

ZNA Ombudsdienst

Wat zijn de rechten van het zieke kind?

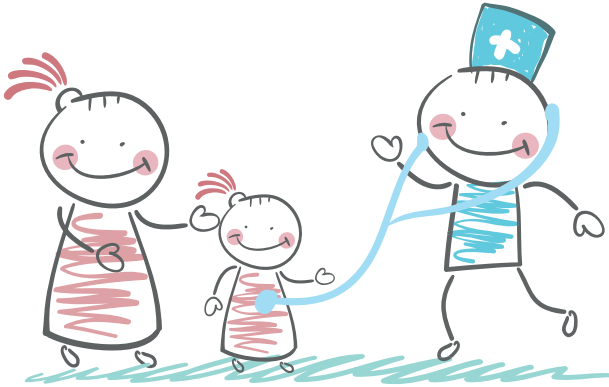
Informatie voor jonge patiënten



Wat zijn jouw rechten als kind of minderjarige in het ziekenhuis?

- **Je hebt recht op verzorging in het ziekenhuis op een plek waar andere kinderen of jongeren in dezelfde leeftijds- en/of ontwikkelingsfase verzorgd worden:**
Kinderen of jongeren liggen gescheiden van volwassenen in daarvoor voorziene verpleegafdelingen.
- **Je hebt recht op aanwezigheid van je ouders of verzorgers:**
Je hebt het recht om jouw ouders of verzorgers zoveel als mogelijk bij jou te hebben. Bij een operatie is dit mogelijk tot het binnenkomen in de operatiekamer. Na het ontwaken mogen je ouders of verzorgers opnieuw bij jou zijn.
- **Je ouders of verzorgers mogen de nacht bij jou doorbrengen:**
Je ouders of verzorgers kunnen bij jou overnachten. Zij kunnen hierdoor ook zoveel mogelijk deelnemen aan jouw verzorging in het ziekenhuis. Voor de overnachting van de ouders of verzorgers mag het ziekenhuis een kost aanrekenen.
- **Je hebt recht op een zo kort mogelijke opnameduur en maximale zorg na je opname:**
De zorgverleners trachten jouw verblijf in het ziekenhuis zo kort mogelijk te houden. Deze zorg kan, indien nodig, verder gezet worden buiten de muren van het ziekenhuis. (eventueel verdere dagbehandeling, huisarts...)
- **Je hebt de mogelijkheid tot spelen en onderwijs te volgen:**
Je hebt recht op de mogelijkheden om te spelen, onderwijs te volgen of te verblijven in een fijne omgeving waar voldoende toezicht aanwezig is.
- **Je hebt recht op verzorging door medisch, verpleegkundig en ander personeel dat speciaal voor de zorg aan kinderen is opgeleid:**
Je hebt het recht om behandeld te worden door zorgverleners die je bijstaan als kind of jongere.

- Je hebt recht op verzorging en behandeling door zoveel mogelijk dezelfde personen en die onderling optimaal samenwerken.
- Je hebt recht op een respect- en tactvolle benadering en behandeling waarbij jouw privacy wordt gerespecteerd.
We trachten om respectvol met jou als kind of jongere om te gaan.



Wat zijn je rechten als patiënt?

➤ **De zorgverlener biedt je kwalitatieve zorg.**

Als patiënt krijg je de best mogelijke zorgen en een goede pijnbehandeling. De medische kennis en beschikbare technologie worden ingezet om je te behandelen volgens jouw behoeften. Dit gebeurt altijd respectvol. De zorgverlener houdt rekening met je recht om zelf te beslissen. Sociale klasse, seksuele geaardheid en geloofsovertuiging mogen hierbij geen rol spelen.

➤ **Als patiënt kies je vrij je zorgverlener.**

Je bent vrij in de keuze van je zorgverlener. En je kunt je op elk moment richten tot iemand anders. Elke zorgverlener heeft ook het recht om je als patiënt te weigeren. Behalve in geval van nood: dan is hij verplicht om hulp te verlenen. Onderbreekt hij jouw behandeling, dan moet hij wel zorgen dat een collega je behandeling kan voortzetten.

➤ **De zorgverlener geeft je duidelijke informatie.**

Deze informatie wordt aan jou (en je ouders) uitgelegd, zodat je je gezondheidstoestand kan begrijpen. Hij geeft je daarbij een beeld van de mogelijke evolutie. Je krijgt advies over wat je het best doet en laat. Dit gebeurt in duidelijke taal, zodat je alles begrijpt. Je kunt zelf een familielid of vriend aanstellen die je kan bijstaan als vertrouwenspersoon.

➤ **Je geeft toestemming voor een behandeling.**

Je zorgverlener heeft je toestemming nodig om je behandeling op te starten. Hij moet jou (en je ouders) goed op tijd informeren, zodat je (en je ouders) in alle vrijheid en goed geïnformeerd beslissingen kan nemen. De informatie die hij je geeft moet duidelijk en volledig zijn. Bij een spoedgeval mag je zorgverlener de behandeling wel meteen starten als jouw wil onmogelijk te achterhalen is.

➤ **Je hebt toegang tot het patiëntendossier.**

Je zorgverlener houdt voor jou een dossier bij. Dat dossier bewaart hij op een veilige plaats. Je kunt je zorgverlener vragen om aan het dossier bepaalde documenten toe te voegen (bijvoorbeeld een wetenschappelijk artikel over je ziekte). Verander je van zorgverlener? Dan vraag je gewoon dat het dossier wordt overgedragen. Je mag het dossier ook altijd inkijken en er een afschrift van vragen.

➤ **De zorgverlener respecteert jouw privacy.**

Tijdens je behandeling mogen enkel die personen aanwezig zijn, die op professioneel vlak nodig zijn. Informatie in verband met je gezondheid wordt niet aan derden meegedeeld.

➤ **Je kunt terecht bij de ombudsdienst.**

Zijn er vragen of heerst er een ontevredenheidsgevoel? Tracht dit eerst zelf met de betrokken zorgverleners te bespreken. Vind je dat één van je patiënten rechten niet gerespecteerd wordt? Dan kan je contact opnemen met de bevoegde ombudsdienst. Wanneer je een geschil met je zorgverlener zelf niet kan oplossen, kan de ombudsdienst bemiddelen.

Wat mogen wij van jouw verwachten?

- Respecteer de afspraken van het ziekenhuis: leef de bezoekenregeling en het algemeen rookverbod na.
- Deel de juiste informatie mee over jouw identiteit en je adres.
- Bezorg alle informatie aan jouw zorgverlener om een correcte diagnose en deskundige behandeling te kunnen instellen. De zorgverlener verwacht dat je binnen redelijke grenzen de voorgestelde adviezen opvolgt.
- Betaal tijdig je rekeningen in verband met jouw behandeling.
- Ga respectvol om met je zorgverleners en het andere ziekenhuispersoneel. Zij zullen dit ook met jou doen.
- Kan je een afspraak niet nakomen? Verwittig dan tijdig de dienst dat je deze afspraak annuleert.
- In het kader van de wet op de privacy zijn geluids- en beeldopnamen in het ziekenhuis zonder toelating van de betrokkenen, niet toegestaan.

Vragen die je als patiënt aan je zorgverlener kan stellen:

- Wat zijn de risico's van de behandeling? Zijn er andere behandelingen mogelijk?
- Wat gebeurt er als ik me niet laat behandelen?
- Welke complicaties kunnen optreden?
- Welke onderzoeken zal ik krijgen en waarom?
- Welke medicatie neem ik en wat zijn de nevenwerkingen?
- Hoeveel zal mijn behandeling kosten? Vraag gerust naar een prijsraming bij een geplande opname of voor een behandeling of onderzoek.
- Wat verwacht ik zelf van de behandeling? Deel dit met je zorgverlener.
- Kan ik een tweede opinie vragen?
- Kan ik mijn dossier inkijken?
- Zeg gerust wat je niet (meer) wil!

Tip:

- **Informeer vóór jouw geplande opname bij je hospitalisatieverzekering welke kosten jouw verzekeringspolis dekt.**
- **Onderteken documenten alleen wanneer de inhoud voor jou duidelijk is.**
- **Lees de opnamebrochure vóór je opname.**
- **Is er iets niet duidelijk, heb je een vraag of klacht, bespreek dit dan in eerste instantie met jouw zorgverlener of de verantwoordelijke van de afdeling**

**Ben je niet tevreden over de verleende zorg, heb je een klacht?
Neem contact op met de ombudsdienst.**

Ben je ontevreden?

- Bespreek de klacht in eerste instantie met de betrokken zorgverlener, daar waar de klacht is ontstaan!
- Biedt dit geen oplossing, wend je dan tot de ombudsdienst van het ziekenhuis. De ombudsdienst handelt altijd in 2^{de} lijn.
- De ombudsmedewerkers hebben een neutrale positie binnen het ziekenhuis. Ze bemiddelen tussen de patiënten en de zorgverleners. Ze luisteren naar alle betrokken partijen. Zij helpen de patiënt en de zorgverlener om samen tot een oplossing te komen. De ombudsmedewerkers spreken geen oordeel uit maar trachten de communicatie tussen de partijen te herstellen zodat zij onderling tot een oplossing kunnen komen.
Je kunt bij de ombudsdienst ook terecht voor positieve meldingen of voorstellen.
- De ombudsdienst heeft daarnaast een informatiefunctie en doorverwijsfunctie. De ombudsmedewerker kan je helpen met al jouw vragen over de rechten en plichten van de patiënt.
- Zoek je meer informatie over de rechten van de patiënt dan kan je ook terecht bij je mutualiteit of www.patiëntenrechten.be of www.zna.be en de algemene ZNA opnamebrochure

De ombudsdienst is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 8.00 u. en 16.00 u. Je kunt een mail, brief of klachtenformulier sturen. Dit kan ook vanuit de website www.zna.be We bieden je de mogelijkheid om een afspraak te maken om je persoonlijk te woord te kunnen staan.



Contactgegevens Ombudsdienst Ziekenhuizen ZNA
ombudsdienst@zna.be centraal mailadres
03 280 80 82 centraal telefoonnummer