

Procedure klachtenbemiddeling

Deze procedure beschrijft het procesverloop van melding tot afhandeling van informele en formele klachten.

1. Een klacht indienen

1.1 Wie kan een klacht indienen?

Patiënten, familieleden, vertrouwenspersonen en verwijzende artsen kunnen klachten formuleren. Ook ziekenhuismedewerkers kunnen op een proactieve manier problemen melden wanneer zij een klacht verwachten met betrekking tot een door hen behandelde patiënt. Klachten door en over collega's zijn onontvankelijk.

1.2 Hoe kan je een klacht indienen?

Schriftelijk:

- Een brief ten aanzien van:
Ombudsdienst AZ Sint-Maarten
Liersesteenweg 435
2800 Mechelen
- Via de folder van de ombudsdienst
- Via e-mail: ombudsdienst.azsintmaarten@emmaus.be

Mondeling:

- Bij voorkeur na afspraak op het nummer +32 15 89 21 16
- Telefonisch
- Spontaan tijdens de openingsuren:
Dinsdag, donderdag en vrijdag van 9.30 tot 12.30 uur en 13.30 tot 16.30 uur

2. Klachtenbehandeling volgens de aard van de klacht

2.1 Afhandelen van een informele klacht

- De informele klachten worden best zo snel en efficiënt mogelijk door de rechtstreeks betrokkenen opgelost. Dat gebeurt in overleg met de patiënt of de indiener van de klacht.
- Wanneer er geen oplossing gevonden wordt, kan je beroep doen op de ombudsfunctionaris. De klacht wordt dan een formele klacht.
- Patiënten die rechtstreeks contact opnemen met de ombudsfunctionairs worden gestimuleerd om de klacht met de betrokken zorgverstrekkers te bespreken, als dat haalbaar is voor hen.

2.2 Afhandelen van een formele klacht

- Bij ontvangst van een klacht worden gegevens geregistreerd. De ombudsfunctionaris registreert op een uniforme wijze door middel van een gestandaardiseerd klachtenregistratiesysteem. Per aangebrachte klacht wordt een dossier opgemaakt.
- De indiener van de klacht krijgt binnen de tien werkdagen een bericht van ontvangst met de melding dat het dossier wordt onderzocht. Daarin staat de referte van het dossier en een maximale wachttijd van drie maanden vermeld.
- Voor mondelinge klachten wordt een schriftelijk verslag gevraagd. Aan de indiener van de klacht wordt gevraagd om zijn mondelinge klacht schriftelijk te bevestigen.
- Voordat de noodzakelijke betrokkenen gecontacteerd worden, moet de indiener van de klacht daarvoor uitdrukkelijk toestemming geven. Dat gebeurt uit respect voor de privacy van de patiënt.
- Er wordt geprobeerd zo snel mogelijk een definitief antwoord aan de indiener van de klacht te bezorgen. De maximale doorlooptijd van een klacht bedraagt drie maanden.
- De verdere afhandeling van de formele klacht wordt vooral bepaald door de verwachting van de patiënt. Namelijk: gaat het om een klacht als signaalfunctie of een vraag naar een antwoord, oplossing of een bemiddeling.

3. Klachtenbehandeling van formele klachten volgens verwachting van de patiënt

3.1 Klachten als signaalfunctie

Klachten zijn vaak bedoeld als signaal met het oog op een verbetering naar de toekomst.

- Van de formele klacht wordt een kopie doorgegeven aan de betrokken ziekenhuismedewerker en eventueel aan de verantwoordelijke met een vraag naar het standpunt van de rechtstreeks betrokkene.
- Er wordt verwacht dat de betrokken ziekenhuismedewerker op basis van de klacht nagaat wat er eventueel is foutgelopen en welke initiatieven er genomen kunnen worden om dergelijke problemen in de toekomst te voorkomen.

3.2 Klachten met vraag naar een antwoord, een oplossing of een bemiddeling

- Wanneer de indiener van de klacht een probleem of een negatieve ervaring meldt en een antwoord, oplossing of bemiddeling wenst, wordt een kopie doorgegeven aan de betrokken ziekenhuismedewerker en eventueel aan de verantwoordelijke met een vraag naar het standpunt van de rechtstreeks betrokkene.
- De betrokkene zal eventueel samen met de verantwoordelijke het probleem onderzoeken en toelichten.
- Wanneer er bij bepaalde klachten een duidelijke behoefte bestaat aan informatie of wanneer communicatieproblemen aan de oorsprong van de klacht liggen, wordt er geprobeerd een gesprek tot stand te brengen tussen de betrokken partijen, in aanwezigheid van de ombudsfunctionaris.

- De indiener van de klacht wordt schriftelijk of mondeling op de hoogte gebracht van het antwoord en/of de oplossing.
- Als de vragende partij geen genoegen neemt met het antwoord of de bemiddeling worden alternatieven aangereikt, verdere opvolging is dan geboden. Als men tevreden is, wordt de procedure afgesloten.

4. Klachtenregistratie

De ombudsfunctionaris maakt gebruik van een gestandaardiseerd klachtenregistratiesysteem zodat er op een uniforme wijze geregistreerd kan worden.

Per aangebrachte klacht wordt een dossier opgemaakt.