

## Klachtenprocedure az West

1. Een klacht is een uiting van **ongenoegen of ontevredenheid** omtrent het zorgproces van de patiënten in het ziekenhuis. Klachten kunnen geformuleerd worden door patiënten of hun vertegenwoordiger.
2. Elke klacht wordt in de mate van het mogelijke opgelost op de plaats waar zij ontstaat. Als geen consensus bereikt wordt of als een gesprek met de rechtstreeks betrokkenen niet mogelijk is, kan de patiënt terecht bij de ombudsdienst of kan men de klager verwijzen naar de ombudsdienst. Ook kunnen ziekenhuismedewerkers op (pro)actieve wijze problemen melden in het concrete zorgproces van patiënten. Klachten kunnen zowel *mondeling als schriftelijk* worden geformuleerd:
  - **schriftelijke klachten**: via mail/brief/klachtenformulier op website van het ziekenhuis;
  - **mondelijke klachten**: telefonisch of via bezoek ter plaatse
  - coördinaten van de ombudspersoon zijn vermeld in de folder 'Ombudsdienst az West' en in de folder 'Patiëntenrechten- en plichten'.
3. Wanneer de **klacht ontvankelijk** wordt bevonden, start de ombudspersoon een bemiddelingsdossier:
  - Om de dialoog te herstellen, kan de ombudspersoon voorstellen aan de partijen:
    - om met elkaar opnieuw contact te nemen of in zijn aanwezigheid samen te komen;
    - tijdens de hele procedure de rol van tussenpersoon op zich te nemen.
  - De ombudspersoon oefent zijn bemiddelingsfunctie nauwgezet en binnen **een redelijke termijn** uit;
  - Zonder voor de patiënt of voor de zorgverlener partij te kiezen, neemt de ombudspersoon tijdens de volledige procedure een strikte neutraliteit en onpartijdigheid in acht;
  - De ombudspersoon mag overigens niet betrokken zijn geweest bij de feiten en de personen waarop de klacht betrekking heeft;
  - De ombudsman informeert de klager en de beklagde over het standpunt en/of het resultaat van de klachtenbemiddeling;
  - Indien geen oplossing wordt bereikt, oriënteert de ombudspersoon de patiënt naar een andere mogelijkheid van conflictafhandeling (bv. de ziekenfondsen, de Provinciale geneeskundige commissie, de Orde van artsen,...);
  - Alle door de ombudspersoon ondernomen stappen zijn gratis;
  - Zorgverleners dienen open te staan voor opmerkingen en suggesties van patiënten. Men moet proberen op een begripvolle en constructieve manier met deze opmerkingen om te gaan;
  - Anonieme klachten kunnen enkel geregistreerd worden in functie van algemene opvolging, maar komen niet in aanmerking voor individuele opvolging;
  - In ernstige gevallen informeert de ombudspersoon onmiddellijk de directie. Ernstige gevallen kunnen klachten zijn waarbij de aansprakelijkheid van het ziekenhuis betrokken is en/of waarbij mogelijke betrokkenheid van de pers wordt geuit.