

## ONAFHANKELIJKE KWALITEITS- CONTROLES

Het zorgen voor en huisvesten van ouderen is een maatschappelijke opdracht.

*emeis* voert deze opdracht uit als erkende partner van de regionale bevoegde overheden. Elke residentie beschikt over de nodige erkenningen.

Dit brengt met zich mee dat de residentie onderworpen wordt aan onaangekondigde zorginspecties. In Vlaanderen zijn de inspectie-verslagen publiek te raadplegen op <https://www.zorg-en-gezondheid.be>

Naast de zorginspecties vinden ook heel wat andere controles plaats, zoals door het Federaal Agentschap voor de Voedselveiligheid, de brandweer, controles van de waterkwaliteit (bijvoorbeeld in het geval van een binnenzwembad) et cetera.

## WAT DOET DE OMBUDSDIENST?

De opdracht van de ombudsdienst is problemen of conflicten, die lokaal niet uitgesproken geraken, zo snel mogelijk op te lossen. Liefst via bemiddeling.

De dienst verwijst u verder indien de bemiddeling niet tot het gewenste resultaat leidt.

Daarnaast zorgt de dienst voor de centrale klachtenmonitoring, zodat eventuele structurele problemen snel kunnen worden gedetecteerd en aangepakt.

### DE OMBUDSDIENST CONTACTEREN ?

[www.emeis.be/ombudsdienst](http://www.emeis.be/ombudsdienst)

02 334 13 04

[ombudsdienst.be@emeis.com](mailto:ombudsdienst.be@emeis.com)

## EEN VERTROUWENS- PERSOON

### voor bewoners en families



Informatiebrochure  
**Ombudsdienst**



**Onze medewerkers stellen alles in het werk om de bewoners de best mogelijke zorg en omkadering te bieden. Als jouw verblijf of dat van jouw familielid toch niet aan de verwachtingen voldoet, kan je je tot de centrale ombudsdienst wenden.**

In onze woonzorgcentra en assistentiewoningen is een team van zorgprofessionals en omkaderend personeel verantwoordelijk voor een aangenaam verblijf met adequate zorg en lekkere, gezonde maaltijden.

Daarvoor moeten zij goed op de hoogte zijn van de specifieke noden van elke bewoner.

Goede communicatie tussen de residentie enerzijds en de bewoner en diens familie anderzijds is dus heel belangrijk.

Aarzel zeker niet om specifieke verwachtingen, die niet terug te vinden zijn in de bewonersovereenkomst, expliciet te bespreken met het lokale team.

## DRIE STAPPEN NAAR DE SNELSTE OPLOSSING

**1** Verduidelijk je verwachtingen aan de lokale medewerker of dienst.

Misschien had men niet alle informatie of is er een misverstand in het spel. Mogelijks is het probleem makkelijk en snel te verhelpen.

**2** Niet opgelost? Meld het probleem aan de lokale directie.

Dat kan mondeling of schriftelijk. Dit kan zeker ook via het klachten- en suggestieregister aan het onthaal.

De directeur maakt tijd voor een gesprek en zoekt naar een oplossing. Ook de ombudsdienst wordt hierover geïnformeerd.

**3** Voel je je onvoldoende gehoord, dan kan je contact opnemen met onze ombudsdienst.

- Deze neemt zo snel mogelijk persoonlijk contact met je op.
- Je klacht wordt opgetekend in een rapport en door jou ondertekend. Zo is er geen misverstand over het probleem.
- Afhankelijk van de situatie en jouw verwachtingen kan de ombudsdienst een bemiddelingsgesprek organiseren, een interne evaluatieprocedure aanvragen of samen met de juridische dienst een oplossing zoeken.
- Jouw dossier is afgesloten als het probleem door jou en de betrokken residentie als 'opgelost' wordt beschouwd.
- Als je dit wilt, kan jouw klacht anoniem behandeld worden.

**JOUW MENING  
LAAT ONS GROEIEN**

Elke residentie organiseert een jaarlijkse tevredenheidsenquête. Daaruit leert het team op welke punten het goed werk levert, en op welke andere verbetering wordt verwacht. Doe dus zeker mee. Met jouw feedback maken we het team sterker en de bewonerszorg beter!

