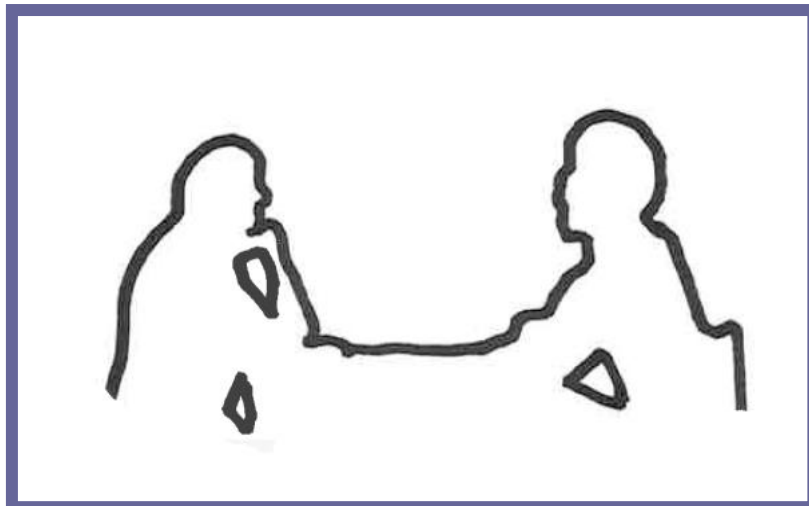




BROCHURE OMBUDSDIENST



Adres: Reebergenlaan 4 2242 Zandhoven

Bent u over iets niet tevreden?

De medewerkers van Pulderbos , zowel het revalidatiecentrum, de scholen, het multidisciplinair team Vlaams Agentschap en het respijthuis Limmerik, trachten de meest aangepaste zorg- en dienstverlening te bieden. Het kan echter zijn dat u over een bepaald aspect minder of niet tevreden bent.

In eerste instantie raden we u aan om vragen en bedenkingen zoveel mogelijk te bespreken met de rechtstreeks betrokken medewerkers. Een goed gesprek lost vaak al veel op. Indien dit niet lukt, kan u zich wenden tot de ombudsdienst.

Voor welke klachten kan u bij de ombudsdienst terecht?

U kan er terecht met ongenoegens die u ervaart naar aanleiding van de contacten of het verblijf te Pulderbos.

Deze klachten kunnen te maken hebben met het zorgproces of de dienstverlening (vb. de zorgrelatie, de financiële/ administratieve aspecten, de accommodatie, enz.).

Er kan ook beroep op de ombudsdienst gedaan worden omtrent klachten of vragen in verband met patiëntenrechten, zoals het recht op inzage/afschrift, privacy, geïnformeerd worden over gezondheidstoestand, toestemming voor behandeling, vrije keuze beroepsbeoefenaar, klachtenbemiddeling, pijnbestrijding.

Wie kan er terecht bij de ombudsdienst?

Een ombudsdienst dient in eerste instantie de belangen van de patiënten. Gezien de gezinsgerichte werking wordt er veel belang gehecht aan een intense samenwerking met alle betrokken partijen. Het kind/de jongere en de ouders/wettelijke vertegenwoordigers /hun vertrouwenspersonen kunnen vanuit die betrokkenheid beroep doen op de ombudsdienst.

Wat kan u van de ombudsdienst verwachten?

De ombudsdienst behandelt uw vraag of klacht steeds vertrouwelijk en vanuit een neutrale positie. Men is tevens gebonden aan het beroepsgeheim.

U krijgt de kans om uw verhaal te doen. Er wordt gezocht naar antwoorden op uw vragen. Bij klachten omtrent een dienst of medewerker zal er, indien u dit wenst, met de betrokkene(n) contact opgenomen worden. Zodoende kan de ombudsdienst bemiddelen met het oog op een oplossing. Indien er geen oplossing wordt gevonden die voor u aanvaardbaar is, kan u geïnformeerd worden over verdere alternatieven tot behandeling van uw klacht.

Hoe dient u een klacht in?

U kan zowel mondeling als schriftelijk contact opnemen met de ombudsdienst.

Schriftelijk:

- Via een contactformulier (te downloaden via de website www.revapulderbos.be) of via een brief:
te bezorgen via de brievenbussen van de ombudsdienst aan de inkomhal van het revalidatiecentrum en aan de ingang van de Pulmo-afdeling of via post :
Ombudsdienst Pulderbos, t.a.v. Wendy Timmermans.
Reebergenlaan 4, 2242 Zandhoven
- Per e-mail: ombudsdienst@revapulderbos.be

Mondeling: via een persoonlijk gesprek of telefonisch op het nummer ***03/466 06 33.***

Wanneer kan u bij de ombudsdienst terecht?

Wendy Timmermans is **telefonisch bereikbaar** op:

Maandag- en vrijdagvoormiddag telkens van 9 tot 12 uur.

Bij afwezigheid kan u een boodschap inspreken op het antwoordapparaat, zodat ze u zo spoedig mogelijk kan terugbellen.

Voor een **persoonlijk gesprek zonder afspraak**:

woensdagnamiddag van 13 tot 16 uur.

U vindt haar dan op het gelijkvloers van het revalidatiecentrum, cf. bordje 'ombudsdienst'.

Bijkomende info?

- **Het huishoudelijk reglement van de ombudsdienst** (= de uitleg rond de werking van de ombudsdienst) kunt u op verzoek krijgen bij de ombudsdienst of downloaden via de website www.revalpulderbos.be.
- **De wet rechten van de patiënt**: informatie rechtstreeks te bevragen bij de ombudsdienst of via website www.revalpulderbos.be.