

Klachtenbemiddeling en -afhandeling : externe ombudsdienst

Aanhoren

Informereren

Overleggen

Klachtbehandeling

Doorverwijzen - Registreren

Patient, familie,
vertrouwenspersoon
rechtstreeks betrokkene

Vraag of klacht
(mondeling of
schriftelijk)

Mits toestemming
aanmelder is
overleg tussen
interne en
externe
ombudspersoon
mogelijk

Op een hoger
echelon : enkel
indien nodig en
mits
toestemming
patiënt

Beluister de klacht /
neem ernstig in alle
situaties

Geef desgewenst een
schriftelijke
ontvangsmelding

Informeer over de taak
van de ombudspersoon
en de
mogelijkheden/rechten

Overleg over strategie
om onvrede weg te
nemen

Behandel, indien
mogelijk samen met
patiënt, op een zo
laag mogelijk echelon

Handel af binnen een
redelijke termijn

Indien geen oplossing
: informeer patiënt
over verdere
mogelijkheden +
verwijs eventueel door

Registreer de klacht

Anonimiseer in functie
van het jaarverslag

1. Luisteren
2. Informeren
3. Coachen
4. Bemiddelen

Identiteit
patiënt/vertrouwenspersoon
Datum ontvangst
Aard/inhoud van de klacht
Datum afhandeling,
Resultaat

**Externe
ombudspersoon**