

- Financiële aspecten ;
- Administratieve aspecten ;
- Organisatorische aspecten ;

De ombudspersoon is niet bevoegd om op te treden of te bemiddelen bij klachten tussen zorgverleners en / of personeelsleden onderling tenzij een klacht door één van hen als patiënt (e) wordt geformuleerd.

## Hoofdstuk II : De ombudspersoon

### Artikel 3 :

De Ombudsdienst wordt geleid door de door het ASZ aangestelde ombudspersoon.

### Artikel 4:

De ombudspersoon is benoemd en voert zijn taak uit volgens de voorwaarden wat betreft deskundigheid, onafhankelijkheid, onpartijdigheid, neutraliteit en beroepsgeheim, voorgeschreven in de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt.

### Artikel 5 :

De opdracht van de ombudspersoon is ten aanzien van de partijen een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis. De ombudspersoon kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het al dan niet bereiken van een voor alle partijen aanvaardbare oplossing. Met het oog op het waarborgen van een onafhankelijke uitoefening van zijn opdracht, kan de ombudspersoon niet worden gesanctioneerd voor daden die hij in het kader van de correcte uitoefening van zijn opdracht stelt.

### Artikel 6 :

In de uitoefening van zijn functie heeft de ombudspersoon ongehinderd toegang tot alle bij een klacht betrokken personen of diensten van het ziekenhuis en kan hij bij iedere betrokkene informatie inwinnen.

### Artikel 7 :

In uitvoering van de bepalingen van artikel 4 van het KB van 8 juli 2003 draagt het ziekenhuis er zorg voor dat:

- Er voldoende informatie wordt verstrekt die de vlotte bereikbaarheid van de ombudsfunctie garandeert;
- De ombudspersoon de mogelijkheid heeft om ongehinderd in contact te komen met alle bij de klacht betrokken partijen;
- De ombudspersoon binnen een redelijke termijn kan overgaan tot de afhandeling van de klacht;
- De ombudspersoon over de nodige administratieve- en technische middelen beschikt om zijn taken te kunnen uitvoeren;

## Hoofdstuk III: Wijze waarop klachten kunnen worden ingediend:

### Artikel 8 :

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend:

#### Schriftelijk :

- Dit kan door een gewone voldoende gefrankeerde brief te richten aan de ombudspersoon; Merestraat 80 te 9300 Aalst.
- Per aangetekend schrijven
- Een ondertekende patiëntenenquête die rechtstreeks aan de ombudspersoon wordt bezorgd
- Per e-mail : ann.hoviele@asz-aalst.be

#### Mondeling:

- Telefonisch op het nummer 053/76.68.15
- Via een persoonlijk contact na telefonische afspraak