

Patiëntenrechten

U hebt als patiënt :

1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening.
2. Recht op vrije keuze van zorgverlener.
3. Recht op informatie (over uw gezondheidstoestand of over een voorgestelde behandeling).
4. Recht om geïnformeerd en vrij toe te stemmen met iedere tussenkomst.
5. Recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiënten dossier: recht op toevoeging, recht op inzage, recht op afschrift, recht op inzage voor nabestaanden.
6. Recht op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer en het recht op respect van de intimiteit.
7. Recht om van de zorgverlener in de zorgsector de meest aangepaste zorg te krijgen om de pijn te voorkomen, er aandacht voor te hebben, te evalueren, in aanmerking te nemen, te behandelen en te verzachten.
8. Recht om klacht neer te leggen bij de ombudspersoon.

Ombudsdienst



Elien Demarré

Krommewalstraat 11
8700 Tielt

tel 051/42 52 00

fax 051/42 50 20

e-mail ombudsdienst@sintandriestielt.be

Geachte heer/mevrouw,

De medewerkers van het Sint-Andriesziekenhuis trachten het nodige te doen om u, en diegene die u omringen, bij te staan tijdens uw verblijf in het ziekenhuis.

Behalve zorgverleners zijn er ook nog andere medewerkers professioneel actief in het ziekenhuis onder andere personeel keuken, administratie, schoonmaak, technische diensten enz...

Ondanks de beste bedoelingen kan het toch zijn dat bepaalde aspecten van de zorg- of dienstverlening niet helemaal in overeenstemming zijn met uw verwachtingen, bv. bejegening van een zorgverlener, de zorg of behandeling, onvoldoende of niet correcte informatie, het comfort tijdens uw verblijf....

1. Bij voorkeur bespreekt u uw suggesties of ongenoegen met de betrokken persoon. Zo kunnen zij het nodige doen om aan uw verwachtingen te voldoen.
2. Indien u hierin geen heil ziet of kwam u na dit gesprek niet tot een bevredigend antwoord, dan kan u contact opnemen met mevrouw Elien Demarré, ombudspersoon van het ziekenhuis. Dit kan persoonlijk, schriftelijk, telefonisch, per fax of per e-mail gebeuren.

Na kennisname van uw klacht, ontvangt u een bevestiging van ontvangst.

De ombudspersoon vormt de schakel tussen de patiënt en de familie enerzijds en het ziekenhuis anderzijds.

De ombudspersoon bekleedt binnen het ziekenhuis een neutrale en onafhankelijke positie.

Zij zal de klacht onderzoeken en vervolgens bemiddelen met alle betrokken partijen om tot een aanvaardbare oplossing te komen.

Indien u niet tevreden bent met dit resultaat, zal informatie gegeven worden over andere mogelijkheden voor de afhandeling van uw klacht.

Zij zal u verder ook informeren over de rechten van de patiënt evenals uw suggesties in ontvangst nemen.

Via het jaarverslag worden alle opmerkingen, suggesties,... naamloos verwerkt.

Het Sint-Andriesziekenhuis streeft in het belang van alle toekomstige patiënten en bezoekers continu naar **een betere kwaliteit van de dienstverlening**.

Daarom wordt iedere bedenking en/of suggestie, hetzij gunstig of ongunstig, steeds ernstig genomen.