

## Infermieristica 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 privacy)</i>	<b>De patiëntveiligheid</b>	<i>(La sicurezza del paziente)</i>
<b>De vertrouwelijkheid</b>	<i>(La riservatezza)</i>	<b>Materiële zorgplicht</b>	<i>(Dovere di cura materiale)</i>
<b>Gegevens beschermen</b>	<i>(Proteggere i dati)</i>	<b>De ethische afweging</b>	<i>(La valutazione etica)</i>
<b>Het medisch dossier</b>	<i>(La cartella clinica)</i>	<b>De klachtprocedure</b>	<i>(La procedura di reclamo)</i>
<b>Het toestemmingsformulier</b>	<i>(Il modulo di consenso)</i>	<b>Vertrouenspersoon aanwijzen</b>	<i>(Designare un referente per la fiducia)</i>
<b>De informed consent</b>	<i>(Il consenso informato)</i>	<b>Respect tonen</b>	<i>(Mostrare rispetto)</i>
<b>De autonomie</b>	<i>(L'autonomia)</i>	<b>Zorg verlenen</b>	<i>(Fornire assistenza)</i>
<b>De morele verplichting</b>	<i>(L'obbligo morale)</i>	<b>Grenzen bewaken</b>	<i>(Mantenere i limiti)</i>
<b>De beroepscode</b>	<i>(Il codice deontologico)</i>	<b>Verantwoordelijkheid nemen</b>	<i>(Assumersi la responsabilità)</i>
<b>Het beroepsgeheim</b>	<i>(Il segreto professionale)</i>	<b>Overdragen (van zorg)</b>	<i>(Trasferire (le cure))</i>
<b>Het beroepsmatig gedrag</b>	<i>(Il comportamento professionale)</i>	<b>Rapporteren (incidenten)</b>	<i>(Segnalare (gli incidenti))</i>
<b>De juridische norm</b>	<i>(La norma giuridica)</i>	<b>Handelen volgens richtlijnen</b>	<i>(Agire secondo le linee guida)</i>
<b>De zorgkwaliteit</b>	<i>(La qualità dell'assistenza)</i>		

## 1. Esercizi

### 1. Abbina ogni parola alla sua definizione.

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

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



### 2. Newsletter intranet: privacy e qualità nell'assistenza domiciliare (Audio disponibile nell'app)

**Compila gli spazi vuoti:** autonomia, incidentformulier, privacy, toestemming, vertrouwelijkheid, privacy, zorgkwaliteit, medisch dossier

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.

*Sul intranet della nostra organizzazione di assistenza domiciliare questa settimana c'è un breve aggiornamento sulla privacy e sulla qualità dell'assistenza. Durante la riunione del team è emerso che i colleghi a volte condividono troppi dettagli, ad esempio in ascensore o al supermercato, su un episodio di caduta o sulla somministrazione di farmaci. Questo può compromettere la privacy del cliente, anche se non si fa il suo nome. Perciò non parlare di situazioni riconoscibili fuori dalla casa del cliente e blocca il tuo telefono. Il fascicolo medico può essere aperto solo se sei direttamente coinvolto nell'assistenza.*

*L'aggiornamento sottolinea anche l'autonomia del cliente. Discuti il piano di cura e chiedi il consenso prima di condividere informazioni con la famiglia, il medico di base o altri operatori sanitari. Spiega brevemente perché hai bisogno dei dati e annotalo nel fascicolo. In caso di dubbio: confrontati con il tuo responsabile di team o con la figura di riferimento per la privacy. È stato comunque commesso un errore? Segnala l'accaduto tramite il modulo degli incidenti. Così migliori la qualità dell'assistenza e preveni il ripetersi.*

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

**3. Ascolta il frammento audio e indica se le seguenti affermazioni sono vere o false.**

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. Gioco di ruolo: Completa i dialoghi**

**a. Famille wil medisch dossier inzien**



**Verpleegkundige Noor:** *Goedemiddag, meneer De Vries. U wilde iets vragen over uw moeder? (Buon pomeriggio, signor De Vries. Voleva chiedere qualcosa riguardo sua madre?)*

**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. (Capisco che desideri chiarezza, ma non posso condividere il fascicolo così: dobbiamo rispettare la privacy e la riservatezza e sono vincolata dal segreto professionale.)*

**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. (È comprensibile, ma l'autonomia di sua madre è prioritaria. Se lei dà il consenso, possiamo condividere informazioni con lei — questo si chiama informed consent.)*

**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. (Quello che posso fare è, più tardi, quando sarà ben sveglia, chiederle di firmare il modulo di consenso o di esprimere il consenso verbalmente. Registreremo anche chi è la persona di riferimento.)*

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

**b. Incident melden en overdragen**

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

**Teamleider Ellen:** *Ja hoor, vertel maar wat er is gebeurd. (Certo, dimmi cosa è successo.)*

**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.*  
*(Bene che l'abbia notato. Questo riguarda la sicurezza del paziente, quindi dobbiamo agire secondo le linee guida e segnalare l'incidente, anche se non è successo nulla di grave.)*

**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.*  
*(Questo è comportamento professionale: ci concentriamo sulla qualità dell'assistenza, non sulla colpa. Mantieni la segnalazione fattuale e proteggi i dati personali — niente nomi nelle chat di gruppo non sicure.)*

**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.*  
*(Perfetto. Se non ti senti a tuo agio, possiamo anche nominare una persona di fiducia che esamini la situazione insieme a te. Poi lo discuteremo in team e lavoreremo a un miglioramento.)*

### Esempi di risposte:

**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. Corrispondenza scritta

---

---

---