

"Ga voor een gesprek, want dat werkt."



Uw gezondheid, onze zorg.

Meer info?

Hebt u na het lezen van deze folder nog vragen? Neem dan zeker contact met ons op.

Ombudsdienst

Bruggestraat 84

8700 Tiel

T 051 42 52 00

ombudsdienst@sintandriestielt.be

Route 39 1e verdiep

Bron: Ombudsdienst Sint-Andriesziekenhuis,
19 september 2022

Ombudsdienst

Informatiefolder



Uw gezondheid, onze zorg.

Ombudsdienst
051 42 52 00

Sint-Andriesziekenhuis vzw
Bruggestraat 84, 8700 Tiel
T 051 42 51 11 - F 051 42 50 20
info@sintandriestielt.be - www.sintandriestielt.be

19/09/22



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.

Ondanks de beste bedoelingen kan het toch zijn dat bepaalde aspecten van de zorg- of dienstverlening niet helemaal in overeenstemming zijn met uw verwachtingen.

Wij suggereren in eerste instantie de rechtstreeks betrokkenen (arts, hoofdverpleging, etc.) aan te spreken. Misschien kunnen zij met een kleine moeite tegemoet komen aan je verwachtingen of kan een misverstand snel uit de weg geruimd worden.

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 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 beluisteren, 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 en plichten van de patiënt

Wet van 22 augustus 2002 betreffende de 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

