



Pediatrie ZAS Palfijn

Alles wat je moet weten over de opname van je kind





ZIEKENHUISaan
deSTROOM

*Jouw kind zal een tijdje in het ziekenhuis verblijven.
Met deze brochure willen we je vertrouwd maken met onze
afdeling. Hoe verloopt een dag op de kinderafdeling?
Waar kan je kind spelen? Wat als je kind pijn heeft?
Hier vind je het antwoord op alle belangrijke vragen.*

*Heb je een andere vraag of bezorgdheid? Spreek een
medewerker aan, we helpen je graag. We wensen jouw
kind(je) een aangenaam verblijf en spoedig herstel.*

Erkenningsnummer 009: ZAS Cadix, ZAS Elisabeth, ZAS Erasmus, ZAS Hoge Beuken, ZAS Joostens, ZAS Middelheim, ZAS Palfijn, ZAS Paola (Kinderziekenhuis), ZAS UKJA (Universitaire Kinder- en Jeugdpsychiatrie Antwerpen) **Erkenningsnummer 099:** ZAS Augustinus, ZAS Sint-Jozef, ZAS Vincentius **Erkenningsnummer 998:** ZAS PZ Stuivenberg (Psychiatrisch Ziekenhuis) **Erkenningsnummer 039:** ZAS PVT Antwerpen (Psychiatrisch Verzorgingstehuis) **Zijn ook deel van ZAS:** ZAS Medisch Centrum Kaai 142, ZAS Polikliniek Hof ter Schelde, ZAS Polikliniek Regatta, ZAS Plantin, ZAS Magazijn Luchtbal, ZAS Magazijn Terbeke

Hoe bereid ik mijn kind voor?	01
Over onze afdeling	02
Opname praktisch regelen	03
Wegwijs op de afdeling	04
Onderzoeken en behandelingen	05
Op kindermaat	06
Extra comfort	07
Een helpende hand, een luisterend oor	08
Naar huis	09
De rechten van je kind	10
Algemene afspraken	11
Deel je mening	12

Hoe bereid ik
mijn kind voor?

01

Hoe bereid ik mijn kind voor?

Een ziekenhuisopname is een ingrijpende gebeurtenis, zeker voor kinderen. We doen er alles aan om een kindvriendelijke omgeving te creëren. Ook als ouder kan je helpen om het verblijf voor je kind zo aangenaam mogelijk te laten verlopen.

Het is belangrijk om je kind voor te bereiden. Een kind dat weet wat gaat komen, is rustiger en werkt beter mee.

Enkele tips

- **Hou rekening met de leeftijd.** Vanaf de leeftijd van 4 jaar, kan je een gesprek aangaan over wat gaat komen. Is je kind jonger dan 4 jaar? Dan kan je samen enkele boekjes lezen over het ziekenhuis. Op pagina 7 vind je een lijst met tips.
- **Kies voor positieve woorden.** Wees eerlijk over wat gaat komen, maar vermijd woorden als 'prikje' of 'pijn'. Zeg bij een ingreep bijvoorbeeld: 'wanneer je slaapt, zal de dokter je verzorgen' of 'dat zal even vervelend voelen.'
- **Geef je kind controle.** Kies samen een pyjama en knuffel uit die mee mogen naar het ziekenhuis.
- Vertel wat er gaat gebeuren, maar ook wat je kind zal **zien, horen, ruiken en voelen**. Zo maak je het voorspelbaar. Dat voelt veilig voor je kind.

- Heeft jouw kind **bijzondere behoeftes** (trauma, ASS, angst ...)? Laat het ons weten vóór de opname, dan bekijken we samen hoe we jouw kind het beste kunnen ondersteunen.

Wat met een spoedopname?

Soms heb je geen tijd om je kind voor te bereiden op een opname. Ook dan kan je als ouder het verschil maken. Wees eerlijk over wat er gebeurt, maar blijf rustig en positief. Zo zal je kind ook rustiger zijn.

Boeken om samen te lezen

0 tot 4 jaar

- Lou in het ziekenhuis, *Kathleen Amant*
- Kleine onderzoekers: in het ziekenhuis, *Catherine Ard*
- Jules in het ziekenhuis, *Annemie Berebrouckx*

4 tot 8 jaar

- Naar het ziekenhuis, *Sylvie Vanhoucke*
- WilleWete: naar het ziekenhuis, *Netty van Kaathoven*
- De krokodil die geen taxi wilde zijn, *Stany Perkisas*

8+ jaar

- Bezoekuur. Alles Over Het Ziekenhuis, *Christa Carbo*



Over onze
afdeling



02

Je vindt de kinderafdeling op de 5^{de} verdieping (5C). We zijn een algemene verpleegafdeling. Dat wil zeggen dat we zorgen voor kinderen met verschillende ziektebeelden.

Wil je ons contacteren? Achteraan deze brochure vind je een lijst met belangrijke telefoonnummers.

Wie werkt er in ons team?

Op de kinderafdeling zorgen verschillende mensen voor jouw kind.

- De **kinderartsen** onderzoeken je kind en controleren of de medicatie en behandeling goed werken. Ze krijgen hulp van assistenten in opleiding.
- De **verpleegkundigen** verzorgen je kind, dag en nacht. Ze dienen ook medicatie toe. De verpleegkundigen worden bijgestaan door de **zorgkundigen en leerling-verpleegkundigen**.
- De **pedagogisch medewerker** zorgt voor afleiding en zinvolle dagbesteding, biedt een luisterend oor voor ouders en kinderen en bereidt kinderen voor op ingrepen en onderzoeken.
- Daarnaast werken we nauw samen met heel wat andere diensten, zoals arts-specialisten, een kinesist, sociale dienst ...

Bij wie kan ik terecht met vragen?

Per shift is er een verpleegkundige verantwoordelijk voor je kind. Heb je hulp nodig of heb je een vraag? Aarzel niet om hen aan te spreken

Wist je dat?

Drie keer per dag geven onze verpleegkundigen belangrijke informatie over de kinderen door aan de volgende groep collega's.

- 6.45 uur - 7.15 uur
- 14 uur - 14.30 uur
- 21.15 uur - 22 uur

Bel tijdens deze momenten enkel voor dringende zaken.

Heb je vragen over de behandeling of resultaten van een onderzoek? Die bespreek je het best met de arts. De kinderarts komt elke dag in de voormiddag langs bij je kind. Probeer op deze momenten aanwezig te zijn op de kamer.

Artsen van andere disciplines (chirurgie, neus-keel-oor, neurologie ...) komen in de loop van de dag langs.

Tip

Schrijf je vragen op. Zo vergeet je ze niet als de arts er is.

Wist je dat?

Het is niet altijd jouw vertrouwde kinderarts die de zaaltoer doet tijdens de opname van jouw kind. We houden hem of haar wel op de hoogte. Je eigen arts heeft dus zeker inspraak in de behandeling van je kind. Indien mogelijk, brengt hij of zij ook een bezoekje tijdens jullie verblijf.

Wanneer kan ik op bezoek komen?

Ouders mogen doorlopend langskomen, één ouder mag blijven slapen. Broers, zussen en andere bezoekers zijn welkom tussen **14 uur en 19.30 uur**.

Kom je als ouder langs na 19.30 uur? Neem de ingang spoedgevallen. Hiervoor krijg je een pasje van de verpleging. Na 22 uur mag enkel de inslapende ouder op de kamer aanwezig zijn (zie ook pagina 28).

Belangrijk

Rust is belangrijk voor een goed herstel. Daarom beperken we het bezoek op onze afdeling.
Wil je als ouder langskomen buiten de bezoeken?
Voorzie dan opvang voor je andere kinderen.

A man with brown hair, wearing a beige polo shirt, is seated at a light-colored table, focused on typing on a laptop. He is wearing a ring on his left hand. In the background, a young child is partially visible, holding some colorful toys. The setting appears to be outdoors or near a large window with greenery visible.

Opname praktisch
regelen

03

Opname praktisch regelen

Welke documenten moet ik in orde brengen?

Verwittig je **hospitalisatieverzekering**. Informeer hen over de opname en jouw kamerkeuze. Vraag welke kosten ze dekken. Heb je geen hospitalisatieverzekering? Vraag hulp aan je ziekenfonds. Let op: meerkosten voor de kamer worden niet terugbetaald door het ziekenfonds.

Wanneer je kind wordt opgenomen, onderteken je een **opnameverklaring**. Door dit formulier te ondertekenen, ga je akkoord met je kamerkeuze, onze tarieven en de financiële voorwaarden van de opname.

Opgelet: dit document houdt geen rekening met de kosten van behandelingen of ingrepen.

Meer weten over je factuur? Op onze website vind je een uitgebreid overzicht van de kosten die we aanrekenen.



Ingreep onder verdoving

Wordt je kind opgenomen voor een ingreep, behandeling of onderzoek onder algemene verdoving? Dan krijg je van de arts een formulier waarmee je jouw toestemming geeft voor de ingreep. Vergeet dit niet te ondertekenen.

We vragen je ook om een medische vragenlijst in te vullen. Deze vragenlijst zal voor je klaar staan op het patiëntenplatform Mijn ZAS.

Meer info over de preoperatieve voorbereiding bij kinderen vind je op de website.



Wat met een opname via spoed?

Ga na de opname nog even terug naar de onthaalbalie. Daar koppelen we je verzekering en kan je het opnameformulier tekenen. Lukt dit door omstandigheden niet? Dan komt er de volgende dag een administratief medewerker naar de kamer met de nodige papieren.

In welke kamer verblijft mijn kind?



Eenpersoonskamer

- Jouw kind heeft een kamer voor zichzelf, met eigen toilet. Sommige kamers beschikken over een douche.
- Je arts mag een ereloonsupplement aanrekenen (tot 200 %)
- Je betaalt een supplement (extra kost) op de wettelijke kamerprijs.
Blijf je slapen als ouder, dan valt deze extra kost weg.



Twee- of meerpersoonskamer

- Jouw kind deelt een kamer met andere kinderen.
- Je betaalt geen kamersupplement (extra kost) en je arts mag geen ereloonsupplement aanrekenen.



Kinderbox

- Jouw kind ligt in een door glas afgescheiden kamer. Het sanitair bevindt zich op de gang en deel je met andere patiënten op de afdeling.
- Je betaalt geen kamersupplement (extra kost) en je arts mag geen ereloonsupplement aanrekenen.

Als ouder mag je steeds blijven slapen bij je kind.

Zie pagina 28.

Let op

Meerkosten voor de kamer worden niet terugbetaald door het ziekenfonds.

Wist je dat?

Soms is de kamer van je keuze niet beschikbaar op de dag van je opname. Dan verblijf je in een andere kamer, zonder dat we je daar extra kosten voor aanrekenen.



Wat neem ik mee?

Voor de administratie

- Identiteitskaart (Kids-ID)
- Bewijs of kaartje van hospitalisatieverzekering

Voor je kind

- Pyjama
- Gemakkelijke kledij voor overdag
- Pantoffels en schoenen
- Verzorgingsproducten (zeep, shampoo, tandenborstel, tandpasta, kam of borstel)
- Dagelijkse medicatie van je kind, in de originele verpakking
- Fopspeen of knuffel
- Speelgoed

Voor jezelf (als je blijft slapen)

- Toiletgerief
- Handdoeken en washandjes
- Gsm en oplader
- Iets om te lezen, kruiswoordraadsels ...

Wist je dat?

Je hoeft geen luiers of flesvoeding mee te nemen, die voorzien we in het ziekenhuis.

Gebruik je een specifiek merk van flesvoeding? Dan mag je flesvoeding meebrengen, maar wel in een gesloten verpakking.

Tip

Grote sommen cash of waardevolle spullen zoals juwelen of dure elektronica laat je beter thuis. ZAS is niet aansprakelijk bij diefstal.

Wegwijs op de afdeling

04

Hoe zorgen we samen voor een veilig verblijf?

Deel alle info

Heeft jouw kind allergieën? Krijgt jouw kind medicatie? Welke symptomen heb je opgemerkt? Hoe meer we weten over de gezondheidstoestand van je kind, hoe beter we voor hem of haar kunnen zorgen.

Zorg dat jouw kind het identificatiebandje draagt

Zorg dat je kind altijd het identificatiebandje draagt, zo weet elke zorgverlener wie hij of zij verzorgt. Is je kind het bandje verloren? Laat het weten.

Was je handen

- Voor het eten
- Na elk toiletbezoek
- Nadat je jouw kindje een verse luier gaf

Vraag bezoekers om voor en na hun bezoek de handen te ontsmetten met ontsmettende handgel. Je vindt deze aan de ingang van elke afdeling en in elke kamer.

Ziek? Niet op bezoek

Zijn familieleden of vrienden verkouden of ziek? Dan mogen ze niet op bezoek komen.

Breng je kleine kinderen mee op bezoek? Weet dat zij risico lopen om een infectie te krijgen.

Geef geen speelgoed door

Geef geleende spullen niet door aan een ander kind of gezin, maar geef het eerst terug aan een zorgverlener. Zo kunnen we het ontsmetten.

Lees de infokaart

Als jouw kind in isolatie moet, vind je op de deur een infokaart met alle regels. Volg deze instructies, ze zijn in het belang van jouw kind.

Voorkom vallen

Vermijd het risico op vallen:

- Laat je kindje nooit onbewaakt achter op het verzorgingskussen
- Zet voor kleine kinderen de bedsponden steeds in de hoogste stand
- Zorg dat je kind altijd pantoffels of schoenen draagt als het in de kamer of op de gang wandelt

Kamer verlaten? Geef een seintje

Laat je kind niet op andere bedden spelen en ga niet binnen in andere kamers. Zo vermijden we besmettingsrisico's.

Moet jouw kind niet in isolatie en wil je even met je kind op de gang wandelen? Geef een seintje aan de verpleging.



Hoe verloopt de dag?

	6 uur	• Medicatieronde (indien nodig)
 	7 uur - 10 uur	• Ochtendverzorging • Ontbijt
 		• Ouders sluiten bed • Pedagogisch medewerker komt langs • Medicatieronde
	10 uur - 12 uur	• Artsenronde
	11.30 uur - 13 uur	• Middageten • Medicatieronde
	14 uur	• Start bezoekuur
	16 uur	• Medicatieronde
	16.30 uur - 17.30 uur	• Avondeten
	18 uur	• Medicatieronde (indien nodig)
 	19.30 uur	• Einde bezoekuur • Avondverzorging
	22 uur	• Nachtronde
	24 uur	• Medicatieronde (indien nodig)

Deze planning is een indicatie. Afhankelijk van de drukte, kunnen de uren wijzigen.

Wist je dat?

We respecteren het ritme van jouw kind.

Zo geven we geen flesvoeding op vaste uren, maar wanneer jouw kindje honger krijgt.

Wat eet mijn kind in het ziekenhuis?

's Morgens en 's avonds eet je kind brood en beleg.

's Middags is er warm eten. Heeft je kind honger? Dan mag je steeds om een tussendoortje vragen.

Wil jij je kind een **flesje melk** geven? Zeg het aan een verpleegkundige. Die brengt je een flesje uit de melkkeuken.

Specifieke flesvoeding mag je zelf van thuis meebrengen, maar enkel in een gesloten verpakking. Wij bereiden de flesjes voor jou in de melkkeuken. Maak nooit zelf voeding klaar in de kamer.

Geef je **borstvoeding** of kolf je melk af? Je kan indien nodig een kolftoestel lenen van het ziekenhuis. Flesjes moedermelk mag je tot 24 uur bewaren in de koelkast in de kamer. Wil je moedermelk invriezen of breng je ingevroren moedermelk mee? Zeg het aan een verpleegkundige, we hebben hiervoor een diepvriezer op de afdeling.

Allergie of intolerantie?

Heeft je kind een voedselallergie of intolerantie? Volgt je kind een dieet? Meld dit zo snel mogelijk aan een verpleegkundige. Een van onze diëtisten stelt dan een aangepast menu op.

Voor de samenstelling van onze voeding en de informatie erover, hangen wij af van onze leveranciers. Hou er rekening mee dat ondanks onze inspanningen, onze voeding steeds de volgende allergenen kan bevatten:

- vis
- melklactose
- selder
- schaaldieren
- gluten
- mosterd
- weekdieren
- noten
- sesam
- eieren
- pinda
- lupine
- melkeiwit
- soja
- sulfiet



Kan ik mee eten?

Wens je als ouder mee te eten? Meld dit bij opname aan een verpleegkundige. Let op: je moet hiervoor betalen. De kosten worden verrekend met de ziekenhuisfactuur.

De tarieven voor onze maaltijden vind je terug op de website.



Ouders en bezoekers kunnen steeds terecht in de cafetaria op het gelijkvloers (zie ook pagina 39).

Je mag als ouder ook zelf eten meebrengen. Op de afdeling zijn koffie, thee en een microgolfoven beschikbaar (enkel voor ouders, niet voor bezoek).

Om hygiënische redenen is het verboden om eten te bereiden op de kamer.

Kan ik blijven slapen?

Blijf je graag bij jouw kind 's nachts? Dan kan je op de kamer blijven slapen. Dat heet rooming-in.

Let op: je moet hiervoor betalen.

- Er mag één persoon blijven slapen.
- Kan je als ouder niet? Dan mag ook iemand anders, zoals een oma of broer, blijven slapen. Let op: deze persoon moet ouder zijn dan 18 jaar.
- Je krijgt een zetelbed en bedlinnen. Vouw het bed iedere ochtend voor 10 uur op, zo hebben onze zorgverleners plaats om jouw kind te verzorgen.
- Je kan douchen op de kamer of de gang
- Maaltijden zijn niet inbegrepen in de prijs. Wil je 's ochtends, 's middags of 's avonds mee-eten met je kind? Laat het weten aan de verpleging of de voedingshostess.
- De tarieven voor rooming-in vind je terug op onze website.



Wil je blijven slapen?
Meld het bij opname
aan de verpleegkundige.



Mag ik zelf mijn kind verzorgen?

Je mag zelf basiszorgen geven aan je kind zoals wassen, verschonen of temperatuur nemen. Oudere kinderen mogen dit zo veel mogelijk zelf doen, zo blijven ze 'baas' over hun eigen lichaam.

We vragen je wel om rekening te houden met onze werking en dagindeling.

- Bespreek met de verpleegkundige welke zorg je graag wil overnemen of wat je kind zelf wil doen
- Maak je kind voor 10 uur klaar voor de dag
- Geef nooit op eigen initiatief medicatie
- Verwittig een verpleegkundige bij problemen als braken, diarree ...



Onderzoeken en behandelingen

05

Mag ik bij mijn kind blijven?

Je mag als ouder altijd aanwezig zijn bij onderzoeken en behandelingen van je kind. In het operatiekwartier mag je bij je kind blijven tot het slaapt.

In heel uitzonderlijke gevallen kan de arts vragen om de ruimte even te verlaten. Ben je zwanger? Dan mag je uit veiligheidsoverwegingen niet aanwezig zijn bij sommige onderzoeken.

Wat als mijn kind angstig is?

Sommige onderzoeken of behandelingen kunnen ingrijpend zijn voor kinderen. We bereiden hen zo goed mogelijk voor, zo creëren we voorspelbaarheid.

- Waar nodig, voorziet de psychosociale medewerker extra informatie op kindniveau over operaties en onderzoeken. Zo weet je kind wat het kan verwachten en is het minder angstig.
- Voor kinderen die daar nood aan hebben, zorgen we voor extra afleiding (bijvoorbeeld met een VR-bril).
- Verpleegkundige handelingen (bloedafnames ...) gebeuren zo veel mogelijk in de onderzoekskamer. Zo blijft de eigen kamer een veilige plek voor je kind.

Wat als mijn kind pijn heeft?

We willen pijn bij kinderen zo veel mogelijk voorkomen. Een goede behandeling van pijn is belangrijk voor het genezingsproces. Het verlaagt het risico op complicaties, bevordert het herstel en zorgt voor een gelukkiger kind.

Wist je dat?

Iedereen ervaart pijn anders. Ook emoties spelen een rol. Zo voelen kinderen de pijn soms heviger als ze moe, zenuwachtig of angstig zijn.

Praten over pijn

Pijn benoemen is niet altijd gemakkelijk. Deze vragen kunnen helpen:

- Waar voelt je kind pijn? Op welke plek van zijn of haar lichaam?
- Wanneer voelt je kind pijn? Als het beweegt, als het hoest, na het eten, ...
- Hoe voelt het voor je kind? Prikkend, jeukend, bonzend?
- Wat heb je al geprobeerd om dit gevoel te verminderen?

Pijn meten

We meten de pijn bij je kind aan de hand van een pijnschaal, aangepast aan de leeftijd van je kind.

- **Kinderen jonger dan 4 jaar:** De verpleegkundige observeert het gedrag en de lichaamshouding van jouw kindje en geeft op basis daarvan een score aan de pijn.
- **Kinderen vanaf 4 jaar:** Gezichtjesschaal.
We vragen jouw kind om het gezichtje aan te duiden dat overeenkomt met zijn of haar pijn.



- **Kinderen vanaf 6 jaar:** CAS (Colour Analogue Scale).
We vragen jouw kind om zijn of haar pijn aan te duiden op een lat met een rode driehoek. Hoe hoger op de driehoek, hoe meer pijn.





Pijn voorkomen en behandelen

Sommige onderzoeken of ingrepen kunnen pijn veroorzaken (bloedafname, infuus plaatsen ...). We gebruiken verschillende hulpmiddelen om deze pijn te voorkomen of te verminderen.

- Afleiding: met zoekboeken, afleidingsdozen, een VR-bril ... wanen kinderen zich even in een andere wereld en worden zo afgeleid van de pijn.
- Toverzalf: een huidverdovende zalf
- Suikerwater bij baby's: enkele druppels suikerwater, in combinatie met zuigen op een fopspeen, verminderen de pijn.
- Droomlucht: een combinatie van lachgas en zuurstof zorgt dat jouw kind zich ontspant.

De arts kan medicatie voorschrijven. Die geven we in de vorm van een infuus, siroop of tablet.

Je kan ook zelf helpen de pijn van jouw kind te verzachten

- Blijf rustig en positief. Zo voelt jouw kind zich veilig en raakt het minder snel in paniek.
- Zorg voor afleiding. Lees een boekje voor, zet de televisie aan of speel met je kind. Zo denkt je kind minder aan de pijn. Grotere kinderen vinden soms afleiding in lezen, muziek of computerspelletjes
- Vraag de verpleging om ijs, een hot-pack of extra kussen

Pijnverpleegkundige pediatrie

Is je kind erg bang voor pijn? Heb je vragen over pijnbestrijding (in het ziekenhuis of thuis)? Dan kan je altijd contact opnemen met de pijnverpleegkundige pediatrie. Je vindt de contactgegevens achteraan deze brochure.



Op kindermaat

06

Kan mijn kind spelen in het ziekenhuis?

Alle kinderen hebben recht om te ontspannen. Daarom maken we op de afdeling pediatrie graag ruimte voor spel en plezier.

- Eén keer per week komen de **cliniclowns** langs op onze afdeling. De clowns bezoeken de kinderen op hun kamer. Ze maken je kind aan het lachen en zorgen ervoor dat je kind even aan iets anders denkt.
- In ons **gezellig speellokaal** vinden kinderen en jongeren onder meer boeken, duplo, lego, gezelschapsspelletjes en knutselmateriaal.
Het speellokaal is open als de pedagogisch medewerker er is. Kinderen kunnen er heen onder begeleiding. Het speellokaal is enkel voor opgenomen kinderen.
- Is het speellokaal gesloten? Kan jouw kind de kamer niet verlaten door een risico op besmetting? Dan brengen we **speelgoed tot op de kamer**. Spreek gerust iemand van de verpleging aan.
- Onze **pedagogisch medewerker en vrijwilligers** staan steeds klaar voor de kinderen. Ze zorgen voor zinvolle dagbesteding en spelen met de kinderen.

Kan mijn kind naar school in het ziekenhuis?

Moet je kind schooltaken of huiswerk maken tijdens zijn of haar verblijf in het ziekenhuis? Geef het door aan iemand van onze afdeling. We bespreken samen de mogelijkheden.



Extra comfort

07

Wist je dat je op onze afdeling gratis toegang hebt tot internet? In het ziekenhuis vind je heel wat voorzieningen om het jou en jouw kind zo comfortabel mogelijk te maken.

Cafetaria

Je vindt onze bezoekerscafetaria op het gelijkvloers, in de hal van het ziekenhuis. We serveren er warme en koude dranken, gebak, belegde broodjes en warme gerechten.

Openingsuren:

- Maandag tot vrijdag: 7 - 19 u.
- Weekend en feestdagen: 12 - 19 u.

Is de cafetaria gesloten? Op verschillende plaatsen vind je automaten met frisdranken. We hebben ook een broodautomaat, die dagelijks wordt aangevuld met vers brood.

Shop

Zoek je iets om te lezen of een geschenkje voor je kind? Op het gelijkvloers, net voorbij de ingang, vind je onze shop. Je kan er terecht voor onder meer tijdschriften en cadeauartikelen.

Openingsuren:

- Maandag tot vrijdag: 9 - 11 u. / 11.30 - 16.30 u. / 17 - 19.30 u.
- Weekends en feestdagen: 12 - 16.30 u. / 17 - 19.30 u.

Wifi

Je hebt overal in het ziekenhuis toegang tot gratis draadloos internet via het netwerk '**zas-open**'. Je hebt geen paswoord nodig en hoeft je niet te registreren.

Rustpunt

Wil je even rust opzoeken? Dan ben je steeds welkom in de stille ruimte voor een moment van bezinning of om even op adem te komen.

Je vindt de stille ruimte op de derde verdieping (route 23). Ze is doorlopend open.

A photograph of two women sitting and talking. The woman on the left is older, with blonde hair, wearing a light pink button-down shirt and beige trousers. She is looking towards the younger woman. The woman on the right is younger, also with blonde hair, wearing a bright yellow top and large hoop earrings. She is gesturing with her hand while speaking. They are in a room with a large window in the background. A white text box with red text is overlaid on the bottom half of the image.

Een helpende hand,
een luisterend oor



Een helpende hand, een luisterend oor

Bij welke andere diensten kan ik terecht?

Sociale dienst

De medewerkers van de sociale dienst kunnen je helpen met:

- Invullen van documenten
- Opvang zoeken voor je kind na zijn of haar verblijf in het ziekenhuis
- Thuiszorg
- ...

De hulp van de Sociale dienst is gratis. Aarzel niet om hulp te vragen, zo kunnen we snel oplossingen zoeken. Spreek een verpleegkundige aan of neem zelf contact op. Je vindt de contactgegevens achteraan deze brochure.

Interculturele bemiddeling

Versta je de ziekenhuismedewerkers niet? Is het moeilijk voor jou om Nederlands te begrijpen of iets in het Nederlands uit te leggen? Ben je doof of slechthorend? Dan kan je arts of zorgverlener een intercultureel bemiddelaar of tolk inschakelen. De interculturele bemiddelaar zorgt ervoor dat patiënten, hun familie en de arts elkaar beter begrijpen.

Onze bemiddelaars komen ter plaatse in het ziekenhuis of tolken het gesprek via telefoon of internet.

De diensten zijn gratis. Heb je interculturele bemiddeling of een tolk nodig? Zeg het zo snel mogelijk aan je arts of zorgverlener.

Financiële bemiddeling

Kamp je met financiële moeilijkheden? Heb je geen Belgische ziekteverzekering? Zit je met vragen over betaling door een derde betaler (OCMW, Fedasil, Rode Kruis ...) of wens je een kostenraming? Dan kan je terecht bij de financieel bemiddelaar voor informatie en begeleiding.

Je vindt de contactgegevens achteraan de brochure

Pedagogisch medewerker

De pedagogisch medewerker zorgt voor een kindvriendelijke sfeer in het ziekenhuis. Hij of zij voorziet zinvolle dagbesteding en speelt met de kinderen. De pedagogisch medewerker staat ook klaar om jou en jouw kind op te vangen op moeilijke momenten. Hij of zij:

- Biedt een luisterend oor aan ouders en familie, bijvoorbeeld als de zorgen te zwaar wegen.
- Bereidt je kind voor op bijzondere onderzoeken of een ingreep.
- Kan je kind begeleiden bij onderzoeken of een ingreep als je zelf niet aanwezig kan zijn.

De hulp van de pedagogisch medewerker is gratis.

Psychologische begeleiding

Heb je vragen of zorgen over het gedrag van je kind? Kampt je kind met emotionele problemen? Heb je als ouder zelf nood aan een goed gesprek? We werken op onze afdeling samen met een psycholoog. Kinderen, jongeren en volwassenen kunnen er terecht om te praten over zorgen of angsten.

De arts kan een gesprek met de psycholoog voorstellen. Je kan er ook zelf naar vragen. Spreek gerust een zorgverlener aan.

Goed om weten

Consultaties met de psycholoog zijn betalend. Informeer op voorhand bij je hospitalisatieverzekering of ziekenfonds of ze tussenkomen in de kosten.



Naar huis



Naar huis

Wanneer mogen we het ziekenhuis verlaten?

De arts beslist wanneer je kind naar huis mag. Hij of zij zal dat met jullie bespreken. Verlaat het ziekenhuis nooit zonder toestemming van de arts.

Zijn jullie klaar om te vertrekken? Laat het weten aan de verpleegkundigen. Zij brengen de nodige documenten in orde.

Welke documenten krijgen we mee?

De huisarts krijgt automatisch een bericht over de opname van je kind. Verder geven we de volgende documenten mee:

- Ontslagbrief
- Een lijst met medicatie die je kind moet nemen (medicatieschema)
- Eventuele voorschriften voor kinesitherapie, thuisverpleging ...
- Een vervolgspraak bij de arts (indien nodig)
- Als je dit hebt gevraagd: attesten voor school, werk, crèche, verzekering ...

Belangrijk:

- De arts of verpleegkundige zal je informeren over de nazorg van je kind (medicatie, voeding, verzorging ...). Het is belangrijk dat je dit advies goed opvolgt.
- Heb je attesten nodig voor school, werk, crèche? Meld het op tijd aan de arts of verpleegkundige.
- Heb je hulp nodig bij jullie thuiskomst (thuisverpleging, gezinszorg ...)? Dan kan je terecht bij de sociale dienst (zie ook pagina 42).

Niets vergeten?

Kijk voor je vertrek of je niets hebt achtergelaten in de kamer. Ligt er niets meer in de kasten, koelkast, kluis of het nachtkastje?

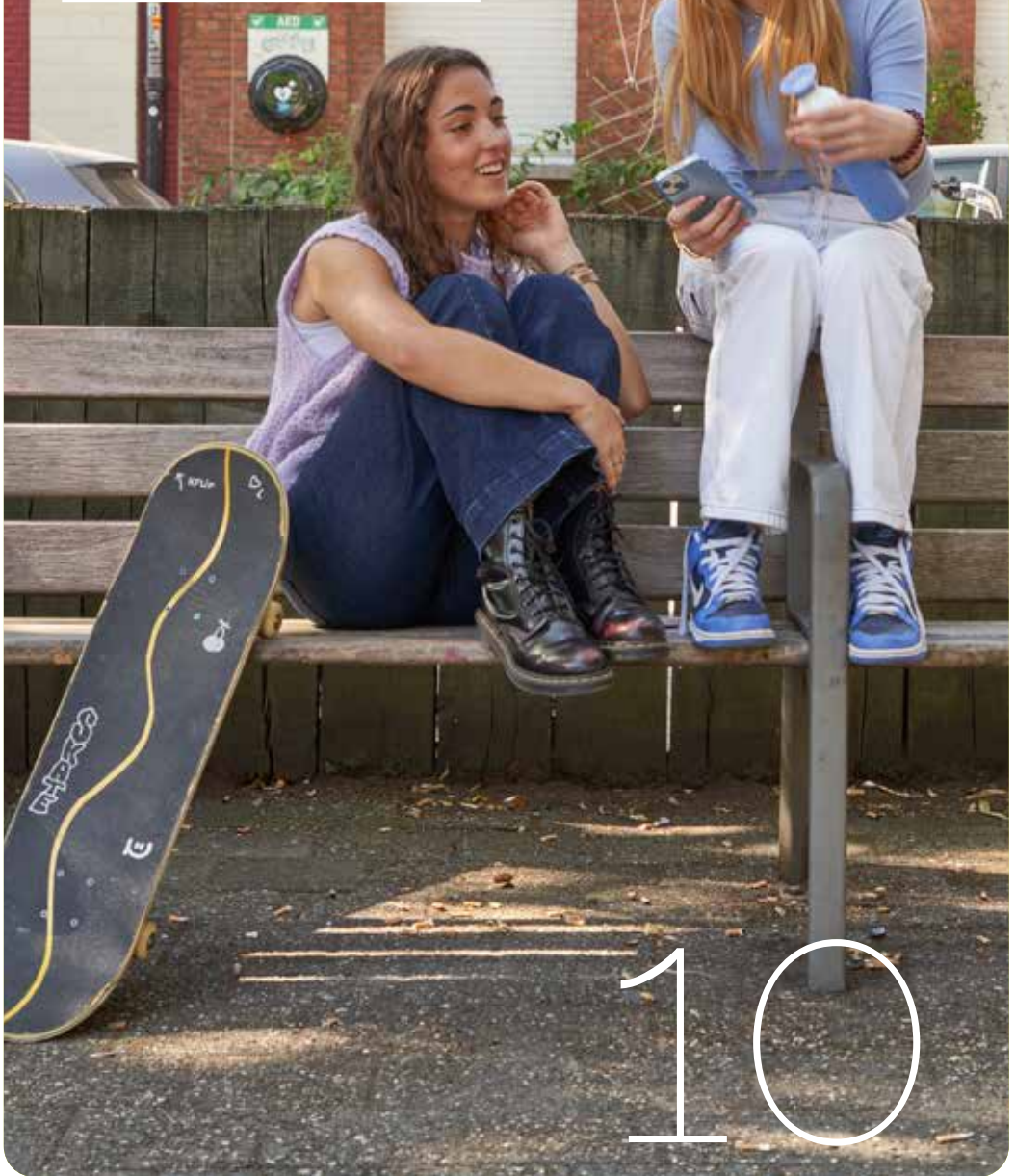
Toch iets verloren? Neem contact op met onze afdeling. Je vindt de telefoonnummers achterin deze brochure.

Wat bij problemen thuis?

Een verblijf in het ziekenhuis is een ingrijpende belevenis. Sommige kinderen zijn daardoor wat uit hun normale doen. Ze zijn soms prikkelbaar, rusteloos of beginnen plots weer met bedplassen of duimzuigen. Geef je kind(je) wat tijd. Hervat zo snel mogelijk normale eet- en slaapgewoontes. Dit gedrag verdwijnt meestal vanzelf.

Geneest je kind niet zoals verwacht? Zie je symptomen als hoge koorts of aanhoudend braken? Contacteer de arts, de afdeling pediatrie of spoed. Je vindt de telefoonnummers achterin deze brochure.

De rechten van je kind



10

De rechten van je kind

Je kind heeft rechten als patiënt. Die zijn vastgelegd in de **Wet Patiëntenrechten**.

Kinderen die bekwaam zijn, oefenen zelfstandig hun rechten uit. Dat wil zeggen dat ze zelf beslissingen mogen nemen over hun gezondheidszorg.

Waar heeft jouw kind recht op in het ziekenhuis?

- Je kind heeft recht op kwalitatieve zorg
- Je kind heeft recht op een vertrouwenspersoon
- Je kind mag kiezen wie hem of haar behandelt
- Je kind heeft recht op begrijpelijke informatie over zijn of haar gezondheidstoestand
- Je kind heeft inspraak over zijn of haar behandeling
- Je kind heeft recht op een aangepaste pijnbehandeling
- Je kind heeft recht op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier
- Je kind heeft recht op inzage en afschrift van het patiëntendossier
- Je kind heeft recht op privacy
- Je kind mag het zeggen als hij of zij klachten heeft

Meer weten over patiëntenrechten?
Op onze website vind je
een uitgebreid overzicht.



A photograph of three people playing a board game on a wooden table. In the foreground, a person with curly hair is seen from the side, wearing a purple sweater and several rings, moving a piece on the game board. Two other people, a young man with curly hair and a young woman with blonde hair and glasses, are looking on. The game board is colorful with a landscape theme, featuring a green figure, a die, and many gold coins. A map is visible on the wall in the background.

Algemene afspraken

11

Algemene afspraken



Bewaar de rust

Bewaar de rust voor elke patiënt.
Praat op zachte toon.



Toon respect voor elkaar

We tolereren geen agressie, discriminatie of grensoverschrijdend gedrag.



Zorg gaat voor

Zorg gaat altijd voor. Verlaat de kamer wanneer een arts of verpleegkundige dat vraagt.



Respecteer de bezoeken

Rust is belangrijk voor een goed herstel. Hou je aan de bezoeken en kom niet in grote groep.



Wachten hoort erbij

Wij doen ons best om iedereen goed te helpen.
Soms moet je even wachten. We vragen hiervoor je begrip.



Vragen staat vrij

Heb je een vraag? Dan kan je steeds terecht op de website, bij het onthaal of een van onze medewerkers.



Begeleid kinderen

Laat kinderen niet in de gangen, liften of op de trappen spelen. Gaat je kind naar het speellokaal of de ziekenhuisschool? Dan moet je kind begeleid worden door een volwassene.



Samen houden we het net

Hou gangen, wachtzalen en toiletten proper. Laat geen persoonlijke spullen achter, gooi afval in de vuilnisbak.



Roken en vaperen zijn verboden

In en rond het ziekenhuis geldt een algemeen rookverbod. Wil je roken of vaperen buiten het ziekenhuis? Doe dit dan op de aangeduide plaatsen.



Alcohol en drugs hebben geen plaats in het ziekenhuis

Alcohol en drugs zijn verboden.



Laat waardevolle voorwerpen thuis

Grote sommen cash of waardevolle spullen zoals juwelen of dure elektronica laat je beter thuis. ZAS is niet aansprakelijk in het geval van diefstal.



Vraag toestemming voor foto's of opnames

Maak of verspreid geen foto's, film- of geluidsopnames van andere patiënten, bezoekers, zorgverleners of medische informatie zonder uitdrukkelijke toestemming van ZAS en de betrokken personen.



Laat huisdieren thuis

Om hygiënische redenen zijn huisdieren niet toegelaten. Assistentiehonden zijn uiteraard wel welkom.



Volg onze richtlijnen voor brandveiligheid

Brand geen kaarsen. Gebruik enkel elektrische apparaten met CE-markering die in goede staat zijn. Leg geen apparaten op bed en laad ze enkel overdag op, met hun originele lader. Toegestane apparaten: apparaten voor persoonlijke hygiëne (zoals een scheerapparaat) of een smartphone, tablet of computer.



Cameratoezicht

We gebruiken cameratoezicht voor jouw en onze veiligheid. Enkel de beelden van camera's in openbare ruimtes worden bewaard.



Geen steps of plooifietsen in het ziekenhuis

Enkel ZAS-fietsen en -steps zijn toegelaten, voor snelle dienstverplaatsingen

Deel je mening



12

Deel je mening

Had je een fijne ervaring op onze afdeling? Ben je ontevreden of heb je suggesties? Bespreek het eerst met de betrokken zorgverleners. Jouw ervaring, positief of negatief, helpt ons om onze job nog beter uit te voeren.

Kom je er niet uit? Dan kan je terecht bij de ombudsdienst. De ombudspersonen hebben een onafhankelijke en neutrale positie binnen het ziekenhuis. Ze luisteren naar beide kanten van het verhaal, proberen de communicatie te herstellen en een overeenstemming te bereiken.

Je kan de ombudsdienst bereiken via telefoon, e-mail, post of via het contactformulier op de website. Daarnaast vind je in elke campus een postbus en kan je steeds een persoonlijk gesprek aanvragen.



Mijn vragen voor de arts

notes

Handwriting practice lines consisting of 20 horizontal dotted lines.

ZIEKENHUIS aan de STROOM

ZAS Palfijn

Lange Bremstraat 70
2170 Merksem

03 640 25 51

Pediatrie

03 280 49 58

Pijnverpleegkundige pediatrie

03 640 20 00

Spoed

Sociale dienst

Route 21
zna.jp.patiëntenbegeleiding@zas.be

Financiële bemiddeling

03 640 20 25
JP.fibe@zas.be

Ombudsdienst

Route 2
03 280 80 82
ombudsdienst@zas.be