

De klachtenprocedure

Bekendmaking van de klachtenprocedure

Voor of kort na de opname wordt de klachtenprocedure toegelicht aan de patiënt/bewoner. Informatie over de klachtenprocedure bevindt zich ook in de opnamebrochure.

Informele klachtenprocedure

Patiënten/bewoners worden aangemoedigd om ontevredenheid of klachten over de werking van de instelling, de inhoud of vorm van de behandeling/begeleiding zoveel mogelijk te bespreken met de betrokken medewerker of met zijn/haar individuele begeleider. Wij rekenen op de professionaliteit van onze medewerkers om een open dialoog mogelijk te maken en om op een adequate manier om te gaan met ontevredenheid en klachten.

Indien de betrokken medewerker of de individuele begeleider geen oplossing kan bieden voor de ontevredenheid of de klacht van de patiënt/bewoner, kan - in samenspraak met de patiënt/bewoner - een gesprek georganiseerd worden met de verantwoordelijke van het betrokken team. Als de patiënt/bewoner dit niet wenst of als de verantwoordelijke geen afdoende oplossing kan bieden, zijn de mogelijkheden van de informele klachtenprocedure uitgeput en kan de formele klachtenprocedure opgestart worden.

Er worden over de behandeling van een informele klacht geen gegevens bijgehouden.

Formele klachtenprocedure

Melding van de klacht

Indien de patiënt/bewoner eerst de informele klachtenprocedure doorlopen heeft en deze geen bevredigende oplossing geboden heeft voor zijn klacht, kan ofwel de patiënt/bewoner zelf ofwel de individuele begeleider of de verantwoordelijke - in samenspraak met de patiënt/bewoner contact - opnemen met de kwaliteitscoördinator, dhr. J. Bruynseraede.

Indien de patiënt/bewoner de informele klachtenprocedure niet wenst te doorlopen, kan hij rechtstreeks contact opnemen met de kwaliteitscoördinator. De melding van de klacht kan mondeling of schriftelijk gebeuren door:

- telefonisch contact op te nemen met de kwaliteitscoördinator, dhr. J. Bruynseraede (016/45.26.11).
- een schrijven t.a.v. dhr. J. Bruynseraede af te geven aan het onthaal in het administratief hoofdgebouw of over te maken aan U.P.C. Sint-Kamillus t.a.v. dhr. J. Bruynseraede, kwaliteitscoördinator, Krijkelberg 1, 3360 Bierbeek. Dhr. J. Bruynseraede neemt na ontvangst van de brief binnen 8 werkdagen contact op.
- een mailbericht over te maken aan het adres johan.bruynseraede@fracarita.org met vermelding "klacht" als onderwerp. De kwaliteitscoördinator neemt binnen de 8 werkdagen na ontvangst van de mail in zijn mailbox contact op om de klacht verder te behandelen.

Behandeling door een neutrale, bemiddelende instantie

De kwaliteitscoördinator functioneert als neutrale en bemiddelende instantie bij de afhandeling van de klachten.

Indien de klacht niet afgerond kan worden (zie verder), zal de interne klachtencommissie optreden als neutrale en bemiddelende instantie. De interne klachtencommissie bestaat uit:

- de kwaliteitscoördinator;
- een directielid;
- een vertegenwoordiger van de medische staf;
- een vertegenwoordiger van de medewerkers.

Bij de samenstelling van de commissie wordt gewaakt over een voldoende neutrale samenstelling d.w.z. dat er geen leden zijn die onmiddellijk betrokken zijn bij de behandeling/begeleiding van de betrokken patiënt/bewoner.

Registratie van de klacht via de kwaliteitscoördinator.

De kwaliteitscoördinator houdt een archief bij van alle ingediende klachten en de afronding ervan.

Behandeling van de klacht via de kwaliteitscoördinator

- De neutrale instantie, in de regel de kwaliteitscoördinator, contacteert de betrokken partijen om de klacht te horen.
- De kwaliteitscoördinator organiseert een overleg tussen de betrokken partijen, schetst de situatie en hoort hun mening.
- De kwaliteitscoördinator treedt op als moderator om samen met de betrokken partijen tot afspraken en een bevredigende oplossing te komen.
- Indien nodig en gewenst organiseert de kwaliteitscoördinator één of meerdere opvolggesprekken om tot afspraken en een bevredigende oplossing te komen. Het is hierbij de bedoeling om op korte termijn tot een oplossing te komen.

Afronding van de klacht via de kwaliteitscoördinator

- De kwaliteitscoördinator volgt de gemaakte afspraken op.
- De kwaliteitscoördinator contacteert de betrokken partijen maximum 2 maanden na het laatste overleg en peilt naar de tevredenheid met de gemaakte afspraken.

In geval de klacht niet afgerond wordt

Indien één van de betrokken partijen zich niet kan vinden in de oplossing of de gemaakte afspraken niet naleeft, meldt de kwaliteitscoördinator de klacht schriftelijk aan de interne klachtencommissie.

De interne klachtencommissie contacteert en hoort de betrokken partijen, organiseert indien nodig een overleg en probeert de partijen te verzoenen.

Indien dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing leidt, zal de interne klachtencommissie beraadslagen over de gegrondheid van de klacht.

De interne klachtencommissie deelt haar oordeel binnen de 30 dagen mee aan de betrokken partijen.

Indien de klacht als gegrond beschouwd wordt, deelt de organisatie binnen de 30 dagen het gevolg dat zij aan de klacht zal geven schriftelijk mee aan de indiener van de klacht.

Indien de klacht ongegrond beschouwd wordt, deelt de directie van het U.P.C. Sint-Kamillus de ongegrondheid van de klacht binnen 3 dagen schriftelijk mee aan de indiener van de klacht.

Ahandeling van de klacht via de externe ombudspersoon

De patiënt/bewoner kan ook opteren voor een afhandeling van zijn klacht via de externe ombudspersoon in de Geestelijke Gezondheidszorg (www.vlabo.be), mevr. Lieve Desmet.

Zij is aanwezig in de polikliniek van het U.P.C. Sint-Kamillus iedere maandag van 14.00 uur tot 15.00 uur. Zij is telefonisch op maandag, dinsdag of woensdagvoormiddag (0497/477067) bereikbaar of per mail (patrick.vandenplas@ombudsfunctieggz.be).

Zij behandelt de klacht volgens de werkwijze die van toepassing is voor de externe ombudspersonen. Voor verdere informatie zie www.ombudsfunctieggz.be.

Voornaamste doel van deze klachtenbemiddeling is niet alleen handhaving en versterking van de rechtspositie van de gebruiker, maar eveneens kwaliteitsbewaking en verbetering van de zorg. De externe ombudspersoon biedt een laagdrempelig, toegankelijk en onafhankelijk extern aanspreekpunt aan voor klachten en vragen van de patiënt/cliënten en gaat in samenspraak met de patiënt naar oplossingen zoeken, zonder hiervoor (in extreme gevallen) gerechtelijke procedures te moeten opstarten.

Het is geenszins de bedoeling van de externe klachtenbemiddelaar, die verbonden is aan het overlegplatform Vlabo en niet aan het U.P.C. Sint-Kamillus, om de rol en het belang van het personeel als eerste aanspreekpersoon voor de patiënt in vraag te stellen. Rechtstreekse en directe communicatie tussen patiënt en hulpverlener, zonder tussenkomst van een onafhankelijke derde, blijft prioritair en zal ook in alle informatiecampagnes naar de patiënt benadrukt en gestimuleerd worden.

Basisprincipes bij de behandeling van een klacht

- ✓ Elke patiënt kan zijn klacht telefonisch of schriftelijk kenbaar maken of zelf naar de ombudspersoon te stappen.
- ✓ De ombudspersoon is gebonden aan een geheimhoudingsplicht.
- ✓ De ombudspersoon is geen hulpverlener en kan nooit in de plaats treden van de hulpverlener.
- ✓ De ombudspersoon aanhoort elke patiënt en oordeelt niet.
- ✓ Enkel gebruikers/patiënten kunnen beroep doen op de ombudspersoon. Klachten van familie en/of derden worden enkel verder aangepakt indien de patiënt deze onderschrijft.
- ✓ De ombudspersoon overlegt steeds met de patiënt welke voor hem/haar de beste manier van aanpak is; hij handelt nooit zonder medeweten en goedkeuring van de patiënt.
- ✓ De klacht wordt steeds bemiddeld op het laagste niveau, daar waar de klacht ontstaan is, en niet bij een hiërarchische hogere.

- ✓ Indien de ombudspersoon stuit op klachten die van structurele aard zijn of op klachten die (mogelijks) ernstige gevolgen kunnen hebben voor de patiënt of voor derden, wordt dit onmiddellijk aan de geëigende instanties gemeld.
- ✓ Jaarlijks krijgen de directie van de deelnemende voorziening en de overheid een verwerkt en geanonimiseerd verslag met de gegevens en commentaar van de bemiddelaar.
- ✓ Klachten van strikt medische aard worden aanhoord en doorverwezen naar de geëigende instanties.

Klachtenbemiddeling omvat (en beperkt zich tot):

- ✓ aanhoren (en inventariseren) van de klacht
- ✓ informeren van de patiënt over bestaande regelgeving
- ✓ desgevallend op vraag van de patiënt bemiddelen daar waar de klacht ontstaan is
- ✓ op basis van verzamelde klachten (van dezelfde aard) mogelijke procesmatige en structurele tekortkomingen in de voorziening signaleren.

Klachtenbemiddeling is dus de informele fase die voorafgaat (in het slechtste geval) aan de meer formele klachtenbehandeling (bvb. voor een klachtencommissie met als doel een formeel onderzoek te starten) die zeker niet bijdraagt tot een goede verstandhouding tussen patiënt en voorziening. Klachtenbehandeling wordt beschouwd als laatste stap voor het geval de bemiddeling niet tot een, voor de patiënt, bevredigende oplossing leidt en blijft in handen van de verantwoordelijken in de voorziening.
