

## 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. het recht dat persoonlijke informatie niet zonder toestemming wordt gedeeld |
| c. het medisch dossier | 3. het document waarin de gezondheid en afspraken van de patiënt staan         |

a-2 b-1 c-3



### 2. Newsletter intranet: privacy e qualità nell'assistenza domiciliare (QR:

#### Audio)

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



Op het intranet van onze thuiszorgorganisatie staat deze week een korte update over (1) \_\_\_\_\_ 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 (2) \_\_\_\_\_ 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 (3) \_\_\_\_\_ mag je alleen openen als je direct bij de zorg betrokken bent.

De update benadrukt ook de (4) \_\_\_\_\_ van de cliënt. Bespreek het zorgplan en vraag (5) \_\_\_\_\_ 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 (6) \_\_\_\_\_. Is er toch een fout gemaakt? Meld dit via het (7) \_\_\_\_\_. Zo verbeter je de (8) \_\_\_\_\_ 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 previeni il ripetersi.*

(1) privacy, (2) vertrouwelijkheid, (3) medisch dossier, (4) autonomie, (5) toestemming, (6) privacy, (7) incidentformulier, (8) zorgkwaliteit

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

2. Wat moet je doen als je twijfelt of je informatie met familie of andere zorgverleners mag delen, en waarom is dat belangrijk?
- 

### 3. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta. (QR: Audio)

Vero Falso

- |   |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. De verpleegkundige gaf het hele dossier meteen aan de dochter, omdat zij zei dat ze alles regelde. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. De patiënt besloot welke informatie met zijn dochter gedeeld mocht worden.                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. De verpleegkundige noteerde de afspraak en gaf die informatie door aan de volgende dienst.         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



1-X 2-V 3-V

### 4. Scegli la soluzione corretta

- |   |  |
|---|--|
| 1. Volgens het beroepsgeheim _____ je geen informatie uit het medisch dossier met familie zonder toestemming. | <i>(Secondo il segreto professionale, non condividi informazioni dalla cartella clinica con i familiari senza autorizzazione.)</i> |
| a. deel      b. deelt      c. gedeeld      d. deelde  |  |
| 2. Als de patiënt geen informed consent _____, voer je de behandeling niet uit.                               | <i>(Se il paziente non dà il consenso informato, non esegui il trattamento.)</i>   |
| a. gegeven      b. gaf      c. geeft      d. geef   |  |
| 3. Gisteren _____ ik het incident volgens de richtlijnen, zodat de patiëntveiligheid beter is geworden.       | <i>(Ieri ho segnalato l'incidente secondo le linee guida, così la sicurezza del paziente è migliorata.)</i>                        |
| a. rapporteer      b. heb gerapporteerd      c. rapporteren      d. rapporteerde                              |  |

1. deel 2. geeft 3. heb gerapporteerd

### 5. Role play - dialoghi (QR: Audio)

#### Familie wil medisch dossier inzien

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

**Noor:** *(Buon pomeriggio, signor De Vries. Voleva chiedere qualcosa riguardo sua madre?)*

**Meneer De Vries (zoon):** *Ja, ik maak me zorgen. Ik wil haar medisch dossier even inzien en weten wat de arts precies heeft gezegd.*

*(Sì, sono preoccupato. Vorrei consultare il suo fascicolo medico e sapere esattamente cosa ha detto il medico.)*

**Verpleegkundige** Ik begrijp dat u duidelijkheid wilt, maar ik mag het dossier niet zomaar

**Noor:** *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** *Maar ik ben haar zoon en ik regel veel thuis. Dan moet ik het toch weten?*  
**(zoon):** *(Ma sono suo figlio e mi occupo di molte cose a casa. Non dovrei saperlo?)*

**Verpleegkundige** *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.*  
**Noor:** *(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** *Ze is nu slaperig. Kunnen we dat niet meteen regelen?*  
**(zoon):** *(Adesso è assonnata. Possiamo organizzarla subito?)*

**Verpleegkundige** *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.*  
**Noor:** *(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** *Oké, dan wacht ik even. Kunt u me zeggen wanneer u haar dat vraagt?*  
**(zoon):** *(Ok, allora aspetto. Può dirmi quando glielo chiederà?)*

1. Waarom mag Noor het medisch dossier niet zomaar aan meneer De Vries laten zien? Noem twee redenen uit het gesprek.
- 

## 6. Parlare: traduci e rispondi (QR: IA+)

*Volgens de richtlijnen en het beroepsgeheim mag ik niet ... / Ik toon respect door rustig uit te leggen dat ... / Ik neem mijn verantwoordelijkheid en bespreek dit met de verantwoordelijke.*



1. Je hoort een collega in de gang hardop praten over het medisch dossier van een patiënt. Wat zeg of doe je om privacy en vertrouwelijkheid te bewaren?
- 
2. Een patiënt wil een behandeling weigeren, maar de familie dringt aan. Hoe respecteer je de autonomie van de patiënt en hoe leg je dat aan de familie uit?
- 

## 7. Scrittura: (QR: IA+)

