



VISIE, MISSIE EN KERNWAARDEN EXTERNE OMBUDSFUNCTIE GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG ANNO 2021

Visie en Missie:

Waarom we bestaan. Wat onze opdracht is. Waar we voor gaan. Wat ons streefdoel is als externe ombudsfunctie geestelijke gezondheidszorg

Als externe ombudsfunctie geestelijke gezondheidszorg willen we de opdrachten van de ombudsfunctie zoals omschreven in de “Wet Patiëntenrechten” op kwaliteitsvolle manier vervullen (cfr artikel 11§2, “Wet Patiëntenrechten” – wet van 22 augustus 2002, B.S. 26.09.2002). We willen dit doen op een uniforme, laagdrempelige, lokaal verankerde en oplossingsgerichte manier.

Onze opdracht bestaat uit het preventief acties ondernemen teneinde klachten te voorkomen, de patiënt beluisteren, bemiddelen waar kan en steeds met het oog op het oplossen van de onenigheid tussen de patiënt en zijn beroepsbeoefenaar, doorverwijzen waar gevraagd, informeren en sensibiliseren van de patiënten, zorgverstrekkers en hun zorgvoorzieningen en tot slot formuleren van aanbevelingen om de zorgkwaliteit te optimaliseren.

Vervolgens willen wij als externe ombudsfunctie geestelijke gezondheidszorg een gesprekspartner zijn voor elke zorggebruiker in de ambulante en residentiële geestelijke gezondheidszorg, voor elke ambulante of residentiële zorgaanbieder van de geestelijke gezondheidszorg en voor alle actoren betrokken bij het ambulante en residentieel geestelijke gezondheidszorg landschap. Wij streven hierbij naar een inbedding van de externe ombudsfunctie geestelijke gezondheidszorg in alle residentiële en ambulante voorzieningen in Vlaanderen. Dit uiteraard steeds binnen het mandaat dat wij als externe ombudsfunctie in de geestelijke gezondheidszorg van de Vlaamse overheid krijgen.

Tot slot wensen wij te benadrukken dat wij een signaalfunctie hebben mbt tot de Wet Patiëntenrechten en de ombudswerking voor de patiënten, de beroepsbeoefenaars, de voorzieningen en overheden. Op die manier zijn wij een anker- en aanspreekpunt voor alle betrokkenen in alle residentiële en ambulante ggz voorzieningen in Vlaanderen.

Kernwaarden:**Wat we belangrijk vinden. Wat bepalend is voor onze interne werking én voor onze samenwerking met anderen als externe ombudsfunctie ggz**

Wij willen verbinden door

- het stimuleren van dialoog tussen patiënten en hun beroepsbeoefenaars in de ambulante en residentiële ggz
- patiënten en hun beroepsbeoefenaars te informeren over de patiëntenrechten
- patiënten en hun beroepsbeoefenaars te coachen tijdens het bemiddelingsproces
- voorzieningen te sensibiliseren, signaleren en adviseren
- samen één gespecialiseerd extern ombudsteam voor de ggz te zijn

Wij willen versterken door

- de rechtspositie van de patiënt steeds als uitgangspunt te nemen
- steeds in te zetten op participatie en empowerment bij patiënten en hun beroepsbeoefenaars
- te professionaliseren aan de hand van zelfreflectie, supervisie, intervisie, individuele en collectieve vorming
- als extern ombudsteam een overzicht te hebben van elkaars individuele expertise en hierop beroep te kunnen doen indien nodig.
- te waken over de eigen neutraliteit, onafhankelijkheid, onpartijdigheid en meerzijdige partijdigheid
- kennis over patiëntenrechten en ombudswerking te verzamelen en te delen
- als externe ombudspersoon een gevestigde waarde te zijn in het ambulante en residentiële ggz landschap

Wij willen vernieuwen door

- nieuwe ontwikkelingen en vernieuwende methodieken binnen de ggz in de externe ombudswerking te integreren
- oog te hebben voor nationale en internationale evoluties binnen ggz werking
- specifieke opleidingen te volgen die een vernieuwend licht kunnen werpen op de externe ombudswerking binnen de ggz

Wij willen vereenvoudigen door

- helder en uniform te communiceren over onze aanwezigheid en bereikbaarheid
- laagdrempelig en toegankelijk te zijn voor patiënten en hun beroepsbeoefenaars
- het ontwikkelen van uniforme, kwaliteitsvolle procedures mbt aanmeldingen die beantwoorden aan de wettelijke voorwaarden

Wij willen verbeteren door

- aanbevelingen te formuleren aan voorzieningen en overheden
- met de overheid en de voorzieningen structureel te overleggen over zorgkwaliteit en ombudswerking
- ons handelen als externe ombudspersoon systematisch en zelfkritisch te evalueren