

Informatiemap Kind- en jongerenafdeling



Inhoud

Inleiding.....	3
Het verblijf op de afdeling.....	4
De afdeling.....	4
Opnamegesprek	4
Zorgdossier.....	4
Dagindeling.....	5
Bezoek.....	5
De artsenvisite van de kinderartsen	5
Artsenvisite overige artsen.....	6
Onderzoek en behandeling.....	6
AVG	6
De rol van de ouders (ouderparticipatie)	7
Als een ouder blijft slapen (rooming-in)	7
Veilig slapen	7
Gezonde kraamvrouw opgenomen op de Vrouw-Kind Unit	8
Goed om te weten	9
Parkeerpas	9
Snoep, speelgoed en post	9
Hygiëne	9
Fopspeen	9
Drinkspeen.....	9
De medewerkers van de afdeling Kind en jongeren	10
De speelkamer.....	14
Faciliteiten.....	15
Eten en drinken.....	15
Afdelingskeuken.....	15
Televisie	15
Gratis WiFi in het ZMC	15
Borstvoeding.....	16
Rechten en plichten.....	17
Klachtenregeling	20
Serviceprotocol afdeling Kind en jongeren.....	21
De ZaanApotheek.....	21
Weetjes van de afdeling	22
Stichting 'De Opkikker'	23
Clinicclowns.....	23

Inleiding

Aan de kinderen / jongeren

In deze map vind je informatie die je kan helpen tijdens je opname.

Op deze afdeling liggen niet alleen jongeren, maar ook kleine kinderen die zelf niet kunnen lezen. Daarom zijn de teksten vooral voor ouders geschreven. Maar veel van de informatie is ook voor jou handig.

Aan de ouders

Een ziekenhuisopname is vaak spannend, zowel voor uw kind als voor u. Deze map helpt u om vertrouwd te raken met onze afdeling en bevat praktische informatie voor de zorg van uw kind, tijdens en na de opname.

Tijdens het opnamegesprek geven we veel informatie. Omdat dit soms moeilijk te onthouden is, hebben we alles nog eens overzichtelijk op papier gezet zodat u het rustig kunt nalezen. Heeft u daarna nog vragen, stel die gerust.

Op onze afdeling staat uw kind centraal. We vinden het belangrijk dat uw kind zo snel mogelijk zijn normale leefritme terugkrijgt, of leert omgaan met veranderingen in zijn gezondheid. U bent als ouders de hele dag welkom. Samen werken we aan de zorg: u doet wat u thuis ook zou doen, en wij verzorgen de medische zorg. Zo zorgen we samen voor uw kind.

Onze verpleegkundigen zijn speciaal opgeleid voor de zorg aan kinderen. Wat u van ons kunt verwachten, staat beschreven in het serviceprotocol.

Team afdeling Kind en jongeren
Zaans Medisch Centrum



Het verblijf op de afdeling

De afdeling

De afdeling Kind en jongeren bestaat uit:

- de kinderafdeling,
- de neonatologie-afdeling,
- en de dagopname voor kinderen.

Hier verblijven kinderen van 0 tot 18 jaar. Er zijn eenpersoonskamers en twee tweepersoonskamers, dus het kan zijn dat uw kind een kamer deelt. We proberen kinderen van dezelfde leeftijd zoveel mogelijk samen te plaatsen. Soms kan uw kind tijdens de opname naar een andere kamer verhuizen.

Heeft uw kind een besmettelijke ziekte of verminderde weerstand, dan mag uw kind de kamer niet verlaten. Op de deur hangt dan een kaart met de isolatieregels.

Is dit niet het geval, dan mag uw kind naar de speelkamer. Wil uw kind even de afdeling af, dan kan dat in overleg met de verpleegkundige, afhankelijk van de leeftijd, gezondheid en begeleiding.

Kinderen voor dagopname liggen meestal op een vierpersoonskamer.

Opnamegesprek

Bij opname heeft u een gesprek met een verpleegkundige. In dit gesprek krijgen we informatie over uw kind. Deze informatie wordt vastgelegd in het digitale zorgdossier. Als uw kind te ziek is of het moment niet geschikt, wordt het gesprek zo snel mogelijk in de volgende dagdienst gepland. U krijgt tijdens het gesprek informatie over de afdeling en een rondleiding. Heeft u daarna nog vragen? Stel deze gerust aan de verpleegkundige.

Zorgdossier

De verpleegkundige zorg voor uw kind wordt vastgelegd in een digitaal dossier. Hierin staan de geplande en uitgevoerde zorg en de bijzonderheden rond de zorg, bijgehouden door de verpleegkundige tijdens de dienst.

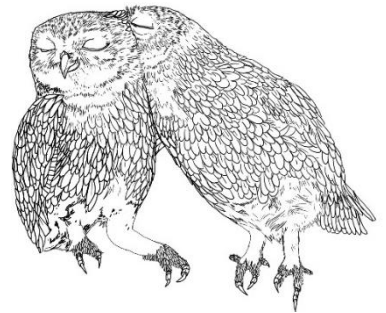
Wilt u het dossier zelf inzien? Overleg dit dan met de verpleegkundige van uw kind. De verpleegkundige kan het dossier op een "rijdende computer" openen en samen met u bespreken wat erin staat. Vanaf 12 jaar moet uw kind toestemming geven om het dossier met u te delen. Het medisch dossier kunt u niet zomaar inzien; dit kunt u aanvragen via de website van het ZMC:

www.zaansmedischcentrum.nl/contact-en-vragen/medisch-dossier-aanvragen/

Dagindeling

De dagindeling ziet er ongeveer als volgt uit:

08.00 uur	Temperatuur meten, eventueel wegen, ontbijten en wassen
09.00-11.00 uur	De kinderarts, zaalartsen en coassistenten komen langs voor visite
10.00-12.00 uur	Drinken en/of fruit voor de kinderen en eventueel spelen in de speelkamer
12.00 uur	Broodmaaltijd
13.00-14.00 uur	Rusttijd
14.30-16.00 uur	Eventueel spelen in de speelkamer
15.00-19.00 uur	Bezoekuur
17.00 uur	Warme maaltijd
19.00 uur	Einde bezoektijd
19.00-22.00 uur	Slapen



Gedurende de dag worden onderzoeken gedaan, zoals röntgenfoto's, bloedafname en lichamelijk onderzoek. Medicatie, infuus- of sondecontroles, verschonen, voeden en andere controles (zoals temperatuur, bloeddruk, hartslag) gaan 24 uur per dag door, afhankelijk van de situatie.

Na 22.00 uur willen we dat het stil is op de afdeling.

Bezoek

Voor het bezoek gelden de volgende regels:

- Ouders zijn de hele dag welkom.
- Tussen 15.00 en 19.00 uur is ook ander bezoek welkom.
- Maximaal 2 ouders en 2 bezoekers per keer, wisselen is toegestaan.
- Bij ander bezoek moet altijd 1 van de ouders aanwezig zijn.
- Broertjes en zusjes mogen op bezoek komen onder begeleiding van een ouder. Let er wel op dat het rustig blijft op de afdeling Neonatologie. Broertjes en zusjes mogen niet ziek zijn of recent in contact zijn geweest met een besmettelijke kinderziekte. De speelkamer is niet toegankelijk voor broertjes en zusjes.
- Kinderen die verkouden zijn of in contact zijn geweest met kinderziekten, mogen niet op bezoek komen. Kinderen onder de 12 jaar mogen alleen met een volwassene op bezoek. Let er op dat het bezoek van broertjes, zusjes, vriendjes en vriendinnetjes rustig verloopt. Kinderen die op bezoek komen in een eenpersoonskamer blijven op de kamer en mogen niet op de gang spelen.
- Om de rust te bewaren, vragen we u erop te letten dat uw familieleden zich aan de bezoektijden en afspraken houden.
- Als u als ouder niet de hele dag bij uw kind kunt zijn en u wilt dat iemand anders, zoals opa of oma, komt, bespreek dit dan met de verpleegkundige.

De artsenvisite van de kinderartsen

Doordeweeks komt de kinderarts dagelijks langs voor visite, samen met de arts-assistent, coassistent en verpleegkundige. Heeft u vragen? Schrijf ze van tevoren op zodat u ze tijdens de visite kunt stellen.

- Elke dag van 09.00 tot 10.00 uur op de kinderafdeling.
- Aanwezig: kinderarts, zaalarts, coassistenten en de kinderverpleegkundige.
- Soms zijn ook de medisch pedagogisch zorgverlener en fysiotherapeut erbij.

Wilt u een persoonlijk gesprek met de kinderarts? Bespreek dit met de verpleegkundige.

Artsenvisite overige artsen

Als uw kind wordt behandeld door een andere specialist dan de kinderarts, komt die specialist of de zaalarts 's ochtends langs. Ze bespreken de situatie van uw kind met u, als u aanwezig bent, en de kinderverpleegkundige.

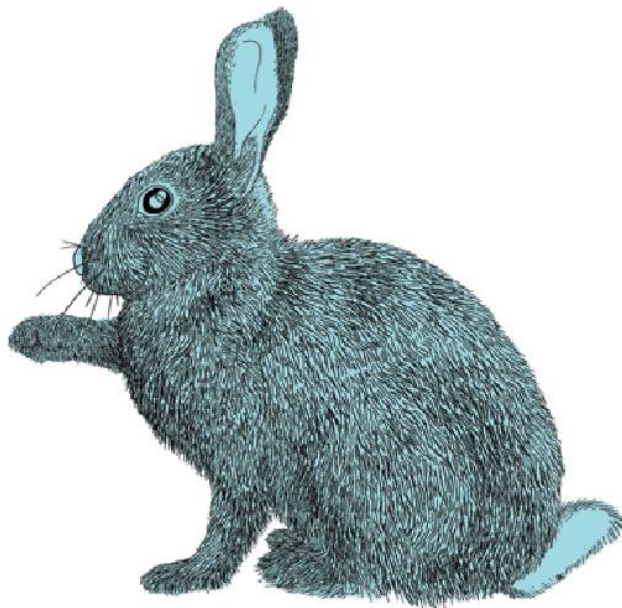
Onderzoek en behandeling

Tijdens de opname van uw kind kan het zijn dat er een onderzoek of behandeling nodig is. De arts en verpleegkundige informeren u hierover. De medisch pedagogisch zorgverlener of verpleegkundige legt uit wat er gaat gebeuren en wat uw kind zal ervaren. Meestal mag één van de ouders bij het onderzoek of de behandeling aanwezig zijn. Het is belangrijk dat u als ouder goed weet wat uw rol is, zodat u uw kind kunt steunen en troosten. De medisch pedagogisch zorgverlener of verpleegkundige bespreekt dit met u en bereidt uw kind voor met behulp van fotoboeken, folders en andere hulpmiddelen.

Als u zelf niet meegaat, is er altijd een medisch pedagogisch zorgverlener of verpleegkundige die uw kind kan begeleiden.

AVG

Tijdens de opname wordt u gevraagd een formulier in te vullen waarin u aangeeft of u wel of geen toestemming geeft voor het delen van informatie met de Jeugdgezondheidszorg (JGZ).



De rol van de ouders (ouderparticipatie)

Ziek zijn en weg van huis zijn, is voor de meeste kinderen een moeilijke ervaring. Daarom proberen wij het gewone leven in het ziekenhuis zoveel mogelijk door te laten gaan.

Ouderparticipatie betekent dat wij u als ouders zoveel mogelijk betrekken, zodat u hetzelfde kunt doen als thuis. Het is voor uw kind fijn als er in de vreemde ziekenhuisomgeving zoveel mogelijk hetzelfde blijft, bijvoorbeeld door vertrouwde mensen om zich heen te hebben. U kunt bijvoorbeeld uw kind zelf in bad doen, eten geven of samen een spelletje spelen. Het is voor uw kind prettig om u als ouder bij zich te hebben, vooral tijdens onderzoeken. Het kan helpen om de angst te verminderen als u meegaat. De verpleegkundige bespreekt met u wat u zelf kunt doen en waar wij u kunnen ondersteunen, zowel tijdens het opnamegesprek als later.

We proberen altijd zoveel mogelijk dezelfde verpleegkundige voor uw kind in te zetten. Als u niet de hele dag kunt blijven, kunt u op de ouderlijst in de kamer aangeven wanneer u er bent. De verpleegkundige bespreekt met u welk deel van de zorg u op zich neemt, zodat iedereen weet wie wat doet.

Als u bij uw kind bent en een verpleegkundige nodig heeft, kunt u het belsysteem gebruiken.

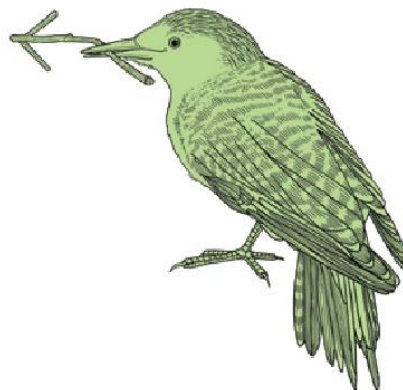
Als een ouder blijft slapen (rooming-in)

Eén ouder mag bij het kind blijven slapen. Als u bij uw kind blijft, vragen wij u om uiterlijk 23.00 uur te gaan slapen en uw bed voor 8.00 uur 's ochtends op te ruimen. Draag alstublieft gepaste nachtkleding. U kunt samen met uw kind ontbijten (zie het kopje 'etenswaren').

In de ouderkamer staat een koffie- en theeapparaat. Alleen de ouders, broertjes en zusjes van de opgenomen kinderen mogen hier gebruik van maken.

Veilig slapen

Het wordt sterk afgeraden om uw kind bij u op de slaapbank of in bed te laten slapen. Dit kan gevaarlijk zijn. Uw kind kan het te warm krijgen door uw lichaamstemperatuur of het beddengoed. Het kan vast komen te zitten tussen het bedhek, uit bed vallen, of u kunt per ongeluk op uw kind liggen terwijl u slaapt.



Gezonde kraamvrouw opgenomen op de Vrouw-Kind Unit

Hieronder zijn de afspraken rondom deze opname

Uw kind moet langer blijven in verband met medische zorg, maar u heeft geen medische reden om in het ziekenhuis te blijven. Het is goed voor de moeder-kind binding dat u in de buurt van uw kind kunt blijven. Daarom bieden we u de mogelijkheid om op de Vrouw-kind unit te blijven tegen het "gezonde moedertarief". Dit is belangrijk omdat u als kraamvrouw de eerste dagen en weken ook begeleiding nodig heeft. Het voordeel van deze opname is dat het de ouder-kind binding en, indien van toepassing, de borstvoeding bevordert.

Tot 8 dagen na de bevalling:

- U ontvangt eten, drinken en linnengoed van het ziekenhuis.
- U krijgt verpleegkundige zorg.
- De gynaecoloog komt om de dag langs voor visite.
- Op dag 8 wordt u 'ontslagen' door de gynaecoloog en krijgt u een ontslaggesprek.
- De kosten worden via uw "eigen risico" verrekend als dit nog niet volledig is aangesproken bij uw zorgverzekeraar. Voor vragen hierover kunt u contact opnemen met de zorgverzekeraar.
- De bezoektijden van uw kind gelden voor wanneer u bezoek ontvangt.
- U mag kort van de afdeling af voor een boodschap of iets dergelijks zonder extra maatregelen.

Van dag 8 tot 28 dagen na de bevalling:

- U ontvangt eten, drinken en linnengoed van het ziekenhuis.
- De gynaecoloog is bereikbaar bij medische problemen.
- Op dag 8 wordt u 'ontslagen' door de gynaecoloog en krijgt u een ontslaggesprek. De verpleegkundige zorg stopt daarna, maar ouderbegeleiding gaat door.
- U krijgt eventueel uw medicatie in eigen beheer.
- De kosten worden via uw "eigen risico" verrekend als dit nog niet volledig is aangesproken bij uw zorgverzekeraar. Voor vragen hierover kunt u contact opnemen met de zorgverzekeraar.
- De bezoektijden van uw kind gelden voor wanneer u bezoek ontvangt.
- U mag kort van de afdeling af voor een boodschap of iets dergelijks zonder extra maatregelen.
- Als u besluit om vanaf nu thuis te slapen en alleen overdag voor uw kind te zorgen, wordt u volledig ontslagen. U heeft dan geen recht op eten, drinken, enz.

Aandachtspunten

- We proberen – als het mogelijk is - moeder en kind samen op één kamer te plaatsen.
- Als er geen plek is op de afdeling, is opname helaas niet mogelijk.
- In overleg met de verpleegkundige wordt besproken of er ruimte is voor de partner om te blijven slapen.

Goed om te weten

Parkeerpas

- Parkeerkaarten voor patiënten en bezoekers kunnen worden aangevraagd via Interparking.
- U kunt zich melden bij het kantoor bij de ingang van de parkeergarage om week- of maandkaarten te bestellen.
- U krijgt daar informatie over de opties en de kosten.
- Vergeet niet om legitimatie mee te nemen.

Snoep, speelgoed en post

Het is begrijpelijk dat u uw kind extra wilt verwennen als het in het ziekenhuis ligt. We raden echter aan om niet te veel snoep of cadeaus te geven, maar bijvoorbeeld samen een spelletje te spelen of voor te lezen. Kinderen vinden het ook leuk om post te ontvangen.

Post kunt u (laten) sturen naar:

Zaans Medisch Centrum
afdeling Kind en jongeren
T.a.v. (naam van het kind)
Postbus 210
1500 EE Zaandam

Hygiëne

Op de afdeling Kind en jongeren liggen kwetsbare kinderen die ziek zijn en daardoor extra vatbaar voor infecties. Uw kind heeft misschien zelf een infectieziekte en kan daarom besmettelijk zijn voor andere kinderen. Dit kan de reden zijn waarom uw kind niet uit de kamer mag om rond te lopen of in de speelkamer te spelen.

Het is belangrijk dat u als ouder of bezoeker uw handen wast of desinfecteert wanneer u de kamer verlaat. U kunt uw handen desinfecteren door Hibisol® te gebruiken (één druk op de hendel) en ze aan de lucht te laten drogen.

Afhankelijk van de infectie kunnen er extra maatregelen nodig zijn. De verpleegkundige kan bijvoorbeeld een schort, handschoenen of een masker dragen tijdens de verzorging van uw kind. Als de verpleegkundige niet dicht bij het kind komt, kan deze zonder beschermingsmiddelen de kamer betreden.

Fopspeen

- Een eigen fopspeen moet elke dag uitgekookt worden. Dit kan op de afdeling met een uitkookzak (vraag erom bij de verpleegkundige).
- Een fopspeen van het ziekenhuis wordt dagelijks vervangen.

Drinkspeen

Zie informatiefolder: Over het gebruik eigen fles en speen. Vraag hier naar.

De medewerkers van de afdeling Kind en jongeren

De medewerkers die u kunt tegenkomen zijn:

- Kinderartsen
- Overige specialisten
- Afdelingshoofd
- Teamcoördinatoren
- Kinderverpleegkundigen
- Neonatologieverpleegkundigen
- Medisch pedagogisch zorgverleners
- Voedingsassistente
- Secretaresse
- Huishoudelijk medewerker
- Fysiotherapeut
- Diëtiste
- Lactatiekundige
- Logopediste
- Long-eczeemverpleegkundige
- Urotherapeut
- Kinderpsycholoog
- Medisch maatschappelijk werker
- Stagiaires



Opleidingsziekenhuis

Het ZMC is een ziekenhuis waar ook mensen in opleiding werken. Dit betekent dat u te maken krijgt met medewerkers die stage lopen of in opleiding zijn. Zij krijgen begeleiding tijdens hun opleiding en hun werk wordt vooraf en achteraf besproken.

De artsen

Op de afdeling werken kinderartsen, zaalartsen en co-assistenten. Andere specialisten behandelen ook kinderen op de afdeling Kind en jongeren.

Een zaalarts is de assistent van uw behandelend specialist. Dit is een afgestudeerde arts die zich voorbereidt op een vervolgopleiding en in het ziekenhuis werkt.

Op de dag van opname heeft u een gesprek met de zaalarts en wordt uw kind lichamelijk onderzocht. Tijdens de opname spreekt u dagelijks met de zaalarts. De behandelend specialist ziet u meestal minder vaak, maar die heeft wel dagelijks overleg met de zaalarts over de voortgang van de behandeling.

Ook werken er co-assistenten op de afdeling. Dit zijn studenten die arts willen worden. De artsen zijn op verschillende dagen aanwezig en werken in diensten.

Lactatiekundige

Op de vrouw-kind unit werken 2 lactatiekundigen (IBCLC) en 2 borstvoedingscoaches. Iedere maandag en donderdag is een lactatiekundige aanwezig en bezoekt zij alle moeders die borstvoeding geven. U kunt aan de verpleegkundige vragen of de lactatiekundige langs kan komen.

Op deze websites vindt u veel informatie over borstvoeding:

- www.borstvoeding.com
- www.lalecheleague.nl

Een lactatiekundige is een specialist die u kan helpen en adviseren bij borstvoedingsproblemen, zoals:

- Problemen met aanleggen
- Pijnklachten tijdens het geven van borstvoeding
- Het weigeren van de borst
- Terugkerende borstontstekingen
- Onvoldoende melkproductie of groei van de baby
- Borstvoeding na een vroeggeboorte
- Ziekte of handicap van de moeder of baby
- Medicijngebruik tijdens borstvoeding
- Borstvoeding aan een tweeling
- Problemen met het afkolven van moedermelk

Op de afdelingen Kind en Jongeren en Verloskunde werken we volgens de 10 vuistregels voor succesvolle borstvoeding, opgesteld door de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) en UNICEF. Het Zaans Medisch Centrum heeft het WHO/UNICEF Certificaat Zorg voor Borstvoeding.

Het verpleegkundig team

Het verpleegkundig team bestaat uit een afdelingshoofd (voor zowel de afdeling als de polikliniek), 3 teamcoördinatoren, en neonatologie- of kinderverpleegkundigen.

Als u vragen of opmerkingen heeft over de afdeling, kunt u terecht bij de teamcoördinatoren van de afdeling Kind en Jongeren.

In het team werken ook verpleegkundigen die in opleiding zijn tot kinderverpleegkundige of neonatologieverpleegkundige. Op het informatiebord in de koffiekamer kunt u elke dag zien welke verpleegkundige voor uw kind zorgt. U kunt deze verpleegkundige vragen stellen en afspraken maken over de zorg voor uw kind.

Ook als u 's avonds of 's nachts thuis bent, kunt u telefonisch contact opnemen met de afdeling en vragen hoe het met uw kind gaat.

Er zijn 24 uur per dag neonatologie- en kinderverpleegkundigen aanwezig.

Medisch pedagogisch zorgverleners

Op de afdeling Kind- en jongeren werken twee medisch pedagogisch zorgverleners (MPZ). De MPZ richt zich vooral op het voorkomen van problemen in de ontwikkeling en opvoeding van uw kind door ziekte, opname en behandeling in het ziekenhuis. Ze helpen om de opname voor zowel ouders als kinderen zo prettig en stressvrij mogelijk te maken.

Wat kan de MPZ voor u en uw kind doen?

- Uitleg geven aan uw kind over de ziekte en de behandeling, aangepast aan de leeftijd en ontwikkeling.
- Voorbereiding en begeleiding bieden bij medische handelingen, onderzoeken en operaties.
- Ondersteuning bieden bij het verwerken van ziekenhuiservaringen.
- Inzicht geven in de mogelijke reacties van uw kind tijdens en na de opname.
- Zorgen voor een veilige en vertrouwde omgeving in het ziekenhuis.
- De zorg afstemmen op de situatie van uw kind en gezin.
- Structuur bieden in de dag, bijvoorbeeld door een dagprogramma.
- Spel en ontspanning mogelijk maken.
- Begeleiding bieden aan ouders van onrustige baby's, zowel op de afdeling als op de polikliniek.

De MPZ werkt niet alleen op de kinderafdeling maar is ook op afroep beschikbaar op de polikliniek Kindergeneeskunde, het laboratorium, de gipskamer, de Spoedeisende Hulp en de radiologie. Wanneer uw kind begeleiding nodig heeft bij een poliklinisch onderzoek (bijvoorbeeld bij bloedprikken, gipswissel, MRI, echo), kunt u dit aanvragen bij de kinderarts op de polikliniek. Redenen om de MPZ in te schakelen zijn bijvoorbeeld angst door eerdere negatieve ervaringen of moeite met onvoorspelbare situaties.

De medisch pedagogisch zorg is beschikbaar op werkdagen van 07:30 – 16:00 uur.

Voedingsassistenten

Elke dag is er een voedingsassistent aanwezig die zorgt voor het eten en drinken van uw kind.

Kinderpsycholoog

De zorg voor uw kind kan besproken worden met maatschappelijk werk en de kind- en jeugdpsycholoog. Dit om de zorg en het welzijn van uw kind en u als ouder te verbeteren. Dit gebeurt in een multidisciplinair overleg, het Psychosociaal Team (MDO PST). In dit team zitten verschillende deskundigen, zoals de kinderarts, kinderverpleegkundige, kind- en jeugdpsycholoog, medisch pedagogisch zorgverlener en maatschappelijk werker. Soms wordt er ook advies gevraagd aan het Jeugdteam Zaandam.

In het PST worden de zorgen en vragen over uw kind besproken, met als doel het verbeteren van diens zorg en welzijn. Het PST kijkt naar alle aspecten, zoals medisch en psychisch herstel, gedrag en de mogelijkheden van het kind en zijn gezin. Na de bespreking geeft het PST advies over de verdere zorg. We gaan ervan uit dat u akkoord gaat met het bespreken van de situatie van uw kind in het PST. Als u hier niet mee akkoord gaat, laat het dan weten aan de verpleegkundige of kinderarts. De leden van het team hebben een geheimhoudingsplicht.

Het Psychosociaal Team heeft een adviserende en ondersteunende rol voor de kinderarts en het verplegend personeel.

Medisch maatschappelijk werker

Wanneer uw kind wordt opgenomen, kan dit veel impact hebben op u als ouder en uw naasten. De maatschappelijk werker is er om ouders te ondersteunen. Het kan zijn dat u zich overweldigd voelt door de ziekte of de vroeggeboorte van uw kind. De maatschappelijk werker biedt begeleiding bij de emoties die komen kijken bij de opname en behandeling van uw kind.

De maatschappelijk werker kan samen met u onderzoeken waar u behoefte aan heeft, door middel van vragen en gesprekken. Zij kan een luisterend oor bieden en met u meedenken over hoe u het beste om kunt gaan met deze stressvolle situatie.

U kunt bij maatschappelijk werk terecht met vragen over bijvoorbeeld zorgverlof, problemen op het werk door de zorg, of praktische vragen over uw thuissituatie, andere kinderen of familie. Op de afdeling Kind en jongeren werkt één medisch maatschappelijk werker. Deze werkt samen met artsen, verpleegkundigen, diëtisten, logopedisten, kinderfysiotherapeuten, psychologen, lactatieverpleegkundigen en medisch pedagogisch zorgverleners.

Meestal verwijst de arts u door naar maatschappelijk werk. In sommige gevallen krijgt u standaard een gesprek met maatschappelijk werk aangeboden. U kunt ook zelf een gesprek aanvragen door dit aan de kinderarts of verpleegkundige door te geven.

Overige behandelaars

Andere mensen die betrokken kunnen zijn bij de behandeling van uw kind zijn onder andere medisch specialisten, de fysiotherapeut en de diëtist.

De speelkamer

Op de afdeling Kind en Jongeren is er een speelkamer die bedoeld is voor alle opgenomen kinderen en hun ouders. Het is belangrijk om altijd in overleg te bepalen of uw kind naar de speelkamer kan gaan. Kinderen kunnen lopend, in bed, in een rolstoel, met of zonder infuus naar de speelkamer komen om te ontspannen of om te eten. Het is een veilige ruimte waar geen medische of verpleegkundige handelingen plaatsvinden. De speelkamer is geschikt voor alle leeftijden.

Er is dagelijks (op werkdagen) een medisch pedagogisch zorgverlener aanwezig die, indien mogelijk, een activiteit organiseert. Kinderen mogen alleen onder begeleiding van een ouder of een medisch pedagogisch zorgverlener naar de speelkamer. Broertjes, zusjes, vriendjes en vriendinnetjes mogen niet mee, tenzij hiervoor andere afspraken zijn gemaakt.

Naast de speelkamer is er toegang tot de binnentuin. De sleutel hiervoor kunt u vragen aan de medisch pedagogisch zorgverlener of verpleegkundige. Het is niet toegestaan om in de tuin te roken.



Faciliteiten

Eten en drinken

De voedingsassistent is verantwoordelijk voor het eten en drinken van uw kind. U kunt bij haar terecht met vragen over voeding. Zij bereidt ook de zuigelingenvoeding.

- Het dieet van uw kind wordt altijd in acht genomen.
- Ontbijt, lunch en diner worden op de afdeling geserveerd.
- De voedingsassistent komt overdag langs om de bestelling voor de warme maaltijd op te nemen.

Als ouder kunt u tegen vergoeding (per pin) een maaltijd krijgen. U ontvangt dezelfde maaltijd als uw kind. Vraag meer informatie hierover aan de voedingsassistent of verpleegkundige. Als u als gezonde kraamvrouw wordt opgenomen, krijgt u de eerste 28 dagen de maaltijden van het ziekenhuis.

Er is een aparte koelkast en magnetron voor meegebrachte levensmiddelen voor uzelf of uw kind. Deze staan op de gang tussen kamer Z4 en Z6. Wij vragen u om de naam van uw kind op de meegebrachte etenswaren te zetten.

Op de afdeling Kind en Jongeren van het Zaans Medisch Centrum werken we volgens de HACCP-richtlijnen (voedsel- en warenwet). Dit houdt in dat we strikte hygiënecodes volgen voor levensmiddelen:

- Meegenomen etenswaren voor de patiënt worden direct aan de patiënt gegeven. Het eten moet binnen 2 uur worden gegeten, anders moet het worden weggegooid.
- Er wordt zoveel mogelijk kant-en-klare zuigelingenvoeding aangeboden (uitgezonderd moedermelk). Daarom is er een beperkt assortiment zuigelingenvoeding op de afdeling en wordt andere voeding alleen in uitzonderlijke gevallen gebruikt.

Tijdens de opname mag u als ouder/verzorger koffie en thee pakken. We vragen u vooraf uw handen te desinfecteren met Hibisol®. Dit doet u door een hoeveelheid Hibisol® (één druk op de hendel) op uw handen te wrijven en deze aan de lucht te laten drogen.

Afdelingskeuken

Er mag alleen personeel in de afdelingskeuken komen. Het is niet toegestaan voor ouders of bezoekers om spullen in de koelkast te plaatsen of uit de buffetwagen te halen. Uitzondering: Ouders mogen bij het linker aanrecht de zuigelingenfles ompoelen.

Televisie

Bij elke bed hangt een televisie. Hier zijn geen kosten aan verbonden.

Gratis WiFi in het ZMC

U kunt een bericht sturen, een spelletje spelen of gewoon even browsen voor afleiding. Maak gebruik van ons gratis wifi-netwerk met uw tablet of smartphone. Start de internetbrowser en een disclaimerpagina verschijnt. U moet deze pagina eerst accepteren.

Na de eerste 8 uur gratis internet, moet de disclaimer opnieuw geaccepteerd worden.

Borstvoeding

Het Zaans Medisch Centrum heeft het **WHO/UNICEF Certificaat Zorg voor Borstvoeding** behaald. Dit betekent dat wij voldoen aan de volgende richtlijnen:

- Er is een schriftelijk borstvoedingsbeleid dat aan alle betrokken medewerkers wordt gepresenteerd.
- Alle medewerkers worden getraind in de vaardigheden die nodig zijn om dit beleid uit te voeren.
- Alle zwangere vrouwen worden geïnformeerd over de voordelen en de praktijk van borstvoeding.
- Moeders worden binnen een uur na de bevalling geholpen om borstvoeding te geven.
- Moeders leren hoe ze hun baby kunnen aanleggen en de melkproductie op peil kunnen houden, zelfs als ze tijdelijk van hun baby gescheiden zijn.
- Pasgeborenen krijgen geen andere voeding dan borstvoeding, tenzij op medische aanwijzing.
- Moeder en kind mogen dag en nacht samen op dezelfde kamer blijven.
- Borstvoeding wordt op verzoek van de moeder gegeven.
- Pasgeborenen die borstvoeding krijgen, ontvangen geen speen of fopspeen.
- Wij onderhouden contacten met andere instellingen en disciplines en verwijzen ouders door naar borstvoedingsorganisaties.

Wat als borstvoeding even niet mogelijk is

Borstvoeding is de beste voeding voor uw kind. Het kan zijn dat uw kind tijdens de opname te ziek is om direct uit de borst te drinken. In dat geval kunt u gebruik maken van het kolfapparaat op de afdeling.

Afkolven

- U kunt naar het kolfapparaat vragen bij de verpleegkundige.
- U ontvangt een folder met informatie over het afkolven.
- U mag eenmaal per dag een nieuwe steriele kolfset pakken.
- Vergeet niet de naam van het kind, datum, tijd van het afkolven en een kleursticker op de moedermelk te zetten.
- Moedermelk wordt bewaard in de koelkast in de voedingskeuken.

Rechten en plichten

De relatie tussen een patiënt en een arts of andere zorgverlener moet gebaseerd zijn op wederzijds vertrouwen, wat meestal ook het geval is. De rechten en plichten van patiënten zijn vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) en de Wet Klachtrecht. Hieronder vindt u een kort overzicht.

Recht op informatie

Een hulpverlener (zoals een arts, verpleegkundige, fysiotherapeut, enz.) moet u en uw kind op een begrijpelijke manier informeren over:

- De ziekte of aandoening.
- De voorgestelde onderzoeken of behandelingen.
- Andere mogelijke behandelingen.
- De gevolgen of eventuele risico's van de behandeling of het onderzoek.
- Medicijnen en mogelijke bijwerkingen.

Het toestemmingsvereiste

Een hulpverlener mag bij kinderen tot 12 jaar, in principe, alleen behandelen als u toestemming geeft. Bij jongeren van 12 tot 16 jaar is – uitzonderingen daargelaten – de toestemming van de ouders/voogden en van de jongere zelf vereist. Jongeren vanaf 16 jaar beslissen zelfstandig en hebben een zelfstandig recht op informatie. Om een weloverwogen beslissing te nemen, is het belangrijk dat u en uw kind goede informatie ontvangt over de voorgestelde behandeling. Bij ingrijpende behandelingen zal de hulpverlener duidelijk om toestemming vragen. In andere gevallen mag de hulpverlener ervan uitgaan dat er stilzwijgend toestemming is. In noodsituaties mag de hulpverlener zonder toestemming handelen.

Lees hier meer informatie: [Rechten minderjarigen | KNMG](#)

Het recht van de patiënt op inzage in zijn dossier

Er wordt een medisch dossier van iedere patiënt bijgehouden. Hierin staan alle gegevens die betrekking hebben op de behandeling van uw kind. Omdat dit dossier gaat over de gezondheid van uw kind, heeft u het recht om het in te zien (afhankelijk van de leeftijd van uw kind). Alleen zorgverleners mogen het dossier inzien, tenzij u toestemming geeft aan anderen. Als u het niet eens bent met wat er in het dossier staat, kunt u de zorgverlener vragen om het dossier te wijzigen of uw eigen visie toe te voegen.

Om het medisch dossier in te zien, kunt u terecht op:

<https://www.zaansmedischcentrum.nl/contact-en-vragen/medisch-dossier-aanvragen/>

Het recht van de patiënt op bescherming van zijn privacy

De zorgverlener moet de privacy van de patiënt beschermen en ervoor zorgen dat alle informatie vertrouwelijk wordt behandeld. Het medisch dossier is alleen toegankelijk voor de zorgverlener en degenen die direct betrokken zijn bij de behandeling. De zorgverlener mag geen informatie delen met derden (inclusief familie), tenzij de patiënt daar expliciet toestemming voor heeft gegeven, of als de wet de zorgverlener daartoe verplicht. Informatie mag ook gedeeld worden voor wetenschappelijk onderzoek, maar alleen onder strikte voorwaarden.

Recht op klachtenbehandeling

Het ZMC streeft naar optimale zorg, maar het kan voorkomen dat u niet tevreden bent. We stellen het op prijs als u uw klacht of ongenoegen met ons bespreekt. U kunt hiervoor terecht bij de betrokken medewerker of diens leidinggevende. Als u liever een neutraal persoon inschakelt, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Er is een folder "Klachtenbehandeling" beschikbaar, die u kunt vinden op de website van het ZMC of op de afdeling.

Rechten en plichten van minderjarigen

In het dagelijks leven zijn ouders de wettelijke vertegenwoordigers van hun kinderen tot 18 jaar. Dit betekent dat zij verantwoordelijk zijn voor beslissingen over hun kinderen. Bij medische zorg is dit echter anders.

De Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) verdeelt minderjarigen in drie leeftijdscategorieën en regelt de rechten van zowel het kind als de ouders in elk geval.

Kinderen tot en met 11 jaar

Ouders zijn wettelijk vertegenwoordiger van het kind en nemen de beslissingen over de behandeling. Het belang van het kind staat voorop en ouders en zorgverleners moeten rekening houden met de wensen van het kind. In de praktijk:

- De ouders sluiten de behandelingsovereenkomst en geven toestemming.
- Het kind moet zoveel mogelijk betrokken worden bij de beslissingen.
- Ouders worden geïnformeerd, en het kind ook, op een manier die past bij zijn of haar leeftijd.
- Ouders hebben recht om het medisch dossier in te zien, maar het kind niet. Als ouders willen, kunnen zij het dossier samen met het kind doornemen.

Kinderen van 12 tot en met 15 jaar

Bij deze leeftijdsgroep delen ouders en kind de verantwoordelijkheid en moeten beiden toestemming geven voor behandeling. In de praktijk:

- Behalve de ouders, moet het kind zelf toestemming geven voor een onderzoek of behandeling.
- Zowel ouders als kinderen hebben recht op informatie.
- Het kind heeft recht om het medisch dossier in te zien, en ouders mogen dit niet zonder toestemming van het kind.

Kinderen van 16 jaar en ouder

Jongeren van 16 jaar en ouder zijn handelingsbekwaam en kunnen zelfstandig beslissen over hun medische zorg. Ouders hoeven geen toestemming te geven. In de praktijk:

- Het kind beslist zelfstandig of zij toestemming geven voor een behandeling of onderzoek.
- Ouders hoeven geen toestemming te geven.
- Het kind heeft recht op volledige informatie; ouders worden alleen geïnformeerd als het kind daarmee instemt.
- Jongeren mogen hun medisch dossier inzien, zonder toestemming van hun ouders.
- Ouders kunnen het medisch dossier inzien als het kind hiermee akkoord gaat.

Voor meer informatie over de rechten en plichten van minderjarigen kunt u terecht op de websites www.kindenziekenhuis.nl en www.jadokterneedokter.nl.

Grenzen aan de behandeling

Artsen maken gebruik van alle beschikbare medische mogelijkheden om de gezondheid van uw kind te verbeteren. Als ouder kunt u met de arts bespreken of er grenzen zijn aan de behandelingen die u voor uw kind wilt laten uitvoeren. Het kan ook voorkomen dat een arts, gezien de algehele situatie van uw kind, besluit dat verdere medische behandeling niet zinvol is. In sommige gevallen kan de arts ook besluiten dat het niet de beste keuze is om medisch in te grijpen, bijvoorbeeld bij acute veranderingen in de gezondheidstoestand van uw kind.

In dergelijke gevallen wordt gesproken over een niet-reanimatiebeleid. Als een arts overweegt geen verdere medische behandelingen uit te voeren, zal de arts deze overwegingen uitgebreid met u bespreken en indien nodig ook met het kind.

De plichten van de patiënt

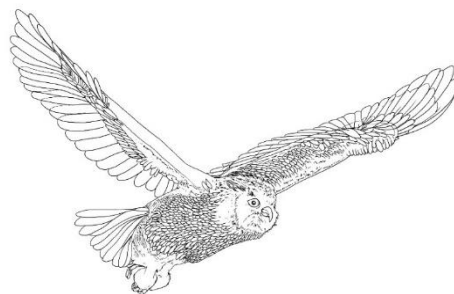
De patiënt, en bij kinderen tot 12 jaar de ouder, moet de zorgverlener eerlijk, volledig en goed informeren over de problematiek. Met de juiste en volledige informatie kan de zorgverlener sneller en beter een diagnose stellen en passende zorg bieden. De patiënt (of ouder) moet zo veel mogelijk samenwerken met de zorgverlener en de gegeven adviezen opvolgen.

Zie de patiëntveiligheidskaart achter deze bladzijde voor informatie over hoe u bijdraagt aan een veilige behandeling van uw kind. De patiëntveiligheidskaart is gedownload van de website www.mijnzorgveilig.nl.

Een andere belangrijke plicht van de patiënt is het betalen van de zorgverlener.

Second opinion

Elke patiënt heeft recht op een second opinion. Ouders kunnen de wens voor een second opinion bespreken met de behandelend specialist. De specialist kan adviseren waar de second opinion het beste kan plaatsvinden en, met toestemming van de ouders, de benodigde gegevens overdragen.



Klachtenregeling

Het Zaans Medisch Centrum streeft ernaar zorg van hoge kwaliteit te bieden. Toch kan het gebeuren dat dingen niet gaan zoals verwacht, wat kan leiden tot klachten. Het is belangrijk om deze klachten te uiten, zodat wij kunnen zien waar knelpunten zitten en waar verbeteringen nodig zijn. Vaak kan een klacht snel worden opgelost, zodat u alsnog de zorg krijgt die u verwacht.

Waar kunt u terecht met uw klacht?

U kunt online (via onze website zmc.nl) een klachtenformulier invullen. U kunt ook een papieren versie invullen en in de brievenbus in de centrale hal stoppen of opsturen. Op dit formulier kunt u zowel positieve als negatieve ervaringen delen. Na ontvangst kan er contact met u worden opgenomen om de behandeling van uw reactie te bespreken.

Direct betrokkene

U kunt uw onvrede ook direct bespreken met de persoon over wie u niet tevreden bent. Dit is vaak de snelste oplossing. Het kan echter lastig zijn om die persoon aan te spreken. Daarom kunt u ook terecht bij de teamcoördinator of de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

U kunt uw klacht vertrouwelijk bespreken met de klachtenfunctionaris. Deze is dagelijks telefonisch bereikbaar via het algemene nummer van het ziekenhuis: (075) 650 2911 of rechtstreeks op (075) 650 2460. U kunt ook contact opnemen via e-mail: klachtenfunctionaris@zaansmc.nl.

Daarnaast kunt u een brief met uw ervaringen sturen naar:

Zaans Medisch Centrum
t.a.v. de Klachtenfunctionaris
Postbus 210
1500 EE Zaandam

Er wordt dan zo snel mogelijk contact met u opgenomen.

Klachtencommissie

Als het niet lukt om uw klacht op te lossen met de klachtenfunctionaris, of als u liever geen bemiddeling van de klachtenfunctionaris wilt, kunt u de klachtencommissie inschakelen. De klachtencommissie is te bereiken op (075) 650 2454. U kunt ook contact opnemen via e-mail: klachtenfunctionaris@zaansmc.nl.

Daarnaast kunt u een brief met uw ervaringen sturen naar:

Zaans Medisch Centrum
T.n.v. de secretaris van de Klachtencommissie
Postbus 210
1500 EE Zaandam

Meer informatie vindt u op onze website:

[Complimenten en Klachten - Zaans Medisch Centrum](#)

Serviceprotocol afdeling Kind en jongeren

Waarom een serviceprotocol?

In het Zaans Medisch Centrum (ZMC) hanteren we de kernwaarden Menselijk, Samen, Expert en Ondernemend. Als medewerkers van de afdeling Kind en Jongerenzorg willen we u en uw kind laten zien wat u kunt verwachten op basis van deze waarden. We streven ernaar dat u en uw kind de opname bij ons als positief ervaren.

Het protocol bevat afspraken over medische en professionele kwaliteit en is bedoeld voor alle kinderen, hun ouders/verzorgers, bezoekers en medewerkers van de afdeling Kind en Jongerenzorg.

“Menselijk”

In ons werk staat een persoonlijke benadering centraal. We vragen voortdurend naar wat patiënten en hun familie belangrijk vinden in het contact met ons. Dit helpt ons om onze zorg logisch en efficiënt af te stemmen op de behoeften van de patiënt. We behandelen iedereen gelijkwaardig, waarbij we samen beslissen over de beste zorg.

“Samen”

Samenwerking is essentieel om kwaliteit te blijven bieden en efficiënter te werken. We investeren in een goede samenwerking met de patiënt en met zorgpartners in en buiten de regio. Dit betreft zowel complexe zorg als zorg die dicht bij de patiënt wordt gebracht. Nieuwe zorgtechnologie speelt hierin een belangrijke rol. Samenwerken doen we dus niet alleen binnen ons ziekenhuis, maar ook met andere zorgverleners buiten de muren van het ZMC.

“Expert”

Als Zaans Medisch Centrum willen we invloed uitoefenen op de zorg van de toekomst. Dit betekent niet dat we overal de expertise voor in huis hebben. We beschikken over veel eigen kennis, maar werken ook samen met anderen. Een voorbeeld is onze samenwerking met Amsterdam UMC voor zorg die wij niet zelf aanbieden. Zorg waarin we uitblinken bieden we ook buiten de regio aan. We blijven leren, innoveren en evalueren, en bieden hoogwaardige opleidingen aan onze medewerkers. Dit maakt ons tot een aantrekkelijke zorgverlener, leerbedrijf en samenwerkingspartner in de regio.

“Ondernemend”

Ondernemen gaat bij ons om de manier van denken en handelen in het dagelijks werk. We grijpen kansen aan, denken buiten de gebaande paden en werken samen met organisaties binnen en buiten de zorg aan doelgerichte projecten. Dit kan gaan om eHealth-oplossingen, technologie op het gebied van preventie en gezondheid, of zorginnovaties. Succesvolle projecten schalen we op, wat ons de ruimte geeft om verder te innoveren en nieuwe kansen te creëren.

De ZaanApotheek

De ZaanApotheek is rechtsreeks verbonden met het ziekenhuis en bevindt zich op de zorgboulevard. De ZaanApotheek is dag en nacht open, 7 x 24 uur.



Een initiatief van het Zaans Medisch Centrum

Uw mening telt

In het Zaans Medisch Centrum wordt jaarlijks een patiënttevredenheidsonderzoek (PTO) uitgevoerd. U ontvangt van ons een brief met een inlogcode, waarmee u thuis via internet een uitgebreide vragenlijst kunt invullen. We gebruiken de uitkomsten van dit onderzoek om verbeteracties te ondernemen en de zorg verder te verbeteren.

Uw mening over ons ziekenhuis en onze afdeling kunt u ook altijd delen op de website van het Zaans Medisch Centrum. Hier vindt u links naar platforms zoals independen.nl en zorgkaartnederland.nl.

Als kind kunt je jouw ervaringen delen via www.kindenziekenhuis.nl/ervaring.

Weetjes van de afdeling

BV Certificaat

Op de afdeling Kind en Jongeren en de afdeling Verloskunde wordt gewerkt volgens de 10 vuistregels voor het welslagen van borstvoeding, opgesteld door de UNICEF en de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO). Het Zaans Medisch Centrum heeft het WHO/UNICEF Certificaat Zorg voor Borstvoeding behaald door deze werkwijze te volgen.

Snoezelkar

Onze afdeling heeft een speciale snoezelkar. Deze kar zorgt voor licht, kleur, geur en vormen in de kamer, wat kinderen veel plezier en afleiding biedt.

Qwiek-up

Op de afdeling Kind en jongeren gebruiken we de Qwiek.up om angst te verminderen tijdens medische handelingen. Het is een hulpmiddel om het kind af te leiden. De Qwiek.up projecteert verschillende beelden op de muur of het plafond, zoals een onderwaterwereld, een bezoek aan de Efteling of leuke beelden voor de allerkleinsten. Daarnaast wordt het apparaat ook ingezet voor ontspanning, vooral bij kinderen die langere tijd op de kamer liggen.



VR-bril

Emoties zoals angst, verdriet en pijn willen we natuurlijk liever niet zien op de kinderafdeling. Maar als ze toch voorkomen, kunnen de verpleegkundigen en medisch pedagogisch zorgverleners een Virtual Reality-bril (VR-bril) gebruiken om angst en pijn te verminderen.



Prematurenkleding

Op onze afdeling verkopen we prematurenkleding. De kleding is te zien in een vitrinekast in de sluis van de couveusekamer.

Stichting 'De Opkikker'

De afdeling Kind en jongeren werkt samen met de Stichting Opkikker. Deze stichting heeft als doel om gezinnen, waarvan een kind tussen de 0 en 17 jaar met een chronische fysieke aandoening langdurig in behandeling is, een fijne dag te bieden tijdens of tussen de behandelingen. De medisch pedagogisch zorgverleners melden de gezinnen aan bij de stichting.

Voor meer informatie over Stichting de Opkikker kunt u terecht op

www.opkikker.nl



Cliniclowns

Op donderdagochtend komen twee CliniClowns langs op onze afdeling. De CliniClowns zorgen voor afleiding en plezier voor het kind met hun eigen clowneske aanpak. Ze gebruiken hun professionele improvisatie- en spelervaring om in te spelen op de mogelijkheden en stemming van het kind. De medisch pedagogisch zorgverlener geeft de clowns informatie over het ziektebeeld van uw kind en eventuele zaken waar rekening mee gehouden moet worden.

Als u of uw kind geen bezoek van de CliniClowns wenst, kunt u dit vooraf aangeven bij de medisch pedagogisch zorgverlener of verpleegkundige.

Voor meer informatie over de CliniClowns kunt u terecht op www.cliniclowns.nl.

