



Wilhelmina Kinderziekenhuis

Polikliniek van het Wilhelmina Kinderziekenhuis

Polikliniek van het Wilhelmina Kinderziekenhuis

Internet

Deze en andere informatie over het WKZ is ook te lezen op www.hetwzk.nl.

Hij of zij?

Overall waar u 'hij' of 'hem' leest, kunt u ook 'zij' of 'haar' lezen en andersom.

Overall waar ouders staat kunt u ook ouder, verzorger(s), pleeg- of adoptieouder(s) lezen.

English

If you have difficulty speaking or understanding Dutch, you may need the help of an interpreter. Short consultations can be interpreted by telephone, but if the consultation is longer, you will have to come to the WKZ (Wilhelmina Children's Hospital) where an interpreter will be present. Remember to say that you need an interpreter when making the appointment. Our staff will make all the necessary arrangements. An interpreter is provided free of charge.

Tercüman

Hollandacayı iyi konuşamayı veya anlamamayı bir tercüman faydalı olabilmektedir. Kısa görüşmelerde bir tercüman size telefon aracılığıyla yardım edebilmektedir. Uzun görüşmelerde bir tercüman WKZ'ye gelmektedir. Randevu yaparken bir tercüman istediğinizi belirtiniz. Görevliler bu durumda sizin için bunu ayarlayabilecektir. Tercümandan ücretsizdir.

مترجمون

إذا كنت لا تستطيع تحدث أو فهم اللغة الهولندية جيداً، يُمكن لمترجم ما أن يُساعد. عند أحاديث قصيرة بمساعدك مترجم ما هاتفياً. عند أحاديث أطول يأتي مترجم ما إلى WKZ. أذكر عند عمل الموعد بأنك تريد الإستعانة بمترجم. يمكن للعاملين عندها أن يُرتبوا ذلك لك. المترجم مجاني.

Inhoudsopgave

Eerste keer naar de polikliniek van het WKZ	6
Aandachtpuntenlijst	8
1 Afspraak	9
1.1 Het maken van een afspraak	9
1.2 Gegevens	9
1.3 Tolken	9
1.4 Afzeggen of verplaatsen van de afspraak	9
2 Op de polikliniek	11
2.1 Wachttijden	11
2.2 Eerste bezoek aan de arts	11
2.3 Het patiëntenportaal	12
2.4 De veiligheid van uw kind	12
2.5 Restmateriaal	13
2.6 Uw rechten	14
2.7 Webcam, foto en filmapparatuur	14
3 Voorlichting en voorbereiding	17
4 Vervoer	19
4.1 Route naar het WKZ	19
4.2 Parkeren	19
5 Adres en telefoonnummers	21



Welkom

Binnenkort heeft uw kind een afspraak op de polikliniek van het Wilhelmina Kinderziekenhuis (WKZ) van het UMC Utrecht. Deze folder geeft u informatie over een polikliniekbezoek in het WKZ. Natuurlijk geven onze medewerkers zelf ook graag antwoord op vragen.

Naast het zorgen voor patiënten tot 18 jaar geven wij onderwijs aan medisch studenten, artsen en verpleegkundigen. Hierdoor hebt u ook contact met zorgverleners die nog in opleiding zijn, bijvoorbeeld artsen in opleiding tot specialist, co-assistenten en leerlingverpleegkundigen. Zij worden altijd begeleid door een ervaren specialist of verpleegkundige.

Wij doen er alles aan om het polikliniekbezoek zo soepel mogelijk te laten verlopen. Mocht u toch nog opmerkingen hebben, laat het ons dan weten.

We wensen uw kind en u een goed verblijf toe in ons kinderziekenhuis.

Eerste keer naar de polikliniek van het WKZ

Wat neemt u mee?

- de brief van uw verwijzend arts
- een geldig legitimatiebewijs van uw kind (paspoort, identiteitskaart)
- uw eigen geldig legitimatiebewijs als u gebruik wilt maken van het patiëntenportaal (zie pagina 12)
- de pas van de zorgverzekering van uw kind
- Burger Service Nummer (BSN), dit nummer staat op het legitimatiebewijs van uw kind
- recente lijst van uw eigen apotheek met de medicijnen die uw kind gebruikt. Via de website 'www.ikgeeftoestemming.nl' kunt u uw apotheek toestemming geven tot het beschikbaar stellen van het recente medicatie overzicht.
- iets te eten en te drinken (babyvoeding)
- eventueel luiers, drinkflesje of beker
- voor kleinere kinderen badjasje of een omslagdoek (na het meten en wegen), handdoek, slippers
- speelgoed, leesboek en een knuffel waaraan uw kind gehecht is
- uw agenda: voor het maken van een vervolgspraak
- inentingspapieren en groeiboekje
- eventuele vragenlijsten die u tevoren heeft ontvangen

Kom wat eerder

Wij raden u aan om een kwartier voor de geplande afspraaktijd in het WKZ aanwezig te zijn. U heeft dan tijd om eventueel de gegevens te wijzigen en uw kind te laten meten en wegen als dit nodig is.

Houd er rekening mee dat het soms erg druk kan zijn in de parkeergarage van het WKZ.

Verhinderd en afspraak afzeggen

Als u verhinderd bent of een telefonische afspraak wilt afzeggen, wilt u dan zo spoedig mogelijk telefonisch contact opnemen met de polikliniek? In overleg maken we dan een nieuwe afspraak met u, en kunnen we nog iemand anders inplannen.

Besmetting

Als u een afspraak heeft op de polikliniek kan er sprake zijn van de onderstaande situaties:

- Uw kind is ziek en heeft koorts
- Uw kind heeft huiduitslag of rode pukkeltjes
- Uw kind braakt of heeft diarree
- Er heerst een kinderziekte in de omgeving
- **Uw kind is in het afgelopen jaar voor een behandeling in een ziekenhuis in het buitenland geweest**
- **Uw kind woont op een plek waar varkens of vleeskalveren worden gehouden**
- U twijfelt of het polikliniekbezoek door kan gaan

Als u een afspraak heeft op de polikliniek en er is sprake van één van deze situaties, belt u dan voordat u naar het WKZ komt met de polikliniek. U vindt het telefoonnummer op uw afsprakenkaart of achterin deze folder bij 'Adres en telefoonnummers'. Zo nodig doet de arts het onderzoek in een speciale kamer of wordt de afspraak verplaatst.

Als één van de beschreven situaties van toepassing is op een broertje of zusje, mag deze niet in het WKZ komen.

Aandachtspuntenlijst

Met deze aandachtspuntenlijst kunt u zich voorbereiden op de gesprekken met de arts of andere zorgverlener.

Eerste consult

Voordat uw kind bij de arts komt, weegt soms de assistent uw kind en bepaalt zij de lengte. Ook meet zij soms de bloeddruk op.

De arts bespreekt met u:

- reden van de verwijzing
- de klachten (sinds wanneer en in welke situaties)
- in hoeverre de klacht of aandoening in uw familie voorkomt
- de eventuele de ziektegeschiedenis van uw kind
- het eventuele medicijngebruik (welke, sinds wanneer en in welke dosering)
- bezigheden van uw kind

Onderzoek

Soms is een uitgebreider onderzoek nodig om een diagnose te stellen. Zo'n onderzoek kan poliklinisch gebeuren of tijdens een (korte) ziekenhuisopname.

De arts of onderzoeker bespreekt met u:

- Doel van het onderzoek
- Wat er tijdens het onderzoek precies gebeurt
- Waar en wanneer het onderzoek plaatsvindt en hoe lang het duurt
- Welke zorgverleners bij het onderzoek betrokken zijn
- Van wie u de uitslag hoort en wanneer
- Uw toestemming voor het onderzoek. Als uw kind 12 jaar of ouder is, is ook zijn of haar toestemming vereist.
- Hoe u uw kind op het onderzoek kunt voorbereiden
- Het gebruik van het patiëntenportaal

Indien relevant:

- Welke ongemakken of pijn u kunt verwachten
- Mogelijke risico's of bijwerkingen van het onderzoek
- Of uw kind na het onderzoek nog iets moet doen of juist laten

1 Afspraak

1.1 Het maken van een afspraak

Onder het kopje 'Adres en telefoonnummers' staan de receptienummers en telefoonnummers van de verschillende specialismen. U kunt telefonisch een afspraak maken op maandag t/m vrijdag tussen 8.30 en 16.30 uur.

1.2 Gegevens

Voor het maken van een eerste afspraak hebben we een brief van de verwijzend arts nodig. Soms willen we ook nog aanvullende gegevens. Voor het opvragen hiervan moet u eerst zelf toestemming geven.

1.3 Tolken

Als u niet goed Nederlands spreekt of kunt verstaan, kan een tolk helpen. Bij korte gesprekken helpt een tolk u via de telefoon. Bij lange gesprekken komt er een tolk naar het WKZ. Vertel bij het maken van de afspraak dat u graag een tolk wilt inschakelen. De medewerkers kunnen dit dan voor u regelen. De kosten voor de tolk betaalt het UMC Utrecht. Voor u is de tolk gratis.

1.4 Afzeggen of verplaatsen van de afspraak

Als u verhinderd bent of een telefonische afspraak wilt afzeggen, wilt u dan zo spoedig mogelijk telefonisch contact opnemen met de polikliniek? In overleg maken we dan een nieuwe afspraak met u, en kunnen we nog iemand anders inplannen.

2 Op de polikliniek

Als u met uw kind voor de eerste keer in het WKZ komt moet het worden ingeschreven als nieuwe patiënt. Hierbij registreren wij de gegevens van uw kind. Dit doen we aan de hand van een geldig legitimatiebewijs van uw kind, waar het Burger Service Nummer (BSN) van uw kind op staat vermeld.

We koppelen de gegevens van uw kind aan een patiëntnummer. Dit patiëntnummer is van belang voor het aanmaken van een dossier en het maken van afspraken.

Het inschrijven gebeurt bij de balie van de afdeling waar u naar toe moet. U vindt die afdeling in de uitnodigingsbrief die u van ons ontvangt.

2.1 Wachttijden

Wij proberen op tijd te werken en u niet langer dan 10 minuten na de afspraaktijd bij de arts te laten wachten. Toch zijn wachttijden soms niet te voorkomen. Er kunnen spoedgevallen zijn of de spreekuren lopen uit door andere onvoorziene gebeurtenissen. In dat geval informeert de medisch assistent u hierover.

2.2 Eerste bezoek aan de arts

De arts voert een gesprek met u en stelt veel vragen. Daarnaast onderzoekt hij uw kind. De arts kijkt bijvoorbeeld naar de neus, keel en oren en de reacties van uw kind. Als er meer onderzocht moet worden, geeft de arts dit door aan de medisch assistent (zoals meten van bloeddruk, bloedafname, urine- of röntgenonderzoek). Nauwkeurig onderzoeken van uw kind vraagt veel tijd. Houdt er dus rekening mee dat vooral uw eerste bezoek aan de polikliniek totaal meer dan anderhalf uur kan duren.

Soms doet eerst een co-assistent (student in opleiding tot arts) of een aios (arts in opleiding tot specialist) het gesprek en onderzoek. Daarna overlegt de co-assistent of de aios met de specialist. Soms komt de specialist naar u toe om het gesprek en het onderzoek over te nemen of af te ronden. De aios rouleren, waardoor u wellicht bij een volgend bezoek een nieuw gezicht krijgt te zien.

Dit betekent overigens niet dat u uw verhaal steeds opnieuw hoeft te vertellen. Iedere arts die u spreekt tijdens uw afspraak op de polikliniek, is op de hoogte van de situatie van uw kind. Bezoekt u de spoedpoli met uw kind, dan kan het zijn dat de arts nog even terug moet lezen in het dossier.

2.3 Het patiëntenportaal

In het WKZ hebben we het patiëntenportaal Mijn UMC Utrecht. Dit is een beveiligde website waar de medische informatie van uw kind staat. Er staat informatie over de behandeling en een overzicht van de medicijnen die uw kind gebruikt. Ook staat er bijvoorbeeld welke afspraken uw kind heeft en wat de laboratoriumuitslagen zijn. Via het portaal kan een mail naar de zorgverlener gestuurd worden (e-consult).

Wilt u gebruik maken van dit portaal dan kunnen we u op de polikliniek toegang geven tot dit portaal. We hebben daarvoor uw geldig legitimatiebewijs nodig.

Meer informatie over het portaal vindt u op de wkz-site (www.hetwkz.nl) of in de folder 'Hoe werkt het patiëntenportaal Mijn UMC Utrecht'.

2.4 De veiligheid van uw kind

Wij doen ons uiterste best om de zorg en behandeling van uw kind zo veilig mogelijk te laten verlopen. We staan echter altijd open voor suggesties, daar waar het beter kan.

U kunt hier als ouder zelf aan bijdragen door het volgende te doen:

- Informeer de arts over de gezondheidstoestand van uw kind.
- Vertel de arts waar uw kind allergisch voor is (bijvoorbeeld medicijnen, jodium, rubber, pleister).
- Neem een recente lijst mee van uw eigen apotheek met de medicijnen die uw kind gebruikt. Via de website 'www.ikgeeftoestemming.nl' kunt u uw apotheek toestemming geven tot het beschikbaar stellen van het recente medicatie overzicht.
- Aarzel niet om vragen of twijfels met de behandelaars te bespreken.
- Zeg het direct als u merkt dat zaken anders lopen dan u gewend bent of verwacht had.
- Merkt u dat er iets vergeten wordt, zeg dit dan gerust.
- Zeg het als u iets niet begrijpt.
- Zorg dat u goed weet welke leefregels of instructies uw kind moet volgen.

2.5 Restmateriaal

Voor een onderzoek of behandeling bij uw kind is het soms nodig om bloed, urine of lichaamswefsel af te nemen. Na het onderzoek of de behandeling blijft er vaak hiervan wat over. We noemen dit restmateriaal. Wij bewaren dit zorgvuldig in de zogenoemde Biobank.

We gebruiken het voor:

- aanvullende diagnostiek: het kan nodig zijn in een later stadium opnieuw te kijken naar bijvoorbeeld het bloed of urine van uw kind als er nieuwe klachten zijn
- kwaliteitscontrole
- onderwijs
- medisch wetenschappelijk onderzoek

Als u bezwaar hebt dat het gebruikt wordt voor onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, kunt u een bezwaarformulier invullen. Het materiaal wordt dan niet gebruikt voor deze doeleinden. Meer informatie kunt u lezen op de website (www.hetwkz.nl) en in de folder 'Gebruik van restmateriaal'. Deze folder staat in de folderrekken in het WKZ.

2.6 Uw rechten

Als u hulp inroept van een zorgverlener, ontstaat een geneeskundige behandelingsovereenkomst. 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.

U en uw kind beslissen samen met de zorgverlener wat er gaat gebeuren. 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.
- 12 tot 16 jaar: zowel ouders als kind moeten toestemming geven. De mening van het kind is in principe doorslaggevend. Kinderen mogen ook hun dossier inzien.
- vanaf 16 jaar: kinderen zijn beslissingsbevoegd. De ouders krijgen ook geen informatie over hun kind, als deze daar geen toestemming voor geeft.

Recht op inzage en kopie dossier

U en uw kind hebben het recht om het medisch dossier van uw kind in te zien. Ook kunt u een kopie krijgen. Als u dit wilt, overleg dan met de behandelend arts of de verpleegkundige. Een verzoek om kopieën van het dossier moet u schriftelijk indienen. Geeft u duidelijk aan of alleen de brieven voldoende zijn of dat u meer informatie nodig hebt. U moet de informatie zelf ophalen en een identiteitsbewijs tonen. Eventueel moet de aanvrager kunnen aantonen dat deze de wettelijke vertegenwoordiger is.

2.7 Webcam, foto en filmapparatuur

In het WKZ mag u foto's, film- en geluidopnames maken. Om de privacy van u, uw kind, andere kinderen en ouders en medewerkers te beschermen geldt een aantal regels. Eén van deze regels is dat u andere kinderen, ouders en medewerkers niet zonder hun toestemming mag fotograferen. Meer informatie hierover leest u op www.hetwkz.nl





3 Voorlichting en voorbereiding van uw kind

Ieder kind is anders. Daarom is de voorbereiding per kind verschillend. Een deel van de voorbereiding gebeurt in het WKZ, maar het belangrijkste gedeelte gebeurt thuis. Daar stellen kinderen hun vragen. Het is belangrijk dat u ons over de gewoonten van uw kind vertelt. Wat vindt het leuk, waar is het bang voor en wat kunnen wij doen zodat uw kind zich thuis voelt in het WKZ?

Hoe kunt u uw kind voorbereiden?

Hier staan algemene adviezen. U kunt zelf inschatten wat bij uw kind past.

- Kies het tijdstip van de voorbereiding zorgvuldig. Bijvoorbeeld niet vlak voor het slapen gaan.
- Begin bij jonge kinderen niet te vroeg met voorbereiden. Ze hebben een ander tijdsbesef dan volwassenen. Jonge kinderen leven in het 'hier en nu'. Begin er een paar dagen van tevoren mee. Dan hoeft uw kind niet onnodig lang ongerust te zijn. Zorg wel dat er voldoende tijd is om er nog eens op terug te komen. Bij oudere kinderen kunt u wat eerder beginnen.
- Laat uw kind de informatie navertellen aan uzelf of aan anderen. Zo merkt u of alles begrepen is.

Wat vertelt u en hoe?

- Vraag wat uw kind al weet en wat het nog wil weten.
- Vertel regelmatig over het ziekenhuis en wat er gaat gebeuren. Vooral voor jonge kinderen is dit belangrijk.
- Vertel zo eenvoudig mogelijk. Let erop dat uw kind de informatie goed begrijpt en verwerkt. Soms gaan peuters en kleuters fantaseren over het ziekenhuis.
- Leg geen nadruk op nare dingen, maar vertel er wel eerlijk over.
- Laat dingen zien als u over het ziekenhuis vertelt, doktersspulletjes bijvoorbeeld. Of gebruik folders, boeken en internet.

- Uw kind kan bang zijn of pijn hebben, bij een bloedafname bijvoorbeeld. Bespreek thuis al hoe u uw kind dan het beste kunt helpen. Denk daarbij aan een hand vasthouden of een verhaaltje vertellen.

U kunt bij een onderzoek aanwezig zijn om uw kind te steunen. Uw kind voelt zich beter en rustiger als een vertrouwd persoon erbij is. U kunt uw kind helpen door het af te leiden en te laten ontspannen. Bespreek van tevoren wat uw kind prettig vindt. Neem lievelingsspeelgoed, een knuffel of een boek mee. U mag verwachten dat tijdens een onderzoek of behandeling aan u precies wordt verteld wat er gebeurt. Stel gerust vragen als u of uw kind iets niet begrijpt.

Tips voor afleiding of ontspanning

- Samen een boek met plaatjes bekijken of voorlezen. Een vertrouwd boek of juist iets nieuws?
- Zingen of muziek luisteren. Neem eigen muziek mee. In het WKZ is Wifi beschikbaar.
- Tellen, sommetjes oplossen of het alfabet opzeggen.
- Foto's bekijken, zoals van vertrouwde personen, dieren.
- Gebruik fantasie: stel je voor dat je samen in een pretpark of op het strand bent. Wat zien jullie? Wat gaan jullie doen? Wat maken jullie mee?
- Speel een spel met de knuffel van uw kind of handpoppen.
- Zoek lichamelijk contact: hand vasthouden, masseren, met een vinger op de huid tekenen, kriebelen of blazen.
- Doe iets verzorgends wat uw kind prettig vindt, zoals haren kammen
- Vestig de aandacht op de ademhaling: haal samen diep adem door de neus, tel tot drie en dan de adem weer uitblazen. Ook kunt u een windmolentje meenemen, daar kan uw kind dan tegen uitblazen.
- Doe een ontspanningsoefening, bijvoorbeeld afwisselend spieren aanspannen en ontspannen. Oefen deze even van tevoren.

Tips voor uzelf

- Blijf zo rustig mogelijk. Dat maakt uw kind ook rustiger.
- Richt uw aandacht op uw kind. Dus niet teveel op het onderzoek of de andere mensen die aanwezig zijn. Zo kunt u de aandacht geven die uw kind nodig heeft.

4 Vervoer

4.1 Parkeren

Bij de ingang van de parkeerplaatsen kunt u passagiers uit laten stappen of maximaal 30 minuten parkeren (met parkeerschijf). Bij het WKZ zijn parkeerplaatsen. Houdt u er rekening mee dat er niet altijd plaatsen vrij zijn. Verder informatie kunt u vinden op www.umcutrecht.nl.

Parkeertarieven UMC Utrecht

Maandag tot en met zondag

Duur	Tarief
Per 10 minuten	€ 0.30
Dagtarief of bij verlies	€ 18.00
Weekkaart	€ 30.00

P&R De Uithof

Op loopafstand van het WKZ ligt P&R De Uithof. Tussen P+R De Uithof en het WKZ rijdt 8 keer per uur buslijn 28.

4.2 Vervoerskosten

Als uw kind met een ambulance of taxi naar het WKZ moet, dan hebt u voor het regelen van een vergoeding van de kosten een vervoersbewijs van de huisarts of specialist nodig. Vaak zit bij uw verzekeringspapieren een formulier voor de vergoeding van vervoer. Wij adviseren u een en ander vooraf goed af te spreken met uw zorgverzekering.



5 Adres en telefoonnummers

Het adres is:

Wilhelmina Kinderziekenhuis

Lundlaan 6

3584 EA Utrecht

Postbus 85090

3508 AB Utrecht

Algemeen telefoonnummer UMC Utrecht, 088 75 555 55.

Telefoonnummers van de poliklinieken

Polikliniek Rood	Receptienummer	Telefoonnummer
Metabole ziekten	4	088 75 540 70
Spina Bifida	4	088 75 540 70
Algemene chirurgie	8	088 75 540 70
Coördinator Schisis	8	088 75 540 70
Gynaecologie	8	088 75 540 70
Mondziekten / kaakchirurgie	8	088 75 540 70
Neonatalogie	8	088 75 540 70
Neurologie / neurochirurgie	8	088 75 540 70
Orthodontie	8	088 75 540 70
Plastische chirurgie	8	088 75 540 70
Pre-operatief spreekuur	8	088 75 540 70
Tandarts	8	088 75 540 70
Gipskamer	10	088 75 540 70
Keel- Neus- en Oorzakten	9	088 75 549 02
Kind & communicatie	9	088 75 549 02

Telefoonnummers van de poliklinieken

Polikliniek Blauw	Receptienummer	Telefoonnummer
Algemene pediatrie	4	088 75 540 75
Dermatologie	4	088 75 540 75
Endocrinologie	4	088 75 540 75
Haematologie	4	088 75 540 75
Immunologie	4	088 75 540 75
Maag- Darm- en Leverziekten	4	088 75 540 75
Nefrologie	4	088 75 540 75
Reumatologie	4	088 75 540 75
Urologie	4	088 75 540 75
Overflow	5	088 75 540 75

Telefoonnummers van de poliklinieken

Polikliniek Geel	Receptienummer	Telefoonnummer
Cardiologie	14	088 75 547 00
Kinderlongziekten & allergologie	14	088 75 547 57

Colofon

Uitgever

Divisie kinderen, Wilhelmina Kinderziekenhuis

Lay-out en fotografie

Multimedia, UMC Utrecht

Drukkerij

ZuidamUithof drukkerijen

Uitgave

7e druk, september 2015

Wijzigingen of aanvullingen op deze informatie, kunt u doorgeven aan secretariaat poliklinische zorg; telefoonnummer 088 75 548 66 of seci600@umcutrecht.nl

