

Huishoudelijk reglement Ombudsdienst

Voorwoord

De klachtenprocedure is gebaseerd op de Wet Patiëntenrechten van 22 augustus 2002 en het Koninklijk Besluit (KB) van 8 juli 2003 aangaande de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in ziekenhuizen moet voldoen.

Klachtenbehandeling is in de eerste plaats gericht op het bereiken van een oplossing of het herstel van de relatie tussen de betrokken partijen. Anderzijds heeft deze ook een preventief karakter. Hiermee bedoelen we dat klachtenbehandeling (de herhaling van) problemen wil voorkomen. Leren uit patiëntenervaringen laat ons toe te behouden wat goed loopt en, waar nodig of wenselijk, verbetering na te streven.

Dit huishoudelijk reglement is beschikbaar in het Algemeen Ziekenhuis Maria Middelares (AZMM), Buitenring Sint-Denijs 30 - 9000 Gent, en het Medisch Centrum Maria Middelares (MCMM), Kliniekstraat 27 - 9050 Gentbrugge. U kan voor een exemplaar terecht bij het infopunt aan het onthaal, bij de ombudsdienst, of u kunt het document raadplegen via de website van het ziekenhuis.

Definities

- Een **klacht** is een uiting van ongenoegen over de zorg- en/of dienstverlening binnen het ziekenhuis.
- De **ombudspersoon** is de centrale aanspreekpersoon voor patiënten en bezoekers i.v.m. klacht(en) over de zorg- en/of dienstverlening binnen het ziekenhuis, degene die in de klacht bemiddelt en de patiënt of zijn vertegenwoordiger informeert over de opvolging en afhandeling ervan.
- Onder **klachtenbehandeling** wordt verstaan het beluisteren, informeren, adviseren of verwijzen van de klager zonder hierin sturend te zijn, het verlenen van bijstand, het zoeken naar gemeenschappelijke belangen, het formuleren van voorstellen, en streven naar een oplossing of schikking. Klachtenbehandeling is een inspannings- en geen resultaatsverbintenis.
- **Patiëntenrecht** is het recht van patiënten in hun relatie met beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg.
- Een **vertegenwoordiger** is diegene die de patiënt aanduidt om in zijn plaats zijn rechten te doen gelden wanneer de patiënt daar zelf (tijdelijk of permanent) niet (meer) toe in staat is. [Officieel formulier aanwijzing vertegenwoordiger \(klik hier\)](#)
- Een **vertrouwenspersoon** is diegene die de patiënt aanduidt om in zijn plaats en ook in zijn afwezigheid een beperkt aantal rechten uit te oefenen, zoals het verkrijgen van informatie over zijn gezondheidstoestand, inzage in het patiëntendossier of een afschrift ervan, of het neerleggen van een klacht. Indien de patiënt hiermee niet (langer) akkoord gaat, moet hij dit mondeling of schriftelijk bevestigen. [Officieel formulier aanwijzing vertrouwenspersoon \(klik hier\)](#)
- Een **beroepsbeoefenaar** (in het kader van de Patiëntenrechtenwet) is een professioneel zorgverlener die de patiëntenrechten binnen de grenzen van zijn wettelijke bevoegdheden moet respecteren: arts, tandarts, apotheker, vroedvrouw, kinesitherapeut, verpleegkundige, klinisch psycholoog/orthopedagoog, paramedicus (bandagist, orthesist en prothesist, diëtist, ergotherapeut, farmaceutisch technisch assistent, technoloog medische beeldvorming, technoloog medisch laboratorium, logopedist, orthopedist, podoloog, audioloog en audicien).

Opdrachten, voorwaarden en basisprincipes van de ombudsfunctie

Opdrachten

- het verstrekken van informatie over de organisatie, de werking en de procedureregels van de ombudsfunctie;
- het voorkomen van misnoegdheid en klachten door de communicatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar te bevorderen;
- het opvangen en registreren van klachten, alsook het bemiddelen met het oog op het bereiken van een oplossing of herstel;
- het informeren van de klager over de mogelijkheden voor de verdere afhandeling van zijn klacht bij gebrek aan het bereiken van een oplossing;
- het formuleren van aanbevelingen om herhaling van tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot klachten te voorkomen;
- het beheren van documenten en gegevens in verband met klachten en de werking van de dienst;
- het opmaken van een jaarverslag overeenstemmend met artikel 9 van het Koninklijk Besluit van 8 juli 2003, met een overzicht van het aantal en het voorwerp van de klachten en het resultaat van de tussenkomsten tijdens het voorbije kalenderjaar.

Voorwaarden en basisprincipes

De leiding van de ombudsfunctie wordt toevertrouwd aan de, door het bestuur van het ziekenhuis benoemde, ombudspersoon.

Artikel 10 van het Koninklijk Besluit van 8 juli 2003 voorziet in de opmaak van een **huishoudelijk reglement** “waarin de specifieke modaliteiten van de organisatie, werking en klachtenprocedure van de ombudsfunctie worden vastgelegd”.

De opdracht van de ombudspersoon is een inspannings-, **geen resultaatsverbintenis** ten aanzien van partijen. Dit betekent dat de ombudspersoon streeft naar een oplossing of herstel, maar niet kan garanderen dat dit ook gerealiseerd wordt.

De ombudspersoon

- is **niet verantwoordelijk** voor het al dan niet bereiken van een aanvaardbare oplossing;
- mag **niet betrokken** geweest zijn bij feiten of personen waarop een klacht betrekking heeft;
- is verplicht het **beroepsgeheim** te respecteren en een strikte **neutraliteit** en onpartijdigheid te bewaren;
- heeft een **onafhankelijke positie** ten aanzien van de directie en het bestuur van het ziekenhuis;
- is **geen verantwoording verschuldigd** over het bemiddelingsproces, maar heeft wel een **informatieplicht** ten aanzien van de directie en het bestuur van het ziekenhuis;
- werkt **zelfstandig, vrij en onafhankelijk**;
- vervult een staffunctie rechtstreeks onder de ziekenhuisdirecteur, zonder dat dit de onafhankelijkheid schaadt;
- heeft in de uitvoering van de functie **ongehinderd toegang** tot alle personen die bij een klacht betrokken zijn, en tot alle relevante informatie;

- kan niet worden gesanctioneerd wegens daden die hij in het kader van de correcte uitoefening van zijn opdracht stelt;
- respecteert een strikte neutraliteit en onpartijdigheid, en streeft naar een voor alle betrokkenen aanvaardbare oplossing;
- heeft enkel toegang tot gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitoefening van zijn/haar wettelijke opdracht.

Indien de ombudspersoon voor de afhandeling van een klacht **op anderen beroep moet doen** (bv. in functie van een financiële regeling, deskundig advies ...), vraagt hij **toestemming** aan de patiënt (klager) en eventueel aan de betrokken beroepsbeoefenaar (aangeklaagde). Hierbij wordt steeds rekening gehouden met het **beroepsgeheim**.

De ombudspersoon heeft **geen onderzoeksbevoegdheid** wat betreft de grond van de zaak en kan zich niet uitspreken over de aard van de problematiek (wel of geen medische fout, therapeutisch risico of toeval, schuld ...). Dit vraagt een afzonderlijke deskundigheid.

Elk geformuleerd voorstel staat dan ook volledig los van genoemde aard, en vormt op zichzelf geen erkenning of bevestiging van fout, schuld en dergelijke meer.

Elke bemiddeling is vertrouwelijk. In de briefwisseling van de ombudspersoon wordt dit steeds uitdrukkelijk vermeld.

Het vertrouwelijke karakter en de aard van de bemiddeling maken dat **geen van de documenten hieromtrent gebruikt kan worden om rechten af te dwingen**.

Omstandigheden

Het ziekenhuis draagt er zorg voor dat

- voldoende informatie wordt verstrekt die de vlotte bereikbaarheid van de ombudsdienst garandeert;
- de ombudspersoon de mogelijkheid heeft om ongehinderd alle personen te contacteren die bij een klacht betrokken zijn, en toegang krijgt tot informatie die ter zake is;
- de ombudspersoon klachten binnen een redelijke termijn afhandelt;
- de ombudspersoon over de nodige administratieve en technische middelen beschikt om zijn taken te kunnen uitvoeren: een secretariaat, gepaste communicatiemiddelen (een eigen en exclusief telefoonnummer en e-mailadres, een antwoordapparaat dat aangeeft wanneer de ombudsdienst precies bereikbaar is), evenals de nodige verplaatsings-, documentatie- en archiveringsmiddelen;
- de ombudspersoon beschikt over een geschikte gespreksruimte.

Wijze waarop klachten kunnen ingediend worden

Patiënten, familie, bezoekers, huisartsen, artsen en medewerkers verbonden aan het ziekenhuis, andere zorginstellingen en alle andere belanghebbenden kunnen een klacht indienen.

De patiënt kan mondeling of schriftelijk klacht neerleggen bij de ombudspersoon. Indien hij dit wenst, kan hij zich daarin laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

Anonieme klachten worden niet behandeld.

De ombudsfunctie wordt waargenomen door mevr. Annette Neiryck.

De ombudsdienst is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 12.00 uur en van 14.00 uur tot 17.00 uur.

De ombudsdienst bevindt zich op de tweede verdieping van de westvleugel (via gate A), naast het verloskwartier.

De ombudsdienst is bereikbaar

- telefonisch op het nummer 09 246 26 40;
- een afspraak kan rechtstreeks met de ombudspersoon gemaakt worden, via het onthaal of via een medewerker van het ziekenhuis.
- de ombudspersoon komt op afspraak langs op de patiëntenkamer.
- online via het webformulier op <https://www.mariamiddelares.be/nl/patienten/ombudsdienst/klacht-of-incident-melden>
- elektronisch via e-mail op ombudsdienst@azmmsj.be
- per post onder voldoende gefrankeerde omslag gericht aan de ombudsdienst, AZ MARIA MIDDELARES, Buitenring Sint-Denijs 30, 9000 Gent, of Medisch Centrum Maria Middelares, Kliniekstraat 27, 9050 Gentbrugge;
- onder gesloten omslag gericht aan de ombudsdienst, via het infopunt onthaal in het atrium van het ziekenhuis.

Behandeling van een klacht

- Een klacht wordt best zo snel mogelijk door de patiënt aan de direct betrokkene geuit (dit is de 'eerste lijn'). Hij/zij lost de klacht bij voorkeur samen met de patiënt op. Dit is doorgaans de meest doeltreffende aanpak.
- Van artsen en andere ziekenhuismedewerkers wordt verwacht dat ze openstaan voor vragen, opmerkingen en kritiek, en voldoende vaardig zijn om op een begripvolle en professionele manier met klachten van patiënten om te gaan.
- De ombudspersoon stimuleert, begeleidt en motiveert patiënten en hun vertrouwensperso(o)n(en), alsook beroepsbeoefenaars, om klachten in een open en opbouwende sfeer met elkaar te bespreken.
- Indien men er niet in slaagt om in de eerste lijn tot een oplossing te komen, kan men beroep doen op de ombudspersoon als tweedelijnsfunctie.
- Bij ontvangst van een niet-anonieme, schriftelijke klacht wordt aan de klager **binnen de twee werkdagen een ontvangstbevestiging** overgemaakt. **De beoogde doorlooptijd van klachtendossier bedraagt drie maanden.**

Klachten omtrent de werking van de ombudsdienst.

Indien de klager van oordeel is dat de ombudspersoon de klacht onvoldoende of niet correct behandeld heeft, kan hij zich wenden tot:

Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid
Afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg Team Geestelijke Gezondheidszorg
en Algemene Ziekenhuizen
Koning Albert II-laan 35 – 1000 Brussel
Tel.: 02/553 35 00
Fax: 02/553 35 84
<https://www.zorg-en-gezondheid.be/eenklachtindienen>