

Interne klachtenbehandeling

Clientinformatie en formulier

1 Wat kunt u doen?

Bent u ontevreden?

Heeft u een klacht?

- We raden u aan uw ontevredenheid of klacht te bespreken met uw hulpverlener. Vindt u geen gehoor bij uw hulpverlener, of kan u er niet terecht met de klacht? U kunt uw klacht ook bespreken met de leidinggevende.
- Als de klacht geen gehoor krijgt, dan kunt u gebruik maken van deze interne klachtenprocedure.

Vindt u het moeilijk om zelf op ons af te stappen of bent u ontevreden over de klachtenafhandeling, dan kunt u beroep doen op een ombudspersoon. Deze bemiddelaar is geen personeelslid van de voorziening en heeft dus een onafhankelijke positie. Contactgegevens externe ombudsfunctie in de Geestelijke Gezondheidszorg

- VZW Spil - Ombudsdienst, Universiteitslaan 1, 3500 Hasselt - 0800 99 395
Ingrid Meuwis - 0494 30 48 33 - ingrid.meuwis@ombudsfunctieggz.be
Marlies Thonnon- 0495 57 44 33 - marlies.thonnon@ombudsfunctieggz.be

Daarnaast kunt u ook een vertrouwenspersoon kiezen. De vertrouwenspersoon mag aanwezig zijn bij alle contacten die in het kader van de klachtenprocedure plaatsvinden.

2 Liever anoniem

Anoniem uw ontevredenheid of klacht aanklaarten kan ook: U kunt uw ontevredenheid of klacht indienen via onze website www.zorggroepzin.be of via de brievenbus in de wachtzaal. Wij nemen ook alle anonieme klachten serieus. Omdat we bij een anonieme klacht

uw naam en contactgegevens niet kennen, kunnen we helaas geen persoonlijke terugkoppeling geven hierop. Wanneer u de formele klachtenprocedure volgt, is het dus noodzakelijk dat u contactgegevens doorgeeft.

3 Formele klachtenprocedure

- Vul het klachtenformulier volledig in.
 - WAAR? Het klachtenformulier vindt u onderaan deze procedure.
 - WIE? U kan het zelf invullen of een vertrouwenspersoon aanduiden. Deze mag geen medewerker van zorGGroep Zin zijn.
- Bezorg het aan een medewerker van de zorGGroep Zin of stuur het met de post op naar de hoofdzetel: zorGGroep Zin, t.a.v. de directie, Pater Valentinuslaan 32, 3500 Hasselt.
- Binnen de 15 werkdagen krijgt u schriftelijk een antwoord over het al dan niet ontvankelijk zijn van de klacht. Zijn niet ontvankelijk:
 - Klachten die anoniem zijn.
 - Klachten die reeds in behandeling zijn of reeds in behandeling geweest zijn bij zorGGroep Zin, zonder dat er nieuwe feiten zijn.
 - Klachten die reeds aanhangig gemaakt zijn bij een rechtbank.
- Behandeling
Binnen de 25 werkdagen krijgt u een schriftelijke mededeling over welk gevolg er aan de klacht wordt gegeven. Gevolgen kunnen zijn :
 - De betrokken partijen worden gehoord en er wordt bemiddeld.
 - Bijkomend onderzoek.
 - ...
- Resultaat
Gedurende de behandeling van de klacht krijgt u op geregelde tijdstippen informatie over de stand van zaken. U wordt schriftelijk op de hoogte gebracht tot welk eindresultaat de behandeling van de klacht heeft geleid. U wordt op de hoogte gebracht wie en binnen welke termijn verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klacht.

Dank u voor uw medewerking!

4 Klachtenformulier

In te vullen door de directie

/ / Datum indiening klacht

Volgnummer klacht

In te vullen door de gebruiker

De indiener van de klacht

Naam indiener (gebruiker: cliënt):

Adres en telefoon waar de gebruiker te bereiken is

Straat:

Huisnummer:

Postcode:

Gemeente:

Telefoonnummer:

Vertrouwenspersoon

Ik heb een vertegenwoordiger: JA of NEEN (omcirkel)

De vertegenwoordiger van de betrokkene is dit de wettelijke vertegenwoordiger die voor rekening van de wils- of handelingsonbekwame betrokkene kan toestemmen tot de verwerking van de persoonsgegevens van de betrokkene en diens rechten als betrokkene kan uitoefenen.

Vertrouwenspersoon

Ik heb een vertrouwenspersoon aangeduid: JA of NEEN (omcirkel)

Indien de cliënt zich laat bijstaan door een vertegenwoordiger dient het **document aanwijzing van een vertrouwenspersoon** ingevuld te worden (zie laatste pagina).

De klacht:

Wat klaag ik aan (beschrijving feiten, omstandigheden):

Naam betrokken vestiging:

Wat werd reeds gedaan om tot een oplossing te komen:

Welke oplossing verwacht ik:

Datum van indiening:

Handtekening indiener:



Aanwijzing van een VERTROUWENSPERSOON

wet van 22 augustus 2002 betreffende de patiëntenrechten (art 7§2, art 9§2, art 9§3)

Ik, (voornaam en naam patiënt), wijs hierbij de volgende persoon aan als mijn vertrouwenspersoon die ook zonder mijn aanwezigheid volgende rechten kan uitoefenen:

zich informeren over mijn gezondheidstoestand en de vermoedelijke evolutie ervan

Periode:

(vb tot een bepaalde datum, voor onbepaalde duur, ...)

Naam van de beroepsbeoefenaar bij wie dit recht geldt (vb huisarts,...):

.....

mijn patiëntendossier inzien

Periode:

(vb voor onbepaalde duur, tot een bepaalde datum, ...)

Naam van de beroepsbeoefenaar bij wie dit recht geldt (vb huisarts,...):

.....

een afschrift vragen van mijn patiëntendossier

Periode:

(vb voor onbepaalde duur, tot een bepaalde datum, ...)

Naam van de beroepsbeoefenaar bij wie dit recht geldt (vb huisarts,...)

.....

▪ **Identiteitsgegevens van de patiënt :**

- adres:

- telefoonnummer: geboortedatum:

▪ **Identiteitsgegevens van de vertrouwenspersoon**

- voornaam en naam:

- adres:

- telefoonnummer: geboortedatum:

Opgemaakt te op datum

Handtekening patiënt

Aanbeveling: Het is aangewezen om dit formulier op te maken in 3 exemplaren. Een exemplaar kan bewaard worden door de patiënt, één door de vertrouwenspersoon en één door de beroepsbeoefenaar bij wie de vertrouwenspersoon zonder aanwezigheid van de patiënt informatie ontvangt, inzage heeft in het dossier of kopie van het dossier kan maken.

Informatie:

De patiënt kan op elk moment aan de beroepsbeoefenaar meedelen dat de vertrouwenspersoon niet meer mag optreden zoals hierboven werd aangegeven.