

## Soins infirmiers 26 Ethische en kwaliteitszorg



- Omgaan met ethische dilemma's in de dagelijkse verpleegkundige praktijk
- Pas principes van privacy, autonomie en respect toe bij contacten met patiënten
- Volg professionele normen, waarden en wettelijke standaarden
- privacy, autonomie, respect, professionele normen en waarden, wettelijke normen, kwaliteit van zorg

<b>De privacy</b>	<i>(La vie privée)</i>	<b>De juridische norm</b>	<i>(La norme juridique)</i>
<b>De autonomie</b>	<i>(L'autonomie)</i>	<b>Materiële zorgplicht</b>	<i>(L'obligation de soins matérielle)</i>
<b>Het medisch dossier</b>	<i>(Le dossier médical)</i>	<b>De morele verplichting</b>	<i>(L'obligation morale)</i>
<b>De vertrouwelijkheid</b>	<i>(La confidentialité)</i>	<b>Het beroepsmatig gedrag</b>	<i>(Le comportement professionnel)</i>
<b>De informed consent</b>	<i>(Le consentement éclairé)</i>	<b>Respect tonen</b>	<i>(Montrer du respect)</i>
<b>Het beroepsgeheim</b>	<i>(Le secret professionnel)</i>	<b>Zorg verlenen</b>	<i>(Fournir des soins)</i>
<b>De beroepscode</b>	<i>(Le code de déontologie)</i>	<b>Grenzen bewaken</b>	<i>(Respecter les limites)</i>
<b>De zorgkwaliteit</b>	<i>(La qualité des soins)</i>	<b>Verantwoordelijkheid nemen</b>	<i>(Assumer la responsabilité)</i>
<b>De patiëntveiligheid</b>	<i>(La sécurité du patient)</i>	<b>Overdragen (van zorg)</b>	<i>(Transmettre (les soins))</i>
<b>De klachtprocedure</b>	<i>(La procédure de plainte)</i>	<b>Rapporteren (incidenten)</b>	<i>(Signaler (les incidents))</i>
<b>De ethische afweging</b>	<i>(La réflexion éthique)</i>	<b>Handelen volgens richtlijnen</b>	<i>(Agir selon les directives)</i>
<b>Het toestemmingsformulier</b>	<i>(Le formulaire de consentement)</i>	<b>Vertrouwenspersoon aanwijzen</b>	<i>(Désigner une personne de confiance)</i>
<b>Gegevens beschermen</b>	<i>(Protéger les données)</i>		

## 1. Exercices

### 1. Associez chaque mot à sa définition.

- |                                 |  |
|---------------------------------|--|
| a. de privacy                   | 1. werken zoals staat voorgeschreven in de protocollen van de organisatie      |
| b. het beroepsgeheim            | 2. de plicht om gegevens over een patiënt vertrouwelijk te houden              |
| c. het medisch dossier          | 3. het recht dat persoonlijke informatie niet zonder toestemming wordt gedeeld |
| d. informed consent             | 4. toestemming die een patiënt geeft nadat alles duidelijk is uitgelegd        |
| e. handelen volgens richtlijnen | 5. het document waarin de gezondheid en afspraken van de patiënt staan         |

a-3 b-2 c-5 d-4 e-1



### 2. Bulletin intranet : confidentialité et qualité des soins à domicile (Audio disponible dans l'application)

**Remplissez les lacunes:** incidentformulier, privacy, toestemming, vertrouwelijkheid, zorgkwaliteit, medisch dossier, privacy, autonomie

Op het intranet van onze thuiszorgorganisatie staat deze week een korte update over \_\_\_\_\_ en kwaliteit van zorg. In het teamoverleg kwam naar voren dat collega's soms te veel details delen, bijvoorbeeld in de lift of bij de supermarkt, over een valincident of medicatie. Dat kan de \_\_\_\_\_ van de cliënt schaden, ook als je geen naam noemt. Praat daarom buiten het huis van de cliënt niet over herkenbare situaties en vergrendel je telefoon. Het \_\_\_\_\_ mag je alleen openen als je direct bij de zorg betrokken bent.

De update benadrukt ook de \_\_\_\_\_ van de cliënt. Bespreek het zorgplan en vraag \_\_\_\_\_ voordat je informatie deelt met familie, de huisarts of andere zorgverleners. Leg kort uit waarom je gegevens nodig hebt en noteer dit in het dossier. Bij twijfel: overleg met je teamleider of de aandachtsfunctionaris \_\_\_\_\_. Is er toch een fout gemaakt? Meld dit via het \_\_\_\_\_. Zo verbeter je de \_\_\_\_\_ en voorkom je herhaling.

*Sur l'intranet de notre organisation de soins à domicile, une brève mise à jour cette semaine sur la confidentialité et la qualité des soins. Lors de la réunion d'équipe, il est apparu que des collègues partagent parfois trop de détails, par exemple dans l'ascenseur ou au supermarché, au sujet d'un incident de chute ou d'un médicament. Cela peut porter atteinte à la vie privée du client, même si vous ne donnez pas de nom. Parlez donc, en dehors du domicile du client, de situations non reconnaissables et verrouillez votre téléphone. Le dossier médical ne doit être ouvert que si vous êtes directement impliqué dans les soins.*

*La mise à jour insiste aussi sur l'autonomie du client. Discutez du plan de soins et demandez l'autorisation avant de partager des informations avec la famille, le médecin traitant ou d'autres professionnels de santé. Expliquez brièvement pourquoi vous avez besoin des données et notez-le dans le dossier. En cas de doute : consultez votre responsable d'équipe ou la personne référente pour la confidentialité. Une erreur a-t-elle néanmoins été commise ? Signalez-la via le formulaire d'incident. Ainsi, vous améliorez la qualité des soins et évitez qu'elle ne se reproduise.*

1. Welke twee concrete maatregelen noemt de tekst om de privacy van een cliënt te beschermen in het dagelijks werk?
- 

**3. Écoutez le fragment audio et indiquez si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses.**

Vrai Faux

De verpleegkundige gaf het hele dossier meteen aan de dochter, omdat zij zei dat ze alles regelde.



De patiënt besloot welke informatie met zijn dochter gedeeld mocht worden.

De verpleegkundige noteerde de afspraak en gaf die informatie door aan de volgende dienst.

**4. Jeu de rôle : Complète les dialogues**



**a. Famille wil medisch dossier inzien**

**Verpleegkundige Noor:** *Goedemiddag, meneer De Vries. U wilde iets vragen over uw moeder?*

*(Bonjour, monsieur De Vries. Vous souhaitez poser une question au sujet de votre mère ?)*

**Meneer De Vries (zoon):** 1. \_\_\_\_\_

**Verpleegkundige Noor:** *Ik begrijp dat u duidelijkheid wilt, maar ik mag het dossier niet zomaar delen; we hebben te maken met privacy en vertrouwelijkheid en ik val onder het beroepsgeheim.*

*(Je comprends que vous vouliez des éclaircissements, mais je ne peux pas partager le dossier comme ça ; nous devons respecter la vie privée et la confidentialité, et je suis soumise au secret professionnel.)*

**Meneer De Vries (zoon):** 2. \_\_\_\_\_

**Verpleegkundige Noor:** *Dat is heel begrijpelijk, maar de autonomie van uw moeder staat voorop. Als zij toestemming geeft, kunnen we informatie met u delen — dat heet informed consent.*

*(C'est tout à fait compréhensible, mais l'autonomie de votre mère prime. Si elle donne son consentement, nous pouvons partager des informations avec vous — on appelle cela le consentement éclairé.)*

**Meneer De Vries (zoon):** 3. \_\_\_\_\_

**Verpleegkundige Noor:** *Wat ik kan doen is later, wanneer ze goed wakker is, vragen of ze het toestemmingsformulier wil tekenen of mondeling toestemming wil geven. Dan leggen we ook vast wie de contactpersoon is.*

*(Ce que je peux faire, c'est lui demander plus tard, quand elle sera bien réveillée, si elle souhaite signer le formulaire de consentement ou donner son accord oralement. Nous noterons aussi qui est la personne de contact.)*

**Meneer De Vries (zoon):** 4. \_\_\_\_\_

**b. Incident melden en overdragen**

**Verpleegkundige Sam:** 5. \_\_\_\_\_

**Teamleider Ellen:** *Ja hoor, vertel maar wat er is gebeurd.  
(Oui, bien sûr, dis-moi ce qui s'est passé.)*

**Verpleegkundige Sam:** 6. \_\_\_\_\_

**Teamleider Ellen:** *Goed dat je dat opmerkt. Dit raakt patiëntveiligheid, dus we moeten volgens de richtlijnen handelen en het incident rapporteren, ook al is er niets ernstigs gebeurd.  
(Bien vu de l'avoir remarqué. Cela concerne la sécurité du patient, donc nous devons agir selon les directives et signaler l'incident, même si rien de grave ne s'est produit.)*

**Verpleegkundige Sam:** 7. \_\_\_\_\_

**Teamleider Ellen:** *Dat is juist professioneel gedrag: we richten ons op zorgkwaliteit, niet op schuld. Houd de melding feitelijk en bescherm persoonsgegevens — geen namen in onveilige groepsapps.  
(C'est un comportement professionnel : on se concentre sur la qualité des soins, pas sur la recherche de coupables. Fais le signalement de façon factuelle et protège les données personnelles — pas de noms dans des groupes de discussion non sécurisés.)*

**Verpleegkundige Sam:** 8. \_\_\_\_\_

**Teamleider Ellen:** *Prima. Als je je er niet prettig bij voelt, kunnen we ook een vertrouwenspersoon aanwijzen om mee te kijken. Daarna bespreken we het in het team en werken we aan verbetering.  
(Très bien. Si tu ne te sens pas à l'aise, nous pouvons aussi désigner une personne de confiance pour relire. Ensuite, nous en discuterons en équipe et travaillerons à l'amélioration.)*

### Exemples de réponses:

**1.** Ja, ik maak me zorgen. Ik wil haar medisch dossier even inzien en weten wat de arts precies heeft gezegd. **2.** Maar ik ben haar zoon en ik regel veel thuis. Dan moet ik het toch weten? **3.** Ze is nu slaperig. Kunnen we dat niet meteen regelen? **4.** Oké, dan wacht ik even. Kunt u me zeggen wanneer u haar dat vraagt? **5.** Ellen, heb je een minuutje? Ik wil iets bespreken van de avonddienst; het gevoel blijft hangen dat het niet helemaal goed was. **6.** Bij de overdracht zag ik dat in het medisch dossier een allergie niet duidelijk vermeld stond. De patiënt kreeg bijna een antibioticum dat hij eerder niet verdroeg. **7.** Ik twijfel omdat ik geen problemen wil veroorzaken voor de collega van gisteren, maar ik voel ook een morele verplichting en verantwoordelijkheid. **8.** Oké. Ik maak de melding en zet in de overdracht welke aanpassing we hebben gedaan, zodat het voor iedereen duidelijk is.

### 5. Rédiger de la correspondance



---

---

---