

Hoe wordt uw klacht behandeld?

De ombudspersoon biedt u een luisterend oor en start indien u dit wenst de klachtenprocedure op.

Dit betekent dat de ombudspersoon uw klacht onderzoekt en een mogelijke oplossing voor het probleem zal formuleren.

Vervolgens wordt u bij voorkeur persoonlijk en zo snel mogelijk op de hoogte gebracht.

Hoe een klacht indienen?

U kan mondeling of schriftelijk een klacht richten aan:

Sint Jozefskliniek
Ombudsdienst Herman Ann
Ommegangstraat nr. 7
8870 Izegem
ombudsdienst@sjki.be
051/ 33 41 67

via 'deel uw ervaring' op de website www.sjki.be

Wie een persoonlijk gesprek met de ombudspersoon wenst, maakt bij voorkeur eerst een telefonische afspraak.

U kan hiervoor opbellen tijdens de weekdays van 8u tot 12u en van 13.30u tot 17u (niet op donderdag) Of u kan haar persoonlijk contacteren. Het bureel van de ombudsdienst vindt u op straat 73 van het ziekenhuis.

Bent u opgenomen en kan u zich moeilijk verplaatsen? Dan kan u vragen dat de ombudspersoon tot bij u op de kamer komt. Dit kan door rechtstreeks contact op te nemen of u vraagt het zorgteam van uw verblijfsafdeling dit voor u te doen.

Bij afwezigheid kan u zich wenden tot de medewerker aan het onthaal.



Ombudsdienst

Versie: SJKI 127/"Ombudsdienst"/09-10-2017/2015

Ommegangstraat 7 - 8870 Izegem - België | E. info@sjki.be |

T 051/33 41 11 | F. 051/334 999 | www.sjki.be |

Spoedopname: T. 051/334 031 | F. 051/334 997

Patiëntenbrochure

Uw gezondheid
Onze grootste zorg

 **St-Jozefs
kliniek
Izegem**

De medewerkers van de Sint Jozefskliniek Izegem omringen u met de best mogelijke zorgen en diensten. U en uw naasten worden door de ziekenhuismedewerkers op een vriendelijke en correcte manier bejegend. Soms gebeurt het echter dat iets niet verloopt zoals u het verwachtte, bent u ontevreden of heeft u een klacht.

Volgens de wet op de patiëntenrechten heeft u het recht om een klacht in te dienen. U kan hiermee terecht bij de Ombudsdienst van de Sint Jozefskliniek. Deze dienst zorgt dat uw klacht op de juiste plaats terecht komt. Waar nodig en gewenst wordt een bemiddelingstraject opgezet, met het oog op het vinden van een oplossing.

De ombudsdienst werkt volledig onafhankelijk, wat betekent dat de ombudsdienst tijdens de bemiddeling onpartijdig is. Deze dienstverlening is gratis.

Bevoegdheden

De Ombudsdienst behandelt klachten met betrekking op de dienstverlening van de Sint Jozefskliniek in het kader van de rechten van de patiënt (Wetgeving van 22 augustus 2002). Vooral eer u de ombudsdienst contacteert, is het aangewezen dat u het probleem eerst bespreekt of probeert te bespreken met de betrokken persoon of dienst.

Klachtenbehandeling

Is de ombudsdienst bevoegd om de klacht te behandelen?

- Ja, dan stelt de ombudsdienst een dossier samen en vraagt de betrokken dienst of persoon om uitleg en brengt u hiervan op de hoogte.

- Neen, dan verneemt u dat zo snel mogelijk en verwijst men u door naar de juiste instantie.

Bij het onderzoek van uw klacht gelden alle wettelijk bepaalde regels zoals privacy, beroepsgeheim, patiëntenrechten, ... en de interne reglementen en procedures van het ziekenhuis.

Jaarverslag

Elk jaar maakt de Ombudsdienst een verslag en legt dit aan de ziekenhuisdirectie en bestuursleden voor. Zo krijgen zij een algemeen beeld van de tussenkomsten van de Ombudsdienst en kan er corrigerend en preventief opgetreden worden om zo de dienstverlening verder te optimaliseren. Dit jaarverslag wordt ook aan de Overheid bezorgd.

Welke rechten heeft de patiënt?

- Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening
- Recht op vrije keuze van zorgverlener
- Recht op informatie (over uw gezondheidstoestand of over een voorgestelde behandeling)
- Recht om geïnformeerd en vrij toe te stemmen met iedere tussenkomst
- Recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier: recht op toevoeging, recht op inzage, recht op afschrift, recht op inzage voor nabestaanden.
- Recht op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer en het recht op respect van de intimiteit.
- 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.
- Recht om klacht neer te leggen bij de ombudsdienst.



• Samenwerken



Informatie



Toegankelijke zorg



Kwaliteitsvolle en veilige zorg