



VRAGEN? KLACHTEN?

OMBUDSPERSOON...



Tel. 055/23 30 30

vzw Werken Glorieux | az Glorieux
Glorieuxlaan 55, B-9600 Ronse
T 055 23 30 11, F 055 23 30 22
www.azglorieux.be, info@azglorieux.be

7/04/2017
ALG06_NL

U HEBT EEN VRAAG, EEN OPMERKING, EEN PROBLEEM

Iedereen in deze instelling probeert u met de beste zorgen te omringen. Toch kan het zijn dat uw verwachtingen niet altijd worden beantwoord en dat u een vraag, probleem of klacht hebt. U kan en mag de betrokken medewerker daar gerust over aanspreken.

Vindt u het moeilijk zelf naar deze medewerker toe te gaan om een oplossing te zoeken, dan kan u contact opnemen met de **ombudspersoon**. Deze persoon is vast verbonden met de instelling, maar heeft een onafhankelijke positie.

De ombudspersoon zal altijd naar u luisteren, uw vragen of opmerkingen ernstig nemen en samen met u zoeken naar de best mogelijke oplossing. Uiteraard blijven het gesprek en de verstrekte gegevens volledig vertrouwelijk. De ombudspersoon zal nooit verdere stappen ondernemen zonder uw toestemming.

U kan uw vragen of opmerkingen ook schriftelijk (brief of e-mail) formuleren en ook nadat u het ziekenhuis heeft verlaten. U kan ook iedere medewerker vragen om de ombudspersoon voor u op te roepen.

HOE VERLOOPT HET VERDER?

De ombudspersoon zal uw probleem onderzoeken. Hij neemt daarvoor contact op met de betrokken medewerker(s) om te luisteren naar zijn of haar versie van het probleem.

De ombudspersoon probeert dan te bemiddelen, al dan niet door samen rond de tafel te gaan zitten, om een oplossing te vinden die voor beide partijen aanvaardbaar is. Lukt dit niet, dan kan hij met u overleggen welke andere mogelijkheden er nog zijn om een oplossing voor uw probleem te vinden.

Alle klachten worden aansluitend besproken in het directiecomité. Klachten worden namelijk door de directie steeds ernstig genomen. Desgevallend kan het directiecomité ook structurele maatregelen nemen.



WAARVOOR KAN U NOG EEN BEROEP DOEN OP DE OMBUDSPERSOON?

U kan op de ombudspersoon niet alleen een beroep doen bij klachten of problemen, maar ook voor:

- een afschrift van uw dossier, indien de arts u dat weigert of indien u dat liever niet rechtstreeks aan hem wenst te vragen;
- vragen over uw rechten als patiënt;
- het huishoudelijk reglement van de ombudsfunctie;
- verzekeringskwesties;
- allerlei zaken waarvan u denkt dat ze in deze instelling beter of anders kunnen;
- alle situaties waarbij u denkt dat hij u kan helpen om een oplossing te vinden.

TENSLOTTE NOG EEN BELANGRIJKE TIP

Hoe sneller u reageert bij een probleem, hoe sneller gezocht kan worden naar een oplossing, nog voor het helemaal uit de hand loopt.

Wacht liever niet tot u terug thuis bent om het probleem te signaleren.

CONTACT

- Tel: 055/23 30 30
- Mail: ombudsdienst@azglorieux.be
- Schriftelijk:
az Glorieux
Ombudsdienst
Glorieuxlaan 55
9600 Ronse