

Een ombudspersoon treedt op als neutrale onafhankelijke tussenpersoon en bemiddelt vertrouwelijk tussen verschillende partijen. Het doel van de bemiddeling is de partijen tot een oplossing te laten komen die voor iedereen aanvaardbaar is.

Patiëntenrechten

De patiëntenrechtenwet dateert van 22 augustus 2002 en regelt de relatie tussen patiënt en gezondheidszorgbeoefenaar. Op 6 februari 2024 werd ze geactualiseerd en daarbij kwam de focus te liggen op samenwerking, op een partnership met eenzelfde doel, op een gezamenlijke besluitvorming en gezamenlijke beleving van de gezondheidszorg.

Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

in functie van de beschikbare kennis, technologie en middelen, zonder enig onderscheid, met eerbiediging van waardigheid en autonomie, en rekening houdend met de doelstellingen en waarden van de patiënt.

Vrije keuze van gezondheidszorgbeoefenaar

houdt ook in dat een beoefenaar kan worden geweigerd, dat altijd kan worden gevraagd naar een tweede opinie bij een andere beoefenaar en dat gemaakte keuzes steeds kunnen worden herzien.

Recht op informatie

omvat alle informatie die nodig is om inzicht te krijgen in de gezondheidstoestand, de behandeling en de vermoedelijke evolutie. Ze wordt mondeling verstrekt op maat van de patiënt. Deze laatste mag weigeren informatie te ontvangen.

Indien medisch noodzakelijk kan hiervan wel tijdelijk en gedeeltelijk worden afgeweken.

Recht op geïnformeerde toestemming

Zonder de vrije en geïnformeerde toestemming van de patiënt is een behandeling onmogelijk. De vooraf te bespreken informatie is niet alleen medisch maar ook financieel van aard. En alhoewel wordt gestreefd om samen te beslissen, kan toestemming of weigering ook blijken uit een voorafgaande wilsverklaring.

Bij spoedgeval heeft de arts de plicht om alle noodzakelijke gezondheidsbevorderende handelingen te stellen totdat de rechten op informatie en toestemming kunnen worden nageleefd.

Recht op een patiëntendossier

dat zorgvuldig wordt bijgehouden en veilig wordt bewaard. Inzage en afschrift zijn steeds mogelijk tenzij een medische reden zorgt voor tijdelijk en gedeeltelijk uitstel.

Recht op bescherming privéleven en intimiteit

Derden krijgen geen informatie en kunnen niet aanwezig zijn bij behandelingen of onderzoeken.

Recht op klacht

in te dienen bij de ombudsdienst van het ziekenhuis.

Recht op pijnbestrijding

inbegrepen palliatieve zorgverlening.

Recht op bijstand door vertrouwenspersoon

die werd aangeduid door de patiënt.

De ombudsdienst

Alle gezondheidszorgbeoefenaars en medewerkers van AZ Alma streven ernaar om uw verblijf in het ziekenhuis zo aangenaam mogelijk te maken.

Als u tevreden bent en u wil dit laten weten dan kan u altijd een berichtje bij de ombudsdienst achterlaten. Die zal dan zorgen dat het bij de juiste mensen terecht komt.

Het kan natuurlijk ook gebeuren dat u, ondanks de oprechte inspanningen, niet tevreden bent over bepaalde aspecten van de dienstverlening. Als dit zo is, dan raden wij u aan om uw opmerkingen of klachten zo snel mogelijk te bespreken met de dienstverantwoordelijke of met de arts. Blijft de onvrede, neem dan contact op met de ombudsdienst.

Een **ombudspersoon** treedt op als **neutrale onafhankelijke** persoon die **vertrouwelijk bemiddelt** tussen de verschillende partijen.

Het doel van de bemiddeling is de partijen tot een oplossing te laten komen die voor iedereen aanvaardbaar is. Blijkt dit uiteindelijk niet haalbaar binnen het ziekenhuis zal de ombudspersoon doorverwijzen naar externe instanties.

Contactgegevens

Ombudspersoon

Dhr. Jan Broeckx



Bereikbaarheid

Maandag	gesloten
Dinsdag	08u30 - 16u30
Woensdag	08u30 - 16u30
Donderdag	08u30 - 16u30
Vrijdag	08u30 - 12u00

Tel. 09 310 1072

E-mail ombudsdienst@azalma.be

Briefwisseling

AZ Alma
t.a.v. de ombudsdienst
Ringlaan 15
9900 Eeklo

Contactinfo

vzw AZ Alma
(Maatschappelijke Zetel)
Ringlaan 15
B-9900 Eeklo
tel. 09 310 00 00

Polikliniek AZ Alma Sijsele
Gentse Steenweg 132
B-8340 Sijsele-Damme
tel. 09 310 00 00

www.azalma.be

De Ombudsdienst
Wat kan de ombudsdienst
voor u doen?

