

**Ombuds-
Dienst**

INFORMATIE VOOR DE PATIËNT
Bemiddeling



Elke klacht een kans
Om er samen
iets uit te leren



De kracht van de patiënt en van de klacht

De artsen en medewerkers van het OLV Ziekenhuis zetten zich dagelijks in om u de beste zorgen en diensten aan te bieden. Helaas gebeurt het soms dat er iets niet naar wens verloopt.

Wanneer iets niet verloopt volgens uw verwachtingen is het belangrijk dat u dit zo snel als mogelijk probeert te bespreken met de betrokken medewerkers. Dat is immers de meest passende en vaak de kortste weg naar informatie of een oplossing.

Voelt u zich desondanks onvoldoende gehoord? Of wenst u meer te vernemen over uw rechten en plichten als patiënt en de verwachtingen van het ziekenhuis?

Dan is de ombudsdienst er voor u.

Klachten hebben ten onrechte een negatieve bijklank. Elke klacht is een kans om er samen iets uit te leren!

En communicatie is daarbij de sleutel!

Wat kan u verwachten van de ombudsdienst?

De ombudsdienst werkt volledig onafhankelijk en is gebonden aan het beroepsgeheim. Tijdens de behandeling van een melding neemt de ombudsdienst een meerzijdig partijdige houding aan.

De belangrijkste taken van de ombudspersoon zijn:

- Communicatie tussen de patiënt en de medewerker (arts, verpleegkundige, ...) bevorderen.
- Verstrekken van informatie over de organisatie en de werking van de ombudsdienst.
- De ombudsdienst zal een klacht onderzoeken en tracht vervolgens te bemiddelen met alle betrokken partijen om tot een aanvaardbare oplossing te komen.
- Indien u niet tevreden bent met het resultaat zal de ombudsdienst u voorzien van informatie over andere mogelijkheden voor de afhandeling van uw klacht.
- De ombudsdienst zal u ook informeren over uw rechten en plichten als patiënt en luisteren naar uw suggesties.
- Formuleren van aanbevelingen om herhaling te voorkomen o.a. via ons jaarverslag en de centrale meldcommissie van het ziekenhuis.

Door preventief en curatief te werken wil de ombudsdienst een bijdrage leveren om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

U kan een klacht indienen over alle aspecten van de zorg- en dienstverlening.

Na kennisname van uw melding of klacht bespreekt de ombudsdienst dit met de betrokken medewerker en streeft naar een antwoord dat voor alle betrokkenen aanvaardbaar is.

In veel gevallen leidt deze bemiddeling tot een passend en aanvaardbaar antwoord.

Indien u echter niet tevreden bent met dit resultaat, informeert de ombudsdienst u over verdere mogelijkheden voor de afhandeling van uw klacht.

Rechten en plichten van de patiënt

Als patiënt heeft u heel wat rechten. In België zijn deze wettelijk vastgelegd sinds 2002. Zo kan u een vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger aanstellen om u te helpen bij het uitoefenen van uw rechten. En u kan ook zorgverleners uitsluiten.

Om de best mogelijke medische zorg te verkrijgen is het ook nodig dat u zich als patiënt aan enkele afspraken houdt, u heeft dus ook enkele plichten.

Rechten van de patiënt

- Recht op kwaliteitsvolle gezondheidszorg
- Recht op vrije keuze van zorgverlener
- Recht op informatie
- Recht op toestemming
- Recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier
- Recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer
- Recht op klachtbemiddeling
- Recht op pijnbestrijding

Plichten van de patiënt

- U geeft juiste informatie over uw identiteit, (medische) situatie en thuismedicatie.
- U verleent uw medewerking.
- U respecteert de zorgverleners.
- U leeft de huisregels na.

Een beroep doen op de ombudsdienst



U kan de ombudsdienst telefonisch, via mail of post bereiken. Er zijn binnen het ziekenhuis ook overal klachten- en suggestieformulieren ter beschikking die aan ons kunnen bezorgd worden per (binnen)post.

- Adres: *Moorzelbaan 164 - 9300 Aalst*
- Telefonisch: 053/72.41.28
Maandag en donderdag
van 13u30 tot en met 16u30

Dinsdag en vrijdag
van 9u tot en met 12u
- Email: ombudsdienst@olvz-aalst.be
- Documenten omtrent verschillende procedures en heel wat andere informatie vindt u ook terug op onze webpagina:
<https://www.olvz.be/nl/patient/ombudsdienst>
- Contactpersonen: ombudspersonen Els Meeussen en Julie De Nys

Een persoonlijk gesprek is steeds mogelijk op afspraak 

Disclaimer

De informatie in deze brochure is van algemene aard en is bedoeld om u een globaal beeld te geven van de ombudsdienst.

Gelet op de rol van de ombudsdienst kunnen we anonieme klachten niet behandelen.

Versie september 2023

Elke klacht een kans
Om er samen
iets uit te leren