

# CHARTER

## 'Wij betrekken patiënten en familie in het zorgproces'



az Sint-Blasius ondersteunt de rechten van patiënten en hun familie. Een van deze rechten is uw recht op actieve deelname aan het zorgproces ('participatie'). Dit betekent dat u als patiënt, familie of mantelzorger, indien u het wenst, kan DEELNEMEN aan bepaalde aspecten van de zorg en mee BESLISSINGEN kan nemen met betrekking tot uw zorg. Concreet engageren we ons tegenover u als volgt:

### 1. Vriendelijke verwelkoming

- We bieden u en uw familie op een vriendelijke en spontane wijze een warm onthaal, van bij het eerste contact. Daarbij moedigen we u aan om uw vragen te stellen, zodat u mee beslissingen kan nemen met betrekking tot uw zorgproces.

### 2. Transparante informatie

- We geven u transparante en tijdige informatie in begrijpbare taal over diagnose, behandeling en resultaten en over de financiële aspecten van de zorg, zodat u mee beslissingen kan nemen met betrekking tot uw zorgproces.
- Onze zorgverleners stellen zich aanspreekbaar op en nemen zelf het initiatief bij het verstrekken van informatie.
- Indien u het wenst kan u een familielid of mantelzorger aanduiden aan wie de informatie ook meegedeeld wordt.

### 3. Betrekken in basiszorg

- We bieden u en uw familie en mantelzorgers de mogelijkheid om deel te nemen aan de basiszorg. Zo kunnen zorgverleners de familie uitnodigen mee te helpen bij de maaltijden, het vervoer naar onderzoeken, hygiënische zorgen ...
- Reeds van bij de opname geven we aan in welke aspecten van de basiszorg u kan deelnemen, en hoe u dit best doet. Deelname is steeds een mogelijkheid, geen verplichting.
- Deelname aan de zorg kan enkel mits afspraak met de verantwoordelijke zorgverstreker, zodat dit op een veilige manier kan verlopen. en onder voorbehoud van overmacht.

### 4. Betrekken bij ontslagvoorbereiding

- We zorgen ervoor dat de zorg voor u ook na het ontslag uit het ziekenhuis zo goed mogelijk wordt verder gezet. Daarom bereiden we uw ontslag goed voor met u en uw familie of mantelzorger. U wordt duidelijk geïnformeerd en aangeleerd hoe de zorg thuis verder veilig kan verlopen.

*Hebt u vragen over dit recht?*

*Voor meer informatie kunt u terecht bij uw behandelende arts of bij de ombudsdienst (ombudsdienst@azsintblasius.be)*

*Wij betrekken onze patiënten ook op andere niveaus:*

- *Patiëntentevredenheidsmetingen*
- *Focusgroepen rond zorgthema's*
- *Jaarlijks panelgesprek met stakeholders, waaronder een vertegenwoordiging van patiëntenorganisaties*
- *Website en social media - met aandacht voor feedback en vraagstelling*