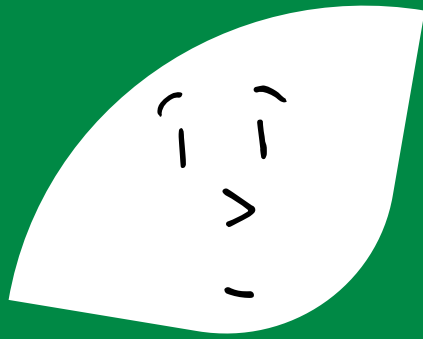


Je hebt een vraag,
opmerking of klacht
over je behandeling?

CONTACTEER
JE OMBUDSPERSOON



onafhankelijke
ombudsdienst
geestelijke
gezondheidszorg



Een ombudspersoon
luistert, informeert,
coach, signaleert en
bemiddelt.

De onafhankelijke ombudspersonen kunnen helpen om de relatie tussen patiënt en hulpverlener te herstellen. We streven ernaar het probleem op te lossen op een aanvaardbare manier voor alle partijen. Je vraag bepaalt wat we doen – en dat doen we altijd in onderling overleg.

- **Eerst luisteren we** om je probleem te kunnen analyseren.
- **Daarna informeren we** je over het thema, richtlijnen en/of wetgeving. Bedoeling is de situatie in het juiste perspectief brengen en je mogelijkheden aanreiken om tot een goede oplossing te komen. Jij kiest zelf welke stappen en acties er daarna volgen.
- **Als je dat graag wilt, bemiddelen we** met de hulpverlener.
- We kunnen je ook **ondersteunen en coachen** om het probleem zelf bespreekbaar te maken.

We winnen de informatie in die nodig is om te kunnen bemiddelen. Daarvoor kunnen we ongehinderd contact opnemen met alle mensen of diensten die betrokken zijn bij je klacht. In de loop van de procedure volgen we alles verder op om je op de hoogte te houden.



**“Samen bereik je
meer dan alleen”**

Leidt de bemiddeling niet tot een oplossing? Dan informeren we je over andere mogelijkheden om je klacht af te handelen en verwijzen we je door.

Als je aanmelding afgehandeld is, registreren we ze anoniem. Elk jaar stellen we een jaarverslag op met een overzicht van alle aanmeldingen. Op die manier signaleren we mogelijke verbeterpunten in de geestelijke gezondheidszorg.

De **Wet op de Patiëntenrechten** van augustus 2002 geeft je als patiënt het recht om een klacht in te dienen bij een ombudspersoon. We werken onafhankelijk van de voorziening en zijn ook gebonden aan het beroepsgeheim. Verder zijn wij:

- Onafhankelijk
- Meerzijdig partijdig
- Neutraal
- Vertrouwelijk
- Gratis



‘Stel gerust je vraag, we bekijken samen wat ik voor je kan doen’

Hoe kan je ons bereiken?



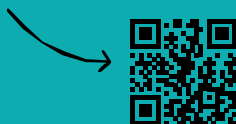
Contacteer jouw
ombudspersoon
via **www.oogg.be/contact**



Voor algemene vragen
kan je terecht bij
info@oogg.be

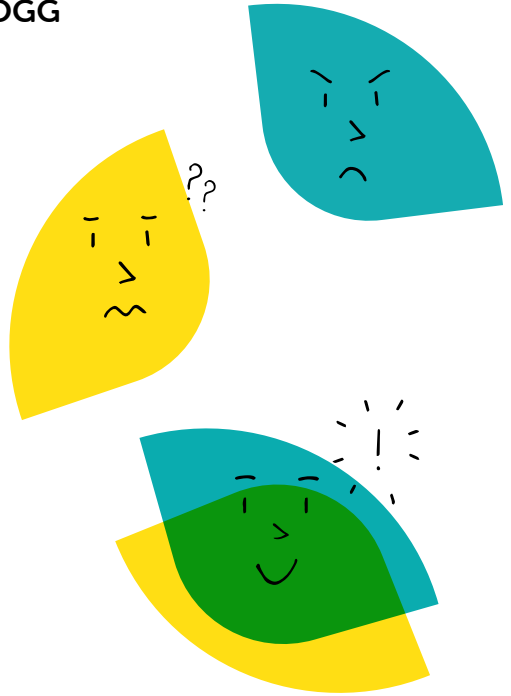


Of contacteer
ons via chat
www.oogg.be/chat



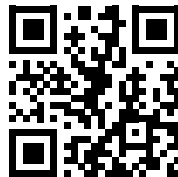
VOORBEELDVRAGEN AAN OOGG

- Ik heb een vraag of opmerking over mijn behandeling.
- Met wie kan ik praten over mijn ongenoegen?
- Kan je mij vertellen wat mijn mogelijkheden zijn?
- Kan ik mijn dossier inkijken?
- Wie van mijn omgeving krijgt informatie?
- Wat kan een hulpverlener van jou verwachten?
-



Contacteer ons via chat

OOGG heeft een eigen chatkanaal voor wie dat handig vindt. De chat is open van maandag t.e.m. vrijdag tussen 16u en 18u. Scan de QR-code of surf naar:



www.oogg.be/chat





Ken je mij al? Ik ben Ombi.

Ik heb geen ogen want ik wil niet oordelen. Ik heb veel monden want ik wil iedereen zijn stem laten horen. Ik heb verschillende petten want ik wil iedereen zijn standpunt kunnen horen. Ik heb grote oren om te luisteren naar jou. En met mijn lampje ga ik samen met jou op zoek naar een oplossing.

www.ombi.be →



onafhankelijke
ombudsdienst
geestelijke
gezondheidszorg

info@ogg.be
www.ogg.be