

A young girl with brown hair in pigtails, wearing a white nurse's cap with a red cross and a white tank top, is smiling and holding a stethoscope to her chest. The background is a light blue textured surface. Various cartoon illustrations are scattered around: an orange bee-like insect with a black eye and a dashed line trail in the top left; a white sheep with a black face on the top right; a black bird in flight on the middle left; an orange butterfly on the middle right; and a small blue butterfly at the bottom center.

KINDERZIEKENHUIS PRINSES ELISABETH

Help, ik spreek weinig of geen Nederlands

Als u geen of weinig Nederlands begrijpt of spreekt, kunt u een beroep doen op een sociaal tolk/vertaler of intercultureel bemiddelaar. Uw arts of de andere medewerkers van het team kunnen een aanvraag richten aan de dienst Patiëntenbegeleiding.

A l'aide ! Je ne parle pas ou peu le néerlandais

Si vos connaissances en néerlandais sont limitées, vous pouvez faire appel à un traducteur/ interprète social ou à un médiateur interculturel. Votre médecin ou le personnel soignant peut adresser une demande au Service social des patients.

Help, I speak little or no Dutch

If you speak or understand little or no Dutch, you can make an appeal to a social interpreter/ translator or intercultural intermediary. Your doctor or the other members of staff can direct a request to the Social Services for Patients.

Yardım, çok az Hollandaca konuşuyorum/hiç konuşmıyorum

Çok az Hollandaca konuşuyorsanız ya da hiç konuşmıyorsanız, sosyal hizmet görevindeki bir mütercim/tercümana veya kültürlerarası danışmana müracat edebilirsiniz. Doktorunuz veya diğer personel Hasta Sosyal Hizmetlerine bir talepte bulunabilir.

Помогнете, аз почти не говоря или изобщо не знам холандски

Ако почти не говорите или изобщо не знаете холандски, може да се обърнете към обществен преводач или межкултурен посредник. Вашият лекар или другите членове от персонала могат да препратят Вашата молба към Социалните служби за пациенти.

Помогите, я плохо или совсем не говорю по-нидерландски!

Если вы плохо владеете нидерландским языком, то можете прибегнуть к помощи социального переводчика или межкультурного посредника. Ваш врач или обслуживающий персонал могут подать соответствующую заявку службу социальной помощи пациентам.

ضع عيفة أو لا أتحدث الهولندية مطلقاً مهارتی فی تحدث اللغة الهولندية أريد المساعدة،

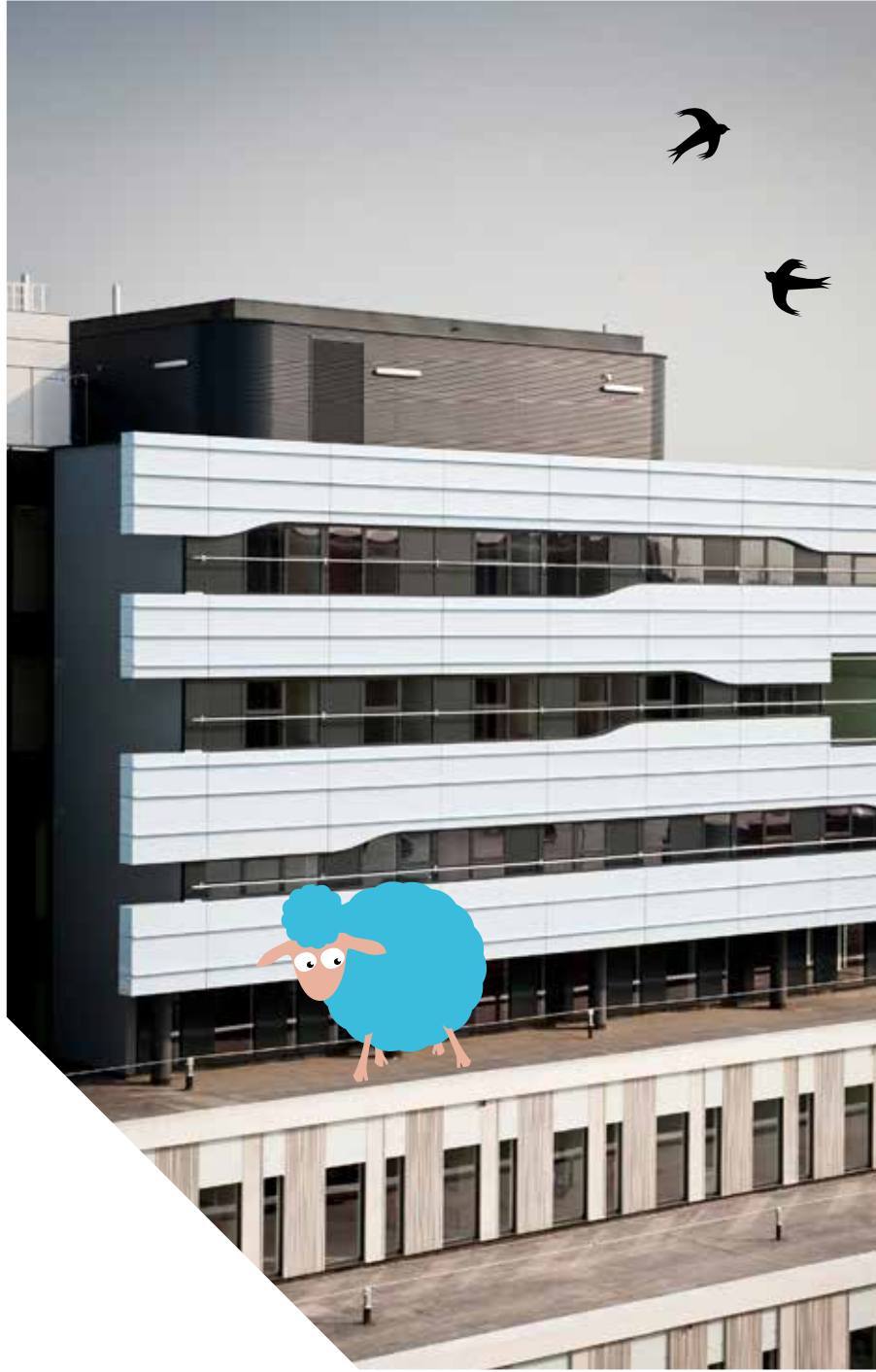
فمهما، ففي هذه الحالة يمكنك على الفور من اللغة الهولندية أو كنت لا تستطيع الطبّي إذا كنت تتحدث أو تفهم القليل يمكنك لطبيبك أو أحد أفراد الفريق فوري خبير بالمجتمع أو وسيط ثقافات. الاستعانة بمترجم



KINDERZIEKENHUIS PRINSES ELISABETH

01	Welkom	3
02	Voor de opname	7
03	Opname	13
04	Op de afdeling	19
05	Ouders, partners in het ziekenhuis	25
06	Terug naar huis	33
07	Op en rond de campus	37
08	Diensten en voorzieningen	41
09	Betaling	49
10	Aansprakelijkheid, rechten en reglement	53
11	Contact	61





01

WELKOM

Welkom in het Kinderziekenhuis Prinses Elisabeth

Beste ouders*

Je kind wordt binnenkort opgenomen in het Kinderziekenhuis Prinses Elisabeth van het UZ Gent. Het ziekenhuis is een vreemde wereld: je kind ontmoet er onbekende mensen en het gaat er helemaal anders aan toe dan thuis. We weten uit ervaring dat je je kind het best kan steunen als je zelf goed op de hoogte bent. In deze brochure krijg je informatie over de opname en lees je hoe je je kind het best kan voorbereiden.

Ook als je kind onverwachts opgenomen wordt of overgebracht wordt vanuit een ander ziekenhuis, vind je in deze brochure informatie die van belang is.

Het is niet gemakkelijk om je kind toe te vertrouwen aan de zorg van anderen. Weet dat de medewerkers van het Kinderziekenhuis er alles aan doen om je kind zo goed mogelijk op te vangen en te ondersteunen.

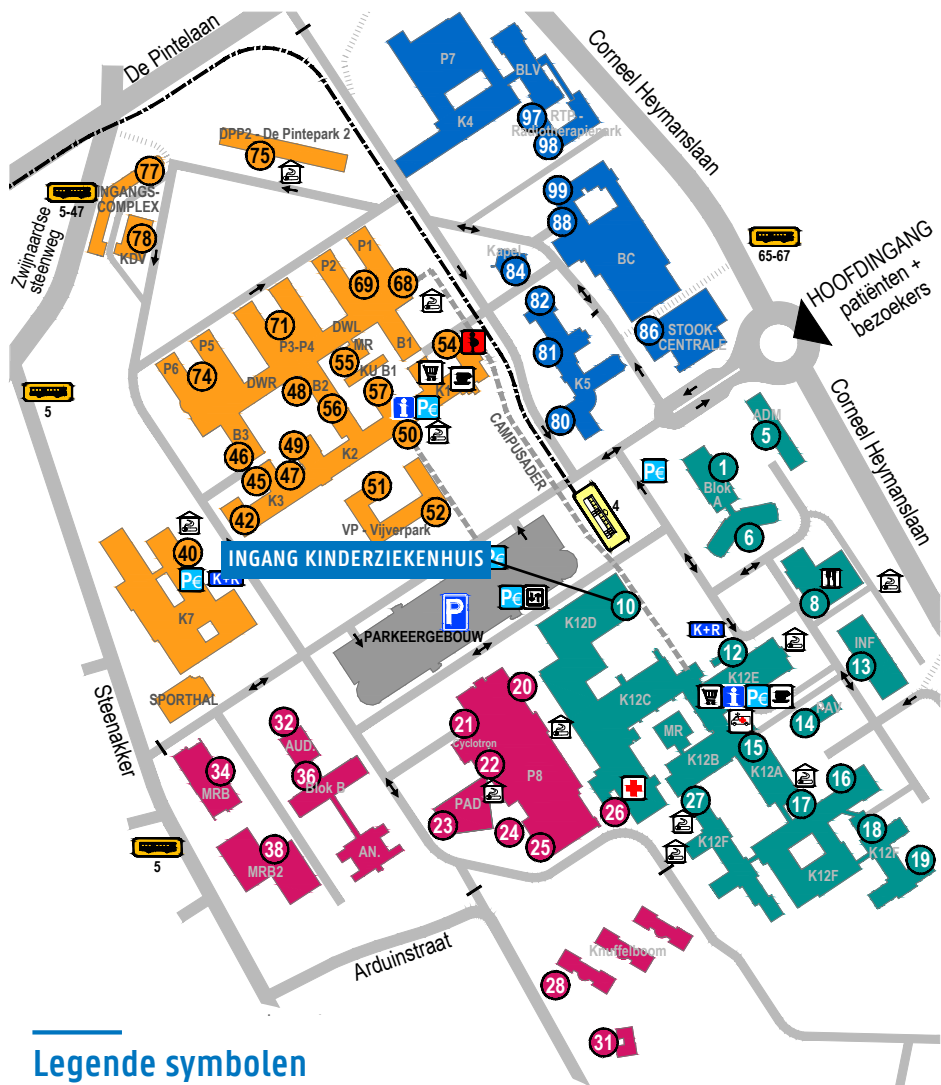
Het Kinderziekenhuis bevindt zich in een afzonderlijk gebouw (ingang 10) dat volledig is afgestemd op de behoeften van kinderen en hun ouders. De kinderen worden er niet alleen verzorgd, maar kunnen er ook spelen, les volgen, ... Naast overnachtingen vinden ook dagopnames en consultaties plaats in het Kinderziekenhuis.

Heb je na het lezen van deze brochure nog vragen, spreek dan gerust een van onze medewerkers aan. We antwoorden graag op je vragen.

We wensen je kind een spoedig herstel en een aangenaam verblijf in ons Kinderziekenhuis.

Prof. dr. Sabine Van daele, diensthoofd
en alle personeelsleden van het Kinderziekenhuis Prinses Elisabeth

* Overal waar in deze brochure ouders staat, kan je natuurlijk ook ouder, voogd, verzorger of familielid lezen.



Legende symbolen



Parking patiënten en bezoekers



Kiss & Ride



Betaalautomaat parking



Aanmelden en inschrijven



Lift



Cafeteria



Restaurant



Winkel



Spoedgevallendienst



Verloscomplex



Ambulances
niet dringende interventies



Tram



Bus



Rook paviljoen

Ingang

10 Ingang

Waar vind ik het Kinderziekenhuis?

Je bereikt het Kinderziekenhuis via ingang 10.

Afdelingen



Receptie
Polikliniek en dagziekenhuis Kindergeneeskunde
deLIeving: speelruimte voor broers en zussen
Radiologie



Intensieve zorg Kindergeneeskunde



Administratie



Specialistische pediatrische afdeling (SPA): verpleegafdeling



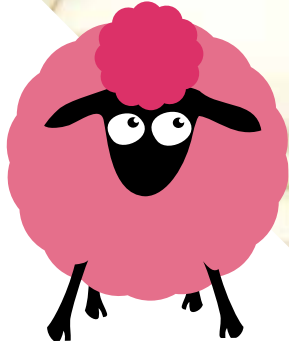
Hemato-oncologie en stamceltransplantatie kinderen: verpleegafdeling en dagziekenhuis

Niet alle afdelingen die kinderen behandelen en verzorgen zitten in het Kinderziekenhuis.

Je kind kan ook opgenomen zijn op volgende afdelingen:

- ▲ Neonatale intensieve zorg (ingang 50, route 650)
- ▲ Chirurgisch dagziekenhuis (ingang 50 of 56, route 560)
- ▲ Centrum voor neurofysiologische monitoring (ingang 12, route 1492)
- ▲ Brandwondencentrum (ingang 12, route 280)
- ▲ Hartchirurgie (ingang 12, route 1260)
- ▲ Nierdialyse (ingang 25, route 283)
- ▲ Spoedgevallendienst (ingang 12, route 1226)
- ▲ Kinder- en jeugdpsychiatrie (ingang 16, route 1600)

Meer informatie over deze diensten krijg je in de afdelingsbrochures of op de afdeling zelf.



02

VOOR DE OPNAME

Hoe bereid ik mijn kind voor?

Een goede voorbereiding begint thuis. Kinderen die weten wat er zal gebeuren, zijn doorgaans minder bang. Je bent als ouder meestal het best geplaatst om je kind voor te bereiden en kan zelf het best beoordelen hoeveel informatie je kind aankan en hoelang op voorhand je met de voorbereiding start.

Laat je eerst zelf goed informeren door de behandelende arts of verpleegkundige. Dat helpt om de informatie voor je kind te 'vertalen'. Voor jonge kinderen is een korte, eenvoudige uitleg over het algemeen voldoende. Een ouder kind wil meestal precies horen waarom het wordt opgenomen en welke onderzoeken het zal ondergaan. Het is belangrijk om de vragen van je kind te bespreken en er eerlijk op te antwoorden.

Andere kinderen in het gezin zijn ook vaak ongerust over de opname van hun broer of zus. Betrek ook hen bij de voorbereiding.

Niet alle kinderen kunnen op de opname voorbereid worden. Als de opname onverwachts komt, is weinig of geen voorbereiding mogelijk. Je kan erop rekenen dat onze medewerkers er alles aan doen om je kind goed op te vangen en te steunen.



Wat kan ik thuis doen?

- ▲ Zorg ervoor dat je zelf goed geïnformeerd bent.
- ▲ Neem rustig de tijd om over de ziekenhuisopname te vertellen (best niet vlak voor het slapengaan). Je kan vertellen wat er anders is in het ziekenhuis: niet in je eigen bed slapen, eventueel samen met andere kindjes op de kamer, verpleegkundigen die je verzorgen, dokters die je onderzoeken ... maar ook wat wel gewoon is zoals aankleden en eten, spelen, tv-kijken. Laat je kind ook weten dat mama of papa blijft slapen of dat jullie allebei naar huis gaan maar wel telkens opnieuw op bezoek komen.
- ▲ Vertel je kind waarom het wordt opgenomen en wat er zal gebeuren.
- ▲ Hou het eenvoudig en vertel zowel de leuke als de vervelende kanten van het verhaal. Praat eerlijk over de vervelende aspecten, zonder ze te benadrukken.
- ▲ Vertel enkel wat je kind bewust zal meemaken. Details over het verloop van een operatie zijn niet relevant.
- ▲ Pak samen met je kind zijn/haar koffertje in (vergeet voor kleine kinderen zeker de knuffel niet).
- ▲ Blijf ook tijdens het ziekenhuisverblijf met je kind over zijn of haar ervaringen praten.
- ▲ Wees steeds eerlijk en vertel wat er nog zal gebeuren en hoelang je kind nog in het ziekenhuis moet blijven.

In de boekhandel of bibliotheek vind je goede boekjes over het ziekenhuis.

Op www.uzgent.be/kinderziekenhuis-voorbereiding vind je een lijst met titels.



Graag vooraf eens kennismaken?

Je kan je kind ook voorbereiden op de opname door een kennismakingsbezoek aan het ziekenhuis. Zo raakt je kind al een beetje vertrouwd met de omgeving en de medewerkers. Je kan een afspraak regelen via de afdeling waar je kind wordt opgenomen. De telefoonnummers vind je achterin deze brochure.

Wat breng ik mee en wat laat ik thuis?

Voor je kind:

- ▲ Verwijsbrief van de arts/opnamebrief
- ▲ Kids-ID
- ▲ Voor buitenlandse patiënten: identiteitskaart of paspoort en verzekeringspasje van buitenlandse verzekeringsmaatschappij of machtiging
- ▲ Inentingsdocumenten
- ▲ Groeiboekje
- ▲ Kledij, ondergoed, pyjama's, pantoffels (luiers krijg je in het ziekenhuis)
- ▲ Toiletartikelen (zeep, tandenborstel, tandpasta, kam of borstel)
- ▲ Lieveingsspeelgoed
- ▲ Knuffel waaraan je kind gehecht is (best naamtekenen)
- ▲ Voor flesvoeding: eerste voeding (in poedervorm)
- ▲ School- en leesboeken
- ▲ Eventuele dieetvoorschriften
- ▲ Eventuele medicatie (in de oorspronkelijke verpakking)
- ▲ Als je een hospitalisatieverzekering hebt, breng dan de documenten (bevestigingsbrief, verzekeringskaartje, ...) mee dan kunnen we de oplegkosten voor sommige maatschappijen rechtstreeks factureren. De meeste verzekeringsmaatschappijen vragen wel dat je hen vooraf van de opname op de hoogte brengt.

Voor jezelf:

- ▲ Als je op de afdeling blijft overnachten: nachtkledij, toiletartikelen, handdoeken en washandjes
- ▲ Persoonlijke lectuur
- ▲ Eigen laptop (draadloze netwerktoegang is beschikbaar)

Waardevolle voorwerpen laat je beter thuis. Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor verlies of beschadiging van kledij, speelgoed, sieraden en andere persoonlijke spullen. Ook eigen zuigflessen en drinkbeker hoeft je niet mee te brengen naar het ziekenhuis.



Contacteer de afdeling

Als je kind ziek is, verkouden is of koorts heeft, geef je dat best door voor de opname. Mogelijk moeten we de opname dan even uitstellen. Ook als er in je omgeving een kinderziekte heerst (windpokken, rode hond, ...) geef je dat best door voor de opname. Mogelijk moeten we de opname dan even uitstellen.

Speelruimte voor broers en zussen

De dag van opname is een drukke dag. Je maakt dus best wat tijd vrij. Je kind vindt het vast fijn als je die dag wat langer blijft. We raden je aan om opvang te voorzien voor broers of zussen zodat je er in alle rust voor je kind kan zijn.

Het ziekenhuis vangt kinderen tot 14 jaar op in deLIeving, een gezellige leef- en speelruimte op het gelijkvloers van het Kinderziekenhuis (zie verder).



03

OPNAME

Hoe schrijf ik mijn kind in op de dag van opname?

Voor de opname moet je je kind aanmelden aan de aanmeldzuil (in het Kinderziekenhuis of aan ingang 12). De eigenlijke inschrijving voor de opname gebeurt aan de receptie. De receptie van het Kinderziekenhuis is open van maandag tot vrijdag, telkens van 7 tot 17 uur.

De onthaalmedewerker heeft de kids-ID van je kind nodig. Buitenlandse patiënten moeten een identiteitskaart of paspoort en ook de zorgverzekeringspas voorleggen. Als de administratie afgehandeld is, ga je naar de afdeling.

Komt je kind via een ander ziekenhuis of via de Spoedgevallendienst naar het UZ Gent of wordt het overgebracht van een andere afdeling, dan gaat hij/zij rechtstreeks naar de verpleegafdeling. Je krijgt dan opnamepapieren om te ondertekenen. De verpleegkundigen op de afdeling kunnen je hierbij helpen.

Bij de opname betaal je niets. Je krijgt de factuur achteraf thuis toegestuurd (zie verder).

Ligt mijn kind alleen op een kamer of samen met andere kinderen?

De meeste afdelingen beschikken voor meerdaagse opnames over voldoende eenpersoonskamers.

Bij een opname in het dagziekenhuis, kan je kind op een gemeenschappelijke zaal liggen. Als de opname meerdere dagen duurt, verblijft je kind op een eenpersoonskamer.

Waar komt mijn kind terecht?

Dagziekenhuis Kindergeneeskunde (route 1005, tel. 09 332 37 72)

Hier worden kinderen verzorgd die enkele uren of een hele dag een behandeling of onderzoek moeten ondergaan. Als je kind op deze afdeling opgenomen wordt, moet het dus niet in het ziekenhuis overnachten.

Intensieve zorg Kindergeneeskunde (route 1010, tel. 09 332 35 16)

Hier worden kinderen verzorgd die zo ernstig ziek zijn dat ze extra zorg en permanente bewaking nodig hebben. Ook kinderen die een ernstige operatie hebben ondergaan, verblijven vaak enige tijd op deze afdeling. Het komt ook voor dat een kind van de opnameafdeling naar Intensieve zorg Kindergeneeskunde wordt overgebracht wanneer onverwachte complicaties optreden of wanneer de lichamelijke toestand van het kind ernstiger is dan gedacht. De meeste kinderen verhuizen na dit verblijf naar de gewone afdeling of gaan terug naar het ziekenhuis van waaruit ze werden opgenomen.



Specialistische pediatrische afdeling (route 1040, tel. 09 332 35 40)

Op deze afdeling worden kinderen met heel verscheiden medische aandoeningen opgenomen. De opname gebeurt via de Spoedgevallendienst, de polikliniek, Intensieve zorg Kindergeneeskunde of rechtstreeks.

Hemato-oncologie en stamceltransplantatie kinderen (route 1050, tel. 09 332 35 47)

Hier worden kinderen met goedaardige of kwaadaardige (kanker) gezwelziekten en bloedziekten opgenomen. Op de afdeling vinden ook de dagopnames van deze patiëntjes plaats.

Voorzieningen op de kamer

Elke kamer op de verpleegafdelingen (behalve op Intensieve zorg en in de dagziekenhuizen) beschikt over:

- ▲ een eigen badkamer met bad of douche en toilet
- ▲ een koelkast
- ▲ een televisie + dvd-speler. Op tv-kanaal 40 vind je nuttige informatie over het ziekenhuis, zoals het menu van de week, de bezoektijden, ...
- ▲ Gsm-gebruik is toegestaan, op voorwaarde dat het niet storend is voor andere mensen op de afdeling.
- ▲ Elke patiënt die opgenomen wordt, krijgt automatisch gratis internettoegang via het draadloos netwerk van het UZ Gent. Je moet wel over een eigen toestel beschikken dat geschikt is voor draadloos internet. Bij inschrijving krijg je een document met je patiëntnummer. Dat heb je nodig om in te loggen. De internettoegang blijft de hele opnameperiode actief. Op www.uzgent.be/wifi vind je de gebruiksvoorwaarden.

Aankomst op de afdeling

De onthaalmedewerker van de afdeling toont jullie de kamer.

Een verpleegkundige legt de werking van de afdeling uit en beantwoordt jullie vragen. Hij of zij peilt ook naar de (leef)gewoonten van je kind: slaapritueel, eetgewoonten, ... Vermeld zeker allergieën voor bepaalde stoffen of etenswaren. Met de verpleegkundige kan je bespreken wat je kind in het ziekenhuis kan eten en wat je eventueel van thuis kan meebrengen.

Ook de arts-specialist in opleiding komt langs. Hij of zij bespreekt de klachten van je kind en voert het lichamelijk onderzoek uit. Verdere onderzoeken en ingrepen worden samen met de supervisor (arts-specialist) gepland.

Je kind krijgt bij de aanmelding in het Kinderziekenhuis een identificatiearmband. Dit gebeurt om veiligheidsredenen. Om vergissingen te voorkomen, moet je kind de armband de hele opnameperiode dragen. Het team besteedt veel aandacht aan de veiligheid van je kind. Ook als ouder kan je actief bijdragen aan de veiligheid door oplettend te zijn en door vragen te stellen als dingen afwijken van wat je zou verwachten.

Kwaliteit en patiëntveiligheid

Een ziekenhuis is een complexe omgeving met onvermijdelijke risico's. Voor elk handelen analyseren we daarom eerst wat fout kan gaan. Zo doen we alles om fouten te voorkomen. We verbeteren ook voortdurend onze processen. Een elektronisch meldingssysteem voor incidenten helpt ons om risico's goed in te schatten en om preventieve maatregelen te nemen.

Deze tips kunnen je helpen om actief bij te dragen aan de veiligheid van je kind:

Geef de zorgverlener alle nuttige informatie

Ziektes, geneesmiddelen, klachten, allergieën, eet- en slaapgewoonten.



Je kind draagt altijd een identificatiearmband

- ▲ Controleer de gegevens en verwijder de identificatiearmband nooit.
- ▲ Als een identificatiearmband niet mogelijk is, zorgen wij voor een alternatief.

Zorg dat je weet welke geneesmiddelen je kind neemt

- ▲ Geef thuismedicatie af bij opname en vraag bij ontslag een recent schema van de geneesmiddelen voor thuisgebruik.
- ▲ Spreek de zorgverlener aan als het geneesmiddel er anders uitziet dan gewoonlijk.
- ▲ Vraag uitleg over nieuwe geneesmiddelen: waarom, hoelang, bijwerkingen, correcte toedieningswijze.

Zorg voor een veilige omgeving

- ▲ Lees aandachtig de instructiekaart: 'Help mee de kamer van je kind veilig te houden'. Deze kaart hangt in elke kamer.
- ▲ Sluit het bedje of vraag hulp aan een zorgverlener.
- ▲ Sta stil bij je eigen valrisico: draag veilig schoeisel.

Help infecties vermijden

- ▲ Hangt er een isolatiekaart aan de deur en het bed? Volg dan deze voorschriften.
- ▲ Was je handen vóór het eten, na elk toiletbezoek of na elke luierwissel. Vraag ook aan je kind en aan bezoekers om dit te doen.
- ▲ Zorgverleners ontsmetten de handen met handalcohol vóór en na elk contact met je kind of met voorwerpen in de kamer. Ze hebben korte mouwen en dragen geen ringen, uurwerken of armbanden. Hun nagels zijn kort en verzorgd. Durf gerust te vragen of een zorgverlener die richtlijnen wel volgt.

Stel vragen en luister naar aanbevelingen

- ▲ Vraag uitleg over de behandeling, pijnmeting, pijnbehandeling.
- ▲ Zet je vragen op papier om ze later te bespreken met de juiste zorgverlener.
- ▲ Vraag gerust naar de naam en functie van je gesprekspartner.
- ▲ Bewaar geen eten op de kamer.

Je mening is belangrijk

Patiënten op een kwaliteitsvolle manier behandelen en begeleiden is de taak van alle medewerkers in ons ziekenhuis. We meten voortdurend of die kwaliteit voldoet en gebruiken de resultaten van de metingen om de kwaliteit van de zorg, de patiëntveiligheid en de patiënttevredenheid te verbeteren.

We vinden je mening belangrijk. Via het beoordelingsformulier achterin deze brochure of via www.uzgent.be/uwmeningtelt kan je ons laten weten hoe je je ziekenhuisverblijf ervaren hebt, wat goed was en wat beter had gekund. Alle gegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld.





04

OP DE AFDELING

Wie doet wat in het Kinderziekenhuis?

Er werken veel verschillende mensen in het Kinderziekenhuis. Tijdens de opname zal je kind met meerdere medewerkers in contact komen.

Artsen

Je kind staat onder medische supervisie van een **arts-specialist of supervisor**.

Meestal is dat een kinderarts met een specifieke specialisatie (bv. neurologie, longziekten, hemato-oncologie, cardiologie, intensieve zorg, nierziekten, endocrinologie...) maar het kan ook een andere specialist zijn bv. chirurg, oogarts, ...

De kinderartsen en andere specialisten worden bijgestaan door **artsen-specialisten in opleiding** (ASO). Deze ASO's hebben hun artsdiploma al behaald en specialiseren zich in de kinderziekten. Ze staan in voor de dagelijkse medische zorg en volgen je kind samen met de supervisor op. De arts-specialist in opleiding is je aanspreekpunt voor alle medische vragen. Hij of zij komt je kind elke dag onderzoeken. Wil je de gezondheidstoestand van je kind bespreken, spreek de arts-specialist in opleiding dan op dat moment aan. Je kan een vragenlijstje aanleggen zodat je geen vragen vergeet te stellen.

Verpleegkundig team

Dag en nacht staat een team **verpleegkundigen** klaar om je kind te verzorgen.

De verpleegkundige zorg wordt georganiseerd volgens het principe van patiënten-toewijzing. Eén verpleegkundige is tijdens de werktijd verantwoordelijk voor een aantal kinderen. Hij of zij staat in voor de totaalzorg, d.w.z.:

- ▲ temperatuur en pols controleren, wassen en verzorgen
- ▲ bloed afnemen
- ▲ medicatie toedienen
- ▲ infuus opvolgen
- ▲ opvangen en begeleiden
- ▲ doorverwijzen naar andere teamleden

Je kan ook in contact komen met gespecialiseerde verpleegkundigen. Zij zijn op de hoogte van bijzondere zorgaspecten, zoals diabetes, mucoviscidose, ...

Met al je vragen kan je steeds terecht bij de verpleegkundigen. Spreek hen gerust aan bij problemen. Ze helpen je onmiddellijk of verwijzen je naar een ander teamlid. Resultaten van bloedanalyses of onderzoeken vraag je steeds aan de arts.

De **hoofdverpleegkundige** is, samen met de adjunct-hoofdverpleegkundige, verantwoordelijk voor de werking en het personeelsbeleid van de afdeling. Hij of zij stuurt de verpleegkundigen aan. Je kan de hoofdverpleegkundige steeds aanspreken als je met vragen of problemen zit.

Pedagogisch medewerkers

De pedagogisch medewerkers zorgen ervoor dat de afdeling kindvriendelijk is en bieden de kinderen speelgoed, ontspanning en spelmomenten aan. Ze zorgen ervoor dat de kinderen ondanks hun ziekte zoveel mogelijk hun normale leven kunnen leiden. Ze bereiden kinderen voor op en begeleiden hen bij onaangename ingrepen en onderzoeken en helpen hen bij de verwerking van hun ervaringen.

Op de vierde verdieping van het kinderziekenhuis is er ook een speelhoek met speelgoed voor kinderen van alle leeftijden, van baby's tot pubers. Er is altijd een begeleider aanwezig om met je kind te spelen of te praten. Om alle opgenomen kinderen de kans te geven om te komen spelen, vragen we om niet bij je kind te blijven in de speelhoek. Zo kan je ook zelf even tot rust komen.



Psychologen

Het kan zijn dat je je zorgen maakt over de reacties van je kind op de ziekte, de behandeling of de opname in het ziekenhuis (angst, onzekerheid, agressie,...). Soms heeft de ziekte een invloed op de ontwikkeling en/of het leervermogen van je kind. En zelf kan je ook behoefte hebben aan ondersteuning of advies, zeker als de opname wat langer duurt. Aarzel niet om via de behandelende arts of verpleegkundige de hulp van een psycholoog in te roepen.

Op de afdeling Hemato-oncologie en stamceltransplantatie kinderen en Intensieve zorg Kinder-geneeskunde is op werkdagen een psycholoog aanwezig. Op andere afdelingen kan je een afspraak maken tijdens de ziekenhuisopname. Ook na de opname is nog opvolging door een psycholoog mogelijk.

Sociaal werkers

Je kan de sociaal werker contacteren voor info, advies en begeleiding bij administratieve, financiële en materiële vragen. De sociaal werker kan ook een steunfiguur zijn bij persoonlijke en familiale problemen. Je kan bij hen terecht voor de ontslagregeling wanneer je kind het ziekenhuis mag verlaten. Daarnaast hebben de sociaal werkers een belangrijke doorverwijsfunctie als de hulp binnen het ziekenhuis niet volstaat. De gesprekken zijn steeds vertrouwelijk.

Meer informatie vind je in de brochure van de dienst Patiëntenbegeleiding van het Kinderziekenhuis. Die kan je vragen aan de sociaal werkers of aan de receptie van de afdeling.

Diëtisten

Als de ziekte van je kind aangepaste voeding vereist, geven de diëtisten je in overleg met de behandelende arts de nodige informatie. De diëtisten geven advies tijdens de opname maar ook na het ontslag uit het ziekenhuis kan je hen contacteren als je vragen hebt over de voeding van je kind.

De school in het ziekenhuis

Bij een opname van minstens drie werkdagen krijgt je kind uit het basisonderwijs het bezoek van een leerkracht van de ziekenhuisschool. Voor het secundair onderwijs kan dat vanaf vijf werkdagen. Alle kinderen vanaf 2,5 jaar kunnen gratis les krijgen. De ziekenhuisschool wil hen optimale kansen bieden wanneer ze terug naar de thuisschool gaan.

De leerkrachten geven alle leerlingen aangepaste leerbegeleiding op hun eigen tempo en niveau. Dat gebeurt aan bed of in de ziekenhuisklas, ook als daar meerdere leerlingen aanwezig zijn. Mogelijk vraagt de leerkracht je om schoolboeken of schriftten mee te brengen. Met eigen leermateriaal werken is extra motiverend. Bij een langere opname neemt de leerkracht ook contact op met de thuisschool.

Langdurig zieke kinderen kunnen tussen de ziekenhuisopnames vaak niet naar school. Naast het ziekenhuisonderwijs bestaat er ook Tijdelijk Onderwijs aan Huis, dat je in de thuisschool kan aanvragen. Verder zijn er ook nog vrijwilligersorganisaties die thuis les aanbieden. Bednet, een virtuele school-omgeving op het internet, kan helpen om onder meer het sociaal contact met leeftijdsgenoten te onderhouden. De ziekenhuisleerkracht geeft je graag meer uitleg over deze organisaties.

Kinderrevalidatieteam

De revalidatiedeskundigen, zoals **revalidatie-artsen, kinesisten, ergotherapeuten en logopedisten** kunnen de behandeling van je kind ondersteunen. Kinesisten proberen het functioneren op fysiek vlak terug op peil te brengen. Ergotherapeuten streven ernaar de kinderen zo zelfstandig mogelijk te laten functioneren (verplaatsing, persoonlijke hygiëne, ...).

Kinderen met slikproblemen of een vertraagd of gestoord taal- en spraakgebruik worden verwezen naar de logopedisten.

Als er na ontslag intensieve revalidatie nodig is, zal je arts dit regelen met het Kinderrevalidatiecentrum.

Schoonmaakteam

De afdeling en de kamers worden netjes gehouden door een team van schoonmakers en schoonmaaksters. Ze komen dagelijks de kamer van je kind schoonmaken.

Andere medewerkers

Ook andere medewerkers zoals keukenpersoneel, laboratoriummedewerkers, administratieve en technische medewerkers, pastoraal medewerkers, ... spelen een belangrijke rol bij de zorg voor je kind.

Wetenschappelijk medewerkers

Wetenschappelijk onderzoek is een van de kerntaken van het UZ Gent. Mogelijk zal een wetenschappelijk medewerker je vragen of je kind mag deelnemen aan wetenschappelijk onderzoek of een klinische studie. Je krijgt daarover grondige uitleg en we vragen steeds uitdrukkelijk je toestemming. Weiger je, dan heeft dat zeker geen invloed op de kwaliteit van de medische zorg die je kind krijgt.

Stagiairs, studenten en vrijwilligers

Het UZ Gent is een universitair ziekenhuis wat betekent dat we ook verantwoordelijk zijn voor de opleiding van artsen, verpleegkundigen en andere zorgverleners. Het kan dus gebeuren dat **studenten** en **stagiairs** mee op ronde gaan. Op verschillende afdelingen zijn ook **vrijwilligers** aan het werk die door het ziekenhuis geselecteerd werden.





05

ouders, partners in het ziekenhuis

Mag ik overnachten bij mijn kind (rooming-in)?

Vooraf voor jonge kinderen kan het belangrijk zijn dat je er bent om je kind door de eerste moeilijke periode van de opname heen te helpen. Bij oudere kinderen is overnachten aan te raden bij een onverwachte opname, een moeilijke diagnose of een operatie.

Elke nacht mag één ouder of verzorger blijven overnachten. Als een andere persoon dan de ouders of verzorger blijft overnachten, moet die meerderjarig zijn (ouder dan 18 jaar). Als je bij je kind wil overnachten, moet je dat bij de opname melden aan de receptie. Ook wijzigingen (bv. een nacht zonder bijslapen) moet je doorgeven.

Op elke afdeling in het Kinderziekenhuis kunnen ouders blijven overnachten op een zetelbed of slaapbank. Lakens krijg je op de afdeling.

Soms is het om medische redenen niet toegestaan om in de kamer zelf te overnachten. Dit wordt in overleg met de arts bepaald. Als het niet mogelijk is om bij je kind in de kamer te overnachten, kan een alternatief gezocht worden. Dat geldt ook als je kind (tijdelijk) moet opgenomen worden op een afdeling buiten het Kinderziekenhuis waar geen rooming-in mogelijk is. Vraag meer informatie op de afdeling.

Voor overnachting in de kamer van je kind betaal je 12,41 euro per nacht. Ontbijt op de afdeling is inbegrepen in de prijs. Voor de andere maaltijden kan je terecht in de cafetaria's aan ingangen 12 en 50 of in het restaurant voor bezoekers, patiënten, personeel en studenten. Geef altijd aan de receptie op het gelijkvloers door wanneer je niet overnacht. Zo niet, krijg je de kosten voor die nacht aangerekend.

Je mag ook zelf eten meebrengen. Elke afdeling heeft een keuken waar je een maaltijd kan opwarmen in de microgolfoven. Hou wel rekening met de afdelingsvoorschriften.

Wanneer mag mijn kind bezoek krijgen?

Bezoektijden

Bezoek is voor kinderen prettig en stimulerend. Ouders en vertrouwenspersonen zijn dag en nacht welkom op de afdeling. Voor andere volwassenen (familie, vrienden) zijn de bezoektijden beperkter. De medewerkers zullen je vertellen welke afspraken op de afdeling gelden.

Wanneer je op bezoek komt en hoelang je blijft, beslis je zelf. We vragen wel dat je duidelijk aan de medewerkers van de afdeling aangeeft wanneer je er wel of niet zal zijn en dat je dit ook eerlijk aan je kind zegt.

Bezoekregels

De bezoekregels verschillen van afdeling tot afdeling. Je vraagt er best naar op de afdeling zelf. Als algemene regel geldt dat bezoekers niet welkom zijn als ze zelf ziek zijn of in contact kwamen met een infectieziekte. Bij twijfel neem je best al voor je komst contact op met de afdeling.

Te veel bezoek op hetzelfde moment is niet prettig voor je kind. Spreek dus met elkaar af en spreid het bezoek. Hou bij een ernstig ziek kind de bezoektijd van anderen dan de ouders liefst zo kort mogelijk. Wees discreet ten opzichte van andere kinderen en ouders.

Hoe neem ik afscheid van mijn kind na het bezoek?

Probeer je kind duidelijk te maken wanneer je precies komt. Creëer geen valse verwachtingen. Ga ook nooit weg zonder afscheid te nemen. Kondig je vertrek een tijdje van tevoren aan en vertel je kind dat je terugkomt en wanneer je er weer zal zijn. Verwittig de verpleegkundige als je de afdeling verlaat. Zorg er in elk geval voor dat je je kind veilig achterlaat (bv. spijlen van het bed omhoog).

Heeft je kind het moeilijk met je vertrek, treuzel dan niet bij het afscheid nemen. Huilt je kind of is het juist heel stil, geef dat dan door aan de verpleegkundige of de pedagogisch medewerker zodat ze je kind kunnen opvangen na je vertrek.

deLIEving: speelruimte voor broers en zussen

Terwijl je je zieke kind bezoekt, kunnen broers en zussen (0-14 jaar) terecht in deLIEving. In een gezellige omgeving kunnen ze spelen, huiswerk maken, eten, rusten,... net zoals thuis. De kinderen worden er opgevangen door pedagogisch medewerkers. DeLIEving ligt op het gelijkvloers van het Kinderziekenhuis (route 1006) en is een initiatief van de vzw Kinderkankerfonds.

Openingstijden: elke werkdag van 9.00 tot 19.00 uur, ook tijdens de schoolvakanties.

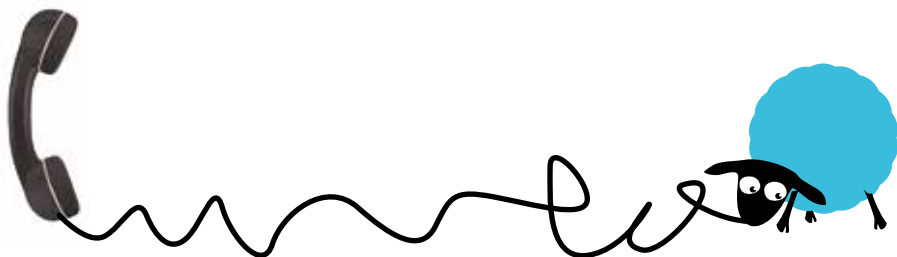
Inschrijven op voorhand is aan te raden en kan via:

▲ tel. 09 332 33 78

▲ deLIEving@uzgent.be

Telefonische inlichtingen

Je kan de afdeling steeds bellen om te horen hoe het met je kind gaat. We geven enkel telefonische informatie aan de ouders. Familie en vrienden kunnen dus enkel via jullie informatie over je kind krijgen.



Wat eet mijn kind?

De maaltijden worden klaargemaakt in de centrale keuken van het ziekenhuis en kant-en-klaar geleverd. Elke dag kan je kind een keuze maken voor de volgende dag. Zo kunnen we zoveel mogelijk rekening houden met zijn of haar wensen.

Flesvoeding en speciale dieetvoeding maken we klaar in de melkkeuken. Om hygiënische redenen gebruiken we in het ziekenhuis wegwerpzuigflessen en lepelvoeding in potjes en mag je geen flesvoeding klaarmaken op de afdeling.

Voor mama's die borstvoeding geven en willen afkolven is er in het ziekenhuis een afkolftoestel beschikbaar. Met vragen hierover kan je terecht bij de verantwoordelijke verpleegkundige.

De diëtist van de afdeling kan helpen als je vragen hebt over het dieet van je kind.

Kinderen die opgenomen zijn moeten soms nuchter zijn. Vanaf wanneer je kind helemaal niets meer mag eten of drinken en hoelang dit duurt is afhankelijk van de reden voor het nuchter zijn en de leeftijd van je kind (zie Onderzoek of operatie: wat nu?). De arts en verpleegkundige geven je meer informatie.

Mag ik mijn kind wassen?

In het Kinderziekenhuis helpen ouders of vertrouwenspersonen mee met de dagelijkse zorg (als dat mogelijk is en je dat zelf wil). Jij kent je kind immers het best. Het ziekenhuisteam kan je leren hoe je je kind het best kan begeleiden en verzorgen. Spreek met de verpleegkundigen af wat er gedaan moet worden, wie wat doet, wanneer dat gebeurt en hoe. De verpleegkundige behoudt de eindverantwoordelijkheid voor de verzorging.



Onderzoek of operatie: wat nu?

Vóór elk gepland onderzoek en elke geplande ingreep krijg je uitgebreide informatie van de artsen en verpleegkundigen. Voor veel onderzoeken ontvang je ook informatiebrochures.

De pedagogisch medewerkers helpen ook om je kind met didactisch materiaal (foto's, tekeningen, video, ...) op de onderzoeken of ingreep voor te bereiden. Ouders mogen meestal mee bij onderzoeken. Soms begeleidt een pedagogisch medewerker je kind voor een vervelend onderzoek.

Wordt je kind geopereerd, dan kan je meestal samen blijven tot het moment dat hij of zij in slaap gebracht wordt in de operatiezaal. Vraag dit vooraf na bij de anesthesist van je kind. De anesthesist beslist of er al dan niet een bezwaar is.

Mijn kind heeft zo'n dorst, mag het echt geen slokje water drinken voor de ingreep?

Kinderen die bepaalde onderzoeken moeten ondergaan of onder narcose gebracht worden, moeten nuchter zijn. Dat wil zeggen dat ze vanaf een bepaald tijdstip niets meer mogen eten en drinken. Dat is niet leuk en (zeker voor kleine kinderen) moeilijk te begrijpen. Toch is het belangrijk om het nuchter zijn strikt na te leven om het onderzoek of de ingreep veilig te laten verlopen.

Je arts of verpleegkundige zal je vertellen vanaf wanneer je kind moet nuchter zijn. Over het algemeen gelden volgende regels:

- ▲ **Vanaf 6 uur** voor de ingreep geen vaste voeding meer (dit betekent echt niets meer, ook geen flesvoeding, met uitzondering van moedermelk en zuiver water)
- ▲ **Vanaf 4 uur** voor de ingreep geen moedermelk meer
- ▲ **Vanaf 2 uur** voor de ingreep geen water meer

Help, mijn kind heeft pijn !

Je kind kan pijn hebben als gevolg van de aandoening, operatie of onderzoeken. Het Kinderziekenhuis heeft een pijnbeleid en probeert pijn zoveel mogelijk te voorkomen en zo goed mogelijk te behandelen. We schatten pijn in en nemen klachten van de kinderen altijd ernstig. Je kind mag dus zeker over de pijn praten!

Spreek je arts of verpleegkundige gerust aan als je vragen hebt over het inschatten, voorkomen en behandelen van pijn. Je vindt ook heel wat informatie op www.uzgent.be/kinderziekenhuis-pijnteam.

Tips voor ouders

Vraag (opnieuw) informatie

Vraag gerust uitleg aan de arts en/of verpleegkundige wanneer je iets niet begrijpt of vergeten bent.

TIP: Schrijf op wat je niet begrepen hebt of wat je nog niet weet.

Informeer je kind

Probeer eerlijk te antwoorden als je kind vragen stelt en gebruik woorden die je kind begrijpt. Kinderen gebruiken vaak hun fantasie wanneer ze iets niet begrijpen en die verschilt soms van de werkelijkheid. Je mag je kind ook zeggen dat je zelf iets niet weet op een bepaald moment. Wat je zelf niet zeker weet, kan je beter niet vertellen tot je de juiste informatie hebt.

TIP: Open en eerlijke communicatie over medische informatie kan de spanning bij je kind verminderen. Je kan samen met een hulpverlener verwoorden wat er gebeurt.

Vertrouw het team

Door de wisselwerking tussen jou als expert van je kind en het medisch team als expert in de medische zorgen, kunnen we samen de opname van je kind zo goed mogelijk laten verlopen. Pijnstilling en comfort staan centraal in de behandeling van je kind.

TIP: Laat het vertrouwen in het team groeien.



Wat kan je zelf doen?

Er gewoon zijn is voor je kind al een grote bron van comfort. Als de fysieke toestand het toelaat, mag je spontaan blijven omgaan met je kind en zoals knuffelen, aanraken, spelen... Ook structuur is belangrijk. Blijf gerust grenzen stellen in deze periode waarin je kind al extra aandacht krijgt.

TIP: Je kan aan het team meegeven wat je kind doorgaans rustiger maakt om de opname te vergemakkelijken.

Emoties bij je kind

Het is mogelijk dat je kind ontroostbare huilbuien of woede-uitbarstingen heeft, onverschillig reageert of ander gedrag vertoont dat je helemaal niet herkent. Een ziekenhuisopname kan er ook voor zorgen dat je kind zich jonger gedraagt dan normaal. Probeer dit gedrag te begrijpen als een normale reactie op een abnormale situatie. Elk kind verwerkt deze plotse gebeurtenis op zijn of haar manier.

TIP: Je kan je kind helpen door het aan te moedigen om zijn/haar emoties te uiten (eventueel via een spel of tekening).

Je eigen emoties

Het gevoel gefaald te hebben, schuldgevoelens, een gevoel van onrechtvaardigheid, machteloosheid, verdriet, vermoeidheid, angst, schaamte... Al deze gevoelens en bijhorende lichamelijke ervaringen zijn normale reacties op een abnormale gebeurtenis. Je reageert vanuit een stresserende situatie die je als ouder niet had kunnen voorzien. Ook kinderen voelen de emoties van hun ouders aan.

TIP: Deze reacties bij jezelf erkennen, kan helpen om ermee om te gaan.

Zoek steun in je omgeving

Praten kan helpen om angst, spanningen en onzekerheid draaglijker te maken. Sociale steun vormt een natuurlijke buffer tegen stress. Het kan echter zijn dat jij, je partner en de mensen uit je omgeving op een verschillende manier met de situatie omgaan. Respecteer deze verschillen en geef elkaar de tijd en de ruimte. Je kan ook steeds een beroep doen op de psycholoog van de afdeling.

TIP: Durf praktische hulp uit je omgeving (meebrengen van maaltijden, hulp in het huishouden, opvang voor de andere kinderen,...) toe te laten.

Informatie voor familie en vrienden

Het kan belastend zijn om tijdens de opnameperiode nog vele telefoontjes te moeten doen of gesprekken te moeten voeren. Je mag zelf bepalen in welke mate en wanneer de informatie over de toestand van je kind doorgegeven wordt aan familie en vrienden.

TIP: Het kan helpen om een derde persoon in te schakelen en/of een digitale update te geven.

Jouw draagkracht komt je kind ten goede

Dagen en nachten in het ziekenhuis verblijven, vergt veel energie. Hoewel je als ouder de natuurlijke behoefte hebt om bij je kind te blijven, is het belangrijk om ook de tijd te nemen om te eten, slapen en ontspannen. Ga af en toe eens de kamer uit om iets te drinken, om een wandeling te maken,... Vertel je kind daarbij altijd dat je zal terugkomen.

TIP: Je kan ook aan iemand die je kind kent en vertrouwt vragen om het een paar uurtjes van je over te nemen.

Als je kind sedatie nodig heeft

Om het comfort van je kind te verhogen, worden soms verschillende vitale functies overgenomen door medische apparatuur. Je kind ervaart deze periode niet bewust. Als ouder daarentegen beleef je deze periode intens. Bij het ontwaken wordt je kind voor het eerst blootgesteld aan de nieuwe omgeving en start zijn/haar verwerkingsproces. Je wordt steeds op de hoogte gebracht wanneer de sedatie bij je kind afgebouwd wordt.

TIP: Je kan samen met je kind aan de hand van een dagboek de niet-bewuste periode reconstrueren.



06

TERUG NAAR HUIS

Ontslag

Bij een geplande opname, ligt de duur van het verblijf meestal vast. Spreek van bij de planning met de arts over het ontslag zodat je de nodige regelingen kan treffen. Wanneer de ontslagdatum niet op voorhand gekend is, hoor je zo snel mogelijk wanneer je kind terug naar huis mag. Je kind mag doorgaans 's ochtends uit het ziekenhuis vertrekken.

Voor je met je kind het ziekenhuis verlaat, heb je nog een gesprek met de behandelende arts. Die geeft je richtlijnen over medicatiegebruik, over voeding en dieet en legt je uit wat je je kind wel en niet mag toestaan. Een verpleegkundige geeft je richtlijnen over de verzorging of bespreekt eventuele thuiszorg. We maken ook een afspraak voor een controle op de polikliniek. Stel gerust al je vragen aan de arts en verpleegkundige tijdens deze ontslaggesprekken.

Aanpassingsproblemen thuis

Het is goed mogelijk dat je kind tijd nodig heeft om het ziekenhuisverblijf te verwerken. Dat kan zich op verschillende manieren uiten. Sommige kinderen zijn plots bang om alleen gelaten te worden, andere gaan moeilijker slapen of plassen in bed. Die problemen verdwijnen meestal spontaan na een tijdje. Maak je je zorgen of houdt het gedrag aan, dan kan je contact opnemen met de pedagogisch medewerker die je kind in het ziekenhuis heeft begeleid.

Deze tips kunnen helpen:

Eerlijke informatie

Ook thuis kunnen kinderen nog heel wat vragen hebben. Misschien stellen ze sommige vragen ook meerdere keren. Kinderen vullen zaken die ze niet begrijpen aan met fantasie.

Hun verbeelding strookt daarbij niet altijd met de werkelijkheid.

TIP: Antwoord zo eerlijk mogelijk op de vragen van je kind. Je kan hiervoor steeds hulp vragen aan een hulpverlener uit het ziekenhuis.

Dagelijkse routine

Ga zoveel mogelijk door met normale dagelijkse activiteiten (werk, school, hobby's).

Uiteraard bepaalt de fysieke toestand van je kind in welke mate dit kan. Goede communicatie met de school kan helpen.

TIP: Structuur helpt het gezin om de nodige rust en regelmaat terug te vinden.

Wat je kind wel en niet mag

Spreek duidelijke leef- en gedragsregels af met de arts. Vraag informatie over medicatiegebruik, sporten, naar school gaan, andere sociale activiteiten,...

TIP: Maak samen met je kind een lijstje van deze afspraken.

Blijf grenzen stellen

Sommige ouders vinden het lastig om grenzen te stellen nadat hun kind werd opgenomen in een ziekenhuis. Kinderen krijgen soms meer vrijheid omwille van wat ze hebben meegemaakt. Dit kan voor verwarring zorgen. Duidelijke regels bieden je kind rust en veiligheid.

TIP: Pas dezelfde opvoedingsregels toe als voor de ziekenhuisopname.

Aanpassingsmoeilijkheden

Kinderen kunnen tijdelijk last hebben van verlatingsangst, slaapproblemen, zindelijkheidsproblemen,...

Thuiskomen na een ingrijpende periode vraagt voor iedereen in het gezin om een aanpassing. De extra aandacht die kinderen kregen tijdens hun opname vermindert bij de thuiskomst. Bij aanhoudende problemen kan het medisch team je hierbij ondersteunen.

TIP: Probeer steeds rustig te reageren en je kind te steunen.

Neem tijd

Ouders, kinderen, grootouders,... iedereen heeft tijd nodig om de ziekenhuisopname te verwerken.

Toon begrip en sta open voor de verwerkingsreacties bij anderen. Deze zijn normaal en van voorbijgaande aard.

TIP: Zeg bijvoorbeeld: 'Ik kan me best voorstellen dat je je af en toe boos voelt, dat is normaal'.

Praten kan helpen

Je kind uitnodigen om te praten over wat er is gebeurd, kan via spelletjes, verhalen, tekeningen, poppen,... Dit kan ook op school gebeuren. Respecteer de keuze van je kind om nu niet of niet met jou te spreken.

TIP: Zoek samen met je kind naar manieren waarop het zich kan uiten.

Doe (samen) leuke dingen

Je kan je kind helpen om de aandacht ergens anders op te richten. Sociaal contact met vrienden is belangrijk voor je kind. Zoek uit waar je kind van kan genieten, alleen of samen met anderen.

TIP: Laat je kind gerust een vriend uitnodigen om te komen spelen/praten.

Zorg voor jezelf

Een ziekenhuisopname is voor het hele gezin een intense periode. Geef jezelf voldoende tijd om te rusten, slapen en ontspannen. Je kan praten met anderen over je ervaringen en zorgen.

TIP: Vraag gerust hulp en laat de aangeboden hulp ook toe.

Bouw aan vertrouwen

Het is heel normaal dat je als ouder bezorgd en voorzichtiger bent na een ziekenhuisopname. Probeer echter niet overbezorgd te worden. Laat de zelfstandigheid van je kind opnieuw groeien.

TIP: Bekijk samen met je kind wat het zelfstandig kan of wil doen.

Thuiszorg

Veel langdurig zieke kinderen verlangen erg naar huis. Thuis zijn verhoogt het fysiek en psychisch welbevinden tijdens een lange behandeling. Voor kinderen met een chronische en ernstige ziekte kan je een beroep doen op de liaisonequipe 'Koester' voor zorg thuis.

Dit thuiszorgproject werkt vanuit de afdeling Hemato-oncologie en stamceltransplantatie en is een initiatief van de vzw Kinderkankerfonds. Het team werkt zowel intern

(UZ Gent), extern (andere ziekenhuizen) als thuis. Koester biedt professionele begeleiding in multidisciplinaire samenwerking met kinderartsen, huisartsen en andere eerstelijnszorgverleners.

De liaisonequipe Koester richt zich voornamelijk tot kinderen met een levensbedreigende aandoening (oncologische of hematologische ziekte) en in de fase van behandeling en/of palliatieve en terminale zorg. Het team ontfermt zich ook over de palliatieve zorg voor kinderen met een levensverkortende aandoening (neurologisch, cardiologisch, gastrologisch), zowel binnen als buiten het ziekenhuis.

Dankzij deze equipe kunnen kinderen bij wie de behandeling niet (meer) helpt, thuisblijven in de eigen veilige en vertrouwde omgeving, dichtbij ouders, broers, zussen en familie.



07

OP EN ROND DE CAMPUS

Bereikbaarheid

Adres: C. Heymanslaan 10, 9000 Gent

Gps-coördinaten: 51° 1.536' / 3° 43.731'

Met het openbaar vervoer

Tram 4 rijdt om de 7,5 minuten tussen het station Gent-Sint-Pieters en het hart van het UZ Gent (perron ter hoogte van het parkeergebouw).

Tram 21 en bussen 5, 8, 47, 65 en 67 hebben haltes rond de UZ-campus.

Te voet of met de fiets

De campus is te voet en met de fiets bereikbaar via verschillende ingangen: De Pintelaan, Corneel Heymanslaan, Steenakker en Arduinstraat. Er staan fietsenstallingen verspreid over de campus.

Met de wagen via de hoofdingang Corneel Heymanslaan

- ▲ Vanuit het centrum: via de binnenring en de verkeersassen De Pintelaan en Zwijnaardsesteenweg.
- ▲ Via de R4: zowel vanuit het oosten als het westen kan je via de R4 op de campus komen (volg de wegwijzers naar UZ Gent).
- ▲ Via de autosnelwegen E40 en E17: de autosnelweg E40 (Oostende - Brussel) staat via de verkeerswisselaar 'Zwijnaarde' in verbinding met de E17 (Antwerpen - Kortrijk).
Op de E17 is er een afzonderlijke afrit nr. 9 'Universitair Ziekenhuis' of 'UZG'.

Parkeren

De parkeercapaciteit op de UZ-campus is beperkt. Het openbaar vervoer is een snel en comfortabel alternatief om het ziekenhuis te bereiken. De meest recente informatie over parkeren op de UZ-campus vind je op www.uzgent.be/parkeren.

Op het terrein van het UZ Gent bevindt zich een centrale parking voor patiënten en bezoekers. Op het gelijkvloers zijn tien park&ride-plaatsen voor het Kinderziekenhuis voorbehouden. Je kan op deze plaatsen parkeren om je kind en de bagage sneller naar de afdeling te brengen. Van zodra je kind is opgenomen, vragen we om je wagen op een niet-voorbehouden plaats te parkeren om de ouders van andere patiënten dezelfde service te kunnen bieden.

Stationeren en parkeren buiten het parkeergebouw kan enkel op de kiss&ride-zones ter hoogte van de poliklinieken en op de parkeerplaatsen voor personen met een mobiliteitsbeperking (als je de juiste toelating hebt). Het is strikt verboden om te parkeren op parkeerplaatsen voor personen met een handicap zonder geldige parkeerkaart van de Federale Overheid of van het UZ Gent. Bij overtreding wordt je wagen klemgezet.

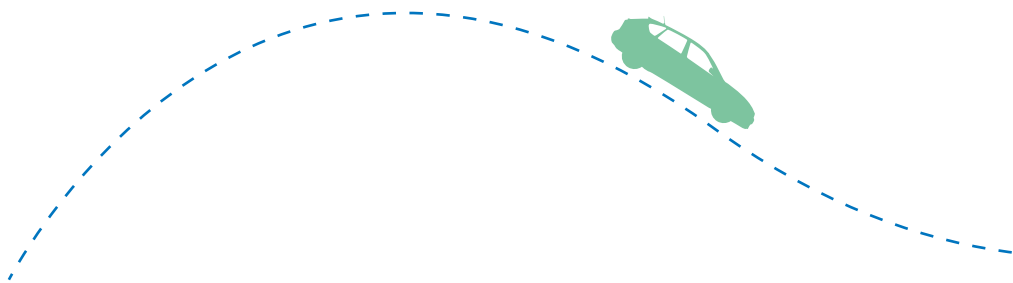
Parkeertarief

Wie zijn wagen wil parkeren op de UZ-campus, moet parkeergeld betalen. Bij het binnenrijden van de campus neem je een parkeerticket. Het parkeergeld betaal je achteraf aan een van de betaalautomaten.

Er gelden verschillende parkeertarieven voor patiënten en bezoekers. Als ouder van een patiëntje heb je recht op het parkeertarief voor patiënten. Valideer je parkeerticket aan de aanmeldzuil om van dit zorgtarief te kunnen genieten. Meer informatie en de parkeertarieven vind je op www.uzgent.be/parkeren en aan de betaalautomaten.

Voordeeltarief

Patiënten die langdurig behandeld worden en patiënten die opgenomen worden in het Kinderziekenhuis hebben recht op een parkeerkaart. Vraag meer uitleg op de afdeling.



Betaalautomaten

- ▲ in het parkeergebouw (2)
- ▲ in de inkomhal aan ingang 12
- ▲ in de inkomhal aan ingang 50
- ▲ in de inkomhal aan ingang 40
- ▲ aan de hoofdingang ter hoogte van de Corneel Heymanslaan

Na het betalen van je ticket, heb je 30 minuten om de campus te verlaten. Nadien moet je bijbetalen. Parkeerticket verloren? Aan de betaalautomaten kan je een vervangticket nemen. Dat kost standaard 50 euro.

Campustaxi

De UZ-campustaxi staat gratis ter beschikking voor het transport op de campus. De taxi rijdt na een telefonische oproep op 09 332 21 00 en dit van maandag t.e.m. vrijdag tussen 8 en 16.50 uur. Vraag gerust aan de receptie om de taxi op te bellen. Je kan de campustaxi ook oproepen via de parlofoons aan ingang 12, de Spoedgevallendienst, het parkeergebouw en de portiersloge.

Logeren in de buurt van het ziekenhuis

Familieleden van patiënten die in het UZ Gent zijn opgenomen, hebben tal van mogelijkheden om te overnachten in de stad Gent. Ook in de onmiddellijke omgeving van het ziekenhuis zijn er een aantal hotels en bed and breakfasts. Er is een grote verscheidenheid op het vlak van comfort, tarieven, parkeermogelijkheden, ...

Sommige hotels bieden patiënten en familieleden van patiënten speciale prijzen aan. Vermeld dus duidelijk bij reservatie dat je familielid van een patiënt bent. Aan de receptie van het ziekenhuis liggen brochures met gedetailleerde informatie. Je vindt de informatie ook op www.uzgent.be/logeren.





08

DIENTEN EN VOORZIENINGEN

Patiëntenbegeleiding

Sociaal werkers

Je kunt met je vragen en bekommernissen terecht bij de dienst Patiëntenbegeleiding van het ziekenhuis. Je arts, de verpleegkundigen en de medewerkers Aanmelden en inschrijven kunnen je doorverwijzen naar de sociaal werker die verbonden is aan de afdeling.

De sociaal werkers helpen je om moeilijkheden als gevolg van de opname van je kind op te lossen. Ze geven informatie, advies en begeleiding bij financiële, materiële en administratieve problemen. Daarnaast zorgen ze ook voor psychosociale begeleiding. Ook bij persoonlijke of familiale problemen kan je bij hen terecht. Deze gesprekken zijn vertrouwelijk.

De sociaal werker is ook het aanspreekpunt bij de voorbereiding van het ontslag. Ze zoeken samen met jou naar de meest geschikte oplossing voor je noden op het vlak van vervoer, thuiszorg, hulpmiddelen, ...). Als de sociaal werkers geen passend antwoord hebben, verwijzen ze je door.

Je kan de dienst Patiëntenbegeleiding van maandag tot en met vrijdag telefonisch bereiken tussen 8 en 12 uur en 13 en 17 uur:

- ▲ ingang 50, route 525: tel. 09 332 41 44
- ▲ ingang 12, route 1598: tel. 09 332 41 45
- ▲ socialedienstpatienten@uzgent.be

Diversiteit en interculturele bemiddeling

Het UZ Gent biedt verschillende mogelijkheden voor interculturele bemiddeling en taalbijstand. Je kan de hulp van een intercultureel bemiddelaar of sociaal tolk invoeren via het algemeen nummer 09 332 13 12. We bekijken dan met welke vorm van taalbijstand we je het best kunnen ondersteunen.

Interculturele bemiddeling in het ziekenhuis

In het UZ Gent werken vijf intercultureel bemiddelaars. Zij geven taalbijstand en ondersteuning bij de communicatie met hulpverleners in het ziekenhuis. Ze kunnen ook helpen als er onduidelijkheden zijn in de patiëntenzorg als gevolg van socioculturele verschillen. Bovendien kunnen ze je uitleg geven over de gang van zaken in het UZ Gent.

De intercultureel bemiddelaars kunnen ter plaatse tolken of op afstand ingezet worden. In het eerste geval is de intercultureel bemiddelaar fysiek aanwezig bij het gesprek, in het tweede wordt de hulp via het internet geboden.

Je kan de intercultureel bemiddelaars rechtstreeks contacteren:

- ▲ Turks: tel. 09 332 41 47
- ▲ Russisch/Tsjetsjeens: tel. 09 332 63 31
- ▲ Bulgaars: tel. 09 332 06 34
- ▲ Arabisch (klassiek/Maghrebijs): 09 332 30 88
- ▲ Tolk Vlaamse gebarentaal: tel. 0471 71 71 82 (sms) of tolkvgt@uzgent.be

Tolk Vlaamse gebarentaal

Dove patiënten kunnen voor een gesprek met de arts een tolk Vlaamse gebarentaal reserveren.

De tolk is gratis en kan ook afspraken boeken indien nodig. Je kan de tolk via mail (tolkvgt@uzgent.be) of sms (0471 71 71 82) reserveren. Dit gebeurt best ruim op voorhand.

Interculturele bemiddeling via internet

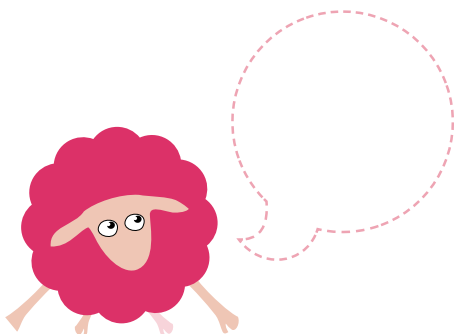
Het team interculturele bemiddeling werkt nauw samen met andere Belgische ziekenhuizen om via een beveiligde internetverbinding op afstand taalbijstand aan te bieden. Intercultureel bemiddelaars die in een ander ziekenhuis werken, kunnen via dit systeem in het UZ Gent ingezet worden waardoor er een bredere waaier aan talen beschikbaar is (Albanees, Arabisch, Berbers, Bosnisch/Servisch/Kroatisch/Macedonisch, Bulgaars, Italiaans, Georgisch, Koerdisch, Pools, Romanes, Russisch, Spaans, Turks, Tsjetsjeens, Vlaamse gebarentaal).

Sociaal tolken

Voor andere talen kunnen we een aanvraag richten aan tolk- en vertaalservice Gent IN-Gent. Deze sociaal tolken hebben geen bemiddelende functie en maken ook geen deel uit van de dienst Patiëntenbegeleiding. Het takenpakket van sociaal tolken is beperkt tot het volledig en getrouw omzetten van mondelinge boodschappen van de ene naar de andere taal. Sociaal tolken kunnen 'ter plaatse tolken' en 'telefoontolken'. In het eerste geval is de tolk fysiek aanwezig bij het gesprek. In het tweede wordt de tolkhulp via de telefoon geboden.

Ombudsdienst

De medewerkers van het ziekenhuis streven naar goede, zorgvuldige en kwaliteitsvolle dienstverlening en houden daarbij rekening met je noden. Toch kan het gebeuren dat je niet volledig tevreden bent over de zorg- of dienstverlening. We vragen je om dit rechtstreeks te bespreken met de betrokken zorgverlener, de hoofdverpleegkundige of de behandelende arts. Zij zijn bereid met jou te overleggen en te bekijken hoe een probleem of een klacht kan worden opgelost.



Als dat niet lukt of niet tot een oplossing leidt, kan je je richten tot de Ombudsdienst. Je doet dat het best via het contactformulier op www.uzgent.be/ombud. Je kan de dienst ook telefonisch of per e-mail contacteren. Een persoonlijk gesprek is mogelijk op afspraak.

Contact

Ombudsdienst UZ Gent
 Ingang 50, route 505
 Tel. 09 332 52 34
 Fax 09 332 55 91
ombudsdienst@uzgent.be

Dagelijks te bereiken van 9 tot 12 uur en van 13 tot 16 uur. Buiten deze uren kan je een boodschap inspreken op het antwoordapparaat.

Restaurant

Het restaurant voor bezoekers, patiënten, personeel en studenten ligt aan ingang 8. Het is open op weekdays van 11 tot 14.30 uur (gesloten in het weekend en op feestdagen).

Elke middag kan je kiezen uit vier verschillende warme maaltijden (o.a. een vegetarische), een assortiment koude gerechten en meerdere desserts.

Op doktersvoorschrift kan je voor het middagmaal een dieetmaaltijd krijgen aan bezoekerstarief (aan te vragen via de voedingsadministratie op tel. 09 332 25 91 of voedingsadministratie.uzgent@sodexo-be.com).

Cafeteria's



Het ziekenhuis heeft twee cafeteria's, aan ingang 50 (route 503) en ingang 12 (route 1595).

In de cafeteria's kan je genieten van een kop koffie, ontbijtkoeken, een warm brasseriegerecht of een stukje taart. Op weekdays kan je in beide cafeteria's ook terecht voor een ontbijt of avondmaal. In het weekend en op feestdagen kan dat enkel in de cafeteria aan ingang 12.

Openingstijden: www.uzgent.be/eten-drinken

Voedingswinkels

In de voedingswinkels aan ingang 50 en ingang 12 kan je terecht voor belegde broodjes, ontbijtkoeken en andere gerechten om mee te nemen (zoals salades, koude schotels en schotels om op te warmen).

Openingstijden: www.uzgent.be/eten-drinken

Drank- en versnaperingsautomaten

Er staan automaten in elk kliniekgebouw.

Winkels

Aan ingangen 12 (route 1204) en 50 (route 504) zijn er winkeltjes die o.a. kranten en tijdschriften, voedingswaren, geschenkartikelen, bloemen en pralines verkopen.

Openingstijden: www.uzgent.be/winkels

Geldautomaten

Er zijn geldautomaten in de inkomhal aan ingangen 12 en 50.

Elektrische toestellen

Om veiligheidsredenen is het strikt verboden om bepaalde elektrische toestellen mee te brengen en in het ziekenhuis te gebruiken.

Wat mag je wel meebrengen?

- ▲ Kleine elektrische toestellen zoals scheerapparaat, haardroger, radio(wekker), oplader voor gsm (en gelijkaardige elektro-apparatuur) en laptopcomputer.
- ▲ Grote toestellen met gering vermogen zoals nintendo, xbox, wii, videorecorder endvd-speler.
- ▲ Computers met draadloze bediening, zoals draadloze muis of draadloos toetsenbord, zijn toegelaten op voorwaarde dat je een afstand van 1 meter bewaart ten opzichte van alle medische apparatuur in gebruik.

Al deze toestellen moeten voorzien zijn van een CE-label.

Wat mag je niet meebrengen?

- ▲ Alle toestellen met een vermogen van meer dan 200 Watt zijn verboden.
- ▲ Elektrische toestellen die bedoeld zijn om warmte te produceren zoals broodrooster, microgolfoven, koffiezetapparaat, grill, waterkoker, friteuse, wafelijzer, verwarmplaten, elektrisch deken, ... (niet limitatief) zijn verboden. Het ziekenhuis voorziet koelkast en televisie.



Geld, kostbaarheden en andere persoonlijke voorwerpen

We raden je af om belangrijke geldsommen of waardevolle zaken mee te brengen naar het ziekenhuis. De directie is niet aansprakelijk voor verlies of diefstal van geld, kostbaarheden en andere persoonlijke voorwerpen. Als je toch waardevolle voorwerpen mee hebt, kan je ze bewaring geven bij de aanmeldbalies aan ingangen 12 of 50. Je krijgt dan een ontvangstbewijs.

Veiligheid in het ziekenhuis

Voor ons ziekenhuis is veiligheid van groot belang. De Interne bewakingsdienst neemt voortdurend maatregelen om diefstallen, vandalisme, agressie en andere criminele feiten te voorkomen. Vele toegangsdeuren zijn elektronisch beveiligd en enkel toegankelijk met badge. Op sommige plaatsen is er camerabewaking. Onze portiers en stewards staan 24 uur op 24 ter beschikking en worden bijgestaan door een externe bewakingsfirma.

Ook jij kan meewerken aan de veiligheid in het ziekenhuis. Laat waardevolle voorwerpen thuis of geef ze in bewaring. Mocht je iets verdachts of abnormaals opmerken tijdens het verblijf van je kind, contacteer dan een verpleegkundige of andere medewerker van het ziekenhuis.

Met ziekenhuistelefoons kan je in noodgevallen het nummer 88 bellen.

Neem zelf nooit initiatieven die je veiligheid of die van je kind in gevaar kunnen brengen. Wanneer je zelf het slachtoffer wordt van criminaliteit tijdens het verblijf van je kind in ons ziekenhuis, vragen we dat je ons dat meldt (Interne bewakingsdienst, tel. 09 332 30 91, ibd@uzgent.be).

Rookverbod

Het UZ Gent is een rookvrij ziekenhuis. Je mag op de campus enkel in de rookpaviljoenen roken (zie campusplan). Roken aan de ingangen van de gebouwen mag niet, want het hindert patiënten, bezoekers en personeelsleden.





09

BETALING

Wat betaal ik?

De facturatie verschilt voor patiënten voor wie een ziekenfonds (ook NMBS) tussenkomt en patiënten voor wie de facturatie niet via een ziekenfonds verloopt (bijvoorbeeld bij patiënten van wie de verzekeringstoestand niet in orde is).

Tussenkomst door het ziekenfonds

De factuur wordt rechtstreeks naar je ziekenfonds gestuurd dat de wettelijke tussenkomst zal betalen. Je ontvangt enkel een factuur voor het remgeld, supplementen en niet-vergoedbare kosten, nl.:

- ▲ patiëntaandeel in de verblijfskosten, afhankelijk van je verzekeringstoestand
- ▲ eventueel toeslag voor eenpersoonskamer
- ▲ wettelijke bijdrage voor geneesmiddelen per dag
- ▲ remgeld voor geneesmiddelen, erelonen van geneeskundige verstrekkingen en toeslag op synthesemateriaal
- ▲ supplementen op erelonen van geneeskundige verstrekkingen
- ▲ niet-terugbetaalde geneesmiddelen
- ▲ diverse kosten o.m. ziekenvervoer, een vaste bijdrage per verpleegdag voor de accommodatie op de kamer

Sommige producten en diensten die geen strikt medische indicatie hebben, moet je zelf betalen als je ze wil gebruiken. Via www.uzgent.be/niet-terugbetaald kan je de lijst met de geldende tarieven raadplegen. Die kan je ook inkijken aan de aanmeld- en inschrijfbalie.

Het is ook mogelijk dat tijdens de opname van je kind medische artikelen, implantaten of prothesen gebruikt worden waarvoor je zelf een bijdrage moet betalen. Deze producten worden maar gedeeltelijk terugbetaald of zijn nog niet in de ziekteverzekering opgenomen. In het laatste geval gaat het over nieuwe technieken die de arts gebruikt omdat ze tot een betere verzorging of behandeling leiden. De behandelende arts licht je hierover steeds in.

Geen tussenkomst door het ziekenfonds

In het geval van een expertise, een studie of medische check-up wordt het volledige bedrag aan de verzekeringsinstelling of arts of werkgever gefactureerd (op voorwaarde dat het ziekenhuis over een goedkeuring beschikt).

Als er niet aan een Belgisch ziekenfonds gefactureerd wordt (bv. patiënten van wie de verzekerings-toestand niet in orde is, buitenlandse patiënten), wordt de dagprijs aan 100% aangerekend. Deze prijzen worden vastgelegd door het RIZIV en kunnen enkel door een overheidsbeslissing gewijzigd worden.

Contract met Nederlandse zorgverzekeraars

Het UZ Gent werkt ook samen met verschillende Nederlandse zorgverzekeraars. Ben je bij een van hen aangesloten, dan wordt de factuur bij gecontracteerde zorg rechtstreeks naar je zorgverzekeraar gestuurd. Soms wordt het volledige zorgpakket rechtstreeks gefactureerd in andere gevallen betaal je slechts bepaalde behandelingen. Je kan de administratieve procedures en aanvraag tot machtiging downloaden op www.uzgent.be/zorgverzekeraar. De documenten zijn ook beschikbaar aan de aanmeld- en inschrijfbalies.

Contacteer je zorgverzekeraar zeker voor de ziekenhuisopname van je kind. Stemt je zorgverzekeraar er niet mee in dat de zorg in het buitenland wordt verstrekt, dan moet je de factuur mogelijks zelf betalen voor de start van de behandeling.

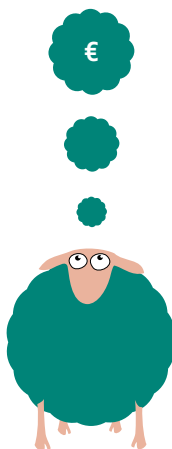
Wanneer ontvang en betaal ik de factuur?

Je krijgt de factuur toegestuurd op het einde van de maand volgend op de maand van ontslag uit het ziekenhuis. De factuur moet binnen de 15 dagen na ontvangst betaald worden met het aangehechte overschrijvingsformulier (vermeld zeker de gestructureerde mededeling bij betaling). Bij langdurig verblijf krijg je maandelijks een tussentijdse factuur.

Opgelet!

Vergeet niet voor de opname bij je ziekenfonds na te gaan of de verzekeringstoestand van je kind volledig in orde is. Is dat niet het geval, dan moet je zelf de totale kost voor de opname betalen.

Als je geen in België ingediend verzekeringsakkoord hebt, moet je op basis van een kostenraming vooraf (of ten laatste op de opnamedag) de geraamde kost betalen. Het betaalde bedrag zal verrekend worden op de factuur. In de onthaalcentra kan je betalen met Bancontact, Proton, Maestro, Mastercard en Visa.



Vragen over je factuur?

Voor inlichtingen over prijzen, verstrekkingen en betalingsmodaliteiten kan je terecht bij de dienst Facturatie patiënten via tel. 09 332 25 72 of fax 09 332 38 46. Je kan ook langsgaan in het Patiënteninformatiebureau van deze dienst:

- ▲ ingang 75, route 7500
- ▲ ingang 12, route 1201

Openingstijden: elke werkdag van 8 tot 12 uur en van 12.30 tot 16.30 uur.

Of stel je vraag via het contactformulier op de website: www.uzgent.be/betaling



10

AANSPRAKELIJKHEID, RECHTEN, REGLEMENT

Centrale aansprakelijkheid

Volgens de Ziekenhuiswet* heeft iedere patiënt het recht om van het ziekenhuis informatie te krijgen over de aard van de rechtsverhouding tussen het ziekenhuis en de beroepsbeoefenaars die er werken. De centrale aansprakelijkheid bij de naleving van de rechten van de patiënt door de beroepsbeoefenaar, ligt bij het ziekenhuis.

Voor meer informatie over de individuele rechtsverhouding tussen het UZ Gent en een bepaalde beroepsbeoefenaar (artsen, vroedkundigen, zorgkundigen, verpleegkundigen, apothekers, kinesitherapeuten of andere zorgverstrekkers) kan je contact opnemen met de Ombudsdienst van het UZ Gent via tel. 09 332 52 34 of ombudsdienst@uzgent.be.

* Artikel 30 van de gecoördineerde wet van 10 juli 2008 betreffende de ziekenhuizen en andere verzorgingsinrichtingen (B.S. 7 november 2008).

Rechten en reglement

Rechten van de patiënt

Samengevat regelt de Patiëntenrechtenwet* volgende rechten van de patiënt:

- ▲ Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening
- ▲ Recht op vrije keuze van zorgverlener
- ▲ Recht op informatie
- ▲ Recht op toestemming
- ▲ Rechten aangaande het patiëntendossier
- ▲ Recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer
- ▲ Recht op klachtenhandeling
- ▲ Recht op pijnbehandeling

Bij een patiënt die minderjarig is, worden deze rechten in de regel uitgeoefend door de ouders die het gezag over hem uitoefenen of door de voogd.

De minderjarige wordt daar wel bij betrokken, rekening houdend met zijn leeftijd en maturiteit. Als de minderjarige tot een redelijke beoordeling van zijn belangen in staat wordt geacht, kan hij deze rechten zelfstandig uitoefenen, zonder tussenkomst van zijn ouders of voogd.

Meer details over de rechten van de patiënt vind je op www.uzgent.be/mijnrechten.

* Wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt (B.S. 26 september 2002 , aangevuld door de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 27 april 2016 die van kracht wordt op 25 mei 2018.)

Rechten van het kind in het ziekenhuis

Het 'Handvest van de rechten van gehospitaliseerde kinderen' van de European Association for Children in Hospital (EACH), vormt het uitgangspunt voor de zorg die we bieden. Het recht op de best mogelijke zorg is een fundamenteel recht voor alle kinderen zowel bij opname, ambulante therapie als na het ontslag uit het ziekenhuis.

Artikel 1: Bescherming tegen onnodige opname

Kinderen worden niet langer dan nodig in het ziekenhuis opgenomen. Het Kinderziekenhuis Prinses Elisabeth biedt hiervoor mogelijkheden tot poliklinische zorg, dagopname en hospitalisatie voor korte of langere duur.

Artikel 2: Recht op een vertrouwenspersoon

Kinderen hebben het recht om hun vertrouwenspersoon in alle omstandigheden bij zich te hebben. Rooming-in kan op elke afdeling. Als ouder kan je aanwezig zijn bij onderzoeken, bij de voorbereiding op de verdoving en bij het ontwaken uit de verdoving.

Artikel 3: Recht op comfortabele accommodatie en informatie voor de ouders

De kamers in het Kinderziekenhuis Prinses Elisabeth beschikken over comfortabele slaapmogelijkheid voor een ouder of verzorger. De vertrouwenspersoon wordt geïnformeerd over de gewoontes van de afdeling zodat hij/zij kan participeren in de zorg. De kosten die aangerekend worden voor rooming-in, worden tot het minimum beperkt.

Artikel 4: Recht op informatie en een minimum aan fysieke en emotionele stress

Kinderen en ouders hebben het recht op aangepaste informatie. Informatie wordt, afhankelijk van de omstandigheden, zo goed mogelijk en aangepast aan de leeftijd verstrekt. Dit kan mondeling en/of door middel van aangepaste informatiebrochures.

Artikel 5: Recht op het geven van toestemming en bescherming tegen overbodige behandelingen

Er worden geen onderzoeken, ingrepen of behandelingen uitgevoerd zonder overleg met en toestemming van de ouders. Alleen de noodzakelijke behandelingen en onderzoeken worden uitgevoerd.

Artikel 6: Recht op verzorging samen met leeftijdsgenoten en recht op bezoek

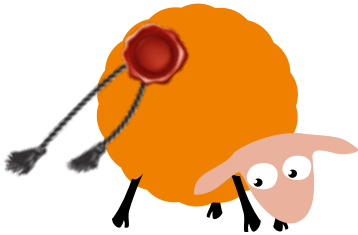
In het Kinderziekenhuis Prinses Elisabeth worden enkel kinderen behandeld en opgenomen. De eigenheid van het kind komt op de eerste plaats, daarom worden kinderen met dezelfde ontwikkelingsnoden en zorgen samen gehospitaliseerd. Bezoek wordt maximaal toegelaten, rekening houdend met de afdeling en gezondheidstoestand van het kind.

Artikel 7: Recht op spelen en onderwijs

Er worden zoveel mogelijk spelmogelijkheden aangeboden. Er zijn speelzalen, pedagogisch medewerkers en aangepast speelgoed. Ook onderwijs wordt in het ziekenhuis georganiseerd.

Artikel 8: Recht op speciaal opgeleid personeel

Alle medewerkers van het Kinderziekenhuis Prinses Elisabeth zijn opgeleid om met kinderen om te gaan. Zij houden rekening met de emotionele en fysieke ontwikkelingsnoden van elk kind.

**Artikel 9: Recht op continuïteit van zorg**

In het Kinderziekenhuis Prinses Elisabeth werken alle medewerkers samen en in overleg om continuïteit in de zorg te verzekeren, zowel in als buiten het ziekenhuis.

Artikel 10: Recht op begrip en privacy

Elk kind wordt benaderd met respect voor de eigen gewoontes of behoeften en culturele of religieuze waarden. De privacy van de kinderen wordt maximaal gerespecteerd.

Gedragscode in het geval partners van vrouwelijke patiënten medische zorgen door mannelijke artsen weigeren

Elke patiënt mag vrij zijn of haar arts kiezen. Enkel bij spoedgevallen of tijdens wachtdiensten van medische disciplines kan deze vrije keuze niet gegarandeerd worden.

Meer info: www.uzgent.be/mijnrechten.

Deelname aan klinische studies en wetenschappelijk onderzoek

Als universitair ziekenhuis neemt het UZ Gent regelmatig deel aan klinische studies en wetenschappelijk onderzoek dat door het Ethisch Comité van het ziekenhuis werd goedgekeurd.

We vragen daarvoor steeds uitdrukkelijk toestemming tot deelname. Je hebt het recht om deelname te weigeren en kan steeds uit het onderzoek stappen. Minderjarigen kunnen enkel aan klinische studies en wetenschappelijk onderzoek deelnemen met geïnformeerde toestemming van de ouders die het gezag over hen uitoefenen of van de voogd. De minderjarige wordt hier ook zelf bij betrokken, rekening houdend met zijn leeftijd en graad van maturiteit. Als de minderjarige in staat is om zich een oordeel te vormen en de informatie te evalueren zal zijn uitdrukkelijke wil ook onderzocht en nageleefd worden. Voor klinische studies en wetenschappelijk onderzoek waarbij minderjarigen betrokken worden, wordt steeds voorzien in een bijzondere bescherming in overeenstemming met de wettelijke bepalingen.

In het kader van studies die uitgevoerd worden op vraag van de overheid voor onderzoek naar de kwaliteit van de zorg, kunnen medische gegevens echter gebruikt worden zonder uitdrukkelijke toestemming van de patiënt of zijn ouders/voogd. Als je niet wil dat je kind aan dergelijke studies deelneemt, moet je dat aan je arts of aan de hoofddarts (hoofddarts@uzgent.be) van het ziekenhuis laten weten.*

Weigering tot deelname aan klinische studies of wetenschappelijk onderzoek heeft geen invloed op de kwaliteit van de medische zorgen.

* Mededeling in toepassing van artikel 3, par. 3 van de wet van 7 mei 2004 inzake experimenten op de menselijke persoon. Contactgegevens hoofddarts: UZ Gent, De Pintelaan 185, 9000 Gent, 11K12A - tel. 09 332 47 46 - hoofddarts@uzgent.be.

Postmortaal onderzoek

In bepaalde gevallen kan het voor de arts nuttig zijn om na het overlijden een autopsie op het lichaam uit te voeren. Hiermee kan men een beter inzicht krijgen in de oorzaak van het overlijden. In elk geval gebeurt een autopsie steeds met respect voor de overledene. Als je als patiënt of vertegenwoordiger van de patiënt niet wil dat dergelijk onderzoek na het overlijden zou plaatsvinden, dan kan je dit kenbaar maken aan de behandelende arts of aan de hoofddarts (hoofddarts@uzgent.be).

Wegnemen van organen, weefsels en cellen

Volgens de Belgische wet is iedereen vanaf 18 jaar potentieel orgaan- en weefseldonor na overlijden. Als je geen donor wil zijn, kan je dit laten registreren via het gemeentehuis.

Voor een minderjarige wordt dit verzet zolang hij in leven is geuit door een ouder die het gezag over hem uitoefent of door een voogd. Als de minderjarige in staat is zijn wil te doen kennen, kan hij zich ook zelf verzetten. In het ziekenhuis kan je aan je arts of de hoofddarts (hoofddarts@uzgent.be) laten weten dat je weigert om organen te doneren.*

* Wet van 13 juni 1986 betreffende het wegnemen en transplanteren van organen (B.S. 14 februari 1987).53

Als je – of je vertegenwoordiger – toestemming heeft gegeven voor de wegname van enig lichaamsmateriaal (zoals weefsels, cellen, ... van het menselijk lichaam) met het oog op de diagnose of behandeling, kan een overblijvend gedeelte van dit lichaamsmateriaal door het ziekenhuis worden gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek. Je arts zal hierover desgewenst meer inlichtingen geven. Jij – of je vertegenwoordiger – kan echter je weigering om dit restmateriaal te gebruiken voor wetenschappelijk onderzoek vooraf bekendmaken aan je arts of hoofddarts (hoofddarts@uzgent.be).*

* Wet van 19 december 2008 inzake het verkrijgen en het gebruik van menselijk lichaamsmateriaal met het oog op de geneeskundige toepassing op de mens of het wetenschappelijk onderzoek (B.S. 30 december 2008).

Honoraria

- ▲ Je hebt het recht vooraf ingelicht te worden over prijzen en tarieven.
- ▲ Je kind kan in alle diensten een volwaardige behandeling ondergaan voor prestaties die vergoed worden door de verplichte ziekteverzekering, tegen honoraria bepaald door het RIZIV.
- ▲ Als prestaties of materialen niet door de verplichte ziekteverzekering worden vergoed, verwittigen we je op voorhand. Je zal ook ingelicht worden als je keuze voor een eenpersoonskamer of een bepaalde arts aanleiding zou geven tot een verhoging van de kosten of de aanrekening van bijkomende honoraria.
- ▲ Het ziekenhuis stelt de rekeningen gedetailleerd en overzichtelijk op.

Filmen en fotograferen

Het is niet toegestaan om medewerkers van het UZ Gent, andere patiënten, bezoekers en andere derden te filmen of fotograferen of om hun beeldmateriaal te gebruiken zonder hun uitdrukkelijke voorafgaande toestemming. Dat is immers een schending van het recht op afbeelding en het recht op privacy en kan aanleiding geven tot vervolging.

Geluidsopnames

Als je geluidsopnames wil maken tijdens een gesprek met een zorgverlener, bijvoorbeeld om de informatie thuis nog eens opnieuw te beluisteren, vraag dan altijd aan je gesprekspartner of hij of zij daar een bezwaar tegen heeft.

Verboden middelen

Het is verboden om drugs, verdovende middelen en wapens mee te brengen naar het ziekenhuis.

Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Alle gegevens over het zorgproces worden bewaard in een patiëntendossier. Enkel de zorgverleners van je kind hebben toegang tot het dossier. Elk van deze personen is strikt gebonden aan het beroepsgeheim.

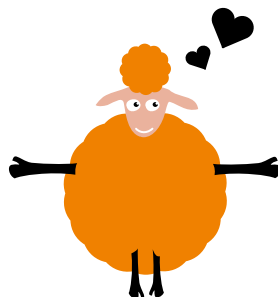
Het UZ Gent heeft de verplichting voor iedere patiënt een patiëntendossier aan te leggen dat in het ziekenhuis wordt bewaard. Daarin worden de nodige verpleegkundige en medische gegevens opgenomen om een optimale verzorging en behandeling te kunnen garanderen. Dat gebeurt conform de privacywet.*

Het UZ Gent verwerkt je persoonsgegevens niet alleen voor de zorgverlening maar ook voor financiële en administratieve verwerkingen, verzekeringen, procesverbetering en statistiek. De Data Protection Officer waakt erover dat de verwerking van je gegevens voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 27 april 2016.

Je hebt het recht onjuiste persoonsgegevens die op je kind betrekking hebben gratis te laten verbeteren. De aanvraag gebeurt via een gedagtekend en ondertekend verzoek aan de hoofdarts.

Met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer bij de verwerking van persoonsgegevens van patiënten werd in het UZ Gent een reglement opgesteld. Zowel van dit reglement als van de wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ligt een exemplaar ter inzage aan het onthaal.

* Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens (B.S. 18 maart 1993). Algemene Verordening Gegevensbescherming van 27 april 2016.







11

CONTACT

- ▲ **Contactcentrum:** 09 332 21 11

- ▲ **Aanmelden en inschrijven Kinderziekenhuis:**
09 332 35 22 | aanmeldeninschrijven@uzgent.be

- ▲ **Aanmelden en inschrijven ingang 12:**
09 332 45 75 | aanmeldeninschrijven@uzgent.be

- ▲ **Aanmelden en inschrijven ingang 50:**
09 332 20 15 | aanmeldeninschrijven@uzgent.be

- ▲ **Polikliniek Kindergeneeskunde:** 09 332 24 30

- ▲ **Dagziekenhuis Kindergeneeskunde:** 09 332 37 72

- ▲ **Specialistische pediatrie afdeling:** 09 332 35 40

- ▲ **Hemato-oncologie en stamceltransplantatie kinderen - hospitalisatie:**
09 332 35 47

- ▲ **Hemato-oncologie en stamceltransplantatie kinderen - dagziekenhuis:**
09 332 69 81

- ▲ **Hemato-oncologie en stamceltransplantatie kinderen - secretariaat:**
09 332 24 16

- ▲ **Psychologen Kinderziekenhuis algemeen:** 09 332 24 09

- ▲ **Psychologen Hemato-oncologie kinderen:** 09 332 24 63

- ▲ **Pedagogisch medewerkers - Specialistische pediatrie afdeling:**
09 332 44 79

- ▲ **Pedagogisch medewerkers - Hemato-oncologie en stamceltransplantatie kinderen:** 09 332 05 91

- ▲ **DeLIEving:** 09 332 33 78 | deLIEving@uzgent.be

▲ **Ziekenhuisschool Stad Gent:** 09 222 11 33

▲ **Thuiszorg Koester:** 09 332 24 39

▲ **Dienst Patiëntenbegeleiding ingang 12:** 09 332 41 43 | socialedienstpatienten@uzgent.be

▲ **Dienst Patiëntenbegeleiding ingang 50:** 09 332 41 45 | socialedienstpatienten@uzgent.be

▲ **Taalbijstand/interculturele bemiddeling:** 09 332 13 12

▲ **Inlichtingen facturen:** 09 332 25 72 | www.uzgent.be/betaling

▲ **Ombudsdienst:** 09 332 52 34 | ombudsdienst@uzgent.be

▲ **Interne bewakingsdienst (24/24u):** 09 332 30 91 | ibd@uzgent.be

▲ **Security manager:** 09 332 46 74

▲ **Secretariaat diensthoofd Kinderziekenhuis:** 09 332 35 98

▲ **Algemene directie:** 09 332 47 62

▲ **Hoofddarts:** 09 332 47 46 | hoofddarts@uzgent.be

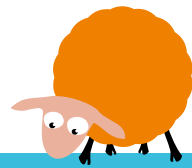
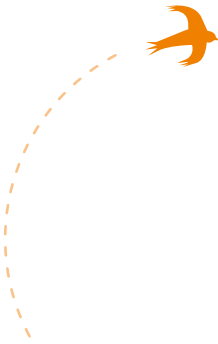
▲ **Dienst Communicatie en evenementen:** 09 332 46 70 | communicatie@uzgent.be

▲ **Data Protection Officer:** dpo@uzgent.be

www.uzgent.be | info@uzgent.be

Heb je na het lezen van deze brochure nog vragen?
Stel ze dan gerust aan de hoofdverpleegkundige van de afdeling.

NOTA'S



Kinderziekenhuis Prinses Elisabeth
C. Heymanslaan 10 | B 9000 Gent
T +32 (0)9 332 21 11 | E info@uzgent.be

VU prof. dr. Eric Mortier, gedelegeerd bestuurder | Maart 2018

www.uzgent.be

Volg ons op

