



# Goede afspraken Goede zorgen

Rechten & plichten  
van de patiënt



**WIT  
GELE  
KRUIS**

Oost-Vlaanderen

# 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 teams die inzetten op warme zorg
- ▶ 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 zorgbehoeften en in nauw contact met andere zorgverleners zoals je huisarts

### ● **Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen**

09 265 75 75

[www.witgelekruis.be](http://www.witgelekruis.be)

[info@wgkovi.be](mailto:info@wgkovi.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:

### ● **Zorgtelefoon**

078 152 152

[www.familiezorg.be](http://www.familiezorg.be) | [www.familiehulp.be](http://www.familiehulp.be)

# 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 patiënten-dossier en de toegang ertoe.

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

Hier vind je ook de nodige documenten om een vertegenwoordiger of vertrouwenspersoon aan te wijzen.



Ga naar  
[www.patientrights.be](http://www.patientrights.be)

## ! Goed om te weten

Een patiënt kan op voorhand een vertegenwoordiger aanwijzen in wie hij vertrouwen stelt en die in zijn plaats zal optreden wanneer de patiënt niet langer in staat is diens rechten zelf uit te oefenen. Als er geen vertegenwoordiger werd aangesteld, worden de rechten van de patiënt uitgeoefend door de bewindvoerder, indien die werd gemachtigd door de vrederechter, dan wel door familieleden van de patiënt zoals wettelijk vastgelegd. Met vragen hierover kan je terecht op [ombudsdienst@wgkovi.be](mailto:ombudsdienst@wgkovi.be) of 09 265 66 65.

Ben je wel nog in staat om je patiëntenrechten zelf uit te oefenen, maar doe je dit liever niet (alleen), dan kan je een vertrouwenspersoon aanwijzen om jouw rechten (al dan niet samen) uit te oefenen.

# Wat kan je van ons verwachten?

## 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 te weten

Kwalitatieve zorg betekent ook veilige zorg, zowel voor jou als voor je thuisverpleeg- en zorgkundige. Lees hierover meer op pagina 9 bij 'Zorg voor een veilige omgeving'. Wit-Gele Kruis is verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

## 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. Onze lokale teams garanderen de **continuïteit van je zorg**. Je wordt altijd verzorgd door een medewerker met de nodige expertise die op de hoogte is van jouw specifieke zorgdossier. Je kan kiezen voor Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen als zorgverlener maar een specifieke zorg- of verpleegkundige kiezen is niet mogelijk.

## 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 thuisverpleeg- of zorgkundige.

## Je geeft toestemming voor zorgverlening

Om je te mogen verzorgen, hebben we je toestemming nodig. Je verpleegkundige informeert jou vooraf duidelijk over wat de verzorging inhoudt, zodat jij de juiste beslissing kan nemen.

Toestemmen met de uitvoering van jouw zorg betekent ook dat:

- › een ondersteunende collega zoals een teamcoach of collega uit team ergonomie, team zorginterview, ... bij jou kan langskomen wanneer nodig
- › wij andere zorgverleners die betrokken zijn bij jouw zorg kunnen contacteren. Denk hierbij aan je huisarts, het ziekenhuis, kinesist, ...

Je thuisverpleegkundige registreert jouw toestemming in je elektronisch patiëntendossier. Je hebt ook altijd het recht om een tussenkomst te weigeren of je toestemming voor de zorg in te trekken.



## 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.

Je kan je dossier inkijken via [www.witgelekruis.be/mijnWGK](http://www.witgelekruis.be/mijnWGK) of **de mijnWGK app**. Liever niet online? Op eenvoudig verzoek geven we je inzage in je dossier of bezorgen we je een afschrift. Elk eerste afschrift is gratis. Je kan ook zelf documenten laten toevoegen aan je patiëntendossier, bijvoorbeeld een voorafgaande wilsverklaring. 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 'geinformeerde toestemming' te geven. Ook dit wordt in je elektronisch verpleegdossier geregistreerd.



Download de mijnWGK app voor iOS



Download de mijnWGK app voor Android

## 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. We verwerken jouw persoonsgegevens steeds veilig en volgens de relevante regelgeving. Onze privacyverklaring vind je achteraan deze brochure.

“**Patiënten schenken mij hun vertrouwen, dat is van onschatbare waarde.**

Carine, verpleegkundige

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

- › Bespreek elke bezorgdheid of ontevredenheid met je lokale thuisverpleegkundige. Die neemt dit verder op met collega's en leidinggevende. Zo kan er snel gereageerd worden indien nodig.
- › Lukt het niet of moeilijk om dit samen te bespreken, neem dan contact op via 09 292 83 60 om je bezorgdheid of ontevredenheid te melden.
- › Heb je hierna nog steeds vragen of opmerkingen en wil je graag een onafhankelijk bemiddelaar inschakelen, contacteer dan onze ombudsdienst.

### ● De ombudsdienst is bereikbaar

#### Per post

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

#### Per mail

ombudsdienst@wgkovi.be

#### Via het klachtenformulier op de website

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

#### Telefonisch op werkdagen

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



## Jouw plichten

# Wat verwachten wij van jou?

### 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 kan de zorgverlener de juiste zorg aan de juiste patiënt toedienen en vermijden 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.



## 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. Wanneer er **geen medische of verpleegkundige noodzaak** is om de zorg op een specifiek tijdstip uit te voeren, houdt het zorgteam alsnog zoveel mogelijk rekening met jouw wensen. Het **tijdstip van zorg kan variëren door externe factoren** zoals weersomstandigheden, verkeer, routeverschil tussen collega's, patiënt in een crisissituatie, onverwacht overleg met een huisarts, ... Tijdsgebonden zorgen worden op het voorgeschreven tijdstip ingepland.

Ben je niet thuis, verwittig ons dan zo snel mogelijk via 09 265 75 75. Wanneer je onverwittigd afwezig bent, onderneemt de verpleeg- of zorgkundige 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. Blijf je in Vlaanderen, dan kan je zorg in sommige gevallen door een andere lokale Wit-Gele Kruisafdeling worden overgenomen. Vraag dit na bij je zorg- of verpleegkundige. Wens je geen verzorging tijdens je vakantie? Geef dit dan zeker ook aan ons door.

## Zorg voor een doktersvoorschrift

Een doktersvoorschrift is nodig voor alle zorgen, behalve voor de meeste wondzorgen en hygiënische zorgen. Bij een wondzorg is de verpleegkundige wettelijk verplicht om een foto van de wonde toe te voegen aan jouw verpleegdossier. Bij hygiënische zorgen doet de zorgverlener voor jou een aanvraag bij de adviserend geneesheer van het ziekenfonds.

Verwittig je zorg- of verpleegkundige altijd wanneer

- ▶ jouw zorg wijzigt
- ▶ de (huis)arts je medicatie aanpast
- ▶ je een nieuw statuut toegekend krijgt dat door je arts werd aangevraagd (bijvoorbeeld statuut chronische aandoening, palliatief statuut, ...)

Zo kunnen we jou de beste zorg blijven verlenen.

## Zorg voor verzorgingsmateriaal

Als jij zorgt voor het juiste verzorgingsmateriaal (ontsmettingsvloeistof, verbandmateriaal, medicatie, ...) kan de zorg efficiënt gebeuren. Heb je hierover vragen of weet je niet goed wat je in huis moet 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!

Om overdracht van ziektekiemen te voorkomen, ontsmetten onze zorgmedewerkers hun handen volgens de richtlijnen voor handhygiëne. Daarom laten we een flacon handontsmetting bij jou achter. Bewaar die op een zichtbare en makkelijk toegankelijke 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.

## 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 deze relatie 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. Onze medewerkers mogen geen geld, giften of erfenissen van patiënten aanvaarden. Wil je toch iets nalaten, dan kan dit wel ten voordele van de organisatie.

## Zorg voor een veilige omgeving

Met deze maatregelen kunnen onze medewerkers zorg verlenen in een veilige omgeving:

- ▶ Een huisdier kan anders reageren op een onbekende in huis, zeker als die onbekende dicht bij jou komt of een witte jas aantrekt. Laat je huisdier vooraf in een aparte en afgesloten ruimte als het onze zorgverlener kan hinderen. Soms is het noodzakelijk om je dier op afstand te houden omwille van het type zorg of persoonlijke redenen van de zorgverlener (bijvoorbeeld een steriele wondzorg, inspuiting, angst, ...) Alvast bedankt om niet in discussie te gaan wanneer onze zorgmedewerker hierom vraagt!
- ▶ Tijdens de zorg mag er niet gerookt worden in de verzorgingsruimte. Dat is ongezond voor onze verpleeg- en zorgkundigen.

- ▶ Vermijd losliggende voorwerpen (bv. matten, ...) en voorzie voldoende verlichting in en rond de woning.
- ▶ Elektriciteitspanne? Om veiligheidsredenen mogen onze medewerkers niet aan de elektriciteitskast komen.

## Niet filmen of fotograferen

Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen verbiedt om beeld- en geluidsopnames te maken van haar medewerkers. Indien patiënten of hun omgeving deze afspraak niet nakomen, kan dat een reden zijn om de behandeling stop te zetten.

## Magazine 'Gezond Thuis'

Als Wit-Gele Kruispatiënt ontvang je om de drie maanden 'Gezond Thuis', ons patiëntenblad boordevol interessante informatie en nieuwtjes over het Wit-Gele Kruis en gezondheidsthema's.

Je kan de artikels ook digitaal lezen via [www.witgelekruis.be/tips-en-zorgverhalen](http://www.witgelekruis.be/tips-en-zorgverhalen) of door in te schrijven op onze nieuwsbrief via [www.witgelekruis.be/nieuwsbrief](http://www.witgelekruis.be/nieuwsbrief).



# Bewijsstuk verpleegkundige zorgen en factuur

Maandelijks ontvang je een 'factuur-bewijsstuk verpleegkundige zorgen'.

## Wat vind je hierin terug?

Je vindt er een overzicht van de zorgen die we de maand ervoor bij jou toedienden. Bij elke zorg staat ook het **remgeld** vermeld. Net zoals op een ziekenhuisfactuur zie je een onderscheid tussen het aandeel voor het ziekenfonds en het aandeel voor jou als patiënt. Het is belangrijk dat je de maandelijks factuur-bewijsstuk goed bekijkt. Geregeld ontvang je bij het bewijsstuk ook een informatieve brief, met actuele nieuwtjes en weetjes die jouw zorg ten goede komen.

## Wat is remgeld?

Remgeld is het bedrag dat je zelf betaalt voor je bezoek aan de dokter of een andere zorgverlener. Het remgeld is dus het stuk dat niet wordt terugbetaald door het ziekenfonds. Net zoals bij de zorg door een arts of een onderzoek in het ziekenhuis wordt dat nu ook voor de zorg door je thuisverpleegkundige aangerekend.

**Heb je recht op een verhoogde tegemoetkoming?** In dat geval is het remgeld zeer beperkt. Elke patiënt is

bovendien beschermd door de maximumfactuur. Indien je die maximumfactuur bereikt, betaalt het ziekenfonds het remgeld automatisch terug. Heel wat ziekteverzekeringen dekken het betaalde remgeld. In veel gevallen kan je terugvallen op je hospitalisatieverzekering als je thuisverpleging ontvangt in kader van een ziekenhuisopname. Informeer je hierover bij je verzekeraar.

### Tip!

Het is belangrijk om na te gaan wat het bedrag van je maximumfactuur is en of je recht hebt op verhoogde tegemoetkoming. Heel wat ziekenfondsen bieden online een simulatietool aan om te berekenen of je hier recht op hebt. Je kan je ziekenfonds hierover ook contacteren.

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

### Vragen over jouw situatie?

Contacteer 09 265 75 75  
(keuzeoptie 2) of [factuurinfo@wgkovi.be](mailto:factuurinfo@wgkovi.be)

De algemene verkoopvoorwaarden van je factuur vind je terug via **[www.witgelekrui.be/algemeneverkoopvoorwaarden](http://www.witgelekrui.be/algemeneverkoopvoorwaarden)**.

# Privacyverklaring

## De verwerking van jouw gegevens

Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen verwerkt persoonsgegevens van haar patiënten en cliënten om zorg te kunnen leveren, de administratie op orde te brengen, je eventuele klachten te behandelen en om je de nodige communicatie te kunnen bezorgen.

- ▶ We verwerken jouw gegevens op grond van de wettelijke verplichtingen rond het aanleggen van een patiëntendossier bij het verstrekken van zorg, ter uitvoering van de onderlinge overeenkomst met betrekking tot de zorgaanvraag, of op basis van jouw toestemming.
- ▶ We bewaren jouw gegevens zolang wij hiertoe wettelijk verplicht zijn, of zolang noodzakelijk geacht.
- ▶ Deze gegevens worden in principe enkel gedeeld met overheidsinstanties, met jouw mutualiteit en/of eventueel jouw verzekeringsinstanties.

## Jouw rechten

Je hebt het recht op inzage tot de persoonsgegevens die wij van jou verwerken. Je hebt ook het recht om persoonsgegevens die onjuist of onvolledig zijn te laten wijzigen of aanvullen. De gegevens kunnen tevens in gestructureerde, gangbare en

digitale vorm verstrekt worden. Daarnaast kan je ook bezwaar maken tegen een bepaalde verwerking van jouw persoonsgegevens, vragen om een beperking van de verwerking of jouw toestemming intrekken. Deze rechten kunnen beperkt worden door specifieke regelgeving die op de verwerking van toepassing is, zoals de wet op de patiëntenrechten.

Wanneer je vindt dat wij jouw rechten met betrekking tot jouw persoonsgegevens niet of niet op de juiste wijze respecteren, kan je steeds terecht bij de Data Protection Officer (DPO) via gegevensbescherming@wgkovi.be of per post naar Jenny Tanghestraat 2, 9050 Gent t.a.v. de DPO. Je hebt ook het recht om een klacht in te dienen bij de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit via 02/274.48.00 of via contact@apd-gba.be.

### Meer info

De volledige privacyverklaring van Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen vind je op: [www.witgelekruis.be/privacy-policy](http://www.witgelekruis.be/privacy-policy)



## Info & vragen?

Spreek je verpleegkundige aan  
of contacteer ons:  
**09 265 75 75** 24u/24u, 7 dagen op 7

Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen vzw  
Jenny Tanghestraat 2  
9050 Gent (Ledeberg)

[info@wgkovi.be](mailto:info@wgkovi.be)  
[www.witgelekruis.be](http://www.witgelekruis.be)

## Volg ons op:

