



**Ombudsdienst**



## U kunt een klacht uiten

Artsen, zorgverleners en medewerkers streven ernaar u de best mogelijke zorg- en dienstverlening te verstrekken. Soms verloopt niet alles zoals gewenst. Spreek dan in de eerste plaats rechtstreeks met de betrokken arts, zorgverlener of medewerker. Wanneer dit niet tot een oplossing leidt, kent de Wet op de Patiëntenrechten u het recht toe om een klacht te uiten bij de Ombudsdienst.

Wij nemen elke klacht serieus en beschouwen dit ook als een kans om indien nodig het zorgproces te verbeteren.

Uw klacht, opmerking of vraag mag betrekking hebben op het zorgproces in de ruime zin. Bij de Ombudsdienst vindt u ook informatie over uw rechten als patiënt.

- **Binnen het ziekenhuis bekleedt de Ombudsdienst een neutrale en onafhankelijke positie;**
- **De klachtenbemiddeling door de Ombudsdienst is gratis;**
- **Anonieme klachten kunnen niet behandeld worden.**

## Wat mag u verwachten?

- **Uw klacht, opmerking of vraag wordt geregistreerd;**
- **De Ombudsdienst bepreekt de klacht met betrokken arts, zorgverstreker of medewerker en ondersteunt beide partijen bij het zoeken naar een oplossing;**
- **De Ombudsdienst informeert u, op een zo kort mogelijke termijn, over de behandeling van uw klacht;**
- **Bent u niet tevreden met de bemiddeling, dan informeert de Ombudsdienst u over mogelijke verdere stappen.**

Tevens brengt de Ombudsdienst de kennis m.b.t. de patiëntenrechten, zoals beschreven in de Wet op de Patiëntenrechten d.d. 22.08.2002, over aan alle medewerkers az West.

Op de website az West (<http://www.azwest.be/patient/ombudsdienst/patientenrechten-en-plichten>) vindt u een beschrijving over:

- **de rechten van de patiënt;**
- **de plichten van de patiënt.**

Op [www.patientrights.be](http://www.patientrights.be) staat meer informatie over de patiëntenrechten. Ook beschikbaar in Frans, Engels en Duits.

Brochure 'Rechten van de patiënt (Nederlandstalig):

<https://www.health.belgium.be/nl/brochure-patientenrechten>

## Contact:

**Ombudspersoon:** Liesbeth Van Gelder

Route 186

T.: 058 33 34 56

E.: [ombudsdienst@azwest.be](mailto:ombudsdienst@azwest.be)

Ook meldformulier op website az West:

<http://www.azwest.be/patient/ombudsdienst>

## Openingsuren:

Maandag t.e.m. vrijdag: 08.30u - 12u





Zorg op mensenmaat

Ieperse steenweg 100  
8630 Veurne  
tel. +32 (0)58 333 111

