



DEFENSIE
Medische Component

■ Ombudsdienst MHKA

ADC SPEELMAN Marilyn

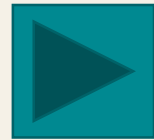
Inhoud

- 1 Opiniepeiling
- 2 Patiëntenrechten
- 3 Klacht
- 4 Rol Ombudsdienst
- 5 Food for thought
- 6 Conclusie



<https://www.mentimeter.com/app/presentation/alcv4v1bb8ioxqye7hswjcyag68wdypg>

Opinie- peiling



Opiniepeiling

Wist U?

- 1. Dat een patiënt een klacht kan indienen?*
- 2. Heeft u zelf ooit een klacht ingediend?*



Patiëntenrechten

1. Ontvangen van een kwaliteitsvolle dienstverlening

2. Vrij kiezen van de beroepsbeoefenaar

3. Geïnformeerd worden over zijn gezondheidstoestand

4. Vrij toestemmen in een tussenkomst, met voorafgaande informatie

4.bis Vernemen of de beroepsbeoefenaar verzekerd is en gemachtigd is om zijn beroep te oefenen

5. Kunnen rekenen op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier, met mogelijkheid inzage en afschrift

6. Verzekerd zijn van de bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer

7. Neerleggen van een klacht bij een Ombudsdienst



Klacht: Wanneer indienen ?

*Als u oordeelt dat één van de patiëntenrechten
niet gerespecteerd werd
door een zorgverlener*

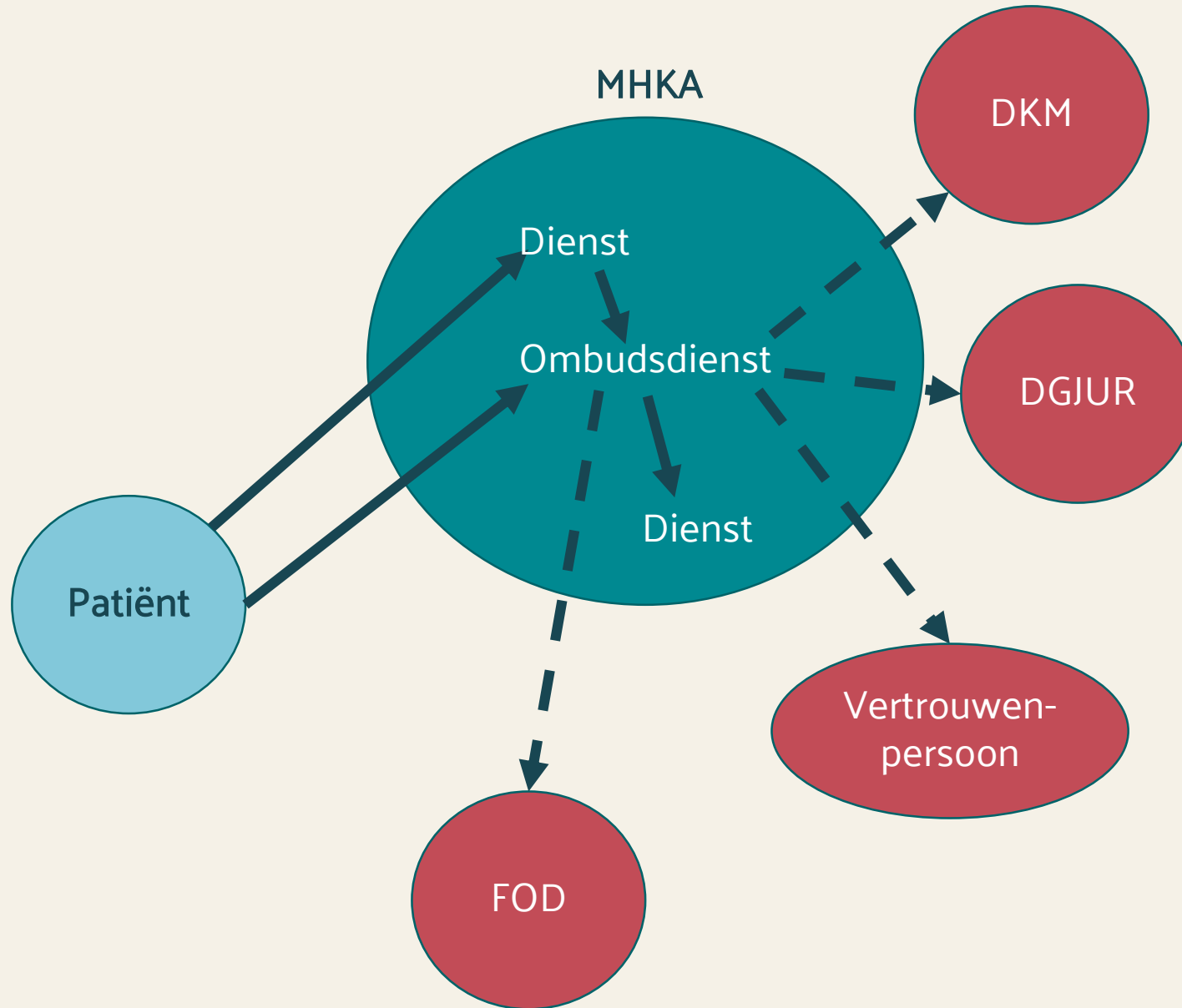
Indien u echter niet tevreden bent over één of meerdere aspecten van onze dienstverlening, bespreek dit dan zo snel mogelijk met de betrokkenen (arts, (hoofd)verpleegkundige of andere medewerkers).

Biedt dit geen voldoening, dan kan u contact opnemen met de ombudsdienst.

Besproken met
betrokkene/diensthoofd?



Klacht: Indieneren



Klacht: Indienen

Kan ook een

Bedanking

Suggestie

of Vraag zijn

Contacteer ons

Online

Contactformulier via
www.hopitalmilitaire.be

Via mail

mhka-ombudsdienst@mil.be

Blanco feedbackformulier

Aan het onthaal, deze kan u ter plaatse in de brievenbus steken.

Briefwisseling

Militair Hospitaal Koningin Astrid
Cel Quality Assurance
Bruynstraat 1
1120 Brussel

Telefoon

02/443.18.63

Persoonlijk

Wilt u de ombudsmedewerker persoonlijk spreken, dan meldt u zich aan de receptie. Onze onthaalmedewerkers gaan voor u na of de ombudsmedewerker u kan ontvangen.

Waar

C+1, Lokaal 405

Openingsuren

Maandag tot en met vrijdag
van 08.00 u. - 15.00 u.

Pour nous contacter

En ligne

Via le formulaire de contact du site web
www.hopitalmilitaire.be

Par email

mhka-servicedemediation@mil.be

Via le formulaire de feedback

Vous pouvez les retrouver à l'accueil de l'Hôpital Militaire Reine Astrid et ensuite les déposer dans la boîte aux lettres.

Par correspondance

Hôpital Militaire Reine Astrid
Cellule Assurance Qualité
Rue Bruyn 1
1120 Bruxelles

Téléphone

02/443.18.63

Via notre personnel

Souhaitez-vous parler personnellement avec un médiateur ?

Présentez-vous à l'accueil et le personnel présent se renseignera pour savoir si le médiateur peut vous recevoir.

Où

C+1, Local 405

Heures d'ouverture

Du lundi au vendredi de 08.00 h à 15.00 h

Klacht: Indienen

1. Maximaal uitgeschreven
2. Wie – Wat – Waar – Wanneer – Waarom - Hoe?
3. Goed beeld van de klacht
4. ↓ Misverstanden of Miscommunicatie.
5. Verwachtingen



Klacht : Verwerken

1. Is het een Klacht?

- a) Doorverwijzen
- b) Onontvankelijk

2. Klacht registreren in Database

3. Contact opnemen met belanghebbenden

- a) Opening tot dialoog
- b) Bemiddelen

! Medisch geheim, neutraal en onafhankelijk



Verwerken klacht

4. Oplossingen

- a) Bemiddeld
- b) Aangepakt (facturatie)
- c) Doorverwijzen

5. Afsluiten klacht

- a) Antwoordbrief aan patiënt
- b) Anonimiseren



Rol ombudsdienst

1. Luisteren naar de patiënt / ruimte voor hun verhaal
2. Dialogoog
3. Bemiddelen
4. Preventieve acties:

a) Communicatie bevorderen

b) Aanbevelingen formuleren om herhaling te vermijden



Food for thought



Patiëntenrechten

De ombudsdiensten in de ziekenhuizen of bij de
overlegplatforms geestelijke gezondheidszorg



Kwaliteitsvolle zorg

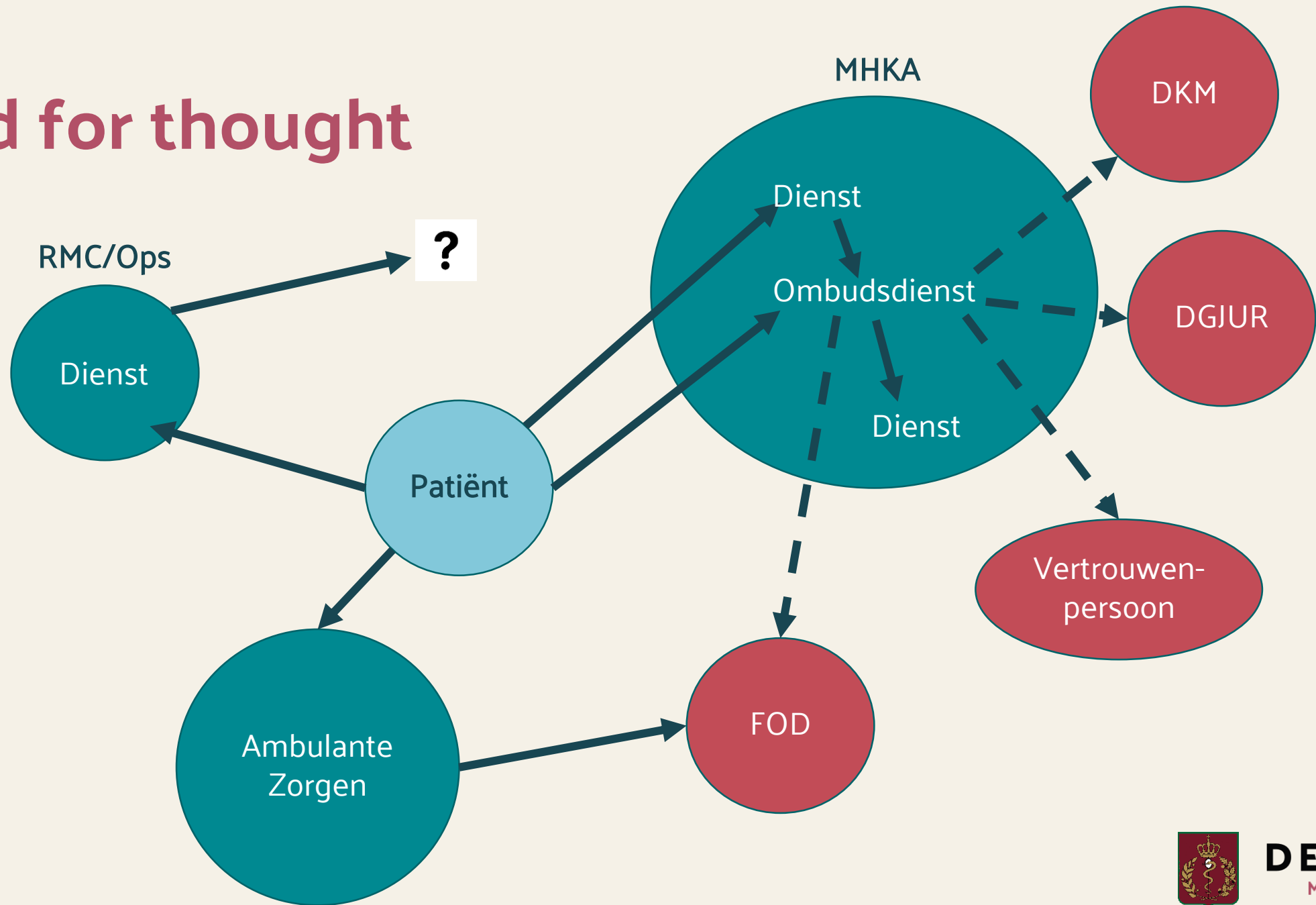
**Personen met
klachtrecht?**

*BWC, CME, DOO, ...
RMC?
Ops?*



DEFENSIE
Medische Component

Food for thought





Opportunities are where
the complaints are.



