



UMC Utrecht

Intensive Care Centrum

Informatie voor patiënten en
bezoekers van het Intensive
Care Centrum UMC Utrecht



Voorwoord

Uw naaste of familielid is opgenomen op het Intensive Care Centrum van het UMC Utrecht. Een Intensive Care afdeling is geen gewone verpleegafdeling. Deze folder informeert u over de gang van zaken op een Intensive Care afdeling.

Voor de leesbaarheid spreken we verder in deze tekst over uw familielid, daar waar het ook om uw naaste kan gaan.



Inhoud

1	Bereikbaarheid	7
2	Het Intensive Care Centrum	9
3	Opname	11
4	Overplaatsing	11
5	Uitplaatsing	12
6	Informatie over uw familielid	12
7	Bezoekregeling	14
8	Voorzieningen voor bezoekers	15
9	Wetenschappelijk onderzoek	19
10	Nazorg polikliniek	21
11	Uw ervaringen	21
12	Klachten	22
13	Wilt u meer weten?	22



1 Bereikbaarheid

Telefonische informatie Intensive Care Centrum

Centrale nummer Intensive Care Centrum

Tussen 8.30 en 21.00 uur: 088 75 612 24

Na 21.00 en voor 8.30 uur via het

algemeen telefoonnummer van het UMC Utrecht 088 75 555 55

Via bovenstaand nummer verbinden wij u door naar de betreffende unit.

Telefoonnummers units

Bed 1 tot en met 12 (unit Oost)

Telefoon 088 75 613 42

Bed 13 tot en met 24 (unit Zuid)

Telefoon 088 75 614 42

Bed 25 tot en met 36 (unit West)

Telefoon 088 75 612 42

Tussen 7.30-8.00 uur, 15.15 -16.00 uur en 23.00-23.30 uur dragen wij over en vragen u dan liever niet te bellen.

Bezoekadres

UMC Utrecht

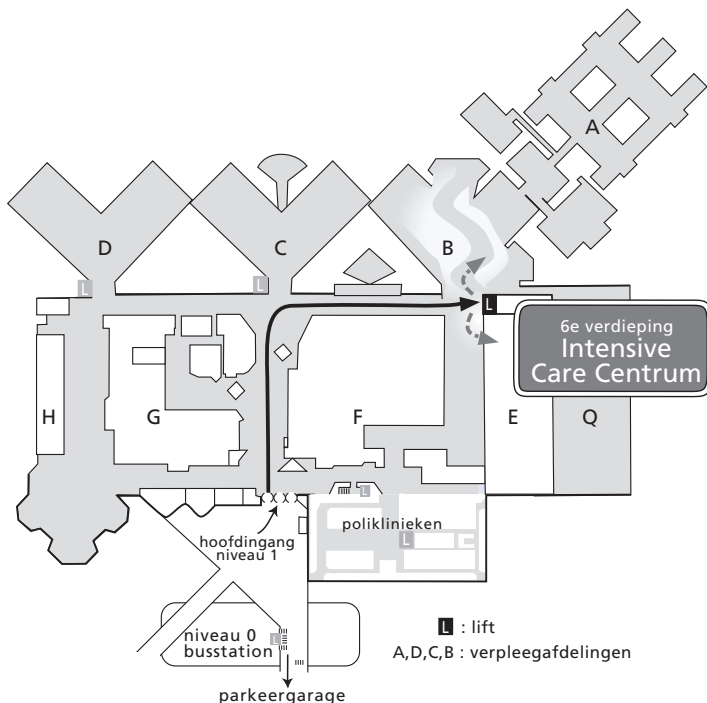
Heidelberglaan 100,

3584 CX Utrecht

Locatie: B vleugel, verdieping 6

Bij de hoofdingang van het ziekenhuis bevindt zich een informatiebalie.

Overdag en 's avonds zijn hier medewerkers die u graag de weg wijzen.



Route naar het Intensive Care Centrum

Vanaf de hoofdingang loopt u rechtdoor. Aan het eind van deze gang gaat u rechtsaf richting de B-vleugel. Het Intensive Care Centrum is in de B-vleugel op de zesde verdieping.

Overdag kunt u zich melden bij het secretariaat bij de ingang van het Intensive Care Centrum. Daar helpen wij u verder.

's Avonds kunt u gebruik maken van de beeldtelefoon bij de ingang van het Intensive Care Centrum. Wanneer u voor het eerst het Intensive Care Centrum bezoekt komt een verpleegkundige u ophalen.

Op het elektronische planbord naast de ingang van het Intensive Care Centrum ziet u op welke kamer uw familielid ligt. In speciale omstandigheden kan het zijn dat de naam van de patiënt niet genoemd is op het planbord.

2 Het Intensive Care Centrum

Het Universitair Medisch Centrum Utrecht heeft een Intensive Care Centrum met 36 eenpersoonkamers. Uw familielid ligt dus in een aparte kamer.

Een speciaal hiervoor opgeleid team van verpleegkundigen en artsen

- observeert
- behandelt en
- verpleegt

de patiënten intensief.

Op de IC zijn 24 uur per dag artsen aanwezig. Dit zijn artsen in opleiding tot specialist, specialisten in opleiding tot intensivist en intensivisten.

Zowel de artsen als de verantwoordelijk intensivist wisselen gedurende de week van dienst. Als patiënten langer op de Intensive Care liggen, hebben patiënten een arts als vast aanspreekpunt. Deze arts (intensivist) voert zoveel mogelijk de gesprekken met de patiënt en zijn/haar familie.

Op de patiëntenkamer vindt u op een white board de naam van de arts en de verpleegkundige die voor de patiënt zorgt. Deze arts (intensivist) die eindverantwoordelijk is wordt vermeld op het scherm op de unit.

Om ieder bed op de Intensive Care staan apparaten die de patiënt bewaken. Niet alle apparatuur is tegelijkertijd in gebruik.

Per dienst is er één verpleegkundige die één of meerdere patiënten verpleegt. Deze verpleegkundige is altijd op de unit aanwezig en heeft ook contact met het bezoek.

De verpleegkundigen werken met een oproepsysteem. Hierop komen alle alarmen van de apparatuur die de patiënt bewaken binnen. Zo weet de verpleegkundige meteen wat hij of zij moet doen.



3 Opname

Op de Intensive Care afdeling liggen patiënten om verschillende redenen. Sommige patiënten zijn geopereerd en weten vooraf dat ze na de operatie op de Intensive Care terecht komen. Dit zijn bijvoorbeeld patiënten:

- na een hartoperatie,
- na een (vaat)chirurgische operatie of
- na een neurochirurgische operatie.

Patiënten kunnen ook plotseling opgenomen worden op de Intensive Care.

Dit kan:

- vanuit de thuissituatie,
- via de verpleegafdeling of
- vanuit een ander ziekenhuis, omdat een behandeling in een universitair ziekenhuis noodzakelijk is.

4 Overplaatsing

Als de arts vindt dat een patiënt voldoende hersteld is, gaat de patiënt naar:

- een Medium Care-afdeling of
- een verpleegafdeling.

Dit gebeurt meestal aan het eind van de ochtend of begin van de middag.

De verpleegkundige geeft dit door aan de contactpersoon van de patiënt.

Het is nooit vooraf te zeggen hoe lang een patiënt op de Intensive Care blijft.

Dat hangt af van hoe het met de patiënt gaat.

Op de Medium Care en verpleegafdelingen gelden andere bezoektijden, houdt u hier rekening mee.

5 Uitplaatsing

Na opname op onze Intensive Care (IC) kan het nodig zijn om de patiënt uit te plaatsen naar een Intensive Care van een ander ziekenhuis. Dit kan kort na de opname gebeuren, maar ook later in het traject.

Sommige soorten patiënten kunnen vrijwel uitsluitend in het UMCU behandeld worden, terwijl veel andere patiënten even goed af zijn op een andere Intensive Care afdeling. Om te zorgen dat iedereen de best mogelijke zorg krijgt is het soms nodig dat patiënten voor (een deel van-) hun IC-behandeling naar een ander ziekenhuis gaan.

Uitplaatsen naar een ander ziekenhuis gebeurt alleen als het behandelteam er van overtuigd is dat de patiënt daar even goede IC-zorg krijgt als in het UMC Utrecht. Om de veiligheid te garanderen worden de patiënten vervoerd met een speciale ambulance met IC-apparatuur, en gaan er bij het transport een ICarts en IC-verpleegkundige mee.

6 Informatie over uw familielid

Vanwege de privacy geven wij alleen informatie over patiënten aan de contactpersoon van de patiënt.

U kunt op verschillende manieren informatie krijgen over de toestand van uw familielid:

Telefonisch

De contactpersoon kan dag en nacht ieder moment bellen voor informatie. Tussen 8.30 en 21.00 uur kan dat via het centrale nummer en daarna via het telefoonnummer dat u bij opname krijgt.

Tijdens de bezoektijden

De familie kan tijdens het bezoek vragen aan de verpleegkundige hoe het met zijn familielid gaat.

Gesprek met de arts

- De familie kan een gesprek aanvragen met één van de behandelend artsen. De verpleegkundige maakt deze afspraak in overleg met de familie en de arts. De gesprekken vinden zoveel mogelijk in de middaguren plaats. De verpleegkundige is bij het gesprek aanwezig.
- De arts wenst een gesprek met de familie. De verpleegkundige maakt de afspraak, meestal in de middaguren. De verpleegkundige is bij het gesprek aanwezig.
- Wanneer patiënten langdurig op de Intensive Care liggen, is er wekelijks op een vast tijdstip een gesprek. Het streven is dat telkens dezelfde arts dit doet.

Het opnemen van een familie gesprek

Familie mag het gesprek met de arts in de spreekkamer opnemen (geluidsopname). Zo kunt u thuis nog eens rustig luisteren naar de informatie.

Belangrijk om te weten:

- Vraag van tevoren toestemming aan uw arts voor opname. Dit is niet verplicht, maar wel netjes.
- De opname is alleen voor uzelf bedoeld. Zonder toestemming van de zorgverlener mag u de opname niet openbaar delen.
- U mag géén filmpje opnemen of foto's maken van uw zorgverlener. Filmpjes en foto's kunnen de privacy van de zorgverlener schaden.

Brochures

Naast deze folder, heeft het Intensive Care Centrum brochures over diverse ziektebeelden en behandelingen. Via de verpleegkundige kunt u deze folders krijgen. De informatie uit de folders is ook na te lezen op de website.

www.umcutrecht.nl

Post versturen aan uw familielid

Post voor patiënten die op de Intensive Care liggen kunt u op de volgende manier adresseren:

Naam patiënt:

Intensive Care Centrum

p/a UMC Utrecht, locatie AZU

Postbus 85500, Huispostnummer F06.230, 3508 GA Utrecht

7 Bezoekregeling

Bezoek is van harte welkom. Er zijn geen vaste bezoektijden.

In het belang van de patiënten hebben wij de volgende afspraken:

- Familie meldt zich overdag bij het secretariaat van het Intensive Care Centrum. Daar helpen wij u verder. 's Nachts meldt de familie zich bij de ingang van het Intensive Care Centrum via een beeldtelefoon. Als u voor het eerst het Intensive Care Centrum bezoekt komt een verpleegkundige u ophalen bij de ingang van het Intensive Care Centrum.
- Er mogen maximaal twee bezoekers tegelijkertijd bij de patiënt op bezoek komen. Familie kan natuurlijk afwisselen en tussendoor wachten in de bezoekersontvangstruimte. De kleine familieruimtes op de units zijn bedoeld voor korte wachttijden en dienen als gespreksruimten. Het wachten voor de patiëntenkamers op de gang is niet toegestaan vanwege de privacy van andere aanwezige patiënten.
- Kinderen zijn welkom op de Intensive Care. De ouders en de verpleegkundige begeleiden de kinderen tijdens het bezoek.
- Vanwege infectiegevaar zijn bloemen en planten niet toegestaan op de Intensive Care. Wel kan de familie in overleg met de verpleegkundige foto's, kaarten en tekeningen ophangen bij het bed.

- Het kan voor de patiënt prettig zijn om naar herkenbare muziek te luisteren. De familie kan een discman of MP3-speler meenemen.

8 Voorzieningen voor bezoekers

Gastvrouwen/vrijwilligers

Op het Intensive Care Centrum wordt u vanaf 8.00 - 21.00 uur ontvangen door onze secretaresses, gastvrouwen en vrijwilligers. Zij begeleiden u naar uw familielid en wijzen u op de voorzieningen en faciliteiten voor bezoekers. Bij de secretaresses, gastvrouwen en vrijwilligers kunt u terecht voor niet-medische vragen.

Bezoekersruimte

In het Intensive Care Centrum bevindt zich een wachtruimte voor bezoekers. Dit is een gedeelde wachtruimte voor meerdere bezoekers. Bij meer dan vier personen verzoeken wij u te wachten in de centrale hal bij het liftplein. Hier zijn automaten waar u dranken en etenswaren, zoals broodjes en fruit kunt kopen. Bij de automaten kunt u met gepast geld betalen of contactloos met uw bankpas. De koffieautomaten geven gratis standaard koffie. Medewerkers kunnen met gebruik van hun medewerkerspas producten kopen. In de bezoekersruimte kunt u gebruikmaken van de internetvoorziening. U mag niet roken in de bezoekersruimte.

Overnachten in familiekamers

Wanneer de toestand van uw familielid verslechtert of kritiek is, kunt u in overleg met de verpleegkundige overnachten in een familiekamer. Het gebruik van deze kamer is in principe bedoeld voor de eerste opvang en geldt voor de eerste 24 - 48 uur. Het Intensive Care Centrum heeft vijf familiekamers. Iedere familiekamer heeft een telefoon, televisie en sanitaire voorzieningen. In de familiekamer kunnen twee personen overnachten. U mag niet roken in de familiekamers.



Familie kan zonodig, bij ruimtegebrek op het IC Centrum, ook gebruikmaken van het gastenverblijf van het Cancer Center. Dit verblijf bevindt zich in bouwdeel D 3 Oost. De secretaresse van het IC centrum kan u hier meer informatie over geven.

Maaltijden

Familie kan 's morgens in de bezoekersruimte op de Intensive Care afdeling tussen 8.30-8.45 uur gebruik maken van de ontbijt service. Tussen 8.30-8.45 uur komt de voedingsassistent met de broodwagen naar de bezoekersruimte. De kosten van het ontbijt en andere maaltijden zijn voor eigen rekening. U kunt betalen met uw pinpas.

Ook kunt u gebruik maken van het personeelsrestaurant de Brink of het restaurant naast de hoofdingang van het ziekenhuis.

Restaurant de Brink is geopend van maandag tot vrijdag van 9.00 -19.00 uur en in het weekend en op feestdagen van 11.30 tot 19.00 uur.

Roken

U mag in het ziekenhuis en op het ziekenhuisterrein niet roken.

Telefoneren

In overleg met de verpleegkundige is het mogelijk om een televisie en een telefoon naast het bed te krijgen.

Parkeren

Bezoekers die voor langere tijd in het ziekenhuis moeten parkeren is via de parkeerautomaat een weekkaart verkrijgbaar. Deze weekkaart kost 30 euro. Betalen van de parkeerkosten kan met uw pinpas of creditcard. Ook is er een parkeerautomaat waar u met contant geld kan betalen.

Een goedkopere optie is gebruik te maken van de P en R in de Uithof. Het dagtarief van deze garage is 5 euro inclusief vervoer per bus. Tussen P+R De Uithof en het UMC Utrecht rijdt 8 keer per uur buslijn 28. Er is geen regeling binnen het UMC Utrecht om gemaakte parkeerkosten te kunnen declareren.

Beveiliging

Het UMC Utrecht heeft een operationele beveiligingsdienst die toezicht houdt binnen het ziekenhuis en op het terrein van het UMC Utrecht. De beveiligingsdienst zorgt voor de veiligheid van medewerkers, patiënten, bezoekers en voor een veilige omgeving rondom het UMC Utrecht. Wanneer een patiënt die verdacht wordt van een strafbaar feit of bedreiging, zorg en behandeling nodig heeft zal politiebewaking aanwezig zijn op de Intensive Care. De politie draagt de verantwoordelijkheid over de veiligheid van de patiënt, medewerkers en bezoekers. Het ziekenhuis blijft verantwoordelijk voor de medische en verpleegkundige zorg.

Geestelijke verzorging

Een opname in een ziekenhuis roept vaak vragen en emoties op. Een vertrouwelijk gesprek kan daarbij een steun zijn. Geestelijk verzorgers kunnen hierbij bijzondere aandacht geven aan:

- levens- en geloofsvragen,
- zingeving,
- ethische keuzes en
- spirituele ontwikkelingen.

Geestelijk verzorgers zijn er voor patiënten én hun familie. De Dienst Geestelijke Verzorging bestaat uit een team van katholieke, protestante, humanistische, moslim en hindoe geestelijk verzorgers. Zij kunnen ook dienstverlenend zijn bij rituelen rond ziekte. U kunt altijd om een gesprek vragen. In de brochure 'Geestelijk Verzorging' vindt u meer informatie.

Stiltecentrum

Het Stiltecentrum is er voor iedereen die stilte zoekt of even tot rust wil komen. Het centrum is dag en nacht open. U vindt het Stiltecentrum in locatie AZU achter de ziekenhuiswinkel op de Hoofdpassage.

Patiëntenservice

Wie met ziekte te maken krijgt, heeft vaak vragen op allerlei gebied. Patiëntenservice helpt bij het vinden van antwoorden op deze vragen. Patiënten en

bezoekers van het UMC Utrecht kunnen bij Patiëntenservice onder andere terecht voor:

- informatie over ziekten en aandoeningen,
- patiëntenorganisaties,
- rechten en plichten van patiënten,
- de gang van zaken in het ziekenhuis,
- vragen over de gezondheidszorg in het algemeen.

U vindt Patiëntenservice in de centrale hal van het ziekenhuis naast de Centrale Opname.

9 Wetenschappelijk onderzoek

Op de Intensive Care afdeling wordt veel wetenschappelijk onderzoek gedaan. Voor deze onderzoeken gebruiken we medische gegevens van patiënten. Ook lichaamsmateriaal dat om medische redenen is afgenomen (bijvoorbeeld bloed) kan bewaard blijven voor toekomstig wetenschappelijk onderzoek.

Zowel het verwerken van medische gegevens als het bewaren van materiaal gebeurt anoniem. De gegevens kunnen dan later niet gekoppeld worden aan de naam van een patiënt. Soms is echter meer informatie nodig en dan kan het nodig zijn gebruik te maken van gecodeerde gegevens, die dus wel herleidbaar zijn tot de naam van de patiënt. Als patiënt (of zijn wettelijk vertegenwoordiger) heeft u het recht het gebruik van uw gegevens en/of lichaamsmateriaal voor wetenschappelijk doeleinden te weigeren. Meer informatie hierover en over de rechten voor de patiënt staat in het Opnameboekje van het UMC Utrecht.

Voor onderzoeken waarbij extra lichaamsmateriaal nodig is of waarvoor patiënten (be)handelingen moeten ondergaan buiten de gebruikelijke behandeling om, is expliciete toestemming nodig. Wij kunnen een patiënt (of zijn wettelijk vertegenwoordiger) vragen om deel te nemen aan een onderzoek. Als de patiënt (of zijn wettelijk vertegenwoordiger) besluit niet mee te doen, heeft dat geen consequenties voor de verdere medische behandeling.



10 Nazorg polikliniek

Een behandeling op een Intensive Care afdeling kan onverwachte en langdurige lichamelijke en geestelijke klachten geven. Dit heeft te maken met het ziekteverloop en intensieve behandeling die u heeft ondergaan op de afdeling Intensive Care. Deze klachten kunnen zich op allerlei manieren uiten zoals bijvoorbeeld herbelevingen aan de opname, angstige gevoelens, slecht slapen en problemen met denken en herinneren. Wanneer deze klachten uw herstel beïnvloeden kan er sprake zijn van een post intensive care syndroom (PICS). Dit kan ook gelden voor de familie en naasten van de patiënt die op de Intensive Care heeft gelegen.

Om hier met u over te praten nodigen we patienten die langer dan 2 dagen op de Intensive Care hebben gelegen uit voor een gesprek op de nazorg polikliniek. U krijgt na ontslag hiervoor thuis een uitnodiging toegestuurd. Valt u buiten de doelgroep voor de Intensive Care nazorgpoli maar heeft u toch behoefte aan nazorg neem dan contact op met het secretariaat van het Intensive Care Centrum: telefoonnummer 088 75 612 51. Het secretariaat is te bereiken van maandag tot en met vrijdag van 8.30 - 16.30 uur.

U kunt ook via onderstaand e-mailadres aangeven dat u een afspraak wilt maken voor een nazorg gesprek op de polikliniek. Mail dan naar: IC-Nazorgpoli@umcutrecht.nl

11 Uw ervaringen

Wij hechten veel waarde aan uw mening en ervaringen. U kunt met vragen en opmerkingen over de verzorging en behandeling altijd terecht bij de verpleegkundigen en artsen van de Intensive Care. Ook wanneer uw familielid niet meer op de afdeling ligt, zijn uw vragen en ervaringen welkom.

Tijdens opname kan familie benaderd worden om mee te werken aan een naastentevredenheidsonderzoek. Hierin vragen wij naar uw ervaringen rond de medische en verpleegkundige zorg die uw naaste krijgt tijdens de IC opname. U kunt in de bezoekersruimte van het IC Centrum het naastentevredenheidsonderzoek via de computer invullen. Uw antwoorden zullen anoniem verwerkt worden in de onderzoeksgegevens. Uw deelname en feed back is van belang om de IC zorg te kunnen verbeteren.

Ongeveer een jaar na opname op de Intensive Care krijgen alle patiënten een vragenlijst toegestuurd. Hierin vragen wij naar uw ervaringen, tevredenheid en gezondheid. Als u dit niet wilt, kunt u dit kenbaar maken door de antwoordkaart achterin deze folder in te vullen en op te sturen.

12 Klachten

Hoewel de medewerkers op de Intensive Care hun best doen om optimale zorg te verlenen, kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Wij vragen u om dan eerst met de betrokkenen te praten. Eventueel kunt u naar de leidinggevende van de afdeling gaan. Als dit niet lukt of als uw voorkeur uitgaat naar derden, kunt u naar Patiëntenservice in de centrale hal van het UMC Utrecht.

13 Wilt u meer weten?

Kijk dan eens op deze websites:

www.fcic.nl

www.openicliggen.nl

www.icconnect.nl

www.umcutrecht.nl/rechten

www.umcutrecht.nl/plichten

www.umcutrecht.nl/gastenverblijfcancercenter



Antwoordkaart

Onderstaande:

naam patiënt:

geboortedatum:

BSN:

- wil hierbij aangeven geen prijs te stellen op een vragenlijst of een telefonische enquête één jaar na opname om mijn verblijf op de intensive care te evalueren.



UMC Utrecht

Universitair Medisch Centrum Utrecht
Onderzoeksbureau IC
t.a.v. Klinisch secretariaat IC
Huispostnummer F06.230
Antwoordnummer 8419
3500 VW UTRECHT
Nederland

Port betaald

Bezoekadres:
Heidelberglaan 100
3584 CX UTRECHT

Postadres:
Postbus 85500
3508 GA UTRECHT

www.umcutrecht.nl
T. +31 (0)88 75 555 55