

De ombudsdienst

Sint-Maria Halle
ALGEMEEN ZIEKENHUIS

Voor of in welke situaties kan je de ombudsdienst contacteren?

- Je hebt een vraag en je weet niet onmiddellijk bij wie je terecht kan.
- Je bent ontevreden over onze zorgverlening en wil hierover een gesprek.
- Je hebt een klacht maar wordt niet gehoord.
- Je maakte in ons ziekenhuis een vervelende situatie mee.
- Je hebt een suggestie om onze dienstverlening te verbeteren?
- De ombudsdienst is er voor jou en al jouw vragen, problemen en klachten over de verzorging en jouw verblijf in ons ziekenhuis.

Hoe verloopt het eerste contact?

Klachten, suggesties of vragen kunnen schriftelijk of mondeling geformuleerd worden bij de ombudsdienst.

Patiënten of hun vertegenwoordigers die de ombudspersoon contacteren, worden steeds aangespoord om een klacht eerst zoveel mogelijk met de betrokken beroepsbeoefenaar(s) te bespreken.



Wat mag je de ombudspersoon verwachten?

Wanneer je toch geen bevredigend resultaat krijgt, kan de ombudspersoon eventueel bemiddelen om alsnog een aanvaardbare oplossing voor beide partijen te bereiken.

De ombudspersoon zal naar jouw verhaal luisteren en probeert hierbij een overzicht van de situatie te krijgen.

Wanneer de verwachtingen van de melder duidelijk zijn, contacteert de ombudspersoon de betrokken beroepsbeoefenaar die naar zijn mening wordt gevraagd over de aangehaalde feiten en verwachtingen van de andere partij.

De ombudspersoon tracht door onderhandeling, informatieuitwisseling en communicatie een oplossing te bereiken die aanvaardbaar is voor elke partij.

Indien er geen oplossing bereikt wordt, licht de ombudspersoon jou in over andere mogelijkheden voor de afhandeling van jouw klacht.

De ombudspersoon werkt op een onafhankelijke wijze en kiest noch voor de patiënt, noch voor de beroepsbeoefenaar, noch voor het ziekenhuis partij.



Foto's: ©AZ Sint-Maria

Heb je na het lezen van deze folder nog vragen, aarzel dan niet om deze te stellen.

OMBUDSDIENST

maandag	13u tot 17u
dinsdag	9u tot 13u
donderdag	9u tot 13u
vrijdag	9u tot 12u

tel. 02 363 63 24
ombudsdienst@sintmaria.be



Sint-Maria Halle
ALGEMEEN ZIEKENHUIS

Algemeen Ziekenhuis Sint-Maria vzw
ond. nr. 0467.967.491

Ziekenhuislaan 100 | 1500 Halle
tel. +32 (0)2 363 12 11 | fax +32 (0)2 363 12 10
www.sintmaria.be

I 5 - 05.2024