



U wordt opgenomen op de afdeling Keel-, Neus- en Oorheelkunde. Deze afdeling bevindt zich, samen met de afdeling Oogheelkunde, op de 8^e verdieping van het Hoofdgebouw (8 Midden). Wij willen uw verblijf zo prettig mogelijk maken en u de zorg geven die u nodig heeft. Deze folder geeft een overzicht van de gang van zaken op de afdeling.

Als u ziek of verhinderd bent

Als u verhinderd bent, belt u dan ruim van tevoren, tenminste twee dagen voor de opname, het opnamesecretariaat dat in uw opnamebrief vermeld staat.

Als u de dagen voor de ingreep verkouden bent, erg hoest of koorts heeft, wilt u dan ook contact opnemen met dit opnamesecretariaat. U hoort dan of u beter een nieuwe afspraak kunt maken.

Als er op de ochtend van de behandeling/ingreep problemen zijn, belt u dan de afdeling KNO 8 Midden (010 7033116).

Vorbereidingen thuis

Om de behandeling zo goed mogelijk te laten verlopen is het nodig dat u thuis een aantal voorbereidingen treft.

Wij vragen u het volgende te doen:

- Zorgt u ervoor dat er een contactpersoon bekend is als u wordt opgenomen. Deze persoon moet bereikbaar zijn gedurende de tijd dat u in het ziekenhuis bent.
- Wij verzoeken u om u te douchen of te baden op de dag van de ingreep.
- De kleur van de huid geeft de anesthesist tijdens de ingreep belangrijke informatie over uw toestand. Gebruik daarom geen make-up of nagellak.
- U dient alle sieraden af te doen (ook ringen en pierings) en deze thuis te laten.

**Afdeling Keel-, Neus- en Oorheelkunde (KNO)
(8 Midden)**

Wat neemt u mee naar het ziekenhuis

- Medicijnen die u gebruikt, in de originele verpakking
- Patiëntenkaart van dit ziekenhuis
- Makkelijk zittende kleding voor in bed
- Pantoffels
- Sokken
- Ochtendjas
- Toiletartikelen (denk aan een lenzendoosje of een bakje voor uw gebit)
- Eventueel een boek of tijdschrift

De dag van opname

De dag van opname is meestal ook de dag van de behandeling/ingreep en moet u nuchter komen. "Nuchter" wil zeggen dat u de avond voor de ingreep vanaf 24.00 uur niet meer mag eten, drinken en roken. Dit alles maakt de kans kleiner dat u gaat overgeven tijdens of na de ingreep. De medicijnen die u gebruikt kunt u gewoon innemen met een slokje water, tenzij u hierover andere informatie heeft gekregen van uw behandelend arts of anesthesist.

Sommige patiënten worden gevraagd zich al de dag vóór de ingreep te melden, in dit geval hoeft u niet nuchter te komen.

Op de dag van opname meldt u zich bij de Inschrijving in de centrale hal van het ziekenhuis. U wordt door één van de gastvrouwen/-heren naar het dagverblijf op de afdeling gebracht. Hier wordt u door een medewerker van de afdeling ontvangen.

De kliniekassistente neemt u mee om uw gewicht en bloeddruk te meten en zonodig bloed af te nemen. Hierna wordt u naar uw kamer gebracht.

Daarna volgen een aantal gesprekken en/of onderzoeken (de volgorde hiervan kan wijzigen). Een verpleegkundige geeft u informatie over de afdeling, de verpleegkundige zorgverlening, medicatieverstrekking, de geplande ingreep en dergelijke.

Een co-assistent voert een lichamenlijk onderzoek bij u uit. U wordt tevens onderzocht door de zaalarts. Aan hem/haar kunt u vragen stellen over medicijnen, behandeling, operatie en dergelijke.

Aan het eind van de middag komt de anesthesist bij u langs om de narcose met u te bespreken.

De operateur informeert u over de operatie en gaat in op uw eventuele vragen.

Afhankelijk van verder afgesproken onderzoeken (bijvoorbeeld een röntgenfoto, hartfilmpje, gehoortest) wordt u dezelfde dag opgeroepen, opgehaald of weggebracht.

U wordt vriendelijk verzocht op de dag van opname op de afdeling te blijven, zodat alle gesprekken en vooronderzoeken soepel kunnen verlopen.

De operatie

U krijgt van de verpleegkundige van te voren een tijdstip door hoe laat u die dag wordt geopereerd. Houdt u er rekening mee dat dit tijdstip nog op het laatste moment kan wijzigen door bijvoorbeeld uitloop of wijziging van het operatieschema of wegens spoedpatiënten. Het kan zelfs voorkomen dat uw ingreep op het laatste moment niet door kan gaan om genoemde redenen.

Als u aan de beurt bent wordt u naar de operatiekamer gebracht. Daar wordt u opgevangen door de anesthesist, die u de narcose zal toedienen via een infuusnaald. Na de ingreep komt u op de verkoeverkamer (uitslaapkamer). als u weer wakker bent wordt u opgehaald door een verpleegkundige van de afdeling KNO en teruggebracht naar uw kamer. Een verpleegkundige van de afdeling zal uw contactpersoon inlichten.

Regelmatig zal uw polsslag, bloeddruk en de wond worden gecontroleerd. Als u veel last van napijn heeft, kunt u een pijnstiller krijgen. Als u zich goed voelt, mag u weer eten en drinken naar het voorschrift van de arts. Bij misselijkheid kunt u vragen om medicatie.

Contactpersoon

Het is prettig wanneer u iemand in uw familie als contactpersoon aanwijst die naar u welzijn kan informeren en die wij kunnen waarschuwen als dat nodig mocht zijn. Wanneer u (of uw familie) uitgebreid met uw zaalarts of behandelend arts wilt spreken, kunt u via de verpleegkundige een afspraak maken. Uw familie kan deze afspraak ook telefonisch maken.

Bezoek

Dagelijks zijn er bezoeken van 15.00– 19.30 uur. Op zon- en feestdagen is er een extra bezoekuur van 11.00 – 12.00 uur. In overleg met de verpleegkundige is het mogelijk om hiervan af te wijken (zie ook de brochure “Wegwijs bij opname”).

Weekendverlof

In overleg met de zaalarts kan weekendverlof worden geregeld. Het verlof loopt van vrijdagavond 20.00 uur tot zondagavond 19.00 uur.

Naar huis

Uw zaalarts bespreekt met u wanneer u naar huis gaat. U krijgt adviezen mee voor thuis, recepten voor medicijnen en een afspraak voor de polikliniek.

Als u hulp nodig heeft in de vorm van wijkverpleging, gezinsverzorging of tafeltje-dek-je wordt dit tijdens ontslag geregeld. Indien u verwacht na ontslag extra hulp nodig te hebben, vragen wij u dit bij opname kenbaar te maken bij de verpleegkundige.

U wordt 2 tot 4 dagen na ontslag uit het ziekenhuis gebeld door een verpleegkundige van

onze afdeling. De verpleegkundige zal informeren hoe het met u gaat en of u nog vragen heeft. Tevens zal de verpleegkundige u vragen hoe u, het verblijf en de zorg op onze afdeling heeft ervaren. Op deze manier zijn wij in staat onze kwaliteit van zorg te verbeteren.

Indeling van de afdeling

De afdeling KNO is gelegen op de achtste verdieping van het Hoofdgebouw.

De afdeling heeft 38 bedden, verdeeld over één-, twee- en vier persoonskamers. Twee vier persoonskamers zijn ingericht voor patiënten van de afdeling Oogheelkunde. Op de afdeling wordt gemengd verpleegd. Op elke gang bevinden zich douches, toiletten, en op één gang een rolstoeldouche en –toilet. Er is een dagverblijf op de afdeling aanwezig. Roken is niet toegestaan in het ziekenhuis.

Dagindeling

De gebruikelijke indeling van een dag ziet er als volgt uit:

06.00 – 07.00 uur:	de nachtdienst wekt u voor medicijnen, controleert uw temperatuur en bloeddruk en/ of helpt u met het gereedmaken voor de operatie
08.00 – 08.30 uur:	ontbijt (tenzij u nuchter moet blijven voor de operatie)
08.00 – 10.00 uur:	artsensite
09.00 – 11.00 uur:	dagelijkse verzorging
12.00 – 13.00 uur:	warme maaltijd
13.00 – 14.00 uur:	rustuur
15.00 – 19.30 uur:	bezoekuren
17.00 – 17.30 uur:	broodmaaltijd
20.00 – 22.00 uur:	verzorging voor de nacht

De voedingsassistente brengt 's morgens (± 10.00 uur) en 's middags (± 14.00 uur) koffie en thee rond.

Verpleegkundig team

Het unithoofd is samen met de regieverpleegkundige verantwoordelijk voor de verpleegkundige zorg en de continuïteit hiervan.

De verpleegkundige teamleden, gediplomeerde verpleegkundigen, leerlingen en stagiaires, werken in wisselende diensten bij u op de kamer. Op borden in de verpleegpost staat aangegeven welke groep verpleegkundigen voor u zorgt. Dit zal zoveel mogelijk dezelfde groep verpleegkundigen zijn. Dagelijks bespreken wij met u wat de aandachtspunten zijn bij uw verpleging. Deze gegevens worden zowel in een map genoteerd als in de computer ingevoerd, dit is uw “verpleegkundig dossier”. Dit dossier is overdag bij uw bed aanwezig en kunt u inkijken. Het dossier zal steeds vaker nog slechts elektronisch zijn (het elektronisch patiëntendossier”), waardoor het papieren dossier aan bed zal verdwijnen. Het is mogelijk dat u dit al niet meer bij uw bed aantreft.

Afdelingsartsen

De zaalartsen lopen iedere ochtend visite tussen 08.00 en 10.00 uur. Eenmaal per week is er “grote visite” onder leiding van de medisch coördinator of het hoofd van de afdeling. Als universitair medisch centrum hebben wij een ook opleidingsfunctie. Hierdoor zijn bij de visite andere artsen van de afdeling en co-assistenten aanwezig. De zaalartsen hebben contact met uw behandelend specialist.

Andere medewerkers

De voedingsassistent(e) draagt zorg voor uw eten en drinken. Zij kan u behulpzaam zijn bij het invullen van het formulier voor het keuzemenu. De kliniekassistent(e) neemt, indien nodig, tijdens uw opname bloed af en regelt diverse afspraken voor u.

Het team werkt verder nauw samen met medewerkers van andere specialismen zoals diëtiste, fysiotherapeut, medisch maatschappelijk werkende, geestelijk verzorger, psycholoog, logopediste en psychiater. In de meeste gevallen zult u, indien nodig, via de arts of de verpleegkundige in contact komen met deze medewerkers. U kunt natuurlijk ook zelf aan de verpleegkundige laten weten dat u graag een gesprek zou hebben met een van deze medewerkers. Hij of zij regelt dan een afspraak voor u.

Wetenswaardigheden

- Alle kamers hebben een aansluiting voor *telefoon* en *televisie*.
Wanneer u hier gebruik van wilt maken, kunt u zich aanmelden vanaf uw kamer. De instructiefolder hangt bij het hoofdeinde van uw bed.
- Mobiel bellen is op onze afdeling toegestaan. U dient hierbij wel rekening te houden met uw medepatiënten.
- Eenmaal per dag wordt de *post* bezorgd, meestal in de middag.
- *Planten* zijn niet toegestaan, *bloemen* wel.
- *Waardevolle eigendommen* als geld, sieraden en dure apparatuur kunt u beter thuis laten. Diefstal komt helaas regelmatig voor en het ziekenhuis stelt zich niet aansprakelijk. Op de dag van de operatie kunt u uw waardevolle zaken (zoals bril, horloge) in uw kast leggen. De kast kan op slot. De sleutel kunt u afgeven aan de verpleegkundige. Hij/ zij bewaart deze op een daarvoor bestemde vaste plaats tot u weer terug bent. Als u wilt, kunt u gebruik maken van een kluisje. U kunt dit regelen bij de receptie in de centrale hal.
- *Roken* is niet toegestaan in het ziekenhuis

Kerkdienst

Elke zondag wordt in het auditorium een oecumenische dienst gehouden. Wilt u naar de kerkdienst, maar kunt u niet op eigen gelegenheid komen, dan zorgen vrijwilligers ervoor dat u gehaald en gebracht wordt.

Inzage van het medisch dossier

Op verzoek kunt u uw medisch dossier inzien in overleg met uw behandelend arts. U kunt ook kopieën ontvangen van de gegevens uit uw dossier. Het ziekenhuis vraagt hiervoor een vergoeding. Wanneer u inzage dan wel een kopie wilt van het dossier, kunt u hiervoor een formulier opvragen bij de afdeling Medische Informatieverwerking (tel: 010 703 58 27).

U kunt de hulpverlener ook verzoeken om zaken die volgens u niet kloppen in uw dossier te wijzigen of te laten vernietigen. Gaat uw hulpverlener niet in op uw verzoek, dan moet hij u de reden hiervan uitleggen. Ook kunt u uw eigen visie op de behandeling noteren. Uw hulpverlener zal dan uw verklaring aan het dossier toevoegen.

Meer informatie kunt u vinden in de folder "Rechten en plichten van de patiënt".

Deze folder is in het ziekenhuis verkrijgbaar of kijkt u op www.erasmusmc.nl

Indienen van een klacht

Het kan voorkomen dat u over uw behandeling of het verblijf in het ziekenhuis niet tevreden bent. Het ligt voor de hand dat u uw klacht allereerst bespreekt met degene die volgens u verantwoordelijk is voor het gebeurde. Als u dit niet wenst of als dit overleg niet leidt tot een voor u bevredigend resultaat dan kunt u vervolgens terecht bij een van de drie informatiecentra van het Erasmus MC. De medewerkers kunnen, indien u dat wenst, contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Deze zal dan met u overleggen op welke manier uw klacht kan worden aangepakt.

In de folder "Klachtenopvang" treft u uitgebreide informatie aan over de klachtenprocedure in het Erasmus MC.

Deze folder is in het ziekenhuis verkrijgbaar of kijkt u op www.erasmusmc.nl

Vragen

Heeft u nog vragen na het lezen van deze folder, dan kunt u contact opnemen met de afdeling Keel-, Neus- en Oorheelkunde, telefoon 010 703 31 16.

Belangrijke telefoonnummers

Polikliniek KNO:	010 704 01 20
Afdeling KNO 8 midden:	010 703 31 16
Opnamesecretariaat Algemene KNO:	010 703 31 44
Opnamesecretariaat Hoofd/Hals Chirurgie:	010 704 01 20

Tot slot

Voor zover uw omstandigheden het toelaten, hopen wij dat u het op de afdeling naar uw zin zult hebben. Mocht u niet tevreden zijn over uw verzorging of medische behandeling, aarzel dan niet dit direct kenbaar te maken aan de verpleegkundige.

Ideeën en suggesties

Heeft u ideeën of suggesties naar aanleiding van uw verblijf op afdeling 8 Midden, dan kunt u dit door het invullen van onderstaand formulier aan ons kenbaar maken. Wij stellen dit bijzonder op prijs. U kunt uw naam en adres invullen, dit hoeft echter niet. Als u uw naam en adres achterlaat, kunnen wij u later als u wilt een toelichting geven op wat er met uw opmerking(en) is gedaan. Een persoonlijk schrijven is ook mogelijk, al dan niet anoniem.

Idee of suggestie (u kunt dit eventueel ook op de achterzijde invullen):

Datum en tijdstip (indien van toepassing):

Naam en adresgegevens (niet verplicht):

Naam:

Adres:

Postcode en woonplaats:

Telefoon:

Aard van de relatie (a.u.b. aankruisen):

- patiënt
- familie/bezoeker
- medewerkende
- anders, namelijk.....

U kunt dit formulier afgeven bij de balie of deponeren in de speciale bus bij de balie.

Datum ontvangst (in te vullen door secretariaat):

Erasmus MC

's Gravendijkwal 230
3015 CE Rotterdam
Tel (010) 704 0 704
www.erasmusmc.nl