

Verloopt uw behandeling anders?

Adviezen voor een goed gesprek

www.nwz.nl

Inhoud

Tips voor het eerste gesprek	3
Zo nodig heeft u een tweede gesprek	4
Bent u niet tevreden?	4
Meer informatie	6
Uw vragen	6
Ruimte voor uw vragen	6

Zorgverleners van Noordwest Ziekenhuisgroep doen hun uiterste best om goede zorg te bieden. Desondanks kan het gebeuren dat de behandeling of zorg anders loopt dan u had verwacht. Bijvoorbeeld door een complicatie, een misverstand over de gang van zaken of nog iets anders. Een open en eerlijk gesprek met uw zorgverlener kan dan helpen bij het vinden van een goede oplossing. Dat is soms gemakkelijker gezegd dan gedaan. In deze folder vindt u daarom tips en adviezen. Ook vindt u uitleg over wat u van uw zorgverlener mag verwachten.

■ Tips voor het eerste gesprek

Als u behoefte heeft aan een gesprek omdat uw behandeling anders loopt dan verwacht, kunt u dit aangeven bij de betrokken zorgverlener. In overleg met u wordt dan zo snel mogelijk een gesprek gepland. U kunt dit zo nodig ook zelf regelen. Het spreekt voor zich dat ook een familielid, vriend of andere vertrouwenspersoon bij dit gesprek aanwezig kan zijn. Twee horen meer dan één.

U mag verwachten dat uw zorgverlener (een van) de volgende onderwerpen aan de orde stelt:

- wat er anders is verlopen dan verwacht
- welke problemen er zijn ontstaan bij de behandeling
- welke gevolgen dit voor u heeft of nog kan hebben
- met wie u contact kunt opnemen met verdere vragen

Bereid het gesprek goed voor

Het is belangrijk dat u zich goed voorbereidt op het gesprek. Het is prettig om ook hier een familielid, vriend of vertrouwenspersoon bij te betrekken. U kunt uw vragen van tevoren samen opstellen en eventueel op de laatste pagina van deze folder noteren.

Belangrijke vragen

Het is belangrijk dat u in het gesprek met de zorgverlener achterhaalt wat er precies is gebeurd en welke gevolgen dat voor u heeft. Stel daarom in ieder geval de volgende vragen:

- wat is er gebeurd?
- hoe kon dit gebeuren?
- wat zijn op dit moment de gevolgen voor mij?
- wat zijn de (mogelijke) gevolgen in de toekomst?
- wat is er gedaan of kan er gedaan worden om de gevolgen te beperken?

Wat kunt u doen als u geëmotioneerd raakt?

Het kan zijn dat u tijdens het gesprek geëmotioneerd raakt. Als u daardoor niet meer helder kunt nadenken, vraag dan gerust om een korte onderbreking. Soms is het zelfs beter om het gesprek op een ander moment te vervolgen.

■ Zo nodig heeft u een tweede gesprek

Meestal weet u na het eerste gesprek wat er is gebeurd en hoe u of uw zorgverlener(s) de gevolgen eventueel kunnen beperken of oplossen. Laat deze informatie goed op u inwerken. Misschien heeft u na het eerste gesprek toch nog vragen. Bijvoorbeeld over de maatregelen die zorgverleners en het ziekenhuis nemen om herhaling te voorkomen. Dan kan een tweede gesprek zinvol zijn. De zorgverlener kan dit voorstellen, maar u kunt dit ook zelf aangeven.

■ Bent u niet tevreden?

Misschien heeft u ondanks deze gesprekken onvoldoende antwoord gekregen op uw vragen of bent u niet tevreden over het verloop. U heeft dan de mogelijkheid om:

- een second opinion te vragen
- de klachtenfunctionaris van Noordwest Ziekenhuisgroep te benaderen

Een second opinion

Heeft u behoefte aan een second opinion (tweede mening) of wilt u dat een andere arts de behandeling overneemt? Bespreek en overleg dit dan eerst met uw behandelaar.

Meer informatie vindt u ook in de folder 'Spelregels second opinion en/of voortzetting behandeling elders'. Deze folder is te vinden in het folderrek bij de ingangen van Noordwest Ziekenhuisgroep.' U vindt de informatie ook op

www.nwz.nl.

Bemiddeling door de klachtenfunctionaris

Als u er in het gesprek met uw zorgverlener niet bent uitgekomen, kunt u eventueel contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Noordwest Ziekenhuisgroep. Dit is een neutrale tussenpersoon bij wie u terecht kunt voor informatie, advies en/of bemiddeling. Meer informatie over deze mogelijkheid vindt u op onze website www.nwz.nl en in de brochure 'Een klacht, laat het ons weten'. U vindt deze brochure in het folderrek bij de ingangen van Noordwest Ziekenhuisgroep. Het telefoonnummer van de klachtenfunctionaris vindt u op pagina 6.

Complicatie of medische fout: een groot verschil

Het kan zijn dat uw behandeling - om wat voor reden dan ook - anders loopt dan verwacht. Bijvoorbeeld door het optreden van een complicatie. Een complicatie is een bijkomend medisch probleem dat tijdens een onderzoek of behandeling kan optreden. Ondanks een juiste handelwijze is er bij elke ingreep een kleine of grotere kans op een of meerdere complicaties.

Een complicatie is iets anders dan een medische fout. Bij een medische fout is een behandeling of onderzoek niet juist uitgevoerd waardoor er problemen ontstaan. Dat is een groot verschil.

U krijgt vooraf uitleg van uw arts over de mogelijke complicaties van een onderzoek of behandeling. Ook in de meeste folders van Noordwest Ziekenhuisgroep vindt u hier informatie over.

■ Meer informatie

Meer informatie en uitleg over uw rechten vindt u in de volgende folders van Noordwest Ziekenhuisgroep:

- uw rechten en plichten als patiënt
- uw rechten bij wilsverklaringen
- spelregels second opinion en/of voortzetting behandeling elders
- aanvraag inzage, afschrift en wijziging medisch dossier
- een klacht, laat het ons weten

U vindt deze folders in het folderrek bij ingangen van Noordwest en op www.nwz.nl. Wilt u de folder ontvangen, dan kunt u het patiëntenservicepunt bellen. Zij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 9:00 tot 15:00 uur op:

- telefoon 088 - 085 6789
- e-mail: patientenservice@nwz.nl

■ Uw vragen

Met vragen of voor advies kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionarissen van Noordwest Ziekenhuisgroep. U kunt hen bellen op werkdagen van 9:00 tot 16:30 uur op telefoonnummer 072 - 548 3501.

Voor meer informatie en andere contactgegevens verwijzen wij u naar www.nwz.nl of de folder 'Uw klacht, laat het ons weten'.

■ Ruimte voor uw vragen

.....

.....

.....

.....

Noordwest Ziekenhuisgroep

Postbus 501

1800 AM Alkmaar

www.nwz.nl

tel 072 - 548 4444

Colofon

Redactie algemeen
communicatie

Druk Ricoh

Bestelnummer 223553

Op alle onderzoeken en behandelingen van Noordwest Ziekenhuisgroep zijn de algemene voorwaarden van Noordwest Ziekenhuisgroep van toepassing, zie www.nwz.nl