

# SAMEN WERKEN AAN ZORG



Een ziekenhuisbezoek is vaak onverwacht en gaat gepaard met allerlei emoties. Hoe u uw ziekenhuisbezoek ervaart, is voor ons een belangrijk onderdeel van kwaliteitsvolle zorg. We kijken dan ook verder dan uw medisch dossier en luisteren actief naar uw verhaal.

Wij, artsen en medewerkers van A.S.Z., zetten u als patiënt centraal in ons ziekenhuis en denken mee vanuit uw perspectief.

## VRIENDELIJKHEID EN RESPECT

- We verwelkomen u op een hartelijke, gastvrije manier.
- We omringen u met de zorg waarmee wij in uw geval omringd zouden willen worden.
- We houden rekening met uw persoonlijke noden, uw sociale en uw familiale situatie.
- We maken wederzijdse afspraken, we komen deze na en verwachten dit ook van u.
- Bedankt om onze medewerkers correct en met hetzelfde respect te behandelen.

## PROFESSIONELE COMMUNICATIE

- We stellen ons steeds voor met naam en functie.
- We geven u de juiste informatie op het juiste moment. We informeren u over uw onderzoek, ingreep of behandeling en eventuele wachttijden. Duurt het wat langer dan verwacht, dan zeggen wij u waarom.
- Bedankt om ons onmiddellijk aan te spreken bij vragen, onduidelijkheden, ongerustheden en suggesties.

## INSPRAAK EN BETROKKENHEID

- We vinden het belangrijk dat u en uw familie begrijpen wat er gebeurt en dat u als een gelijkwaardige partner deelneemt aan uw zorg. We nodigen u uit om vragen te stellen en om mee beslissingen te nemen in de mate dat u dit wenst.
- We vinden uw mening belangrijk omdat ze bijdraagt tot de voortdurende verbetering van onze werking en de kwaliteit van onze dienstverlening.
- Bedankt om deel te nemen aan tevredenheidsenquêtes en focusgroepen.

## KWALITEIT

- We engageren ons om samen met u een veilige en kwaliteitsvolle zorg te bieden.
- Onze zorg gaat verder dan lichamelijke zorg. We hebben oog voor uw algemeen welbevinden en zorgen voor u op psychisch en sociaal vlak. We beperken zoveel als mogelijk pijn en ongemakken.
- We spelen optimaal in op uw vragen en behoeften zodat u zich comfortabel voelt. We hebben respect voor uw privacy en rekenen er op dat dit respect wederzijds is.
- Uw zorgtraject, binnen en buiten het ziekenhuis, is afgestemd op uw noden, keuzes en verwachtingen. A.S.Z. en haar zorgpartners stellen u als patiënt centraal.