

Gouden regels voor patiënten van de Trombosedienst

Voor uw aandoening is begeleiding en controle van de antistollingsbehandeling door de Trombosedienst noodzakelijk. Als patiënt moet u zich aan de leefregels en de afspraken van de Trombosedienst houden. Van de Trombosedienst mag u kwalitatieve goede zorg verwachten. Ook de medewerkers van de Trombosedienst houden zich aan regels. Hier vertellen wij u welke regels gelden voor patiënten en medewerkers van de Trombosedienst JBZ. Ook informeren wij u waar u terecht kunt met opmerkingen en suggesties voor verbetering van onze dienstverlening.

Wat mag u van onze medewerkers verwachten?

1. De medewerker behandelt u met respect en geeft duidelijk aan wat u van hem/haar mag verwachten.
2. De medewerker luistert naar u, beantwoordt uw vragen en geeft u relevante informatie.
3. De medewerker is collegiaal naar de andere medewerkers van de Trombosedienst en zorgt voor een prettige werksfeer.
4. De medewerker komt afspraken na en stelt zich constructief op.
5. De medewerker aanvaardt positieve suggesties en is bereid eventuele veranderingen te accepteren.
6. De medewerker stelt zich kwetsbaar op naar collega's, zijn/haar meerderen en naar patiënten.
7. De medewerker is open en spreekt anderen aan op ongewenst gedrag.
8. De medewerker heeft oog voor de eigen veiligheid en die van de patiënt.
9. De medewerker is integer, hij/zij gaat verantwoord om met de middelen van de Trombosedienst en accepteert geen geld, geschenken of gunsten van patiënten.
10. De medewerker gaat verantwoord om met informatie en met de privacy van de patiënt.

Wat mogen wij van u verwachten?

U geeft de trombosedienst voldoende informatie:

1. U informeert de Trombosedienst altijd over uw gezondheidssituatie (zoals ziekte, koorts, bloedingen, blauwe plekken) en u beantwoordt de vragen van medewerkers zo nauwkeurig mogelijk.
2. U informeert de Trombosedienst over verandering in uw medicatie, ook als u zelf bijvoorbeeld voedingssupplementen of vitaminen koopt en slikt.
3. U vertelt ons over operaties of andere ingrepen die u moet ondergaan, zodat de antistollingsbehandeling hierop kan worden aangepast. U informeert ons ook wie uw behandelaar is, zodat wij met hem of haar kunnen overleggen.
4. U brengt de Trombosedienst op de hoogte van alle veranderingen die te maken hebben met uw antistollingsmedicatie of de (aantallen) tabletten die u hebt ingenomen.
5. U zegt het ons als u een zwangerschapswens heeft of zwanger bent.
6. U brengt de Trombosedienst op de hoogte van een opname in het ziekenhuis. De reden van opname geeft u door en ook

neemt u contact op om te melden dat u ontslagen bent uit het ziekenhuis.

7. U vertelt de Trombosedienst dat u met antistolling mag stoppen van uw behandelend specialist. Wij ontvangen hiervan een schriftelijke bevestiging of informeren bij uw behandelaar, zodat de reden van stoppen kan worden nagegaan.
8. U geeft alle wijzigingen, bijv. adres, telefoonnummer, zorgverzekering en/ of huisarts door aan ons.

U werkt mee aan uw behandeling:

1. U volgt de adviezen van de Trombosedienst op.
2. U leest de informatie op de doseerbrief en onze nieuwsbrief.
3. U laat uw INR tijdig controleren, of controleer zelf uw INR, volgens de door de Trombosedienst opgegeven datum.
4. U neemt uw tabletten in volgens het schema dat u van ons ontvangt.
5. U neemt alleen paracetamol in als pijnstiller en geeft dit door.
6. U stelt altijd vragen aan de medewerkers als iets niet duidelijk is.
7. Als wij u thuis komen prikken, volgt u de regels zoals beschreven.

Regels voor bloedafname op uw thuisadres

Als een medewerker van de Trombosedienst bij u thuis (of in het tehuis waar u verblijft) komt prikken, is die plek de werkplek van de medewerker. Het is goed als u zich dit realiseert. Dit is een bijzondere situatie en we vragen u rekening te houden met de volgende regels:

1. Een huisbezoek vindt plaats op medische indicatie. Uw behandelaar beslist over de noodzaak. Als u voldoende mobiel bent wordt van u verwacht dat u een prikpost bezoekt.
2. Huisdieren mogen niet rondlopen in de ruimte waar geprikt wordt. Dit is niet hygiënisch.
3. Uw huis of verblijfadres is schoon en geschikt om medewerkers van de Trombosedienst te ontvangen. Als ongedierte wordt gezien, moet de ruimte eerst worden gereinigd, anders kan de medewerker van de Trombosedienst zijn/haar werk niet doen volgens de maatstaven die daarvoor gelden.
4. Er mag geen rommel of vuil zijn op de plaats waar bloed wordt afgenomen.
5. Er mag niet gerookt worden in de ruimte waar bloed wordt afgenomen.
6. De medewerker van de Trombosedienst zal geen schoenen uitdoen op uw verblijfplaats. Als u dit toch wenst, zorgt u zelf voor schoenhoesjes.
7. U en eventuele huisgenoten zijn aangekleed tijdens het bezoek van de Trombosedienst medewerkers.
8. Uw huis of verblijfadres is goed bereikbaar.
9. U bent aanwezig tussen 8-12 uur. U maakt geen andere afspraken. Dit is nodig omdat het afgenomen bloed tijdig moet worden verwerkt en gecontroleerd. Als u niet op de afgesproken dag aanwezig bent, maakt u dit minimaal een dag van te voren bekend bij de Trombosedienst.

Als u niet kunt voldoen aan deze regels, moeten wij u vragen naar een prikpost van de Trombosedienst te komen en kunnen wij u niet langer thuis prikken.

Respect voor de medewerkers van de Trombosedienst

Wij vragen u de medewerkers van de Trombosedienst met respect te behandelen:

1. Dit betekent dat discriminatie niet wordt getolereerd. Iedereen heeft recht op eigen meningen, levensbeschouwing, eigen waarden en normen. Ook de medewerkers mogen zich niet schuldig maken aan discriminatie en zullen u met respect behandelen. Wij verstaan onder discriminatie elke vorm van verschil maken of respectloos behandelen of bejegenen van mensen op basis van geslacht, godsdienst, handicap, leeftijd afkomst, huidskleur, ras, burgerlijke stand of seksuele voorkeur. Discriminatie is strafbaar en wij zullen bij duidelijke vormen van discriminatie ook aangifte doen bij de politie.
2. De medewerkers van de Trombosedienst mogen niet worden geïntimideerd; agressie wordt niet geaccepteerd. Intimidatie is bewust schade berokkenen aan iets of iemand, met woede iets proberen te bereiken of te verhullen, andermans grenzen overschrijden of psychisch of fysiek iemand lastig vallen.

3. Seksuele intimidatie wordt niet geaccepteerd. Seksuele intimidatie is iedere vorm van seksueel getinte opmerkingen, non-verbale of fysieke aandacht of gedrag dat een ander ongewenst of ongepast vindt. Ook opmerkingen zo als 'schatje', 'knap ding' en dergelijke zijn niet acceptabel. Wat de medewerker ervaart is de norm, niet wat de persoon die dergelijke gedragingen toont, normaal vindt.

Wij houden ons aan de Wet Geneeskundige Behandelovereenkomst

Dit betekent dat u het recht hebt:

1. Uw behandelaar te kiezen.
2. U toestemming moet geven voor de behandeling nadat u goed bent geïnformeerd hierover.
3. U kunt meebeslissen over de medicatie die u gebruikt.
4. U een second opinion (een advies van een andere hulpverlener) mag vragen.
5. U inzage hebt in uw dossier.
6. U uw ongenoegen over de behandeling of over medewerkers kenbaar mag maken bij de Trombosedienst JBZ of bij de Klachtencommissie van het Jeroen Bosch Ziekenhuis

Code TRM-003