten

Iedere dag worden in een ziekenhuis honderden mensen geholpen. Het is onvermijdelijk dat daarbij wel eens fouten of vergissingen worden gemaakt, ook al doen we er alles aan om die te voorkomen. Heeft u klachten of problemen, laat ons dit dan zo snel mogelijk weten. Wellicht kunnen wij er direct iets aan doen of iets van uw opmerkingen leren.

Bespreek uw klachten in de eerste plaats met degene die u verantwoordelijk acht voor datgene waarover u klaagt, zoals uw specialist of de verpleegkundige. Als het u niet lukt uw klacht met de betrokken medewerker te bespreken of als u dit moeilijk vindt, kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris. Dit kan zowel mondeling, telefonisch als schriftelijk.

Met de klachtenfunctionaris kunt u uw klacht bespreken. De klachtenfunctionaris informeert u over de mogelijkheden om uw klacht te behandelen, zodat u daar een keuze in kunt maken. Informatie over het klachtentraject binnen het LangeLand Ziekenhuis is te verkrijgen via onze website: [www.langeland.nl](http://www.langeland.nl).

## Patiënttevredenheidsonderzoek

Goede zorg kan altijd beter. Natuurlijk stellen wij alles in het werk om u tijdens uw bezoek of verblijf zo goed mogelijk te behandelen, te verzorgen en te begeleiden. Wij zijn altijd benieuwd om te horen of wij daar ook in slagen. Wat moeten we blijven doen,



wat kan beter? Deel uw ervaring of tip anoniem met ons via een korte enquête op onze website: [www.langeland.nl/enquete](http://www.langeland.nl/enquete). Uw reactie komt terecht op onze afdeling Kwaliteit, die uw tip doorgeeft aan de leidinggevende van de betreffende afdeling en voert waar mogelijk verbeteringen door.

## Stichting Vrienden van 't LangeLand Ziekenhuis

De 'Stichting Vrienden van 't Lange Land Ziekenhuis' is in 1992 opgericht. De Stichting heeft ten doel: het dienen van de materiële en immateriële belangen van de patiënten van het LangeLand Ziekenhuis te Zoetermeer en het bevorderen van het welzijn van die patiënten in de meest ruime zin. Dit betekent, dat de Vrienden allerlei extra zaken bekostigen, die niet uit het normale budget van het ziekenhuis kunnen worden betaald.

Zoals de aanschaf van speciale rolstoelen, nieuwe aankleding van de centrale hal, diverse beeldschermen voor informatievoorziening, project Baby in Beeld, speelgoed voor de kinderafdeling, de inrichting van de IC familiekamer, aankleding en inrichting van het stiltecentrum en verschillende wachtruimtes, inrichting dialysecentrum, project Senior Scout, en nog vele andere projecten.

Er zijn verschillende mogelijkheden om het werk van de 'Stichting Vrienden van 't Lange Land Ziekenhuis' te steunen. U kan donateur worden voor minimaal € 30,00 per jaar. U krijgt dan een kortingspas waarmee u 10% korting krijgt op al uw aankopen in het restaurant van het ziekenhuis. Ook eenmalige giften

zijn meer dan van harte welkom. Het bankrekeningnummer van de Stichting is: IBAN NL76 INGB 0006 4593 37.

Meer informatie over de 'Stichting Vrienden van 't Lange Land Ziekenhuis' vindt u in de folder die verkrijgbaar is bij de receptie hoofdingang of via de website:

[www.vriendenlangeland.nl](http://www.vriendenlangeland.nl).

## Online informatie over het ziekenhuis

### Website

Het LangeLand Ziekenhuis heeft een website: [www.langeland.nl](http://www.langeland.nl). Hier kunt u informatie en voorlichtingsfilmpjes vinden over bijvoorbeeld de specialisten, de behandelingen, de voorzieningen, openingstijden, informatie over opname, klachten/suggesties en het digitaal maken van afspraken.

### Facebook

Het LangeLand Ziekenhuis heeft een actieve Facebook pagina waar honderden volgers dagelijks op de hoogte worden gehouden van het laatste nieuws, vacatures en ontwikkelingen. Daarnaast is er ruimte voor vragen, opmerkingen en contact.

### Route

Het LangeLand Ziekenhuis ligt in wijk 25 en is gemakkelijk te vinden als u de H-borden in de gemeente volgt. Uw auto kunt u tegen vergoeding parkeren op het parkeerterrein van het ziekenhuis. Er zijn invalidenparkeerplaatsen beschikbaar, die vlakbij de

hoofdingang zijn gesitueerd. Op de website van het ziekenhuis kunt u via het kopje 'Contact' uw route bepalen door middel van Googlemaps.

### Openbaar Vervoer

Komt u met de RandstadRail lijn 3, dan stapt u uit bij halte 'De Leyens'. U kunt van daar in ongeveer 10 minuten naar het ziekenhuis lopen. Voor het ziekenhuisterrein, op de Toneellaan, stopt de bus van lijn 70.

Personen met een mobiliteitshandicap kunnen, met uitzondering van rolstoelgebruikers, gebruik maken van de oude-  
renbus. De lijnen 65 en 66 stoppen tussen 09.00 en 15.30 uur regelmatig bij de hoofdingang van het ziekenhuis. De dienstregelingen hangen bij de hoofdingang en zijn verkrijgbaar bij de receptie.

### Slotopmerking

In alle gevallen waarin de in dit boekje opgenomen informatie niet voorziet, beslist de directie. Voor klachten betreffende de verzorging en/of de algemene gang van zaken in het LangeLand Ziekenhuis kan men zich tot de klachtenfunctionaris wenden, telefoonnummer (079) 346 24 16.

## A-Z index

### A

Aangifte 20  
Aansprakelijkheid 17  
Aanwijzingen 16  
Afdeling verlaten 15  
Agressie 17  
Alcohol 17  
Afspraak afzeggen 6

### B

Behandelingsovereenkomst  
beëindigen 20  
Bewaartermijn dossier 8  
Bezoek 20  
Bezoekers 17  
Bezoekregels 20  
Bezoektijden 20  
Bloedtransfusie gegevens 12

### C

Calamiteiten 17  
Compleet patiëntendossier 7  
Contactpersoon 9

### D

Dag van de opname 8  
Dagindeling 14  
Dieet/maaltijden 14  
Diefstal 17  
Donaties 18  
Dossier 7  
Drugs 17

### E

### F

Facebook 25  
Filmen 17  
Fotograferen 17

### G

Gedragsregels 16  
Geestelijke Verzorging 20  
Geheimhoudingsplicht 12  
Geldige verwijzers 23  
Geluidsopnamen 18  
Gemengd verplegen 6  
Gevonden voorwerpen 18  
Geweld 17  
Giften en geschenken 25

### H

Het LangeLand Ziekenhuis 6  
Hostess service 21  
Huisarts 23  
Huisdieren 18

### I

Infectiepreventie 15  
Inschrijven 6  
Intimidatie  
Inzage van uw dossier 8  
Identificatie 9

### J

### K

Kinderafdeling 15  
Klachten 24  
Kleding 9

### L

Legitimeren 7

### M

Maaltijden/dieet 14  
Medewerkers waar u mee te  
maken krijgt 13  
Medicijnen/medicatie 10  
Mobiele telefoon gebruik 14 en 18

### N

Nachtrust 14

Nacontrole 23  
Negeren gedragsregels 19  
No-showtarief / wegblijftarief 6

## O

Onderzoek, behandeling en verpleging 9  
Online informatie over het ziekenhuis 25  
Ontslag 22  
Ontzegging toegang ziekenhuis 19  
Opname 6  
Oproepsysteem 13  
Opzegging behandelingsovereenkomst met patiënt 20

## P

Parkeren 19  
Patiëntendossier 7  
Patiëntinformatie 24  
Patiëntenstickerkaart 7  
Patiënttevredenheidsonderzoek 24  
Persoonlijke eigendommen 9  
Pijnbestrijding 11  
Pijncijfer 11  
Pijnstilling volgens vast schema 11  
Polsbandje voor identificatie 9  
Post 16  
Pre-operatief spreekuur (POS) 8  
Privacy 19  
Privébezittingen 18  
Project 'Patiëntjes Online' 16

## Q

## R

Reanimatiebeleid 8  
Registratie gegevens 12  
Restaurant 22  
Revalidatie 22  
Roken 19  
Route 25

## S

Slotopmerking 26  
Social media 18  
Specialist en behandeling 9  
Stichting Vrienden van 't Lange Land Ziekenhuis 25  
Stiltecentrum 21

## T

Telefoon, radio en televisie 15  
Tijdelijk verblijf 22  
Toegankelijkheid 19  
Transferbureau 22

## U

Uw kamer 13

## V

Vandalisme 17  
Verbetering of aanvulling van uw dossier 8  
Verblijf 13  
Verblijf- en bezoekenregels 16  
Verpleegafdelingen 13  
Verrekening geleverde zorg 23  
Verwijzers 23  
Verwijzerregistratie 23  
Verzekeringpapieren 7  
Voorwoord 5  
Vrijwilligers 21

## W

Waardevolle spullen 9  
Waarschuwing/Ontzegging van de toegang tot het ziekenhuis 19  
Wapens 17  
Wat neemt u mee voor uw opname? 9  
Website 25  
Wegblijftarief/No-showtarief 6  
Welzijn 20  
Winkelhoek 22







**LangeLand Ziekenhuis**  
**Postbus 3015**  
**2700 KJ Zoetermeer**  
**Toneellaan 1**  
**2725 NA Zoetermeer**  
**Tel. (079) 346 26 26**  
**[www.langeland.nl](http://www.langeland.nl)**