

# Patiënteninformatie

## Dialysewijzer



Nephrocare Diapriva



Nephrocare RKZ

# Inhoud

Inleiding	3	Het behandelteam	13
Missie/ visie	4	Faciliteiten	14
NephroCare	4	Taxivervoer	15
NephroCare Diapriva	5	Cliëntenraad	15
NephroCare RKZ	5	Klachten	16
Nacht- zelfzorgdialyse	6	Rechten en plichten	17
Nierfalenpoli	7	Identificatie	17
Peritoneaal dialyse	7	Patiëntendossier	18
Kwaliteit	8	Eten en drinken	18
Medische zorg	9	Algemene huisregels	18
Multidisciplinair overleg	10	Tot slot	20
Vakantiedialyse	11		
Bereikbaarheid patiënten	12		

## Inleiding

Fresenius NephroCare verzorgt hemodialysebehandelingen binnen een comfortabele en klantgerichte omgeving. Er zijn twee NephroCare vestigingen in Nederland. NephroCare Diapriva in Amsterdam en NephroCare RKZ in Beverwijk. Beide dialysecentra hebben een nauwe samenwerking met een ziekenhuis. NephroCare Diapriva met het AmsterdamUMC en NephroCare Beverwijk met het Rode Kruis Ziekenhuis (RKZ) in Beverwijk.

De dialysewijzer is bedoeld voor dialysepatiënten van NephroCare RKZ en NephroCare Diapriva, maar ook voor familieleden en andere mensen in hun omgeving. In de dialysewijzer geven wij u algemene informatie over beide dialysecentra. Wij raden u aan dit informatieboekje eens op uw gemak door te nemen. Op deze manier hopen wij een aantal vragen te beantwoorden. Heeft u ideeën hoe wij de zorg kunnen verbeteren dan kunt u dit vertellen aan een van de medewerkers of via het formulier: "Voorstel tot verbetering". Deze staat in het folder rek. U mag het ook aan de secretaresse vragen waar deze formulieren te vinden zijn.

Mocht u na het lezen van de dialysewijzer nog vragen hebben dan mag u die stellen.

## **Missie**

Nephrocare Nederland zet de patiënt centraal. In onze zelfstandige behandelcentra bieden wij alle vormen van nierfunctievervangende therapie aan in een huiselijke omgeving en zorgen voor optimale voorbereiding voor niertransplantatie. Wij dragen bij aan innovatieve ontwikkelingen om de zorg op kwalitatief hoog niveau te houden.

## **Visie**

Bij Nephrocare Nederland streven we naar de juiste balans tussen zelfredzaamheid en eigen regie enerzijds en de zorg die we bieden anderzijds. Het accent ligt op de hulpvraag van de patiënt met het oog op kwaliteit van leven buiten de dialyse om. We richten ons ook op doelmatige werkprocessen met continue aandacht voor verbetering.

## **NephroCare**

NephroCare is het deel van Fresenius waar beide locaties onder vallen. Bij Nephrocare kunt u kiezen voor passieve hemodialyse (beide locaties), zelfzorg dialyse (locatie Diapriva), nachtdialyse (locatie; Diapriva) en peritoneaal dialyse (locatie RKZ).

Voor de peritoneaal dialyse en de zelfzorgdialyse is een plan ontwikkeld waarbij de u de behandeling in stappen krijgt aangeleerd. Daarbij krijgt de u de benodigde kennis.

## **NephroCare Diapriva**

NephroCare Diapriva beschikt over 37 hemodialyse stations. Voor de chronische dialysebehandelingen zijn op de begane grond 20 dialyse- plaatsen beschikbaar. De dialyse behandelingen zijn mogelijk vanaf 08.00 uur tot 20.00 uur. Op zaterdagavond en zondagochtend is de afdeling gesloten. Naast hemodialyse biedt Diapriva ook nachtdialyse en zelfzorgdialyse aan.

## **NephroCare RKZ**

NephroCare RKZ beschikt over twaalf hemodialyse stations en één isolatiekamer. De dialyse behandelingen zijn mogelijk van maandag t/m vrijdag in twee shifts (ochtend en middag) en in het weekend is er alleen een ochtendshift. Nephrocare RKZ biedt ook peritoneaal dialyse aan.

In het Rode Kruis ziekenhuis is er de mogelijkheid om acute patiënten te dialyseren en opgenomen patiënten die te ziek zijn om naar het centrum toe te komen. In het centrum bieden we geen nachtelijke aan, maar mocht u hiervoor interesse hebben, bespreek dit dan met uw nefroloog.

## Nacht- en zelfzorgdialyse, locatie Diapriva

Locatie NephroCare Diapriva biedt u ook de mogelijkheid uw dialysebehandeling zelfstandig onder begeleiding van een verpleegkundige uit te voeren, dit heet 'Zelfzorg'. Daarvoor wordt u uitvoerig getraind door een dialyseverpleegkundige.

Zelfzorgdialyse is mogelijk vanaf 08.00 uur tot 19.30 uur.

Bij deze locatie is ook nachtdialyse mogelijk. U slaapt en dialyseert tegelijk. Op de eerste etage zijn 15 slaapkamers ingericht voor de dialyse overdag of in de nacht. De slaapkamers zijn voorzien van éénpersoonsbedden, televisie, internetaansluiting, telefoon en een eigen badkamer.

Patiënten die in de nacht dialyseren hebben een vaste slaapkamer met eigen kledingkast voor het opbergen van persoonlijke spullen. Nachtdialyse is mogelijk vanaf 21.00 uur tot 07.00 uur.

Voor meer informatie over de nachtdialyse verwijzen we u naar de folder: "Nachtelijke hemodialyse." Bent u geïnteresseerd in de zelfzorgdialyse dan kunt daar meer over lezen in de folder: "Zelfzorgdialyse."

## Nierfalenpoli

Patiënten die slechte nierfunctie hebben worden, zodra dit nodig is, door verwezen vanuit de nierfalenpoli. Hier worden zij begeleid door het multidisciplinair team (nefroloog, dialyseverpleegkundige, maatschappelijk werk en diëtist) naar het moment toe van nierfunctie vervangende therapie. Dit kan zijn voor dialyse (hemodialyse of peritoneale dialyse) of transplantatie.

## Peritoneaal dialyse

Peritoneaal dialyse is mogelijk bij locatie NephroCare RKZ. Dit is een dialysebehandeling, waarbij vocht wordt gezuiverd door middel van het buikvlies, dit gaat via de buik. Een aantal verpleegkundigen hebben de peritoneale dialyse als aandachtgebied. Zij bereiden nierfalen patiënten voor, die in overleg met de nefroloog, voor deze behandeling hebben gekozen. Deze verpleegkundigen trainen de patiënten om deze behandeling zelfstandig thuis uit te kunnen voeren.

Bij de polibezoeken kunnen deze patiënten hun thuisbehandeling doorspreken. Dan hebben ze een afspraak met nefroloog en verpleegkundige en op verzoek eventueel ook met maatschappelijk werk en diëtist.

Mocht u besluiten om te kiezen voor de nachtelijke dialyse, zelfzorgdialyse, peritoneaal dialyse of voor het wisselen van dagen, kan het gebeuren dat u tijdelijk op een wachtlijst komt te staan. Vanzelfsprekend wordt u hierover geïnformeerd.

## Kwaliteit

Dialyse is een technisch ingewikkelde behandeling die in Nederland wordt uitgevoerd in 94 dialysecentra. Goede kwaliteit van zorg is dus essentieel. U moet ervan op aan kunnen dat de behandeling voldoet aan de kwaliteitsstandaarden. Bij de NephroCare dialysecentra is optimale kwaliteit en veiligheid altijd het uitgangspunt.

In Nederland zijn de criteria voor het beoordelen van kwaliteit vastgelegd in visitatie stellingen en het HKZ-certificatieschema. NephroCare Diaprive en NephroCare RKZ worden jaarlijks gevisiteerd en voldoen aan alle kwaliteitseisen zoals genoemd in het HKZ-certificatieschema.



## Medische zorg

Tijdens de dialyse komt de arts bij de patiënt regelmatig langs. Tijdens deze artsensite wordt de behandeling besproken, de bloeduitslagen worden doorgenomen en kan de patiënt vragen stellen. Een keer per jaar wordt buiten de dialyses om een afspraak met de behandelend arts gemaakt. Tijdens dit gesprek wordt bijvoorbeeld een eventuele nier- transplantatie besproken en komen de lichamelijke klachten aan de orde. Het is naast het jaargesprek mogelijk om een extra afspraak te maken met de behandelend arts.

De medische verantwoordelijkheid voor de dialysebehandeling bij NephroCare Diaprive ligt bij de afdeling nefrologie van het AmsterdamUMC. Dat betekent dat tijdens diensturen, dus 's avonds en 's nachts, de dienstdoende arts van de dialyseafdeling van het AmsterdamUMC voor de patiënt bereikbaar is en het dossier kan inzien.

De medische verantwoordelijkheid voor de dialysebehandeling bij NephroCare RKZ ligt bij de afdeling nefrologie van het RKZ.

## **Multidisciplinair overleg**

Een tot twee keer per jaar wordt iedere patiënt besproken in het Multi Disciplinair Overleg (MDO). De verpleegkundige bereidt dit met de patiënt voor door middel van een gesprek. Verzoek is om voor dit MDO gesprek een (korte) PROMs vragenlijst in te vullen.

Tijdens het MDO zullen de verpleegkundige, arts, diëtiste en maatschappelijk werker het ziekteverloop bespreken en indien noodzakelijk de behandeling aanpassen. Het kan voorkomen dat andere specialisten bij de behandeling worden betrokken bijvoorbeeld de chirurg, radioloog of cardioloog. De verpleegkundige of nefroloog vertelt aan u wat er is besproken in het MDO.

Eenmaal per maand wordt een uitvoerig bloedonderzoek verricht volgens een vast jaarschema.

## Vakantiedialyse

Zowel NephroCare RKZ als NephroCare Diapriva biedt vakantiepatiënten, indien mogelijk, een vakantieplaats aan. Dit betekent dat er patiënten van verschillende nationaliteiten welkom zijn voor een hemodialysebehandeling.

Gaat u met vakantie, geeft u dan de datum door aan de verpleegkundige en de arts. Dit is nodig om de dialyses goed te kunnen inplannen. Om u op weg te helpen om uw vakantie te plannen leggen we in de folder “Vakantiedialyse” stapsgewijs uit wat er allemaal geregeld dient te worden voordat u op vakantie kunt gaan.

U dient het dialysecentrum hier van tevoren over te informeren. Na een langdurige vakantie kan u de dialysebehandeling hervatten, maar bestaat er de mogelijkheid dat er een andere dag en/of tijd ingepland wordt.

## **Bereikbaarheid patiënten**

Het is belangrijk dat we u telefonisch kunnen bereiken. We bellen u als er zaken zijn die niet kunnen wachten tot de volgende dialyse. Denk daarbij bijvoorbeeld aan afwijkende bloeduitslagen waarvoor u andere medicatie nodig heeft.

Natuurlijk willen we u ook kunnen bereiken in geval van een oproep voor niertransplantatie. Behalve uw eigen telefoonnummer zal er ook naar een paar waarschuwingsadressen en telefoonnummers worden gevraagd. Deze adressen en telefoon nummers worden genoteerd in het dossier. Ook als u op vakantie gaat of een lang weekend erop uit trekt, wordt u verzocht uw verblijfadres met bereikbaar telefoon nummer aan een verpleegkundige door te geven.

## Het behandelteam

Uiteraard wordt u bijgestaan door een deskundig behandelteam wat werkt volgens de professionele standaarden. Alle beschikbare keuzemogelijkheden voor behandeling met de voor- en nadelen zullen met u worden besproken. Naast de verpleegkundige krijgt u een arts, een maatschappelijk werker en een diëtiste toegewezen, die medeverantwoordelijk zijn voor uw behandeling. De nefroloog is eindverantwoordelijk voor uw behandeling. De verschillende disciplines werken nauw samen en zullen hun werkwijze persoonlijk met u bespreken.

De medewerkers die bij ons werkzaam zijn:

- Dialyseverpleegkundigen en dialyseassistenten
- Doktersassistenten
- Internist nefrologen
- Managers
- Maatschappelijk werkers en diëtisten
- Secretarieel medewerkers
- Teamleiders
- Vrijwilligers, keukenassistenten en facilitairmedewerkers

## Faciliteiten

Binnen NephroCare Diapriva wordt het volgende gefaciliteerd:

- Lockers
- Televisie, telefoon, computer- en internetaansluiting
- Parkeren met eigen auto

Als u naar het dialysecentrum komt met eigen vervoer kunt u zich melden bij het secretariaat en uw kenteken invullen op de kentekenregistratielijst.

Binnen NephroCare RKZ wordt het volgende gefaciliteerd:

- Lockers
- Tablets voor het bekijken van een film of het luisteren naar muziek
- Parkeren met eigen auto. Als u met eigen vervoer naar het dialysecentrum komt, kunt u bij de medewerker een parkeerkaart vragen. De kaart plaatst u goed zichtbaar achter uw voorruit. Hiermee kunt u gratis parkeren in de Meerstraat. Mocht er geen plek meer zijn, mag u uw auto bij uitzondering buiten een parkeervak parkeren. Let er hierbij op dat de veiligheid en bereikbaarheid van de weg niet of nauwelijks verstoord mag worden.

## **Taxivervoer van en naar de dialyseklinieken**

Wanneer het nodig is, kan de arts een medische verklaring afgeven waaruit blijkt dat taxivervoer noodzakelijk is. Dit vervoer wordt door uw verzekering vergoed. U betaalt wel een jaarlijkse eigen bijdrage. Voor vragen kunt u terecht bij uw maatschappelijk werker. Wij gaan er vanuit dat uzelf uw taxivervoer regelt. Het taxibedrijf is een apart bedrijf en staat los van het dialyse centrum.

De taxiriten kunt u zelf bestellen door de app van het taxi bedrijf te gebruiken of het taxi bedrijf te bellen.

Mochten er problemen zijn die niet worden opgelost dan kunt u een klacht indienen bij het taxibedrijf, waar mogelijk kunnen we u ondersteunen.

## **Cliëntenraad**

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen vereist dat iedere zorginstelling een Cliëntenraad instelt die binnen het kader van de doelstelling van de instelling in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van de cliënten behartigt.

De cliëntenraad bestaat uit leden die door de directie worden benoemd.

## Klachten

Ondanks dat de medewerkers van de NephroCare klinieken er alles aan doen om het u zo aangenaam mogelijk te maken, kan het zijn dat u een klacht heeft.

De snelste oplossing om de klacht te verhelpen is doorgaans als u uw klacht rechtstreeks bespreekt met degene die naar uw mening de klacht heeft veroorzaakt. Mocht u er met de medewerker zelf niet uitkomen, dan kunt u uw klacht indienen via het klachtenformulier, deze vindt u in het (witte) rek met brochures. De klachtenfunctionaris neemt contact met u op en in veel gevallen zal er op deze manier een oplossing voor uw klacht gevonden worden. Mocht dat niet het geval zijn, dan kunt u online een officiële klacht indienen bij de klachtengeschillen commissie. Deze onafhankelijke klachtencommissie zal trachten te bemiddelen in het conflict en eventueel een uitspraak doen die bindend is voor beide partijen.



## **Rechten en plichten**

De wetgever heeft de belangrijkste rechten en plichten tussen de zorgverlener en de patiënt geregeld in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO).

Deze wet kan echter niet het vertrouwen vervangen waarop de relatie tussen de behandelend arts en de patiënt gebaseerd moet zijn. Dit vertrouwen veronderstelt betrokkenheid en openheid, zowel van de artsen, verpleegkundigen en andere zorgverleners als van u als patiënt.

## **Identificatie**

De identificatieplicht geldt voor iedereen die gebruik maakt van de zorg van de NephroCare klinieken. Wij accepteren als legitimatiebewijs alleen een geldig paspoort, een geldige identiteitskaart, een geldig vreemdelingendocument of een geldig rijbewijs.

## **Patiëntendossier**

Ter wille van uw behandeling worden persoonlijke gegevens over u verwerkt in uw dossier. U kunt erop rekenen dat deze informatie strikt vertrouwelijk wordt behandeld. De computerbestanden waarin uw gegevens worden opgenomen zijn streng beveiligd en alleen toegankelijk voor uzelf en medewerkers van de desbetreffende dialysecentra. Het is mogelijk om via een PGO (Persoonlijke GezondheidsOmgeving) uw bloeduitslagen, medicatielijst en brieven in te zien. Hiervoor kunt u een account aanmaken in Quli of de Gezondheidsmeter.

## **Eten en drinken**

Tijdens of na dialyse krijgt u een drankje en/of hapje aangeboden. Hierbij geldt echter wel dat eten en drinken bedoeld zijn voor consumptie in het dialysecentrum en niet mogen worden meegenomen. Aan familieleden, begeleiders van patiënten worden geen maaltijden verstrekt.

## **Algemene huisregels**

- In de NephroCare dialysecentra geldt een algeheel rookverbod. Het gebruik van alcohol en/of drugs is niet toegestaan.
- De NephroCare klinieken hanteren een gedragscode voor patiënten, bezoekers en medewerkers. Deze gedragscode beschrijft regels waaraan zij zich dienen te houden als zij zich binnen of op het terrein van de dialyseklinieken bevinden.

- Als u eerder dan de afgesproken tijd bij ons arriveert, verzoeken wij u in de hal te wachten. U wordt daar opgehaald door een verpleegkundige.
- Wanneer u de behandeling zelfstandig uitvoert kunt op de afgesproken tijd starten met het opbouwen van de machine.
- Bij gebruik van radio/TV, internet en muziek dient u de koptelefoon te gebruiken.
- Tijdens het aan- en afsluiten is het de gewoonte dat de televisie of de tablet uit staat en dat er niet wordt getelefoneerd.
- Voor de rust van de medepatiënten mogen familieleden of begeleiders van patiënten alleen tijdens de bezoektijden tussen 10.00 en 11.00 uur en tussen 16.00 en 17.00 uur op de behandelzaal.
- Het is wel toegestaan de patiënt naar de stoel te begeleiden en op te halen. Bij het aan- en afsluiten zal het bezoek verzocht worden in de hal plaats te nemen.

## **Tot slot**

Mocht u na het lezen van deze informatie nog vragen hebben dan zijn de medewerkers van uw dialysecentrum graag bereid die te beantwoorden.



## Adresgegevens Nephrocare klinieken

### **NephroCare RKZ**

Stationsplein 23A  
1948 LC Beverwijk  
Telefoon: 0251-783939  
E-mail: [info@dialysecentrumbeverwijk.nl](mailto:info@dialysecentrumbeverwijk.nl)

*Zie onze website voor actuele openingstijden:*  
[www.nephrocare.nl/clinic/beverwijk](http://www.nephrocare.nl/clinic/beverwijk)

Buiten de openingstijden RKZ tel: 0251-265 555  
Vragen naar de dienstdoende nefroloog of verpleegkundige

---

### **NephroCare Diapriva**

Egelenburg 73-75  
1081 GJ Amsterdam  
Telefoon: 020-301 1950  
E-mail: [Info.NCDiapriva@freseniusmedicalcare.com](mailto:Info.NCDiapriva@freseniusmedicalcare.com)

*Zie onze website voor actuele openingstijden:*  
[www.nephrocare.nl/clinic/amsterdam](http://www.nephrocare.nl/clinic/amsterdam)

Buiten de openingstijden AUMC: tel 020-566 9111  
Vragen naar de dienstdoende nefroloog