



De medewerkers van het Sint-Andriesziekenhuis trachten het nodige te doen om u, en al wie u omringt, 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 e.a.

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

Bij voorkeur bespreekt u uw suggesties of ongenoegen met de betrokken persoon. Zo kunnen zij het nodige doen om aan uw verwachtingen te voldoen.

Indien u hierin geen heil ziet of u kwam na dit gesprek niet tot een bevredigend antwoord, dan kan u contact opnemen met de ombudspersoon van het ziekenhuis. Dat kan persoonlijk, schriftelijk, telefonisch, per fax of per e-mail gebeuren.

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

Neutraal en onafhankelijk

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. Hij/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. Hij/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 e.a. 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.

Rechten van de patiënt

- Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening
- Recht op vrije keuze van zorgverlener
- Recht op informatie over uw gezondheidstoestand
- Recht op het geven van toestemming
- Recht om te vernemen of de beroepsbeoefenaar verzekerd is en gemachtigd is om zijn beroep uit te oefenen.
- Recht op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier, met mogelijkheid tot toevoeging, inzage en afschrift
- Recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer & op respect voor de intimiteit
- Recht om een klacht neer te leggen bij de ombudsdienst
- Recht op pijnbestrijding
- Recht op een vertrouwenspersoon/ vertegenwoordiger

Plichten van de patiënt

- U geeft juiste informatie over uw identiteit & over uw gezondheidstoestand
- U verleent uw medewerking
- U respecteert de zorgverleners
- U betaalt voor uw behandeling
- U behandelt materialen met zorg
- U leeft de huisregels na

