

Patiënten Service Bureau (PSB)

Inleiding

In een ziekenhuis is het niet altijd gemakkelijk om aan de juiste informatie te komen. Soms krijgt u zoveel informatie dat het u kan duizelen.

Het Patiënten Service Bureau (PSB) kan samen met u de veelheid aan informatie op een rij zetten. Het PSB kan ook aanvullende voorlichting geven, naast de voorlichting door artsen en verpleegkundigen in het ziekenhuis. De medewerkers van dit bureau helpen u bij vragen over de gang van zaken in het ziekenhuis en over uw ziekte of behandeling.

Waar vindt u het Patiënten Service Bureau ?

Het PSB vindt u in de centrale hal en in de hal van de polikliniek van het ziekenhuis.

Wie werken er bij het PSB?

Een team van vrijwilligers staat voor u klaar om uw vragen te beantwoorden. Ze hebben, net als alle medewerkers van het ziekenhuis, geheimhoudingsplicht en respecteren uw privacy.

Wat kan het PSB u bieden?

U kunt bij het PSB voor diverse zaken terecht.

- U kunt er informatie krijgen over ziekten, behandelingen en onderzoeken. Ook kunt u er folders en brochures vinden om mee naar huis te nemen. De medewerkers helpen u om informatie te vinden. Zij maken daarbij gebruik van een landelijk computersysteem.
- De medewerkers kunnen u uitleg geven over diverse regelingen in het ziekenhuis, bijvoorbeeld de klachtenprocedure. Ook kunnen zij u informeren over uw rechten als patiënt, het recht op inzage in uw dossier en het recht op privacy in het ziekenhuis.
- Bij het PSB kunt u ook terecht voor adressen van landelijke en Friese patiëntenverenigingen op allerlei gebied. Ook kunt u informatie krijgen over andere zorginstellingen bij u in de buurt.
- Als u positieve of negatieve ervaringen in het ziekenhuis heeft, kunt u die bespreken met de medewerkers van het PSB. Ook opmerkingen en suggesties voor het verbeteren van de service in het ziekenhuis zijn van harte welkom. De medewerkers hebben hiervoor speciale formulieren.

Wat kan het PSB u bieden?

Soms is er niet direct een antwoord op uw vraag te geven. In dat geval wordt u doorverwezen naar de juiste persoon of instantie binnen of buiten het ziekenhuis.

Voor wie is het PSB bedoeld?

Het PSB is er voor iedereen die met het ziekenhuis of de gezondheidszorg te maken heeft:

- Patiënten die opgenomen zijn (geweest);
- Patiënten die op de polikliniek onder behandeling zijn;
- Familie en relaties van patiënten;
- Specialisten en medewerkers van Nij Smellinghe;
- Huisartsen, thuiszorgorganisaties, paramedici, enz.;
- Scholieren en studenten.

Tijd voor een gesprek

In het ziekenhuis is het vaak druk, terwijl u misschien behoefte heeft aan een rustig gesprek. De medewerkers van het PSB nemen de tijd voor u. Als u als patiënt bent opgenomen in het ziekenhuis en niet uit bed mag of moeilijk ter been bent, dan bestaat de mogelijkheid om informatie aan het bed te krijgen. U kunt het PSB bellen voor een afspraak of de verpleging vragen dit voor u te regelen.

Telefoonnummers balie PSB:

Centrale hal: (0512) 588 087

Hal Polikliniek: (0512) 588 088

E-mail: PSB@nijsmellinghe.nl

Openingstijden: maandag t/m vrijdag van 8.30 – 16.30 uur.