



Antoni van Leeuwenhoek

Bezoekadres:
Plesmanlaan 121
1066 CX Amsterdam

T 020 512 9111
I www.avl.nl

Juli 2014

UW BEZOEK AAN DE POLIKLINIEK.

Antoni van Leeuwenhoek.
Zorg in de kern van kanker.

UW BEZOEK AAN DE POLIKLINIEK



| | |
|------------------------------------|----|
| Hoofdstuk 1 | |
| Eerste kennismaking | 3 |
| Hoofdstuk 2 | |
| De polikliniek | 4 |
| Hoofdstuk 3 | |
| Uw rechten en plichten als patiënt | 8 |
| Hoofdstuk 4 | |
| Revalidatie en begeleiding | 11 |
| Hoofdstuk 5 | |
| Patiëntveiligheid | 13 |
| Hoofdstuk 6 | |
| Voorzieningen | 15 |
| Hoofdstuk 7 | |
| De kracht van betrokkenheid | 17 |
| Hoofdstuk 8 | |
| Bereikbaarheid | 18 |

HOOFDSTUK 1 EERSTE KENNISMAKING

U heeft binnenkort uw eerste afspraak in het Antoni van Leeuwenhoek. Met deze brochure willen wij u informeren over uw bezoek aan het Antoni van Leeuwenhoek en de manieren waarop u zelf informatie kunt inwinnen over uw ziekte.

Het Antoni van Leeuwenhoek is het enige ziekenhuis in Nederland dat zich uitsluitend richt op de behandeling van patiënten met kanker. Sinds 1913 heeft het instituut als doel kanker te bestrijden door middel van patiëntenzorg, onderzoek en onderwijs. Zowel de medische staf als de verpleging en ondersteunende diensten zijn gespecialiseerd in de behandeling en begeleiding van patiënten met kanker. Door de nauwe samenwerking tussen onderzoeksinstituut en ziekenhuis vinden nieuwe behandelingen snel hun weg van laboratorium naar patiënten.

Een belangrijk onderdeel van de begeleiding van mensen met kanker is het geven van voorlichting. Tijdens uw behandeling zullen artsen en verpleegkundigen u mondelinge en schriftelijke informatie verstrekken. Wilt u zelf op zoek naar informatie, dan kunt u onder meer terecht op onze website www.avl.nl.

Bovendien kunt u voor vragen en informatie terecht in het voorlichtingscentrum in de centrale hal van het ziekenhuis, een afspraak maken is niet nodig. Het voorlichtingscentrum is bereikbaar op werkdagen tussen 9.00-12.00 en 13.00-16.30 uur en via 020 512 2991. Is de voorlichter in gesprek, dan kunt u uw telefoonnummer mailen naar: belmijterug@nki.nl.



Het Antoni van Leeuwenhoek is flink aan het uitbreiden. Wij proberen de overlast tot een minimum te beperken. Kijk op www.avl.nl/bouwt voordat u het ziekenhuis bezoekt. Op deze website vindt u een overzicht van alle werkzaamheden.

HOOFDSTUK 2 DE POLIKLINIEK

Eerste afspraak

U ontvangt uw eerste afspraak via de planning van de polikliniek. Bent u verhinderd, wilt u deze afspraak wijzigen of heeft u inmiddels een afspraak in een ander ziekenhuis, neemt u dan contact op met de planning. Dit kan van maandag tot en met vrijdag van 8.00-17.00 uur via telefoonnummer 020 512 2333.

Beleid bijzonder resistente bacteriën

In navolging van het landelijke beleid worden ook in het Antoni van Leeuwenhoek bij het maken van de eerste afspraak en bij vervolgsafspraken enkele vragen gesteld, o.a. over opname in een buitenlandse zorginstelling, of u beroepsmatig in contact komt met levende varkens, vleeskuikens en/of mestkalveren, of u in een Nederlandse zorginstelling opgenomen bent geweest waar een probleem was met resistente bacteriën en/of er bij u in een andere zorginstelling een resistente bacterie is geconstateerd. Indien dit het geval is, worden er kweken bij u afgenomen om uit te sluiten dat u een bacterie bij zich draagt die ongevoelig is voor verschillende antibiotica. Het afnemen van de kweken duurt ongeveer vijf minuten en is niet pijnlijk. Wanneer de kweken zijn afgenomen duurt het ongeveer vier dagen tot de uitslag bekend is. Ook wanneer u drager van een resistente bacterie blijkt te zijn bent u welkom, alleen worden er dan hygiënemaatregelen genomen om verspreiding te voorkomen.

Wat moet u meenemen?

Voor uw eerste afspraak op de polikliniek neemt u mee:

- een geldig legitimatiebewijs (paspoort, rijbewijs of identiteitskaart);
- wanneer deze niet al zijn opgestuurd, uw medische gegevens, inclusief de radiologische beeldvorming op cd-rom van uw verwijzend specialist;
- uw zorgverzekeringpas;
- actueel medicatieoverzicht van uw apotheek;
- contactgegevens van uw huisarts en apotheek.

Inschrijven

Bij het maken van uw eerste afspraak wordt u door een medewerker van de afdeling Planning gebeld en ingeschreven. Bij uw eerste bezoek worden deze inschrijfgegevens gecontroleerd op de afdeling waar u de afspraak heeft en dient u zich te identificeren met een geldig legitimatiebewijs. Ook wordt er hier een pasfoto van u gemaakt. Als de voorinschrijving nog niet heeft plaatsgevonden, wordt dit meteen op deze betreffende afdeling gedaan.

Zonder legitimatie kan de afspraak niet doorgaan en wordt er een nieuwe afspraak gemaakt.

Uw persoonsgegevens worden opgenomen in het geautomatiseerde patiëntenbestand van het ziekenhuis. Het Antoni van Leeuwenhoek maakt gebruik van het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD). Het EPD in het Antoni van Leeuwenhoek wordt gebruikt via een eigen optimaal

beveiligd netwerk en niet via het internet. U en andere mensen hebben geen toegang tot dit netwerk.

MijnAVL

Als patiënt van het Antoni van Leeuwenhoek heeft u toegang tot MijnAVL. MijnAVL is een persoonlijk patiëntenportaal. Op MijnAVL kunt u uw afspraken en voorlichting inzien, ook kunt u vragenlijsten invullen. Na uw eerste bezoek kunt u inloggen op MijnAVL met uw Digid en sms-functie. MijnAVL is bereikbaar via www.avl.nl of <https://mijnavl.nl>. Voor vragen kunt u een email sturen naar mijnavl@nki.nl.

Patiënten oproepsysteem

Digitale informatieschermen in de wachtruimte van de polikliniek geven het verloop van de spreekuren aan. Als het ernaar uitziet dat u langer dan 30 minuten zult moeten wachten op uw afspraak met de arts, dan kunt u één van de spreekuurassistenten een pieper te leen vragen. Daarmee kunt u bijvoorbeeld naar de voorzieningen in de centrale hal. U wordt ruim voordat u aan de beurt bent opgepiept, zodat u rustig naar de polikliniek kunt terugkeren. Daar levert u de pieper weer in bij de spreekuurassistente.

Opvragen en verstrekken van medische gegevens

Ten behoeve van het leveren van goede zorg moeten wij soms medische gegevens van u opvragen uit een ander ziekenhuis. Deze gegevens - zoals uitslagen van onderzoeken, (radiologische) beelden of een gedetailleerde brief van uw behandelend arts - kunnen ons helpen u een goed advies te geven over uw behandeling. Uw medische gegevens uit

het Antoni van Leeuwenhoek kunnen nodig zijn voor een externe hulpverlener ten behoeve van behandeling en nazorg. Mocht u bezwaar maken tegen het opvragen of verstrekken van uw medische gegevens, dan kunt u dit aan uw arts in ons ziekenhuis kenbaar maken.

De eerste afspraak met uw arts

Tijdens de eerste afspraak met uw arts zal hij of zij een gesprek met u voeren en een lichamelijk onderzoek bij u doen. Vervolgens worden door de spreekuurassistente eventuele noodzakelijke diagnostische onderzoeken aangevraagd en zal een vervolgspraak met de arts worden gemaakt. Het Antoni van Leeuwenhoek heeft alle



diagnostische onderzoeken met betrekking tot kanker onder één dak.

De uitslagen van deze onderzoeken bespreekt uw arts altijd met een team van diagnostisch en behandelend specialisten. In dit overleg wordt besproken wat de beste behandeling voor u zal zijn.

Tijdens uw volgende polikliniekbezoek zal de arts de onderzoeksresultaten met u bespreken.

Vervolgafspraken maken of wijzigen

Wanneer u een afspraak wilt maken of wijzigen, de doktersassistente of de secretaresse van uw arts wilt spreken, neemt u contact op via telefoonnummer 020 512 2333.

Sneldiagnostiek

Het is voor een aantal soorten kanker mogelijk alle diagnostische onderzoeken poliklinisch op één dag te laten plaatsvinden. Aan het eind van de dag bespreekt de arts met u de diagnose en het behandelvoorstel.

Indien wenselijk of noodzakelijk zullen de onderzoeken over twee of drie dagen gespreid worden. Op onze website www.avl.nl/diagnostiek vindt u de sneldiagnosetrajecten die wij in het Antoni van Leeuwenhoek aanbieden.

Betreft uw bezoek een second opinion

U kunt de polikliniek ook bezoeken in verband met een second opinion. Een second opinion of een tweede mening is een medisch oordeel van een andere arts dan uw behandelend arts.

In principe volgen alle kankerspecialisten in Nederland dezelfde procedures voor onderzoek en behandeling. Toch kan het

zijn dat u de mening wilt horen van een specialist van het Antoni van Leeuwenhoek.

Bij een second opinion ligt de nadruk op een gesprek met de specialist waarbij u vragen kunt stellen. De specialist geeft antwoord naar aanleiding van zijn/haar beoordeling van uw medische dossier. Het is van belang dat alle gegevens in uw medisch dossier aanwezig zijn. In veel gevallen zal de specialist ook een lichamelijk onderzoek doen. In sommige gevallen zal hij/zij met uw behandelend arts willen overleggen. Hiervoor zult u expliciet om toestemming worden gevraagd. Wanneer aanvullende gegevens noodzakelijk zijn, kan een afspraak voor een tweede polikliniekbezoek worden gemaakt nadat de aanvullende gegevens zijn verkregen.

Tenzij u dit anders wenst, zal over de second opinion een brief worden verstuurd aan uw huisarts en/of behandelend arts. Deze zijn dan vrij om in overleg met u al dan niet het beleid te wijzigen op grond van het verkregen advies. In veel gevallen zal dat niet nodig zijn, omdat de adviezen van het Antoni van Leeuwenhoek vaak gelijk zijn aan die van uw andere arts(en). In dat geval gaat u terug naar uw eigen behandelaar. Is de second opinion anders dan die van de eerste behandelaar, dan zult u een keuze moeten maken. Dat is niet altijd eenvoudig. Bij het nemen van een beslissing zijn een aantal vragen belangrijk, bijvoorbeeld:

- Hoeveel is bekend over de kans van slagen?
- Worden de nieuwste technieken gebruikt?
- Is de behandeling pijnlijk?
- Brengt de behandeling ongemak met zich mee (kwaliteit van leven)?
- Moeten u en uw naasten er ver voor reizen?
- Hoe lang gaat de behandeling duren?

- Heeft u vertrouwen in de hulpverlener?
- Is er goede begeleiding?
- Vergoedt de verzekering de behandeling?
- Wat zijn de wachttijden?

Uitgangspunt second opinion

Wanneer u de polikliniek van het Antoni van Leeuwenhoek bezoekt voor een second opinion, is het uitgangspunt dat u alleen voor een second opinion komt.

De behandeling wordt niet door het Antoni van Leeuwenhoek overgenomen. Indien u wilt overstappen naar het Antoni van Leeuwenhoek kunt u dat tijdens de second opinion bespreken. Het is belangrijk om u te realiseren dat dit niet in alle gevallen mogelijk is. De capaciteit van het ziekenhuis is niet onbeperkt en om te voorkomen dat wachttijden voor operaties, diagnostische verrichtingen en opnames onverantwoord lang worden, kunnen wij niet alle behandelverzoeken honoreren.



HOOFDSTUK 3 UW RECHTEN EN Plichten ALS PATIËNT

Uw rechten als patiënt

Als patiënt heeft u recht op begrijpelijke informatie over uw ziekte, onderzoeken en behandelopties.

Patiëntenrecht in het kort

Uw rechten als patiënt zijn onder andere vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelings Overeenkomst, de WGBO. Hieronder vindt u de belangrijkste punten uit deze wet.

Uw recht op informatie

Als patiënt bent u gesprekspartner van uw hulpverlener als het gaat om de voortgang van onderzoek en behandeling. Bij alles wat er met u 'moet' gebeuren, zijn uw instemming en medewerking noodzakelijk. Uiteindelijk bent u het die het onderzoek of de behandeling zal ondergaan.

Het is belangrijk dat u begrijpt wat een onderzoek of een behandeling inhoudt zodat u hiervoor toestemming kunt geven. De hulpverlener moet u daarom in voor u begrijpelijke taal informatie geven over:

- uw ziekte of aandoening;
- de aard van een onderzoek of voorgestelde behandeling;
- andere behandelingsmogelijkheden;
- de gevolgen, mogelijke complicaties en risico's van de behandeling of het onderzoek.

U heeft als patiënt ook recht op geen informatie. Wanneer u geen inlichtingen wil ontvangen, blijft het verstrekken daarvan achterwege.

Inzage in uw medisch dossier

Het Antoni van Leeuwenhoek maakt gebruik van het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD). U heeft recht op inzage in uw dossier. Uw dossier inkijken is alleen mogelijk onder begeleiding van uw behandeld arts of uw verpleegkundige, dit in verband met uw privacy en mogelijke vragen die u kunt hebben bij het lezen van uw dossier. U heeft tevens recht op een kopie van uw medisch dossier of een deel hiervan. U kunt dit opvragen bij uw behandelend arts. Hiervoor kan een redelijke vergoeding in rekening worden gebracht. Wanneer u in uw dossier feitelijke onjuistheden tegenkomt, kunt u de hulpverlener vragen deze te wijzigen.

Bescherming van uw privacy

Als patiënt heeft u recht op bescherming van uw persoonlijke gegevens. Het ziekenhuis heeft strenge regels opgesteld voor het gebruik van deze gegevens. Uitgebreide informatie hierover kunt u vinden in de folder 'Rechten en plichten als patiënt'. Deze folder is verkrijgbaar in het voorlichtingscentrum.

Wetenschappelijk onderzoek en uw privacy

Om kennis op te doen en betere behandelmethoden te ontwikkelen, is wetenschappelijk onderzoek nodig. Daarbij wordt soms gebruik gemaakt van medische gegevens en/of lichaamsmateriaal. In het kader van uw behandeling worden medische gegevens vastgelegd in

dossiers. Tevens kan het voorkomen dat lichaamsmateriaal (bloed, urine, weefsel) bij u wordt afgenomen om de aard van de aandoening vast te stellen. Soms wordt nadat uw diagnose is gesteld een deel van dit materiaal bewaard. Mogelijk wordt dit ooit gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek. Vanzelfsprekend zullen hierbij wettelijke waarborgen voor privacy in acht worden genomen. De onderzoeker mag bijvoorbeeld niet weten van wie dit lichaamsmateriaal afkomstig is.

Als u bezwaar heeft tegen het gebruik van uw medische gegevens en/of lichaamsmateriaal voor wetenschappelijk onderzoek, dan kunt u dat aan uw behandelend arts melden. Deze maakt hiervan een aantekening in uw dossier, waardoor gebruik van uw gegevens en/of lichaamsmateriaal voor wetenschappelijk onderzoek is uitgesloten. Wanneer er in het kader van wetenschappelijk onderzoek extra lichaamsmateriaal wordt afgenomen, wordt hiervoor expliciet toestemming gevraagd.

Wilsverklaring

U kunt in een situatie terechtkomen waarin u niet meer voor uzelf kunt beslissen. Als u het belangrijk vindt dat er dan naar uw wensen gehandeld wordt, is het verstandig om deze wensen op schrift te stellen. Een duidelijke verklaring wordt in principe gerespecteerd. Deze verklaring moet voorzien zijn van een recente datum en van uw eigen handtekening, anders kan de arts hieraan geen gehoor geven.

Euthanasieverzoek

Het is mogelijk om een wens tot euthanasie schriftelijk vast te leggen. Een voorbeeldformulier met een euthanasieverzoek van de Nederlandse

Vereniging voor een Vrijwillig Levenseinde (NVVE) is in het voorlichtingscentrum van het Antoni van Leeuwenhoek aanwezig. Een verzoek moet voorzien zijn van een recente datum en van uw eigen handtekening. Het Antoni van Leeuwenhoek wijst euthanasie niet af, houdt zich aan de wettelijke regels en beschikt over richtlijnen met betrekking tot euthanasie. Mocht u hier meer over willen weten, dan kunt u in gesprek treden met uw arts, verpleegkundige of een medewerker van het voorlichtingscentrum.

Klachtenregeling

Het Antoni van Leeuwenhoek vindt het belangrijk dat u tevreden bent over de zorg die u ontvangt. Als u meent dat op een of andere manier geen rekening is gehouden met uw rechten als patiënt, of als u vindt dat wij als ziekenhuis ergens in tekort zijn geschoten, maakt u dat dan gerust aan ons kenbaar.

Liefst direct aan de betrokken hulpverlener, maar als dat niet lukt, kunt u gebruikmaken van de klachtenregeling. Uw klacht geeft ons de mogelijkheid om een oplossing te vinden en ervoor te zorgen dat het probleem zich in de toekomst niet meer voordoet. De klachtenregeling is vastgelegd in een folder die op alle afdelingen en in het voorlichtingscentrum verkrijgbaar is. De informatie is ook terug te vinden op www.avl.nl. U kunt zich ook richten tot het klachtenbureau cliënten Antoni van Leeuwenhoek. De medewerkers zijn bereikbaar op werkdagen via telefoonnummer 020 512 2864 of per e-mail via klachtenbureauclienten@nki.nl. De klachtenregeling is niet van toepassing op een verzoek tot schadevergoeding. In dat geval moet u zich schriftelijk wenden tot de directie van ons instituut.

Uw plichten als patiënt

Als patiënt heeft u ook een aantal plichten. Deze zijn er voor uw veiligheid en welzijn.

Informatieplicht

Het is belangrijk dat u uw arts eerlijk en volledig informeert over uw lichamelijke klachten, symptomen en gebruik van medicijnen en alternatieve middelen, zodat hij/zij een kloppende diagnose kan stellen en de juiste behandeling kan geven.

Identificatieplicht

Als u gebruik maakt van de gezondheidszorg, heeft u een identificatieplicht. Hiervoor heeft u een wettelijk erkend legitimatiebewijs nodig: een geldig paspoort, rijbewijs of identiteitskaart. Indien u geen geldig legitimatiebewijs bij u heeft, zijn wij genoodzaakt een nieuwe afspraak met u te maken.

Betalingsplicht

U heeft de verplichting het ziekenhuis te betalen. Betaling zal vrijwel altijd gebeuren via uw zorgverzekeraar. Twijfelt u of u voldoende verzekerd bent, neemt u dan vooraf contact op met uw zorgverzekeraar. Mocht u ten aanzien van de betaling problemen hebben, dan kunt u contact opnemen met onze debiteurenadministratie, telefoonnummer 020 512 2233.

De kosten voor u als patiënt in een Nederlands ziekenhuis worden berekend volgens de Diagnose Behandeling Combinatie (DBC), zie folder 'Ziektekostenvergoeding volgens DBC-systematiek'. Meer informatie hierover kunt u krijgen bij de debiteurenadministratie: 020 512 2233.

Reanimatie

Een voorbeeld van een ingrijpende behandeling is reanimatie. Reanimatie wordt toegepast bij een plotseling tekortschieten van de ademhaling en/of bij een hartstilstand. In principe zal iedereen die in het ziekenhuis behandeld wordt, gereanimeerd worden wanneer dit plotseling nodig mocht zijn. In bepaalde situaties (bijvoorbeeld bij vergevorderde ziekte die niet meer te genezen is en waarbij na een reanimatie geen waardevolle verlenging van het leven meer verwacht wordt) is dit voor iemand een zinloze, ingrijpende behandeling, zonder uitzicht op herstel. Uw behandelend arts zal in zo'n situatie met u bespreken u niet meer te reanimeren als er een plotselinge adem- of hartstilstand optreedt. Mocht u zelf niet meer in staat zijn om dit te bespreken dan zal de arts spreken met uw naaste familieleden of andere mensen die u nastaan. Een andere reden om niet te reanimeren is als uzelf dit om wat voor reden dan ook niet wilt. Deze wens zal gerespecteerd worden. Wij adviseren u dit aan te geven bij uw behandelend arts. Wij raden u aan uw wensen ook kenbaar te maken aan uw familieleden. Zo'n nietreanimatie besluit of een besluit ten aanzien van beperkingen in de behandelingen van uw en/of onze kant zal geen invloed hebben op de zorg en overige behandeling die wij u geven. Het betekent alleen dat er afgezien wordt van een in uw situatie kansloze of zinloze behandeling of van een behandeling die u niet wilt ondergaan.

Rookverbod

In het Antoni van Leeuwenhoek geldt een algemeen rookverbod. Roken mag daarom alleen vóór het ziekenhuis in de daarvoor bestemdeabri.

HOOFDSTUK 4 REVALIDATIE EN BEGELEIDING

Het Antoni van Leeuwenhoek beschouwt revalidatie, begeleiding en nazorg als een vanzelfsprekend onderdeel van uw medische behandeling.

Begeleiding en ondersteuning

De diagnose kanker en de behandeling kunnen veel veranderingen met zich meebrengen in uw dagelijks leven. Naast lichamelijke klachten kunt u ook psychische en sociale problemen ervaren. U kunt een beroep doen op de medewerkers van de Dienst Begeleiding en Ondersteuning (DBO). Zij beschikken over veel ervaring en kennis op het gebied van omgaan met kanker en zijn gespecialiseerd in psychosociale problematiek gerelateerd aan kanker.

De DBO bestaat uit verscheidene hulpverleners:

- maatschappelijk werkers;
- psycholoog / seksuoloog;
- psychiaters;
- consultatief psychiatrisch verpleegkundige;
- geestelijk verzorgers met diverse achtergronden;
- transferverpleegkundigen;
- medewerkers voorlichtingscentrum;
- creatief therapeuten en activiteitenbegeleiders.

Als u met één van bovenstaande medewerkers wilt spreken, dan kunt u dit bij uw arts of verpleegkundige

aangeven. U kunt ook zelf op werkdagen contact opnemen via telefoonnummer 020 512 2650. U kunt hier ook terecht na uw behandeling in het Antoni van Leeuwenhoek.

Activiteitenbegeleiding

In de Glazen Zaal kunt u kennis maken met activiteitenbegeleiding. De Glazen Zaal is een rustige, gastvrije ruimte ter ontspanning en inspiratie. Ook uw partner of familie kan hiervan gebruik maken. Naast schilderen, boetseren of een andere activiteit kunt u in deze ruimte luisteren naar muziek, een spelletje doen, kunst- en fotoboeken bekijken of de krant lezen. Regelmatig zijn er concerten, workshops of een weekendactiviteit. Ook individuele creatieve therapie is mogelijk, hierin staat het verwerken van uw ziekte centraal. Meer informatie vindt u in de folder 'Activiteitenbegeleiding en creatieve



therapie', deze is verkrijgbaar in het voorlichtingscentrum. U kunt de informatie ook terug vinden op www.avl.nl.

Revalidatie

Indien nodig kunt u al tijdens uw behandeling starten met revalidatie. Dit kan helpen de behandeling zo goed mogelijk door te komen en uw herstel te bevorderen. De aanpak bij revalidatie is multidisciplinair, dat betekent dat er verschillende therapeuten (fysiotherapeut, ergotherapeut, maatschappelijk werker, diëtist of een andere therapeut) bij betrokken zijn.

U kunt ook indien u begeleiding of advies wilt op het gebied van voeding, bewegen of uw dagelijks functioneren een poliklinisch consult krijgen bij alleen een diëtist, fysiotherapeut of ergotherapeut.

U kunt zelf bij uw arts of verpleegkundige aangeven wanneer u ondersteuning wenst. Zij kunnen u doorverwijzen.

Niet-Meer-Roken polikliniek

Wilt u stoppen met roken en heeft u hierbij behoefte aan begeleiding, dan kunt u uw arts vragen u te verwijzen naar de Niet-Meer-Roken poli van het Antoni van Leeuwenhoek. Meer informatie kunt u vinden in de folder 'De Niet-Meer-Roken poli' verkrijgbaar in het voorlichtingscentrum.

HOOFDSTUK 5 PATIËNTVEILIGHEID

Het Antoni van Leeuwenhoek doet er alles aan om u de best mogelijke behandeling en zorg te geven. Uw veiligheid staat daarbij centraal. De inrichting van het ziekenhuis en de manier van werken zijn erop gericht vergissingen te voorkomen. Dit neemt niet weg dat we altijd alert moeten blijven, een fout zit immers in een klein hoekje. U kunt zelf ook een bijdrage leveren aan het (nog) veiliger maken van het zorgproces. Wij geven u hiervoor een aantal concrete tips:



- **Bereid uw bezoek aan het ziekenhuis goed voor.**
Wat is de reden van uw bezoek? Welke informatie is nodig om een goede diagnose te stellen? Welke vragen wilt u stellen? Welke medicatie gebruikt u en waarvoor bent u allergisch? Neem uw medicatieoverzicht van uw apotheek en/of uw medicijnen mee. Vraag iemand mee te gaan. Twee horen en onthouden meer dan één. Geef wijzigingen in uw persoonlijke gegevens (adres, huisarts, etc.) door.

- **Geef uw zorgverlener alle informatie over uw gezondheid.**
Het is belangrijk dat u de zorgverlener al uw gezondheidsklachten vertelt. Om te komen tot een juiste diagnose en behandeling heeft de hulpverlener deze informatie nodig. Vertel welke klachten u heeft, wanneer ze voorkomen en hoe lang u last heeft.
- **Vraag uitleg als u iets niet begrijpt.**
De zorgverlener geeft veel informatie, bijvoorbeeld over wat u mankeert, de onderzoeken die nodig zijn, de behandeling, mogelijke risico's en uw eigen bijdrage aan een goed resultaat.





Het is belangrijk dat u de informatie goed begrijpt, zodat aan het eind van uw bezoek duidelijk is wat u te wachten staat en wat van u wordt verwacht.

- *Vraag bedenkijd bij moeilijke beslissingen.* U bent degene die beslist of de voorgestelde behandeling of het onderzoek wordt ingezet en geeft hiervoor toestemming. Wilt u hierover eerst nadenken en nog niet meteen beslissen? Vraag uw zorgverlener dan bedenkijd en spreek samen af hoe en wanneer u uw beslissing laat weten. U kunt hierover in gesprek met een medewerker van de Dienst Begeleiding en Ondersteuning.
- *Volg instructies en adviezen goed op.* Houdt u aan de afspraken die u met de zorgverlener maakt over uw behandeling. Vraag wat u wel of niet mag doen. Krijgt u voor uw gevoel tegenstrijdige adviezen of informatie, laat dit uw zorgverlener weten.

- *Bedenk of alles duidelijk is.* Ga voordat u de spreekkamer verlaat na of alles duidelijk is. Wanneer is de volgende afspraak of het vervolgonderzoek gepland? Wat moet ik doen ter voorbereiding op de operatie of behandeling? Op welke locatie moet ik mij de volgende keer melden? Zorg dat u weet wanneer en bij wie u terecht kunt met uw vragen en problemen.

Als u denkt dat er iets fout is gegaan, bespreek dit dan met uw hulpverlener. Vraag; Wat is er gebeurd? Hoe kon het gebeuren? Wat zijn de gevolgen voor mij, nu en in de toekomst? Wat wordt er gedaan? Betrek eventueel een familielid of vriend(in) bij dit gesprek.

HOOFDSTUK 6 VOORZIENINGEN

Winkel met restauratie

In de centrale hal van het ziekenhuis vindt u een winkel van Vermaat met daarbij een restaurant. De openingstijden zijn op werkdagen van 8.00 uur tot 20.00 uur en in het weekend van 14.00 uur tot 18.00 uur.

Internet

Er is gratis toegang tot internet in het hele ziekenhuis.

Rolstoelen

Bij de hoofdingang staan rolstoelen. Voor gebruik heeft u een één euro munt nodig.

Gasthuis

Voor patiënten en hun naasten die van ver komen en die (poli)klinisch worden behandeld, biedt het Gasthuis op het terrein van het ziekenhuis een goede rustige logeergelegenheid. Het Gasthuis is geen opvanghuis maar een tijdelijk thuis voor patiënten en hun begeleiders. Ook familie van in het ziekenhuis opgenomen patiënten kunnen hier verblijven. Tegen een vergoeding kunt u gebruik maken van een tweepersoonskamer met badkamer en toilet. In de gemeenschappelijke keuken kunt u zelf uw maaltijden bereiden. Een groot aantal zorg- verzekeraars vergoed het verblijf vanuit de aanvullende verzekering. Meer informatie kunt u vinden in de folder van het Gasthuis, te verkrijgen bij het voorlichtingscentrum en de centrale receptie. Ook kunt u contact opnemen via het telefoonnummer 020 346 2020 of kijk op de website www.gast-huis.nl.



Stiltecentrum

In de centrale hal van het Antoni van Leeuwenhoek bevindt zich het stiltecentrum. In de hectiek van het ziekenhuis kan het voor u een welkome plek zijn om tot u zelf te komen. Deze ruimte is toegankelijk voor iedereen die behoefte heeft aan een moment van bezinning. Voor de een is het een plaats om te mediteren, te bidden of een plek van rust. Voor de ander een plek om een gedachte op te schrijven in het daarvoor bestemde boek, of een kaarsje te branden. In het stiltecentrum is ook een gebedsruimte voor moslims ingericht met een eigen ingang. Het stiltecentrum is dag en nacht open.

Communicatie met anderstaligen
 Bij patiënten die geen Nederlands spreken of deze taal niet goed verstaan, is het wenselijk dat een tolk ingeschakeld wordt. Indien u hiervan gebruik wilt maken, geef dit dan tijdig door aan de desbetreffende hulpverlener. Alle gesprekken zijn vertrouwelijk.



HOOFDSTUK 7 DE KRACHT VAN BETROKKENHEID

In het Antoni van Leeuwenhoek komen al meer dan een eeuw topklinische zorg en wetenschappelijk onderzoek samen. Het is de ambitie van de het Antoni van Leeuwenhoek om voor iedere patiënt een therapie op maat te ontwikkelen. Daar hebben we topwetenschappers, apparatuur, tijd en vooral geld voor nodig. De Antoni van Leeuwenhoek Foundation vormt de schakel tussen u en ons onderzoek. U kunt ons steunen op de manier die bij u past.

De bijdragen van de Vrienden van het AVL vormen een belangrijke bron van financiële steun. Iedereen die de behandeling van kankerpatiënten en het wetenschappelijk onderzoek in het Antoni van Leeuwenhoek een warm hart toedraagt, kan Vriend worden van het Antoni van Leeuwenhoek. Iedere bijdrage is welkom, vanaf 25 euro per jaar ontvangt u het kwartaalmagazine Antoni thuis. Daarnaast behoort periodiek schenken, met belastingvoordeel, tot de mogelijkheden.

Komt u liever zelf in actie, op een sportieve, creatieve of andere manier? Via onze website kunt u een actiepagina aanmaken. Zo kunnen familieleden, vrienden en collega's uw actie makkelijk online steunen. Op onze site vindt u ook tips voor acties en we hebben materiaal om uw actie te ondersteunen.

In het voorlichtingscentrum en de wachtruimte vindt u brochures over de verschillende manieren om het Antoni van Leeuwenhoek te steunen. U kunt de antwoordkaart insturen, dan maken wij het in orde. Heeft u vragen?

Neem dan gerust contact op (zie contactgegevens hieronder).

Andere mogelijkheden om het Antoni van Leeuwenhoek te steunen zijn bijvoorbeeld opname in uw testament of een bijdrage leveren met uw bedrijf of organisatie. Neem in die gevallen contact op, dan informeren wij u graag over de mogelijkheden.

Antoni van Leeuwenhoek Foundation
E-mail: fondsenwerving@nki.nl
Telefoon: 020 512 2856
Website: www.avlfoundation.nl



*“Vanaf het eerste moment dat ik het ziekenhuis binnenging, wist ik zeker dat het goed zou komen. Nooit ging ik er met tegenzin heen. Als ik zag hoeveel mensen er altijd weer voor me klaarstonden, dacht ik wel eens: jeetje, allemaal voor mij? Zo is het idee geboren om mijn dankbaarheid kenbaar te maken in de vorm van een financiële bijdrage voor het Antoni van Leeuwenhoek”,
 Yvonne Peys*

