

HANDBOEK VOOR PATIËNT EN MANTELZORGER

**UW WEG VINDEN BINNEN DE
GEZONDHEIDSZORG:**
Wegwijs worden in Oxford

**De gezondheidszorg
kan ingewikkeld zijn:**
Wij staan voor u klaar

Welkom

Patiënt of mantelzorger zijn is niet eenvoudig. U heeft niet zelf voor deze situatie gekozen, u weet misschien niet precies wat uw symptomen inhouden en eigenlijk wil u zich vooral beter voelen en verder met uw leven kunnen.

U krijgt daarnaast waarschijnlijk te maken met verschillende afspraken, onderzoeken, ingrepen, verwijzingen en vervolgafspraken. Hier zijn vaak een aantal verschillende mensen, organisaties en locaties aan verbonden.

U kunt zich al snel overweldigd voelen en het kan ook zo zijn dat u niet zeker weet hoe u verder moet en bij wie u aan moet kloppen. We hopen daarom dat deze gids u een aantal praktische tips kan geven om ervoor te zorgen dat uw gezondheid weer vooruitgaat en dat u een positieve ervaring rijker bent.

Deze gids is alleen bedoeld om u op weg te helpen. Veel zorginstellingen hebben zelf gidsen ontwikkeld voor patiënten met bepaalde aandoeningen. We raden aan om deze, indien nodig, te raadplegen voor specifiekere aanwijzingen.

Om eenvoudig door deze handleiding te kunnen bladeren is deze opgedeeld in de volgende onderwerpen:

- Afspraken
- Onderzoeken
- Ingrepen
- Langdurige zorg en transitiezorg
- Mantelzorg
- Voor uzelf zorgen
- Uw ervaring delen
- Problemen oplossen
- Ondersteuning en middelen

Algemeen voorbehoud:

Dit document dient niet te worden gebruikt als, of in plaats van, medisch advies. Overleg altijd met uw arts of zorgverlener.

ALGEMENE SUGGESTIES

- Houd een map bij met uw medische informatie, waaronder noodcontacten (ICE) en belangrijke telefoonnummers en/of e-mailadressen.
- Houd een dagboek bij met uw symptomen, gedachten en vragen. Gebruik voor belangrijke data een kalender.
- Zorg dat u een duidelijk omschrijving heeft van uw familiegeschiedenis en uw medische klachten of aandoeningen uit het verleden.
- Schrijf een formeel plan met uw wensen en zorg voor een testament. Ga in gesprek met uw familie en kies iemand uit die u vertrouwt.
- Realiseer u goed wat uw zorgverzekering wel en niet vergoedt.
- Wees nieuwsgierig en vooral zo geduldig mogelijk. Het kan zo zijn dat uw reis niet rechtlijnig verloopt.

Afspraken

Voor de afspraak

- Zorg dat u duidelijk weet wat de bedoeling van de afspraak is. Is dit uw eerste consult of heeft u een afspraak met een specialist? Als het laatste het geval is, zorg er dan voor dat er relevante informatie beschikbaar is of uitslagen bekend zijn.
- Schrijf uw symptomen en vragen vooraf op.
- Schrijf op wat u op dit moment doet om de symptomen te bestrijden. Wat helpt en wat maakt het erger?
- Neem een lijst mee waarop uw medicatie en overige supplementen vermeld staan, en vergeet niet de gezondheidsmiddelen te vermelden die u zonder recept bij de apotheek haalt, zoals homeopathische middelen. Vermeld ook informatie over de inname: hoe vaak per dag u de medicatie neemt, of u het met of zonder eten inneemt, en of het een pil of injectie is.
- Plan van tevoren hoe u naar de afspraak komt en hoe u na afloop weer thuiskomt en schrijf de uitgaven op voor bijvoorbeeld parkeerkosten, het openbaar vervoer of een taxirit.
- Ga na of u met een mantelzorger, familielid of buurman/-vrouw naar de afspraak kunt komen. Zij kunnen dan ook meeluisteren, vragen stellen en aantekeningen maken.

Tijdens de afspraak

- Houd u actief bezig met uw zorg. Stel vragen en uit uw zorgen.
- Vraag naar eenvoudig te begrijpen informatie of overige betrouwbare bronnen. Ga na of er een specifieke handleiding is voor patiënten.
- Vraag of u rekening moet houden met wachttijden.
- Realiseer u goed wat de volgende stap is en wie deze stap zal zetten.

Na de afspraak

- Bel rond voor meer informatie over wachttijden.
- Haal, indien nodig, uw doktersrecept op.
- Plan onderzoeken en/of vervolgspraken in, maak een dagboek waarin u uw symptomen vermeldt en houd uw kalender bij.
- Maak een lijst met afspraken, de namen van zorgverleners en andere relevante informatie. Deel deze kalender met een naaste.

Een lijstje met nuttige vragen:

- Wat is de meest waarschijnlijke oorzaak van mijn symptomen?
- Kunnen er nog andere mogelijke oorzaken zijn?
- Zijn er onderzoeken nodig om dit te bevestigen?
- Is mijn aandoening tijdelijk of chronisch?
- Welke behandelingen zijn er beschikbaar en welke raadt u aan?
- Ik heb ook andere gezondheidsproblemen. Hoe kan ik hier het beste mee omgaan?
- Moet ik me aan bepaalde beperkingen houden, moet ik bijvoorbeeld bepaalde activiteiten vermijden?
- Kan ik het beste een afspraak maken met een specialist? Zo ja, wie beveelt u dan aan?
- Zijn er brochures of andere materialen beschikbaar voor mij? Welke websites raadt u mij aan?

Onderzoeken

Als patiënt moet u nieuwsgierig zijn naar wat er allemaal gaande is en waarom. Uw zorgteam kan u verzoeken om een onderzoek te ondergaan, zodat alles tot op de bodem kan worden uitgezocht. Hieronder vindt u een aantal suggesties voor als u een onderzoek nodig heeft:

- Vraag of er informatie beschikbaar is over het onderzoek of het probleem dat onderzocht gaat worden.
- Vraag of OHIP het onderzoek vergoedt en hoe hoog de vergoeding is.
- Vraag of er risico's of bijwerkingen verbonden zijn aan het onderzoek.
- Vraag of u zich moet voorbereiden, bijvoorbeeld d.m.v. vasten.
- Vraag of u bepaalde medicatie nog kunt innemen of dat u daarmee moet stoppen tot het onderzoek voorbij is.
- Vraag hoe u de uitslag van het onderzoek zal ontvangen en hoe lang u daar ongeveer op moet wachten.
- Vraag naar een vervolgspraak, moet u de poli bellen of wordt u gebeld? Wat moet u doen als u niets terug hoort?
- Vraag of u mag autorijden of dat u een chauffeur moet regelen.

Ingrepen

Net als onderzoeken vragen bepaalde ingrepen veel van u, u moet veel geduld hebben en kalm blijven. Ingrepen kunnen vaak veel onzekerheid met zich meebrengen.

Hieronder leest u een aantal suggesties voor als u te maken krijgt met bepaalde ingrepen:

- Vraag welke mogelijkheden er zijn.
- Realiseer u goed wat de risico's van een behandeling kunnen zijn.
- Realiseer u goed wat de risico's kunnen zijn als u zich niet laat behandelen.
- Vraag of er informatie beschikbaar is over de ingreep of het probleem dat onderzocht gaat worden.
- Vraag of OHIP het onderzoek vergoedt of hoe hoog de vergoeding is.
- Vraag hoe ingrijpend de ingreep is.
- Vraag wat u kunt verwachten wat uw herstel betreft.
- Vraag of u pijnstillers nodig heeft tijdens of na de ingreep.
- Als u thuiszorg nodig heeft, vraag dan of daar een wachtlijst voor is.
- Vraag of u zich moet voorbereiden, bijvoorbeeld door te vasten.
- Vraag of u uw medicatie nog in kunt nemen of dat u daar even mee moet stoppen tot de ingreep voorbij is.
- Vraag of u mag autorijden of dat u een chauffeur moet regelen.

Langdurige zorg en transitiezorg

In sommige gevallen bestaat uw zorgteam uit zorgverleners die in verschillende afdelingen van de gezondheidszorg werkzaam zijn. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat u (of uw naaste) naar de huisarts gaat, daarna wordt opgenomen in het ziekenhuis en tot slot naar huis mag en thuiszorg krijgt. Of uw naaste ligt misschien in het ziekenhuis totdat hij of zij voor de lange termijn in een verzorgingstehuis wordt opgenomen.

Hieronder leest u een aantal suggesties die kunnen helpen bij de volgende situaties:

- Opgenomen worden in het ziekenhuis
 - Zorg dat u weet wie er in uw zorgteam zit
- Ontslagen worden uit het ziekenhuis
 - Zorg dat u niet vertrekt zonder een duidelijk ontslagplan
- Thuiszorg ontvangen
 - Zorg dat u weet wie er bij u over de vloer komt en waarom

Ongeacht uw situatie is het belangrijk om u actief bezig te houden met uw eigen zorg tijdens deze zorgtransitie. Tijdens deze overgang kan het uitwisselen van informatie een uitdaging zijn, dus zorg dat uw zorgteam zich bewust is van uw omstandigheden. Zorg ervoor dat uw mantelzorger zich ook bezighoudt met het ontwikkelen van uw zorgplan. Vraag om een duidelijke samenvatting van uw ontslag uit het ziekenhuis voor aanwijzingen. Laat het zorgpersoneel weten als naar huis gaan u zorgen baart. Als u geen huisarts (of verpleegkundige) heeft, laat uw zorgteam dan weten dat er niemand is om een vervolgspraak bij in te plannen. Vraag om één telefoonnummer dat u kunt bellen als u vragen of opmerkingen heeft.

Voor specifieke informatie over thuiskomen na een ziekenhuisbezoek heeft Ontario een [gids](#) ontwikkeld om u te helpen tijdens deze periode.

Mantelzorg

Als u mantelzorger bent kan dit fysiek en emotioneel erg zwaar zijn. Dit kan tot gevolg hebben dat u zelf last krijgt van gezondheidsproblemen en het kan zo zijn dat u hulp nodig heeft om voor uw naaste te kunnen blijven zorgen. Hieronder leest u een aantal handige tips:

- Zorg dat u nauw betrokken bent bij de zorgplanning, zodat u niet voor verrassingen komt te staan en overrompeld wordt.
- Identificeer uzelf aan het zorgteam, en laat ook degene die de leiding heeft weten wie u bent en welke rol u graag zou willen spelen als het om de zorg van uw naaste gaat.
- Realiseer goed wat het inhoudt als er van u gevraagd wordt of u een serieuzere rol zou willen spelen in de zorg voor uw naaste, zoals wondverzorging of het toedienen van medicatie. Zorg dat deze taken duidelijk zijn voorgedaan en ga na of u bereid bent deze taken op u te nemen.
- Vraag waar u meer te weten kunt komen over de aandoening die uw naaste heeft, hoe u hem of haar het beste kunt ondersteunen en waar u hulpmiddelen en -bronnen kunt vinden voor mantelzorgers (bijvoorbeeld counseling, praatgroepen, workshops, et cetera).

Voor uzelf zorgen

Lief zijn voor uzelf is misschien wel het laatste waar u aan denkt als u te maken heeft met gezondheidsproblemen, maar onthoud dat de onzekerheid en angst die de ziekte met zich meebrengt zijn tol kan gaan eisen.

Hieronder leest u een aantal suggesties om met deze stress om te kunnen gaan:

- Zoek uit welke diensten de gemeenschap aanbiedt.
- Kijk of er lotgenotengroepen zijn waar u met anderen kunt praten over uw situatie. Misschien heeft u wel baat bij de ervaringen van anderen en kunt u hiervan leren.
- Adem diep in, beweeg, ga een stuk wandelen en mediteer om uw hoofd leeg te maken.
- Praat met uw naasten.
- Overweeg counseling of therapie.

Als u het moeilijk heeft en u niet zeker weet wat u moet doen kunt u Telehealth Ontario bellen. Een gediplomeerde verpleegkundige beantwoordt 24 uur per dag en 7 dagen in de week uw telefoontje. Deze dienst is gratis en vertrouwelijk.

- **Bel gratis: 1-866-797-0000**

U kunt ook contact opnemen met Reach Out 24/7 om meteen met iemand te praten over psychische klachten.

- **Bel gratis: 1-866-933-2023**



Tot slot kunt u Connex Ontario bellen om bestaande middelen en diensten te kunnen vinden.

- **Bel gratis: 1-866-531-2600**

Uw ervaring delen

Ervaring van de patiënt

Veel zorginstellingen stellen enquêtes beschikbaar zodat u meer kunt vertellen over uw ervaringen. Er wordt vaak naar deze enquêtes gekeken om meer inzicht te krijgen in uw beleving en de verbeterpunten voor de zorg die u ontvangen heeft. Vergeet niet om een enquête te vragen als deze niet meteen aan u wordt meegegeven. Uw feedback zorgt ervoor dat de zorgverleners die beslissingen maken over gezondheidszaken begrijpen wat de behoeften van hun doelgroep zijn.

Betrokkenheid van de patiënt

Veel zorginstellingen hebben nu vrijwilligersfuncties voor patiënten en gezinsadviseurs gecreëerd zodat zij zich actief kunnen bezighouden met het ontwerpen en toepassen van programma's, projecten en beleidsmaatregelen. Vraag de instelling die verantwoordelijk is voor uw zorg of u uw ervaringen, ideeën en mogelijke verbeterpunten mag delen. De kennis die patiënten en mantelzorgers verstrekken kan ervoor zorgen dat zorginstellingen aansluiten op de waarden en de behoeften van de patiënt.

Problemen oplossen

Als u niet zo'n positieve ervaring achter de rug heeft, wil u misschien een klacht indienen. Zorginstellingen hebben normaal gesproken een afdeling patiëntenbelangen met een bijbehorende procedure om uw probleem in behandeling te nemen en nader te onderzoeken. Vraag een zorginstelling om meer informatie over hoe dit in zijn werk gaat, want dit soort procedures kunnen per zorgsector verschillen. Er bestaan regelgevende comités waarbij u klachten kunt indienen over individuele zorgverleners.

Ondersteuning en middelen

Er bestaan een heleboel goede bronnen en middelen. Hieronder vindt u een paar lokale en provinciale middelen om u op weg te helpen. Probeer uit te zoeken welke nuttig voor u zijn.

[South West Health Line](#)

[South West Self Management Program](#)

[Ontario Caregiver Organization](#)

[The Hub for Parent Caregivers](#)

[Ottawa Hospital Research Institute Decision Aids](#)

[Cleveland Clinic – Questions to Ask Your Doctor](#)

Wie zijn wij? Sluit u bij ons aan!

Wij zijn het team van het Oxford and Area Ontario Health Team. We bestaan ongeveer uit 20 verschillende zorginstellingen, patiënten, families, zorgverleners en cliënten die bij elkaar komen om onze diensten met elkaar te integreren. Het is onze bedoeling om de gezondheidszorg in uw regio te verbeteren. Als u ons daarin graag zou willen ondersteunen, **sluit u dan bij ons aan** door te mailen naar **info@oxfordoht.ca**.



Breng een bezoek aan onze website

Om meer te weten te komen over hoe de gezondheidszorg in Oxford and Area wordt geïntegreerd kunt u bezoek brengen aan onze website op www.oxfordoht.ca.

Twitter: @oxford_oht

Facebook: @OxfordOntarioHealthTeam

LinkedIn: linkedin.com/company/oxford-oht