

Wat weet jij over je patiëntenrechten?

Hoe is de **prognose** van mijn ziekte-toestand?

Hoe kan ik een **second opinion** aanvragen?

Mag ik mijn dossier eens **inkijken**?

Wie beslist over mij als ik in coma lig?

Welke informatie krijg ik over mijn dochter die in het ziekenhuis ligt?

Ik wil geen verdere informatie over de **evolutie van mijn ziekte**.

Wat zijn jouw patiëntenrechten?

- Ontvangen van kwaliteitsvolle dienstverlening
- Vrij kiezen van een zorgverlener
- Geïnformeerd worden over je gezondheidstoestand
- Vrij toestemmen in een tussenkomst met voorafgaande informatie
- Vernemen of de zorgverlener verzekerd is en gemachtigd is zijn beroep uit te oefenen
- Kunnen rekenen op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier, met mogelijkheid tot inzage en afschrift
- Verzekerd zijn van de bescherming van je persoonlijke levenssfeer
- Neerleggen van een klacht bij de ombudsdienst

Als patiënt draag je ook de verantwoordelijkheid om zo goed mogelijk met de zorgverlener samen te werken.

Goede afspraken en open communicatie zorgen voor vertrouwen en een harmonieuze sfeer.



Beste patiënt, Beste zorgverlener, medewerker, vrijwilliger,

Wij willen als ziekenhuis zorg met een hart bieden en dit uitdragen naar onze patiënten. We hechten er dan ook een groot belang aan dat de patiëntrechten binnen het ziekenhuis gerespecteerd worden.

We willen allen, patiënten en zorgverleners, goed informeren, vandaar dit boekje.

Je vindt hierin een aantal vragen met het daaraan gekoppelde patiëntenrecht.

Ondanks alle goede zorgen en inspanningen kan het gebeuren dat patiënten en/of familie niet tevreden zijn over bepaalde aspecten in de dienstverlening. Indien dit zo is, raden wij je aan om je opmerkingen, vragen of klachten zo snel mogelijk te bespreken met je zorgverlener.

Indien je je klacht of ongenoegen niet met de betrokken zorgverlener kan bespreken, kan je de ombudsdienst contacteren.

Een klacht verwoorden en accuraat/constructief reageren is niet altijd makkelijk, zeker als de emoties hoog zitten. Achteraan in dit boekje vind je tips om een klacht op een verbindende wijze zo goed mogelijk te kunnen brengen alsook te ontvangen.



Waarom wordt mijn voornaam om de haverklap gevraagd?

Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening:

als patiënt krijg je de best mogelijke zorgen. De medische kennis en beschikbare technologie worden ingezet om jou te behandelen volgens jouw behoeften. Dit gebeurt altijd respectvol. De zorgverlener houdt rekening met jouw recht om zelf te beslissen. Sociale klasse, seksuele geaardheid en geloofsovertuiging mogen hierbij geen rol spelen. De zorgen met het oog op het voorkomen, behandelen en het verzachten van lichamelijke en psychische pijn maken integraal deel uit van jouw behandeling.

Medewerkers vragen regelmatig uw naam, voornaam en geboortedatum. Dit is niet omdat ze dit steeds vergeten, maar om extra te controleren dat ze de juiste patiënt voor zich hebben.



Hoe kan ik een second opinion vragen? Kan ik zomaar een tweede opinie vragen?

Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar:

Je bent vrij in de keuze van jouw zorgverlener. Je kan je op elk moment richten tot iemand anders. Elke zorgverlener heeft ook het recht om jou als patiënt te weigeren, behalve in geval van nood, waar er een verplichting tot hulpverlening geldt. Onderbreekt de zorgverlener jouw behandeling, dan moet hij of zij wel zorgen dat een collega jouw behandeling kan voortzetten.

Die vrije keuze kan evenwel door de wet of door omstandigheden die eigen zijn aan de organisatie beperkt worden (bv. bij een gedwongen opname, bij aanwezigheid van slechts één specialist in het ziekenhuis). Je kan vragen om een kopie van je medisch dossier op te sturen naar de nieuwe zorgverlener.



Hoe is de prognose van mijn ziekte-toestand?

Recht op informatie over de gezondheidstoestand:

jouw zorgverlener moet je alle informatie meedelen zodat je jouw gezondheidstoestand kan begrijpen en er inzicht in kan krijgen. Hij of zij geeft je daarbij een beeld van de mogelijke evolutie ook al is die negatief. Je dient informatie te krijgen over de mogelijke risico's en complicaties, relevante tegenaanwijzingen en de financiële gevolgen. Je krijgt advies over wat je best doet en laat. Dit gebeurt in begrijpelijke taal.



Welke informatie krijg ik over mijn kind dat in het ziekenhuis ligt?

Recht op informatie over de gezondheidstoestand:

bij een patiënt die minderjarig is, worden de rechten uitgeoefend door de ouders of voogd. De patiënt wordt betrokken bij de uitoefening van zijn rechten rekening houdend met zijn/haar leeftijd en maturiteit. De patiëntenrechten kunnen door de minderjarige patiënt die tot een redelijke beoordeling van zijn belangen in staat wordt geacht, zelfstandig worden uitgeoefend. Een meerderjarige patiënt oefent zelf zijn of haar patiëntenrechten uit.

Je kan dus niet zomaar informatie opvragen over jouw meerderjarige kind.





Kamers C 1.320 - C
Speelzaal - Dagzal



Kan mijn arts mij bepaalde informatie onthouden?

Recht op informatie over de gezondheidstoestand:

de zorgverlener kan uitzonderlijk informatie onthouden, voor zover het meedelen ervan klaarblijkelijk ernstig nadeel voor je gezondheid zou meebrengen. De zorgverlener dient hierover een andere zorgverlener te raadplegen en een schriftelijke motivering toe te voegen aan jouw patiëntendossier. Jouw zorgverlener licht desgevallend de aangewezen vertrouwenspersoon in.

Zodra het meedelen van de informatie niet langer nadeel oplevert, moet de zorgverlener de informatie alsnog mee te delen.



Ik wil geen verdere informatie over de verwachte evolutie van mijn ziekte.

Recht op informatie over de gezondheidstoestand:

wanneer je geen informatie wenst te krijgen over je gezondheidstoestand moet je dit vooraf laten weten en dient de zorgverlener je wens (bv. weigering om te weten of men al dan niet drager is van een ongeneeslijke ziekte) te respecteren. De beroepsbeoefenaar noteert dit in je patiëntendossier. Je kan eventueel een vertrouwenspersoon aanduiden aan wie op jouw vraag de informatie over je gezondheidstoestand wel wordt meegedeeld. De zorgverlener zal dit verzoek eveneens in je medisch dossier noteren, samen met de identiteit van de vertrouwenspersoon.

Indien het niet meedelen van de informatie ernstig nadeel voor jouw gezondheid of voor die van derden (bv. besmettelijke ziekte) oplevert, dan hoeft de beroepsbeoefenaar dit "verzoek van de patiënt om niet te weten" niet op te volgen. In dat geval dient hij vooraf een andere beroepsbeoefenaar te raadplegen en de eventueel aangewezen vertrouwenspersoon te horen.



**Had ik op voorhand geweten
wat de risico's waren van de
ingreep dan had ik deze nooit
laten uitvoeren.**

Recht op geïnformeerde toestemming:

jouw zorgverlener heeft je mondelinge of schriftelijke toestemming (informed consent) nodig om de behandeling op te starten. Dit heeft betrekking op het doel, de aard, urgentie, duur, de frequentie, de nevenwerkingen, de risico's, financiële gevolgen, Hij of zij moet jou tijdig informeren, zodat je in alle vrijheid en goed geïnformeerd beslissingen kan nemen. De info die hij of zij geeft moet duidelijk en volledig zijn. Ook de eventuele gevolgen van een weigering van toestemming alsook de mogelijke alternatieven vallen hieronder.



Dit betekent niet dat de zorgverlener voor elke handeling de expliciete toestemming moet vragen (bloedafname, bloeddruk meten, enz.). Ook uit je gedrag kan de zorgverlener je toestemming afleiden. Als je instemt met een behandeling, ga je in principe akkoord met elk onderdeel van die behandeling.

In spoedsituaties, wanneer het onmogelijk is de wil van de patiënt of zijn vertegenwoordiger te achterhalen, voert de zorgverlener alle noodzakelijke tussenkomsten uit.

Je kan een familielid of vriend aanstellen die jou kan bijstaan als vertrouwenspersoon. Je hebt eveneens recht op informatie over de verzekeringsdekking en vergunnings- of registratiestatus van de zorgverlener. Je kan deze raadplegen op onze website bij de betrokken arts-specialist.







Ik kreeg mijn factuur en ben erg geschrokken van de kostprijs.

Recht op geïnformeerde toestemming:

jouw zorgverlener heeft je mondelinge of schriftelijke toestemming (informed consent) nodig om de behandeling op te starten. Dit heeft betrekking op het doel, de aard, urgentie, duur, de frequentie, de nevenwerkingen, de risico's, financiële gevolgen. Zo dien je ook geïnformeerd te zijn over het al dan niet geconventioneerd zijn van de zorgverlener.

Hij of zij moet jou tijdig informeren, zodat je in alle vrijheid en goed geïnformeerd beslissingen kan nemen. De info die hij of zij geeft moet duidelijk en volledig zijn. Bij een spoedgeval mag jouw zorgverlener de behandeling meteen starten als jouw wil onmogelijk te achterhalen is.



Mag ik mijn dossier eens inkijken?

Recht op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier:

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

De wet voorziet dat de zorgverlener 15 dagen heeft om jouw dossier voor te leggen of een afschrift te bezorgen (uitzondering: de persoonlijke notities van de zorgverlener en de gegevens die betrekking hebben op derden).



Mijn vader is plots overleden, mag ik zijn dossier inkijken?

Recht op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier/verzekerd zijn van de bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer:

na overlijden van de patiënt is enkel onrechtstreekse inzage mogelijk in diens patiëntendossier door de naaste familieleden tot en met de tweede graad en enkel via een zorgverlener (enkel indien patiënt zich tijdens zijn leven er niet tegen verzet heeft).

Je dient dus een zorgverlener te contacteren indien je inzage wenst in het dossier van je overleden vader.



Mijn buurvrouw is opgenomen in het AZ Alma, hoe gaat het met haar?

Recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer:

bij iedere tussenkomst van een zorgverlener dient je privacy gerespecteerd te worden en in het bijzonder over informatie die verband houdt met jouw gezondheid.

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









Wat als mijn pijnstilling niet toereikend is?

Recht op pijnbehandeling:

je hebt recht op een zo effectief mogelijke pijnbestrijding. Je kunt (eveneens) steeds beroep doen op palliatieve zorgverlening.



Wie beslist over mij als ik in coma lig?

Wil je dat iemand jouw rechten als patiënt opneemt als je dit zelf niet meer kan?

Je kan een **vertegenwoordiger** aanduiden die jouw rechten als patiënt uitoefent in jouw naam als je het zelf niet meer kan. Indien je geen vertegenwoordiger hebt aangeduid dan worden de patiëntenrechten uitgeoefend door de bewindvoerder over de persoon gemachtigd door de vrederechter. Is er geen bewindvoerder over de persoon dan wordt onderstaand cascadesysteem in dalende volgorde gevolgd:

- samenwonende echtgenoot, wettelijk of feitelijk samenwonende partner
- een meerderjarig kind
- een ouder
- een meerderjarige boer of zus
- zorgverlener in multidisciplinair overleg

Je kan eveneens een voorafgaande wilsverklaring opstellen waarin je te kennen geeft jouw toestemming te weigeren in een bepaalde tussenkomst.

Bij voorkeur stel je deze wilsverklaring op in aanwezigheid van een derde persoon (bv. een zorgverlener) om afwijkende interpretaties te vermijden. Deze verklaring is niet beperkt in tijd.



Ik ben ontevreden en het lukt mij niet om dit met de betrokken personen te bespreken.

Recht op klachtenbemiddeling:

je hebt het recht om een klacht in te dienen bij de ombudsdienst van het ziekenhuis. Je kan de klacht persoonlijk, telefonisch, per brief, per mail of via het online klachtenformulier overmaken aan de ombudspersoon van het ziekenhuis.



Een klacht: wat nu?

STAP 1: Luister naar de patiënt/familie

- geef aandacht
- laat ventileren, schuif verantwoordelijkheid niet af
- reageer niet defensief

STAP 2: toon je begrip en medeleven voor emoties en ongemak

- vat samen, betuig spijt/sorry
- geef erkenning

STAP 3: verzamel indien nodig extra informatie

- stel bijkomende vragen
- gebruik juiste toon

STAP 4: stel een oplossing voor

- indien niet mogelijk: leg duidelijk uit
- kom de gemaakte afspraak na

STAP 5: sluit patiëntvriendelijk af

- betuig spijt, dank voor signaal, voorkomen naar toekomst

STAP 6: nazorg

- kom na wat je hebt afgesproken
- voer verbeteractie in indien nodig



Ik ben boos en ontevreden: wat nu?

HOE KUN JE JE EMOTIES IN JE VOORDEEL INZETTEN OM EFFECTIEF TE COMMUNICEREN?

"Ik zit reeds een uur te wachten in de wachtzaal. Ik merk dat andere patiënten worden voorgenomen. Na een tijdje begon mijn bloed te koken. Als ik op dat moment de medewerker had aangesproken had ik alleen maar mijn woede op de medewerker gekoeld. En een oplossing had ik waarschijnlijk niet gekregen."

Besteed even aandacht aan je emoties

Tel tot drie, tot 10, desnoods tot 100. Je geeft jezelf de tijd om je emoties onder controle te krijgen.

Communiceer verbindend

STAP 1. Observeer wat er gebeurt en beschrijf de situatie zonder te oordelen:

Als ik zie ... / hoor ... / me bedenk me dat ...



Ik zie dat andere patiënten worden voorgenomen in de wachtzaal

STAP 2. Benoem en druk je gevoelens uit:

Dan voel ik me ...

Ik voel me hierdoor geïrriteerd, boos en gefrustreerd

STAP 3. Definieer jouw behoeftes achter het gevoel:

Omdat ik behoefte heb aan... / ik zou willen dat ...
/ ik verlang naar ...

Ik heb behoefte aan rechtvaardigheid, eerlijkheid

STAP 4. Formuleer een helder, positief en haalbaar verzoek:

Is het mogelijk om ...? / ben je bereid om...? / zou je alsjeblieft ...?

Zou u mij kunnen uitleggen waarom bepaalde patiënten worden voorgenomen?

Probeer bovenstaande tips voor verbindende communicatie in te zetten op de plaats waar de ontevredenheid zich voordeed







Werking ombudsdienst als onafhankelijke neutrale dienst

- Luisteren naar verhaal van patiënt/context
- Verwachtingen bevragen (signaleren, feedback ontvangen, gesprek met zorgverlener/medewerker)
- Rechtstreekse verbindende communicatie stimuleren en voorop stellen al dan niet in aanwezigheid van de ombudspersoon
- Luisteren naar zorgverlener en mening bevragen
- Bemiddeling indien nodig
- Registreren van de melding
- Verbetersuggesties formuleren
- Doorverwijzing naar andere mogelijkheden indien niet tot een oplossing kan gekomen worden









Notities

**Meer informatie
kunt u vinden op:**

www.azalma.be

www.patientrights.be

www.vlaamspatientenplatform.be



az **alma**
zorg met een *hart*

 **Accreditatie**
alle neuzen in dezelfde richting


een zee van mogelijkheden

OMBUDSDIENST

09/310.10.72
ombudsdienst@azalma.be