

# Praktische handleiding voor je verblijf in het WKZ



**UMC Utrecht**  
Wilhelmina Kinderziekenhuis

# Inhoud

|   |    |
|---|----|
| <b>Voorwoord</b>                                      | 4  |
| Tolk nodig?   | 4  |
| <br>  |    |
| <b>Voor de patiënt</b>                                | 5  |
| <br>  |    |
| 1. Het patiëntportaal                                 | 6  |
| Machtiging nodig als ouder                            | 6  |
| Inloggen  | 6  |
| Hulp nodig of vragen over Mijn UMC Utrecht?           | 6  |
| <br>  |    |
| 2. De afdeling  | 7  |
| Maatregelen om infecties te voorkomen                 | 7  |
| Omschrijving van de verschillende afdelingen          | 7  |
| Eenheid Intensieve Zorg (EIZ)                         | 9  |
| Op de afdeling  | 11 |
| Infotainment  | 12 |
| Huiskamer   | 13 |
| Overige ruimtes op de afdeling                        | 13 |
| Informatie over activiteiten en artsensite            | 13 |
| Van de afdeling af                                    | 17 |
| Weekendverlof   | 17 |
| Bezoek en onze bezoekregels                           | 18 |
| Regels en afspraken                                   | 19 |
| Zelf zorgen en blijven slapen                         | 20 |
| Dagbehandeling Kameleon                               | 21 |
| <br>  |    |
| 3. Medewerkers  | 23 |
| Artsen en verpleegkundigen                            | 23 |
| Assistenten   | 25 |
| Leidinggevenden                                       | 26 |
| Paramedici / ondersteunende diensten op de afdelingen | 26 |
| Medewerkers bij een operatie                          | 31 |
| Medewerkers rondom het onderzoek                      | 31 |
| <br>  |    |
| 4. Tips voor gesprekken voeren                        | 32 |
| Vorbereiding  | 32 |
| Tijdens het gesprek                                   | 32 |
| Samen beslissen: 3 goede vragen                       | 33 |
| <br>  |    |
| 5. Rechten en inspraak                                | 34 |
| Rechten   | 34 |
| Beslissingen nemen                                    | 35 |
| Testament of donorcodicil                             | 36 |
| Een medisch dossier                                   | 36 |
| Privacy   | 36 |
| Inzage, kopie en vernietiging van het dossier         | 37 |
| Een tweede mening (second opinion)                    | 37 |
| Wie beslist? Wilsonbekwaamheid                        | 38 |
| Plichten  | 38 |

|   |    |
|---|----|
| 6. Ontslag en zorg na een ziekenhuisopname                | 41 |
| Weer naar huis (ontslag)                                  | 41 |
| De zorg na de ziekenhuisopname                            | 41 |
| 7. Zorgkosten   | 43 |
| Team zorgkosten   | 43 |
| Overzicht zorgkosten                                      | 43 |
| 8. Deel de ervaringen, ideeën en klachten                 | 44 |
| Ervaringen delen tijdens de opname in het ziekenhuis      | 44 |
| Klachtenregeling  | 44 |
| WKZ Kinderraad, WKZ Ouderraad en Cliëntenraad UMC Utrecht | 45 |
| Enquêtes/vragenlijsten                                    | 45 |
| Landelijke patiëntenorganisaties                          | 46 |

## **Faciliteiten in het ziekenhuis** 47

|   |    |
|---|----|
| 1. Winkels, restaurants en overige faciliteiten     | 48 |
| Restaurants en winkels in het WKZ                   | 48 |
| Restaurants en winkels in het UMC Utrecht           | 49 |
| Overige faciliteiten                                | 50 |
| 2. Ontspanning                                      | 52 |
| Ontspannen met een boek, tijdschrift of luisterboek | 52 |
| Activiteiten op de verpleegafdeling                 | 52 |
| Spelen  | 54 |
| Wandelen in de frisse buitenlucht                   | 55 |
| Het Stiltecentrum                                   | 55 |
| Ontspanningsmogelijkheden in de buurt               | 56 |
| 3. Blijven slapen als gasten                        | 57 |
| Blijven slapen op de afdeling Pelikaan, de IC       | 57 |
| Overnachten in het Ronald McDonald huis             | 57 |
| 4. Bereikbaarheid                                   | 58 |
| Virtuele plattegrond                                | 58 |
| Lang parkeren: P+R De Uithof                        | 58 |



# Voorwoord

Je kind is opgenomen in het Wilhelmina Kinderziekenhuis (WKZ). Dat is ingrijpend. En het roept misschien ook wel vragen bij je op. Daarom willen we je graag wegwijs maken. Deze praktische handleiding is voor een verblijf in het ziekenhuis gemaakt. Zo kun je samen met je kind beter je weg vinden, en wordt je verblijf in ons ziekenhuis iets aangenamer.

Je vindt hier uitleg over wat er op de afdelingen gebeurt, welke mensen je tegen kan komen tijdens het verblijf van je kind, en welke faciliteiten er voor jou en je kind zijn. Natuurlijk geven onze medewerkers zelf ook graag antwoord op je vragen.

Het Wilhelmina Kinderziekenhuis (WKZ) is onderdeel van het UMC Utrecht. Naast het zorgen voor patiënten tot 18 jaar geven wij onderwijs aan medisch studenten, artsen en verpleegkundigen. Hierdoor heb je ook contact met zorgverleners die nog in opleiding zijn. Bijvoorbeeld artsen in opleiding (aios), coassistenten en leerling-verpleegkundigen. Zij worden altijd begeleid door een ervaren specialist of verpleegkundige.

Wij doen er alles aan om de opname zo soepel mogelijk te laten verlopen. Heb je vragen, ideeën of opmerkingen, laat het ons dan weten door het aan de verpleegkundige of afdelingssecrtaresse te vragen. Wij wensen jou en je kind een goed verblijf toe in ons kinderziekenhuis.

## Tolk nodig?

Begrijp je de taal niet goed? Dan kun je de hulp van een tolk aanvragen. Heb je een tolk nodig? Vraag het aan de verpleegkundige van jouw kind.



# VOOR DE PATIËNT

# 1. Het patiëntportaal

In het WKZ hebben we het patiëntportaal Mijn UMC Utrecht. Dit is een beveiligde website waar de medische informatie van jouw kind staat. Bijvoorbeeld over de behandeling en welke medicijnen je kind gebruikt. Welke afspraken jouw kind heeft en wat de laboratoriumuitslagen zijn. Via het portaal kun je ook een vraag stellen aan de arts (e-consult). Je hebt DigiD nodig om in te loggen op Mijn UMC Utrecht. Heb je nog geen DigiD? Vraag hem aan via de website [www.digid.nl](http://www.digid.nl).

## Machtiging nodig als ouder

Wil je als ouder(s) en/of verzorger(s) inloggen op het portaal van je kind? Vraag dan eerst een machtiging hiervoor aan.

### Machtiging aanvragen

Als ouders (of voogd) kun je als volgt een machtiging aanvragen:

- Neem je identiteitsbewijs en dat van je kind mee naar de afspraak in het ziekenhuis. Als beide ouders gemachtigd willen worden, moeten zij allebei een geldig identiteitsbewijs meenemen. Je kan geen machtiging aanvragen voor de andere ouder. Het aanvragen kan alleen persoonlijk in het ziekenhuis.
- Bij de balie op de polikliniek controleert en registreert de polikliniekassistent de identiteitsbewijzen.
- Ben je voogd? Dan moet je ook een kopie\* van een geldige beschikking van de rechtbank afgeven en je moet de originele, geldige beschikking meenemen om te controleren.
- De polikliniekassistent geeft je een machtigingsformulier. Deze moet getekend worden door de ouder(s) of voogd, je kind (als je kind wilsbekwaam is en 12 jaar of ouder) en de zorgverlener (dit gebeurt in de spreekkamer)
- Nadat de zorgverlener heeft getekend, neem je het formulier weer mee naar de balie. De polikliniekassistent regelt in de loop van de dag (of uiterlijk de volgende werkdag) de machtiging. Daarna kun je met je eigen DigiD met sms-functie inloggen in het portaal van je kind.
- Heb je geen polibezoek gehad waardoor je nog geen machtiging hebt? Ga dan langs bij de ICT-patiëntenhelpdesk.

\* Wij vragen je om zelf een kopie mee te nemen, zodat je direct je originele beschikking weer kunt meenemen en niet hoeft te wachten tot de beschikking is gekopieerd.

## Inloggen

Je kunt inloggen in Mijn UMC Utrecht via je computer, tablet en smartphone om alle onderdelen te bekijken.

Ga naar de website [mijn.umcutrecht.nl](http://mijn.umcutrecht.nl) en druk op de blauwe knop 'Inloggen met DigiD'. Je komt op een invulscherf van Mijn UMC Utrecht. Hier kun je inloggen met je DigiD met sms.

Inloggen in Mijn UMC Utrecht kan nu ook met de DigiD app. Met deze app log je in met een QR-code.

Als je de app nog niet hebt, moet je deze eerst installeren en activeren. Meer weten over inloggen met de DigiG app? Kijk op [www.digid.nl](http://www.digid.nl).

## Hulp nodig of vragen over Mijn UMC Utrecht?

Kom langs bij onze ICT-patiëntenhelpdesk op het liftenplein op de eerste verdieping in het WKZ, naast de apotheek-balie. We zijn geopend van 8.30 - 17.00 uur. Of neem contact met ons op via:

T: 088 75 688 90

E: [patiëntenportaal@umcutrecht.nl](mailto:patiëntenportaal@umcutrecht.nl)

Kijk ook eens bij de Veelgestelde vragen op de [website](#). Mogelijk staat je vraag hiertussen.

## 2. De afdeling

In het WKZ hebben we verschillende afdelingen:

- Verpleegafdelingen Schildpad, Panda en Papegaai
- Intensieve verzorging op de High Care Leeuw en Intensive Care Pelikaan
- Dagbehandeling Kameleon

### Maatregelen om infecties te voorkomen

In het ziekenhuis liggen en werken mensen die bacteriën of virussen bij zich dragen. Deze bacteriën en virussen kunnen infecties veroorzaken. Wij doen ons uiterste best om te voorkomen dat bacteriën en virussen op andere patiënten worden overgedragen. Aan de hygiënemaatregelen, zoals handen ontsmetten met handalcohol, moeten alle ziekenhuismedewerkers zich houden. Ook aan jou, jouw kind en bezoek vragen we om elke keer gebruik te maken van handalcohol wanneer je op de afdeling komt.

Soms zijn deze algemene maatregelen niet voldoende. Dan zijn speciale isolatiemaatregelen nodig. Er hangt dan een gekleurde kaart (isolatiekaart) op de kamerdeur of bij het bed van jouw kind. Hierop zien onze ziekenhuismedewerkers en het bezoek welke maatregelen nodig zijn. Voor meer informatie kun je terecht bij de verpleegkundige of behandelend arts.

### Omschrijving van de verschillende afdelingen

Hier vind je de informatie van alle afdelingen in het WKZ. Blader naar de juiste pagina om de informatie over jouw afdeling te lezen. Niet alle specialismen per afdeling worden in dit overzicht genoemd. Als jouw kind opgenomen wordt op een afdeling, dan is er altijd specialistische kennis over zijn of haar aandoening aanwezig.

#### Verpleegafdeling Schildpad

Afdeling Schildpad is zowel een chirurgische als een interne verpleegafdeling.

##### Wie komen er?

Op afdeling Schildpad liggen bijvoorbeeld kinderen voor een behandeling of onderzoek naar de werking van hun nieren. Dit specialisme noemen we nefrologie. Ook komen er kinderen die een operatie aan hun nieren, blaas of urinewegen krijgen. Dit specialisme heet urologie.



Kinderen die problemen hebben om de blaas goed te legen of die moeite hebben om de plas op te houden, leren hier goed te plassen of droog te blijven. We noemen dat urotherapie.

Op afdeling Schildpad liggen ook kinderen die geopereerd moeten worden.

Bijvoorbeeld:

- aan keel, neus, oren, kaak of ogen (KNO);
- bij een botafwijking (orthopedie);
- om een lichaamsdeel er beter uit te laten zien of beter te laten functioneren, zoals plastische chirurgie bij schisis of na een ernstige brandwond.

## Verpleegafdeling Panda

Op afdeling Panda liggen kinderen met neurologische, metabole of luchtwegaandoeningen.

### Wie komen er?

Op Panda komen kinderen vanwege onderzoek bij problemen:

- in de hersenen;
- in de zenuwen;
- het ruggenmerg;
- de spieren.

Dit noemen we een neurologische aandoening. Soms is er een neurochirurgische operatie nodig.

Ook kinderen met metabole aandoeningen worden hier onderzocht vanwege problemen met de stofwisseling.

Op afdeling Panda liggen daarnaast kinderen die problemen hebben met hun luchtwegen. Bijvoorbeeld taaislijmziekte (cystic fibrosis) en astma.



## Verpleegafdeling Papegaai

Afdeling Papegaai is zowel een interne als een chirurgische afdeling. Op afdeling Papegaai liggen kinderen met een afweerprobleem, kinderen die geopereerd moeten worden of net geopereerd zijn. Ze kunnen op veel verschillende plekken van het lichaam geopereerd worden. Daarom zijn er ook zoveel verschillende specialismen.

### Wie komen er?

Bij Papegaai komen bijvoorbeeld kinderen:

- die geboren zijn met een afwijking waardoor bijvoorbeeld een darm niet goed werkt, en waarvoor ze geopereerd moeten worden;
- na een ernstig ongeluk (algemene chirurgie en traumatologie);
- bij een behandeling vanwege een aandoening van afweer of in bloed;
- waarbij een spoedopname nodig is.





## Eenheid Intensieve Zorg (EIZ)

De Eenheid Intensieve Zorg bestaat uit de High Care afdeling Leeuw en de Intensive Care afdeling Pelikaan.

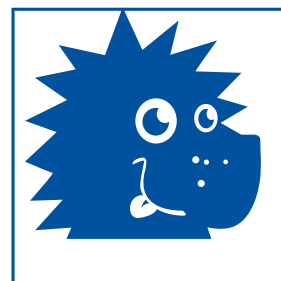
### High Care afdeling Leeuw

Afdeling Leeuw is de cardiologische en cardiochirurgische afdeling van het ziekenhuis. Hier liggen kinderen die problemen hebben met hun hart. Ook liggen hier kinderen die problemen hebben met het ademen doordat hun longen niet zo goed werken.

#### Wie komen er?

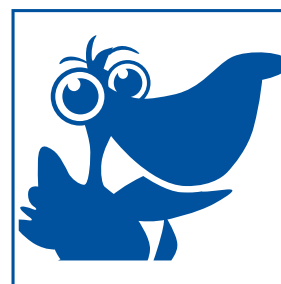
Kinderen worden hier voornamelijk opgenomen voor:

- een hartkatheterisatie;
- een hartoperatie.;
- problemen met ademen (Respiratory Care Unit);
- instellen (thuis)beademingsapparatuur (door het Centrum voor Thuisbeademing).



### Intensive Care afdeling Pelikaan

Kinderen van 0 tot 18 jaar die intensieve zorg nodig hebben, worden opgenomen op afdeling Pelikaan in het WKZ. Afdeling Pelikaan is onze intensive care of kinder-ic. 'Intensive care' is het Engelse woord voor 'intensieve zorg'. Hier kunnen wij kinderen 24 uur per dag bewaken of beademen en krijgen ze de extra zorg die ze nodig hebben. Bewaking wil hier zeggen dat wij het kind continu in de gaten houden met behulp van allerlei apparatuur.



#### Informatie voor ouders

Als ouders mogen jullie 24 uur per dag bij je kind zijn. Je kunt op de kinder-ic echter niet naast je kind overnachten. Eventueel kun je wel bij je kind blijven zitten 's nachts.

Tijdens overdrachtsmomenten vragen wij jullie om even weg te gaan. Zo waarborgen we de veiligheid en privacy van alle kinderen.

#### Samenwerking met ouders

Wie de hoofdbehandelaar is van jouw kind op afdeling Pelikaan en welke verpleegkundige voor jouw kind zorgt, kun je lezen op het planbord op de gang en op het bordje aan het bed van je kind.

Als jouw kind langer dan een week is opgenomen, coördineert de eerstverantwoordelijke verpleegkundige (evv) de zorg. Zij bespreekt de zorg voor jouw kind regelmatig met jullie. Bij de evv kun je terecht met al je vragen. Wij streven naar een goede samenwerking met jou als ouder in de zorg rond jouw kind. Heb jij een vraag of een probleem? Wij horen het graag direct, zodat we gezamenlijk naar een goede oplossing kunnen zoeken.

### Ouderslaapkamer

Bij spoedopnames en in dringende situaties kun je eventueel gebruik maken van de ouderslaapkamer van de kinder-ic. Het ziekenhuis heeft maar een beperkt aantal ouderslaapkamers. Soms kun je hier voor één of maximaal twee nachten gebruik van maken. De verpleegkundige kan meer informatie geven. Lees over meer of andere overnachtingsmogelijkheden het hoofdstuk '[Blijven slapen als gasten](#)' in het tweede deel van deze informatiemap.

### Opruimen na gebruik

We vragen je de ouderslaapkamer na gebruik op te ruimen, voor acht uur 's ochtends. Als je in een ouderkamer blijft overnachten, hoef je alleen je eigen toiletspullen en kleding mee te nemen. Lakens en handdoeken krijg je op de afdeling. Ontbijt kun je tegen betaling krijgen in de [koffiecorner](#) in de centrale hal.

Op deze afdelingen is een mobiele snoezelkar beschikbaar.

### Overplaatsing naar een andere verpleegafdeling

Is de situatie van jouw kind veranderd waardoor er geen intensieve zorg meer nodig is, dan wordt jouw kind vaak overgeplaatst naar een van de verpleegafdelingen in het WKZ of naar een ander ziekenhuis.

## Op de afdeling

Als je kind is opgenomen op een van de verpleegafdelingen, heb je in het begin van de opname een zogeheten opnamegesprek om je de belangrijkste zaken van de afdeling, de opname, de behandeling en/of de operatie te vertellen. In dit gesprek kun je aangeven wat belangrijk is om te weten voor de verpleging van jouw kind.

Ook is het van belang dat bij de opname bekend is wie bevoegd is om beslissingen te nemen, bijvoorbeeld over de behandeling van jouw kind.

### De kamers op Schildpad, Panda en Papegaai

Onze verpleegafdelingen hebben één-, twee- en vierpersoonskamers. Iedere kamer heeft een eigen badkamer met toilet. Iedereen krijgt een eigen kast. Niet alle kasten kunnen goed afgesloten worden. We raden je aan geen waardevolle spullen in die kast te bewaren. Gebruik daarvoor de [kluisjes](#) in de huiskamer van de afdeling.

### Naar een andere kamer

Hieronder vertellen we je waarom je kind soms van kamer moet verplaatsen.

Patiënten met isolatievoorschriften en patiënten met speciale (ernstige) ziektebeelden plaatsen wij op een eenpersoonskamer. Bij een meerpersoonskamer kijken we van te voren of de leeftijden van de kinderen een beetje bij elkaar aansluiten.

Door onverwachte spoedopnames kan het gebeuren dat een bepaalde patiënt voorrang heeft op een bepaalde kamer. Soms moeten kinderen op een kamer dicht bij de balie liggen, zodat de artsen en verpleegkundigen hen nog beter in de gaten kunnen houden. Of we moeten onverwacht een patiënt opnemen, die in isolatie moet liggen.

Het kan hierdoor voorkomen dat jouw kind tijdens de opname wordt verplaatst naar een andere kamer op de afdeling. Jullie krijgen dit dan zo spoedig mogelijk te horen. Wij vragen jouw begrip hiervoor.

## Infotainment

Boven het bed hangt een beeldscherm met een toetsenbord. Met dit apparaat kun je televisie kijken, internetten, spelletjes doen en via dit systeem kan je het avondeten van je kind doorgeven. We noemen dit het infotainment-systeem. De verpleegkundige legt uit hoe alles rondom het bed werkt.

### Handleiding Infotainment

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Toetsenbord</b>             | Het toetsenbord is draadloos. Je kunt het van de houder halen en op schoot zetten. Klik het toetsenbord weer vast als je het niet gebruikt, dan laadt de batterij op. Het toetsenbord werkt alleen bij je eigen beeldscherm.  |
| <b>Koptelefoon</b>             | Ligt jouw kind alléén op een kamer? Dan hoeft je geen koptelefoon te gebruiken. Het geluid komt uit de ingebouwde speakers bij het beeldscherm. Als je wel een koptelefoon wilt, kun je er om vragen.<br><br>Op kamers met meer dan één bed is het verplicht om een koptelefoon te gebruiken. Op die manier stoor je elkaar niet. De aansluiting voor de koptelefoon zit onderaan het beeldscherm. Je herkent hem aan het plaatje.  |
| <b>Webcam</b>                  | De webcam is niet in gebruik, je kunt het schuifje voor de webcam dicht schuiven.   |
| <b>Hulp</b>                    | De pedagogisch medewerker of de zorgverlener kan je helpen als je iets niet snapt.  |
| <b>Start</b>                   | Onderaan het apparaat zit de aan/uitknop. Druk op de knop en je krijgt het startscherm.<br><br>Op het startscherm zie je allemaal knoppen. Als je die aanraakt, kun je verder, zo kies je wat je wilt doen. Met de knop 'Home' (het witte huisje links onderaan) ga je altijd terug naar het startscherm.   |
| <b>Internet</b>                | Kies in het startscherm de knop 'Leuke dingen' en dan op de knop 'Internet', of druk aan de rechterkant van het scherm op de sneltoets 'Internet'.<br><br>Dan krijg je de zoekpagina van Google. Je kunt het draadloze toetsenbord gebruiken. Je kunt ook kiezen voor een toetsenbord op het beeldscherm. Kies dan links onderaan de knop 'Toon toetsenbord' (naast de knop met het huisje). Wil je naar een speciale website? Typ de naam van de site in het vakje en druk op 'Enter'. Het toetsenbord verdwijnt uit beeld met de knop 'Verberg toetsenbord' (naast de knop met het huisje). Sommige websites zijn geblokkeerd met een internetfilter. |
| <b>Televisie en radio</b>      | Kies in het startscherm de knop 'Leuke dingen' en dan op de knop 'Televisie', of druk aan de rechterkant van het scherm op de sneltoets 'Televisie' als je tv wilt kijken.<br><br>Wil je naar de radio luisteren, kies dan in het startscherm de knop 'Leuke dingen' en de knop 'Radio'. Als je op de knop met de streepjes naast de knop met het huisje drukt, dan krijg je te zien uit welke zenders je kunt kiezen.  |
| <b>Geluid regelen</b>          | Je kunt het geluid op twee manieren harder of zachter zetten: Met de knop links onderaan het apparaat. Met de knoppen 'Volume omlaag' en 'Volume omhoog' in het beeldscherm.  |
| <b>Zenderkeuze</b>             | Kies een zender met de knoppen 'Volgende zender' en 'Vorige zender' (de knopjes met 1 pijltje naar boven of naar onder).  |
| <b>Spelletjes</b>              | Met de knop 'Leuke dingen' en dan 'Spelletjes' kom je op de startpagina van Internet spelletjes.  |
| <b>Wiki-TV</b>                 | Als je in het startscherm drukt op de knop 'Leuke dingen' vind je daar de knop 'Wiki-TV'. Dit is de knop voor de WKZ kindertelevisie. Hier kun je de activiteiten van het Kindertheater (live) volgen.  |
| <b>Infotainment</b>            | Via de knop 'Eten en drinken' kom je ook bij deze handleiding.  |
| <b>Informatie over het WKZ</b> | Via de knoppen 'Jouw behandeling', 'Wat vind jij' en 'Meer over het WKZ' kom je op verschillende websites. Daar vind je veel informatie, onder andere over: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ziektebeelden</li> <li>• Onderzoek en behandeling</li> <li>• Specialismen</li> <li>• Poliklinieken</li> <li>• Opname</li> <li>• In het ziekenhuis</li> <li>• Afspraak maken</li> <li>• Regels en rechten</li> <li>• Informatie over WKZ</li> </ul>   |
| <b>Eten en drinken</b>         | Als je op de knop 'Eten en drinken' drukt en daarna op de knop 'Wat wil je eten en drinken (menu)', dan kun je doorgeven wat jouw kind wilt eten en drinken. Ook kun je de sneltoets 'Wat wil je eten en drinken (menu)' aan de rechterzijde van je scherm indrukken om dit door te geven.  |

## Huiskamer

Op elke afdeling vind je een huiskamer, sommige met balkon. Dit is de plek waar je als ouders gratis koffie/thee kunt pakken en ook je meegenomen eten kunt bewaren in de koelkast. Verder is dit een ruimte waar jullie kunnen eten of een spelletje doen. In het WKZ is ook een [Ronald MC Donald huiskamer](#) die je kunt bezoeken. Je vindt deze huiskamer op de tweede verdieping van het WKZ.

## Overige ruimtes op de afdeling

De douche en het toilet bij de kamer zijn alleen bestemd voor de opgenomen kinderen. Op de gang is een aparte douche- en een toiletruimte voor jullie als ouders en bezoek.

Er is een behandelkamer waar bijvoorbeeld infusen geprikt worden. En in het midden van de afdeling vind je de balie met daarboven een groot beeldscherm. Hierop zie je de kamerindeling, alle patiënten en de indeling van verpleegkundigen, pedagogisch medewerkers en de artsen voor die dag. Achter de balie zit overdag een secretaresse waar je met vragen terecht kunt. Dit is ook de centrale plek voor de verpleegkundigen.

## Informatie over activiteiten en artsensite

Hieronder vind je de informatie over de activiteiten van de afdeling waar je nu bent.

### Dagindeling op de verpleegafdeling

Tijdens het verblijf in het ziekenhuis draait alles om onderzoek en behandeling van de aandoening van jouw kind. Daarom keren veel activiteiten elke dag terug en hebben we een dagindeling gemaakt. Precieze tijden verschillen per verpleegafdeling. Op aanvraag bij de pedagogische zorg kan er een dagprogramma met pictogrammen gemaakt worden.

- Vanaf 07:00 uur begint de dag op de afdeling. Tot 07:45 uur leest de dagdienst de verpleegdossiers van de patiënten. De nachtdienst draagt daarna over aan de dagdienst.
- Tussen 07:30 en 09:00 uur krijgt jouw kind het ontbijt. Natuurlijk kunnen jullie als ouders meedoen aan het ontbijt samen met je kind. Geef dit aan bij de voedingsassistent.
- In de loop van de ochtend helpt de verpleegkundige, waar nodig, met de verzorging en behandeling van je kind. De verpleegkundige spreekt hiervoor een tijdstip af. De verpleegkundige voert verschillende lichaamscontroles uit, zoals temperatuur opnemen, polsslag tellen en bloeddruk opnemen. In de loop van de dag kunnen ook onderzoeken voor jullie kind gepland zijn. Hierover krijgen jullie tijdig informatie.
- Tussen 12:00 uur en 12:30 uur krijgt je kind de lunch.
- Tussen 12:30 - 14:00 uur is het rusttijd en wordt het licht gedempt.
- Tussen 15:00 - 16:00 is er een wisseling van verpleegkundigen. De dagdienst draagt over aan de avonddienst. Op dit moment is er ook onderwijs aan de verpleegkundigen.
- De warme maaltijd komt tussen 17:00 uur en 18:00 uur op de afdeling.
- Vanaf 19:00 uur streven wij naar rust op de afdeling. Daarom verzoeken wij je op jouw kamer geen gebruik meer te maken van groot licht, radio zonder oortelefoon, televisie en dergelijke zodat de andere kinderen de gelegenheid hebben om te gaan slapen.
- Rond 23:00 uur wisselen de avonddienst en de nachtdienst elkaar af.



## Artsenvisite

Dagelijks evalueren we als behandelteam hoe het met je kind gaat en wat eventuele volgende stappen zijn in de behandeling. Dit noemen we ook wel visite of artsenvisite.

Deze visite vindt dagelijks plaats. Als je vragen hebt, geef ze vooral al voor die tijd door aan de verpleegkundige. Maar je kunt de verpleegkundige ook vragen hoe laat deze bespreking gehouden wordt. Op een aantal dagen doen we dit aan het bed van je kind (bedvisite). Je krijgt dan tussen 9:00 en 11:30 uur bezoek van het team van kinderartsen, kinderartsen-in-opleiding, coassistenten en verpleegkundigen. Jouw bijdrage en vragen zijn daarbij van groot belang. Jij kent jouw kind als geen ander en kan input geven die niemand anders kan.

### Iets onduidelijk?

Mocht je zaken niet begrijpen tijdens deze visite, vraag het gerust. Als jouw kind op een meerpersoonskamer is opgenomen, vragen we je de kamer te verlaten als bij de andere patiënten bedvisite wordt gelopen. Hiermee bieden we iedereen de nodige privacy. In het weekend komt de arts niet bij elk kind langs en worden niet alle kinderen besproken in de visite. Dit gebeurt alleen als het belangrijk is.

### Hoofdbehandelaar

Wanneer je kind in het ziekenhuis ligt, hebben jullie soms met meer behandelaars te maken, ook van verschillende specialismen. De behandelaar is vaak een arts in opleiding tot specialist (aios). Hij is het aanspreekpunt en komt langs om met jullie de behandeling te bespreken (artsenvisite).

Een medisch specialist is altijd eindverantwoordelijk voor de medische behandeling van jouw kind. Dit is jullie hoofdbehandelaar. Jullie horen van de verpleegkundige of zaalarts wie de hoofdbehandelaar is. Wanneer je een bepaalde arts wilt spreken, kun je dit altijd aan de verpleegkundige doorgeven. In het hoofdstuk '[medewerkers](#)' lees je meer over de verschillende mensen die je tegenkomt bij de behandeling van je kind.

Graag horen we het als je feedback of suggesties hebt om onze visite nog beter te laten verlopen. Ook kun je voor vragen altijd de verpleegkundige of zaalarts van je kind benaderen.

## Naam en geboortedatum

Tijdens opname vragen onze medewerkers regelmatig naar de naam en geboortedatum van je kind. Ze zijn hiertoe verplicht vanwege de regels voor patiëntveiligheid. Zo wordt voorkomen dat ze een vergissing maken.

## Pijn meten

Het is voor onze artsen en verpleegkundigen belangrijk om te weten of je kind pijn heeft. Pijn is niet alleen vervelend, het kan ook voor problemen zorgen. Misschien ademt je kind niet goed door of durft het niet te bewegen. Dat vertraagt het herstel. Tijdens de opname controleert de verpleegkundige daarom regelmatig of je kind pijn heeft. Met een pijnlineaaltje vraagt ze je kind aan te geven hoeveel pijn het heeft. Afhankelijk van de leeftijd van jullie kind gaat dit met gezichtjes of cijfers. Wanneer je kind pijn heeft, kan het hiervoor medicijnen krijgen.

## Pedagogische zorg

Op elke afdeling is er overdag pedagogische zorg aanwezig. Deze medewerkers zijn te herkennen aan hun paarse polo's en ze bieden begeleiding bij voorbereiding op behandelingen of onderzoek. Ze helpen bijvoorbeeld kinderen die angstig zijn of leren ouders hoe ze zelf hun kind daarin kunnen begeleiden. En ze bieden ondersteuning voor ouders die een luisterend oor kunnen gebruiken.

### Plezierige afleiding voor je kind en eventuele broertjes en zusjes

Ook zorgt deze afdeling voor plezierige afleiding voor de opgenomen kinderen en regelmatig ook voor broertjes en zusjes. Dit zijn activiteiten aan het bed door bijvoorbeeld 'De Liedjesfabriek', een snelteke-naar of de Cliniclowns en activiteiten in het Kindertheater zoals het tweewekelijkse bezoek van kinderboerderij-dieren. Bij deze medewerkers kan je vragen naar speluitleen of andere (spel) afleiding. [Lees hier meer over.](#)

Je kan bij de verpleegkundige aangeven als je begeleiding van de pedagogisch medewerker wil krijgen of neem rechtstreeks [contact](#) met hen op. Je kan ook een van de medewerkers met een paarse polo aanspreken.

## Eten en drinken

Eten en drinken zijn een belangrijk onderdeel van het herstel van jouw kind. Daarom vinden wij goed, gezond én lekker eten belangrijk. We realiseren ons dat je kind niet altijd trek heeft en het eten wellicht anders smaakt dan thuis. Daarom doen we ons best om het eten en drinken ook op een leuke en aantrekkelijke manier te presenteren. Er is voldoende keuze in kleine gerechtjes en/of porties en alle maaltijden en producten zijn afgestemd op een eventueel dieet, religieuze overtuiging en/of levensstijl.

Ons team van koks, voedingsassistenten en diëtisten staan dagelijks voor jullie klaar om ervoor te zorgen dat het jouw kind aan niets ontbreekt. Tijdens feestdagen serveren we extra feestelijke gerechten en tussendoortjes.

### Ontbijt

De ochtend begint met het ontbijt. We serveren dit tussen 07:30 en 09:00 uur. De voedingsassistent komt langs op de kamer met een broodbuffetwagen met keuze uit een ruim assortiment. Als ouders of verzorgenden kunnen jullie tegen een kleine vergoeding mee-eten op de kamer of afdeling. Vraag de verpleegkundige of voedingsassistent of kijk op het [infotainment-systeem](#).

### Lunch

Rond het middaguur, tussen 11:45 en 12:45 uur, serveren we de lunch en kan jouw kind iets kiezen van de broodbuffetwagen. Dagelijks serveren we een extraatje rond lunchtijd. Het gerecht per dag varieert per afdeling. Denk bijvoorbeeld aan een gezonde snack van de dag, soep of een zacht bolletje. Meer zin in een tosti? Dan maken we ook die graag klaar.

### Avondeten

Tussen 17:00 en 17:45 uur serveren we een avondmaaltijd. Via het infotainment-systeem kan je kind zelf de maaltijd kiezen en/of samenstellen. Ook kleine porties zijn mogelijk en uiteraard houden we rekening met een eventueel dieet, religieuze overtuiging en/of levensstijl zoals vegetarisch...

## Tussendoortjes en gezonde snacks

Je kind krijgt zes keer per dag iets te eten en drinken aangeboden. Naast ontbijt, lunch en avondeten is er rond 10:00 uur fruit, en in de middag en avond serveren we nog iets te drinken. Soms serveren we tijdens de lunch een portie frietjes, op zaterdag als extraatje een zacht bolletje, en op zondag een croissant.

## Drinken

Iets te drinken, zoals melk, appelsap, limonade of Roosvicee, mag je kind altijd vragen aan de voedingsassistent of verpleegkundige. Net als een extraatje zoals yoghurt, vla, appelmoes of een Danoontje.

## Samen met je kind eten

Als ouders en/of verzorgenden kunnen jullie tegen een kleine vergoeding mee-eten op de kamer of afdeling. Dit geldt voor het ontbijt, lunch én avondeten. De menukaart ligt op de kamer. Via het [info-tainment-scherm](#) aan bed kun je ook het assortiment en de maaltijden zien of vraag het aan de voedingsassistent. Het is fijn als je de warme avondmaaltijd voor 's middags 12:00 uur bestelt bij de voedingsassistente van de afdeling. Bij de voedingsassistent kun je vooraf per pin betalen.

## Zelf eten en drinken meenemen

Je mag eten en drinken voor je kind van thuis meenemen. Dit kun je in de koelkast op de verpleegafdeling bewaren. Ook voor jezelf mag je eten en drinken meenemen. In de huiskamer van de afdeling staat een magnetron om eten en drinken in op te warmen en een koelkast waarin je het kunt bewaren. De voedingsassistent controleert dagelijks de temperatuur van deze koelkast en de producten.

Wij vragen je vriendelijk om niet in de afdelingskeuken te komen. De voedingsassistente helpt je graag, mocht je iets nodig hebben.

## Bewaren van voedsel

Om aan wettelijke eisen en voorschriften te voldoen, is het belangrijk dat je:

- het eten en drinken afdekt.
- op het eten en drinken een sticker plakt. Hierop staat de naam van jouw kind en de datum waarop de verpakking is geopend. Ontbreekt een sticker? Dan gooit de voedingsassistente het om veiligheidsredenen weg.
- bederfelijke producten maximaal één dag bewaart. Is de houdbaarheidsdatum voorbij? Dan gooit de voedingsassistente het om veiligheidsredenen weg.

## Bijzondere wensen en goed om te weten

Bij het samenstellen van de maaltijden houden we uiteraard rekening met verschillende levensovertuigingen en of levensstijlen. Wil je kind liever een vegetarisch menu, een menu zonder varkens- of rundvlees? Geef dit dan door aan de verpleging of voedingsassistent. In ons ziekenhuis serveren wij ook halal kip en kalkoen.

## Voedselallergie

We houden rekening met voedselallergie of voedselovergevoeligheid. Houd er echter rekening mee dat in het UMC Utrecht sporen van voedingsstoffen aanwezig kunnen zijn (bijvoorbeeld pinda). Onze voedingsassistenten vragen regelmatig om de mening van je kind of jullie zelf over het eten. Laat ons vooral weten wat je ervan vindt!

## Koffie en thee

Ouders kunnen gratis koffie en thee krijgen op de afdeling. Koffie, thee en frisdrank kun je ook kopen uit een automaat in de centrale hal of bij de koffiecorner '30 beans' in de hal beneden.

### Automaten in het WKZ

In het WKZ staan op verschillende plekken automaten waar je 24 uur per dag iets te eten of te drinken kunt kopen.

## Restaurants in het WKZ

### Koffiecorner '30 Beans'

In de centrale hal van het WKZ vind je de koffiecorner '30 Beans'. Hier serveren wij niet alleen lekkere koffie, maar ook belegde broodjes. De koffiecorner is maandag t/m vrijdag geopend van 07:45 tot 16:00 uur.

### Restaurant 'De Toverstaf'

Bij de centrale hal op de begane grond is restaurant 'De Toverstaf' waar je tegen vriendelijke prijzen iets kunt eten. We bieden een dagelijks afwisselend verse warme maaltijd en je kunt hier ook terecht voor een lekkere soep, maaltijd, broodje of warme snack. Ons restaurant 'De Toverstaf' is zeven dagen per week geopend:

- maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 19:00 uur
- zaterdag en zondag van 8:00 tot 19:00 uur

Ook op feestdagen is 'De Toverstaf' geopend.

## Van de afdeling af

Als je kind niet in bed hoeft te liggen, kunnen jullie ook samen naar de huiskamer of andere plekken in het ziekenhuis toe. Overleg dit altijd even met de verpleegkundige, omdat het kan zijn dat jouw kind wel op de afdeling moet blijven. En laat altijd weten waar jullie naar toe gaan en hoe laat jullie terug zijn. Dit vanwege een gepland onderzoek of het bezoek van de arts, familie of kennissen. Laat waardevolle zaken niet onbeheerd achter. Neem ze mee of leg ze in een kluisje in de huiskamer van de afdeling. De sleutel van de kluisjes op de afdelingen kun je vragen bij het secretariaat op de afdeling.

## Weekendverlof

Als de situatie van je kind het toelaat is, na overleg met de zaalarts, verlof in de weekenden en op feestdagen mogelijk. Een weekendverlof loopt in principe van zaterdagochtend 9:00 uur tot zondagavond 20:00 uur.

## Bezoek en onze bezoekerregels

De bezoektijden voor broertjes, zusjes, familie, vrienden en kennissen zijn:

- van 10:00 tot 12:00 uur
- van 14:00 tot 19:00 uur

Kinderen die jonger zijn dan 12 jaar mogen alleen samen met een volwassene op bezoek komen.

### Eerst overleggen voor bezoek

Als één van onderstaande situaties geldt voor een kind dat op bezoek wil komen, wil je hierover dan overleggen met de verpleegkundige vóórdat je met dit kind naar het WKZ komt?

- Het kind is ziek en heeft koorts.
- Het kind heeft huiduitslag of rode pukkeltjes.
- Het kind braakt of heeft diarree.
- Er heerst een kinderziekte in de omgeving van het kind.
- Het kind is in het afgelopen jaar voor een behandeling in een ziekenhuis in het buitenland geweest.
- Het kind woont op een plek waar varkens of vleeskalveren worden gehouden.

Voor kinderen en jongeren die in isolatie of op de intensive care worden verpleegd, zijn de bezoekerregels anders.

### Nog enkele bezoekerregels

- Voor kinderen is het vaak te vermoeiend als zichzelf of hun kamergenoten veel bezoek tegelijk krijgen. Daarom raden wij jullie aan met niet meer dan drie personen op bezoek te zijn (dit is inclusief de ouders). En om bij voorkeur niet langer dan één uur te blijven. Stem af met elkaar wanneer je denkt te komen. Wil je buiten de bezoektijden komen? Dit kan alleen als het noodzakelijk is en in overleg met de ouders én verpleegkundige.  
**Tip:** je kunt de agendafunctie op WeHelpen gebruiken om je bezoek aan het UMC Utrecht af te stemmen met familie en bekenden.
- Tussen 12:30 en 14:00 uur rusten de kinderen. Op de kamers gaan dan vaak de gordijnen dicht en het licht uit. Wij verzoeken je hier rekening mee te houden.
- Ook verzoeken wij je om tijdens de avondmaaltijd de kinderen rustig te laten eten. Voor bezoekers zijn er in het ziekenhuis ook diverse mogelijkheden om iets te eten of te drinken.
- Het kan gebeuren dat onze artsen of verpleegkundigen tijdens jouw bezoek bij het kind langs komen. Mogelijk vragen zij je dan even op een andere plek te wachten. Wij vragen hiervoor je begrip en medewerking.
- Je kunt gebruik maken van de bezoekerstoiletten op de verpleegafdeling. Het toilet op de patiëntenkamer is alleen voor onze patiënten bedoeld.
- Wij doen ons best om de verspreiding van bacteriën en virussen te voorkomen. Je kunt hierbij helpen door je handen te desinfecteren met handalcohol wanneer je een patiënt bezoekt, en wanneer je weer weggaat.  
Je vindt de pompjes met handalcohol bij de ingang van de verpleegafdeling en/of de patiëntenkamers.
- Om het ziekenhuis voor iedereen zo prettig en veilig mogelijk te maken, hebben we een aantal gedragsnormen opgesteld. Iedereen in het UMC Utrecht moet zich hier aan houden.



### Onze gedragsnormen

- Je mobiele telefoon kun je gebruiken in het ziekenhuis, maar niet op plekken waar dat storing geeft op medische apparatuur of andere mensen stoort. Bij de toegang tot deze gebieden staan verbodsborden.
- Het WKZ stimuleert een gezonde levensstijl. Daarom zijn wij een rookvrij ziekenhuis. Dat geldt zowel voor in het ziekenhuis als voor het omliggende terrein.
- In verband met de privacy verstrekken wij alleen informatie over kinderen aan hun ouders of aan de contactpersoon.

## Regels en afspraken

### Roken

Roken is in het ziekenhuis en op het buitenterrein niet toegestaan. Buiten zijn specifieke rooklocaties, deze zijn duidelijk aangegeven.

### Regels voor het maken van foto, film en geluidsopname

Om de privacy van onze patiënten en medewerkers te beschermen, zijn er regels voor het maken van foto's, films en geluidsopnames. Onderstaande regels gelden voor patiënten en bezoekers.

- Je mag foto- of filmopnames maken van jezelf in het ziekenhuis, maar er mogen geen andere patiënten of medewerkers herkenbaar te zien of te horen zijn.
- Wees terughoudend met het maken van foto- of filmopnames van anderen. Wil je toch een opname maken van iemand anders? Vraag dan vooraf toestemming aan diegene. Vertel er ook bij wat je met de foto of film wilt doen.
- Als iemand niet in staat is om toestemming te geven, mag je géén foto- of filmopnames van die persoon maken. Ook van kinderen mag je geen foto- of filmopnames maken.
- Wil je een foto of film bijvoorbeeld delen via social media? Zorg altijd dat er geen andere mensen op de achtergrond van uw foto / film zichtbaar zijn.
- Op veel verpleegafdelingen hangt een overzichtsbord met de namen van de opgenomen patiënten op de afdeling. Hier mag je geen foto- of filmopnames van maken.
- Het gebruik van verborgen camera's is in het UMC Utrecht niet toegestaan.

### Regels voor het gebruik van social media

Uiteraard mag je via social media laten weten wat je van het UMC Utrecht vindt. Graag zelfs! Je mag echter niet zomaar foto's of filmpjes op social media zetten, die je in het UMC Utrecht hebt gemaakt. Voor het gebruik van social media gelden de volgende regels:

- Vraag altijd vooraf, met inachtneming van de bovenstaande regels voor het maken van foto's, films en geluidsopnames, toestemming aan de persoon die je wilt fotograferen of filmen. Vertel er ook bij wat je met de foto of een film wilt doen.
- Ga er respectvol mee om wanneer iemand na plaatsing van een foto of film verzoekt om deze te verwijderen.
- Wees bewust van het karakter van social media. Als iets op internet staat, is het bijna onmogelijk om het ooit weer helemaal te verwijderen.
- Doe niets op social media wat jou, andere patiënten of medewerkers van het UMC Utrecht kan schaden.

## Zelf zorgen en blijven slapen

Wij betrekken je graag zoveel mogelijk bij de zorg voor jouw kind. Daarom kun je bijvoorbeeld, op de meeste afdelingen dag en nacht bij je kind zijn. Ook overleggen wij met je over medische beslissingen en over de zorg voor jullie kind. Dit geldt voor verpleging en opvoeding.

### Als je ziek wordt tijdens opname van je kind / medische hulp voor ouders

Er kan ook een familielid voor de patiënt zorgen, alleen kunnen dan niet altijd alle medische gegevens gedeeld worden, tenzij ouders hier duidelijk toestemming voor gegeven hebben. Als ouders zelf ziek worden, verwijzen we ze door naar hun eigen huisarts. Mocht je als ouder voor jezelf een recept voor medicatie krijgen, dan kan je terecht bij de dichtstbijzijnde apotheek.

Deze zit in De Bilt: *Stichtse apotheken de Bilt, Burgemeester de Withstraat 59, 3732 EJ, De Bilt, telefoon (030) 220 4008.*

Onze ziekenhuisapotheek verstrekt alleen medicatie voor de kinderen in het ziekenhuis.

### Blijven slapen

In het WKZ is het mogelijk om bij je kind te overnachten. Dit kan op de gezamenlijke zaal waar jouw kind slaapt of op de éénpersoonskamer van je kind op de verpleegafdeling. Als je kind op de intensive care ligt, gelden er speciale regels. Er kan maar één ouder bij je kind blijven slapen. Een ander familielid kan soms ook bij jouw kind slapen in plaats van een van jullie als ouder. Dit moet je wel van tevoren met de verpleegkundige overleggen.

Willen jullie op de zalen rekening houden met andere kinderen en hun ouders en de soms beperkte ruimte? Als jouw kind op zaal ligt, dan kun je op een opklapbed slapen. Ligt je kind op een éénpersoonskamer, dan kun je de slaapbank gebruiken. De verpleegkundige geeft je lakens en een deken. Wil je het logeerbed voor 08:00 uur in de ochtend opruimen? Klap het bed op en breng het terug naar de opbergkamer. Als je nog een nachtje blijft, kan je een briefje met je naam erop plakken, zodat het beddengoed niet afgehaald hoeft te worden.

### Ronald McDonald Huis Utrecht

In Ronald McDonald Huis Utrecht kunnen ouders, broertjes en zusjes van kinderen die zijn opgenomen in het WKZ ook logeren. Op de kamer heb je alle privacy. Andere gezinnen kun je ontmoeten in de gemeenschappelijke ruimtes van het Huis, zoals woonkamer, eetkamer en keuken. In de keuken heb je kast- en koelkastruimte voor je eigen boodschappen. Koffie en thee worden je in het Ronald McDonald Huis gratis aangeboden. [Lees hier meer.](#)

## Dagbehandeling Kameleon

Wij gaan ervan uit dat jouw kind sneller herstelt en zich veiliger voelt als het kan spelen en vrij rondlopen. Als je kind thuis overdag niet in bed ligt, hoeft dat bij ons ook niet. Dat is het uitgangspunt van ons dagbehandelingscentrum Kameleon.

Wij vinden het belangrijk dat de dagbehandeling meer lijkt op thuis dan op een ziekenhuis. Kameleon ziet er daarom anders uit dan de andere afdelingen in het ziekenhuis. De afdeling lijkt eigenlijk op een hele grote woonkamer. Er zijn maar een paar plekken voor bedden.

### Wie komen er naar Kameleon?

Kameleon is een algemene afdeling. Dat betekent dat er kinderen komen (tussen 0-18 jaar) met verschillende ziektebeelden en van verschillende specialismen. Iedereen komt en gaat op een ander tijdstip. Sommige kinderen komen vaker terug. Andere kinderen komen eenmalig.

Je kind komt op Kameleon voor een dagbehandeling voor bijvoorbeeld:

- medicijnen of bloed via een infuus;
- een onderzoek of (kleine) operatie onder narcose;
- een voedselprovocatie, dan testen we of je kind allergisch is voor bijvoorbeeld pinda's;
- een onderzoek, bijvoorbeeld een inspanningstest;
- uitleg over medicijnen, een stoma of een katheter.

De zorgverleners zijn van verschillende specialismen.

Op de afdeling zijn maar een paar bedden. Deze zijn voor kinderen die:

- onder narcose zijn geweest;
- op bed moeten liggen voor een onderzoek;
- heel erg moe zijn of zich te ziek voelen om in het huiskamerdeel te zitten;
- moeten slapen.

Ook zijn er twee kamers waar kinderen alleen liggen. Deze kamers zijn voor kinderen die:

- een ziekte hebben waardoor ze niet bij andere kinderen mogen komen.  
Deze kinderen hebben een hele lage weerstand;
- een besmettelijke ziekte hebben die ze kunnen overbrengen op andere kinderen.

### Bezoekers Kameleon

Je mag je kind met maximaal twee volwassenen (ouders) begeleiden op dagcentrum Kameleon. Jullie kunnen de hele dag bij je kind blijven. Broertjes en zusjes mogen niet mee naar Kameleon.

Gaat je kind onder narcose? Dan begeleiden we één van jullie als ouder tot je kind onder narcose is. Daarna vertellen we waar je kunt wachten tot je kind weer in de uitslaapkamer is.

## Planning dagbehandeling

Voor dagbehandeling bij Kameleon krijg je een oproep via het opnamebureau van het WKZ.

### Een dag op Kameleon

Een dag op Kameleon verloopt voor ieder kind anders. We geven hier de grote lijnen aan. Afdeling Kameleon, met receptienummer 19, vind je op de eerste verdieping van het WKZ. Vanuit de centrale hal ga je met de ronde glazen lift naar boven. Is er 's morgens vroeg nog geen medewerker van dagbehandeling Kameleon aanwezig? Dan kunnen jullie in de wachtruimte bij receptie 19 even wachten tot er iemand is.

Meld je bij de secretaresse. Nadat die je een aantal vragen heeft gesteld, vertelt ze waar jullie plaats kunnen nemen.

### Onderzoek of kleine operatie?

Komt je kind voor een onderzoek of (kleine) operatie onder narcose? Dan kunnen jullie plaatsnemen in de wachtruimte. De verpleegkundige die voor je kind zorgt, komt jullie daar ophalen. Andere kinderen kunnen direct op de afdeling plaats nemen.

### Rondleiding

Op afdeling Kameleon zijn we vaak met veel mensen tegelijk in één ruimte. We willen graag dat iedereen de tijd op een zo prettig mogelijke manier doormaakt. Daarom is het goed om rekening met elkaar te houden. Op de afdeling geven we een kleine rondleiding en informeren we jullie over belangrijke afspraken.

## Ontslag en zorg na opname op de dagbehandeling Kameleon

De verpleegkundige geeft na overleg met de Physician Assistant (PA) of behandelend arts aan wanneer jullie kind weer naar huis mag. Zij geeft informatie mee voor de zorg na een ziekenhuisopname.

Het kan, onverhoopt, gebeuren dat je kind niet voor 17:00 uur naar huis kan. Wij plaatsen je kind dan over naar een verpleegafdeling waar de behandeling afgerond wordt.

Als we het niet verantwoord vinden dat je kind naar huis gaat, kan dat inhouden dat je kind een nacht op een verpleegafdeling moet verblijven. Natuurlijk kun je dan ook 's nachts bij je kind blijven.



# 3. Medewerkers

## Artsen en verpleegkundigen

Als je kind in het ziekenhuis ligt, krijg je met veel verschillende medewerkers te maken. Hier lees je een overzicht van onze medewerkers en wat zij doen.

### Medisch specialist

Een medisch specialist is een arts die deskundig is in een onderdeel van de geneeskunde. Zo is een cardioloog gespecialiseerd in aandoeningen van het hart en een dermatoloog in aandoeningen van de huid. Een medisch specialist behandelt patiënten. Ook leidt hij artsen op die in opleiding zijn tot specialist (aios). Wanneer je kind is opgenomen, is een medisch specialist zijn hoofdbehandelaar. Dat wil zeggen dat hij eindverantwoordelijk is voor de medische behandeling van jouw kind.

Op een afdeling werken meestal 3 tot 4 medisch specialisten, waarvan er dagelijks minimaal 1 aanwezig is.

### Physician assistant

De physician assistant (PA) werkt samen met de medisch specialist. De PA is zelf geen arts, maar neemt binnen een specialisme bepaalde taken van de arts over. Zoals het intakegesprek, het lichamelijk onderzoek of het opstellen van een behandelplan. Hij informeert de medisch specialist hierover. De PA is bevoegd om bepaalde medicijnen voor te schrijven en eenvoudige verrichtingen uit te voeren. Er zijn ook PA's aanwezig die in opleiding zijn. De PA in opleiding werkt altijd onder verantwoordelijkheid van de medisch specialist. PA's werken vooral op dagbehandelingsafdeling Kameleon.

### Zaalarts en arts-assistent

De zaalarts is dagelijks op de afdeling aanwezig (behalve in het weekend) en komt bij jouw kind langs tijdens de artsensite. De zaalarts van je kind is meestal een arts in opleiding tot specialist (aios) of een arts niet in opleiding tot specialist (anios).

Een aios is een gediplomeerd basisarts. Hij heeft de universitaire opleiding Geneeskunde afgerond, en is nu verder in opleiding om medisch specialist te worden. Een aios wordt altijd begeleid door een medisch specialist die meekijkt en meedenkt over de zorg en behandeling van jouw kind. De medisch specialist is eindverantwoordelijk.

Afhankelijk van de ervaring van de aios is de begeleiding door de medisch specialist intensief of minder intensief. Een eerstejaars aios krijgt vanzelfsprekend meer begeleiding, terwijl een aios die bijna is afgestudeerd zelfstandig kan en mag handelen. Dit betekent dat de medisch specialist niet altijd zelf aanwezig is wanneer je kind contact heeft met een aios.

Er werken in het WKZ ook gediplomeerde basisartsen die nog niet in opleiding zijn tot medisch specialist. Zij worden 'artsen niet in opleiding tot specialist' (anios) genoemd. Deze artsen werken ook onder verantwoordelijkheid van een medisch specialist.

Vaak werken er ook meerdere arts-assistenten op een afdeling. Deze arts-assistenten verdelen de patiënten en werken nauw samen met de vaste kinderarts op afdeling.



## Coassistent

Een coassistent is een student Geneeskunde. Voor de opleiding tot basisarts is het belangrijk dat deze student veel ervaring in de praktijk opdoet. Daarom leert een coassistent onder meer om een anamnese af te nemen, lichamelijk onderzoek uit te voeren en een behandelplan te maken. Uiteraard gebeurt dit in nauwe afstemming met een arts. De medisch specialist is eindverantwoordelijk. Als jullie geen contact met een coassistent willen, kun je dat zeggen. Wij respecteren dit en noteren het in het medisch dossier van je kind, zodat we hier ook later rekening mee kunnen houden.

## Kinderverpleegkundige

De verpleegkundigen zijn verantwoordelijk voor de verzorging en verpleging van je kind. Zij doen hun best om het verblijf in ons ziekenhuis zo voorspoedig mogelijk te laten verlopen. Op de meeste afdelingen is één van de verpleegkundigen verantwoordelijk voor de zorg van opname tot ontslag. Dit is meestal de seniorverpleegkundige of een eerst-verantwoordelijke-verpleegkundige (evv). Deze verpleegkundige is contactpersoon voor jouw kind, voor jullie, jullie relaties, andere verpleegkundigen en andere zorgverleners zoals artsen, fysiotherapeuten of diëtisten.

Als deze verpleegkundige er niet is, dan is er natuurlijk altijd een andere verpleegkundige die voor je kind zorgt en op de hoogte is.

## Verpleegkundige in opleiding

Je kind kan ook te maken krijgen met leerling-verpleegkundigen. Die werken altijd onder begeleiding van een gediplomeerd verpleegkundige. Leerling-verpleegkundigen komen vanuit verschillende soorten opleidingen of opleidingsjaren.

Leerafdeling betekent dat leerling-verpleegkundigen zelfstandig werken, maar dat er deze dag altijd één gediplomeerd verpleegkundige meeloopt.

Alle verpleegkundigen die voor je kind zorgen in het WKZ zijn gespecialiseerde kinderverpleegkundigen of zijn in opleiding tot kinderverpleegkundige.

## Evv-systeem

In het ziekenhuis werken we met het zogenoemde evv-systeem. Evv is een afkorting van eerstverantwoordelijke verpleegkundige. We verzorgen je kind zoveel mogelijk met een vaste groep verpleegkundigen. Dit geldt vooral voor de kinderen die langer in het ziekenhuis verblijven (vanaf 3 dagen). Je kind krijgt zoveel mogelijk dezelfde zorg, omdat we streven naar continuïteit. In de groep vaste verpleegkundigen is ook een senior-verpleegkundige. Ons streven is om elke week een gesprek met jullie te voeren waarbij we de wensen en de zorg voor jullie kind bespreken.

## Verpleegkundig specialist

Een verpleegkundig specialist is bevoegd om zelfstandig bepaalde medische handelingen voor te schrijven en uit te voeren. Zij neemt een aantal taken van de arts over en bespreekt dit met de arts. De verpleegkundig specialist begeleidt patiënten intensief, geeft uitgebreide uitleg en biedt ondersteuning. De medisch specialist is eindverantwoordelijk.

## Het wisselen van artsen en verpleegkundigen

Het verpleegkundig team en het artsenteam heeft verschillende diensten. Afhankelijk van het aantal uren dat de teamleden werken, proberen we om zo veel mogelijk dezelfde diensten achter elkaar in te plannen. Zo zorgen we voor continuïteit. Hierbij moeten we wel rekening houden met de samenstelling van het verpleegkundig team en ieders specialisaties, maar ook hun privéomstandigheden en roostermogelijkheden.

### ‘Dedicated team’

De afdelingsleiding bestaat uit twee teamleiders en een vast team van kinderartsen. Dat artsenteam noemen we het Dedicated Team. Daar staat tegenover dat de arts-assistenten (artsen in opleiding) wisselen tussen de verschillende afdelingen. Zij werken steeds korte periodes van een aantal weken of maanden op een en dezelfde afdeling.

## Assistenten

### Afdelingsassistent

De afdelingsassistent helpt medewerkers van de verpleegafdeling, intensive care en polikliniek bij de zorg voor je kind. De taken van de afdelingsassistent zijn:

- huishoudelijke taken op de afdeling;
- schoonmaken van instrumenten en materialen;
- beheren en bestellen van artikelen die op voorraad moeten zijn.

Meestal zijn er drie of vier afdelingsassistenten per afdeling, die ieder één dagdienst of één avonddienst per dag doen. Een afdelingsassistent vult linnen aan op de kamer, ruimt kamers leeg bij ontslag, houdt afdeling netjes en haalt regelmatig medicijnen op bij de ziekenhuisapotheek voor de verpleging.

### Secretaresse

De secretaresse geeft aanvullende informatie, maakt afspraken voor onderzoeken en verzorgt de benodigde formulieren. Zij kan je helpen, je vragen beantwoorden of je doorverwijzen naar de juiste persoon. Van de drie of vier secretarissen per afdeling zijn er meestal twee aanwezig. Eén werkt dan achter de balie, de ander op kantoor.

### Voedingsassistent

De voedingsassistenten serveren de dranken, de maaltijden en tussendoortjes. Zij kunnen uw kind helpen bij het kiezen van de warme maaltijd. Ook zorgen zij dat veranderingen in het dieet van uw kind worden geregistreerd.

### Medewerker huishoudelijke dienst en informatie over schoonmaak

De medewerker van de huishoudelijke dienst maakt de patiëntenkamers en de afdeling schoon. Een schoonmaker is dagelijks tot 12:00 uur aanwezig, daarna alleen op aanvraag bij ontslag van isolatiekamers.

Onze schoonmakers gebruiken geen emmer met sop, maar professionele microvezeldoeken. Deze doeken hebben door hun structuur van zeer kleine vezels een reinigende werking met een maximale opname van vuil. We gebruiken geen schoonmaakmiddelen, omdat deze het sterk reinigende vermogen van de doeken verminderen. Wil je meer weten over de manier waarop wij schoonmaken? Vraag het gerust aan één van onze schoonmaakmedewerkers.

Vind je het fijn om zelf iets schoon te maken? In iedere kamer hebben wij hiervoor speciale doekjes opgehangen. Komen we niet gelegen of heb je specifieke wensen? Je kunt altijd overleggen met één van onze schoonmaakmedewerkers.

Heb je vragen over onze schoonmaak? Via het [infotainmentsysteem](#) kun je als ouders meer informatie over de huishoudelijke dienst vinden.

## Leidinggevend

### Teamleider en dedicated team

De afdelingen hebben twee verpleegkundige teamleiders. Zij geven leiding aan het afdelingsteam en zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken. Zij zijn één à twee keer in de week dagcoördinator.

De dagcoördinator is een verpleegkundige die op die dag zelf geen kinderen verpleegt, maar de zorg coördineert op de afdeling. Voorbeelden daarvan zijn het opnemen van nieuwe patiënten, het coördineren van de ontslagen of afstemmen met andere kinderafdelingen in het WKZ. Ook coördineert deze de artsensite, de overdracht naar de avonddienst of controleert apparatuur en voorraad.

### Medisch hoofd zorgenheid

De eindverantwoordelijkheid voor de afdelingen ligt bij het hoofd zorg en het medisch hoofd zorg. Je ziet hem of haar niet zo vaak op de afdeling maar mocht je vragen hebben over het beleid of de organisatie, dan kun je terecht bij de teamleiding en via de teamleiding bij de hoofden zorg.

## Paramedici / ondersteunende diensten op de afdelingen

### Pedagogisch medewerker

Ziek-zijn en kind-zijn gaan eigenlijk niet samen.

Toch moet je kind voor een medische behandeling, onderzoek en/of opname in het ziekenhuis zijn. In het WKZ willen we zorgen dat je kind zich in de eerste plaats kind voelt. En dat jij als ouder je ouder kunt blijven voelen. Pedagogisch medewerkers kunnen je hierbij ondersteunen.

### Wat kunnen pedagogisch medewerkers voor je kind en jou betekenen?

- Eerlijke en begrijpelijke informatie geven over wat er gaat gebeuren.
- Voorbereiding en/of begeleiding bieden bij medische ingrepen.
- Met elkaar zoeken naar wat jou en je kind kan helpen tijdens het ziekenhuisverblijf.
- Zorgen voor een veilige en vertrouwde omgeving in het ziekenhuis.
- De tijd nemen en luisteren naar jou en je kind.
- Zorg afstemmen op je kind en jullie situatie.
- Rekening houden met broertjes en zusjes.
- Spel en ontspanning.
- Met jou en je kind nadenken over de invloed van de ziekte en de behandeling op het leven van je kind en jullie gezin.

### Hoe werken pedagogisch medewerkers?

We willen vooral preventief werken. Zo voorkomen we zoveel mogelijk dat je kind negatieve ervaringen opdoet in het ziekenhuis. Dit kunnen we pas doen als we van jou horen waar jij en je kind behoefte aan hebben.

Wij werken vraaggericht: jij, je kind en/of een zorgverlener legt een vraag aan ons voor. Daarna stellen we samen vast welke zorg of actie nodig of wenselijk is. Dat kan variëren van een persoonlijk gesprek, een voorbereiding op een ingreep of een spelmoment tot het geven van de juiste folder, een Pijnpaspoort of het maken van een dagprogramma.

### Hoe kun jij je vraag aangeven?

- Bij het verpleegkundige en medische team op de afdeling.
- Bij de arts op de polikliniek.

Telefonisch: Kantoordagen van 09.00- 16.00 uur, 088 7560454

Per mail: [pedagogischspreekuur@umcutrecht.nl](mailto:pedagogischspreekuur@umcutrecht.nl)

## Maatschappelijk werker

Als jij of je kind zorgen hebben over het verloop en de eventuele gevolgen van de ziekte van je kind, kunnen er onzekerheden en spanningen optreden. Voor hulp bij het verwerken van deze emoties, kunnen jij en/of je kind terecht bij de maatschappelijk werker van de afdeling. Deze adviseert en helpt ook bij zaken zoals sociale uitkeringen, thuiszorg, huisvesting en werk. Of biedt hulp aan ouders/verzorgers van zieke kinderen tijdens of na opname in het ziekenhuis.

### Wat biedt maatschappelijk werk?

Het maatschappelijk werk biedt psychosociale en materiele hulpverlening die voortkomt uit de ziekte, opname, behandeling of het ontslag. De maatschappelijk werker maakt deel uit van het behandelteam en werkt nauw samen met artsen, verloskundigen, verpleegkundigen, pedagogisch medewerkers, de WKZ-school en psychologen.

Het hele behandelteam werkt met jullie samen om de ontwikkeling van jullie kind te bevorderen, ondanks de ziekte en behandeling die het moet ondergaan.

De begeleiding en behandeling door het maatschappelijk werk wordt met je kind of met jou afgestemd en is gericht op:

- verwerkingsproblemen: acceptatie en verwerking van de ziekte, opname, verlies, rouw;
- psychische problemen: angst, depressie en traumaklachten en emotieregulatie;
- opvoedproblemen;
- relatieproblemen: impact van de ziekte/opname op de partnerrelatie, ouder/kindrelatie en het gezin als geheel;
- informatieve en praktische hulpverlening: werk, hulpmiddelen, voorzieningen, financiën en voorlichting over ziektebeelden;
- ethische vragen: besluitvorming rondom voortzetting zwangerschap of medische behandeling voor u en/of uw kind;
- bemiddeling: bemiddeling bij klachten/onvrede/onbegrip over de behandeling.

### Voor wie?

Het maatschappelijk werk kan hulp bieden bij:

- slecht nieuws over je kind;
- eerdere slechte ervaring;
- spanning bij plotselinge opname ziekenhuis vanwege complicaties;
- psychosociale problematiek.

En wanneer er bij het kind sprake is van:

- een (chronische) ziekte;
- een lichamelijke handicap of beperking;
- een levensbedreigende ziekte;
- eet- en slaapproblemen;
- een trauma;
- vroeggeboorte.

### Hoe kom je in contact met een maatschappelijk werker?

Je kunt zelf aan je behandelend arts of aan de behandelend arts van je kind vragen om een verwijzing naar het maatschappelijk werk. Soms is dit al protocollair geregeld en komt de maatschappelijk werker bij je langs om kennis te maken zonder dat je dit zelf van tevoren hebt gevraagd.

### Wat kun je verwachten?

De maatschappelijk werker kan je helpen bij het verhelderen van je gevoelens en verduidelijken van je problemen, en helpt je vaardigheden te ontwikkelen om daarmee om te gaan. De maatschappelijk werker werkt vanuit een positieve benadering, gaat uit van jouw eigen mogelijkheden en versterkt deze. De informatie die jij verstrekt, wordt vertrouwelijk behandeld. Soms verwijst de maatschappelijk werker je door naar andere instanties.

Na de aanvraag plant de maatschappelijk werker een kennismakingsgesprek om de mogelijkheden voor het hulpverleningstraject met je door te spreken.

### Contact en afspraak maken

Heb je vragen over de afdeling maatschappelijk werk? Neem dan contact met ons op via het telefoonnummer 088 75 541 11.

## Psycholoog

De psycholoog doet psychologisch onderzoek en biedt een behandeling voor psychische problemen. Psychologisch onderzoek bestaat uit een kennismakingsgesprek (intake) en zo nodig testonderzoek. De resultaten van het onderzoek geven aan welke vormen van behandeling en begeleiding nodig zijn om de situatie van jouw kind te verbeteren. Zo nodig verwijst de psycholoog jullie/jullie kind door naar andere zorgverleners.

## Neuropsycholoog

De neuropsycholoog onderzoekt welke gevolgen een hersenbeschadiging of neurologische aandoening heeft voor het dagelijks leven. Het kan ook dat deze probeert te verklaren waarom jouw kind op een bepaald gebied niet (meer) goed functioneert. De neuropsycholoog geeft informatie over wat er precies aan de hand is en advies over hoe je kind het beste met de beperkingen kan omgaan. Naast jouw kind, begeleidt de neuropsycholoog eventueel ook jou zelf en jullie familie in het wennen en aanpassen aan de veranderingen.

## Geestelijk verzorger

Een opname in het ziekenhuis roept vaak vragen en emoties op. Een vertrouwelijk gesprek kan daarbij een steun zijn. Je kunt daarvoor een beroep doen op de geestelijk verzorgers. Levens- en geloofsvragen, zingeving, ethische keuzes en spirituele ontwikkeling kunnen in een gesprek met een geestelijk verzorger bijzondere aandacht krijgen. Meer informatie over de dienst levensoriëntatie en geestelijke verzorging vind je via het [infotainmentsysteem](#).

### Over geestelijke verzorging

Onze geestelijk verzorgers bieden ondersteuning bij zoeken naar zin en betekenis. In gesprek gaan met een geestelijk verzorger kan als je bijvoorbeeld behoefte hebt aan:

- zingeving & levensoriëntatie;
- zingeving & coping (omgang met uw situatie);
- zingeving & empowerment (kracht hebben om keuzes te maken);
- het maken van keuzes.

De dienst levensoriëntatie & geestelijke verzorging bestaat uit een team van humanistische, christelijke, islamitische en hindoeïstische geestelijk verzorgers. Iedere geestelijk verzorger is verbonden aan een aantal afdelingen en geeft algemene geestelijke verzorging. De moslim geestelijk verzorgers zijn er speciaal voor moslimpatiënten.

Wil je graag een geestelijk verzorger spreken met een bepaalde religieuze achtergrond? Heb je vragen of dilemma's die je buiten de religie om wilt bespreken? Wil je een bepaald ritueel, zoals een doop, naamgevingritueel of ziekenzegening, laten uitvoeren? Dat is allemaal mogelijk.

### Contact

Telefoonnummer: 088 75 552 38

Mail: [levensorientatie@umcutrecht.nl](mailto:levensorientatie@umcutrecht.nl)

### Kerkdienst

Op zondag, behalve de eerste zondag van de maand, is in het Stiltecentrum in het UMC Utrecht om 10:00 uur een gezamenlijke kerkdienst. Kun je niet zelfstandig komen? Dan kunnen vrijwilligers je met rolstoel of bed ophalen en terugbrengen.

### Aanmelden

Je meldt je aan voor de kerkdiensten via:

- het formulier dat jullie op vrijdagmorgen bij het ontbijt van je kind krijgen;
- telefoonnummer 088 75 567 57 (op vrijdag tot 12:30 uur) telefoonnummer 088 75 578 59 (op zondagmorgen vanaf 9:15 uur).

### Leraar

De leraar (bij de Educatieve Voorziening heet dat consulent) helpt je kind zo goed mogelijk door te gaan met school. Je kunt hierbij denken aan:

- les geven;
- informatie geven over het ziek zijn en gevolgen voor school en schoolwerk;
- advies en begeleiding geven aan de school van je kind.

De leraar werkt vanuit de WKZ school. Dit is de Educatieve voorziening van het WKZ.

De WKZ-school is te vinden op de vierde verdieping, afdeling Kolibrie. Hier kunnen ze je kind op twee manieren ondersteunen op schoolgebied: met advies en/of les.

### Advies

Komt je kind in het ziekenhuis en doen zich problemen voor op school? Of heb je een vraag over school die verband houdt met de ziekte van je kind? Neem dan contact op met de Educatieve Voorziening. Wij gaan met jou op zoek naar een antwoord of oplossing.

Als het nodig is, gebeurt dat in overleg met de school van je kind. Het maakt niet uit of je kind in het ziekenhuis opgenomen is, op de dagbehandeling komt, of de polikliniek bezoekt.

### Les

Ligt je kind in het ziekenhuis, dan kan het les krijgen van een leraar (consulent) van de Educatieve Voorziening als je kind:

- ingeschreven staat op een school voor (speciaal) basisonderwijs, voortgezet (speciaal) onderwijs of het middelbaar beroepsonderwijs,
- minimaal vijf dagen les kan krijgen (dat betekent meestal dat de ziekenhuisopname een week of langer is) of:
- regelmatig in het ziekenhuis opgenomen wordt.

De Educatieve Voorziening begeleidt je kind ook als het regelmatig op de dagbehandeling komt.

Wil je je kind aanmelden bij de WKZ-school? Bespreek dit met de verpleegkundige of neem zelf contact op. De consulent van de Educatieve Voorziening bepaalt dan aan de hand van de situatie of en wanneer jouw kind voor lessen wordt ingepland.

### Opname in het ziekenhuis

Neem zo spoedig mogelijk contact op met de eigen school van je kind. Liefst al vóór de opname. Het is belangrijk dat je de schoolspullen van je kind meeneemt naar het ziekenhuis. Een consulent van de Educatieve Voorziening neemt in overleg ook contact op met de school van je kind. Samen stellen ze dan een lesprogramma op.

Je kind krijgt les in de klaslokalen van de Educatieve Voorziening op de vierde verdieping van het WKZ. Maar de consulent kan ook bij je kind aan het bed komen als dat nodig is. Natuurlijk houdt hij rekening met de conditie van je kind.

Je kind kan in overleg met de eigen school in het ziekenhuis toetsen of examens maken.

In overleg met jou en met de school van je kind kunnen we een vorm van afstandsleren inzetten. Via een beveiligde internetverbinding volgt je kind dan vanuit zijn kamer de lessen op zijn eigen school.

### Leerlingen tussen 18 en 19 jaar

Ook patiënten van het UMC Utrecht kunnen van de Educatieve Voorziening gebruik maken als zij:

- jonger zijn dan 19 jaar;
- en ingeschreven staan op een school voor (speciaal) basisonderwijs, voortgezet (speciaal) onderwijs of het middelbaar beroepsonderwijs.

Leerlingen kunnen zich telefonisch aanmelden bij de Educatieve Voorziening.

### Contact

Educatieve Voorziening

088 75 541 04

[wkzschool@umcutrecht.nl](mailto:wkzschool@umcutrecht.nl)



## Medewerkers bij een operatie

### Anesthesiemedewerker

De anesthesiemedewerker controleert alle apparatuur vóór de operatie. Hij ondersteunt de anesthesioloog bij het onder narcose brengen van je kind. Of bij het geven van een plaatselijke of algehele verdoving. De anesthesiemedewerker zorgt ervoor dat de juiste medicijnen klaarstaan. Ook bewaakt hij je kind voor, tijdens en na de operatie.

### Anesthesioloog

De anesthesioloog is een arts die deskundig is in verdoving bij patiënten. De anesthesioloog houdt zich bezig met:

- de verdoving van patiënten die geopereerd worden;
- de bestrijding van pijn;
- de intensieve zorg rond de operatie.

De anesthesioloog werkt nauw samen met de anesthesiemedewerker.

### Operatieassistent

De operatieassistent helpt de chirurg, de anesthesiemedewerker en de anesthesioloog bij de operatie. Hij vangt de patiënt op en zorgt voor de apparatuur en de instrumenten in de operatiekamer.

## Medewerkers rondom het onderzoek

Om te achterhalen wat er met je kind aan de hand is (diagnose), moet je kind soms naar de afdeling radiologie. Radiologie is het specialisme dat de aard en de plaats van een ziekte door middel van stralen of golven opzoekt. Op de afdeling radiologie kun je de volgende medewerkers tegenkomen:

### Radiodiagnostisch laborant

De radiodiagnostisch laborant maakt een foto van een lichaamsdeel, een orgaan of het skelet. Dit gebeurt in opdracht van de arts. De foto maken we met:

- röntgenstraling
- magnetische velden (mri)
- geluidsgolven (echo)

### Radioloog

De radioloog bekijkt de foto's die door de radiodiagnostisch laborant zijn gemaakt. Hij bekijkt wat er aan de hand is (diagnose stellen). En hij bespreekt de uitkomsten van het onderzoek met de arts die jouw kind behandelt.

# 4. Tips voor gesprekken voeren

In het ziekenhuis ontmoet je samen met je kind veel verschillende zorgverleners. Met elk van hen hebben jullie wel een kort of een wat langer gesprek. Door spanning of emoties verloopt zo'n gesprek soms anders dan je had gewild. Pas later, bedenk je wat je had willen vragen. Een goede voorbereiding helpt om de juiste informatie te krijgen. Dit geldt zowel voor jou als voor de zorgverlener. De onderstaande tips kunnen je daarbij helpen.

## Vorbereiding

Vorbereiding op jouw gesprek met de zorgverlener:

- Schrijf je vragen en de vragen van je kind op.
- Begin daar een tijdje van tevoren al mee. Er is niets zo vervelend als achteraf het gevoel te hebben dat je iets vergeten bent te vertellen of te vragen. Leg bijvoorbeeld ergens een vel papier neer waar je vragen op kunt schrijven. Vragen komen vaak op de gekste momenten naar boven. Op het moment dat je er echt voor gaat zitten, ben je ze vaak weer vergeten.
- Bepaal welke vragen je in ieder geval wilt stellen.
- Noteer bijzonderheden over je kind en bespreek dit met ons. Wij kunnen daar dan rekening mee kan houden.
- Heb je veel vragen? Vermeld dit dan bij het maken van de afspraak.
- Vraag of een bekende aanwezig wil zijn. Twee horen meer dan één. Ook als je iets wilt bespreken zonder de aanwezigheid van je kind, is het prettig om er iemand bij te hebben. De ander kan dan tijdens het gesprek bij je kind blijven.
- Voor jezelf is het prettig om later nog even met iemand na te kunnen praten over het gesprek.

## Tijdens het gesprek

Tijdens het gesprek met de zorgverlener:

- Let er tijdens het gesprek op dat de zorgverlener niet alleen tegen jou praat. Je kind moet, hoe klein ook, altijd bij het gesprek betrokken zijn.
- Stel je belangrijkste vragen als eerste.
- Maak aantekeningen van de antwoorden op je vragen.
- Vraag zo nodig om uitleg van medische termen.
- Herhaal eventueel in je eigen woorden wat je denkt dat de zorgverlener bedoelt. Vraag of je het zo goed begrepen hebt. En vraag je kind om te herhalen wat het gehoord heeft. Zo weet je of het alles begrepen heeft.
- Wat vind jij belangrijk dat de zorgverlener van jouw kind weet? Dit kan een eerdere ziekenhuis ervaring zijn, of iets waar je kind bang voor is. Maar bijvoorbeeld ook jouw geloofsovertuiging of informatie over jullie gezin. Vertel dit aan de zorgverlener.
- Vraag tijd om na te denken als je een moeilijke beslissing moet nemen.
- Heb jij of je kind na het gesprek nog vragen? Maak dan een nieuwe afspraak.

## Samen beslissen: 3 goede vragen

Om samen met de arts te beslissen welk onderzoek of behandeling het beste bij jouw kind past, kan het helpen de '3 goede vragen' te stellen. Deze vragen zijn:

- Wat zijn de mogelijkheden van mijn kind?
- Wat zijn de voor- en nadelen van die mogelijkheden?
- Wat betekent dat in de situatie van mijn kind?

# 5. Rechten en inspraak

Als je met je kind in ons ziekenhuis komt, doen wij er alles aan om je zo goed mogelijk te helpen. We zetten ons in voor de beste zorg en behandeling. Dat doen we samen met jullie. Onder andere door informatie te geven en ervaringen uit te wisselen.

## Rechten

Als je hulp inroept van een zorgverlener, ontstaat een geneeskundige behandelingsovereenkomst. Je geeft aan ons de opdracht om zorg te verlenen. Bijvoorbeeld voor een onderzoek, maar ook voor behandeling of advies. Deze relatie tussen zorgverlener en patiënt is geregeld via de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO).

In de WGBO staan de rechten en plichten van patiënten. Een belangrijk onderdeel is het recht op informatie en het recht om toestemming te geven voor een behandeling. Dat heet in het Engels: 'informed consent' ofwel: geïnformeerde toestemming. Jij (en eventueel je kind) beslist dus samen met de zorgverlener wat er gaat gebeuren. Alle ziekenhuizen en zorgverleners zijn verplicht om zich aan de WGBO te houden.

### De WGBO onderscheidt 3 leeftijdscategorieën:

- tot 12 jaar
- 12 tot 16 jaar
- 16 jaar en ouder

### Rechten en leeftijdscategorie

Per leeftijdscategorie geeft de wet aan:

- wie toestemming voor een onderzoek of behandeling moet geven: de ouders en / of het kind;
- wie van hen er recht heeft op de informatie die nodig is om toestemming te kunnen geven;
- wie van hen het medisch dossier mag inzien.

Hieronder staan de belangrijkste rechten voor patiënten vanaf 16 jaar.

Meer informatie hierover staat ook op de website [www.jadokterneedokter.nl](http://www.jadokterneedokter.nl)

### Recht op informatie

Jij en je kind hebben recht op informatie in begrijpelijke taal. Alleen als je goed geïnformeerd bent, kun je meedenken en meebeslissen over de behandeling. De zorgverlener moet jou en je kind altijd mondeling informeren. Dit kan aangevuld worden met schriftelijke informatie.

Je hebt recht op informatie over:

- de ziekte van je kind;
- aard en doel van de behandeling of het onderzoek en van de uit te voeren verrichtingen;
- gevolgen en risico's daarvan;
- andere methoden van behandeling of onderzoek die in aanmerking komen;
- gevolgen van niet behandelen of niet onderzoeken;
- de zorg na een ziekenhuisopname.

Zo weten jullie wat er gaat gebeuren. En kunnen jullie samen met de zorgverlener een goed besluit nemen. Begrijp je iets niet? Of ben je iets vergeten? Vraag dan vooral om uitleg.

## Informatie weigeren

Als jij en/of jouw kind bepaalde informatie niet wil, dan mag je informatie weigeren. In de WGBO staat dat patiënten het recht hebben om geen informatie te willen. Stel dat je bijvoorbeeld niet wilt weten of je kind een verhoogd risico heeft op een erfelijke aandoening. Dan heb jij en/of jouw kind het recht om die informatie te weigeren. Alleen als de zorgverlener denkt dat het voor jou of voor anderen ernstig nadeel oplevert, kan hij de informatie toch geven.

## Beslissingen nemen

In de WGBO worden kinderen in leeftijdsgroepen ingedeeld:

- Tot 12 jaar: ouders of voogd beslissen. Aan jonge kinderen moet wel op een begrijpelijke manier worden verteld wat er met hen gaat gebeuren;
- Van 12 tot 16 jaar: zowel ouders als kind moeten toestemming geven. De mening van het kind is in principe doorslaggevend;
- Vanaf 16 jaar: kinderen zijn beslissingsbevoegd. De ouders krijgen ook geen informatie over hun kind, als deze daar geen toestemming voor geeft.

Soms kan een kind niet over zijn behandeling beslissen. We spreken dan over 'wilsonbekwaam'. In deze situaties worden kinderen ook na hun twaalfde vertegenwoordigd door hun ouders of voogden.

## Toestemming geven

De zorgverlener heeft de toestemming van jou en je kind nodig om te starten met een behandeling. Deze toestemming wordt meestal niet expliciet gevraagd. Als je met je kind naar ons ziekenhuis komt voor een onderzoek, ingreep of opname, gaan wij ervan uit dat je het eens bent met wat er gaat gebeuren. Voor bepaalde onderdelen vraagt de zorgverlener wél apart toestemming. Bijvoorbeeld voor:

- een operatie;
- de anesthesie (verdooving, narcose);
- een endoscopisch onderzoek (een onderzoek waarbij met een buigzaam slangetje in het lichaam wordt gekeken);
- risicovolle behandelingen zoals chemotherapie en bestraling (radiotherapie);
- gebruik van bloed en bloedproducten.

Als jij en/of je kind toestemming geeft, dan verwacht de zorgverlener dat jij en je kind meewerken aan de behandeling. Bijvoorbeeld door adviezen op te volgen.

## Stoppen met een behandeling

Jij en/of je kind kan een behandeling, zorg of medicijnen weigeren. Dat mag ook nog als je eerst wel toestemming hebt gegeven. Bespreek je twijfel altijd met je zorgverlener. De zorgverlener moet jou vertellen wat de gevolgen zijn van je besluit. Het kan zijn dat je geen behandeling (meer) wilt, terwijl dit gevaarlijk voor je kind is. Dan moet de zorgverlener dat heel duidelijk zeggen.

Bespreek het op tijd als jij of je kind wil stoppen met een behandeling. Anders kan de zorgverlener je hiervoor laten betalen. De zorgverlener zal jouw beslissing respecteren.

Zijn er behandelingen die jij of je kind echt niet wil? Dan is het goed om dit op te schrijven in een wilsverklaring (of wilsbeschikking). Een voorbeeld daarvan is een 'niet-reanimatieverklaring' of een 'behandelverbod'.

[Meer informatie over een wilsverklaring](#)

## Testament of donorcodicil

Heeft jouw kind een schriftelijke wilsverklaring (levenstestament) of een bewijs van donorregistratie? Geef dit dan door aan de behandelend specialist.

## Een medisch dossier

Voor een goede behandeling is het nodig dat je behandelend arts een dossier aanlegt. Dit is ook een wettelijke plicht voor elke zorgverlener. In het Wilhelmina Kinderziekenhuis werken we met Patiëntportaal, een elektronisch (digitaal) patiëntendossier. In het dossier staat informatie over:

- de gezondheidssituatie van je kind;
- onderzoeken en behandelingen die je kind heeft gehad;
- gegevens die je arts met jouw toestemming en/of de toestemming van je kind heeft opgevraagd. Bijvoorbeeld bij je huisarts of een medisch specialist in een ander ziekenhuis.

## Privacy

Medewerkers van het Wilhelmina Kinderziekenhuis doen hun best om de privacy van je kind te waarborgen. Dit betekent onder meer dat wij:

- zorgvuldig omgaan met de persoonlijke en medische gegevens van je kind;
- onbevoegden geen toegang geven tot de gegevens van je kind.

[Meer informatie](#) over hoe wij met de privacy en het dossier van uw kind omgaan

## Vertrouwelijkheid van informatie

Zowel onze artsen, verpleegkundigen als andere medewerkers van het Wilhelmina Kinderziekenhuis zijn gebonden aan het beroepsgeheim. Zij mogen gegevens over jouw kind alléén aan anderen verstrekken nadat jij daarvoor schriftelijk toestemming hebt gegeven. Degenen die bij de behandeling van je kind betrokken zijn, mogen wel onderling gegevens opvragen en uitwisselen. Dat mag alleen als dat nodig is voor de behandeling. De behandelend arts van je kind rapporteert over het onderzoek en de behandeling aan de verwijzer. Dit kan de huisarts, maar ook een andere specialist zijn.

Ook voor wetenschappelijk onderzoek en onderwijs mogen gegevens over het ziektebeeld van je kind onder bepaalde omstandigheden gebruikt worden. Landelijk worden over diverse ziekten gegevens verzameld (registraties). Het Wilhelmina Kinderziekenhuis werkt hieraan mee. Het doel van deze registraties is bredere kennis over specifieke ziekten te krijgen.

Onderzoeksgegevens over ervaringen van patiënten met hun behandeling en over resultaten van verschillende behandelingen, worden anoniem verwerkt. Dat wil zeggen dat deze gegevens later niet gekoppeld kunnen worden aan de naam van een patiënt. De gegevens worden verzameld om de behandeling van onze patiënten te blijven verbeteren.

## Inzage, kopie en vernietiging van het dossier

Jij en je kind hebben het recht om het medisch en verpleegkundig dossier van je kind te lezen. Dit kun je regelen door een kopie op te vragen bij je behandelend arts. Dit doe je schriftelijk.

[Aanvraagformulier kopie dossier](#)

Met onderstaand formulier kun je een aanvraag doen voor het vernietigen van het dossier van je kind. Houd er rekening mee dat niet alle gegevens vernietigd kunnen worden. Het kerndossier moeten wij bewaren. Meer informatie hierover lees je bij 'Een bewaartermijn van het dossier'.

[Aanvraagformulier vernietigen dossier](#)

### Een bewaartermijn van het dossier

Het Wilhelmina Kinderziekenhuis is wettelijk verplicht om het kerndossier tot 115 jaar na de geboorte van je kind te bewaren. Het kerndossier bestaat uit:

- verslag van de Spoedeisende Hulp (indien van toepassing);
- een operatieverslag (indien van toepassing);
- een anesthesieverslag (indien van toepassing);
- pathologieverslag (de patholoog onderzoekt in het laboratoriumweefsel van patiënten om bijvoorbeeld een diagnose te kunnen stellen);
- een ontslagbrief (brief aan de huisarts).

De overige gegevens in het dossier (bijvoorbeeld diagnose- en behandelgegevens of uitslagen van onderzoeken) moeten wettelijk 15 jaar bewaard blijven. Het Wilhelmina Kinderziekenhuis kiest ervoor om ook deze gegevens 115 jaar te bewaren. Behalve als je wil dat wij ze eerder vernietigen.

## Een tweede mening (second opinion)

In de gezondheidszorg heb jij en heeft jouw kind het recht om een tweede mening te vragen. In het Engels heet dat 'second opinion'. Dat is het oordeel of advies van een andere deskundige dan de zorgverlener van je kind. Je mag altijd een tweede mening vragen. Je hebt daar geen toestemming voor nodig, ook niet van de zorgverlener van je kind. Het is wel goed om er met hem over te praten. Degene die een tweede mening geeft, neemt de behandeling niet over.

Je kunt op verschillende momenten om een second opinion vragen. Bijvoorbeeld als je een belangrijke beslissing moet nemen over de behandeling van je kind of als jullie twijfelen over een diagnose of behandeling. Bespreek een verzoek om een tweede mening (second opinion) van tevoren met de zorgverzekeraar. Als de zorgverzekeraar de kosten niet accepteert, moet je deze namelijk zelf betalen.



## Wie beslist? Wilsonbekwaamheid

Een zorgverlener moet altijd de toestemming vragen van de patiënt voordat hij mag behandelen. Maar soms is dat niet mogelijk. Bijvoorbeeld als iemand buiten kennis is geraakt, dementerend is of bijvoorbeeld tijdelijk niet kan beslissen door een beroerte. In zulke situaties wordt vastgesteld dat iemand op dat moment niet voor zichzelf over zijn behandeling kan beslissen. We spreken dan over 'wilsonbekwaam'. Iemand anders moet die beslissingen dan nemen. In deze situaties worden kinderen ook na hun twaalfde vertegenwoordigd door hun ouders / voogden.

Je kunt niet zo maar iemand wilsonbekwaam noemen. Iemand is wilsonbekwaam, totdat het tegendeel blijkt.

In het algemeen gesteld is wilsonbekwaamheid aan de orde als iemand de informatie over zijn ziekte op dat moment niet kan begrijpen en dus geen goed besluit kan nemen over de behandeling en de gevolgen ervan niet meer kan overzien. Misschien heeft jouw kind al duidelijke wensen in het geval het wilsonbekwaam wordt? [Meer informatie over een wilsverklaring.](#)

### De arts bepaalt met andere behandelaars

De arts is de eerste die bepaalt of een patiënt al dan niet wilsonbekwaam is om een bepaalde beslissing rond de zorg of behandeling te nemen. Dat beslist hij echter niet alleen. Hij doet dat samen met andere behandelaars. Familie of mensen uit de omgeving van de patiënt kunnen daarbij ook een rol spelen en hun mening geven. Om vast te stellen of iemand wilsonbekwaam is, zijn er enkele kenmerken die de arts houvast geven.

## Plichten

Wij verwachten dat jij en je kind duidelijke en volledige informatie over de gezondheidstoestand van je kind geven. En dat jij en je kind meewerken aan de medische en verpleegkundige behandeling. Natuurlijk voor zover de gezondheid van je kind dat toelaat.

### Legitimatie

Iedereen die gebruik maakt van de zorg moet zich kunnen legitimeren. Dit is nodig om:

- je kind op de juiste manier te kunnen registreren in de ziekenhuisadministratie;
- te voorkomen dat iemand misbruik maakt van het medisch dossier en de verzekeringsgegevens van jouw kind.

Neem daarom altijd een geldig legitimatiebewijs mee van je kind (paspoort, identiteitskaart, vreemdelingendocument (of geboortebewijs) en de verzekeringspas of zorgpas van je kind. Kinderen zijn verplicht om een eigen legitimatiebewijs te hebben. Ouders moeten het legitimatiebewijs én de verzekeringspas van het kind meenemen.

### Gedrag norms

Om het ziekenhuis voor jou, je kind en onze medewerkers zo prettig en veilig mogelijk te maken, hebben we een aantal normen opgesteld. Iedereen in het Wilhelmina Kinderziekenhuis moet zich hier aan houden. Deze gedrag norms hebben we samen met politie en justitie opgesteld. De normen zijn opgenomen in het landelijke project Veilige Zorg.

Wanneer een patiënt of bezoeker zich in strijd gedraagt met de normen en regels van het ziekenhuis, kunnen wij een gele of rode kaart uitschrijven. Een gele kaart is een officiële waarschuwing, die we bijvoorbeeld uitschrijven bij verbaal geweld. Patiënten die een rode kaart krijgen, mogen voor een bepaalde tijd het ziekenhuis niet meer in, behalve bij de spoedeisende of psychiatrische hulp. De rode kaart kunnen we bijvoorbeeld uitschrijven bij fysiek geweld.

### Onze gedragsnormen

- Ongewenste intimiteiten. We gaan niet akkoord met opmerkingen, gebaren, aanrakingen of pressie van seksuele aard.
- Discriminatie. Het is verboden om anderen belachelijk te maken, uit te schelden of achter te stellen op grond van afkomst, geloof, geslacht, leeftijd, gedrag, uiterlijk of kleding.
- Geweld. Je mag een ander niet hinderen, intimideren, bedreigen (verbaal of non verbaal) afpersen of mishandelen.
- Wapens. Wapens zijn in het ziekenhuis niet toegestaan. Als wapens worden ontdekt, worden ze in beslag genomen en kan je de toegang tot het ziekenhuis worden geweigerd.
- Diefstal en vandalisme. Bij diefstal of vandalisme doen wij aangifte bij de politie. De kosten verhalen we op de dader.
- Alcohol en drugs. Gebruik van alcohol en drugs is niet toegestaan en wordt niet gedoogd. Ben je onder invloed, dan kan je de toegang tot het ziekenhuis worden geweigerd.
- Privacy. Respecteer de privacy van patiënten en medewerkers. Je mag niet zomaar foto's of films maken in het Wilhelmina Kinderziekenhuis. Je hebt hiervoor toestemming nodig van het UMC Utrecht. Als een patiënt, bezoeker of medewerker herkenbaar in beeld komt, dan is het noodzakelijk dat die persoon toestemming geeft.

## Privacy

Voor een goede behandeling is het noodzakelijk dat de zorgverlener van je kind een dossier aanlegt. Dit is ook een wettelijke plicht. Het dossier van je kind bevat aantekeningen over de gezondheidstoestand van jouw kind en gegevens over de uitgevoerde onderzoeken en behandelingen. Ook worden in het dossier gegevens opgenomen die voor de behandeling van je kind noodzakelijk zijn. Je behandelend arts vraagt deze gegevens bijvoorbeeld op bij de huisarts of bij een medisch specialist in een ander ziekenhuis:

- jouw dossier;
- onderzoeken en registraties;
- regels voor het maken van foto, film en geluidsopname;
- regels voor het gebruik van social media;
- gegevens op de website.

Medewerkers van het UMC Utrecht doen hun best om jullie privacy te waarborgen. Dit betekent onder meer dat wij:

- zorgvuldig omgaan met jouw persoonlijke en medische gegevens of die van je kind;
- onbevoegden geen toegang geven tot jouw gegevens of die van je kind.

De zorgverleners die rechtstreeks bij de behandeling van je kind betrokken zijn, hebben toegang tot de gegevens in het dossier van je kind. Het gaat om gegevens die noodzakelijk zijn voor het vervullen van hun taak. Deze zorgverleners hebben een wettelijke geheimhoudingsplicht (beroepsgeheim).

De gegevens uit het dossier van je kind kunnen voor de volgende doelen gebruikt worden:

- Informeren van andere zorgverleners binnen of buiten het Wilhelmina Kinderziekenhuis. Bijvoorbeeld bij een verwijzing of na ontslag uit het ziekenhuis (dan informeren wij de huisarts). Dit gebeurt standaard, tenzij jij en/of jouw kind daar uitdrukkelijk bezwaar tegen maakt.
- Gebruik voor waarneming of voor intercollegiale toetsing binnen het ziekenhuis.
- Een klein deel van de gegevens uit het dossier wordt gebruikt voor de financiële administratie.
- Kwaliteitsregistraties: dit zijn registraties van gegevens over ziekten en de behandeling daarvan. Het doel hiervan is om de kwaliteit van zorg te meten en waar mogelijk te verbeteren.
- Academisch wetenschappelijk onderzoek.
- Daarnaast worden gegevens uit het dossier van je kind aan anderen verstrekt als dat wettelijk is voorgeschreven. De behandelend arts van je kind moet bijvoorbeeld een infectieziekte melden aan de directeur van de GGD.

Wil de arts van jouw kind gegevens gebruiken voor een ander doel dan hierboven aangegeven, dan moet hij jou en je kind daarover informeren en is jullie toestemming nodig.

Toestemming is niet nodig als gegevens worden gebruikt die niet tot jouw kind herleidbaar zijn (geanonimiseerde gegevens).

Heb je vragen over de privacy van het dossier van je kind? Dan kun je terecht bij de functionaris gegevensbescherming van het UMC Utrecht via [privacy@umcutrecht.nl](mailto:privacy@umcutrecht.nl).

Of per post:

UMC Utrecht t.a.v. Functionaris gegevensbescherming

Huispostnummer Fac. 10.12

Postbus 85500

3508GA Utrecht

# 6. Ontslag en zorg na een ziekenhuisopname

Het is vaak moeilijk precies te zeggen wanneer je kind weer naar huis mag. Meestal horen jullie dit één of twee dagen van tevoren. Jullie hebben dan een ontslaggesprek met de arts en de verpleegkundige.

## Weer naar huis (ontslag)

Het tijdstip van ontslag is op de meeste afdelingen tussen 10:00 uur 's en 13:00 uur. De arts bespreekt met jou en je kind een eventueel vervolg van de behandeling na ontslag uit het ziekenhuis. Als je kind thuis medicijnen moet gebruiken, krijg je een recept mee. Hiermee kun je naar jullie eigen apotheek gaan, of naar de apotheek in het ziekenhuis. Jullie huisarts wordt op de hoogte gesteld van het ontslag van je kind en van de afgesproken zorg na de opname.

### Waar kun je terecht als je nog vragen hebt als je thuis bent?

Binnen 48 uur na ontslag mag je als ouders de afdeling bellen. Langer dan 48 uur na ontslag kunnen jullie bij de poli terecht. Dit kun je ook nalezen in de verpleegkundige ontslagbrief die jullie als ouders meekrijgen.

Elk kind krijgt zo'n verpleegkundige ontslagbrief mee naar huis. Daarin staat informatie die van belang is voor jullie kind na de opname in het ziekenhuis. Zoals:

- medicijnen voor thuis;
- laatste metingen;
- waar kan je kind thuis nog last van hebben;
- lichamelijke verzorging (bijv. douchen);
- wondverzorging;
- eten en drinken;
- bewegen: wat mag je kind wel en wat niet, sporten/zwemmen;
- contact met anderen;
- weer naar school;
- en emotionele verwerking.

## De zorg na de ziekenhuisopname

De arts bepaalt of en bij wie een vervolgspraak moet plaatsvinden en op welke termijn. Als de termijn binnen een week is, dan plant de secretaresse van de afdeling deze afspraak in samen met de poli. Als de termijn langer is dan een week gaat het verzoek van de dokter direct naar de poli-medewerker en die plant de afspraak in. In beide gevallen krijgen jullie als ouders een brief thuisgestuurd.

De transferverpleegkundige of medisch maatschappelijk werker bekijkt welke hulp jullie in de thuis-situatie nodig hebben. Als je thuis verpleegkundige hulp nodig hebt voor je kind, regelt zij deze thuiszorg voor jullie. Mogelijk wordt je kind verwezen naar een fysiotherapeut, een diëtist of andere zorgverlener.

Soms is het niet mogelijk dat je kind direct naar huis gaat. De arts kan bijvoorbeeld aanraden dat je kind tijdelijk in een revalidatiecentrum verblijft. Met de transferverpleegkundige of de medisch maatschappelijk werker kun je de mogelijkheden doorspreken. Zij regelt de opname in een ander verblijf.

## Website voor mantelzorgers

Als je kind weer thuis komt, heb je soms nog een tijd hulp nodig van familie of vrienden. Bijvoorbeeld bij boodschappen doen of bij de verzorging van je kind. Dit heet mantelzorg. Er is een gratis website die helpt om de zorg gemakkelijk te organiseren: [www.Wehelpen.nl](http://www.Wehelpen.nl).

Hier vind je bijvoorbeeld een digitale agenda. Met deze agenda weet iedereen in jouw netwerk welke taken er opgepakt moeten worden. Je hoeft dan niet iedereen te bellen of mailen. Deze website is ook handig voor het coördineren van bezoek.

## Bureau Zorgbemiddeling regelt de zorg na het ziekenhuis

### Waar kun je aan denken?

De transferverpleegkundigen van Bureau Zorgbemiddeling UMC Utrecht regelen alle zorg die er nodig is na het ziekenhuis. Dat zijn bijvoorbeeld kinderthuiszorg, een verpleegkundig kinderdagverblijf, een logeeropvang of een verpleegkundig kindersorghuis. Zij regelen de medische apparatuur, zoals een sondevoedingspomp, een uitzuigapparaat of een monitor. Ook ontnemen ze de zorg voor hulpmiddelen, zoals een hooglaag-bed of een rolstoel.

Ze regelen dus alles wat er aan vervolgzorg nodig is en het maakt niet uit waar in Nederland die zorg is. Met de ouders en de leverancier spreken zij af wanneer die middelen geleverd kunnen worden.

### Wat is er nodig?

De arts en/of verpleegkundige van je kind schakelt Bureau Zorgbemiddeling in. Een van de transferverpleegkundigen komt dan naar jullie toe op de afdeling of belt jullie. In overleg met jullie wordt gekeken wat de thuissituatie is, wat er nodig is aan apparatuur, wat jullie als ouders misschien zelf kunnen doen of waar een organisatie bij kan helpen. De transferverpleegkundigen die in het WKZ komen, zijn allemaal kinderverpleegkundigen. Zij zijn er voor alle kinderen die in het WKZ behandeld worden zowel tijdens een opname als tijdens een poliklinische behandeling.

### Wanneer?

Wanneer de transferverpleegkundige je belt of bij je langs komt op de afdeling, verschilt per kind. Meestal is dat op het moment dat bekend is wanneer het ontslag zal zijn, maar het ligt ook aan de zorgvraag van je kind.

De transferverpleegkundigen hebben veel contact met zorgorganisaties, gemeenten en zorgverzekeraars. Ze weten bijvoorbeeld waar in Nederland welke organisaties welke soorten zorg kunnen geven. Ook kun je bij hen terecht met vragen over machtigingen en verlengingen van medische apparatuur.

### Persoonsgebonden Budget

Verder kunnen de transferverpleegkundigen je adviseren rondom Persoonsgebonden Budget (PGB) thuis en wat je nodig hebt om dat aan te kunnen vragen. Bovendien kennen zij de verschillende wet- en regelgeving voor zorg voor kinderen en jongeren in Nederland. Wil je daar zelf meer over lezen?

Bezoek dan deze website: <https://www.informatielangdurigezorg.nl/zorg-voor-jeugd>

Meer informatie over de openingstijden (maandag t/m zaterdag) van Bureau Zorgbemiddeling vind je hier [www.umcutrecht.nl/zorgnahetziekenhuis](http://www.umcutrecht.nl/zorgnahetziekenhuis)

# 7. Zorgkosten

Bij team zorgkosten kun je terecht met vragen over verzekeringen en de kosten van behandelingen. Voor vragen over vergoedingen kun je het beste contact opnemen met je zorgverzekering.

## Team zorgkosten

Je kunt contact opnemen met team zorgkosten als jij en/of je kind:

- niet verzekerd bent (verplicht contact opnemen, voordat de eerste afspraak wordt gemaakt);
- in het buitenland verzekerd bent (verplicht contact opnemen, voordat de eerste afspraak wordt gemaakt);
- voorafgaand aan de behandeling vragen hebt over de kosten van de te verwachte behandeling. Bijvoorbeeld omdat jij en/of je kind een budgetpolis hebt, en mogelijk niet alle kosten vergoed krijgt.

Via deze website kun je via een contactformulier contact opnemen met Team Zorgkosten:

[www.umcutrecht.nl/team-zorgkosten](http://www.umcutrecht.nl/team-zorgkosten)

## Overzicht zorgkosten

Bij de afdeling Zorgregistratie kun je terecht voor een overzicht van alle polibezoeken en ziekenhuisopnames van jouw kind van bijvoorbeeld het afgelopen jaar. Dit overzicht kun je gebruiken voor declaraties bij de zorgverzekeraar. Ook kun je hiermee de reiskosten en parkeerkosten van de ziekenhuisbezoeken terugvragen bij de Belastingdienst voor de 'aftrek zorgkosten'.

### Overzicht van zorgkosten om in te dienen bij zorgverzekeraar en/of belastingdienst

Neem hiervoor contact op met de Afdeling Zorgregistratie via 088 - 75 555 55 of via [zorgregistratie@umcutrecht.nl](mailto:zorgregistratie@umcutrecht.nl)

# 8. Deel de ervaringen, ideeën en klachten

Het WKZ hoort graag van jullie als kinderen en ouders hoe jullie de zorg in het WKZ/UMC Utrecht hebben ervaren. Daar kunnen wij van leren en de zorg en het ziekenhuis beter maken. Op verschillende manieren kunnen jullie je ervaringen, ideeën en klachten delen. Hieronder lees je hoe. Dankjewel alvast voor je moeite!

## Ervaringen delen tijdens de opname in het ziekenhuis

### Zorgevaluatiegesprek

Tijdens de opname van je kind vindt tenminste één zorgevaluatiegesprek plaats met een verpleegkundige en jullie als ouder(s)/verzorger(s). Hierin kun je vertellen hoe je het ziekenhuisverblijf vindt, welke complimenten en tips je hebt en natuurlijk kun je ook al je vragen stellen.

### Feedback aan de betreffende verpleegkundige, arts of andere zorgverlener

Heb je feedback over het functioneren van een bepaalde verpleegkundige, arts of andere zorgverlener? Dan vragen wij jullie om dat eerst met hen te bespreken. Zij staan daarvoor open en willen graag leren van jullie ervaringen. Lukt dat niet of heb je het gevoel dat het niet werkt? Dan kun je terecht bij hun leidinggevenden, lees hieronder meer.

### Over verpleegkundigen - bij de teamleiders

Onze afdelingen werken met verpleegkundige teamleiders. Zij geven leiding aan het afdelingsteam en zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken. Heb je ervaringen over het functioneren van de teams op de afdelingen? Dan kun je een gesprek aanvragen met de teamleider, dat kan via een verpleegkundige of via het afdelingssecretariaat.

### Over de artsen - bij de supervisor en het hoofd

Heb je feedback op het functioneren van arts-assistenten (dat zijn artsen in opleiding die vaak de zaalarts op een afdeling zijn)? Dan kun je terecht bij de kinderarts of andere specialist, die de supervisor op de afdeling is. Ook kun je vragen naar het hoofd Opleidingen van de arts-assistenten. Heb je feedback op het functioneren van de medisch specialisten, bijvoorbeeld de kinderartsen? Dan kun je ook terecht bij de medisch hoofden van de verpleegafdelingen, Intensive Care of Poliklinieken. Het afdelingssecretariaat helpt je daar verder bij.

## Klachtenregeling

Lukt het niet om jouw ervaringen met de zorgverlener van jouw kind of zijn/haar leidinggevenden te bespreken? Of vind je het prettig dat een neutrale tussenpersoon het proces ondersteunt? Dan kun je terecht bij de Klachtenbemiddelaars van de afdeling Patiëntenservice.



De klachtenbemiddelaars bemiddelen namens de raad van bestuur in de klachten van ouders en kinderen over het ziekenhuis. Zij kunnen je ook vertellen hoe de procedure gaat als je een klacht ter beoordeling wilt voorleggen aan de Klachtencommissie van het UMC Utrecht/WKZ. Bij de afdelingsbalie kun je vragen naar de folder over het indienen van een klacht. Ook vind je meer informatie op de [website](#).

## WKZ Kinderraad, WKZ Ouderraad en Cliëntenraad UMC Utrecht

### Kinderraad in het WKZ

Het WKZ heeft een echte kinderraad. Dat is een groep enthousiaste meiden en jongens van 10 - 20 jaar. Zij denken graag mee over hoe het in het WKZ beter kan. In de Kinderraad gaat het niet om hun ziekte, aandoening of beperking. Maar het gaat om wie ze zijn. Hun ideeën, adviezen en meningen. Heeft jouw kind ook goede ideeën voor het WKZ? Laat die ideeën aan de Kinderraad weten. Dat kan door een email te sturen aan [kinderraadwkz@umcutrecht.nl](mailto:kinderraadwkz@umcutrecht.nl) of door een briefje te doen in de Top- of Flopbus op de balie in de centrale hal van het WKZ.

### Ouderraad in het WKZ

In het WKZ hebben we een ouderraad. Deze ouderraad bestaat uit ouders van patiënten die in het WKZ onder behandeling staan. Zij denken mee, adviseren en delen hun ervaringen met het WKZ. Ze bespreken onderwerpen als de kwaliteit van zorg, patiënt- en familiegerichte zorg, regievoering, communicatie en gastvrijheid.

Ze komen structureel vier keer per jaar bij elkaar en incidenteel als het onderwerp of project daarom vraagt. De ouderraad gaat discreet om met input van ouders en bespreekt dit op verzoek anoniem in overleggen met het WKZ. In contact komen met de Ouderraad kan via een e-mail aan: [ouderraadwkz@umcutrecht.nl](mailto:ouderraadwkz@umcutrecht.nl).

### Cliëntenraad UMC Utrecht

Om de zorg en service in het UMC Utrecht op hoog niveau te houden, hebben wij een eigen cliëntenraad die ons helpt bij het continu verbeteren van onze dienstverlening. De cliëntenraad wordt mede gevormd door (oud)patiënten, die onze organisatie helpen de algemene belangen van al onze patiënten zo goed mogelijk te dienen.

De cliëntenraad UMC Utrecht behandelt geen directe klachten van patiënten. Hiervoor kun je terecht bij de patiëntenservice/klachtenbemiddeling. Jouw algemene opmerkingen en tips op gebied van zorg, service, gastvrijheid of bejegening kun je delen met de cliëntenraad UMC Utrecht via e-mail:

[cliëntenraad@umcutrecht.nl](mailto:cliëntenraad@umcutrecht.nl)

## Enquêtes/vragenlijsten

### Zorgkaart Nederland

Je kunt jouw ervaring met het WKZ en/of bepaalde zorgverleners delen op [www.ZorgkaartNederland.nl](http://www.ZorgkaartNederland.nl). Je kunt op die website zorginstellingen zoeken, vinden en waarderen. Zo help je andere patiënten die op zoek zijn naar een ziekenhuis. Ook geef je het WKZ ideeën om de zorg verder te verbeteren.

## Ervaringsmonitor van Stichting Kind & Ziekenhuis

Stichting Kind & Ziekenhuis heeft een eigen vragenlijst waar kinderen, jongeren en ouders hun ervaringen met zorgorganisaties kunnen delen. Dat kan via de [Ervaringsmonitor](#). Je kan zelf kiezen welke vraag je wilt beantwoorden en op die manier vertellen wat je van het WKZ vond. Stichting Kind & Ziekenhuis helpt ons als WKZ om de zorg aan kinderen nog beter te maken.

## Landelijke patiëntenorganisaties

### Stichting Kind & Ziekenhuis

Stichting Kind en Ziekenhuis is de patiëntenorganisatie voor kinderen in de medische zorg. Vanuit het perspectief van kind en ouders in het ziekenhuis, thuis of ergens anders bevordert deze stichting kindgerichte medische zorg. Dit is zorg waarbij rekening wordt gehouden met de specifieke behoeften van kinderen. Denk aan het serieus nemen van angst en stress en het zoveel mogelijk voorkomen van pijn.

Je kunt bij Stichting Kind & Ziekenhuis terecht voor algemene vragen of problemen over de zorg van jouw kind in het ziekenhuis, maar ook jouw ervaringen delen via de Ervaringsmonitor-enquête.

Zie [www.kindenziekenhuis.nl](http://www.kindenziekenhuis.nl)

### Patiëntenfederatie Nederland

Patiëntenfederatie Nederland vertegenwoordigt ruim 200 patiënten- en consumentenorganisaties. Zij wil de positie van patiënten in de spreekkamer en in het zorgstelsel verstevigen. Met de ervaringen van patiënten zorgt deze federatie dat de zorg steeds beter aansluit bij wat mensen vragen. Patiëntenfederatie Nederland biedt via haar kanalen zoals [patientenfederatie.nl](http://patientenfederatie.nl) en [ZorgkaartNederland.nl](http://ZorgkaartNederland.nl) informatie, die jou kan helpen bij het maken van keuzes in de zorg.

### Patiëntenorganisaties per ziektebeeld

In Nederland zijn er veel verschillende patiëntenorganisaties. Zij geven informatie, behartigen belangen van patiënten en organiseren lotgenotencontact (per mail, telefoon of contactbijeenkomsten). Al deze taken worden uitgevoerd door mensen die uit eigen ervaring spreken. Zij zetten hun ervaringskennis in om andere patiënten te steunen, en om de zorg aan patiënten nog verder te verbeteren.

De arts kan jou vertellen of er een patiëntenvereniging is voor het ziektebeeld van jouw kind.

Op [www.hetwkz.nl/Ziekenhuis/Ziekte](http://www.hetwkz.nl/Ziekenhuis/Ziekte) zoek je naar informatie over bepaalde ziektebeelden. Bij veel ziektebeelden staan links naar de bijbehorende patiëntenvereniging.

# FACILITEITEN IN HET ZIEKENHUIS

# 1. Winkels, restaurants en overige faciliteiten

## Restaurants en winkels in het WKZ

In het UMC Utrecht en WKZ zorgt de firma Vermaat voor de winkels, de bloemeshop en de binnenterrassen waar jullie terecht kunnen voor een broodje en een kopje koffie.

Vind je weg met de virtuele [plattegrond](#).

### Winkel 'Alles Kids' in het WKZ

Onze winkel 'Alles Kids' in de centrale hal van het WKZ verkoopt onder andere:

- speelgoed
- tijdschriften en boeken
- kaarten en postzegels
- toiletartikelen
- snoep, ijs en frisdrank

#### Openingstijden:

- maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 18:00 uur
- in het weekend en op feestdagen van 11:00 tot 18:00 uur

### Restaurant 'De Toverstaf' in het WKZ

Bij de centrale hal op de begane grond is restaurant 'De Toverstaf', waar je tegen vriendelijke prijzen iets kunt eten. We bieden een dagelijks afwisselend verse warme maaltijd, maar je kunt hier ook terecht voor een lekkere soep, maaltijd, broodje of warme snack.

Je kan ook eten vanuit 'De Toverstaf' meenemen naar de afdeling. Wil je dan het dienblad en het serviesgoed zelf weer terugbrengen?

Aan de kassa van 'De Toverstaf' kan je niet met contant geld betalen. Je betaalt hier met:

- een gewone bankpas (pinnen)
- pinpas of smartphone (contactloos)

#### Openingstijden

Ons restaurant 'De Toverstaf' is zeven dagen per week geopend:

- maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 19:00 uur
- zaterdag en zondag van 8:00 tot 19:00 uur

Ook op feestdagen is 'De Toverstaf' geopend.

## Restaurantpas

Op de verpleegafdeling zijn ook restaurantpassen verkrijgbaar. Als je kind laat terugkomt op de afdeling van een onderzoek of laat met ontslag gaat, kunnen jullie ter overbrugging met een restaurantpas een (warme) maaltijd krijgen bij 'De Toverstaf' van maandag t/m vrijdag. Of bij coffeecorner '30 Beans' op zaterdag en zondag. Dit kan alleen als je kind geen specifiek dieet volgt. Vraag ernaar bij de voedingsassistent.

## Op de afdeling eten met je kind

Het is mogelijk om als ouder samen met je kind te eten op de afdelingen Schildpad, Panda, Papegaai en Leeuw.

Op onze website vind je meer informatie over de [menukaart en prijzen](#).

## Koffiecorner '30 Beans' in het WKZ

In de centrale hal van het WKZ vind je koffiecorner '30 Beans'. Wij serveren niet alleen lekkere koffie, maar ook belegde broodjes. De koffiecorner is maandag t/m vrijdag geopend van 07:45 tot 16:00 uur.

## Restaurants en winkels in het UMC Utrecht

In het UMC Utrecht vind je de volgende restaurants of koffie-punten:

### Restaurant De Brink

In personeelsrestaurant De Brink kun je terecht voor kleine hapjes, brood en een warme maaltijd. In dit restaurant bevindt zich ook een koffiecorner.

De Brink is geopend op werkdagen van 09.00 tot 19.00 uur, in het weekend en feestdagen van 11:30 tot 19:00 uur. De koffiecorner is op werkdagen geopend van 09:00 tot 16:00 uur.

Je kunt hier alleen met pin betalen.

### Koffiecorner PIAZZA

Koffiecorner PIAZZA is op werkdagen en op zaterdag geopend van 09.00 tot 20.30 uur. Op zondag geopend van 12:00 tot 20:30 uur. Hier kun je bijvoorbeeld ook terecht voor een belegd broodje, een taartje of een smoothie.

### Restaurant Vermaat

Restaurant Vermaat is op werkdagen geopend van 09:30 tot 20:00 uur.

In het weekend gesloten.

### Winkel Vermaat in het UMC Utrecht

In de winkel vind je diverse spullen zoals tijdschriften, een klein assortiment verzorgingsproducten en cadeautjes. Ook is hier een TNT-servicepunt gevestigd.

Openingstijden:

- op werkdagen van 07:30 tot 20:00 uur.
- op zaterdag van 09:00 tot 20:00 uur en op zondag van 12:00 tot 20:00 uur.

## Overige faciliteiten

### Kapper UMC Utrecht

Zowel dames als heren kunnen bij de Hairstudio UMC terecht op werkdagen van 09:00 tot 12:00 uur en van 13:00 tot 17:00 uur. Op vrijdag geopend tot 12:30 uur. In het weekend gesloten.

De Hairstudio werkt op basis van afspraak en is bereikbaar op telefoonnummer 088 75 581 70.

### Betalen

#### Geldautomaat

Bij de hoofdingang van het WKZ is een geldautomaat waar je geld kan pinnen. Ook staat hier een geldwisselautomaat.

#### Gastenpas

Op een (prepaid)gastenpas van het UMC Utrecht kan je met een pinbetaling een tegoed storten (opwaarderen). Er zijn vijf automaten waar je de gastenpas kunt aanschaffen en opwaarderen. Deze staan op de locaties:

- hal UMC Utrecht
- restaurant de Brink
- koffiecorner Q-gebouw
- liftplein B01
- hal WKZ

#### Contactloos betalen

In het WKZ kan je contactloos betalen met je bankpas in de restaurants en bij koffiecorners en snoep-, dranken- en warenautomaten.

Heb je (nog) geen geschikte bankpas of smartphone waarmee je contactloos kunt betalen, of wil je deze niet gebruiken?

- In de restaurants en koffiecorners kan je ook met een pinbetaling afrekenen.
- De koffieautomaten geven gratis standaard koffie. De andere koffie, zoals cappuccino en café au lait, moet je contactloos met een bankpas betalen. Ook kun je op sommige plaatsen betalen met muntgeld.
- Bij de warenautomaten kan je alleen contactloos met een bankpas betalen.
- De snoepautomaten accepteren naast de contactloze betaling met de bankpas ook muntgeld.

Informatie over (het aanvragen van) een bankpas waarmee je contactloos kunt betalen en betalen met je smartphone staat op de website van jouw eigen bank.

### Draadloos internet / Wifi

In het WKZ is gratis WiFi beschikbaar. Wil je gebruik maken van WiFi:

- Ga naar de WiFi-instellingen op je mobiele apparaat;
- Maak verbinding met het netwerk UMCU-GASTEN;
- Open je internetbrowser (zoals Internet Explorer, Firefox of Safari);
- Je komt op een pagina met voorwaarden. Ga je akkoord? Klik dan op 'accepteer voorwaarden'.

De browser wordt altijd doorverwezen naar webpagina <http://www.umcutrecht.nl>. Je hebt maximaal vijf uur toegang tot internet. Na vijf uur vraagt het systeem je opnieuw de voorwaarden te accepteren.

Soms is het internet vanwege werkzaamheden tijdelijk uit de lucht. Geplande onderhoudswerkzaamheden worden meestal uitgevoerd op dinsdagavond tussen 19:00 en 22:00 uur.

## Oplaadpunten mobiele telefoon / tablet

Je kunt in het oplaadstation je mobiele telefoon of tablet veilig en gratis opladen in een afsluitbare locker. Het oplaadstation heeft lockers met aansluitingen voor verschillende mobiele telefoons en tablets. Tijdens het laden ligt je telefoon of tablet in een afgesloten kluisje.

### Waar staan de oplaadstations?

- In de centrale hal van zowel UMC als WKZ
- Bij de Spoedeisende Hulp (SEH)

## Rolstoel lenen

Je kunt een rolstoel lenen:

- in de centrale hal van het ziekenhuis
- buiten bij de hoofdingang
- bij de parkeergarage

Hiervoor moet je € 1,00 of € 2,00 borg betalen. Dit hangt af van het type rolstoel. Na je bezoek aan de polikliniek lever je de rolstoel weer in. Je krijgt dan je borg terug.

## Online bestellingen laten bezorgen

Wil je iets online bestellen, bijvoorbeeld bij de Wehkamp, en dit laten bezorgen in het WKZ? Dat kan via een kluisbox van het bedrijf 'de Buren'. Je gebruikt de kluisbox ook voor het retour sturen van een pakketje.

In het WKZ staan de kluisboxen direct bij binnenkomst links richting het Geboortecentrum. Meer informatie vind je op de website van de Buren: [www.deburen.nl](http://www.deburen.nl)



## 2. Ontspanning

In het WKZ zijn allerlei mogelijkheden om te ontspannen buiten de verpleegafdeling. Belangrijk is dat de verpleegkundige het altijd weet als jouw kind de afdeling af gaat en ook wanneer jullie weer terug op de afdeling zijn. Overleg van tevoren met de verpleegkundige als jullie de afdeling willen verlaten.

Dit vanwege een gepland onderzoek of het bezoek van de arts, familie of kennissen.

Jongeren van 12 jaar en ouder mogen zelf en zonder begeleiding naar alle activiteiten buiten de afdeling. Kinderen tot 12 jaar mogen naar alle activiteiten als een volwassene met hen mee gaat. Als iemand anders meegaat dan een verpleegkundige, de ouders of een pedagogisch medewerker, dan moet je toestemming geven en schrijft de verpleegkundige dit in het verpleegkundig dossier.

### Ontspannen met een boek, tijdschrift of luisterboek

Als je kind is opgenomen in het WKZ, kan het tijdschriften of luisterboeken lenen bij onze tijdschriften-service. We hebben veel kinderboeken. Eens per week komt de tijdschriftenservice naar de verpleegafdeling. Vraag aan de verpleegkundigen op je afdeling wanneer de service bij jou in de buurt is. De tijdschriftenservice beschikt over een kleine eigen ruimte achter de Bloembinderij en Koffiecorner PIAZZA. Voor deze ruimte staat een leestafel met tijdschriften en kranten waar je rustig kunt zitten.

De medewerkers van de tijdschriftenservice komen één keer per week op de afdelingen in het WKZ. Dat is op dinsdagmiddag. Je kunt ook telefonisch een tijdschrift of luisterboek bestellen via telefoonnummer 088 75 566 11 (maandag tot en met vrijdag tussen 13:30 en 14:00 uur). Een vrijwilliger brengt dit dan dezelfde middag.

Onze bibliotheek vinden jullie in de Ronald McDonald Huiskamer op de tweede etage van het WKZ.

### Activiteiten op de verpleegafdeling

Op de afdeling organiseren we activiteiten voor de opgenomen kinderen. We bieden wisselende activiteiten aan die je kind ontspanning en afleiding kunnen bieden. Voorbeelden hiervan zijn de Cliniclowns, Dolph de sneltekenaar, de Liedjesfabriek, de Regenboogboom, een verhalenvertelster, mensen die komen voorlezen en knutselen met Café des Artist. Deze activiteiten vinden plaats op de kamer van je kind en soms in de huiskamer.

Alle activiteiten komen op de afdeling aan het bed van je kind voor afleiding en plezier. Als je kind geïsoleerd wordt verpleegd, spelen sommige entertainers voor het raam. Ze komen alleen bij kinderen die dat willen. Wil jij of je kind liever niet dat activiteitenaanbieders komen? Dan kun je dit doorgeven aan de [pedagogisch medewerker](#). De pedagogisch medewerker bekijkt ook welke activiteit geschikt is voor je kind; niet iedereen zal bij jouw kind komen.

## Dieren

Cavia's, konijnen en andere huisdieren komen op bezoek in het kindertheater. Dat is om de week, op donderdagmiddag van 14:30 tot 16:00 uur. Als de dieren komen, hangen er posters in de liften en bij het kindertheater. Ook kondigen we hun komst aan via de televisiezender van het WKZ (WiKi-tv).

De pedagogisch medewerker vraagt welke kinderen naar de dieren willen. Als het mag van de behandelend arts, kan jouw kind er naartoe. Bezoek van je kind mag natuurlijk ook mee naar het kindertheater. Vanzelfsprekend is het belangrijk dat iedereen de dieren met respect behandelt.

### Eigen huisdieren in het WKZ

In het WKZ mag een huisdier op bezoek komen, als:

- je kind ernstig ziek is of;
- langer dan twee weken opgenomen is.

Wel moeten jullie en de behandelend arts toestemming hiervoor geven. Willen jullie een huisdier op bezoek laten komen? Neem dan [contact](#) op met een van de pedagogisch medewerkers van de afdeling.

## Ronald McDonald huiskamer

Op de tweede etage van het WKZ vind je de Ronald McDonald Huiskamer. Hier kunnen jijzelf, je kind en familie even in een andere omgeving zijn. Je kunt hier televisie kijken, lezen en werken. Of gebruik maken van de wasmachine, droger, douche. Er is een keuken om gerechten op te warmen.

Je kind is welkom onder begeleiding van jou of een andere volwassene. In de huiskamer is speelgoed voor de kinderen. Ook is er een aparte rustkamer. Wil je kolven, dan kan dat in deze ruimte.

De Huiskamer beschikt ook over een airco-installatie, waardoor het aangenaam vertoeven is.

De openingstijden van de huiskamer zijn:

- maandag tot en met vrijdag van 9:30 tot 21:30 uur
- zaterdag en zondag van 12:00 tot 21:00 uur

## Kindertheater Hoge Hoed

Ons kindertheater De Hoge Hoed vind je op de begane grond, in de gang achter het restaurant. Je kunt hier met je kind en bezoek aan meedoen.

Op woensdagmiddag van 14:30 tot 15:30 uur hebben we hier een gratis theater- of activiteitenprogramma. We kondigen de activiteiten in het theater aan op posters in de liften, bij de ingang van de afdeling en in de huiskamer. Ook zie je het programma via WiKi-tv, onze eigen WKZ-televisiezender.

WiKi-tv vind je onder 'ziekenhuisomroepen' en op kanaal 16 van de televisie.

### Opnamen tijdens het programma

- Wil je niet dat jouw kind herkenbaar wordt gefilmd? Zeg dit dan tegen de pedagogisch medewerker of de coördinator van het kindertheater voordat de activiteit begint. Zij zorgen er voor dat jij en/of je kind niet worden gefilmd.
- Tijdens het theaterprogramma in De Hoge Hoed maken we televisieopnamen voor gebruik binnen het WKZ. We zenden deze opnamen uit via WiKi-tv en herhalen deze uitzending een week lang.
- De kinderen kunnen onder begeleiding zelf de opnameapparatuur bedienen. Als jouw kind dit graag wil, vertel dit dan op de ochtend vóór de uitzending aan de pedagogisch medewerker.
- Op verschillende dagen van de week zijn er vaak activiteiten op de afdeling. De televisieploeg maakt hier soms ook opnamen van die worden uitgezonden via WiKi-tv.

## Spelen

### Open Speelkamer

Mag je kind van zijn kamer en de afdeling af? Dan kan hij of zij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag naar de Open Speelkamer op de 4e verdieping op afdeling Kolibrie. Daar kan jouw kind spelen onder begeleiding van een pedagogisch medewerker.

Er worden wisselende activiteiten aangeboden; er wordt geknutseld, muziek gemaakt, toneel gespeeld, spelletjes gespeeld en met techniek gewerkt. Je kind mag zelf bedenken wat hij of zij wilt doen. Plezier en ontspanning is hier het belangrijkste.

Op woensdag is er geen Open Speelkamer, omdat er dan een voorstelling of activiteit in het Kindertheater is.

Onze Open Speelkamer is geopend tussen 14:30 en 15:30 uur. Broertjes en zusjes zijn welkom. Alleen wel onder begeleiding van een ouder. Je opgenomen kind mag onder begeleiding van een pedagogisch medewerker mee.

### Afspraken

- Er mag één ouder met het kind mee naar de speelkamer;
- In overleg met de pedagogisch medewerker kun je ook zelf met je kind naar de speelkamer gaan;
- Speelgoed uit de speelkamer mag niet mee naar de afdeling.

Voor meer informatie over de speelkamers kun je terecht bij de pedagogisch medewerker van de afdeling van jouw kind.

### Sportdakterras

Op de 4<sup>e</sup> verdieping van het WKZ bij afdeling Kolibrie is een sportdakterras voor je kind en jullie bezoek. Dit is de hele week open van 9:00 tot 19:00 uur.

- Opgenomen kinderen, broertjes en zusjes mogen alleen onder begeleiding van een volwassene naar het sportdakterras;
- Het ziekenhuis is alleen aansprakelijk voor de kinderen die zijn opgenomen;
- Op het sportdakterras mag je niet roken en niet eten en drinken.
- Bij slecht weer is het Sportdakterras gesloten.

### Speeltuin

In de binnentuin hebben we een kleine speeltuin voor de kinderen. De ingang vind je in de centrale hal van het WKZ.

### Centrale hal

in de hal vind je verschillende spelmogelijkheden. Benodigdheden hiervoor zoals balletjes zijn bij de beveiliging te lenen.

### Speluitleen

Onze speluitleen bevindt zich in de ruimte naast de informatiebalie in de centrale hal.

Openingstijden vind je op de deur. Hier zijn allerlei spelmaterialen te lenen, zoals spelcomputers, gezelschapsspellen en sport en spelbenodigdheden.

## Wandelen in de frisse buitenlucht

Rondom het UMC Utrecht is veel groen. Daarom hebben we negen wandelroutes voor je uitgestippeld. Bijvoorbeeld een wandeling naar het nabij gelegen Landgoed Oostbroek of een route door de weilanden. De afstand van wandelroutes varieert van 0.7 kilometer tot 2.8 kilometer en ze duren maximaal 30 minuten. De routes hebben verschillende startpunten.

Niet alle wandelingen zijn goed begaanbaar met een rolstoel of een rollator, omdat je bijvoorbeeld ook over een knuppelpad gaat. Voor elke route is er een routekaartje. Deze staan in het ansichtkaartenrek links van [Winkel Vermaat](#) in het UMC Utrecht.

### Botanische Tuinen

Samen met je kind kun je op werkdagen gratis naar de Botanische Tuinen. De pedagogisch medewerker kan jullie aanmelden. De Botanische Tuinen zijn op loopafstand van het WKZ, maar je kunt er ook met de bus komen.

De Botanische Tuinen zijn van 1 maart tot 1 december dagelijks geopend van 10:00 - 17:00 uur. De kassen sluiten om 16:00 uur, het entreegebouw om 16:30 uur.

[Meer informatie over de Botanische Tuinen Utrecht](#)

## Het Stiltecentrum

Binnen het UMC Utrecht is er een bijzondere plek om even op adem te komen met rust, meditatie of gebed. Dat kan in het Stiltecentrum. Zowel in het WKZ als in het UMC Utrecht is een stiltecentrum. Je vindt er onder meer religieuze en humanistische lectuur en een gebeden-/gedachtenboek waarin je kunt schrijven. Verder is er een meditatiehoek, waar je ook een kaars kunt branden.

Op zon- en feestdagen wordt er een kerkdienst gehouden, behalve op de eerste zondag van de maand. Er is ook een islamitische gebedsruimte.

In de buurt van deze ruimte zijn wasruimtes en toiletten voor mannen en vrouwen.

Het Stiltecentrum van het WKZ zit op de tweede verdieping. Het Stiltecentrum van het UMC Utrecht ligt achter de winkels bij de hoofdingang van het UMC Utrecht. Beide zijn dag en nacht open.

### Mindfulness in het Stiltecentrum

In het Stiltecentrum van het UMC Utrecht kun je op dinsdag, woensdag en donderdag van 12:30 tot 13:00 uur een les yoga, meditatie of gigong volgen. Op donderdag van 12:30 tot 13:00 uur wordt in het stiltecentrum van het WKZ ook een yogales gegeven.

Hier is ook een ruimte aanwezig waar je je om kunt kleden. Aanmelden is niet nodig. Zowel patiënten als medewerkers van het UMC Utrecht kunnen deelnemen aan de sessies. Als je wil meedoen, overleg dit dan van tevoren met de verpleegkundige.

## Ontspanningsmogelijkheden in de buurt

Wanneer je even wilt ontspannen in Utrecht en omgeving, kun je op [www.uitagendautrecht.nl](http://www.uitagendautrecht.nl) kijken voor de verschillende mogelijkheden voor kinderen en volwassenen.

# 3. Blijven slapen als gasten

Het is op de verpleegafdelingen en de high care afdeling Leeuw mogelijk om als ouder te blijven slapen op de kamer van je kind. Een ander familielid kan soms ook bij jouw kind slapen in plaats van een van de ouders. Dit moet je wel van tevoren met de verpleegkundige overleggen. Meer informatie is in de map te vinden onder het kopje '[Zelf zorgen en blijven slapen](#)'.

## Blijven slapen op de afdeling Pelikaan, de IC

Op afdeling Pelikaan, de kinder- intensive care (IC), kan jij of je gasten niet naast je kind overnachten. Jullie maken dan gebruik maken van de ouderslaapkamer bij de IC. Het ziekenhuis heeft een beperkt aantal ouderslaapkamers. Soms kun je hier maximaal twee nachten gebruik van maken. De verpleegkundige geeft je graag meer informatie.

We vragen je de ouderslaapkamer na gebruik op te ruimen. Als je in een ouderkamer blijft overnachten, hoef je alleen je eigen toiletspullen en kleding mee te nemen. Lakens en handdoeken krijg je op de afdeling.

Ontbijt kun je tegen betaling krijgen bij de koffiecorner '[30 Beans](#)' in de centrale hal.

## Overnachten in het Ronald McDonald huis

Het Ronald McDonald Huis is er speciaal voor ouders die ver weg wonen of een ernstig ziek kind hebben, dat voor langere tijd opgenomen moet worden. Als jullie hiervoor in aanmerking komen, vraagt de verpleegkundige voor jullie een kamer aan. Er wordt gekeken naar de afstand tussen jullie huis en het ziekenhuis. En ook naar de situatie van jullie kind.

Als ouder kun je niet zelf het Ronald McDonalduis reserveren, dat mag alleen het ziekenhuis doen. We kunnen pas reserveren op de dag van opname en met een minimale duur van twee nachten. Als het Ronald McDonalduis vol zit, kunnen we via hen een hotelkamer voor jullie reserveren in het Van der Valkhotel (in de Bilt). Daarvoor geldt een kortingstarief. Meer informatie kunnen jullie bij de secretaresse halen.

Wil je meer weten over logeren in het Ronald McDonald Huis? [Klik hier](#) of vraag de brochure aan bij patiëntenservice: 088 75 588 50.

### Dependance voor het Ronald McDonald huis in De Bilt

Er is ook een dependance van het Ronald McDonald Huis in De Bilt: het Buitenhuis. Zo kunnen we extra kamers aanbieden aan familie van kinderen die in het WKZ of Prinses Maxima Centrum zijn opgenomen. Een groot voordeel is dat het Buitenhuis slechts 2,7 km van het WKZ en Prinses Maxima Centrum vandaan ligt.

# 4. Bereikbaarheid

Je weg vinden in het WKZ? Dat kan gemakkelijk met onze virtuele plattegrond op je mobiele telefoon, tablet of computer/laptop.

## Virtuele plattegrond

Via deze plattegrond kun je voor je bezoek aan het UMC Utrecht kijken hoe je bij de afdeling of polikliniek komt. Als je op de afbeelding klikt, zie je de plattegrond. Daar geef je aan vanaf welke plek in de route je wil starten en naar welke afdeling of polikliniek je wil gaan. De route wordt aangegeven en je ziet afbeeldingen van herkenningspunten op deze route.

Als je [www.umcutrecht.nl/plattegrond](http://www.umcutrecht.nl/plattegrond) invoert op je mobiele telefoon, dan opent de digitale plattegrond zich en kun je de route volgen, terwijl je door het ziekenhuis loopt. Wil je de plattegrond als app op je telefoon? [Klik hier voor de uitleg](#).

Uiteraard staan onze gastvrouwen klaar in het ziekenhuis om jullie de weg te wijzen. Zij helpen je graag.

## Lang parkeren: P+R De Uithof

Wil je langere tijd parkeren? P+R De Uithof is vooral geschikt voor 'lang parkeerders'. Bij een parkeertijd van drie uur is P+R De Uithof al goedkoper dan parkeren bij het WKZ. Vanaf P+R De Uithof loopt buslijn 28 waarmee je naar het WKZ reist. Of gebruik het wandelpad vanuit de parkeergarage naar het WKZ. De WKZ parkeerservice maakt gebruik van de P+R De Uithof.

### Parkeren WKZ

Je kunt je auto tegen betaling parkeren bij de parkeerplaatsen van het Wilhelmina Kinderziekenhuis. Er geldt een uurtarief en voor langparkeerders is er een weekkaart te koop. Het kan soms zijn dat de parkeerplaatsen vol zijn. Maak dan gebruik maken van onze parkeerservice; je stapt voor de deur uit en een chauffeur parkeert je auto naar een parkeerplaats op het terrein van het WKZ.

Je kunt op maandag t/m vrijdag tussen 08:30 en 16:45 uur gebruik maken van onze parkeerservice. Je rijdt met je auto naar de parkeerserviceplaats bij de hoofdingang van het WKZ (vlakbij de Kiss and Ride). Je geeft je sleutel aan een chauffeur van Jeeves, de partner met wie we samenwerken. De chauffeur geeft je uitleg en een kaartje dat je weer nodig hebt als je naar huis gaat. De chauffeur parkeert je auto.

Voordat je naar huis gaat, reken je voor de parkeerservice van Jeeves af: €4,50 per dag, ongeacht de parkeerduur.

### **Invalidenparkeerplaats**

Heb je een invalidenkaart, dan kun je parkeren in de hiervoor gereserveerde parkeervakken bij de hoofdingang van het WKZ.

## Oplaadpunten voor elektrische auto's

In de parkeergarage van het WKZ aan de Lundlaan bevinden zich sinds kort twee oplaadpunten voor elektrische auto's. Hier kun je je elektrische auto opladen. Het oplaadpunt is herkenbaar aan de groen geschilderde parkeerplaatsen en borden met het 'laden' logo ernaast.

### Vragen

Mocht je toch nog problemen ondervinden met parkeren, neem dan contact op met de beveiliging bij de hoofdingang van het WKZ.

## Openbaar vervoer

Het WKZ is met het openbaar vervoer goed te bereiken. Vanaf Utrecht Centraal Station rijden buslijn 12 en 28 regelmatig naar het WKZ.



