

Mijnheer, mevrouw

Een verblijf of bezoek in het ziekenhuis of het woonzorgcentrum kan plots en ingrijpend zijn. Deze ervaring kan vragen oproepen, positieve of minder positieve reacties oproepen.

U kunt ontevreden zijn over het hele verloop of over enkele aspecten van de geleverde zorg. De medewerkers van het ziekenhuis en het woonzorgcentrum trachten een menselijke, betrokken en deskundige opvang en begeleiding aan te bieden.

Dit neemt niet weg dat bepaalde zaken anders kunnen verlopen dan u had verwacht. Spreek erover met de betrokken zorgverleners, zodat ze problemen of misverstanden kunnen oplossen.

Blijft u echter ontevreden over de aangeboden service, contacteer dan de bemiddelaar. Deze brochure informeert u hierover.

Hebt u minder positieve ervaringen?

Meld ze aan de betrokken
zorgverlener of spreek een
bemiddelaar aan!

Dienst bemiddeling
campus Sint-Augustinus
tel. + 32 3 443 35 44
campus Sint-Vincentius
campus Sint-Jozef
tel. + 32 3 283 10 65

GZA vzw
Oosterveldlaan 22
2610 WILRIJK
tel. + 32 3 443 39 90

www.gza.be

Wie kan een beroep doen op de dienst bemiddeling?

De dienst bemiddeling - of ombudsdienst - is een centraal aanspreekpunt waar u terecht kunt voor informatie, advies en bemiddeling.

Zowel patiënten, bewoners en familieleden als huisartsen en andere zorgverleners kunnen deze dienst aanspreken.

De dienst bemiddeling registreert elke melding en behandelt ze volgens de klachtprocedure.

Hoe doet u een beroep op ons?

U kunt uw melding mondeling of schriftelijk formuleren. We behandelen ze zo snel mogelijk.

De bemiddelaar stelt zich meerzijdig partijdig op en luistert en spreekt met alle betrokken zorgverleners. Hij/zij probeert waar mogelijk te bemiddelen om tot een aanvaardbare consensus te komen. De bemiddelaar handelt in vertrouwen met respect en discretie.

Op deze wijze wil de bemiddelingsdienst een bijdrage leveren om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Door inspraak te verlenen kan deze dienst een signaal geven om bepaalde processen in de organisatie te veranderen.

Communicatie blijft een van de belangrijkste schakels om de kwaliteit van de dienstverlening te behouden en te verbeteren.

Hoe bereikt u ons?

Bij voorkeur na afspraak.

Alexandra Vanvooren **campus Sint-Augustinus**

maandag 10 - 16 uur

dinsdag 10 - 13 uur

woensdag 10 - 13 uur

donderdag 13 - 17 uur

tel. + 32 3 443 35 44

e-mail: alexandra.vanvooren@gza.be

Ellen Vandezande **campus Sint-Vincentius**

dinsdag 10 - 13 uur

woensdag 13 - 17 uur

vrijdag 10 - 16 uur

campus Sint-Jozef

donderdag 10 - 13 uur

tel. + 32 3 283 10 65

e-mail: ellen.vandezande@gza.be