

# Ombudsdienst

Méér dan een luisterend oor!

patiënteninformatie



## **Uw recht om te klagen**

De artsen en medewerkers van GZA ziekenhuizen willen aan alle patiënten goede zorgen en diensten aanbieden. Soms gebeurt het dat, naar uw mening, iets niet loopt zoals verwacht en kan er ontevredenheid ontstaan. U heeft dan het recht om een klacht te uiten.

Het is belangrijk dat uw klacht op de juiste plaats terecht komt. Daarom kunt u dit melden bij de ombudsman.

## **Wat is de ombudsdienst?**

De ombudsdienst heeft een neutrale en onafhankelijke positie binnen het ziekenhuis. Dit betekent dat de ombudsdienst in het bemiddelen van een klacht geen partij kiest en onafhankelijk optreedt. De ombudsdienst kan evenwel geen oordeel uitspreken maar tracht de communicatie te herstellen.

## **Waarover kunt u klagen?**

U kunt een klacht indienen over alle aspecten van de zorg- of dienstverlening. Bijvoorbeeld over verstrekte informatie, over inspraak, over bejegening van de zorgverstrekker, over de zorg of de behandeling, over het comfort tijdens uw verblijf,...

## Eerst praten met de betrokkene

De ervaring leert dat ongenoegen vaak berust op een misverstand. Daarom is het erg belangrijk dat u eerst gaat praten met de betrokken zorgverstrekker of verantwoordelijke. Een goed gesprek kan veel ophelderen.

Als het gesprek toch niet tot een bevredigend resultaat leidt of als een gesprek niet mogelijk is, dan kan u contact opnemen met de ombudsdienst.

## Heeft u een klacht?

U kunt op verschillende manieren terecht bij de ombudsdienst:

- door persoonlijk contact
- via een brief
- via e-mail
- telefonisch

Na kennisname van uw klacht, ontvangt u een bevestiging van ontvangst. De ombudsdienst stelt een onderzoek in en tracht een objectief antwoord te geven of een gesprek met de betrokkene mogelijk te maken. Bij het onderzoek gelden alle wettelijke bepalingen (zoals de privacywetgeving, beroepsgeheim, de wet op de patiëntenrechten...) de interne reglementen en de procedures binnen GZA ziekenhuizen.



# Bij wie kan u terecht?

## **Sint-Augustinus**

Alex Claus

tel. 03 443 35 44

e-mail: alex.claus@gza.be

- dinsdag: 10 - 16.30 uur
- woensdag: 13 - 16.30 uur
- donderdag: 13 - 16.30 uur
- vrijdag: 10 - 16.30 uur

## **Sint-Vincentius**

Luc Van Bauwel

tel. 03 285 20 85

e-mail: luc.vanbauwel@gza.be

- maandag: 13 - 16.30 uur
- woensdag: 13 - 16.30 uur
- vrijdag: 10 - 13.00 uur

## **Sint-Jozef**

Luc Van Bauwel

tel. 03 444 13 05

e-mail: luc.vanbauwel@gza.be

- dinsdag: 10 - 16.30 uur