

The logo for AZ Sint-Lucas Brugge features a green swoosh above the text. The text 'az' is in green, 'sint-lucas' is in blue, and 'BRUGGE' is in a smaller blue font below it.

az sint-lucas
BRUGGE

Ombudsdienst

*Klachten zijn kansen ...
Voor u als patiënt
Voor ons als zorgverlener*

ets verloopt niet zoals u verwacht ... en u bent ontevreden

Alle artsen en medewerkers van het A.Z. Sint-Lucas Brugge willen aan alle patiënten goede zorgen en diensten verstrekken. Soms gebeurt het dat, naar uw mening, iets niet loopt zoals u verwacht en kan er ontevredenheid of zelfs een klacht ontstaan. U hebt dan het recht om een klacht te uiten (wet op de rechten van de patiënt, september 2002).

Klagen heeft ten onrechte een negatieve bijklank. Zowel voor u als voor de zorgverlener biedt een klacht:

- ⤿ Enerzijds het behoud van het wederzijds vertrouwen en respect;
- ⤿ Anderzijds het verbeteren van de zorg- en dienstverlening.

Daarom is het van belang dat uw klacht op de juiste plek terechtkomt.

Waarover kunt u een klacht uiten?

U kunt een klacht indienen over alle aspecten van zorg- en dienstverlening, zoals bijvoorbeeld over de zorg zelf, of de behandeling, de keuze van zorgverlener, informatieverstrekking over uw gezondheidstoestand, over inzage in uw dossiers, over de toestemming van zorg of behandeling, over uw comfort tijdens uw verblijf, over de bescherming van uw privacy, enz.

Eerst praten met de betrokken zorgverleners ...

De ervaring leert dat ongenoegen vaak berust op een misverstand. Daarom is het van belang dat u eerst gaat praten met de betrokken hulpverlener of verantwoordelijke. In een goed gesprek kan veel opgehelderd worden.

Als een gesprek niet tot een bevredigend antwoord leidt of als een gesprek niet mogelijk is, dan kunt u of anderen in uw naam contact opnemen met de ombudsdienst.

De ombudsdienst bekleedt een **neutrale** en **onafhankelijke** positie binnen het ziekenhuis. Dit betekent dat de ombudsdienst in het bemiddelen van een klacht geen enkele partij kiest én onafhankelijk optreedt.

Hoe neem je contact op met de ombudsdienst?

U kunt de ombudsdienst op verschillende manieren contacteren:

- door persoonlijk contact;
- telefonisch;
- via brief;
- via e-mail.

Anonieme klachten kunnen we uiteraard niet behandelen.

Hoe gebeurt de klachtenbemiddeling door de ombudsdienst?

Na kennisname van uw klacht, bespreekt de ombudsdienst dit met de betrokken medewerker, arts of dienst en streeft naar een antwoord dat zowel voor u als de betrokkene(n) aanvaardbaar is. Kennisname van een schriftelijke klacht wordt schriftelijk bevestigd binnen de drie werkdagen.

In veel gevallen leidt deze bemiddeling tot een passend en aanvaardbaar antwoord. Dit antwoord wordt met u zo spoedig mogelijk besproken.

Indien u echter niet tevreden bent met dit resultaat, informeert de ombudsdienst u over verdere mogelijkheden voor de afhandeling van uw klacht.

Kosten

De klachtenbemiddeling door de ombudsdienst van het AZ Sint-Lucas is gratis.

Bij wie kunt u terecht?

U kunt Evi Devos elke werkdag bereiken van 8.30 tot 12.00u en van 13.30 tot 17.00u, behalve op woensdag. Persoonlijk gesprek liefst na afspraak.

Mevr. Evi Devos
A.Z. Sint Lucas
Sint-Lucaslaan 29
8310 Brugge
tel. 050 36 57 89
e-mail: ombudsdienst@stlucas.be

Waar bevindt zich de ombudsdienst?

U kunt de ombudsdienst vinden op het gelijkvloers naast de centrale hall, routenummer D 073.

OMBUDS-FOLDER.1 (03/17) - MEVR. E. DEVOS



algemeen ziekenhuis sint-lucas vzw
sint-lucaslaan 29, 8310 brugge
T 050 36 91 11 > F 050 37 01 27 > info@stlucas.be > www.stlucas.be

 www.facebook.com/AZ.Sint.Lucas.Brugge  [@StLucasBrugge](https://twitter.com/StLucasBrugge)
 AZ Sint Lucas Brugge