



Ombudsfunctie: huishoudelijk reglement

Inhoudstafel

1. Situering	p3
2. Begrippen en definities	p3
3. Voorwerp van het huishoudelijk reglement	p4
4. Toepassingsgebied van de ombudspersoon	p5
5. Inhoudelijke bevoegdheden van de ombudspersoon	p5
6. De opdrachten van het ziekenhuis	p6
7. Basisprincipes bij het uitoefenen van de ombudsfunctie	p6
8. Werking van de ombudsdienst	p7
9. Federale Commissie Rechten van de Patiënt	p10
Bijlage: Stroomschema – klachtenbehandeling	p11

1. Situering

Dit reglement werd opgesteld in overeenstemming en in uitvoering van de bepalingen van de artikelen 11 en 17 van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt, conform de bepalingen van het KB van 8 juli 2003 houdende de vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moeten voldoen, en tot slot in uitvoering van artikel 70 quater wet op de ziekenhuizen, gecoördineerd op 7 augustus 1987.

De ombudsfunctie van het ziekenhuis is een centraal aanspreekpunt voor patiënten bij geschillen met beroepsbeoefenaars. Ze verschaft bovendien ook informatie als een patiënt daar nood aan heeft.

Contact nemen met de ombudsdienst is nooit bindend en nooit verplicht. De dienst staat het direct contact tussen beroepsbeoefenaar en patiënt niet in de weg. Ze is niet van dezelfde orde als een juridische afhandeling van het probleem. De ombudsdienst vormt een alternatief naast deze twee sporen. Ze streeft naar een informele oplossing van vragen en klachten door bemiddeling. Ze beoogt hierbij laagdrempeligheid en een positieve benadering van het probleem.

2. begrippen en definities

- **Patiëntenrechtenwet:** de wet van 22 augustus 2002 betreffen de rechten van de patiënt.
- **Federale Commissie voor de Rechten van de Patiënt (FeCoRePa):** Een in de schoot van het Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu opgerichte Federale commissie “Rechten van de patiënt”, zoals bepaald in artikel 16 van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de Patiënt en in het KB van 1 april 2003 tot regeling van de samenstelling en de werking van de Federale Commissie “Rechten van de patiënt”, ingesteld bij artikel 16 van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt, B.S. 13/05/2003.
- **lokale ombudspersoon:** de ombudspersoon zoals bepaald overeenkomstig de bepalingen van artikel 11 van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt, zoals onder meer de ombudspersoon in artikel 10 van het KB van 8 juli 2003 houdende de vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moeten voldoen. In dit reglement betreft het de plaatselijke ombudspersoon, mevrouw Linda Schueremans voor het AZ Sint-Elisabeth ziekenhuis, Nederrij 133, 2200 Herentals.

- **Klacht:** ieder uiting van ongenoegen of ontevredenheid betreffende het zorgproces van de patiënten in het ziekenhuis
- **Patiënt:** de natuurlijke persoon aan wie gezondheidszorg wordt verstrekt, al dan niet op eigen verzoek, zoals gedefinieerd in artikel 2 van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt.
- **Medewerker:** de persoon die al dan niet in dienstverband werkzaamheden verricht voor het AZ Sint- Elisabeth Herentals
- **Vertrouwenspersoon:** de vertrouwenspersoon zoals bepaald in artikel 7 §2 van de wet van 22 augustus betreffende de rechten van de patiënt
- **Vertegenwoordiger:** de vertegenwoordiger zoals bepaald in artikels 12,13,14 van de wet van 22 augustus betreffende de rechten van de patiënt.
- **Klachtenbemiddeling:** het tussenkomen van een onafhankelijke bemiddelaar met het oog op het bereiken van een niet bindende (door de partijen aangedragen) oplossing zonder dat een oordeel wordt uitgesproken over de klacht.
- **Klachtenafhandeling:** Neutraal begrip dat gericht is op klachtenbehandeling en/of klachtenbemiddeling.
- **Beroepsbeoefenaar:** de beoefenaar bedoeld in het koninklijk besluit nr. 78 van 10 november 1967 betreffende de uitoefening van de gezondheidszorgberoepen alsmede de beroepsbeoefenaar van een niet-conventionele praktijk bedoeld in de wet van 29 april 1999 betreffende de niet-conventionele praktijken inzake de geneeskunde, de artseneerbereidkunde, de kinesitherapie, de verpleegkunde en de paramedische beroepen (en de psychotherapeut bedoeld in de wet van 4 april 2014 tot regeling van de geestelijke gezondheidszorgberoepen), zoals gedefinieerd in artikel 2 van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt.

3. Voorwerp van het huishoudelijk reglement

Het huishoudelijk reglement regelt:

- Toepassingsgebied van de ombudspersoon
- Inhoudelijke bevoegdheden van de ombudspersoon
- De opdrachten van het ziekenhuis
- Basisprincipes in het uitoefenen van de ombudsfunctie
- Werking van de ombudsdienst

4. Toepassingsgebied van de ombudspersoon

§1. De patiënt heeft het recht een klacht in verband met de uitoefening van zijn rechten toegekend door de wet betreffende de Rechten van de patiënt neer te leggen bij de plaatselijke ombudspersoon.

Het betreffen volgende rechten:

- Recht op vrije keuze van beroepsbeoefenaar
- Recht op een kwaliteitsvolle dienstverstreking
- Recht op pijnbestrijding
- Recht op informatie
- Recht op geïnformeerde toestemming
- Recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier
- Recht op inzage en op afschrift
- Recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer
- Recht op pijnbestrijding
- Recht op het neerleggen van een klacht
- Recht op bijstand door een vertrouwenspersoon
- Recht op een wettelijke vertegenwoordiger door de patiënt zelf aangesteld

§2. Volgens de principes van de wet patiëntenrechten kunnen de klachten betrekking hebben op een schending van bovengenoemde rechten door de in artikel 1 gedefinieerde beroepsbeoefenaars. Indien de klacht betrekking heeft op de rechtsverhouding tussen de patiënt en het ziekenhuis, dan dient deze een medisch, verpleegkundig of ander gezondheidszorgberoepsmatig aspect van de zorgverstreking als voorwerp te hebben.

§3. Ter aanvulling van dit reglement wordt de bevoegdheid van de lokale ombudspersoon uitgebreid tot de behandeling van klachten die binnen de ruimere omkadering van het zorgproces vallen, bv. klachten m.b.t. administratieve, financiële, technische en organisatorische aspecten.

§4. De ombudspersoon is enkel bevoegd voor klachten die zich hebben voorgedaan t.a.v. medewerkers van het AZ Sint-Elisabeth.

5. Inhoudelijke bevoegdheden van de ombudspersoon

Volgens de patiëntenrechtenwet is de lokale ombudspersoon belast met volgende opdrachten:

- Het voorkomen van vragen en klachten door de communicatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar te bevorderen
- Het bemiddelen bij klachten met het oog op het bereiken van een oplossing
- Het inlichten van de patiënt inzake de mogelijkheden voor de afhandeling van zijn klacht bij gebrek aan het bereiken van een oplossing
- Het verstrekken van informatie over de organisatie, de werking en de procedureregels van de ombudsfunctie

- Het formuleren van aanbevelingen ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot een klacht
- Het beheren van persoonsgegevens voortvloeiend uit klachten en de werking van de dienst
- Het opmaken van een jaarverslag met een overzicht van het aantal klachten, het voorwerp van de klachten en het resultaat. Het jaarverslag moet binnen het ziekenhuis kunnen worden geraadpleegd door de bevoegde geneesheer - inspecteur. Het jaarverslag bevat geen enkel element waardoor één van de natuurlijke personen betrokken bij de afhandeling van de klacht, kan worden geïdentificeerd.

6. De opdrachten van het ziekenhuis

§1. Het ziekenhuis leeft, binnen de wettelijke mogelijkheden, de bepalingen na van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt wat betreft de medische, verpleegkundige en andere gezondheidszorgberoepsmatige aspecten in zijn rechtsverhoudingen t.a. v. de patiënt.

§2. Het ziekenhuis waakt erover dat alle klachten die verband houden met de wet op de patiëntenrechten, kunnen neergelegd worden bij de ombudsdienst om er te worden behandeld.

§3. Het ziekenhuis draagt er zorg voor dat:

- Er voldoende informatie omtrent de bereikbaarheid van de ombudsfunctie te garanderen. (Laagdrempeligheid).
- De ombudspersoon de mogelijkheid heeft om ongehinderd in contact te treden met alle bij een klacht betrokken personen.
- De ombudspersoon binnen een redelijke termijn overgaat tot de afhandeling van de klachtbemiddeling.
- De ombudspersoon over de de ombudspersoon over de nodige administratieve en technische middelen beschikt om zijn taken te kunnen uitvoeren met name ondermeer een secretariaat, communicatiemiddelen en verplaatsings-, documentatie- en archiveringsmiddelen.

§4. Indien de klager de klacht aan een directielid communiceert, dan kan dit directielid de klager op de hoogte brengen van de mogelijkheid van onafhankelijke klachtenbemiddeling en/of delegeert de afhandeling van de klacht aan de ombudspersoon.

7. Basisprincipes bij het uitoefenen van de ombudsfunctie

§1. De ombudspersoon mag niet betrokken zijn geweest met de feiten en de pers(o)n(en) waarop de klacht betrekking heeft. Indien deze situatie zich toch mocht voordoen, dan kan mevr. Lief Mijlemans als vervanger optreden.

§2. De ombudspersoon respecteert een strikte neutraliteit en onpartijdigheid. Deze onpartijdigheid vertaalt zich in de praktijk in 'meerzijdige ' partijdigheid.

§3. De ombudspersoon respecteert te allen tijde het beroepsgeheim. De ombudspersoon heeft enkel toegang tot de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitoefening van zijn wettelijke opdracht.

§4. De ombudspersoon is onafhankelijk :

- van de beroepsbeoefenaars waarvan wordt beweerd dat ze de rechten van de patiënt schaden.

- van het beheer en van de directie in die zin dat hij niet kan worden gesanctioneerd wegens daden die hij stelt in het kader van de correcte uitoefening van zijn opdracht.

§5. De opdracht van de ombudspersoon is het aangaan van een inspanningsverbintenis, geen resultaatsverbintenis t.a.v. de betrokken partijen. De ombudspersoon kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor het al dan niet bereiken van een - voor de betrokken partijen – aanvaardbare oplossing.

§6. De ombudspersoon kan zich niet uitspreken over de grond van de zaak en de aard van de problematiek. (medische fout, geen medische fout, schuld, risico...). Elk geformuleerd voorstel staat hier dan ook los van.

§7. Alle stukken, opgesteld in het kader van de bemiddeling, zijn vertrouwelijk. Ze kunnen daarom niet in rechte worden gebruikt.

8. Werking van de ombudsdienst

KLACHTMELDING EN -BEHANDELING

§1. Elke patiënt of diens wettelijk vertegenwoordiger heeft het recht een klacht neer te leggen bij de ombudsdienst. Voor het neerleggen van een klacht kan een patiënt zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

§2. Ook medewerkers kunnen proactief een klacht melden. Een proactieve melding, wordt een effectieve klacht, indien de patiënt contact zoekt met de ombudsdienst. Gebeurt er een melding door een interne medewerker of externe hulpverlener, dan zal contact gezocht worden met de patiënt (of diens wettelijk vertegenwoordiger) om de 'wens ' tot het neerleggen/ behandelen van een klacht af te toetsen.

§3. Anonieme klachten zijn onontvankelijk voor de ombudsdienst. In de mate van het mogelijke, kunnen ze wel constructief worden aangewend om de zorg- en dienstverlening te optimaliseren. Er is geen afhandeling en geen bemiddeling mogelijk.

§ 4. Een klacht kan mondeling/schriftelijk/persoonlijk neergelegd worden bij de ombudsdienst.

Via volgende contactgegevens kan de ombudsdienst bereikt worden:

Ombudsdienst AZ Herentals
Nederrij 133
2200 Herentals
t. 014/24.64.93
mail: ombudspersoon@azherentals.be
website: www.azherentals.be

Op de website bestaat de mogelijkheid om via een contactformulier een klacht, negatieve ervaring, een incident te melden.

Klachten die via een beoordelingsformulier geuit worden, worden opgenomen door de ombudsdienst.

De ombudspersoon is aangesteld om de functie halftijds waar te nemen.

§5. Bij het in ontvangstnemen van een klacht, wordt getoetst of de betrokken of diens leidinggevenden werden aangesproken. Indien dit niet het geval is, en dit toch nuttig zou blijken, wordt de klager aangespoord om dit alsnog te doen. Indien dit niet lukt of indien de klager zijn klacht centraal wil melden, neemt de ombudspersoon de klacht ter behandeling in ontvangst.

§6. Bij het in ontvangstnemen van de klacht:

- Wordt voor elke klacht bij melding een klachtendossier aangemaakt.

De persoonsgegevens verzameld in het kader van het onderzoek van de klacht worden slechts bewaard gedurende de tijd nodig voor de behandeling ervan en voor de tijd nodig voor het opstellen van het jaarverslag.

- Wordt bij ontvangst van een schriftelijke klacht aan de patiënt een schriftelijke ontvangstmelding overgemaakt.
- Kan de ombudspersoon zowel de patiënt als de betrokken beroepsbeoefenaars zoveel als nodig contacteren.
- Heeft er zo nodig overleg plaats tussen de ombudspersoon en de vertegenwoordigers van de verschillende departementen binnen het ziekenhuis (algemene, medische en verpleegkundige directie). Ook ieder ander die kan bijdragen tot een snelle oplossing of afwikkeling van klachten en die werkzaam is binnen het ziekenhuis, kan worden aangesproken.
- Worden patiënt en betrokken beroepsbeoefenaar zo nodig tussentijds en zeker finaal op de hoogte gesteld van het resultaat van de bemiddeling.

§7. Indien de ombudsdienst er niet in slaagt om een voor de betrokken partijen aanvaardbare oplossing te bekomen, dan wordt de patiënt conform de wet op de hoogte gebracht omtrent de verdere mogelijkheden tot afhandeling van de klacht.

KLACHTENREGISTRATIE

§1. Bij elke klacht worden minstens volgende gegevens geregistreerd:

- De identiteit van de patiënt en eventueel van de vertrouwenspersoon
- Een uniek dossiernummer
- De datum van ontvangst van de klacht
- De aard en de inhoud van de klacht
- De verwachting van de klager
- De datum van de afhandeling van de klacht
- Het resultaat van de afhandeling van de klacht

§2. Op basis van de geregistreerde gegevens stelt de ombudspersoon jaarlijks een verslag op.

Dit jaarverslag bevat :

- 1° Een overzicht van het aantal klachten, het voorwerp van de klachten en het resultaat van het optreden van de ombudspersoon tijdens het voorbije kalenderjaar.
- 2° Een overzicht van de moeilijkheden die de ombudspersoon ondervindt in de uitoefening van zijn opdracht en eventuele aanbevelingen om daaraan te verhelpen.
- 3° Aanbevelingen ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot klachten.

Het verslag bevat niet : elementen aan de hand waarvan de natuurlijke personen betrokken bij de afhandeling van de klacht, zouden kunnen worden geïdentificeerd.

§3. De geregistreerde persoonsgegevens die door de ombudsdienst worden verzameld in het kader van het onderzoek van de klacht, mogen slechts bewaard worden gedurende de tijd nodig voor de behandeling ervan en zo lang als nodig voor het opstellen van het jaarverslag.

§4. Het jaarverslag wordt uiterlijk in de loop van de vierde maand van het daarop volgend kalenderjaar, overgemaakt aan :

- 1° De beheerder, de hoofdgeneesheer, de directie en de medische raad van het ziekenhuis.
- 2° De Federale Commissie 'Rechten van de patiënt' zoals beschreven in de WPR, art.16.

§5. Het jaarverslag is binnen het ziekenhuis beschikbaar en kan worden geraadpleegd door de bevoegde medisch directeur.

9. Federale Commissie Rechten van de Patiënt

Bij de FOD Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu is een Federale commissie “Rechten van de patiënt” opgericht. Deze commissie heeft tot taak:

- het verzamelen en verwerken van nationale en internationale informatie met betrekking tot patiëntenrechtelijke aangelegenheden
- op verzoek of op eigen initiatief adviseren van de minister bevoegd voor de Volksgezondheid met betrekking tot rechten en plichten van patiënten en beroepsbeoefenaars
- evalueren van de toepassing van de wet betreffende de rechten van de patiënt van 22 augustus 2002
- evalueren van de werking van de ombudsfuncties en terzake aanbevelingen formuleren

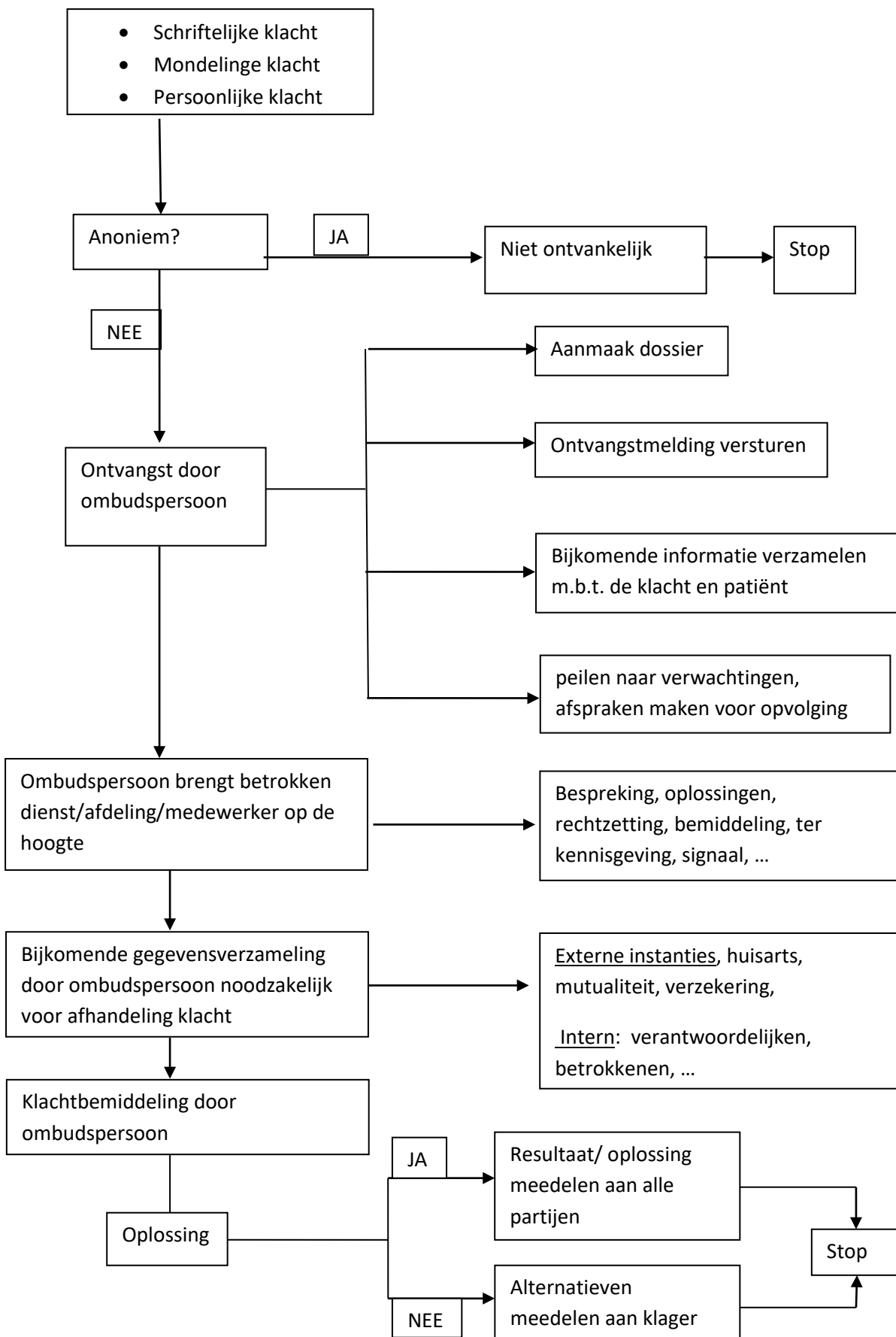
De Federale commissie “Rechten van de patiënt” is te bereiken in het Eurostation blok 2 Victor Hortaplein 40 bus 10 te 1060 Brussel.

Telefonisch kan men de Federale Commissie bereiken op het nummer 02/524.85.20

Per mail via: bemiddeling-patiëntenrechten@gezondheid.belgie.be

Website met informatie: www.patientrights.be

STROOMSCHEMA - KLACHTENBEHANDELING



Dit huishoudelijk reglement :

- Werd opgesteld door de ombudspersoon en legt de specifieke modaliteiten van de organisatie, werking en klachtenprocedure van de ombudsfunctie binnen dit ziekenhuis vast
- Werd ter kennisname voorgelegd aan de beheerder en aan de medische raad van het ziekenhuis
- Werd bezorgd aan de Federale Commissie 'Rechten van de patiënt'
- Ligt in het ziekenhuis ter inzage van de patiënten, de medewerkers van het ziekenhuis en iedere belangstellende

Versie 3 – september 2017 – revisie oktober 2022