

Een uitnodiging tot dialoog

Klachtenprocedure Eigen Woonst vzw

Sedert 2002 beschikt België over een **wet** betreffende de rechten van de patiënt.

Deze wet preciseert de kenmerken van de relatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar en wil de kwaliteit van de gezondheidszorgen verbeteren.

De **rechten** van de patiënt zijn :

1. Ontvangen van een kwaliteitsvolle dienstverlening
2. Vrij kiezen van de beroepsbeoefenaar
3. Geïnformeerd worden over zijn gezondheidstoestand
4. Vrij toestemmen in een tussenkomst met voorafgaande informatie
5. Over een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier beschikken, met mogelijkheid tot inzage en afschrift
6. Verzekerd zijn van de bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer
7. Neerleggen van een klacht bij een ombudsdienst.

De bewoner die dus meent dat een beroepsbeoefenaar één van de patiëntenrechten niet gerespecteerd heeft en daarover zijn ontevredenheid of frustratie te kennen heeft, kan contact opnemen met de coördinator van Eigen Woonst (interne ombudsdienst) of met de onafhankelijke ombudspersoon (externe ombudsdienst)

De **ombudspersoon** heeft in de eerste plaats als taak door middel van preventieve acties de communicatie tussen de bewoner en de beroepsbeoefenaar te bevorderen teneinde klachten te voorkomen

Dus indien een klacht neergelegd wordt, wordt er gepoogd te bemiddelen om de onenigheid op te lossen met de medewerking van de bewoner en van de beroepsbeoefenaar.

De klachten kunnen schriftelijk (brief, email) of mondeling (telefoon, persoonlijk contact op afspraak) bij de bevoegde ombudspersoon geformuleerd worden.

Alvorens een bemiddelingsprocedure op te starten, nodigt de ombudspersoon de bewoner uit om zelf contact op te nemen met de beroepsbeoefenaar.

Zowel de interne als externe ombudspersoon werkt op onafhankelijke wijze.

Gebaseerd op brochure Wet "Rechten van de patiënt"

Alle info kan teruggevonden worden op de website : www.oogg.be

Bij het neerleggen van de klacht luistert de ombudspersoon naar de bewoner en poogt hij een overzicht van de situatie te krijgen. Wanneer de verwachtingen van de bewoner duidelijk zijn, contacteert de ombudspersoon schriftelijk of mondeling de betrokken beroepsbeoefenaar die naar zijn mening gevraagd wordt over de feiten die de bewoner aanhaalt.

Teneinde de dialoog te herstellen, kan de ombudspersoon voorstellen om opnieuw contact te nemen of in zijn aanwezigheid samen te komen. Indien ze weigeren, neemt de ombudspersoon tijdens de hele procedure de rol van tussenpersoon op zich. Hij houdt elke partij op de hoogte van de reacties en verwachtingen van de andere partij.

Indien de partijen tot een akkoord komen en/of indien de communicatie hersteld is, kan het bemiddelingsdossier afgesloten worden.

Indien er geen oplossing bereikt wordt, oriënteert de ombudspersoon de bewoner naar een andere mogelijkheid van conflictafhandeling.

Indien de interne ombudspersoon betrokken is geweest met de feiten en de personen waarop de klacht betrekking heeft, wordt de klacht standaard doorgegeven aan de externe ombudsdienst.

Alle door de ombudspersoon ondernomen stappen zijn gratis. De ombudspersoon is verplicht het beroepsgeheim te respecteren.

De contactgegevens om klacht in te dienen zijn :

- Interne ombudspersoon: Coordinator Raes Christophe, 0498/69.30.89 of christophe.raes@eigenwoonst.be
- Externe ombudspersoon : Elisabeth Van der Hijden 0499/57.97.56 of elisabeth.vanderhijden@00gg.be