



## BESTE PATIËNT - BEZOEKER

Een bezoek of verblijf in het ziekenhuis kan allerlei vragen en bekommernissen oproepen.

De ziekenhuismedewerkers doen hun best om een kwaliteitsvolle zorg- en dienstverlening te bieden.

Dit neemt niet weg dat zaken anders kunnen verlopen dan verwacht. Spreek er in eerste instantie over met de betrokken medewerker, zodat bepaalde problemen of misverstanden zo snel mogelijk kunnen worden opgelost.

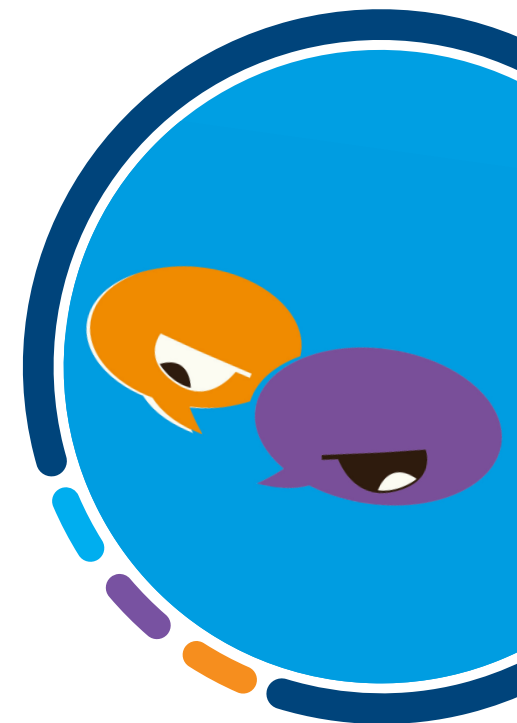
U kan eveneens bij de ombudsdienst terecht met uw:

- klachten
- suggesties
- problemen waarvoor uzelf geen oplossing weet of vervelende situaties die u in dit ziekenhuis hebt meegemaakt.

## VERBETERSUGGESTIES ZIJN STEEDS WELKOM.

Meer info: [www.patientrights.be](http://www.patientrights.be)

Publicatiedatum: Februari 2019, ombudsdienst  
Sint-Franciscusziekenhuis  
P. Paquaylaan 129 - 3550 Heusden-Zolder  
Tel.: 011 71 50 00 - Fax.: 011 71 50 01 - [www.sfz.be](http://www.sfz.be)



## OMBUDSDIENST

Heeft u vragen of suggesties?

Heeft u reacties of klachten?

Spreek erover... met de betrokken  
medewerkers of met de ombudspersoon

## WAT IS DE OMBUDS- DIENST, WIE KAN HIEROP BEROEP DOEN?

De ombudspersoon is de schakel tussen patiënten, hun familie en het ziekenhuis. Hij draagt zorg voor een klantvriendelijke klachtenbehandeling.

Uw klacht, van welke aard dan ook, zal met respect voor de privacy, in alle neutraliteit, en binnen de kortst mogelijke tijd behandeld worden.

**Welke rechten heeft de patiënt?**  
**Deze brochure kan u gratis ophalen bij de ombudsdienst.**

## HOE DOET U BEROEP OP DE OMBUDSDIENST?

U kan uw klacht mondeling of schriftelijk indienen bij de ombudspersoon van het Sint-Franciscusziekenhuis. U kan hem schriftelijk contacteren op het onderstaand adres:

**Ombudsdienst**  
**Sint-Franciscusziekenhuis**  
**P. Paquaylaan 129**  
**3550 Heusden-Zolder**

Of via e-mail: [ombudsdienst@sfz.be](mailto:ombudsdienst@sfz.be)  
U kan de ombudspersoon ook telefonisch contacteren op  
**011 71 54 35.**

Het bureel van de ombudspersoon vindt u op het gelijkvloers en wordt bij de inkom van het ziekenhuis door een bordje aangegeven.

Bij afwezigheid kan u zich wenden tot de medewerkers aan de onthaalbalie van het ziekenhuis.

## HOE WORDT UW KLACHT BEHANDELD?

De ombudspersoon biedt u een luisterend oor en start indien u dit wenst de klachtenprocedure op. Dit betekent dat de ombudspersoon, hetzij rechtstreeks, hetzij via de verantwoordelijke directie, uw klacht onderzoekt en een mogelijke oplossing voor het probleem zal formuleren. Vervolgens wordt u bijvoorkeur persoonlijk en zo snel mogelijk op de hoogte gebracht.

