

Bemiddelaar

(M/V)



Algemeen doel:

Het bemiddelen bij conflicten tussen de patiënten/bewoners en de instelling teneinde de tevredenheid van de patiënten/bewoners en hun familie te verhogen en de kwaliteit van de dienstverlening te onderhouden en te verbeteren.

Activiteiten

- Informeren van de patiënten/bewoners en de medewerkers van de instelling (preventief aspect)

- Informeert de patiënten/bewoners over hun rechten en plichten en over het toepassingsgebied van de wet op de rechten van de patiënt;
- Verzamelt antwoordbladen van tevredenheidspellingen, analyseert de gegevens en geeft de resultaten aan de betrokken diensten;
- Analyseert de statistieken (bv. aantal ontvangen klachten) en stelt hieromtrent periodieke rapporten op;
- Formuleert voorstellen en suggesties tot verbetering van de kwaliteit van de zorgen en andere geleverde diensten;

Taken

- Bemiddelen bij conflicten tussen de patiënten/bewoners en de instelling (curatief aspect)

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

- Uitvoeren van administratieve taken

- 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 (vb. ziekenhuiswet);

- Deelnemen aan projecten

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

Bemiddelaar

(M/V)



Criteria

Kennis en kunde

- 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 informatie-toepassingen;
- Is vaardig in het opmaken en interpreteren van statistieken;
- Inwerktijd: 6 tot 12 maanden

Leidinggeven

- Niet van toepassing;

Communicatie

- 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 directie en de betrokken diensten;
- Bemiddelt tussen de verschillende interne en externe partijen om tot een billijke oplossing te komen;

Probleemoplossing

- Identificeert bij klachten van patiënten/bewoners de oorzaak, bespreekt de klacht met alle betrokken partijen en de directie en bemiddelt tussen de verschillende partijen;

Verantwoordelijkheid

- 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 indieners van de klacht en behandelt de klacht op onpartijdige wijze;

Omgevingsfactoren

- Werken aan een beeldscherm (<80%) is vereist voor het uitoefenen van de functie;
- Regelmatig contact met verbaal of fysiek agressieve personen;