



## Informatiebrochure met rechten en plichten

Goede afspraken  
zorgen voor een  
harmonieuze sfeer.





Beste

Binnen AZ Nikolaas streven wij dagdagelijks naar kwaliteitsvolle zorgverlening. De basis hiervan is terug te vinden in de missie en visie, alsook in het ethisch kader dat hierop verder bouwt.

Goede zorg is immers gebaseerd op een aantal essentiële waarden die deel uitmaken van de klantgerichte basishouding van eenieder werkzaam in het ziekenhuis zoals: wederzijds respect, openheid en eerlijkheid.

Dit kan enkel slagen indien deze houding ook gedragen wordt door patiënt, familie, bezoekers, leveranciers, onderaannemers, ...

Deze wederzijdse verwachtingen worden in deze brochure nader toegelicht.

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

## De rechten van de patiënt

### **De zorgverlener biedt kwalitatieve zorg**

De patiënt heeft recht op de best mogelijke zorgen, rekening houdende met de medische achtergrond en de huidige wetenschappelijke inzichten. Het is hiervoor van belang dat de patiënt juiste en correcte informatie geeft over de gezondheidstoestand en medicatiegebruik: alleen zo kan kwalitatieve zorg worden gegeven.

Ook correcte informatie over de identiteit van de patiënt is essentieel, o.m. om misbruik te voorkomen en te vermijden dat gegevens onder een verkeerde naam worden vastgelegd in het medisch dossier. Voor de veiligheid wordt tijdens de opname dan ook gevraagd het identificatiebandje aan te houden.

De zorgverlener houdt rekening met het recht van de patiënt om deel te nemen aan de zorg en mee te beslissen. Ook pijnbestrijding maakt deel uit van kwaliteitsvolle zorg.

### **De zorgverlener geeft duidelijke en volledige informatie**

De zorgverlener dient tijdig en in begrijpbare taal informatie te geven over de gezondheidstoestand en de mogelijke evolutie ervan. Aarzel niet om vragen te stellen of om een herhaling te vragen indien iets niet duidelijk is. Men heeft als patiënt ook het recht om niet geïnformeerd te worden, behalve indien dit een ernstige bedreiging vormt voor de eigen gezondheid of die van anderen.

### **De zorgverlener respecteert de privacy**

Tijdens de behandeling mogen enkel die personen aanwezig zijn, die op professioneel vlak nodig zijn. Aangezien AZ Nikolaas fungeert als opleidingsinstelling, kunnen ook zorgverleners in opleiding de behandeling bijwonen. Informatie in verband met de gezondheid wordt niet aan derden meegedeeld, tenzij uitdrukkelijk in de wet voorzien.

### **Als patiënt kiest u vrij uw zorgverlener**

De patiënt is vrij in zijn keuze en kan deze steeds wijzigen. Echter: omwille van specifieke feitelijke omstandigheden zal de vrije keuze soms niet mogelijk zijn (bv. in geval van urgentie, aanwezigheid van hetzij uitsluitend een mannelijke hetzij vrouwelijke zorgverlener,...).

## **Toegang tot het patiëntendossier**

Het patiëntendossier wordt bewaard in het ziekenhuis: de patiënt kan het dossier inkijken of een afschrift van het patiëntendossier vragen via de behandelend arts of de ombudsdienst van het ziekenhuis.

## **Recht op geïnformeerde toestemming**

Zonder toestemming (behoudens urgentie) kan geen enkele behandeling worden opgestart of beëindigd. Meestal is een mondelinge toestemming voldoende: in bepaalde omstandigheden zal een schriftelijke toestemming worden gevraagd.

Uiteraard kan deze toestemming op ieder moment worden herroepen.

## **Recht op klachtenbemiddeling**

Een klacht neerleggen wegens miskenning van de rechten van de patiënt kan bij de ombudsdienst van het ziekenhuis. Deze dienst treedt onafhankelijk op en bemiddelt tussen partijen.

## *Uw plichten*

Binnen AZ Nikolaas is een reglement van inwendige orde van toepassing: dit reglement bevat algemene afspraken die door iedereen moeten worden nageleefd. Dit reglement kan opgevraagd worden aan de infobalie van het ziekenhuis en is raadpleegbaar op de website ([www.aznikolaas.be](http://www.aznikolaas.be)).

De toegang tot het ziekenhuis kan worden geweigerd aan eenieder die deze afspraken niet nakomt of storend gedrag vertoont.

Soms kan het moeilijk zijn om zich aan onderstaande afspraken te houden. Meld dit aan onze medewerkers. In bepaalde omstandigheden kan bekeken worden hoe een oplossing kan worden gevonden.

Hierna vatten we de afspraken even samen:

1. Respecteer de rust en de stilte eigen aan het ziekenhuis.
2. Behandel de ander met respect. Verbaal geweld tegenover om het even wie is uit den boze. Fysiek geweld zal steeds gemeld worden aan de interne bewakingsdienst of de politie. Discriminatie wordt binnen het ziekenhuis niet getolereerd.
3. Zorg ervoor dat u zich steeds kan identificeren.
4. Het fotograferen of filmen van anderen is streng verboden, tenzij u de uitdrukkelijke toestemming heeft van de betrokkene.
5. Het binnenbrengen van wapens of voorwerpen die als wapen kunnen worden gebruikt, is verboden.
6. Tegenover drugs geldt een nultolerantie: de politie wordt steeds verwittigd.
7. Roken is verboden, behalve op de daarvoor voorziene platen.
8. Gebruik van alcohol in het ziekenhuis wordt afgeraden.
9. Kom niet zonder goede reden naar het ziekenhuis.
10. Respecteer de bezoek- en openingsuren van het ziekenhuis en de cafetaria's.
11. Respecteer de regels voor het parkeren van auto's en (brom)fietsen.
12. Laat waardevolle voorwerpen thuis: het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor verlies of diefstal.

## *Wat als deze regels niet worden nageleefd?*

### **De rechten van de patiënt**

Zijn er vragen of twijfel? Leeft het gevoel dat de rechten niet werden gerespecteerd of bent u minder tevreden? De ombudsdienst luistert en geeft informatie. De ombudsdienst is binnen de kantooruren bereikbaar op 03 760 28 50 of [ombudsdienst@aznikolaas.be](mailto:ombudsdienst@aznikolaas.be). Indien een persoonlijk gesprek aangewezen is, maakt u best een afspraak.

### **Uw plichten**

Als u uw plichten niet nakomt, kan dit een reden zijn om de behandeling stop te zetten.

De toegang tot het ziekenhuis kan ook worden ontzegd.

Weet dat bij agressie of geweld de politie wordt ingeschakeld en dat in geval van beschadiging het ziekenhuis de schade kan verhalen.

Het ziekenhuis behoudt zich hoe dan ook het recht voor om gerechtelijke stappen te ondernemen indien noodzakelijk.



**AZ Nikolaas vzw**

Moerlandstraat 1 - 9100 Sint-Niklaas  
tel. 03 760 60 60 - fax 03 760 60 70  
[www.aznikolaas.be](http://www.aznikolaas.be) - [info@aznikolaas.be](mailto:info@aznikolaas.be)