



Uw kind in het ziekenhuis

► Inhoud

Voor de opname	2	Praktische informatie	15
Intakeverpleegkundige	2	Bereikbaarheid MST	15
Apothekersassistent	2	Kortingsregeling	15
Anesthesioloog	2	Roken	15
Opnamedatum	2	Stiltecentrum	16
Koorts of ziek op de dag van opname	3	Islamitische gebedsruimte	17
Vorbereiding opname	3	Uw rechten en plichten	17
Voorlichtingsbijeenkomsten voor kinderen	4	Gebruik van patiëntgegevens	17
De Kinder- en Tienerafdeling	4	Persoonsgegevens	17
Verplichte vragen om infecties te voorkomen	5	inzage in de persoonsgegevens	17
Contactpersoon bij opname	5	Wat doen specialisten of andere behandelaars met de gegevens?	17
Identificatieplicht voor iedereen, ook voor kinderen	5	Huisarts en de gegevens van uw kind	18
Wijziging persoonlijke gegevens	6	Ziektekostenverzekeraar en de gegevens van uw kind	18
Wat neemt u mee als uw kind wordt opgenomen?	6	(Wetenschappelijk) onderzoek met de gegevens van uw kind en kwaliteitsregistraties	18
Wat neemt u niet mee?	7	Wetenschappelijk onderzoek	18
Kinderopvang	7	Kwaliteitsregistraties en onderzoek met patiëntgegevens	19
De dag van opname	8	Gebruik van lichaamsmateriaal voor (wetenschappelijk) onderzoek	19
Spoedopname	8	U kunt bezwaar maken tegen gebruik van gegevens	19
Eten en drinken voor de operatie	8	MST is een opleidingsziekenhuis	19
Medicijnen voor de ingreep	9	Plicht tot informeren	20
Eigen muziek luisteren voor, tijdens en na de operatie	9	Patiënten Service Centrum	20
De verpleegunit en de kamers	10	Ten slotte	21
Kamers	10	Compliment, suggestie of klacht?	21
Geen vaste bezoektijden, maar niet meer dan drie bezoekers tegelijk	10	Algemene adresgegevens	21
Rust	11	Samenvatting huisregels	22
Weggaan	11	Algemene betalingsvoorwaarden	
Telefonische inlichtingen	12	Medisch Spectrum Twente	23
Rooming-in (blijven slapen)	12		
Zo werkt u mee aan een goede hygiëne	12		
De roomservicemedewerker	13		
Persoonlijke tablet	13		
Zoveel mogelijk zelf de dag indelen	14		
Poliklinische Apotheek	14		
Eten en drinken	14		

► Welkom in Medisch Spectrum Twente

Binnenkort wordt uw kind opgenomen in Medisch Spectrum Twente (MST). In deze brochure vindt u informatie over het verblijf op de Kinder- en Tienerafdeling en de voorzieningen in MST. Leest u deze informatie goed door. Neem deze brochure ook mee tijdens de opname. Zo heeft u de juiste informatie steeds bij de hand. Heeft u vooraf nog vragen over de opname? Neem dan contact op met een medewerker van Bureau Opname, telefoon (053) 487 20 00. Voor algemene vragen belt u met het Patiënten Service Centrum, telefoon (053) 487 20 45. Is uw kind opgenomen, dan kunt u de vragen stellen aan de verpleegkundige op de afdeling. Daarnaast vindt u uitgebreide informatie op de website: www.mst.nl.

Als patiënt is uw kind te gast bij MST. Kwaliteit en goede patiëntenzorg zijn belangrijk voor uw kind en voor het ziekenhuis. Een ziekenhuisopname is een ingrijpende gebeurtenis voor kinderen van alle leeftijden. Het is daarom belangrijk om uw kind hier vooraf goed op voor te bereiden.

Het is niet makkelijk om de zorg voor uw kind in het ziekenhuis gedeeltelijk te moeten overdragen. Wij doen er alles aan om de over te dragen zorg in overleg met u zo goed mogelijk te laten verlopen. U kent uw kind immers het best en bent vertrouwd met zijn reacties en gedrag. Hoe meer u ons vertelt, hoe beter wij onze zorg kunnen afstemmen op uw kind. Alle medewerkers doen er alles aan om het verblijf zo aangenaam mogelijk te maken.

Uitgebreide informatie over de Kinder- en Tienerafdeling vindt u in de afdelingsmap die op de kamer van uw kind ligt.

Meer over operatie en narcose vindt u in de folder 'Anesthesiologische van uw kind bij operatie', te verkrijgen op de afdeling of bij het Patiënten Service Centrum, route C02.

► Voor de opname

Als uw kind in het ziekenhuis komt te liggen, komt er veel op u en uw naasten af. MST helpt u zich zo goed mogelijk voor te bereiden. Daarom vindt er voorafgaand aan de opname een gesprek plaats bij het Opnameplein, route C04. In een spreekkamer heeft u samen met uw kind een gesprek met een aantal medewerkers:

Intakeverpleegkundige

Tijdens het gesprek met deze medewerker komen de verpleegkundige aspecten rondom het verblijf van uw kind op de verpleegunit en / of de operatieve ingreep aan bod. Daarnaast vraagt de verpleegkundige naar uw thuissituatie. Heeft uw kind bijvoorbeeld zorg nodig na thuiskomst? De verpleegkundige kan u adviseren.

Apothekersassistent

Voor een veilig geneesmiddelgebruik is het belangrijk dat het medicijngebruik van uw kind bekend is. Zo weten de artsen en verpleegkundigen welke medicijnen uw kind tijdens het verblijf in het ziekenhuis kan (blijven) gebruiken. Neem voor het gesprek met de apothekersassistent daarom een actuele medicijnlijst mee. Deze is op te vragen bij uw eigen apotheek.

Anesthesioloog

Wordt uw kind geopereerd? Dan heeft u samen met uw kind ook een afspraak met de anesthesioloog. Dit gesprek is nodig om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de gezondheidstoestand van uw kind. De anesthesioloog bespreekt met uw kind welke vormen van anesthesie (verdooving) mogelijk zijn en wat de eventuele bijwerkingen hiervan zijn. De anesthesioloog legt ook uit of hij nuchter moet zijn voor de operatie (niet eten en / of drinken voor de operatie). Ook krijgt u van de anesthesioloog te horen of er bijzonderheden zijn met betrekking tot het stoppen of starten van de medicatie van uw kind.

Opnamedatum

Een medewerker van Bureau Opname belt u om een opnamedatum met u en uw kind af te spreken. MST houdt zich zoveel mogelijk aan de gemaakte planning. Er kunnen zich onvoorziene omstandigheden voordoen, waardoor de behandeling op de afgesproken datum niet mogelijk is.

Voor eventuele financiële schade die u hierdoor lijdt (bijvoorbeeld langer moeten parkeren), is het ziekenhuis niet aansprakelijk.

Koorts of ziek op de dag van opname

Als uw kind zich niet lekker voelt, koorts heeft, een kinderziekte heeft of hiermee in contact is geweest, vragen wij u tijdig vóór de opname contact op te nemen met het Opnameplein, telefoon (053) 487 30 60. Ook kunt u bellen met de verpleegkundige / secretaresse van de Kinder- en Tienerafdeling. Bel ons ook als u twijfelt. In overleg met u wordt de opname eventueel uitgesteld.

Vorbereiding opname

Uit ervaring weten wij dat een goede voorbereiding op de opname belangrijk is. Als een kind vooraf weet wat er gaat gebeuren en waarom, dan voelt het zich tijdens de opname meer op zijn gemak en verwerkt hij de ervaring doorgaans beter. U kunt als ouders veel bijdragen aan een goede voorbereiding. Wanneer de opname niet onverwacht komt, heeft u tijd uw kind voor te bereiden. Voor jonge kinderen is een korte, eenvoudige uitleg meestal voldoende, geef wel eerlijke informatie. Oudere kinderen willen meestal precies weten wat er gaat gebeuren.

U kunt bijvoorbeeld vertellen:

- ▶ dat het verblijf in het ziekenhuis nodig is om beter te worden;
- ▶ hoe een ziekenhuis eruit ziet;
- ▶ wat er in het ziekenhuis 'anders' is dan thuis: niet in je eigen bed slapen, alleen in een kamer of juist samen met andere kinderen, verpleegkundigen die je verzorgen en dokters die je onderzoeken;
- ▶ wat er 'gewoon' is, zoals aankleden, eten, spelen en tv kijken;
- ▶ dat papa of mama blijft slapen, of dat ze allebei naar huis gaan, maar elke dag weer terugkomen;
- ▶ dat uw kind pijn of verdriet kan hebben, maar dat er ook leuke dingen zijn in het ziekenhuis. Dat hij bijvoorbeeld met andere kinderen kan spelen of tekenen.

Betrek bij de voorbereiding ook andere kinderen uit het gezin. Voor hen is het ook belangrijk te weten wat er met hun broer(tje) of zus(je) gaat gebeuren. Pak samen de spulletjes voor het ziekenhuis in en natuurlijk ook het lievelingsspeelgoed, de knuffel en een gezinsfoto.

4 | Voor de opname

Het tijdstip waarop u met de voorbereiding kunt beginnen, hangt af van de leeftijd van uw kind en zijn manier van reageren. Over het algemeen geldt dat hoe jonger het kind is, hoe minder ontwikkeld het tijdsbesef is. Begin bij jonge kinderen daarom niet te lang van tevoren over de ziekenhuisopname. Voor alle leeftijden geldt dat het goed is om verschillende keren terug te komen op wat er staat te gebeuren. Door samen te praten, spelen, tekenen of een boek te lezen over ziekenhuisopname, kunt u erachter komen hoe uw kind hierover denkt en waar herhaling of aanvulling van informatie nodig is.

Voorlichtingsbijeenkomsten voor kinderen

Voor kinderen die een operatie ondergaan, worden er speciale voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd door de pedagogisch medewerkers. Tijdens deze bijeenkomsten krijgt uw kind precies te horen en te zien wat hem of haar te wachten staat. Aansluitend volgt een rondleiding over de Kinder- en Tienerafdeling. Kinderen die deze voorlichting hebben bijgewoond, zijn minder angstig voor de narcose en de ziekenhuisopname. Ze ervaren de opname als minder vervelend, omdat ze weten wat er gaat gebeuren. Zelf bent u dan ook goed voorbereid, zodat u uw kind beter kunt ondersteunen. Deelname aan deze voorlichting is essentieel voor de behandeling.

De voorlichtingsbijeenkomsten vinden plaats in het Vrouw Kind Centrum (VKC) op de Kinder- en Tienerafdeling, route H31, en wel op:

- ▶ woensdagmiddag van 14.30 - 15.30 uur: OK-voorlichting;
- ▶ woensdagmiddag van 13.45 - 14.15 uur: de Keel-, Neus- en Oorheelkundevoorlichting.

U kunt tijdens kantooruren een afspraak maken bij de secretaresse van de Kinder- en Tienerafdeling, telefoon (053) 487 23 78.

De Kinder- en Tienerafdeling

De Kinder- en Tienerafdeling bestaat uit twee gedeeltes:

- ▶ het algemene gedeelte; hier liggen kinderen van 0 tot 18 jaar;
- ▶ de 'boxen'; hier liggen kinderen voor wie het noodzakelijk is om alleen te liggen, bijvoorbeeld om rust of bescherming te krijgen.

Verplichte vragen om infecties te voorkomen

Bij elke opname worden er een aantal vragen gesteld, waaruit kan blijken of uw kind mogelijk drager is van een zogenaamde resistente bacterie. Dit zijn verplichte vragen uit voorzorg om besmetting van patiënten, medewerkers en bezoekers te voorkomen. Soms is het gevolg dat er uit voorzorg een onderzoek bij uw kind wordt afgenomen

Contactpersoon bij opname

Bij een opname in het ziekenhuis is het gebruikelijk dat u onze contactpersoon bent. U kunt als schakel dienen tussen uw kind, de familie en de behandelaars. Uw naam en telefoonnummer kunt u doorgeven aan de intakeverpleegkundige van het Opnameplein. Indien nodig kunt u nog een persoon aanwijzen, zodat deze persoon door ons ingeschakeld kan worden als u als ouder niet bereikbaar bent.

Identificatieplicht voor iedereen, ook voor kinderen

Ziekenhuizen zijn wettelijk verplicht het burgerservicenummer (BSN) van uw kind te registreren en te controleren. Daarom geldt voor alle patiënten die naar MST komen een wettelijke legitimatieplicht. Het ziekenhuis zal bij niet-legitimeren de kosten van de behandeling op u moeten verhalen. De legitimatieplicht geldt daarom bij elk bezoek. Deze plicht geldt ook voor kinderen; al vanaf de geboorte. Neemt u daarom altijd een geldig legitimatiebewijs mee. Dit kan zijn een paspoort, identiteitskaart, rijbewijs of vreemdelingendocument. Bij pasgeborenen kunt u tijdelijk



6 | Voor de opname

volstaan met de brief met BSN nummer, maar u moet zo snel mogelijk een identiteitsbewijs voor uw kind(eren) aanvragen. U dient ook uw verzekeringspasje of polisblad mee te nemen.

Bij een spoedopname dienen de juiste documenten alsnog zo snel mogelijk overhandigd te worden, om een juiste registratie mogelijk te maken.

Wijziging persoonlijke gegevens

Bent u verhuisd of heeft u een nieuwe huisarts of zorgverzekeraar? Geef u dit dan vóór uw afspraak of opname door bij de Centrale Balie, route C02.

Wat neemt u mee als uw kind wordt opgenomen?

Het is belangrijk dat u (indien voor uw kind van toepassing) het volgende zeker meeneemt:

- ▶ de brief van Bureau Opname;
- ▶ de brief van de Dagbehandeling;
- ▶ geldig identiteitsbewijs (paspoort, ID-kaart, rijbewijs of vreemdelingendocument);
- ▶ verzekeringspasje of -polis;
- ▶ spullen voor de dagelijkse verzorging van uw kind, zoals toiletartikelen (tandenborstel, tandpasta, haarborstel, kam), nachtkleding, pantoffels en extra ondergoed. Het ziekenhuis zorgt voor handdoeken en washandjes, ook eventuele luiers hoeft u niet zelf mee te nemen.

Denk u, indien van toepassing, ook aan de volgende zaken:

- ▶ medicijnen van uw kind in de originele verpakking en het geneesmiddelenpaspoort (overzicht van de apotheek met huidige medicatie van uw kind);
- ▶ bril en / of overige hulpmiddelen;
- ▶ kleding, zorg dat uw kind wat extra's in zijn kastje heeft liggen;
- ▶ een vertrouwde knuffel of ander speelgoed, voorzien van de naam van uw kind;
- ▶ eigen fles / speen / drinkbeker;
- ▶ leesboeken, tijdschriften;
- ▶ schoolspullen;
- ▶ een lijstje met bijzonderheden over voeding, verzorging en bepaalde gewoontes;
- ▶ naam van huisarts en apotheek;
- ▶ mobiele telefoon en oplader.

Wat neemt u niet mee?

Laat waardevolle spullen, grote geldbedragen, bankpasjes en sieraden thuis. Medisch Spectrum Twente is niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of diefstal van uw eigendommen. Mist u iets? Meld dit bij de verpleegkundige. Tijdens de operatie is het niet toegestaan om gel/haarlak in het haar te hebben of sieraden, nagellak, kunstnagels of piercings te dragen. Doet u deze alvast thuis af / uit. Krijgt u een sieraad niet af, dan raden wij u aan naar uw juwelier te gaan. Met sieraad gaat een eventuele operatie niet door.

Kinderopvang

Op werkdagen is er kinderopvang voor broertjes / zusjes of ander bezoek aan ons ziekenhuis. Kinderen van 0 - 10 jaar zijn hier van harte welkom. De opvang is gratis. Voor actuele openingstijden van de kinderopvang verwijzen wij naar onze website.



► De dag van opname

MST laat u schriftelijk weten op welke dag en hoe laat uw kind in het ziekenhuis moet zijn. Vanaf de ingang Koningsplein volgt uw route H31 of de tekeningen op de muur naar de derde verdieping van het Vrouw Kind Centrum (VKC). U kunt zich dan melden bij de receptie van de Kinder- en Tienerafdeling.

Spoedopname

Tegenwoordig zijn meer dan de helft van alle opnames op onze Kinder- en Tienerafdeling spoedopnames. Uw kind voorbereiden op de opname gaat dan vaak niet. Toch is het van belang uw kind alsnog te vertellen waarom hij opgenomen is en wat hij verder kan verwachten. De kinderverpleegkundige of arts kan u hierbij helpen, ook kunt u de eerdergenoemde adviezen onder het kopje 'Vorbereiding opname' gebruiken of de hulp inschakelen van een pedagogisch medewerker. Als uw kind plotseling opgenomen wordt, is de gang van zaken anders dan bij een geplande opname. Over het algemeen worden dan eerst de meest noodzakelijke medische en verpleegkundige handelingen bij uw kind verricht. Pas daarna informeert de arts en / of verpleegkundige u en uw kind hierover. Zeker bij een spoedopname is het voor uw kind prettig als u bij hem blijft.

Eten en drinken voor de operatie

Om ernstige complicaties te voorkomen, moet uw kind voor een operatie nuchter zijn. Het innemen van medicijnen met een slokje water en tanden poetsen voor de operatie is wel toegestaan. Het nuchterbeleid is in MST voor kinderen als volgt:

- tot zes uur voor de operatie een lichte maaltijd, zoals brood of beschuit met beleg, aangevuld met melkproducten (borstvoeding, aangemaakte melk, koemelk of pap);
- tot twee uur voor de operatie een glas heldere vloeistof (aanmaaklimonade, appelsap, thee, bouillon, water);
- vanaf twee uur vóór de operatie nuchter blijven. Dus niets meer eten of drinken.

Voor zuigelingen (kinderen jonger dan zes maanden) geldt:

- ▶ tot zes uur voor de operatie de laatste melk of sondevoeding;
- ▶ tot vier uur voor de operatie de laatste borstvoeding;
- ▶ tot twee uur voor de operatie heldere vloeistof;
- ▶ vanaf twee uur vóór de operatie niets eten of drinken.

Medicijnen voor de ingreep

Uw kind mag in de week voor opname geen sinaspril of aspirine gebruiken. Deze medicijnen kunnen de kans op nabloedingen vergroten. Ons advies is om dan paracetamol te gebruiken.

Eigen muziek luisteren voor, tijdens en na de operatie

Als uw kind dat wil, mag het zijn eigen muziek luisteren voor, tijdens en na de operatie.

Vindt hij dit prettig, dan vragen wij uw kind zijn smartphone mee te nemen. MST is niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of diefstal van het toestel.



► De verpleegunit en de kamers

Kamers

Op de Kinder- en Tienerafdeling zijn één- en meerpersoonskamers.

Geen vaste bezoektijden, maar niet meer dan drie bezoekers tegelijk

Bezoek is vaak een prettige afleiding en voor ieder kind belangrijk, daarom hanteren wij geen bezoektijden. Ouders kunnen 24 uur per dag bij hun kind aanwezig zijn. Broertjes en zusjes van het opgenomen kind mogen mee, onder begeleiding en verantwoording van ouders. Ouders zijn ervoor verantwoordelijk dat kinderen niet aan het aanwezige materiaal en de apparatuur komen. Als de gezondheidssituatie van uw kind dit toelaat, zijn ook kleine kinderen van harte welkom op de afdeling.

Bij kinderen jonger dan 4 jaar wordt er geen bezoek toegelaten zonder de aanwezigheid van ouders, tenzij anders is afgesproken.

Komt uw kind voor dagopname, dan is het niet toegestaan om broertjes, zusjes of anderen mee te nemen.

Kinderen die zelf ziek zijn of in contact zijn geweest met een kinderziekte mogen niet mee naar de afdeling. Twijfelt u, neem dan vooraf telefonisch contact op om teleurstellingen te voorkomen.

Voor een goed herstel van uw kind en zijn medepatiëntjes is het van belang dat het niet te druk wordt. Om deze reden mogen er maximaal drie bezoekers tegelijk komen (inclusief ouders). Komt er meer bezoek, dan kunnen ze elkaar aflossen. Van het bezoek verwachten we dat men er rekening mee houdt dat het op de kamer zo rustig mogelijk moet blijven. Tevens verwachten wij dat ouders en bezoek zich niet bezig houden met andere patiëntjes.

Mag uw kind uit bed, dan kunt u ook in de ouderkamer of de centrale hal bezoekers ontvangen. Als het bezoek een kopje koffie / thee wil, dan kunnen ze hiervoor terecht in het restaurant in op de begane grond van het ziekenhuis. De koffie / thee in de ouderkamer is bestemd voor de ouders.

Soms zijn speciale maatregelen vereist voor bezoek. Dit staat dan vermeld op de kamerdeur, door middel van een gele kaart. Is dit het geval, dan graag vooraf overleggen met de verpleegkundige.



Hou er rekening mee dat er onderzoeken en / of behandelingen kunnen plaatsvinden. Mocht dit het geval zijn dan kan het bezoek gevraagd worden de kamer tijdelijk te verlaten. Wij vragen begrip hiervoor.

U mag iemand (meerderjarig) aanwijzen om bij een zorgmoment (bijvoorbeeld onderzoeken, operatie, overnachting) aanwezig te zijn als u zelf niet kunt.

Rust

Voor zieke kinderen zijn de dagen in het ziekenhuis vaak druk en lang. Daarom kent het dagprogramma een rustmoment. Op onze afdeling is het tussen 12.30 - 13.30 uur tijd om te rusten / slapen. De verlichting is dan uit op onze afdeling, evenals na 18.30 uur. Wij verzoeken u deze rusttijden te respecteren. Als er geen noodzaak voor is, worden tijdens deze rustperiode geen onderzoeken gedaan bij uw kind

Weggaan

Afscheid nemen is voor zowel uw kind als uzelf vaak moeilijk. Loop nooit zonder iets te zeggen weg bij uw kind. U kunt uw vertrek het best van tevoren aankondigen, bijvoorbeeld door te zeggen dat u nog één verhaaltje voorleest en dan weggaat. Vertel uw kind dat u zeker terugkomt en ook zo nauwkeurig mogelijk wanneer. Neem daarna kort afscheid en kom niet steeds (even) terug, dit maakt het afscheid nog moeilijker. U mag altijd aan een verpleegkundige of pedagogisch medewerkster vragen of zij bij uw kind blijft en het troost. Voor het afstemmen van de zorg is het ook prettig dat wij weten wanneer u weer terugkomt.

Telefonische inlichtingen

Als u wilt weten hoe het met uw kind gaat, kunt u altijd onze afdeling bellen. Uit oogpunt van privacy geven we alleen informatie aan ouders. U kunt een contactpersoon in uw omgeving aanwijzen, die u op de hoogte houdt van de situatie van uw kind. Familie / kennissen kunnen deze contactpersoon benaderen voor informatie.

Rooming-in. Of ook wel: blijven slapen

'Rooming-in' is een ziekenhuisterm voor blijven slapen. Ziek zijn en ook nog weg zijn van thuis, weg van de vertrouwde dingen en mensen, is voor de meeste kinderen een nare ervaring. Als ouder bent u daarom dag en nacht welkom op de afdeling.

Bijna iedere patiëntenkamer heeft een eigen badkamer met een douche, toilet en wastafel. Comfort, privacy en hygiëne staan bij MST hoog in het vaandel. Wanneer er meerdere kinderen op één kamer liggen, is er een gedeelde badkamer.

Zo werkt u mee aan een goede hygiëne

De beste manier om verspreiding van bacteriën en virussen te voorkomen, is het wassen van handen. Was uw handen en polsen grondig met water en zeep of ontsmet uw handen met handalcohol na een toiletbezoek en na hoesten of niezen. Gebruik bij hoesten en niezen bij voorkeur papieren zakdoekjes. Vraag ook uw bezoek om mee te werken aan een goede hygiëne als ze binnenkomen, als ze vertrekken, na een toiletbezoek, na hoesten of niezen en voor- en nadat ze uw kind helpen met bijvoorbeeld eten of drinken.

Als u vindt dat de kamer of de toiletten niet goed worden schoongemaakt, meldt u dit dan bij de verpleegkundige. Als u het idee heeft dat artsen en verpleegkundigen niet schoon genoeg werken, wilt u hier dan wat van zeggen? Ook als u daarover twijfelt. Het is in het belang van de gezondheid van alle patiënten.



De roomservicemedewerker

Samen met de verpleegkundigen vormen de roomservicemedewerkers een team dat garant staat voor een gastvrije en zorgvuldige zorgverlening. De roomservicemedewerkers serveren de maaltijden uit, zorgen op verzoek voor een kopje koffie of thee, schudden kussens op en zorgen dat de kamers netjes blijft. Maar ook maken ze een praatje met uw kind als hij hier behoefte aan heeft of assisteren ze bij het gebruik van de tablet. Zij maken u en uw kind wegwijs in het gebouw. Service, gastvrijheid, daar gaat het allemaal om.

Persoonlijke tablet

Tijdens uw verblijf in MST krijgt uw kind gratis de beschikking over een tablet. De roomservicemedewerker stelt de tablet voor uw kind in en kan u en uw kind uitleg geven over hoe het werkt. Bij ontslag uit het ziekenhuis blijft de tablet in het ziekenhuis. Met de tablet krijgen u en uw kind toegang tot verschillende diensten:

- ▶ met de tablet kunt u eten en drinken bestellen*;
- ▶ u en uw kind kunnen met de tablet tv kijken of naar de radio luisteren;
- ▶ u en uw kind hebben met de tablet toegang tot internet;
- ▶ u en uw kind kunnen uw roomservicemedewerker oproepen via de tablet;
- ▶ op het openingsscherm van de tablet staat vermeld wie de hoofdbehandelaar is van uw kind.

* Uw bezoek kan, tegen betaling, met u en uw kind mee eten. Vraag uw roomservicemedewerker hoe dit werkt. Zij helpen u graag verder.

Zoveel mogelijk zelf de dag indelen

Uw kind krijgt zoveel mogelijk de regie over de dag. Eten wanneer hij zin heeft en douchen op het moment dat het uitkomt; in MST kan uw kind in overleg met de verpleegkundige zijn eigen dag indelen.

Als uw kind niet in staat is om de dag zelf in te delen, neemt de zorgverlener de regie over.

Poliklinische Apotheek

Patiënten kunnen de medicatie die in de (poli)kliniek is voorgeschreven ophalen bij de Poliklinische Apotheek. Ook de patiënten die met ontslag gaan uit de kliniek kunnen hier terecht voor de benodigde medicatie.

De Poliklinische Apotheek is door de week van 08.00 tot 17.30 uur geopend. Op zaterdag is de apotheek open van 10.00 tot 15.00 uur.

Eten en drinken

Wij verzoeken u geen eigen eten of drinken mee te nemen. De service wat betreft eten en drinken in MST is zo ingericht dat het uw kind aan niets ontbreekt. Eten en drinken kan besteld worden met behulp van de tablet, de roomservicemedewerker kan daarbij helpen.

► Praktische informatie

Bereikbaarheid MST

MST is zowel per auto als per fiets en openbaar vervoer goed bereikbaar. Komt u met de bus, dan stapt u uit bij de halte Van Heekplein. Uw fiets kunt u neerzetten in de fietsstalling aan de Koningstraat. Daar kunt u via een zij-ingang het ziekenhuis binnengaan.

Uw auto kunt u parkeren in de Van Heekgarage (P1 op de borden).

Via een rolpad komt u in het ziekenhuis uit. Op drukke dagen, wanneer de Van Heekgarage vol is, leiden borden u naar de MST garage (P2) aan de Haaksbergerstraat.

Ook kunt u uw auto parkeren bij P+R Enschede Zuiderval. Vanaf deze P+R vertrekt elke 15 minuten een bus richting Van Heekplein, de reistijd is zeven minuten. Het parkeertarief is hier inclusief bustransfer naar het centrum.

De hoofdingang van MST vindt u aan het Koningsplein.

De ingang van de Spoedpost zit aan de Beltstraat. Deze post kent een beperkt aantal betaald parkeren plekken die ook alleen voor spoedgevallen zijn bedoeld. Deze parkeerplekken vindt u tegenover de ingang van de Spoedpost. Betaalautomaten vindt u in de Van Heekgarage (P1), op de Spoedpost of in de MST garage (P2). Taxi's kunnen voor de deur van het ziekenhuis stoppen om passagiers in- of uit te laten stappen.

Kortingsregeling

De parkeertarieven in de Van Heekgarage zijn vastgesteld door de gemeente Enschede. MST biedt korting in bepaalde gevallen. Of u korting krijgt, hangt af van de duur van de behandeling van uw kind.

De verpleegkundige van de afdeling kan u hierover informeren.

Roken

MST streeft naar een rookvrij MST. Om patiënt, bezoeker en medewerker een rookvrije entree te bieden, is roken ook niet toegestaan bij de ingangen van het ziekenhuis. Wilt u tijdens uw opname roken? Meldt u dan eerst bij uw verpleging dat u even van de kamer bent. U mag alleen roken in de afgesloten rookruimte nabij het restaurant op de begane grond.



Stiltecentrum

MST heeft een Stiltecentrum. Daar kan iedereen dit dat wenst zich even terugtrekken. Soms voor meditatie, soms voor gebed. Het houden van kleine bijeenkomsten is ook mogelijk. Het is een ruimte voor iedereen, van alle gezindten. Met ruimte voor zondagse vieringen, gedenkingen of voor kleine concerten. U vindt het Stiltecentrum nabij het bezoekersrestaurant.

Islamitische gebedsruimte

De gebedsruimte heeft een gescheiden ingang voor vrouwen en mannen met de mogelijkheid tot ritueel wassen. Er zijn gebedsmatjes en Korans aanwezig. U vindt de Islamitische gebedsruimte nabij het bezoekersrestaurant.

► Uw rechten en plichten

Gebruik van patiëntengegevens

Bij elk bezoek van uw kind aan het ziekenhuis houdt MST een patiëntendossier bij. In de wet is vastgelegd wat de rechten en plichten zijn op het gebied van dit patiëntendossier. De wet schrijft ook voor hoe medewerkers van het ziekenhuis om moeten gaan met de persoonsgegevens. Dit staat beschreven in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) en de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP).

Persoonsgegevens

Om uw kind goed te kunnen behandelen, is het nodig dat u en uw kind geen klachten verzwijgen of achterhouden. Voor het herstel van uw kind is het geven van juiste informatie van beide zijden van groot belang. In het dossier staan onder andere aantekeningen over de gezondheidstoestand van uw kind, gegevens over de onderzoeken en behandelingen en verslagen van de verpleging. Ook kan er informatie in staan van bijvoorbeeld de huisarts of informatie uit een ander ziekenhuis. Deze gegevens staan voor het grootste deel in het elektronisch patiëntendossier (EPD). Basisregel is dat MST zorgvuldig met de persoonsgegevens omgaat. De medewerkers van het ziekenhuis hebben een plicht tot geheimhouding en zullen de persoonsgegevens vertrouwelijk behandelen.

Inzage in de persoonsgegevens

Niet iedereen mag zomaar het patiëntendossier inzien. Dit mogen alleen de hulpverleners die rechtstreeks bij de behandeling betrokken zijn en u en uw kind (of de vertegenwoordiger).

Wat doen specialisten of andere behandelaars met de gegevens?

De specialist en andere behandelaars gebruiken het dossier voor de behandeling en voor de registratie van alle stappen rondom die behandeling. Omdat u en uw kind voor behandeling of onderzoek naar het ziekenhuis zijn gekomen, mag de behandelaar van uw kind ervan uitgaan dat u en uw kind instemmen met dit gebruik van de

persoonsgegevens. Soms is een andere specialist / hulpverlener betrokken bij de behandeling. Dit kan een hulpverlener zijn die in hetzelfde ziekenhuis werkt, maar het kan ook een hulpverlener van een ander ziekenhuis zijn, bijvoorbeeld als een deel van de behandeling in dat andere ziekenhuis plaatsvindt. Ook hierbij gaat MST ervan uit dat u en uw kind met deze gegevensuitwisseling instemmen.

Huisarts en de gegevens van uw kind

Het is gebruikelijk dat de huisarts op de hoogte is van de behandelingen die uw kind als zijn patiënt ondergaat in het ziekenhuis. Vaak gebeurt dit schriftelijk; de behandelend arts stuurt brieven aan de huisarts. In andere gevallen gebeurt dit elektronisch: de huisarts krijgt dan inzage in de informatie die over uw kind op het ziekenhuisnetwerk is opgeslagen.

Ziektekostenverzekeraar en de gegevens van uw kind

Ook buiten het ziekenhuis kunnen bepaalde persoonsgegevens gedeeld worden, bijvoorbeeld met de ziektekostenverzekeraar ter beoordeling en betaling van de behandeling.

(Wetenschappelijk) onderzoek met de gegevens van uw kind en kwaliteitsregistraties

Medische gegevens zijn soms nodig voor statistiek, onderwijs of wetenschappelijk onderzoek op het gebied van de volksgezondheid. Het uitgangspunt is in principe dat altijd toestemming nodig is. In een aantal gevallen is die toestemming niet nodig. Nog steeds kunt u dan bezwaar maken tegen gebruik van de gegevens van uw kind. Vanzelfsprekend blijft bij het gebruik van de medische gegevens de bescherming van de privacy van uw kind vooropstaan. In principe verwerkt het ziekenhuis de gegevens anoniem of de privacygevoelige gegevens zijn versleuteld, met een code. Alleen de behandelaar van uw kind heeft die sleutel.

Wetenschappelijk onderzoek

Soms krijgt u specifiek de vraag of u mee wilt werken aan (wetenschappelijk) onderzoek. In dat geval krijgt u (of uw vertegenwoordiger) van te voren goede informatie over het onderzoek. Nadat u de informatie ontvangen heeft, volgt de vraag om uw toestemming of die van uw vertegenwoordiger. Dat gebeurt schriftelijk. Onderzoek heeft altijd als doel de medische kennis te vergroten en methoden van onderzoek en behandeling te verbeteren en te testen.

Kwaliteitsregistraties en onderzoek met patiëntgegevens

Het ziekenhuis is wettelijk verplicht de kwaliteit van zorg te bewaken en te verbeteren. Dit kan alleen wanneer het ziekenhuis medische gegevens registreert. Bij die registraties kan het ziekenhuis de gegevens van patiënten gebruiken, zoals de gegevens over de behandeling en de opgetreden complicaties. Soms geeft MST deze gegevens ook door voor landelijke registraties. Een voorbeeld is de Nederlandse kankerregistratie. Het doel van deze registraties is het verkrijgen van bredere kennis over een specifieke ziekte of behandeling. Meer informatie hierover is verkrijgbaar via het Patiënten Service Centrum. Over het algemeen zijn deze gegevens anoniem verwerkt. Soms zijn de gegevens gecodeerd.

Gebruik van lichaamsmateriaal voor (wetenschappelijk) onderzoek

Lichaamsmateriaal kan bloed, urine of weefsel zijn. Soms gebruikt een onderzoeker dit lichaamsmateriaal voor (wetenschappelijk) onderzoek. Dit kan alleen wanneer er sprake is van resterend lichaamsmateriaal. Dit wil zeggen dat het materiaal niet meer nodig is voor de diagnose of behandeling en eigenlijk 'over' is. Bij resterend lichaamsmateriaal is niet bekend van welke patiënt het materiaal afkomstig is.

Voorbeeld: het ziekenhuis gebruikt soms restanten bloed voor het controleren en bijstellen van analyseapparatuur. De gegevens van de patiënt zijn daarbij verwijderd. Het is dus niet bekend van welke patiënt het bloed is. Is het lichaamsmateriaal wel herleidbaar tot uw kind, dan is uw toestemming vereist.

U kunt bezwaar maken tegen gebruik van uw gegevens

Het ziekenhuis gaat er van uit dat u geen bezwaar heeft tegen het gebruik van de gegevens van uw kind voor landelijke- en kwaliteitsregistraties en tegen gebruik van lichaamsmateriaal. U kunt echter bezwaar maken. U kunt dit bespreken met uw hoofdbehandelaar. Maakt u bezwaar, dan zal het ziekenhuis de de gegevens van uw kind en / of lichaamsmateriaal verder niet gebruiken. Uw kind krijgt precies dezelfde zorg van de behandelaar, of u nu wel of niet bezwaar maakt.

MST is een opleidingsziekenhuis

Binnen MST volgen veel professionals een opleiding, zoals artsen in opleiding, co-assistenten en verpleegkundigen. Zij lopen soms mee



met de zorgverlener of voeren onderzoeken uit. Dit gebeurt altijd onder verantwoordelijkheid van de behandelaar. Ook kunnen zij namens die behandelaar bij de gegevens van uw kind. Voor hen gelden dezelfde privacyrichtlijnen als voor de behandelaar.

Plicht tot informeren

Om uw kind goed te kunnen behandelen, is het nodig dat uw kind geen klachten verzwijgt of achterhoudt. Voelt uw kind pijn, heeft het last van bijverschijnselen, gebruikt het medicijnen? Meld het aan de arts en / of de verpleegkundige. Hoe meer MST van de situatie van uw kind weet, hoe beter de diagnose en behandeling zal zijn.

Patiënten Service Centrum

Een belangrijke bron van informatie voor patiënten en bezoekers is het Patiënten Service Centrum. Wilt u meer informatie over een aandoening of behandeling? Of meer weten over het onderzoek dat uw kind moet ondergaan? Of wilt u algemene informatie over het ziekenhuis ontvangen? Met al uw ziekenhuisvragen kunt u bij het Patiënten Service Centrum terecht. Dit is ook de plek waar u uw officiële klachten kunt uiten. U vindt het Patiënten Service Centrum in de Centrale Hal van het ziekenhuis, route C02.

Openingstijden:

Maandag tot en met donderdag: 09.00 - 12.00 uur, 13.00 - 16.30 uur.

Vrijdag: 09.00 - 12.00 uur, 13.00 - 15.00 uur.

Ten slotte

U heeft recht op juiste en volledige informatie. Pas als u voldoende inzicht heeft, kunt u weloverwogen toestemming geven voor een bepaalde behandeling of onderzoek. Is iets niet duidelijk? Vraag de behandelend arts dan om nadere uitleg.

Compliment, suggestie of klacht?

U kunt op verschillende manieren een klacht of suggestie indienen:

1. gedurende de opname kunt u terecht bij degene die uw kind verzorgt;
2. vul het online klachtenformulier in op www.mst.nl;
3. bel met het Patiënten Service Centrum, telefoon (053) 487 20 45;
4. kom langs bij het Patiënten Service Centrum, route C02;
5. stuur een brief aan Medisch Spectrum Twente, t.a.v. Patiënten Service Centrum, Postbus 50 000, 7500 KA te Enschede.

Algemene adresgegevens

Postadres (ongewijzigd)

Post krijgen is voor een kind een feest. Vertel vrienden en vriendinnen, school, familie, enzovoort dat uw kind in het ziekenhuis ligt, zodat het veel post krijgt. Adresseer het als volgt:

Medisch Spectrum Twente

Naam kind

VKC Kinder- en Tienerafdeling, kamer..

Postbus 50 000

7500 KA Enschede

Tel: (053) 487 20 00

Website: www.mst.nl

Hoofdingang MST

Koningsplein 1

7512 KZ Enschede

Spoedpost (Spoedeisende Hulp en Huisartsenpost)

Beltstraat 70

7512 AA Enschede

Samenvatting huisregels

- ▶ **Toegang tot het ziekenhuis**

Voor uw veiligheid en die van anderen een vriendelijk verzoek: respecteer de huisregels. Overtreding ervan kan leiden tot een waarschuwing of ontzegging van de toegang tot het ziekenhuis.
- ▶ **Legitimatieplicht**

Iedereen die zich in de gebouwen of op de terreinen van Medisch Spectrum Twente bevindt, dient zich op verzoek te kunnen legitimeren.
- ▶ **Bezoekregels**

Twee bezoekers tegelijk per patiënt is in principe het maximum. Uw familie of vrienden zijn welkom van 07.00 uur tot 21.00 uur.
- ▶ **Aanwijzingen**

De beveiligers zijn er voor ieders veiligheid. Iedereen is gehouden hun aanwijzingen op te volgen.
- ▶ **Draadloze communicatie apparatuur**

U kunt uw draadloze apparatuur gebruiken, tenzij ergens een verbod is aangegeven. Houdt u rekening met anderen in uw omgeving.
- ▶ **Aansprakelijkheid**

Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor vermissing, beschadiging of diefstal van uw eigendommen. Het parkeren van uw vervoermiddel, zowel in de parkeergarage als op parkeerterreinen buiten, is voor eigen risico.
- ▶ **Algemene omgangsvormen**

Goede omgangsvormen tussen patiënten, bezoekers en medewerkers binnen het ziekenhuis zijn belangrijk. Drugs- of wapenbezit, verbaal of lichamenlijk geweld, intimidatie, discriminatie of ander ongewenst gedrag zijn niet toegestaan. Bij constatering van strafbare feiten volgt aangifte bij de politie.
- ▶ **Roken, alcohol en drugs**

In het ziekenhuis en op de buitenterreinen is roken niet toegestaan, behalve in de daarvoor aangegeven ruimte. Het gebruik van alcohol en / of drugs is niet toegestaan.
- ▶ **Beeld en geluidsopname**

MST respecteert de privacy van bezoekers, patiënten en medewerkers. Zonder uitdrukkelijke toestemming is filmen, fotograferen of het maken van audio-opnames niet toegestaan. Er is gecontroleerd cameratoezicht in en om het ziekenhuis om uw veiligheid te waarborgen.
- ▶ **Dieren**

Met uitzondering van hulphonden en met toestemming van de te bezoeken afdelingen hebben dieren geen toegang tot het ziekenhuis.

► Algemene betalingsvoorwaarden MST

1. Deze algemene betalingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle zorg, diensten en leveringen die Medisch Spectrum Twente al dan niet uit hoofde van een behandelingsovereenkomst levert aan de patiënt. Onder behandelingsovereenkomst wordt verstaan: alle door het ziekenhuis met de patiënt gesloten overeenkomsten betreffende een behandeling in de zin van de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst.
2. Betaling van een factuur dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum op de bankrekening die op de factuur staat vermeld. Na het verstrijken van deze termijn is de patiënt in verzuim en is hij de wettelijke rente en incassokosten verschuldigd.
3. Medisch Spectrum Twente gaat uit van de door de patiënt opgegeven adresgegevens en registratie in het Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens (GBA).
4. Medisch Spectrum Twente is gerechtigd patiëntgegevens die van belang zijn voor de invordering te verstrekken aan de instantie die zij belast met het incasso.
5. Medisch Spectrum Twente is in gevallen waarin daartoe naar haar oordeel aanleiding bestaat, gerechtigd gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling of zekerheidstelling te verlangen.
6. Medisch Spectrum Twente behoudt zich het recht voor om zonder nadere kennisgeving de tarieven te wijzigen.
7. Elke patiënt dient zich steeds op eerste verzoek van Medisch Spectrum Twente te kunnen legitimeren met een wettelijk erkend legitimatiebewijs. Indien een patiënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs niet kan tonen, dan is Medisch Spectrum Twente gerechtigd de behandelingsovereenkomst op te schorten tenzij het om acuut te verlenen zorg gaat.
- 8a Als de patiënt een gemaakte afspraak met Medisch Spectrum Twente tot het (doen) verrichten van een geneeskundige behandeling niet kan nakomen, moet hij dit uiterlijk 24 uur van tevoren annuleren.
- 8b Behoudens tegenbewijs strekt de ziekenhuisadministratie tot het bewijs dat en wanneer een zodanige afspraak is gemaakt of is afgezegd.
- 8c Afspraken die niet of niet tijdig (24 uur of korter voor betreffende afspraak) of niet correct zijn afgezegd, kunnen door Medisch Spectrum Twente bij de patiënt in rekening worden gebracht, tot een bedrag van € 50,-.

Waarom ontvang ik een factuur thuis?

Er kunnen daarvoor verschillende redenen zijn. We noemen de meest voorkomende:

- ▶ u bent niet verzekerd of uw verzekeringsgegevens zijn niet bekend bij MST;
- ▶ u beschikt niet over een geldige verwijzing van huisarts of een medisch specialist;
- ▶ uw zorgverzekeraar heeft geen contract afgesloten met MST of niet voor deze behandeling;
- ▶ de behandeling valt niet onder de basisverzekering, bijvoorbeeld sterilisatie, besnijdenis, nekplooiemeting, poliklinische fysiotherapie (eerste lijn) of rijbewijskeuring;
- ▶ de behandeling kent een eigen bijdrage;
- ▶ het BSN nummer is niet bekend binnen het ziekenhuis.

Afhankelijk van uw polis ontvangt u mogelijk wel een vergoeding van uw zorgverzekeraar. U moet daarvoor de factuur indienen bij uw zorgverzekeraar.

Wat staat er vermeld bij declaratiegegevens?

Het ziekenhuis declareert 2 type producten: overige zorgproducten en DBC's.

Als u in het ziekenhuis in behandeling bent, berekent het ziekenhuis niet elke scan, injectie of handeling afzonderlijk. Het betalen van uw ziekenhuiszorg gebeurt via zogenoemde DBC-zorgproducten. DBC staat voor diagnose behandeling combinatie. Op de nota staat het zorgproduct vermeld en de belangrijkste zorgactiviteiten die zijn uitgevoerd binnen het DBC zorgproduct. Daarnaast declareert het ziekenhuis individuele zorgactiviteiten welke niet leiden tot een DBC-zorgproduct. Dit zijn overige zorgproducten.

Ik heb een nieuwe zorgverzekeraar.

Bij wie kan ik de nota indienen?

Het ziekenhuis stuurt de rekening naar de zorgverzekeraar waar u op de startdatum van de behandeling verzekerd was. De zorgverzekeringpolis die u had op de startdatum van de DBC bepaalt dus de hoogte van uw eventuele vergoeding.

Ik heb een andere vraag. Met wie kan ik contact opnemen?

Voor persoonlijk advies over zorgkosten en / of facturen kunt u bellen op werkdagen tussen 09.00 en 12.00 uur en tussen 13.00 en 16.00 uur met MST:

Team zorgkosten

E-mail: zorgkosten@mst.nl

Telefoon (053) 487 22 12

Vragen facturen polikliniek Bijzondere Tandheelkunde

Telefoon (053) 487 27 10 (Bijzondere Tandheelkunde) of (053) 487 34 69 (debiteurenadministratie)

Vragen facturen polikliniek Mondziekten, Kaak- en Aangezichtschirurgie

Telefoon (053) 487 27 20

Meer weten over zorgkosten?

Zie onze website www.mst.nl/zorgkosten, of kijk op www.dezorgnota.nl

Hoe vindt facturatie plaats bij Bijzondere Tandheelkunde?

Het ziekenhuis stuurt de rekening voor de zogenaamde stoeluren direct naar uw zorgverzekeraar. Deze komen ten laste van uw Eigen Risico. Indien er sprake is van een eigen Bijdrage van de behandeling, stuurt het ziekenhuis de rekening direct naar de patiënt. De patiënt kan de factuur indienen bij de zorgverzekeraar. Afhankelijk van de aanvullende polis worden deze kosten mogelijk vergoed.

De factuur geeft de volgende gegevens:

- ▶ datum van uitgevoerde verrichting;
- ▶ aantal van de uitgevoerde verrichting op die datum;
- ▶ elementnummer waar de verrichting is uitgevoerd;
- ▶ medische code voor de verrichting;
- ▶ omschrijving van de medische code;
- ▶ de kosten van de uitvoering voor één enkele verrichting;
- ▶ het aantal maal de kosten.

Voor persoonlijk advies over zorgkosten en / of facturen kunt u bellen op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur met MST:

Team Zorgkosten

E-mail: zorgkosten@mst.nl

Telefoon (053) 487 22 12

Polikliniek Bijzondere Tandheelkunde

Telefoon (053) 487 27 10

