

Klachtenbehandeling

[Voorkom klachten](#)

[Betrokken medewerker](#)

[Ombudspersoon overlegplatform](#)

[Formele klachteninstanties](#)

Stap 1: voorkom klachten

Wees steeds vriendelijk, correct en respectvol tav de patiënt en de familie

Verwittig de receptie wanneer een patiënt verwacht wordt verwacht en waar die verwacht wordt (zodat de patiënt zich welkom voelt)

Geef de nodige folders: onthaal- en afdelingsfolder/folder rechten van de patiënt

Geef duidelijke, correcte en tijdige informatie over het verblijf en de behandeling

Overleg met de patiënt over het behandelplan (indien mogelijk)

Blijf waakzaam met betrekking tot (verbale of nonverbale) ongenoegens van patiënten en maak ze bespreekbaar

Neem een ontvankelijke en niet verdedigende houding aan wanneer u met een klacht te maken krijgt

Bespreek uw ervaringen met klachten eventueel in een functioneringsgesprek

Stap 2: betrokken medewerker

Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gebeuren

Klachten kunnen individueel of collectief zijn

Klachten kunnen ten aanzien van een betrokken medewerker, hoofdverpleegkundige of directie geformuleerd worden. De patiënt is vrij om zelf te kiezen

Probeer klachten zoveel mogelijk daar te bespreken waar ze ontstaan zijn, met de betrokken personen, zonder inmenging van anderen of meerderen (als dit strookt met de afspraken op uw afdeling)

Probeer via informeel overleg samen met de patiënt te zoeken naar oplossingen (consensusmodel), ook indien oplossingen zich eventueel buiten de afdeling situeren

Geef de patiënt regelmatig feedback over de stand van zaken van de klachtbehandeling

Stap 3: ombudspersoon overlegplatform

De patiënt kan zich ook onmiddellijk tot de onafhankelijke ombudspersoon van het overlegplatform wenden: schriftelijk, telefonisch of tijdens het spreekuur hier in het ziekenhuis (administratief gebouw, bureel 007)

De ombudspersoon zal steeds proberen zowel de patiënt als de betrokken medewerkers (en indien nodig directie) te horen en indien nodig samen te brengen.

Voel u niet bedreigd als u door de ombudspersoon aangesproken wordt en probeer tot

een constructieve samenwerking te komen

Ook hij zal proberen de klachten aan de basis te bespreken daar waar ze ontstaan zijn zonder zich onmiddellijk tot uw meerdere te wenden

De bemiddelaar geeft feedback aan alle betrokkenen over de stand van zaken van de klachtbehandeling

De bemiddelaar registreert de klachten en rapporteert 1x per jaar anoniem aan directie

Voor concrete vragen over de ombudsfunctie kan u steeds terecht bij de stafmedewerker communicatie

Stap 4: formele klachteninstanties

de patiënt kan zich ook onmiddellijk tot een rechtbank of inspectiedienst wenden zonder eerst contact op te nemen met de medewerkers of de onafhankelijke ombudspersoon

Nuttige verwijzingen

www.oggpa.be (kies in menu werking en dan ombudsfunctie)

eigenaar: Dirk Armée	laatst aangepast op: 19092007
e-mailadres: ingrid.moerman@emmaus.be	volgende revisiedatum: 01022014