

# Goede afspraken Goede zorgen

Rechten & plichten  
van de patiënt



# VAN HARTE WELKOM

**Heb je een specifieke zorg nodig, hulp bij dagelijkse activiteiten, begeleiding of ondersteuning? Wit-Gele Kruis is er voor iedereen. Onze zorgmedewerkers staan 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 voor je klaar. We kijken samen met jou, je mantelzorger, je arts en andere zorgverleners hoe we je in je vertrouwde thuisomgeving het beste kunnen helpen.**

- ⊕ Lokale zorgteams zodat jij zo vaak mogelijk **vertrouwde gezichten** ziet
- ⊕ Je thuisverpleegkundige is een **vertrouwenspersoon**
- ⊕ We dragen niet alleen zorg voor jou maar betrekken ook je **omgeving**
- ⊕ Een **vlotte opvolging** d.m.v. een elektronisch verpleegdossier
- ⊕ **Professioneel**, dankzij permanente bijscholing en de ondersteuning van een team gespecialiseerde verpleegkundigen
- ⊕ Aanspreekpunt voor al jouw zorgbehoeftes en in **nauw contact met andere zorgverleners** zoals je huisarts.

## — Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen

Jenny Tanghestraat 2, 9050 Gent, 09 265 75 75

**[www.witgelekruis.be](http://www.witgelekruis.be) – [info@wgkvl.be](mailto:info@wgkvl.be)**

Je thuisverpleegkundige heeft ook oog voor je andere zorgbehoeften. Om de noodzakelijke zorg voor al onze patiënten te garanderen, voeren thuisverpleegkundigen zoveel mogelijk verpleegkundige zorgen uit. Wanneer je ook gezinshulp, huishoudhulp of maaltijden aan huis nodig hebt, brengt je thuisverpleegkundige je in contact met onze partners voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg:

— **Familiezorg: 078 152 152 (Zorgtelefoon) – [www.familiezorg.be](http://www.familiezorg.be)**

— **Familiehulp: 078 152 152 (Zorgtelefoon) – [www.familiehulp.be](http://www.familiehulp.be)**



**Al meer dan 85 jaar**

zijn we dagelijks onderweg

Met een glimlach voor al onze patiënten

**4 miljoen** bezoeken per jaar

**1600** medewerkers

“

Wij kennen  
de lokale  
zorgpartners  
goed en  
kunnen zo snel  
de juiste hulp  
inschakelen.

*Jane Rose, verpleegkundige*



# Jouw rechten en plichten als patiënt

Goede afspraken zorgen voor vertrouwen en openheid tussen zorgverlener en patiënt. Van jouw thuisverpleeg- en zorgkundigen mag je verwachten dat zij hun best doen om jou de meest kwalitatieve verzorging te geven. Ook omgekeerd heb je als patiënt enkele verantwoordelijkheden om de zorg optimaal te laten verlopen. Deze wederzijdse verwachtingen noemen we 'rechten en plichten'.



België beschikt sinds 2002 over een wet betreffende de rechten van de patiënt. Deze wet bepaalt de kenmerken van de relatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar en wil de kwaliteit van de gezondheidszorgen verbeteren. De wettekst somt de basisrechten van de patiënten op en verduidelijkt de werkwijze voor het bijhouden van het patiëntendossier en de toegang ertoe.

Meer info over de wet betreffende de rechten van de patiënt vind je op [www.patiëntrights.be](http://www.patiëntrights.be), de website van de Federale overheidsdienst Volksgezondheid.



## Goed om weten

Wanneer een patiënt niet in staat is zijn rechten uit te oefenen, kan hij of zij op voorhand door middel van een mandaat een persoon aanwijzen in wie hij vertrouwen stelt, en die in zijn plaats zal optreden. Als er geen vertegenwoordiger is, worden de rechten van de patiënt uitgeoefend door de bewindvoerder, na machtiging door de vrederechter. Met vragen hierover kan je terecht op [team.zorgintervisie-mdo@wgkovi.be](mailto:team.zorgintervisie-mdo@wgkovi.be) of 09 265 75 75 (vraag naar team zorgintervisie).

# WAT KAN JE VAN ONS VERWACHTEN?

## 1 Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen biedt je warme en kwalitatieve zorg

We stemmen onze zorg af op jouw situatie: wat kan je nog zelf en waar heb je nood aan? In overleg met jou, je mantelzorger(s) en (huis)arts maken we een zorgenplan op. Onze deskundige medewerkers bieden je warme en kwalitatieve verpleegkundige zorg. Voor niet-verpleegkundige zorgen (huishoudhulp, maaltijden, klusjes, ...) kan je een beroep doen op onze partners. Je verpleegkundige zoekt samen met jou naar de beste oplossing.



### Goed om weten

Kwalitatieve zorg betekent ook veilige zorg, zowel voor jou als voor je thuisverpleeg- en zorgkundige. Lees hierover meer op p11 bij “Zorgen voor een veilige omgeving.”

## 2 Als patiënt kies je vrij je zorgverlener

In de wet staat dat de patiënt de zorgverlener vrij kan kiezen en zich op elk ogenblik kan richten tot een andere zorgverlener. Dit betekent dat je vrij bent in de keuze om Wit-Gele Kruis als zorgverlener in te schakelen. We streven er ook naar dat je zoveel mogelijk door dezelfde medewerkers wordt verzorgd. Kiezen voor een specifieke zorg- of verpleegkundige van Wit-Gele Kruis is niet mogelijk.

## 3 De zorgverlener geeft je duidelijke informatie

We bezorgen je alle informatie die nodig is om inzicht te krijgen in je gezondheidstoestand en de vermoedelijke evolutie ervan. We doen dit in duidelijke taal zodat je alles begrijpt. Indien nodig, kan je je laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of een tolk. Bespreek dit met je thuisverpleegkundige. **Vraag gerust ook naar de Franse, Engelse, Arabische of Turkse versie van deze brochure.**

## 4 Je geeft toestemming voor een behandeling of zorgverlening

We hebben jouw toestemming nodig vooraleer we je mogen verzorgen. Dat betekent dat de verpleegkundige jou vooraf duidelijk informeert over wat de verzorging inhoudt, zodat jij de juiste beslissing kan nemen. Je thuisverpleegkundige registreert jouw toestemming in je elektronisch patiëntendossier.

## 5 Je hebt toegang tot je patiëntendossier

We houden voor elke patiënt een elektronisch verpleegdossier bij. Dankzij je verpleegdossier met je identiteitsgegevens en medische informatie volgen we je toestand optimaal op, verlenen we de juiste zorgen en houden collega's elkaar op de hoogte.

“

**Onze tablet is ons vast werkinstrument.**

*Joris, verpleegkundige*

Als patiënt kan je altijd je dossier inkijken. Dit kan via de website **[www.witgelekruis.be/mijnWGK](http://www.witgelekruis.be/mijnWGK)**: deze site geeft je rechtstreeks toegang tot jouw persoonlijk verpleegdossier. Liever niet online? Op eenvoudig verzoek geven we je inzage in je dossier. Je kan ook – tegen betaling – een afschrift van je dossier verkrijgen.

Wanneer je hiervoor de toestemming geeft, kunnen ook andere zorgverleners, zoals bijvoorbeeld je huisarts of specialist, jouw dossier raadplegen via *mijnWGK*. Je thuisverpleegkundige zal daarom tijdens het eerste bezoek vragen om je 'geïnformeerde toestemming' te geven. Ook dit wordt in je elektronisch verpleegdossier geregistreerd.

## 6 We respecteren je privacy

Tijdens de verzorging zijn enkel die personen aanwezig die op professioneel vlak nodig zijn. Elke medewerker is gebonden aan het beroepsgeheim: we delen geen informatie met derden zonder je uitdrukkelijke toestemming (zie hierboven).

## 7 Vind je dat één van je patiëntenrechten niet wordt gerespecteerd?

Bespreek elke bezorgdheid of ontevredenheid met je lokale thuisverpleegkundige. Zo kan er snel gereageerd worden indien nodig. Je verpleeg- of zorgkundige neemt dit op met collega's en leidinggevende. Lukt het niet om samen tot een consensus te komen, dan kan je contact opnemen met de ombudsdienst. Onze ombudspersoon luistert naar je verhaal, geeft informatie en bemiddelt indien nodig. De ombudsdienst neemt altijd een strikt neutrale positie in.

### DE OMBUDSDIENST IS BEREIKBAAR

#### • PER POST

##### — Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen

Ombudsdienst, Jenny Tanghestraat 2, 9050 Gent

#### • VIA HET KLACHTENFORMULIER OP DE WEBSITE

##### — [www.witgelekruis.be/ombudsdienst](http://www.witgelekruis.be/ombudsdienst)

#### • PER MAIL

##### — [ombudsdienst@wgkovi.be](mailto:ombudsdienst@wgkovi.be)

#### • TELEFONISCH OP WERKDAGEN

##### — tussen 9 en 12u via 09 265 66 65 (met uitzondering van brugdagen)

# WAT VERWACHTEN WIJ VAN JOU?

## 1 Je geeft ons de juiste informatie over je identiteit

Een correcte identificatie voorkomt misbruik en leidt tot een betere bescherming van jou en je medepatiënten. Leg altijd je elektronische identiteitskaart (of voor kinderen: kids-ID) klaar als de zorg- of verpleegkundige langskomt. Op die manier weet de zorgverlener ook dat ze de juiste zorg toedient aan de juiste patiënt en vermijden we dat gegevens onder een verkeerde naam worden vastgelegd in het elektronisch verpleegdossier.



**tip!**

Leg altijd je elektronische identiteitskaart (of voor kinderen: kids-ID) klaar als de verpleeg- of zorgkundige langskomt.

## 2 Je komt je afspraken na

Op basis van je zorgnood maakt je verpleegkundige tijdens het eerste bezoek met jou een aantal afspraken over de inhoud, frequentie en planning van jouw verzorging. Bij een medische of verpleegkundige noodzaak plannen wij de zorg in op het voorgeschreven tijdstip. Wanneer het organisatorisch mogelijk is, houdt het zorgteam ook bij een niet-tijdsgebonden zorg zoveel mogelijk rekening met jouw wensen. Soms kan het tijdstip echter buiten onze wil om variëren: door weersomstandigheden, verkeer, patiënt in een crisissituatie, onverwacht overleg met een huisarts, ...



Ben je niet thuis, verwittig ons dan zo snel mogelijk. De contactgegevens van je team vind je op de teamflyer. Daarnaast kan je terecht op 0800 20 30 2. Wanneer een zorg- of verpleegkundige vaststelt dat je niet aanwezig bent, onderneemt ze meteen enkele acties (afhankelijk van de situatie is dat bijvoorbeeld de burens verwittigen, mantelzorger contacteren, tot zelfs de hulpdiensten bellen.) Weet dat er een vergoeding kan worden aangerekend wanneer je de afspraken niet nakomt.

Bespreek ook tijdig je vakantieplannen met je verpleegkundige. Blijf je in Vlaanderen, dan kan je zorg door een andere lokale Wit-Gele Kruis-afdeling worden overgenomen. Wens je geen verzorging tijdens je vakantie? Geef dit dan zeker ook aan ons door.

### **3** Zorg voor een doktersvoorschrift

Dankzij het derdebetalerssysteem betaal je als patiënt voor de meeste (\*) verpleegkundige zorgen geen vergoeding aan Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen, maar regelen wij de betaling rechtstreeks met je ziekenfonds en het RIZIV (Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering). Om deze betaling vlot te laten verlopen, hebben wij een doktersvoorschrift nodig. Een doktersvoorschrift is nodig voor alle zorgen, behalve voor hygiënische zorgen. In dat laatste geval doet de zorgverlener voor jou een aanvraag bij de adviserend geneesheer van het ziekenfonds.

Maandelijks krijg je van ons een louter informatief prestatie-overzicht van de uitgevoerde zorgen en de kostprijs die werd aangerekend aan je ziekenfonds.



**Extra zorg nodig? Vraag zeker tijdig een nieuw doktersvoorschrift voor thuisverpleging!**

*(\*) Een aantal zorgen wordt niet vergoed door het RIZIV.*

*In dat geval informeert je verpleegkundige je vooraf hierover en ontvang je van Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen een onkostennota, waarop het te betalen bedrag vermeld staat.*

## 4 Zorg voor verzorgingsmateriaal

Als jij zorgt voor het juiste verzorgingsmateriaal (ontsmettingsvloeistof, verbandmateriaal, medicatie, ...) kan de zorg efficiënt gebeuren. Heb je hierover vragen of twijfel je wat je moet in huis halen, spreek dan zeker je verpleegkundige aan.

Onze verpleegkundigen zorgen voor specifiek medisch materiaal zoals spuiten, naalden, wondzorgsets, ... Ze staan ook in voor de nodige persoonlijke bescherming (schort, handschoenen, naaldcontainer, ...). De verpleegkundige laat geen materiaal achter bij je thuis, behalve de flacon handalcoholgel.



**tip!**

**Onze verpleeg- en zorgkundigen ontsmetten na elke zorg de handen om overdracht van ziektekiemen te voorkomen. We laten een flacon handontsmetting bij jou achter. Bewaar die op een zichtbare plaats.**

Om het uitvoeren van de zorg vlotter en veiliger te laten verlopen, kan de verpleegkundige aangepaste hulpmiddelen vragen, zoals een hoog-laagbed, tillift of glijlaken.

“ **Een hoog-laagbed is voor de patiënt comfortabel, en spaart bovendien mijn rug, waardoor ik nog lang patiënten kan verzorgen.** ”

*Eva, verpleegkundige*

## 5 Respecteer zorgverleners en derden

Hoffelijkheid en wederzijds respect vormen de basis van de relatie tussen medewerkers van Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen, patiënten en hun omgeving. In de relatie tussen zorgverlener en patiënt is geen plaats voor denigrerende of discriminerende opmerkingen, agressief gedrag of andere vormen van bedreiging.

We hechten veel belang aan verdraagzaamheid. Het accepteren en respecteren van verschillen is een basisbeginsel binnen onze visie en missie. Niet alleen onze patiënten, maar ook onze medewerkers vormen een weerspiegeling van de diverse maatschappij waarin we leven.

Wil je graag je waardering uitdrukken? Een eenvoudige dankjewel volstaat. Het is onze medewerkers niet toegelaten geld, giften, erfenissen te aanvaarden van patiënten. Mocht je toch iets willen nalaten aan Wit-Gele Kruis, dan kan dit wel ten voordele van de organisatie.

## **6 Zorg voor een veilige omgeving**

We vragen jou om volgende maatregelen te nemen zodat onze medewerkers in een veilige omgeving zorg kunnen verlenen:

- Laat je hond, kat of elk ander huisdier in een aparte afgesloten ruimte, vooraleer de verpleegkundige in je woning of (voor)tuin komt. Misschien reageert je huisdier anders als er iemand in de buurt komt die hij niet kent.
- Tijdens de zorg is het niet toegestaan om te roken in de verzorgingsruimte. In een rokerige ruimte moeten werken, is niet gezond voor onze verpleeg- en zorgkundigen.
- Vermijd losliggende vloermatten. Ze kunnen valpartijen veroorzaken, zowel bij patiënt als bij verpleegkundige. Bevestig losliggende matten met een strip, of voorzie matten met een antisliplaag.
- Zorg ervoor dat de stoep of oprit ijsvrij is. Zo vermijd je valpartijen. Ook een goede buitenverlichting helpt hierbij.
- Elektriciteitspanne? Voorzie een zaklamp ingeval van nood. Om veiligheidsredenen mogen onze medewerkers niet aan de elektriciteitskast komen.

## **7 Niet filmen of fotograferen**

Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen verbiedt om beeld- en geluidsopnames te maken van haar medewerkers, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de medewerker. Indien de patiënt of zijn omgeving zijn plichten niet nakomt, kan dat een reden zijn om de behandeling stop te zetten.



## Goed om weten - Good to know Bon à savoir - Aklınızda bulunsun

جيد أن أعرف

- Deze brochure is ook beschikbaar in het Engels, Frans, Arabisch en Turks, vraag er naar bij jouw verpleegkundige. Heb je extra ondersteuning nodig bij het communiceren? Bekijk samen met je verpleegkundige wat de mogelijkheden zijn.
- This brochure is also available in English. Ask your nurse for a copy in your preferred language. Do you need extra support with communication? Look together with your nurse at what options are available.
- Cette brochure est également disponible en français. Demandez-la à votre infirmier. Besoin d'une assistance supplémentaire pour communiquer ? Examinez les possibilités avec votre infirmier.

هذا المنشور متاحا أيضا باللغة العربية. اسأل ممرضتك عن نسخة بلغتك المفضلة. هل ترغب في الحصول على دعم إضافي في التواصل؟ اطلع على الخيارات المتاحة بمعية ممرضتك.

- Bu broşür Türkçe olarak da sunulmaktadır. Broşürü istediğiniz dilde almak için hemşirenize başvurun. İletişim desteğine mi ihtiyacınız var? Hemşirenizle birlikte seçeneklerinizi inceleyin.

Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen  
Jenny Tanghestraat 2  
9050 Gent

T. 09 265 75 75  
[www.witgelekruis.be](http://www.witgelekruis.be)

Volg ons op    

  
**wit-gele kruis**  
OOST-VLAANDEREN