

Verliep jouw ziekenhuiservaring anders dan verwacht?



ALGEMEEN
ZIEKENHUIS
HEILIGE FAMILIE vzw

's Herenbaan 172
2840 Rumst

tel: 03 880 90 11 (algemeen)
tel: 03 880 91 90 (afspraken)

e-mail: info@hfr.be
www.azheiligefamilie.be

HEB JE EEN VRAAG OF EEN KLACHT
OVER AZ HEILIGE FAMILIE?

WELKOM BIJ DE OMBUDSDIENST!

BESTE PATIËNT,

Mijn naam is Nicole Caremans, ik ben jouw ombudsvrouw in AZ Heilige Familie. Je kan bij mij terecht indien je over het ziekenhuis een klacht, een vraag of een voorstel tot verbetering hebt.

Een verblijf in het ziekenhuis kan ingrijpend zijn. Deze ervaring kan positieve en/of minder positieve reacties losmaken. De medewerkers van het ziekenhuis trachten een menselijke, betrokken en deskundige opvang en begeleiding aan te bieden.

Dit neemt niet weg dat bepaalde zaken anders kunnen verlopen dan verwacht. Je kan ontevreden zijn over het ganse verloop of over enkele aspecten van de geleverde zorg. Spreek er in de eerste plaats over met de betrokken zorgverlener of met de hoofdverpleegkundige van de afdeling, zodat problemen of misverstanden snel kunnen worden opgelost. We ondervinden immers dat ongenoegen vaak op een misverstand rust.

Op elke afdeling hangt een foto met de naam van de leidinggevende aan de balie, zodat jij weet wie je best kan aanspreken.

Blijf je echter ontevreden over de aangeboden service, afdeling of zijn / haar leidinggevende, dan kan je mij als ombudsvrouw aanspreken. Zowel patiënten als hun familie kunnen bij mij terecht.

WAT KAN DE OMBUDSDIENST VOOR JOU DOEN?

Indien jouw eigen initiatief tot communicatie, overleg of dialoog met de betrokken zorgverlener op één of andere manier niet werkt, kan je met jouw verhaal terecht bij de ombudsdienst.

De ombudsdienst behandelt jouw klacht volgens een vastgelegde klachten-procedure.

De ombudsvrouw luistert naar jouw verhaal en neemt vervolgens contact op met de betrokken ziekenhuismedewerker. Zij bemiddelt om tot een oplossing of antwoord te komen waarin je je kan vinden. Indien dit toch niet het geval is, informeert de ombudsvrouw jou over verdere mogelijkheden.

VOOR WELKE VRAGEN KAN JE NOG TERECHT BIJ DE OMBUDSDIENST?

- wat zijn jouw rechten en plichten als patiënt?

Je vindt deze informatie terug op onze website: www.azheiligefamilie.be. Je klikt door op ons ziekenhuis > ombudsdienst > mijn rechten en plichten als patiënt.

Je kan jouw rechten en plichten ook nalezen in de patiëntenfolder “Rechten en plichten van de patiënt”. Je vindt deze brochure terug in alle wachtzalen en op de verpleegafdelingen.

Heb je hierover nog specifieke vragen, dan help ik, als ombudsvrouw, jou graag verder.

- wat is de rechtsverhouding van de zorgverlener met het ziekenhuis en welk belang heeft dit voor jou?
- wat zijn jouw rechten inzake afschrift en inzage in jouw persoonlijk medisch dossier?

WENS JE NOG MEER INFORMATIE?

Raadpleeg dan het huishoudelijk reglement van de ombudsdienst. Je vindt het reglement op de website www.azheiligefamilie.be. Je klikt door op ons ziekenhuis > ombudsdienst. Onderaan deze pagina vind je vervolgens het document terug.

Je kan eveneens een exemplaar van het huishoudelijk reglement opvragen aan het onthaal in de centrale inkomhal.

HOE KAN JE DE OMBUDSDIENST BEREIKEN?

- telefonisch: 03 880 92 09
Na de kantooruren kan je gebruik maken van het antwoordapparaat. Laat steeds jouw coördinaten achter, zodat we jou kunnen contacteren.
- persoonlijk: tijdens de vaste spreekuren of na afspraak.
Je vindt de gespreksruimte terug op de 4de verdieping - volg hiervoor route 39.

| | |
|------------|-----------------|
| maandag: | 09.00u - 12.30u |
| dinsdag: | 09.00u - 12.30u |
| woensdag: | 09.00u - 12.30u |
| donderdag: | 09.00u - 12.30u |

- per brief via post gericht aan:

AZ Heilige Familie t.a.v. de ombudsdienst
's Herenbaan 172
2840 RUMST

- via het blanco klachtenformulier aan de balie
- via e-mail: ombudsdienst@hfr.be
- website: via het [online invuldocument](#) op www.azheiligefamilie.be > ons ziekenhuis > ombudsdienst

In zeer uitzonderlijke omstandigheden, zoals tijdens een verlofperiode, kan het zijn dat er geen ombudsdienst aanwezig is. Je kan dan wel terecht bij de medewerkers van het onthaal met jouw vraag.

| | |
|-----------|---------------------------|
| ref.: | 50120457 |
| versie: | 11.05.2017 |
| eigenaar: | N. Caremans, ombudsdienst |
| v.u.: | Sofie Vermeulen |