



Algemeen doel: Het bevorderen van de communicatie tussen de patiënt, de instelling en de zorgverlener door middel van preventieve acties, het bemiddelen bij conflicten, en de patiënten informeren met betrekking tot het oplossen van problemen.

ACTIVITEITEN

- Bemiddelen bij conflicten tussen de patiënten/bewoners en de instelling

- Het voorkomen van klachten door middel van het bevorderen van de communicatie tussen de beroepsbeoefenaar en de patiënt

- Uitvoeren van administratieve taken

- Deelnemen aan projecten

TAKEN

- Ontvangt klachten van de patiënten/bewoners en/of hun familie m.b.t. tot de kwaliteit van de geleverde diensten;
- Registreert de gegevens van de klacht (bv. identiteit van de patiënt/bewoner, aard en inhoud van de klacht) door alle relevante informatie te verzamelen (bv. in het dossier, bij de betrokken diensten);
- Analyseert en beschrijft het disfunctioneren van de instelling betreffende de klacht, en verschaft informatie aan de betrokken partijen;
- Bemiddelt rekening houdend met de gevoeligheid van de situatie en met respect voor neutraliteit en onpartijdigheid tussen de verschillende partijen (bv. de directie van de instelling, behandelende arts, patiënt/bewoner, familie, advocaat, mutualiteit, verzekering van de patiënt/bewoner, personeel van de instelling) om tot een billijke oplossing te komen;
- Doet, indien nodig, beroep op een externe dienst (bv. juridische diensten, Federale commissie "Rechten van de Patiënt");
- Deelt, indien een oplossing uitblijft, andere mogelijkheden voor de afhandeling van de klacht mee aan de patiënt/bewoner.

- Informeert de patiënten/bewoners over hun rechten en plichten en over het toepassingsgebied van de wet op de rechten van de patiënt;
- Bevordert de communicatie tussen de patiënt en de zorgverleners (onder andere door informatie- en bewustmakingscampagnes);
- Analyseert de statistieken (bv. aantal ontvangen klachten, tevredenheidsenquêtes) en stelt hieromtrent periodieke rapporten op;
- Formuleert aanbevelingen en suggesties tot verbetering van de kwaliteit van de zorgen en andere geleverde diensten;
- Geeft informatie met betrekking tot de procedures, de organisatie en de werking van de ombudsfunctie.

- Stelt het jaarverslag met een overzicht van de klachten op en maakt dit over aan de interne verantwoordelijken (bv. arts, medische raad) en aan externe commissies (bv. Federale Commissie "Rechten van de Patiënt");
- Licht het jaarverslag toe aan de verantwoordelijken en aan de medewerkers van de instelling;
- Houdt zich op de hoogte van de wijzigingen in de wet- en regelgeving (bv. ziekenhuiswet).

- Neemt deel aan projecten of multidisciplinaire werkgroepen (bv. bestaande uit medisch, verpleegkundig en verzorgend personeel, administratieve medewerkers, medewerkers hotellerie) en geeft hier input omtrent de verwachtingen en behoeften van de patiënten/bewoners.



CRITERIA

Kennis en kunde	<ul style="list-style-type: none">• Opleiding conform de wettelijke vereisten van toepassing voor de uitoefening van de functie;• Kent de procedures, de deontologie en het functioneren van de instelling;• Bezit een goede kennis van de reglementering zoals de wet op de rechten van de patiënt en de ziekenhuiswet;• Kan werken met de nodige informaticatoepassingen;• Is vaardig in het opmaken en interpreteren van statistieken;• Inwerktijd: 6 tot 12 maanden
Leidinggeven	<ul style="list-style-type: none">• Niet van toepassing.
Communicatie	<ul style="list-style-type: none">• Bezit luistervaardigheden;• Is vaardig in synthetiseren en rapporteren;• Informeert de patiënten/bewoners mondeling en/of schriftelijk over hun rechten/plichten;• Bespreekt klachten over de kwaliteit van de geleverde diensten met de indieners ervan (bv. patiënten/bewoners en/of naasten);• Meldt de klachten en formuleert verbeteringsvoorstellen aan de betrokken partijen;• Bemiddelt tussen de verschillende interne en externe partijen om tot een billijke oplossing te komen.
Probleemoplossing	<ul style="list-style-type: none">• Identificeert bij klachten van patiënten/bewoners de oorzaak, bespreekt de klacht als onafhankelijk bemiddelaar met alle betrokken partijen en bemiddelt tussen de verschillende partijen.
Verantwoordelijkheid	<ul style="list-style-type: none">• Voert de taken uit binnen de procedures van de instelling en volgens de wet- en regelgeving en rapporteert regelmatig de bevindingen aan de directie;• Overlegt bij klachten met de betrokken diensten en met de indiener van de klacht en behandelt de klacht op onpartijdige wijze.
Omgevingsfactoren	<ul style="list-style-type: none">• Werken aan een beeldscherm (<80%) is vereist voor het uitoefenen van de functie;• Regelmatig contact met verbaal of fysiek agressieve personen.



IFIC RAADT U AAN OM VOLGENDE INFORMATIE ZORGVULDIG DOOR TE NEMEN

- O MET UITZONDERING VAN DOOR DE WETGEVING BESCHERMDE FUNCTIETITELS, ZIJN SECTORALE FUNCTIETITELS STRIKT INDICATIEF, M.A.W. ZE DIENEN ENKEL OM DE IDENTIFICATIE VAN DE FUNCTIE BINNEN DE SECTORALE FUNCTIEWIJZER TE VERGEMAKKELIJKEN (GEBRUIKMAKEND VAN DE MEEST GEBRUIKTE TITEL). EENZELFDE TITEL KAN SOMS VERSCHILLENDE REALITEITEN OP HET TERREIN DEKKEN. DAAROM DIENT EN MOET ALLEEN DE INHOUD (EN NIET DE TITEL) VAN DE FUNCTIE TE WORDEN GEBRUIKT ALS BASIS VOOR DE TOEWIJZING VAN EEN SECTORALE FUNCTIE.
- O OMWILLE VAN DE LEESBAARHEID ZIJN ONZE FUNCTIEBESCHRIJVINGEN IN MANNELIJKE VORM GESCHREVEN. ALLE FUNCTIEBESCHRIJVINGEN ZIJN ECHTER VAN TOEPASSING OP ALLE GENDERS (M/V/X).
- O DE VOLGENDE ELEMENTEN WORDEN BESCHOUWD ALS STANDAARD VOOR ALLE FUNCTIES EN WORDEN DAAROM NIET BESCHREVEN / OPGENOMEN IN IEDERE FUNCTIEBESCHRIJVING BEHALVE WANNEER ZE EEN SPECIFIEK ONDERDEEL VAN DE ACTIVITEIT VORMEN.
 - De naleving van de wetgeving is de norm voor alle functies die moeten worden uitgeoefend in overeenstemming met de modaliteiten en voorwaarden die zijn vastgelegd in de verschillende wettelijke, regelgevende of conventionele bronnen van toepassing op zowel sectoraal als institutioneel niveau (wetten, codes, conventies, procedures, protocollen enz.).
 - Vertrouwelijkheid of beroepsgeheim bij de uitoefening van de functie: van toepassing op allen in overeenstemming met de wetgeving betreffende de arbeidsovereenkomst (artikel 17, 3^o van de wet van 3 juli 1978).
 - Bijdragen aan projecten en de ondersteuning van collega's maken deel uit van de normale uitoefening van de functie (bv. deelname aan vergaderingen, solidariteit en steun aan collega's bij projecten).
 - Deelname aan het sociale leven van de instelling maakt deel uit van de normale uitoefening van de functie (bv. deelnemen aan activiteiten, festiviteiten binnen en buiten de werkuren).
 - Kennis behouden: functiehouders worden gedurende hun hele loopbaan verwacht om zich aan te passen aan veranderingen in hun beroep (bijvoorbeeld door het volgen van een door de werkgever georganiseerde opleiding, door op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen in het beroep of door documentatie op te zoeken over hun werkdomein). Het vereiste opleidingsniveau voor het uitoefenen van een sectorfunctie wordt opgenomen in de rubriek "kennis en kunde" en bevat zowel de opleiding op zich als wettelijk verplichte bijscholing voor de uitoefening van de functie in kwestie.