

## **UW KIND IN HET ZIEKENHUIS**

---

FRANCISCUS VLIETLAND

## **Welkom**

Uw kind is voor onderzoek of behandeling opgenomen in ons ziekenhuis. Een verblijf in het ziekenhuis kan zowel voor uw kind als voor u onzekerheid met zich meebrengen. Uw kind komt in een vreemde omgeving, u moet een deel van de verzorging uit handen geven, net nu uw kind u zo hard nodig heeft. Dit alles vraagt extra aandacht, zowel emotioneel als praktisch.

Met deze folder willen wij u alvast wat vertrouwd maken met de dagelijkse gang van zaken op onze afdeling. Wij streven er naar zo goed mogelijk voor uw kind te zorgen. Maar hoe goed wij ons best ook doen, wij kunnen u als ouder niet vervangen. Daarom willen wij graag samen met u het verblijf van uw kind in het ziekenhuis zo prettig mogelijk laten verlopen. Wij willen u bij de zorg van uw kind betrekken (ouderparticipatie). Eén ouder/verzorger kan bij het kind blijven slapen.

De kinderarts en een verpleegkundige hebben u al het een en ander verteld. In deze folder kunt u rustig nalezen hoe u uw kind tijdens en na het verblijf in het ziekenhuis kunt begeleiden. Daarnaast wordt er algemene informatie gegeven over de kinderafdeling. Aarzelt u niet om vragen aan de medewerkers te stellen of om uw wensen kenbaar te maken. U bent hiermee altijd welkom.

U komt op de afdeling vaak de arts-assistent of zaalarts tegen. De zaalarts werkt onder verantwoordelijkheid van de kinderarts. De zaalarts is aanwezig van maandag tot en met vrijdag en is tevens het eerste aanspreekpunt voor de ouders als het gaat om de behandeling. Indien u een gesprek wilt met de behandelend kinderarts dan kunt u dit aangeven bij de verpleegkundige.

### Kwaliteitskeurmerk

De Kinderafdeling en de dagbehandeling bezitten beide een Smiley. Een Smiley is een kwaliteitskeurmerk dat aangeeft dat de zorg op deze afdelingen voldoet aan alle criteria die de Vereniging Kind en Ziekenhuis daaraan stellen:  
[www.kindenziekenhuis.nl](http://www.kindenziekenhuis.nl)

## Opname

De ervaring leert dat de meeste kinderen onverwacht en met spoed opgenomen moeten worden. Bij een spoedopname is de volgorde van handelingen afhankelijk van de ernst van de ziekte of het ongeval en moeten kind en ouders zich snel aanpassen aan de ongewone situatie. U en uw kind hebben zich niet kunnen voorbereiden op deze opname. Het personeel informeert u zoveel mogelijk.

Handelingen, zoals bloed prikken en het maken van röntgenfoto's, dienen soms direct uitgevoerd te worden. Dit zijn vaak vervelende dingen voor uw kind en worden dikwijls als bedreigend ervaren. Wij vragen aan u als ouder uw kind zoveel mogelijk bij te staan. Mocht u hier moeite mee hebben, aarzel dan niet om dit aan te geven: wij zullen uw kind dan tijdens het onderzoek extra aandacht geven.

Het is belangrijk om uw kind tijdens de opname te laten weten wat er aan de hand is, waarom een bepaald onderzoek of een operatie heeft plaats gevonden en wat het verder kan verwachten in het ziekenhuis. Daarnaast is het belangrijk veel samen te zijn, zodat het kind samen met u de vele nieuwe, vaak beangstigende indrukken kan verwerken.

## Overplaatsing

Soms is het nodig dat uw kind wordt overgeplaatst naar een ander (kinder)ziekenhuis. U wordt hiervan uiteraard van tevoren op de hoogte gebracht.

## De kinderafdeling

De kinderafdeling bestaat uit twee verschillende delen:

- Couveuse- en zuigelingenkamers
- Tweepersoons-, eenpersoonskamers (waaronder boxen).



Op een box wordt ieder kind apart verpleegd, omdat de aandoening of ziekte besmettelijk is voor andere kinderen, zelf niet besmet mag worden of rust nodig heeft. U mag wel bij uw kind blijven, ook 's nachts (rooming-in).

Op de tweepersoonskamer liggen kinderen bij elkaar, hierbij wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met hun leeftijd. Ook hier kunt u dag en nacht bij uw kind blijven. Wij vragen u wel om rekening te houden met de privacy van andere kinderen en hun ouders. Wilt u gebruik maken van rooming-in, overleg dit dan met een verpleegkundige.

## **Wat heeft uw kind nodig in het ziekenhuis**

- Eigen speelgoed. Vergeet vooral de knuffel niet of iets anders waar uw kind erg aan gehecht is.
- Een fotoboekje van het gezin (en huisdier).
- Ondergoed, kleding en schoenen. Op de kinderafdeling is het de gewoonte, dat de kinderen overdag hun eigen kleren en 's nachts hun eigen pyjama dragen.
- Toiletartikelen: zeep, kam, tandenborstel en tandpasta. Voor badhanddoeken, washandjes en luiers zorgt de afdeling.
- De eigen fles of tuitbeker, indien nodig (voorzien van naam).



Daarbij vragen wij u ook of u het volgende mee wilt nemen:

- Gegevens van de ziektekostenverzekering.
- Eventuele medicijnen die uw kind gebruikt.
- Eventuele dieetvoorschriften die uw kind moet volgen.

## **Belangrijk om te weten**

Op maandag tot en met vrijdag rond 8.30 uur komt de zaalarts samen met de dienstdoende kinderarts en de verantwoordelijke verpleegkundige van uw kind langs om de planning van die dag door te nemen. De overige specialisten hebben hiervoor geen vast tijdstip. Op woensdag start de zaalarts met de visite, na overleg met de kinderarts wordt de planning eventueel aangepast. Om de visite vlot te laten verlopen vragen wij u het volgende; om uit bed en aangekleed te zijn vanaf 8.15 uur, en zo mogelijk uw telefoon uit te zetten.

Gedurende de dag kan een laborant bloed komen prikken. Ook kunnen er onderzoeken plaatsvinden, waarbij u meestal aanwezig kunt zijn. Indien bekend, geven wij de tijd aan u door.

Wij vinden het belangrijk dat uw kind zo min mogelijk pijn heeft. Daarom meten we dit een aantal keer per dag. Bij zuigelingen en peuters gebruiken we hiervoor een observatielijst. Bij kleuters en oudere kinderen gebruiken we een gezichtjesschaal of meetlatje. Meer informatie over pijnmeting vindt u in de folders "pijn is niet fijn" en "uw kind heeft pijn".

Tijdens de opname mag uw kind niet zonder toestemming de afdeling verlaten. Overleg zo nodig met uw arts of verpleegkundige.

### **Helpen met de verzorging**

Als uw kind in het ziekenhuis is opgenomen, is het goed zoveel mogelijk in het ziekenhuis aanwezig te zijn om de dagelijkse dingen zoveel mogelijk door te laten gaan. U kunt dan uw kind bijvoorbeeld wassen, verschonen of eten geven. Bij de deur van de box of zaal hangt een bordje van uw kind, waarop u kunt noteren hoe laat u komt en wat u aan verzorging kunt doen.

Wilt u aan de verpleging doorgeven wat u zoal bij uw kind heeft gedaan? Wij informeren u ook over onze werkzaamheden. Op deze manier is voor iedereen duidelijk wie wat wanneer doet. U kunt natuurlijk ook gewoon knuffelen, samen een spelletje doen of misschien helpen bij het schoolwerk.

### **Gang van zaken op zalen en boxen**

Voor een goede gang van zaken wijzen wij u op het volgende:

- Alle kamers hebben naast een koelkastje een eigen kluisje, waar men waardevolle spullen in kan opbergen.
- Etenswaaren en drinken, vermeld met naam, kunnen in het koelkastje bewaard worden. Moedermelk wordt in de afdelingskoelkast bewaard. De koelkast hier is extra koud.

#### Belangrijk voor de boxen:

- Patiënten in de boxen mogen deze ruimte niet verlaten, omdat de kans op besmetting te groot is.
- Speelgoed, flessen en drinkbekers moeten op de box blijven.
- Jassen worden opgehangen op de gang naast de deur van de box.

- Bij het binnenkomen en het verlaten van de box, wast u uw handen. U mag niet naar patiëntjes in de andere boxen en/of zalen.
- Kinderen die op bezoek komen mogen niet in de speelkamer.

## **Bezoektijden**

Ouders zijn de hele dag welkom.

- Ander bezoek, waaronder broertjes en zusjes zijn welkom tussen 07.00 en 12.30 uur en tussen 14.00 en 20.00 uur. Eén van de ouders moet altijd aanwezig zijn bij het bezoek.
- Bezoekers die jonger zijn dan 13 jaar kunnen onder begeleiding van een volwassene op bezoek komen.
- Er mogen niet meer dan twee bezoekers per patiënt komen met uitzondering van broertjes en zusjes.
- Kinderen die verkouden zijn of in contact zijn geweest met kinderziektes (bv. Waterpokken) mogen niet op bezoek komen.

## **Begeleiding**

Op de kinderafdeling werkt een aantal mensen dat zorg draagt voor de dagelijkse gang van zaken. Het team bestaat uit kinderartsen, zaalartsen, (kinder)verpleegkundigen, leerlingen, voedings- en afdelingsassistenten en pedagogisch medewerkers. Indien nodig wordt samengewerkt met diëtisten, fysiotherapeuten, logopedisten, een psycholoog, andere specialisten en het maatschappelijk werk. Met elkaar willen wij er ook voor zorgen dat de sfeer zo goed mogelijk is. De verpleegkundigen en de pedagogisch medewerkers zijn dagelijks op de afdeling aanwezig. Zij zijn er voor uw kind als u niet aanwezig kunt zijn. Ook u kunt een beroep op hen doen.

### Pedagogisch medewerker

Kinderen in het ziekenhuis zijn kwetsbaar en hebben daarom een steuntje in de rug nodig. De pedagogisch medewerkers kunnen op verschillende manieren dat steuntje in de rug bieden. Voor alle kinderen is afleiding een goede manier om zich te ontspannen en hun ziekenhuiservaringen te verwerken.

Afleiding in de vorm van spelen is een basisvoorziening op de kinderafdeling. Daarom is er een speelkamer aanwezig. Als het

kind niet naar de speelkamer kan, zorgt de pedagogisch medewerker voor speelgoed op de kamer.

De pedagogisch medewerkers kunnen u ook informeren over de beste wijze van voorbereiden op en begeleiden bij een onderzoek, narcose of behandeling. Zij kunnen ook inzicht geven in de reactie op de opname van uw kind, zodat u weet hoe u ermee om kunt gaan.

## **Afscheid**

Het is begrijpelijk dat uw kind, vooral de eerste dag, bij het afscheid nemen angstig en verdrietig is. U helpt uw kind het best door altijd afscheid te nemen voordat u weggaat. Kondig uw vertrek een paar minuten eerder aan en vertel uw kind, dat u weer terugkomt en wanneer. Vertel dit ook aan het personeel, zij kunnen uw kind daarmee gerust stellen. Voor de zekerheid dient u de tijd waarop u terug komt te vermelden op het bordje bij de deur. Rek het afscheid nemen niet te lang; dit maakt het moeilijker voor u en uw kind. Thuisgekomen kunt u dag en nacht bellen naar de afdeling om te vragen hoe het met uw kind gaat. Ook kunt u afspreken, dat u door het personeel wordt gebeld als uw kind blijft huilen.

## **Elk kind reageert anders**

Het gedrag van uw kind kan veranderen door wat het tijdens de opname meemaakt. Het kind kan zonder enige aanwijsbare reden boos, verdrietig of teruggetrokken zijn. Het kind kan veel aandacht van u vragen of u juist gaan negeren. Ook kan het kind weigeren medicijnen in te nemen en problemen maken met het eten.

Het kan zijn dat uw kind de hele dag rustig speelt, maar als u er bent juist veel huilt. Dat is geen reden tot extra ongerustheid, het is een begrijpelijke reactie en een teken dat het kind zich bij u vertrouwd en veilig voelt en opgekropte emoties durft te uiten. Kinderen die onverschillig doen, blijken bij thuiskomst vaak meer van slag dan kinderen die in het ziekenhuis heftig reageren.

## **Naar huis**

Wij streven ernaar de opnameduur zo kort mogelijk te houden. Soms beslist de dokter pas op de dag zelf dat uw kind naar huis

mag. Dit kan zelfs aan het eind van de dag, zodat uw kind thuis kan slapen.

U krijgt van de verpleegkundige informatie over de voeding, medicijnen, behandeling en leefregels. U krijgt na ontslag meestal een afspraakkaart mee, waarop de dag en tijd staan vermeld voor de controle op de polikliniek. Aarzel niet om eventuele vragen, opmerkingen en suggesties naar voren te brengen tijdens het gesprek of via het evaluatieformulier.

De huisarts krijgt een brief met alle belangrijke gegevens over de opname van uw kind. Als uw kind jonger dan 4 jaar is wordt een kopie naar de arts van het Centrum van Jeugd en Gezin gestuurd. Als u hier bezwaar tegen heeft kunt u dit aangeven.

### **Thuis, even wennen**

Uw kind kan gespannen zijn door het verblijf in het ziekenhuis. Het kan zich dan anders gaan gedragen. De eerste weken kan uw kind angstig of dwars zijn.

Misschien loopt uw kind opeens de hele dag achter u aan of zondert zich juist af en wil niet meer over het ziekenhuis praten. Het kan zijn dat uw kind tijdelijk weer onzindelijk wordt. Ook kan het voorkomen dat uw kind bang is om 's nachts alleen in bed te liggen, bijvoorbeeld omdat het eng droomt, en daarom bij u wil slapen.

Deze reacties gaan meestal weer voorbij als u uw kind de kans geeft om af te reageren. Praat samen over het ziekenhuis, breng eventueel nog een bezoekje aan de afdeling en speel eens na wat er gebeurd is. Ook het maken van tekeningen over wat er allemaal gebeurd is kan helpen bij het verwerkingsproces.

Als u het idee hebt dat deze klachten erg lang aanhouden, aarzel dan niet om dit met de (huis)arts te bespreken.

### **Wetenschappelijk onderzoek**

Als bij uw kind urine, bloed of weefsel wordt afgenomen voor onderzoek, dan kan het zijn dat dergelijk 'lichaamsmateriaal' overblijft. Dit materiaal kan worden gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek. Hierdoor wordt inzicht verkregen in het ontstaan en de behandeling van ziekten. Onderzoek moet aan strenge voorwaarden voldoen, zoals het anoniem verwerken van uw lichaamsmateriaal.



Alle belangrijke informatie over onderzoek van lichaamsmateriaal, vindt u via [www.pathology.nl/voorlichting](http://www.pathology.nl/voorlichting). Heeft u er bezwaar tegen dat het lichaamsmateriaal van uw kind voor wetenschappelijk onderzoek wordt gebruikt? Dan leest u in de folder hoe u bezwaar kunt maken.

## **Voorzieningen**

Het ziekenhuis beschikt over diverse voorzieningen waar u gebruik van kunt maken. We noemen er een aantal.

### Televisie/internet

Uw kind kan kosteloos gebruikmaken van de televisie die bij het bed hangt. Ook kan er gratis gebruik worden gemaakt van draadloos internet (WIFI) op de eigen smartphone, tablet of laptop.

### Mobiel bellen

Mobiel bellen in het ziekenhuis is toegestaan, behalve op de couveuseafdeling. Hier mag niet gebeld worden.

Belt u op de zaal/box? Het kan zijn dat wij u vragen niet te bellen, omdat het soms storend is voor medepatiëntjes. Wij vragen u dan ook zoveel mogelijk op de gang te bellen.

### Privacy

Filmen, foto's maken en opnemen van geluid met een mobieltje, zonder toestemming, is niet toegestaan. Dit is in strijd met de privacywet en dus verboden.

### Tolken

Voor patiënten die moeite hebben met de Nederlandse taal, kan de hulp van een tolk worden ingeroepen met de tolkentelefoon. De verpleegkundige of arts wordt verbonden met het tolkencentrum waar tolken aanwezig zijn.

### Post

Binnengekomen post wordt iedere morgen op alle afdelingen bezorgd. Geeft u aan de mensen van wie u post verwacht het tijdelijke adres volledig door, onder vermelding van afdeling en

kamernummer. Post die aankomt als uw kind al weer thuis is, wordt nagezonden.

### CliniClowns

Iedere week bezoeken de Cliniclowns de kinderafdeling. De clowns zijn er voor de afleiding en ontspanning. Ze halen de patiëntjes even uit de werkelijkheid en laten ze vergeten dat ze ziek zijn. Ook voor de ouders vormen zij een prettige afleiding. Mocht uw kind geen behoefte hebben aan de clowns, dan kan dit van tevoren aangegeven worden bij de pedagogisch medewerker.

### Kunstproject

Hebt u ze al gezien, de Vlietlandertjes op de kinderafdeling. We hebben vrolijke Bella Boterbloem en Hans Hanekam die overal als de kippen bij is. Dan is er ook nog Vera Vlinder, een fladderend typje, en tot slot Otto Oen, een beetje klunzig maar wel heel erg lief. Het is een eigenzinnig volkje. Het betreft een kunstproject van Karmijn Kunst en Zo. De afbeeldingen kunt u op verschillende plaatsen tegenkomen!

### Winkel

In de Centrale Hal bevindt zich een winkel. De winkel is van maandag tot en met vrijdag geopend van 08.00 tot 20.00 uur. Op zaterdag, zondag en feestdagen van 11.45 tot 20.00 uur. Ouders kunnen ook gebruik maken van het personeelsrestaurant (betalen met pinpas), geopend op werkdagen van 11.45 tot 14.00 uur. Uw kind mag hier niet mee naar toe, omdat het de afdeling niet mag verlaten.

### Parkeren

Voor de actuele parkeertarieven kijkt u op [www.franciscus.nl](http://www.franciscus.nl) Naast het normale parkeertarief bieden wij u een speciale parkeerregeling aan wanneer u een week, maand of langer, meerdere malen per week het ziekenhuis wilt bezoeken. U kunt tegen een lager tarief een parkeerpas aanschaffen die gedurende een bepaalde periode toegang verleent tot de parkeerterreinen.

## Patiënten Service Bureau

Op de begane grond vindt u het Patiënten Service Bureau (PSB). U kunt hier terecht met al uw vragen, klachten, op- en aanmerkingen, ideeën of tips. Ook kunt u er verschillende folders, brochures en ander voorlichtingsmateriaal bekijken of meenemen.

U kunt bij het Patiënten Service Bureau (PSB) langsgaan of telefonisch contact opnemen (010 – 893 00 00) op werkdagen tussen 9.00 tot 16.00 uur.

## **Patiëntenrechten**

### Verpleegkundig en medisch dossier

De kinderartsen houden de medische gegevens van uw kind bij in een medisch dossier. De gegevens over de verpleegkundige zorg van uw kind, houden wij bij in een verpleegkundig dossier. Alle gegevens bij elkaar zorgen ervoor, dat de zorg van uw kind goed op elkaar is afgestemd en dat alle betrokkenen op de hoogte zijn van wat er met u, ouders/verzorgers, is afgesproken.

### Inzage/afschrift dossier

Het dossier waarin al de gegevens van een patiënt zijn vastgelegd is eigendom van het ziekenhuis. Er is recht op inzage met uitzondering van de gegevens die over anderen gaan. Het is mogelijk kopieën te ontvangen van (onderdelen van) het dossier. Dit kunt u schriftelijk aanvragen met behulp van het aanvraagformulier. Dit formulier is verkrijgbaar bij het Patiënten Service Bureau (PSB). De kopieën moet u persoonlijk komen afhalen. De kosten zijn voor uw rekening.

### Recht op informatie

U heeft recht op duidelijke informatie over wat er tijdens de behandeling gaat gebeuren en wat de gevolgen en eventuele risico's van de behandeling.

### Toestemming geven (Informed Consent)

U dient toestemming te geven voor een onderzoek of behandeling. Bij onderzoek en behandeling van kinderen van 12 tot en met 15 jaar is ook de toestemming van het kind nodig. Kinderen vanaf 16 jaar mogen in principe zelf een beslissing nemen.

Als u zich met uw kind onder behandeling stelt van een kinderarts, gaan we ervan uit dat u instemt met het onderzoek en de behandeling, zoals die met u worden besproken. U heeft het recht om een behandeling te weigeren. De behandelaar zal dan in overleg met u naar een alternatief zoeken. Als er sprake is van een noodsituatie zullen de artsen eerst in het belang van het kind handelen waarna zij de ouders hiervan op de hoogte stellen. Meer informatie vindt u in de folder 'WGBO / Informed Consent bij kinderen als patiënt'.

### Hoofdbehandelaar

Als uw kind wordt opgenomen op de kinderafdeling staat er een team van kinderartsen voor u klaar. De hoofdbehandelaar is de arts bij wie u op de polikliniek bekend bent of degene die u als eerste heeft ontmoet. Medische beslissingen worden genomen door de zaalarts in overleg met de kinderarts. Natuurlijk wordt uw mening hierin meegenomen.

### Recht op vrije artskeuze

U heeft het recht om zelf een arts te kiezen. Dit kan zowel voorafgaand aan een behandeling als tijdens de behandeling leiden tot de keuze van een andere arts. Dit moet u wel overleggen met de hoofdbehandelaar. Buiten kantooruren is de dienstdoende kinderarts verantwoordelijk.

### Screenen "vermoeden van kindermishandeling"

Volgens het protocol van het Ministerie van Volksgezondheid zijn alle ziekenhuizen in Nederland verplicht kinderen te screenen op een vermoeden van kindermishandeling. Tevens hebben alle artsen een zorgplicht.

De term "vermoeden van kindermishandeling" kan bedreigend overkomen. Het doel is niet ouders of verzorgers te beschuldigen, maar om daar waar nodig, hulp te bieden aan zowel kinderen als ouders of verzorgers, zodat kinderen in een veilige omgeving kunnen opgroeien.

Alle kinderen kijken wij volgens een landelijk protocol na. Als uw kind 4 jaar of jonger is wordt het van top tot teen lichamelijk onderzocht. Tevens wordt er een signaleringsformulier ingevuld. Het is voor ons een

standaardprocedure waarbij wij kijken naar de veiligheid van uw kind. Soms kan tijdens onderzoek en behandeling van uw kind een vermoeden ontstaan van problemen in de gezinssituatie waarbij hulp nodig is. De behandelend arts zal deze zorgen op een open en eerlijke manier met u bespreken.

### Privacy

We streven ernaar uw privacy zo veel mogelijk te waarborgen. Indien u een gesprek wenst onder vier ogen, kunt u dit kenbaar maken aan de betreffende hulpverlener.

### Geheimhouding persoonlijke gegevens

Persoonlijke gegevens worden slechts beroepsmatig en in volstrekte vertrouwelijkheid gebruikt conform de Wet Persoonsregistratie. Het privacyreglement, voor het toezicht op de persoonsgegevens van een patiënt, kunt u inzien: het ligt onder meer ter inzage in het PSB. U kunt het reglement ook verkrijgen tegen kostprijs.

Elke medewerker van ons ziekenhuis die bij de behandeling is betrokken, is tot geheimhouding verplicht over alle zaken waarvan zij of hij beroepshalve kennis neemt. De gegevens die worden vastgelegd in dossiers, zullen uitsluitend gebruikt worden door degenen die uw kind behandelen en niet zonder uw toestemming aan anderen worden doorgegeven.

Meer informatie vindt u in de brochures: 'Welkom in het ziekenhuis; Uw privacy, rechten en plichten' en 'Uw rechten en plichten als patiënt'.

### **Klachtopvang**

Wij streven ernaar u en uw kind in ons ziekenhuis de best mogelijke behandeling en verzorging te geven en het verblijf in het ziekenhuis zo aangenaam mogelijk te laten verlopen. Misschien bent u over sommige onderdelen van de behandeling of het verblijf in het ziekenhuis toch niet zo tevreden. U hebt dan het recht hierover een klacht in te dienen. Deze uiting van ongenoegen vatten wij positief op: het is voor ons een signaal om de kwaliteit van onze zorg te verbeteren.

Heeft u klachten of problemen? Bespreek die dan zo snel mogelijk met de persoon die daarvoor verantwoordelijk is. Dus

bijvoorbeeld met het hoofd van de afdeling of met de specialist, die uw kind behandelt. Zij zijn bereid met u te overleggen hoe de problemen opgelost kunnen worden.

Bent u niet tevreden met de resultaten van dit overleg of gaat uw voorkeur ernaar uit uw klacht met iemand anders te bespreken, dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris van het ziekenhuis, te bereiken via het Patiënten Service Bureau. U krijgt informatie en advies over de verschillende procedures van klachttopvang. Ook kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie.

Meer hierover kunt u lezen in de brochure 'Klachten? Doe er wat mee'.

## **Kosten**

De prijs voor een dag ziekenhuisverpleging heet verpleegprijs. Welke kosten in die prijs zijn inbegrepen, verschilt per ziekenhuis. Het Franciscus Gasthuis & Vlietland hanteert in alle gevallen de rechtsgeldig afgegeven tarieven. De betalingsvoorwaarden zijn te verkrijgen bij het Opnamebureau.

## **Wensen en complimenten**

Als u denkt dat bepaalde dingen kunnen worden verbeterd, verzoeken wij u dit te bespreken met de betrokkene. Wij willen weten hoe het beter kan, voor de best mogelijke zorg.



Als u tevreden bent over de behandeling, drukt u dat dan niet uit in geldelijke of materiële bijdragen; dit mogen wij niet aannemen. Het zorgen voor een goede behandeling en verzorging is immers onze taak. Complimenten zijn altijd welkom! Bent u tevreden met de geboden service van het ziekenhuis? Wij horen dat graag van u.

## **Boekenlijst**

Kinderboeken over het ziekenhuis of over ziek zijn kunnen een belangrijke hulp zijn bij de verwerking van de opname. Wij noemen hier slechts een paar uitgaven. In de (kinder)boekwinkel of in de bibliotheek kunt u informeren naar

de nieuwste uitgaven. Ook in de speelkamer zijn boeken over dit onderwerp aanwezig.

#### Jonge kinderen (tot ongeveer 6 jaar)

- |                                      |                  |
|--------------------------------------|------------------|
| ▪ Nijntje in het ziekenhuis,         | D.Bruna          |
| ▪ Dribbels bezoek aan het ziekenhuis | E. Hill          |
| ▪ Ik maak je weer beter, zei Beer    | Janosch          |
| ▪ Saartje en Tommie: Flappie is ziek | D.Stam/ F.Oomen  |
| ▪ Een boek voor jou van Bartje Beter | B. v. Wely       |
| ▪ Een bed op wieltjes                | V. den Hollander |
| ▪ De operatie van Kleine Olifant     | J. Boone         |

#### Oudere kinderen (vanaf ongeveer 6 jaar)

- |   |                      |
|---|----------------------|
| ▪ Oude vrouw Holle's hond moet naar de dokter | J.Yeoman/Q.Blake     |
| ▪ Wat doen ze met me in het ziekenhuis?       | Ciliotta/Livingstone |
| ▪ Serie "De Ziekenboeg"                       | C.Kliphuis           |
| ▪ Kijk mij nou                                | L. van Lennep        |
| ▪ Balsemientje en de bacil                    | D. de Pressense      |

### **Stichting kind en ziekenhuis**

Bij de Stichting Kind en Ziekenhuis zijn verschillende materialen te koop:

- Jaap de Aap in het ziekenhuis
- Je kind in het ziekenhuis
- Mijn ziekenhuisboek (een werk- en knutselboek)
- Wandplaat van een ziekenhuis

Contactpersoon is mevrouw A. van der Vliet – Meuzelaar 010 – 434 98 58 of e-mail: [wfmvdlvliet@chello.nl](mailto:wfmvdlvliet@chello.nl)

U kunt ook een tas lenen met lees- en spelmateriaal. Hiervoor kunt u contact opnemen met mevr. H. Canters, telefoon 010 – 4347618.



© Karmijn Kunst & Zo / www.karmijnkunstenco.nl / mobiel 0624774612 / beeldend kunstenaar Annelies Dierkens