

## Contactgegevens

Algemeen Ziekenhuis Sint-Maria  
Ombudsdienst  
Mevrouw Christine Van Bockstael  
Ziekenhuislaan 100  
1500 Halle

## Bereikbaarheid

De ombudsdienst is bereikbaar op:

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

## Telefonisch

☎ 02 363 63 24

## E-mail

✉ [ombudsdienst@sintmaria.be](mailto: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](http://www.sintmaria.be)



# De ombudsdienst



Sint-Maria Halle  
ALGEMEEN ZIEKENHUIS

## Voor 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.

## Wat doet de ombudsdienst?

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.

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.

