



Algemeen

Durf te vragen - Help mee aan veilige zorg

Inleiding

Overall in de zorg wordt gesproken over patiëntveiligheid. Iedereen is wakker geschud door de cijfers die bekend zijn geworden over onnodige fouten. Veel fouten ontstaan door het onvoldoende uitwisselen van informatie. Patiënten (zorgvragers) kunnen bijdragen aan een veiliger zorg door alle nodige informatie te geven en door vragen te stellen als iets niet duidelijk is. Durf te vragen! Hoe u dat doet, kunt u lezen in deze folder.

Algemene tips

- Neem een bekende mee naar een belangrijk gesprek.
- Maak vooraf een lijst met wat u wilt vragen.
- Stel vragen die beginnen met wie, wat, waar, wanneer, waarom, waardoor of hoe.
- Vraag tijd voor uw vragen! Maak eventueel een nieuwe afspraak.

Over uw gezondheidstoestand

- Bereid u goed voor op het gesprek met uw zorgverlener¹.
- Zet uw vragen op papier. Vertel de zorgverlener hoe u zich voelt.
- Maak duidelijk wat u van uw zorgverlener verwacht.
- Hebt u meer dan één zorgverlener, vraag dan of de informatie over uw gezondheidstoestand ook bij de andere zorgverleners bekend is.

Geef het aan als u iets niet begrijpt

- Zeg het als iets niet duidelijk is, u ergens over twijfelt of bezorgd over bent.
- Laat u goed informeren over uw ziekte of aandoening en over de behandeling. Maar ook over de risico's en de alternatieven.
- Vraag om schriftelijke informatie zodat u deze rustig kunt nalezen.
- Als meer zorgverleners betrokken zijn bij uw behandeling, vraag dan bij wie u het beste terecht kunt met vragen over de behandeling en eventuele problemen.

Gebruik van medicijnen

Als u medicijnen gebruikt (met of zonder recept), neem dan een overzicht van de medicijnen mee. Dit overzicht kunt u bij uw apotheek opvragen of zelf maken. Als u voor meerdere dagen opgenomen wordt, neemt de apothekersassistente contact met u op over uw medicijngebruik. Vertel voor welke medicijnen u allergisch bent of waarvan u weet dat ze bij u niet werken.

Controleer altijd uw naam en geboortedatum op het etiket.

Zeg het als de naam, kleur of vorm van de medicijnen afwijkt van normaal.

Vraag of de medicijnen die door verschillende artsen worden voorgeschreven wel bij elkaar passen.

Bespreek het verloop van uw behandeling

Bespreek samen met uw zorgverlener hoe de behandeling gaat verlopen. Vraag wat u kunt verwachten, hoe lang het duurt voordat verbetering optreedt.

¹ Onder zorgverlener verstaan wij: arts, verpleegkundige en andere medewerkers van het ziekenhuis.



Wat u zelf kunt doen en wat u moet doen als het anders verloopt. Als u wordt doorverwezen naar een andere zorgverlener vraag dan waarom en welke zorgverlener de eindverantwoordelijkheid heeft voor de behandeling.

Stel vragen als het anders gaat dan u verwacht

Stel vragen als de zorgverlener een andere behandeling geeft dan volgens u is afgesproken. Geef aan als u het gevoel hebt dat iets niet klopt. Onze medewerkers vragen regelmatig naar uw naam en geboortedatum. Zeg het, als het niet klopt. Als u bent doorverwezen naar een andere zorgverlener, stel vragen als deze iets anders doet dan u verwacht.

Volg de instructies en adviezen goed op

Houd u aan de afspraken die u met de zorgverlener maakt over uw behandeling. Vraag wat u wel of niet mag doen. Herhaal in uw eigen woorden, hoe u de instructies en adviezen begrepen hebt. Meestal krijgt u adviezen schriftelijk mee, zo niet, vraag hier dan om of schrijf ze op. Laat weten als u voor uw gevoel tegenstrijdige adviezen of informatie krijgt. Zorg dat u weet wanneer u voor controle terug moet komen en met wie u in de tussenliggende periode contact moet opnemen als er veranderingen optreden.

Durf te melden!

In het ziekenhuis willen wij leren van (bijna) fouten, zodat deze niet opnieuw gemaakt worden. Artsen en andere zorgverleners zijn en blijven verantwoordelijk voor de veiligheid in de zorg. U kunt wel een bijdrage leveren aan veilige zorg. Dit kan door alle informatie te geven die nodig is voor een goede behandeling. Maar ook door vragen te stellen als iets niet duidelijk is. Of te melden als iets anders gaat dan verwacht of als u een onveilige situatie tegenkomt.

Wanneer volgens u iets niet gaat zoals het hoort, bespreek dat dan eerst met de betrokken persoon. Soms levert zo'n gesprek niet het gewenste resultaat op, of vindt u het moeilijk om zo'n gesprek aan te gaan. Dan raden wij u aan contact op te nemen met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris heeft in het ziekenhuis een onafhankelijke positie.

U kunt de klachtenfunctionaris bellen, schrijven of mailen:

- Bellen: 0543 54 43 05 (secretariaat klachtenfunctionaris)
- Mailen: klachten@skbwinterswijk.nl
- Schrijven: via www.skbwinterswijk.nl. kunt u een klachtenformulier downloaden.

Dit formulier is ook verkrijgbaar op de afdelingen en bij de Gastenservice. U kunt het ingevulde formulier sturen naar:

Streekziekenhuis Koningin Beatrix
t.a.v. de Klachtenfunctionaris
Postbus 9005, 7100 GG Winterswijk

Meer informatie hierover kunt u lezen in de folder: 'Hebt u een klacht, vertel het ons'. Deze folder is op alle afdelingen en bij de Gastenservice verkrijgbaar.

De inhoud van deze folder is gebaseerd op de folder van Isala Klinieken.