

Elke klacht is voor het AZ Oudenaarde belangrijk. Het is een kans die kan leiden tot verbetermaatregelen binnen de organisatie. Ook de ziekenhuismedewerkers en artsen kunnen leren uit een klacht.

FEDERALE COMMISSIE “RECHTEN VAN DE PATIËNT”

Op federaal niveau werd een commissie “Rechten van de patiënt” opgericht. Deze commissie heeft als taak de toepassing van de wet en de werking van de ombudsdienst te evalueren, alsook de klachten omtrent de werking van de ombudsdienst te behandelen.

De overheid bundelde jouw rechten in een brochure: “Patiëntenrechten - Een uitnodiging tot dialoog”. Deze brochure kan je raadplegen op de website www.patientrights.be of kan je bekomen via de ombudspersoon.

De federale ombudsdienst is bereikbaar op:

Eurostation blok 2
Victor Hortaplein 40, bus 10
1060 Brussel

Nederlandstalige federale ombudspersoon :

Tel.: 02/524.85.20
Fax : 02/524.85.38
E- mail:
bemiddeling-
patientenrechten@gezondheid.belgie.be

Voor meer info raadpleeg:

Mylène Lagaert

Ombudsvrouw

055 33 66 63

Iedere werkdag tussen 8u en 16u

✉ ombudsdienst@azoudenaarde.be

Heb je nog vragen
of opmerkingen
over deze brochure?
We houden graag
rekening met
jouw suggesties!

AZ Oudenaarde vzw

Minderbroedersstraat 3, 9700 Oudenaarde
T 055 33 61 11 - F 055 33 66 95
info@azoudenaarde.be

www.azoudenaarde.be



AZO/PAT/073
Laatst aangepast op 03/05/2021
V.U.: AZ Oudenaarde

Patiënt-
begeleiding



DE OMBUDSDIENST

UIT EEN KLACHT KAN HET
ZIEKENHUIS LEREN

Informatie voor patiënten



www.azoudenaarde.be

Volg ons op



INLEIDING

Tijdens jouw verblijf in het ziekenhuis streven alle artsen en ziekenhuismedewerkers ernaar om je dagelijks te omringen met de beste zorgen. Ondanks deze inzet is het mogelijk dat bepaalde zaken toch niet lopen zoals verwacht of dat er ongenoegen ontstaat.

EEN GESPREK KAN HELPEN

Een gesprek met de betrokken hulpverlener of de dienstverantwoordelijke kan helpen om misverstanden op te helderen of om zaken te corrigeren. Dit is veelal de snelste en eenvoudigste oplossing. Indien een gesprek met de zorgverlener niet mogelijk is of jou niet tevreden stelt, dan kan je de ombudsdienst steeds gratis contacteren.

WAT ZIJN JOUW RECHTEN ALS PATIËNT?

De Wet op de patiëntenrechten van 22 augustus 2002 (BS 26/09/02) kent jou als patiënt een aantal rechten toe:

- recht op kwaliteitsvolle dienstverlening
- recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar
- recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer
- recht op informatie over de gezondheidstoestand
- recht op toestemming over de behandeling
- recht op inzage en afschrift van het patiëntendossier
- recht op klachtenbemiddeling

- recht op een aangepaste pijnbestrijding

De patiënt beschikt niet alleen over rechten, maar heeft ook de verantwoordelijkheid om zo goed mogelijk samen te werken met de beroepsbeoefenaar.

HOE EEN KLACHT INDIENEN?

Je kan je suggesties, vragen of klachten bezorgen aan de ombudsdienst. De ombudsvrouw kan op verschillende manieren gecontacteerd worden.

- Schriftelijk :
A.Z. Oudenaarde
t.a.v. Ombudsdienst
Minderbroedersstraat 3
9700 Oudenaarde
- Telefonisch of fax :
055 33 66 63 of 055 33 66 95
- E-mail:
ombudsdienst@azoudenaarde.be
- Indien je een persoonlijk gesprek met de ombudsvrouw wenst, maak je best vooraf een telefonische afspraak.

Enkele aandachtspunten:

- Noteer steeds jouw naam en adres, want anonieme klachten kunnen niet behandeld worden.

- Maak een zo gedetailleerd mogelijk overzicht van de feiten, de datum van de gebeurtenis, de betrokken personen,... Vermeld wat je van het ziekenhuis verwacht.
- Het is aan te raden om niet te lang te wachten alvorens jouw klacht in te dienen. Naarmate de tijd verstrijkt, wordt het moeilijker om te achterhalen wat er juist gebeurd is.

DE BEHANDELING VAN JOUW KLACHT

Na kennisname van jouw klacht krijg je een ontvangstbevestiging. De ombudsvrouw vraagt via het diensthoofd de mening van de betrokken hulpverlener. Nadat de ombudsvrouw een antwoord heeft ontvangen, informeert zij de klager. Wanneer er binnen het ziekenhuis geen oplossing bereikt wordt, informeert de ombudsvrouw jou over andere instanties waar je eventueel terecht kan. De ombudsvrouw neemt tijdens het volledige onderzoek een strikte neutraliteit en onpartijdigheid in acht.

Voor bijkomende informatie kan je steeds contact opnemen met de ombudsvrouw of kan je het huishoudelijk reglement met betrekking tot de ombudsdienst nalezen (www.azoudenaarde.be/patiënten/ombudsdienst). Een kopij van het huishoudelijk reglement ligt ter inzage aan het onthaal.