



Informatie over uw opname

# Welkom

Binnenkort wordt u opgenomen in Franciscus Gasthuis. In dit boekje vindt u informatie over uw verblijf op de verpleegafdeling en de voorzieningen in ons ziekenhuis. Wij raden u aan om dit boekje voor uw opname door te lezen en mee te nemen naar het ziekenhuis.

Hier leest u meer over de voorbereidingen rondom uw opname en operatie, zoals de pre operatieve screening en medicijngebruik. Daarnaast vindt u uitgebreide informatie op onze website [www.franciscus.nl](http://www.franciscus.nl).



# Inhoudsopgave

Voorbereiding	4
Opnamedag	4
Uw verblijf	5
Ontslag	11
Help mee aan uw veilige behandeling	10
Faciliteiten	13
Compliment, suggestie of klacht	16
Franciscus Foundation	17
Rechten en plichten cliënten	17

## Vorbereiding

### Wat neemt u mee?

- Voor overdag comfortabele ‘dagelijkse’ kleding;
- Pyjama voor de nacht;
- Ondergoed;
- Instapschoenen, gympen of andere stevige schoenen.

Indien van toepassing:

- Leesbril;
- Comfortabele kleding, die eenvoudig uit- en aan te trekken is;
- Rollator;
- Rolstoel;
- Medicatielijst (van uw apotheek) of medicijnen in de originele verpakking;
- Dieetadvies.

U krijgt een eigen kastje, waarin u uw bezittingen kwijt kunt.

### Wat neemt u niet mee?

Laat kostbare bezittingen thuis en neem zo min mogelijk geld mee. Franciscus Gasthuis aanvaardt geen aansprakelijkheid voor verlies, diefstal of beschadiging van uw eigendommen.

### Gemengd verplegen

In Franciscus Gasthuis worden mannen en vrouwen op één kamer verpleegd. Wij zorgen voor voldoende privacy. Heeft u hier, om welke reden dan ook, bezwaar tegen, meld dit dan bij uw opnamesprek.

Wij proberen zoveel mogelijk rekening te houden met uw wensen.

## Bewegen voor opname

Onderzoek wijst uit dat een goede conditie voor de opname/operatie bijdraagt aan een voorspoedig herstel na de opname/operatie. Zorg ervoor dat u in de periode voor uw opname voldoende in beweging komt of blijft.

## Opnamedag

### Waar meldt u zich op de opnamedag?

Voor een opname meldt u zich bij de Inschrijfbalie in de Centrale Hal. Moet u zich op een werkdag voor 7.30 uur of in het weekend melden? Dan doet u dit bij de Receptie Centrale Hal.

### Uitstel van operatie of behandeling

Hoewel wij volgens planning werken, wordt een operatie of behandeling soms uitgesteld, bijvoorbeeld omdat een spoedeisende operatie voorrang heeft. Wij realiseren ons dat het uitstellen van een operatie of behandeling voor u bijzonder vervelend is. Wij doen er alles aan om uw ingreep door te laten gaan.

### Ziek op opnamedag

Bent u op de dag van opname ziek? Neem dan contact op met de afdeling waar u wordt opgenomen. Verandert uw lichamelijke toestand of klachtenpatroon terwijl u op de opname wacht, neem dan contact op met uw huisarts of behandelend arts.

## Opnamegesprek

Als u voorafgaand aan uw opname geen opnamegesprek heeft gehad, dan wordt dit gesprek met u op de verpleegafdeling gevoerd. Hierbij wordt gevraagd naar uw medicijnen, dieet, allergieën en uw contactpersoon.

## Contactpersoon

Het is aan te raden dat u van tevoren met familie of kennissen afspreekt wie, buiten uzelf, contactpersoon is. Tijdens het opnamegesprek kunt u de naam van deze contactpersoon doorgeven. Als zich een situatie voordoet dat u zelf niet in staat bent met ons te communiceren, dan nemen wij contact op met de door u opgegeven contactpersoon.

Om uw privacy te beschermen wordt uw contactpersoon als enige op de hoogte gehouden van uw medische situatie. Uw contactpersoon krijgt geen informatie over onderzoeksuitslagen of een diagnose. Voor telefonisch contact met de afdeling, verzoeken we te bellen tussen 11.00 en 12.00 uur en tussen 15.00 en 16.00 uur.

## Uw verblijf

### De kamers

Op de afdelingen zijn verschillende soorten kamers. De 1-, 2-, 3- of 4-persoonskamers hebben een eigen douche, toilet en wastafel en een koelkastje. Wij doen ons best om u zo goed en prettig mogelijk te plaatsen.

### Onderzoek en behandeling

Bij een opname krijgt u te maken met verschillende artsen en verpleegkundigen. Een van de artsen is uw hoofdbehandelaar. Hij of zij is eindverantwoordelijk voor uw diagnose, uw totale behandeling en de voortgang van uw zorg. In de praktijk is de hoofdbehandelaar soms niet degene die u dagelijks behandelt. Als u vragen heeft voor de hoofdbehandelaar, dan kunt u dit aangeven bij de verpleegkundige of (zaal)arts. Wij streven er naar dat u dezelfde arts terugziet tijdens uw controleafspraak op de polikliniek.

### Verlaten van de afdeling

Als u tijdens uw opname de afdeling wilt verlaten, vragen wij u om dit vooraf te melden bij de verpleegkundige. Dit in verband met de veiligheid en mogelijke afspraken rond uw behandeling. Het is niet toegestaan om het ziekenhuisterrein te verlaten.

## Bewegen tijdens opname

Wanneer u niet in bed hoeft te blijven, is het belangrijk meerdere keren per dag uit bed te komen. Dit kan klachten als trombose, maar ook spierkrachtverlies voorkomen. Omdat spierkracht na 1 week liggen al met zo'n 10% is afgenomen, is het belangrijk om dit verlies tegen te gaan.

Een aantal tips die u kunnen helpen bij bewegen tijdens uw opname zijn:

- Eet iedere maaltijd aan tafel, rechtop zitten in een stoel is beter dan liggen;
- Probeer ieder uur een rondje over de afdeling te lopen, haal bijvoorbeeld zelf een kop thee of koffie;
- Haal zelf uw bezoek op en breng hen na het bezoeken weer terug naar de liften en het trappenhuis;
- U kunt tijdens uw opname oefeningen volgen op [www.franciscus.nl/](http://www.franciscus.nl/) bewegen (opgesteld door onze fysiotherapeuten). Deze oefeningen kunt u liggend, zittend of staand uitvoeren.

## Streefdatum ontslag

Bij opname bepaalt uw behandelend arts de streefdatum voor uw ontslag. Als de streefdatum gedurende de opname wijzigt, dan bespreken wij dit met u. Onze zorgverleners werken nauw samen om de zorg zo goed mogelijk te laten verlopen zodat u weer snel en verantwoord naar huis kunt. Uw herstel is hierbij leidend.

## Medicijnen

Tijdens uw verblijf in ons ziekenhuis worden alle medicijnen door de Ziekenhuisapothek verstrekt. Niet alle medicijnen zijn op voorraad, waardoor u soms uw medicijnen pas de volgende dag krijgt. Neemt u daarom voor de eerste 24 uur uw eigen medicijnen mee, in het oorspronkelijke doosje zodat wij kunnen zien om welke medicijnen het gaat. Vragen over uw geneesmiddelen stelt u aan uw arts, verpleegkundige of ziekenhuisapotheker.

## Pijnscore

Tijdens uw opname wordt uw pijn gemeten en geregistreerd. Wij doen dit om beter inzicht te krijgen in hoeveel pijn u ervaart. 3 keer per dag vragen wij u om een cijfer toe te kennen aan de mate waarin u pijn beleeft. U kunt nooit een verkeerd cijfer geven want het gaat om de pijn die u ervaart.

## Identificatiebandje

U krijgt een identificatiebandje om met uw naam en belangrijke gegevens. Hiermee worden vergissingen voorkomen. Door het bandje gedurende uw opname om te houden, werkt u mee aan uw eigen veiligheid.

## Opleidingen

Franciscus Gasthuis & Vlietland is een opleidingsziekenhuis. Dat betekent bijvoorbeeld dat u kunt worden verpleegd door leerling-verpleegkundigen. Zij werken altijd onder supervisie van gediplomeerd ver-



pleegkundigen. Daarnaast kunt u worden behandeld door een arts in opleiding, ook wel arts-assistent genoemd. Dit is een afgestudeerd basisarts die zich verder specialiseert in een bepaald vakgebied. Basisartsen worden begeleid door onze artsen.

## Maaltijden

Ziek zijn of een ingreep ondergaan vraagt veel energie. Goede voeding draagt bij aan het herstel en zorgt voor minder complicaties. Daarom werkt Franciscus Gasthuis & Vlietland met het voedingsconcept 'Zalig!'

Dit concept gaat uit van 6 eetmomenten per dag. Bij alle eetmomenten wordt extra veel aandacht besteedt aan de inname van voldoende eiwitten. Deze voedingsstof is namelijk extra belangrijk tijdens het herstel.

De voedingsassistenten adviseren u over het menu en welke keuze voor u het meest geschikt is. Mocht u aanvullend hierop graag met een diëtiste willen overleggen, dan kunt u dit aan de verpleging doorgeven. U krijgt een folder met uitleg over het concept en op de bijbehorende menukaart kan u zelf ook terugzien welke gerechten extra veel eiwitten bevatten. Uiteraard houden we zoveel mogelijk rekening met individuele wensen van onze patiënt zoals geloofsovertuiging, een bepaald dieet of allergieën.

In verband met de voedselveiligheid adviseren wij u om alleen gebruik te maken van de in het ziekenhuis geserveerde maaltijden. Franciscus Gasthuis & Vlietland is niet verantwoordelijk voor door u of uw bezoek meegebrachte voedingsmiddelen of maaltijden.

## Televisie en internet

U kunt gratis gebruik maken van de televisie bij uw bed. Via uw televisie kunt u gebruikmaken van de radio.

Alle patiënten en bezoekers van Franciscus Gasthuis kunnen gebruikmaken van het draadloze netwerk 'Franciscus-bezoekers'. Met uw laptop, tablet of smartphone heeft u gratis toegang tot dit netwerk. Voor het gebruik van ons netwerk gelden wel gebruikersvoorwaarden.

## Mobiel bellen en privacy

Mobiel bellen in het Franciscus Gasthuis is toegestaan. In ruimtes waar dat niet is toegestaan omdat de mobiele telefoon storend kan zijn op apparatuur, wordt dit aangegeven middels borden/stickers. Blijf met uw toestel op minimaal anderhalve meter afstand van de medische apparatuur. In verband met de nachtrust van uzelf en uw medepatiënten vragen wij u na 22.00 uur niet meer te bellen.

## Filmen en fotograferen

Wij vinden de privacy van u en onze medewerkers belangrijk. Filmen, foto's en geluidsopname maken met een mobiele telefoon zonder toestemming, is in strijd met de privacywet en daarom verboden. Als u tijdens uw verblijf in ons ziekenhuis een foto of film maakt waarop een medewerker in beeld is, vraagt u hem of haar dan eerst om toestemming.

## Kleding

U kunt uw kleding laten wassen. Geef deze aan de verpleegkundige. Binnen 1 tot 2 dagen krijgt u uw kleren schoon en opgevouwen terug. De kosten zijn €7,50 per zak met kleding.

## Hygiëne in het ziekenhuis

Om verspreiding van bacteriën en virussen te voorkomen, nemen de medewerkers van Franciscus Gasthuis & Vlietland algemene hygiënemaatregelen bij alle patiënten. Daarom schudden onze medewerkers geen handen van u of bezoekers.

### Wat kunt u zelf doen om verspreiding te voorkomen in het ziekenhuis?

Was uw handen met water en zeep of ontsmet de handen met hand-alcohol:

- Voor het eten.
- Na het toiletbezoek (ook wanneer u gebruik maakt van de po of de urinaal).

Verder is het belangrijk dat u zo min mogelijk wonden, katheters en verbanden aanraakt met uw handen. Gebruik alleen uw eigen toilet-artikelen.

Een goede hoesthygiëne is ook van belang om verspreiding van de bacteriën door de lucht te verkleinen:

- Hoesten met een afgewend hoofd en houdt daarbij een papieren zakdoek of tissue voor de mond en neus.



- Gebruikte zakdoekjes direct na gebruik weggooiden in een plastic afvalzak, zowel bij het hoesten als het snuiten van de neus.

## Post

Wilt u post ontvangen? Gebruikt u dan het volgende postadres:

Franciscus Gasthuis  
(Naam afdeling en kamernummer)  
Uw naam en voorletters  
Postbus 10900  
3004 BA ROTTERDAM

## Rookbeleid

Er mag niet op de terreinen van Franciscus Gasthuis & Vlietland worden gerookt. Het rookvrije ziekenhuis geldt voor iedereen: patiënten, bezoekers en medewerkers. Kijk voor meer informatie op [www.franciscus.nl/rookvrij](http://www.franciscus.nl/rookvrij)

## Bezoek

- Bezoek is van harte welkom op de vastgestelde bezoektijden;
- Maximaal 2 bezoekers per keer;
- Veroorzaak geen overlast;
- Als u de afdeling mag verlaten, adviseren wij u om met uw bezoek mee te gaan naar de huiskamer, het restaurant of met lekker weer naar de binnentuin. Rolstoelen zijn te vinden naast de hoofdingang van het ziekenhuis;
- Zorg gaat altijd voor, ook tijdens bezoeken;
- Planten zijn niet toegestaan, bloemen meestal wel. Als u hierover twijfelt, kunt u navragen wat de regels zijn op uw afdeling.

## Bezoektijden

- Algemene bezoektijden: iedere dag van 15.30 tot 20.00 uur.
- In het weekend en op erkende feestdagen is er een extra bezoeker van 11.00 tot 12.00 uur.

De bezoektijden kunnen afwijken op uw afdeling. Vraag dit aan uw verpleegkundige.

## Schoonmaak

Wij maken uw kamer schoon volgens een landelijk protocol. Heeft u hier vragen over? Vraag het gerust aan onze medewerkers. Zij staan u graag te woord.

# Help mee aan uw veilige behandeling

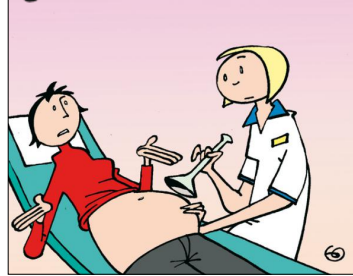
1

Geef uw zorgverlener alle informatie over uw gezondheidstoestand



2

Maak duidelijk als u iets niet begrijpt



3

Bereid uw gesprek met de zorgverlener goed voor



4

Meld het als er iets gebeurt wat niet de bedoeling is



5

Volg aanwijzingen en instructies goed op



6

Als u zich zorgen maakt, neem dan contact op met uw zorgverlener



Als u het idee heeft dat de zorg anders is verlopen dan besproken of de bedoeling is, neem dit dan met uw zorgverlener door.

## Ontslag

Afhankelijk van uw behandeling, is de dag van vertrek wel of niet van tevoren gepland. Meestal hoort u enkele dagen van tevoren van uw arts op welke dag en welk tijdstip u wordt ontslagen, zodat u voldoende tijd hebt om bijvoorbeeld vervoer te regelen.

Voorafgaand aan de dag van uw ontslag, of op de dag zelf, bespreekt de arts met u uw klachten en gezondheidsproblemen, eventuele vervolgbehandelingen, leefregels en ontslagmedicatie. U kunt ook zelf vragen stellen aan de arts. De verpleegkundige maakt, indien nodig, een controleafspraak voor u op de polikliniek.

### Nazorg

Het is mogelijk dat u na uw ontslag vervolgzorg nodig heeft. Onze transferverpleegkundige bespreekt dit met u. Dit kan variëren van thuiszorg tot opname in een verzorgings- of verpleeghuis.

### Huisarts of verpleeghuisarts

Uw arts stelt uw huisarts schriftelijk op de hoogte van uw onderzoek, behandeling en eventuele nazorg.

## Medicijnen

Als u na uw ontslag nog medicijnen moet innemen, worden deze door de Poli-Apotheek geleverd. De medicatie wordt bij u aan bed geleverd door een apothekersassistente. U kunt al uw vragen over uw medicijnen aan haar stellen. U krijgt uitleg over de verschillende medicijnen en over de manier waarop u ze moet gebruiken.

Ook krijgt u een innameschema mee waarop staat aangegeven welke medicijnen op welk tijdstip moeten worden gebruikt. Met uw toestemming licht de Poli-Apotheek uw eigen apotheek in over de medicijnen die u gebruikt, zodat een volledig overzicht van uw medicatie beschikbaar blijft.

## Problemen na uw ontslag

Mochten er binnen 24 uur na uw ontslag complicaties of problemen optreden, bel dan naar de afdeling waar u opgenomen bent geweest. Bij complicaties of problemen na 24 uur, neemt u contact op met uw huisarts.

## Vervoer

Het is prettig als een familielid of bekende u ophaalt. Als dit niet mogelijk is, dan kunt u taxivervoer aanvragen bij de Receptie in de Centrale Hal. Houdt u er rekening mee dat u moet betalen. Of u de kosten bij uw zorgverzekeraar kunt declareren, hangt af van uw zorgverzekering.



## **Uitleen verpleegartikelen**

Als u na uw ontslag hulpmiddelen nodig heeft, zoals krukken of een rolstoel, dan zorgt uw intakeverpleegkundige dat u deze kunt lenen van Hulpmiddelenwinkel Vegro. Meer informatie kunt u vragen bij uw intakeverpleegkundige.

## **Aafje ZorgHotel**

Heeft u na uw ziekenhuisopname nog intensieve revalidatie of behandeling nodig? Dan komt u mogelijk in aanmerking voor een verblijf in het zorghotel. De ingang van het Aafje Zorghotel is bereikbaar via het ziekenhuis. De kosten voor het zorghotel zijn voor uw zorgverzekeraar als u wordt doorverwezen door uw behandelend arts. Kiest u zelf voor een verblijf in het zorghotel, dan zijn

de kosten voor uw eigen rekening. Voor meer informatie neemt u contact op via telefoonnummer 010 - 422 4040 of kijkt u op [www.aafje.nl](http://www.aafje.nl).

## **Patiëntervaringsonderzoek**

Na uw opname wordt u eventueel benaderd voor een onderzoek. U ontvangt thuis een vragenlijst over uw verblijf in Franciscus Gasthuis. Wij stellen het op prijs als u de vragenlijst invult, want zo verbetert het ziekenhuis de kwaliteit van zorg. Een onafhankelijk onderzoeksbureau verwerkt uw gegevens anoniem en strikt vertrouwelijk.

## Faciliteiten

### Assisi Plaza

In de Centrale Hal van Franciscus Gasthuis vindt u Assisi Plaza, bestaande uit een espressobar, restaurant en winkel. U en uw bezoek kunnen daarnaast gebruik maken van de zitgelegenheid. In de winkel zijn onder andere versnaperingen, ijs, tijdschriften en cadeaus verkrijgbaar.

### Avondmaaltijd

Als u hiertoe in staat bent, kunt u ervoor kiezen om de warme maaltijd niet op de verpleegafdeling te gebruiken, maar (met uw bezoek) in Assisi Plaza.

U kunt het dagelijks voor 15.30 uur aangeven als u in Assisi Plaza wilt eten. Ook bij speciale diëten zijn mogelijkheden om in Assisi Plaza te eten. Informeer bij de voedings-assistent naar de mogelijkheden.

### Openingstijden

#### Winkel Assisi Plaza:

Maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 20.30 uur en in het weekend van 11.00 tot 20.00 uur.

#### Espressobar en restaurant:

Maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 20.30 uur en in het weekend van 11.00 tot 20.00 uur.

#### Warme maaltijden:

Iedere dag van 11.30 tot 19.30 uur.

## Betaalwijzen

In Franciscus Gasthuis betaalt u bij elk verkooppunt contant of kunt u pinnen. Er is geen pinautomaat in het ziekenhuis om contant geld op te nemen.

## Bloemen- & Giftshop Maissan Flower

In de Centrale Hal vindt u Bloemen- & Giftshop Maissan Flower. Hier kunt u terecht voor bloemen en cadeaus, zoals sieraden en kraamcadeaus.

De openingstijden zijn:

- Maandag tot en met vrijdag van 10.00 tot 19.30 uur.
- Weekend van 10.30 tot 12.00 uur en van 14.30 tot 19.30 uur.

## Parkeren

Patiënten en bezoekers kunnen parkeren in de Parkeergarage, waar ook plaatsen zijn voor mindervaliden. Als de parkeergarage vol is, kan het zijn dat u door onze parkeerbeheerders naar een ander parkeerterrein wordt verwezen.

Als u vaak gebruik maakt van onze parkeerfaciliteit, dan kunt u een parkeerregeling aanvragen bij de Receptie Centrale Hal. De parkeertarieven en meer informatie over parkeren vindt u op onze website [www.franciscus.nl/parkeren](http://www.franciscus.nl/parkeren).

## Pendelbus

Er rijdt een pendelbus tussen de 2 ziekenhuislocaties van Franciscus Gasthuis & Vlietland. Een gratis

service voor patiënten, hun familie en/of begeleiders en bezoekers. De pendelbus rijdt op werkdagen tussen 8.30 uur en 17.30 uur volgens een vaste dienstregeling. Kijk voor meer informatie en de dienstregeling op [www.franciscus.nl/pendelbus](http://www.franciscus.nl/pendelbus)

## **Rolstoelen**

De ingangen van het ziekenhuis zijn goed toegankelijk voor rolstoelgebruikers en mensen die slecht ter been zijn. In de Centrale Hal staan bij de ingangen rolstoelen, waar u gebruik van kunt maken.

## **Pedicure/manicure**

Voor de verzorging van uw voeten en handen kunt u via uw verpleegkundige op de afdeling een afspraak maken voor een pedicure/manicure. Behandelingen kunnen speciaal afgestemd worden op diabetes en reumapatiënten. De pedicure/manicure is elke woensdag aanwezig en komt op afspraak naar uw kamer.

## **Geestelijke Verzorging**

De geestelijk verzorgers zijn beschikbaar voor iedereen die dat wenst. U kunt een beroep op hen doen voor een vertrouwelijk gesprek bij levensvragen, steun na slecht nieuws of wanneer u voor een moeilijke keuze staat.

U bereikt de geestelijk verzorgers tijdens kantooruren via telefoonnummer 010 - 461 6016 of via uw verpleegkundige. Kijk voor meer informatie op [www.franciscus.nl/geestelijkeverzorging](http://www.franciscus.nl/geestelijkeverzorging)

## **Stiltecentrum**

In de Centrale Hal op de begane grond vindt u het Stiltecentrum. Het is de hele dag open voor stilte, bezinning, gebed en het branden van een kaars.

## **Gebedsruimte voor moslims**

Tegenover het Stiltecentrum bevindt zich de gebedsruimte voor moslims. Deze is de hele dag open voor stilte, bezinning en gebed. U betreedt de ruimte zonder schoenen.

## **Medisch Maatschappelijk Werk**

Tijdens uw opname kunt u te maken krijgen met onverwachte vragen, spanningen of onzekerheden. Als u deze problemen ervaart, dan kunt u een beroep doen op Medisch Maatschappelijk Werk. Zij zijn iedere werkdag bereikbaar van 9.00 tot 16.00 uur, via telefoonnummer 010 - 461 6161. Meer informatie vindt u op onze website [www.franciscus.nl](http://www.franciscus.nl).

## **Magazine SAMEN**

Elk kwartaal brengt Franciscus Gasthuis & Vlietland het magazine SAMEN uit. In het magazine leest u onder andere over belangrijke ontwikkelingen binnen onze organisatie, ervaringsverhalen van patiënten en gezondheidstips. U kunt het magazine (gratis) meenemen.

U kunt ook gratis abonnee worden op de digitale versie. U ontvangt dan het magazine als één van de eerste in uw mailbox. Voor meer informatie en aanmelden gaat u naar [www.franciscus.nl/magazine](http://www.franciscus.nl/magazine).

## **Cliëntenraad**

De Clientenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de patiënten van Franciscus Gasthuis & Vlietland. U kunt de Clientenraad schriftelijk bereiken via:

Franciscus Gasthuis & Vlietland  
Ter attentie van Cliëntenraad  
Postbus 10900, 3004 BA Rotterdam  
of per e-mail:  
[clienraad@franciscus.nl](mailto:clienraad@franciscus.nl)

Als u interesse heeft om structureel uw ervaringen met het ziekenhuis te delen, dan kunt u lid worden van het Cliëntenpanel. Meer informatie vindt u via [www.franciscus.nl/clienraad](http://www.franciscus.nl/clienraad).

## Uw mening geven

Wij werken voortdurend aan het verbeteren van de zorg. Daarom vinden wij het belangrijk om te weten wat u van onze zorg vindt. Aan het einde van uw opname kunt u gevraagd worden om hiervoor een korte vragenlijst in te vullen. U kunt ook zelf uw beoordeling achterlaten op [www.franciscusradar.nl](http://www.franciscusradar.nl). Geef hierbij aan op welke afdeling u bent behandeld. Wij verwerken uw gegevens strikt vertrouwelijk, uw feedback heeft geen invloed op uw individuele behandeling.

## Compliment, suggestie of klacht

Alle medewerkers van Franciscus Gasthuis & Vlietland proberen de zorg- en dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen van onze patiënten en bezoekers. Wij stellen het op prijs wanneer u als patiënt of bezoeker uw ervaringen met onze zorg en dienstverlening wilt delen.

## Complimenten en suggesties

Bent u tevreden over onze dienstverlening en wilt u een compliment achterlaten voor een van onze medewerkers of afdelingen? Dat waarderen wij zeer. Laat uw compliment achter op [www.franciscus.nl/uwmening](http://www.franciscus.nl/uwmening) of plaats het op onze Facebookpagina.





## Klacht

Bent u niet tevreden of ziet u verbeterpunten? Dan neemt u bij voorkeur contact op met de betrokken medewerker of met de afdelingsmanager. Is dit voor u niet mogelijk, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris, via telefoonnummer 010 - 461 6276. Of u verstuurt een klachtenformulier via onze [www.franciscus.nl/uwmening](http://www.franciscus.nl/uwmening).

Meer informatie leest u in de folder 'Compliment, suggestie of klacht'. Deze vindt u op onze afdelingen en via [www.franciscus.nl/uwmening](http://www.franciscus.nl/uwmening).

## Franciscus Foundation

De Franciscus Foundation is hét goede doel van Franciscus Gasthuis & Vlietland. Niemand ligt voor zijn plezier in het ziekenhuis. Daarom zet de Franciscus Foundation zich, samen de donateurs, met hart en ziel in om het verblijf van patiënten en hun naasten fijner te maken. Of dit nu gaat om een bezoek, kort verblijf of een langere opname in Franciscus.

De Foundation levert ook een bijdrage aan vernieuwingen en onderzoek in de zorg. Een greep uit onze projecten:

- Voetmassages voor mensen met kanker in het Oncologiecentrum;
- Projectoren (Qwiek.ups) om stress en angst bij kinderen te verminderen op de SEH, KNO en Kinderafdelingen;
- Virtuele fietstochten met een fietslabyrint, aangeschaft voor verschillende verpleegafdelingen;

- Gastvrije en huiselijke (wacht) kamers, bijvoorbeeld in het Scopiecentrum, Borstkliniek, Chirurgie 4 en Opnamelounge;
- Sfeervolle 'mobiele' hospicekamer op de afdeling Interne Geneeskunde.

Er zijn verschillende manieren om uw betrokkenheid te tonen. Zo kunt u eenmalig doneren, een Franciscus Vriend worden of een (bedrijfs)actie opstarten. Samen maken wij pas écht het verschil. Wilt u ons helpen? Kijk voor meer informatie op [www.franciscus.nl/franciscus-foundation](http://www.franciscus.nl/franciscus-foundation).

## Rechten en plichten cliënten

Het is het belangrijk om te weten dat u tijdens uw opname een aantal belangrijke rechten en plichten heeft. U heeft onder andere het recht:

- op duidelijke informatie over uw gezondheidstoestand
- om zelf een zorgverlener te kiezen
- om pas toestemming te geven voor een onderzoek of behandeling als de zorgverlener u voldoende heeft geïnformeerd hierover
- op inzage in uw medisch dossier
- op een 2e mening (second opinion) van een andere deskundige dan de behandelend arts.

Wij verwachten van u dat u onze medewerkers met respect behandelt en begrip heeft voor de patiënten bij wie u op de kamer ligt. Geef daarnaast duidelijke en eerlijke informatie zodat onze zorgverleners u op een verant-

woorden wijze kunnen onderzoeken en behandelen.

Voor meer informatie over de rechten en plichten die in ons ziekenhuis gelden, verwijzen wij u graag naar de folder Rechten, plichten en bescherming van persoonsgegevens op [www.franciscus.nl](http://www.franciscus.nl).

## **Vragen**

U kunt uw vragen stellen aan de medewerkers van de verpleegafdeling waar u verblijft. Daarnaast vindt u algemene informatie over het ziekenhuis op onze website [www.franciscus.nl](http://www.franciscus.nl).

De informatie in deze folder is belangrijk voor u. Als u moeite heeft met de Nederlandse taal, zorg dan dat u deze folder samen met iemand leest die de informatie voor u vertaalt.

The information in this brochure is important for you. If you have difficulty understanding Dutch, please read this brochure together with somebody who can translate the information for you.

Bu broşürdeki bilgi sizin için önemlidir. Hollandaca'da zorlanıyorsanız, bu broşürü size tercüme edecek biriyle birlikte okuyun.

Warbixinta ku qoran halkan iyaduna aadbay muhiim u tahay. Haddii Luuqada Holandiisku kugu adagtahay warqadan qof u gee kuu akhriya

Informacje zawarte w tym folderze, są ważne dla Państwa. Jeśli język niderlandzki sprawia Państwu trudność, postarajcie się przeczytać informacje zawarte w tym folderze z kimś, kto może Państwu je przetłumaczyć.

المعلومات المتواجدة في هذا المنشور مهمة بالنسبة لكم. إذا كنتم تواجهون صعوبة في اللغة الهولندية، احرصوا حينئذ على أن تقرأوا هذا المنشور بحضور شخص ما الذي يترجم لكم المعلومات الواردة فيه.



Franciscus Gasthuis & Vlietland  
Kleiweg 500  
3045 PM Rotterdam  
010 - 461 6161  
[www.franciscus.nl](http://www.franciscus.nl)

