



Wegwijs in thuisverpleging

Een praktische gids
voor patiënt en
mantelzorg



Vlaams-Brabant

Welkom

In deze brochure geven we een antwoord op een aantal praktische vragen en maken we je wegwijs in het Wit-Gele Kruis.

Heb je nog vragen? Aarzel niet om je opmerkingen, bezorgdheden of andere zorgvragen te bespreken bij een volgend bezoek. Jouw zorg nemen we graag samen in handen.

Meer informatie vind je op onze website www.witgelekruis.be



Inhoud

- › Welke diensten bieden we aan? | **4**
- › Waar en wanneer zijn we er voor jou? | **6**
- › Hoeveel kost thuisverpleging? | **8**
- › Wat leg je klaar? | **10**
- › Welke afspraken maken we? | **12**
- › Wie is wie? | **16**
- › Elektronisch verpleegdossier | **18**
- › Rechten van de patiënt | **20**
- › Jouw mening is belangrijk | **21**
- › Contactgegevens | **22**

Welke diensten bieden we aan?

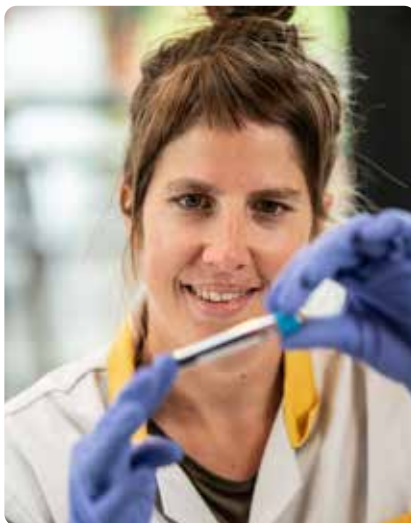
Het Wit-Gele Kruis Vlaams-Brabant biedt **verpleegkundige zorgen** aan **van A tot Z**. Daarnaast hebben we ook aanvullende diensten om zelfstandig thuis te blijven wonen of om zo snel mogelijk van het ziekenhuis naar huis te kunnen komen.

Basiszorg

- › insputingen (intraveneus, intramusculair en subcutaan)
- › klaarzetten van medicatie
- › bloedafnames
- › opvolgen van parameters
- › hygiënische zorg
- › ...

Gespecialiseerde zorgen

- › wond- en stomazorg
- › diabeteseducatie
- › palliatieve zorg
- › oncologische zorg
- › verpleegtechnische zorgen (bv. chemo afkoppelen, een poort-



- katheter spoelen, een infuus plaatsen, sondevoeding toedienen, peritoneale dialyse, compressietherapie ...)
- › geestelijke gezondheidszorg en dementie
- › ...

Gerust Zorgcentrale

Zo lang mogelijk zelfstandig thuis wonen en je toch veilig voelen? Met een personalarmsysteem ben je nooit alleen. Onze Gerust Zorgcentrale staat 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 paraat. Met één druk op de knop van je personalarmsysteem sta je in verbinding met onze zorgcentrale.

Op basis van je noodsituatie contacteert onze medewerker een van je drie contactpersonen of de hulpdiensten.

Met of zonder professionele hulpverlening

Heb je onvoldoende mantelzorgers die in nood snel bij je langs kunnen komen of hulp organiseren? Dan kan je een beroep doen op onze formule waarbij we een professionele hulpverlener ter plaatse sturen. Hierbij hebben we ook oog voor nazorg als dit is aangewezen.

Mobiel personalarmsysteem

Ga je nog vaak buitenshuis en doe je dit graag met een veilig en gerust gevoel? Kies dan voor een mobiel

personalarmsysteem. Waar je ook bent, met één druk op de alarmknop word je geholpen. Je hangt het zendertje rond de hals of je draagt het bij je als sleutelhanger. Wij bepalen in geval van een oproep jouw locatie en contacteren één van jouw contactpersonen.

Sleutelkluisje

Ben je niet in staat om zelf je deur te openen? Dan kan een sleutelkluisje een veilige oplossing bieden. Bij aansluiting van een contract met professionele hulpverlening is dit noodzakelijk. De installateur bevestigt het kluisje aan je woning. Jij kan er je huissleutel veilig in opbergen. Het kluisje kan enkel worden geopend met een code die je zelf kiest. Woon je in een appartementsgebouw? Dan is de goedkeuring van de syndicus noodzakelijk.

Meer info of een personalarmsysteem aanvragen?

Bel 016 66 06 03 of surf naar www.gerustzorgcentrale.be

Wanneer en waar zijn we er voor jou?

24 uur op 24, 7 dagen op 7

Het Wit-Gele Kruis biedt verpleegkundige verzorging elke dag de klok rond, dus **ook tijdens weekends en op feestdagen**. Afhankelijk van de voorgeschreven behandeling of de zorgnood, kunnen we meerdere keren per dag langskomen.

Daarnaast kan je dag en nacht telefonisch contact opnemen met het Wit-Gele Kruis. Onze medewerkers zorgen ervoor dat je vraag zo snel mogelijk bij de juiste persoon terecht komt. Op pagina 22 vind je alle contactgegevens.

Op tijd?

De verpleegkundigen komen langs tussen 7 en 21 uur. Stipte en specifieke tijdsafspraken maken we enkel indien het medisch noodzakelijk is (bv. je moet medicatie op een bepaald tijdstip krijgen).

Andere tijdsafspraken kunnen soms wijzigen door onvoorziene situaties. We vragen hiervoor je begrip.

's Nachts

Heb je 's nachts verpleegkundige zorg nodig op medische indicatie of ben je aangesloten bij onze zorgcentrale? Dan staat het **verpleegkundig nachtteam** voor je klaar. Neem contact op met je afdeling voor meer informatie.

Afwezig? Verwittig tijdig!

Kan je niet thuis zijn op het tijdstip van de zorg, of kan je niet naar je afspraak in de verpleegpost komen? Dan vragen we om ons tijdig te verwittigen, **minimaal 24 uur voordien**. Indien onze zorgverlener wel ter plaatse komt omdat we niet op de hoogte waren van jouw afwezigheid, of indien je niet op je afspraak in de verpleegpost was, rekenen we een administratieve kost aan.

Opgenomen in het ziekenhuis?

Laat dit zeker aan ons weten zodat we de planning tijdig kunnen aanpassen. Jouw verpleegkundige houdt contact met de sociale

dienst van het ziekenhuis waar je bent opgenomen, zodat we op de hoogte blijven van jouw toestand. Samen met jou, je familie en de collega's van het ziekenhuis maken we de nodige afspraken om ook na je thuiskomst voor een deskundige thuiszorg op maat te zorgen.

Verpleegpost in je buurt

Kan je jezelf nog goed verplaatsen? En heb je een wondzorg, inspuiting, katheterzorg of stomazorg nodig? Wist je dat je daarvoor ook naar een van onze verpleegposten in jouw buurt kan komen? Jouw verpleegkundige heeft er alle expertise in huis. En je hoeft niet te wachten. Maak een afspraak op het tijdstip dat voor jou past.

Zoek je een verpleegpost in de buurt? Of wil je een afspraak maken? Surf naar: www.witgelekruis.be/verpleegpost/vlaamsbrabant



Elders zorg nodig?

Afhankelijk van de zorg en de situatie kan je thuisverpleegkundige ook op school of op het werk komen. Zo kan je je dagelijkse activiteiten verder zetten. Als je tijdelijk elders in Vlaanderen verblijft, kan het Wit-Gele Kruis van een andere provincie meestal je zorg overnemen. Denk er steeds aan om je thuisverpleegkundige of de collega's op de afdeling te verwittigen als je adres of planning wijzigt.

Hoeveel kost verpleging?

Bewijsstuk en factuur

Maandelijks krijg je van het Wit-Gele Kruis Vlaams-Brabant één document per post waarin de factuur en het bewijsstuk verpleegkundige zorgen worden samengevoegd.

Het **bewijsstuk** is een overzicht van alle zorgen die we bij jou verleenden en die aan je ziekenfonds werden aangerekend.

In **de factuur** vind je de kosten voor zorgen die niet door je ziekenfonds vergoed worden, de kosten voor verzorgingsmateriaal en de vergoeding die je moet betalen als je bij afwezigheid voor een zorg niet op voorhand hebt verwittigd. Bij alle zorgen staat ook een bedrag aan **remgeld** dat je moet betalen. Net zoals op een ziekenhuisfactuur, zie je een onderscheid tussen het aandeel voor het ziekenfonds en het aandeel voor jou als patiënt. Het is

dus belangrijk dat je de maandelijkse factuur-bewijsstuk goed bekijkt.

Indien je zelf geen vergoeding moet betalen, versturen we enkel een bewijsstuk.

Financiële tegemoetkoming

Heb je recht op verhoogde tegemoetkoming? In dat geval is het remgeld zeer beperkt. Elke patiënt is bovendien beschermd door de maximumfactuur. Wanneer je die maximumfactuur bereikt, betaalt je ziekenfonds het remgeld automatisch terug. Voor informatie over je maximumfactuur neem je contact op met je ziekteverzekering.

Ziekteverzekering

Ben je niet aangesloten bij een Belgische ziekteverzekering? Dan ontvang je van ons een factuur die je zelf bij je (buitenlandse) ziekteverzekering kan aanbieden.



Wat leg je klaar?

Elektronische identiteitskaart

Bij elk bezoek leest je verpleeg- of zorgkundige je elektronische identiteitskaart (eID) in. Het verplicht inlezen van je eID is een maatregel van de overheid om de transparantie in de zorg te vergroten. Leg daarom steeds je eID klaar.



Doktersvoorschrift

Voor alle verpleegkundige verzorgingen is een voorschrift van je arts nodig, behalve voor hygiënische verzorging en bepaalde wondzorgen. Dit is noodzakelijk om de toegediende **zorgen terugbetaald te krijgen** via je ziekenfonds.

Voor wondzorgen zoals het verwijderen van haakjes en draadjes,

debrideren van een doorligwonde, verzorging en verwijdering van een lamel, drain of redon is wel nog een voorschrift verplicht. Zorg ervoor dat het **voorschrift in orde** is bij de opstart van de zorg en vraag tijdig een **nieuw voorschrift** aan als je verzorging na het verstrijken van het voorschrift verder gezet moet worden.

Overzicht medicatie

In het kader van veilige medicatiezorg, is het voor de verpleegkundige belangrijk om te weten welke medicatie je inneemt. Daarom vragen we om op papier een **medicatielijst** te maken van alle medicatie die je moet innemen.

Als we bij jou langskomen om medicatie toe te dienen of klaar te zetten, stellen we samen een **medicatieschema** op. Dit is een gedetailleerd overzicht waarop we noteren welke medicatie (zowel zonder als met voorschrift) je inneemt, op welk tijdstip, met welke frequentie en op welke manier de medicatie moet

worden toegediend. De huisarts controleert nadien het medicatieschema.

Op regelmatige tijdstippen overlopen we het medicatieschema en bespreken we eventuele wijzigingen. Uit veiligheidsoverwegingen vragen we dat de huisarts wijzigingen schriftelijk doorgeeft (via een voorschrift of het verpleegdossier) of afstemt met de verpleegkundige.

Materiaal en geneesmiddelen

De verpleeg- of zorgkundige brengt basismateriaal mee om de verzorging op te starten. Voor ontsmettingsmiddelen, specifiek verbandmateriaal en medicatie moet je zelf zorgen.

Via de leverancier van het Wit-Gele Kruis kan je eventueel materiaal zoals handalcohol, hulpmiddel voor steunkousen ... aankopen. Bij twijfel kan je dit vooraf bevragen bij je verpleegkundige of de medewerkers van je afdeling.

Vloeibare zeep en keukenpapier

Voorzie keukenpapier en neutrale vloeibare zeep in een handpompje zodat je verpleeg- of zorgkundige zijn of haar handen kan wassen indien nodig. Handalcohol hebben onze collega's zelf bij.

✓ CHECKLIST

- eID (identiteitskaart)
- doktersvoorschrift
- medicatielijst- of schema
- geneesmiddelen
- wondzorgmateriaal
- keukenpapier
- neutrale vloeibare zeep
-
-
-
-

Welke afspraken maken we?

Jouw (t)huis is onze werkplek. Het is zowel voor jezelf als voor de verpleeg- en zorgkundigen van het grootste belang dat je verzorging in de beste omstandigheden verloopt. Daarom maken we graag enkele duidelijke afspraken met jou.

Geïnformeerde toestemming verstrekking zorg

Als patiënt moet je je akkoord geven aan het Wit-Gele Kruis voor de verstrekking van de zorg. Jouw zorgverlener vraagt je dit mondeling wanneer je in zorg komt bij het Wit-Gele Kruis. Jouw akkoord is noodzakelijk voor het opstarten van de zorg.

In en rond je huis

Om valincidenten te voorkomen, zowel voor jezelf als voor je partner, mantelzorger en zorgverlener, is een **goede verlichting** binnen én buiten, een **veilige toegang** tot je huis en een **veilig interieur** van belang. Vermijd een gladde oprit (door sneeuw,

gevalle bladeren ...) en laat losliggende tegels herstellen. Vraag hierbij hulp aan iemand in je omgeving of vraag ons advies.

Geef **koolstofmonoxidevergiftiging** (CO-vergiftiging) geen kans. Zorg voor een goed verluchte kamer en een verwarmingstoestel en een schouw die perfect functioneren.

Huisdieren

We begrijpen dat je huisdier jou dierbaar is. Toch is het moeilijk in te schatten hoe een huisdier op bepaalde situaties of personen reageert. Om de veiligheid van onze medewerkers te garanderen moet je daarom je huisdieren steeds in een aparte ruimte zetten gedurende hun bezoek. We vragen dit niet alleen uit veiligheidsoverwegingen, maar ook vanuit hygiënisch standpunt. Werken bij patiënten thuis veronderstelt een zo hoog mogelijke graad van sterilitéit van de gebruikte materialen en werkoppervlakten.



Professionele hulpmiddelen

Herinrichting van de kamer en het aanschaffen van hulpmiddelen (hoog-laagbed, tilliften ...) kunnen aangewezen en soms verplicht zijn om een veilige en ergonomische zorgverlening mogelijk te maken. Voor het aantrekken van steunkousen ben je als patiënt verplicht om de volgende hulpmiddelen te voorzien: 1 paar rubberen handschoenen met antislip en de Arion Easy-Slide (open teen), de Arion Magnide On/Off (gesloten teen) of een Doff 'n donner. Een hoog-laag bed is verplicht wanneer de toiletzorg in bed moet gebeuren. Vragen of advies nodig over deze hulpmiddelen? Stel ze dan aan jouw verpleegkundige.

Handhygiëne

Om de overdracht van infecties te voorkomen, gelden binnen het Wit-Gele Kruis strikte regels voor een goede handhygiëne. De verpleeg- en zorgkundigen dragen geen ringen, armbanden, horloges of andere juwelen aan hun handen en onderarmen. Hun vingernagels zijn kort en verzorgd. Nagellak, gel- of kunstnagels zijn niet toegestaan. Ze mogen geen lange mouwen dragen onder de verpleegschort. Wijs onze zorgverleners er gerust op als je merkt dat zij vergeten om een goede handhygiëne toe te passen.

Onze zorgverleners ontsmetten hun handen met handalcohol voor

en na de zorg. Ook tijdens de zorg is het nodig de handen te ontsmetten. In bepaalde situaties moeten onze zorgverleners handschoenen dragen en is het wassen van de handen aangewezen. Ook jij kan je steentje bijdragen met een goede handhygiëne. Zo voorkom je mee dat ziektekiemen worden overgedragen op anderen of dat je zelf een infectie oploopt.

Overleg en beroepsgeheim

Een goede interne communicatie en samenwerking met de (huis)arts en andere zorgpartners is een absolute voorwaarde voor kwaliteitsvolle zorg. De verpleeg- en zorgkundigen van een vaste regio hebben tweewekelijks een overleg en communiceren met elkaar via het elektronisch verpleegdossier (EVD) of via de telefoon. Om zorgen van het Wit-Gele Kruis te krijgen, moet overleg met de huisarts kunnen plaatsvinden. Daarnaast kan overleg met andere zorgpartners nodig zijn (bv. diensten gezinszorg), maar dit steeds na akkoord van jou. De verpleeg- en zorgkundigen houden zich steeds aan het beroepsgeheim.

Middelengebruik

Voor de gezondheid van onze medewerkers vragen we om **niet te roken** vlak voor of tijdens het zorgbezoek. Ben je onder invloed van alcohol of andere middelen? Onze zorgverleners hebben het recht je de zorg te weigeren als ze oordelen dat ze de zorg onvoldoende veilig en kwaliteitsvol kunnen uitvoeren.

Geld en waardevolle voorwerpen

Onze medewerkers mogen geen geld of waardevolle voorwerpen aanvaarden. Bij verlies van waardevolle voorwerpen of geld kunnen er vragen of vermoedens rijzen. Verloren voorwerpen komen vaak binnen een korte termijn weer terecht, maar dergelijke ervaringen zijn zowel voor jou als voor de verpleeg- of zorgkundigen niet fijn. En dat willen we uiteraard vermijden. Leg waardevolle voorwerpen en geld daarom altijd op een veilige plaats en uit het zicht.

Altijd vertrouwde gezichten

Krijg je bezoek van een ongekende zorgverlener? Vraag dan naar zijn of haar Wit-Gele Kruisbadge. Zo ben

je altijd zeker dat het om een medewerker van het Wit-Gele Kruis gaat.

Een goede samenwerking

Het Wit-Gele Kruis is bekommerd om het welzijn van patiënten én zorgverleners. Onveilige situaties op vlak van hygiëne, intimidatie, dreiging of ander grensoverschrijdend gedrag tegenover de verpleeg- en zorgkundigen kunnen het verder zetten van de zorgverlening in het gedrang brengen.

We willen een organisatie zijn waarin elke medewerker en zorgvrager zichzelf kan zijn en zich goed voelt, rekening houdend met onze kernwaarden. Daarom vragen wij om elk van onze collega's te respecteren als zorgverlener.

Afwezig? Geef een seintje!

Kan je niet thuis zijn op het tijdstip van de zorg, of kan je niet naar je afspraak in de verpleegpost komen? Dan vragen we om ons tijdig te verwittigen, **minimaal 24 uur voordien**. Indien onze zorgverlener wel ter plaatse komt omdat we niet op de hoogte waren van jouw afwezigheid, of indien je niet op je afspraak in de

verpleegpost was, rekenen we een administratieve kost aan.

Stopzetting van zorgen

Indien we een inbreuk vaststellen op de gemaakte afspraken kunnen onze zorgverleners de zorgomgeving verlaten. Hierbij bewaken we dat de veiligheid van de patiënt én die van de zorgverlener gegarandeerd blijft. De medewerker neemt contact op met de afdelingsleiding. Zij evalueren de situatie en kunnen indien nodig de zorg (tijdelijk) stopzetten.

Wie is wie?

Wit-Gele Kruis Vlaams-Brabant telt meer dan 700 medewerkers, 8 lokale afdelingen, 13 verpleegposten en 1 hoofdzetel voor de ondersteunende diensten.

In elke afdeling ondersteunen de afdelingsverantwoordelijke en de adjunct-zorgkwaliteit de medewerkers. De administratieve medewerkers zorgen voor een vlotte en efficiënte administratieve werking van de afdeling.

Verpleegkundig wijkteam

In elke wijk of deelgemeente is een vast team van Wit-Gele Kruisverpleegkundigen actief. Dit team zal jou verzorgen. Zo krijg je vaker een vertrouwd gezicht over de vloer en staan de verpleegkundigen dicht bij jou, je sociaal netwerk en hulpverleners. Wanneer je vaste zorgverlener afwezig is, dan staat een van de collega's uit het team paraat om je verzorging op een vlotte manier over te nemen. Wat er dus



ook gebeurt, bij het Wit-Gele Kruis is je zorg altijd verzekerd.

Verpleegkundige

Binnen het wijkteam neemt je vaste verpleegkundige de rol op als je aanspreekpunt. Deze verpleegkundige is steeds op de hoogte van je situatie en is het aanspreekpunt voor andere hulpverleners. Met het nodige respect voor je eigenheid en autonomie spreekt de thuisverpleegkundige samen met jou af hoe we je de beste verzorging kunnen bieden. Je verpleegkundige begeleidt je ook tot zelfzorg en kan jou of je mantelzorgverlener ondersteunen om bepaalde

verpleegkundige handelingen zelf uit te voeren.

Je verpleegkundige biedt je een luisterend oor wanneer het wat moeilijker gaat. Bij hen kan je terecht voor advies en informatie over andere diensten die ondersteuning kunnen bieden. Zoals over hulpmiddelen, de inrichting van een ziekenkamer, andere praktische materialen en nog meer tips rond preventie.

Referentieverpleegkundige

Onze referentieverpleegkundigen zijn gespecialiseerd in een specifiek domein van de zorg: diabetes, wond- en stomazorg, palliatieve en oncologische zorg, verpleegtechnische handelingen, geestelijke gezondheidszorg en dementie. Zij staan dagelijks in de zorg en delen hun kennis met collega's, artsen en andere zorgverleners.

Zorgkundige

Onze zorgkundigen zijn opgeleid om

te helpen bij onder andere hygiënische zorg, het meten van parameters, het toedienen van klaargezette medicatie en palliatieve zorg. Zij bieden ook een luisterend oor.

Je mantelzorgverlener(s)

Heb je een familielid, kennis of buur die je helpt? Je mantelzorgverlener(s) zijn een belangrijke schakel in je zorgteam. Onze zorgverleners betrekken hen bij de zorg als je hier als patiënt mee akkoord gaat.

Andere zorgpartners

Wij werken nauw samen met je huisarts. Zo zorgen we er samen voor dat je steeds de meest gepaste zorg krijgt. Ook andere zorgpartners zoals de kinesitherapeut, logopedist, de diensten gezinszorg, de sociale dienst van het ziekenhuis ... kunnen deel uitmaken van je zorgteam.

Het elektronisch verpleegdossier

Het Wit-Gele Kruis is wettelijk verplicht om een patiëntendossier aan te maken bij het verstrekken van zorg. We verzamelen de gegevens die noodzakelijk zijn om je kwaliteitsvolle zorg te kunnen bieden.

Elektronisch verpleegdossier

De zorgverleners noteren via hun tablet alle belangrijke gegevens in het elektronisch verpleegdossier (EVD) en bevestigen de zorgen die zij uitvoeren.

Je hebt zelf **beveiligde toegang** tot deze gegevens **via mijnWGK**, een sterk beveiligd online platform, dat rechtstreeks toegang geeft tot je persoonlijk verpleegdossier.

Surf naar www.witgelekruis.be/mijnwgk of download de app.

Ook je huisarts heeft inzage in je dossier via *mijnWGK*, op voorwaarde dat je je **informed consent** hebt gegeven om je gezondheidsgegevens te delen. Zo heeft de arts extra, up-to-date informatie om jouw situatie op te volgen.

Wat is het informed consent voor het delen van gegevens?

Informed consent voor het delen van gegevens is de goedkeuring die jij als patiënt geeft aan je zorgverleners om je gezondheidsgegevens elektronisch en beveiligd met anderen te delen.

Enkel de zorgverleners die jou behandelen hebben toegang tot jouw gegevens. Je kan op ieder ogenblik je toestemming annuleren of beperken via de website van eHealth: www.patientconsent.be

Welke gegevens verzamelen we?

- › identificatiegegevens
- › gegevens over jouw verzekeraarbaarheid, waaronder gegevens over jouw ziekenfonds
- › nationaal identificatienummer (het Rijksregisternummer)
- › persoonlijke kenmerken (gegevens zoals leeftijd, geslacht, burgerlijke staat, taal ...)
- › gegevens over jouw gezondheid en leefgewoonten
- › psychische gegevens
- › sociale gegevens
- › gegevens over jouw gezins- en familieleden of andere contactpersonen, indien dit relevant is voor de zorgverlening
- › beeldopnames indien dit noodzakelijk is voor de zorgverlening (bv. foto van een wonde voor het wondzorgdossier)
- › woningkenmerken

Worden deze gegevens gedeeld?

Binnen het Wit-Gele Kruis worden jouw gegevens opgenomen in het patiëntendossier. Het patiëntendossier kan worden geraadpleegd door de medewerkers van het Wit-Gele Kruis voor wie inzage noodzakelijk is om je de nodige zorgen te kunnen bieden. De toegang is beperkt tot de



gegevens die noodzakelijk zijn voor uitvoering van de opdracht van de medewerker.

We delen enkel jouw gegevens met anderen buiten het Wit-Gele Kruis:

- › indien dit nodig is voor een goede zorgverlening
- › indien dit nodig is bij een ziekenhuisopname of ambulante behandeling
- › indien we daartoe op basis van regelgeving of rechtspraak verplicht zijn (bv. met de overheid, de mutualiteit)
- › wanneer je uitdrukkelijk hebt toegestemd

Meer informatie

Vragen over ons privacybeleid? lees meer op www.witgelekruis.be/privacy-policy of contacteer ons via privacy@wgkvlb.be of 016 66 00 84

Wat zijn jouw rechten als patiënt?

Het Wit-Gele Kruis Vlaams-Brabant respecteert je rechten als patiënt. We baseren ons hierbij op de wet over de rechten van de patiënt. Deze wet betreft:

- ▶ Het ontvangen van kwaliteitsvolle zorg.
- ▶ De vrije keuze van de zorgorganisatie.
- ▶ Informatie over de persoonlijke gezondheidstoestand.
- ▶ Recht op voldoende info en geïnformeerde toestemming tot zorgverlening. Als patiënt heb je het recht om bij iedere tussenkomst van een zorgverlener je toestemming te geven of te weigeren. Geen enkele handeling kan zonder je toestemming opgestart, voortgezet of stopgezet worden. Je kan dus niet verplicht worden om een behandeling te ondergaan.



- ▶ Een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier, met mogelijkheid tot inzage en afschrift.
- ▶ De bescherming van de privacy en de persoonlijke levenssfeer.
- ▶ Het uiten van een klacht bij de ombudsdienst.
- ▶ Het recht op pijnbestrijding.

Meer info over de rechten van de patiënt vind je op de website www.patientrights.be

Jouw mening is belangrijk

Het Wit-Gele Kruis hecht veel belang aan de kwaliteit van zorg. Met aandachtspunten die uit klachten, suggesties en bevestigingen komen, willen we de kwaliteit van onze dienstverlening verbeteren.

Klachten

Voel je je niet comfortabel bij een bepaalde werkwijze? Wordt er afgeweken van gemaakte afspraken? In eerste instantie is het belangrijk om een probleem te bespreken met **je verpleeg- of zorgkundige**. Een kleine frustratie die onuitgesproken blijft, kan leiden tot een groot probleem.

Is het moeilijk het gesprek aan te gaan? Dan kan je ook terecht bij de **afdelingsleiding**. Zij kunnen bemiddelen om tot een oplossing te komen waarin zowel jij als je verpleeg- of zorgkundige zich hopelijk kunnen

vinden. Ten slotte kan je ook onze **ombudsdienst** contacteren telefonisch of schriftelijk.

Incidenten

Ondanks alle goede zorgen doen er zich soms onbedoelde gebeurtenissen voor die tot schade aan de patiënt hebben geleid of kunnen leiden. Meestal kan je dit met je verpleeg- of zorgkundige bespreken en deze zal hiervan een melding maken. Stel je achteraf toch vast dat er iets mis ging? Dan kan je hiervoor naar de afdeling bellen of een melding maken via het klachtenformulier op www.witgelekruis.be/ombudsdienst

Suggesties

Heb je een suggestie om de kwaliteit van zorg te verbeteren? Stuur een e-mail naar kwaliteit@wgkvlb.be. Via onze website kan je ook een medewerker bedanken.

Contactgegevens

We zijn het hele jaar door, **7 dagen op 7 en 24 uur op 24** bereikbaar. Bel je afdeling voor meer informatie of voor een zorgaanvraag.

 verpleegpost

Afdeling Pajottenland

053 64 51 40
pajottenland@wgkvlb.be

Lennik

Assesteenweg 191 A bus 1
1750 Lennik

Halle

Kanaalbrugstraat 5B
1500 Halle

Afdeling Asse

02 454 84 80
asse@wgkvlb.be

Asse

Vronemeers 6
1730 Asse

Merchtem

Spiegellaan 34
1785 Merchtem

Afdeling Meise

02 272 46 80
meise@wgkvlb.be

Meise

Oude Vilvoordsebaan 23 bus 1
1860 Meise

Vilvoorde

Stationlei 74
1800 Vilvoorde

Afdeling Werchter

016 55 33 70
werchter@wgkvlb.be

Aarschot

Kapitein Gilsonplein 31
3200 Aarschot

Haacht

Kloosterstraat 20
3150 Haacht

Afdeling Diest

013 35 35 50
diest@wgkvlb.be

Diest

Oscar Nihoulstraat 7
3290 Diest

Afdeling Groot-Leuven

016 39 31 30
groot-leuven@wgkvlb.be

Bertem

Tervuursesteenweg 184 bus 0001
3060 Bertem

Kessel-Lo

B. A. De Becker-Remylein 59
3010 Kessel-lo

Kortenberg

Stationsstraat 8
3070 Kortenberg

Lubbeek

Staatsbaan 4a
3210 Lubbeek

Afdeling Linter

011 78 92 40
linter@wgkvlb.be

Linter

Grote Steenweg 283
3350 Linter

Afdeling Tienen

016 80 17 17
tienen@wgkvlb.be

Tienen

site 't Lycée, Wolvenpad 26 bus 12
(ingang via Kliniekstraat)
3300 Tienen

Maatschappelijke hoofdzetel

Staatsbaan 4a
3210 Lubbeek
016 31 95 50
info@wgkvlb.be

Ombudsdienst

016 66 00 84
ombudsdienst@wgkvlb.be

www.witgelekruis.be



Info & vragen?

Surf naar onze website of vraag meer info aan je zorgverlener. Doe je een beroep op onze dienstverlening? Dan ontvang je ons gratis patiëntenmagazine Gezond Thuis.

Wit-Gele Kruis Vlaams-Brabant
Staatsbaan 4a
3210 Lubbeek

info@wgkvlb.be
www.witgelekruis.be

Volg ons op:

