



Algemeen Stedelijk Ziekenhuis

Aalst
Geraardsbergen
Wetteren

Huishoudelijk reglement betreffende de werking van de Ombudsdienst

Dit huishoudelijk reglement regelt de organisatie en de werking van de Ombudsdienst van de autonome verzorgingsinstelling Algemeen Stedelijk Ziekenhuis, met zetel te 9300 Aalst, Merestraat Aalst en campi te Aalst, Merestraat 80, te Geraardsbergen, Gasthuisstraat 4 en te Wetteren, Wegvoeringstraat 73.

Het regelt de klachtenbehandeling in het Algemeen Stedelijk Ziekenhuis en is dus van toepassing in de drie bovenvermelde campussen van het ziekenhuis.:

Wettelijke referenties:

De Ombudsdienst is opgericht krachtens de bepalingen van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt en van het artikel 70 quater van de wet op de ziekenhuizen en conform de bepalingen van het koninklijk besluit van 8 juli 2003 houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen.

Hoofdstuk I : Inleidende bepalingen

Artikel 1 : Definities:

Klacht : een uiting van ongenoegen of ontevredenheid ivm. het zorgproces.

Klager : de persoon die klaagt (patiënt, familie , bezoeker , huisarts, ...)

Beklaagde : persoon of dienst op wie de klacht betrekking heeft.

Klachtmelder : degene die de klacht meldt (patiënt, familie, bezoeker, huisarts, medewerker , ...)

Ombudspersoon : het centraal aanspreekpunt voor diegene die zijn ongenoegen wil uiten, diegene die bemiddelt en waar de klager de nodige informatie kan bekomen mbt. de opvolging en de afhandeling van de klacht.

Klachtbemiddeling : luisteren, informeren, adviseren of doorverwijzen van de klager, voorstellen formuleren en zoeken naar een voor ieder aanvaardbare oplossing.

Artikel 2 : Toepassingsgebied :

De Ombudsdienst heeft als belangrijkste taak aan de patiënten van de instelling de uitoefening van hun klachtrecht te garanderen, wat betreft de rechten van de patiënt, zoals omschreven in de wet van 22 augustus 2002, te weten:

- Het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening;
- Het recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar;
- Het recht op informatie die nodig is om inzicht te krijgen in zijn gezondheidstoestand;
- Het recht om geïnformeerd te worden en vrij toe te stemmen met iedere tussenkomst;
- Het recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier;
- Het recht op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer;

Naast de medisch- technische – en de verpleegkundige aspecten kunnen de klachten ook betrekking hebben op :

- Hotelfunctie (keuken, onderhoud , ...);
- Aspecten van bejegening ;