



Besproken team: 5/11/2013	Besproken R.V.B.: 7/11/2013	In voege: 3/11/2013
---------------------------	-----------------------------	---------------------

## Doel

---

- Het permanent aandacht hebben voor de tevredenheid van de patiënt over de dienstverlening van het wijkgezondheidscentrum.
- Voorzien in duidelijkheid naar de patiënten en personeelsleden over de wijze waarop het WGC omgaat met patiënten klachten.
- Het kenbaar maken aan de patiënten en medewerkers hoe klachten ingediend en afgehandeld worden.
- Het wijkgezondheidscentrum maakt gebruik van de ervaringen en inzichten van patiënten inzake de dienstverlening van het wijkgezondheidscentrum.

## Toepassingsgebied

---

Alle klachten van patiënten met betrekking tot de dienstverlening van het wijkgezondheidscentrum.

## Werkwijze

---

### **1<sup>ste</sup> stap: mondelinge klacht**

In eerste instantie kan de patiënt zijn klacht mondeling voorleggen aan een zorgverstrekker, zorgcoördinator, de coördinator, of aan een lid van de Raad Van Bestuur.

Volgens de aard van de klacht zoekt de zorgverstrekker en/of (zorg)team naar een passende oplossing.

Op het a-team en zorgteam worden klachten, ideeën, suggesties als een vast punt geagendeerd.

De ontvanger van de klacht bespreekt de oplossing met diegene die de klacht indiende zo spoedig mogelijk maar ten laatste binnen de 30 dagen.

## **2de stap: schriftelijke klacht**

Indien de klacht toekomt bij het onthaal of er wordt geen bevredigende oplossing bereikt na de 1<sup>ste</sup> stap, dan kan de patiënt zijn klacht schriftelijk formuleren en richten aan de coördinator. De patiënt kan zich laten bijstaan door een extern vertrouwenspersoon volgens zijn keuze.

Er zijn invuldocumenten aanwezig aan het onthaal om de klacht te formuleren.

De coördinator noteert de klacht in een daartoe bestemd klachtenregister.

Volgens de aard van de klacht zoekt de coördinator een passende oplossing.

Bij een medische klacht wordt deze doorverwezen naar de zorgcoördinator en worden deze besproken op het zorgteam.

De coördinator deelt zo spoedig mogelijk maar binnen de 30 dagen mee aan diegene die de klacht indiende welk gevolg er gegeven werd aan de klacht.

Als de voorgestelde oplossing bevredigend is, is het probleem opgelost.

De klacht kan steeds worden ingetrokken.

## **3de stap: interne klachtencommissie**

Als het antwoord van de coördinator geen voldoening geeft, kan de patiënt zijn schriftelijke klacht voorleggen aan de interne klachtencommissie van het wijkgezondheidscentrum. Deze bestaat uit een vertegenwoordiger van de Raad Van Bestuur en (een externe arts?) twee externen . De patiënt, die de klacht voorlegde kan evenwel een door hem/haar aangeduide externe vertrouwenspersoon afvaardigen om hem/haar te vertegenwoordigen. De Raad Van Bestuur stelt de klachtencommissie samen.

De commissie behandelt de klacht, hoort alle partijen en probeert te verzoenen. Binnen 30 dagen deelt zij haar oordeel over de klacht mee aan de patiënt en de coördinator . Als de leden het niet eens zijn, worden de verschillende standpunten meegedeeld. Als de klacht gegrond wordt bevonden, moet het wijkgezondheidscentrum binnen de 30 dagen na het antwoord van de interne klachtencommissie aan de patiënt meedelen welk gevolg er gegeven wordt aan zijn/haar klacht.

## **4de stap: externe ombudsdienst.**

Als voorgaande stappen nog geen voldoening geven, kan de patiënt een klacht indienen bij De federale ombudsdienst 'Rechten van de patiënt' van de federale overheidsdienst Volksgezondheid.

FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu

DG Gezondheidszorg

Federale ombudsdienst "Rechten van de patiënt"

Victor Hortaplein 40 bus 10

1060 Brussel

Nederlandstalige federale ombudspersoon

Tel.: 02/524.85.20

Fax: 02/524.85.38

E-mail: [bemiddeling-patientenrechten@gezondheid.belgie.be](mailto:bemiddeling-patientenrechten@gezondheid.belgie.be)

# Aanverwante documenten

---

Klachtenformulier

Klachtenregister

Verslagen team/zorgteam.