



Huishoudelijk reglement Ombudsdienst

1 Inleiding

De wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt omschrijft op duidelijke wijze de rechten van de patiënt. Tegelijk vormt deze wet de basis voor een goede en duurzame relatie tussen de patiënt en de zorgverlener.

De patiënt heeft het recht om klacht neer te leggen bij de ombudsdienst, wanneer men een probleem ervaart in verband met de uitoefening van de patiëntenrechten.

Ook buiten het wettelijk kader van de wet patiëntenrechten kan de ombudsdienst aangesproken worden wanneer een patiënt, een vertegenwoordiger of vertrouwenspersoon, een familielid, een bezoeker of andere belanghebbende een vraag heeft of een probleem ervaart met de dienstverlening of zijn ongenoegen wenst te uiten over het zorgverleningsproces in het ziekenhuis.

De ombudsdienst is hiervoor het centrale tweedelijns aanspreekpunt.

De ombudspersoon treedt niet op als bemiddelaar bij klachten tussen personeelsleden en/of zorgverleners onderling, tenzij de klacht afkomstig is van een personeelslid/zorgverlener in zijn/haar hoedanigheid van patiënt of als familielid van een patiënt met een klacht.

2 Aanstelling en onverenigbaarheid

De ombudsfunctie wordt toevertrouwd aan een door de beheerder van het ziekenhuis benoemde ombudspersoon.

Teneinde de onafhankelijkheid van de ombudsfunctie te garanderen, is de functie van ombudspersoon onverenigbaar met:

- een leidinggevende functie of beheersfunctie zoals de functie van directeur, hoofdgeneesheer, hoofd van het verpleegkundig departement of voorzitter van de medische raad
- een functie in het kader waarvan gezondheidszorg wordt verstrekt als beroepsbeoefenaar bedoeld in de Wet Patiëntenrechten
- een functie of activiteit in een vereniging die de verdediging van de belangen van patiënten tot doel heeft.

3 Opdrachten en beroepshouding van de ombudspersoon

3.1 Opdracht

Overeenkomstig de Wet Patiëntenrechten heeft de ombudspersoon als taak:

- verstrekken van informatie over de organisatie, de werking en de procedureregels van de ombudsfunctie
- voorkomen van vragen en klachten door de communicatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar te bevorderen

- opvolgen van klachten en in voorkomend geval bemiddelen bij klachten met het oog op het bereiken van een oplossing en het herstel van het vertrouwen
- informeren van de klager over de mogelijkheden voor de verdere afhandeling van zijn klacht indien geen aanvaardbare oplossing wordt bereikt
- formuleren van aanbevelingen om te voorkomen dat tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot een klachtmelding zich herhalen
- opmaken van een jaarverslag in overeenstemming met de wettelijke voorschriften ter zake.

De ombudsdienst luistert, informeert, adviseert en verwijst indien nodig extern door.

In elk geval is de opdracht van de ombudsdienst een inspanningsverbintenis en geen resultaatverbintenis. De ombudsdienst streeft naar een oplossing of herstel, maar kan hiervoor niet verantwoordelijk worden gesteld.

3.2 Beroepshouding

In de uitoefening van zijn functie neemt de ombudspersoon een professionele houding aan:

- de ombudspersoon mag niet betrokken zijn geweest bij de feiten en de personen waarop de klacht betrekking heeft
- de ombudspersoon is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit en meerzijdige onpartijdigheid in acht te nemen
- de ombudspersoon werkt zelfstandig en stelt zich onafhankelijk op ten aanzien van alle partijen en het ziekenhuis
- de ombudspersoon respecteert de waardigheid van patiënten, zorgverleners en het ziekenhuis
- de ombudspersoon is integer, eerlijk en constructief naar alle partijen
- de ombudsdienst stimuleert de betrokkenen om hun ongenoegen en standpunten bespreekbaar te maken en hun verwachtingen te uiten.
- de ombudspersoon heeft in de uitoefening van zijn functie ongehinderd toegang tot alle personen die bij de klacht betrokken zijn en tot alle nuttige en relevante informatie.
- de ombudspersoon oefent met het oog op een deskundige afhandeling van de klacht zijn (bemiddelings)opdracht op een zorgvuldige wijze en binnen een redelijke termijn uit.

4 Rol van het ziekenhuis

Het ziekenhuis draagt er zorg voor dat:

- voldoende informatie wordt verstrekt die de vlotte bereikbaarheid van de ombudsfunctie garandeert
- de ombudsfunctie op die manier is georganiseerd dat de ombudspersoon vanaf het ogenblik dat de klacht voor bemiddeling wordt neergelegd tot de mededeling van het resultaat van de afhandeling, bemiddelt tussen de patiënt en de betrokken beroepsbeoefenaar
- de ombudspersoon de mogelijkheid heeft om ongehinderd in contact te treden met alle personen die bij een klacht betrokken zijn en toegang krijgt tot alle nuttige informatie
- de ombudspersoon binnen een redelijke termijn de klachten afhandelt
- de ombudspersoon beschikt over de nodige lokalen met ontvangstruimte alsook de nodige administratieve en technische middelen om zijn taken te kunnen uitvoeren

5 Werking van de ombudsdienst

5.1 Ombudsdienst als tweedelijnsklachtenbehandelaar

In overeenstemming met het principe van de eerstelijns klachtenbehandeling, stimuleert de ombudsdienst de melder van de klacht om in een open en constructieve sfeer de klacht te bespreken met de betrokken zorgverlener of medewerker, zodat op die manier het vertrouwen kan hersteld worden ([zie klachtenprocedure – eerstelijns klachtenbehandeling](#)).

Indien de relatie verstoord is of indien de klachtenbehandeling in eerste lijn geen oplossing biedt, treedt de ombudsdienst op als tweelijnsklachtenbehandelaar.

5.2 Werkwijze

De meldingen bij de ombudsdienst worden als volgt behandeld:

- indien er sprake is van een schriftelijke melding, wordt een ontvangstmelding overgemaakt. Zo nodig neemt de ombudspersoon telefonisch contact op met de melder om zijn/haar verhaal te beluisteren en af te stemmen wat de verdere verwachtingen zijn.
- de ombudspersoon legt de melding intern voor
- de ombudspersoon handelt de melding verder af rekening houdend met de verwachting van de melder
- de ombudspersoon informeert de melder over het resultaat van de (klachten)afhandeling
- indien de melder zich niet kan verzoenen met het resultaat, informeert de ombudspersoon de melder over andere externe mogelijkheden voor de verdere afhandeling van zijn klacht of vraag.

Anonieme klachten worden enkel gezien als signaalfunctie en worden niet behandeld.

5.3 Vertrouwelijkheid

Alle informatie die aan de ombudsdienst wordt meegedeeld is vertrouwelijk. De informatie wordt niet aan derden meegedeeld, tenzij met toestemming van de betrokken partij.

De gegevens van het ombudsdossier kunnen niet worden gebruikt om rechten af te dwingen.

6 Registratie van gegevens

Bij elke (klacht)melding worden de volgende gegevens geregistreerd:

- identiteits- en contactgegevens van de patiënt
- identiteits- en contactgegevens van de melder
- de relatie tussen patiënt en melder
- de datum van ontvangst van de klacht
- de wijze waarop de klacht is ingediend
- de persoon of dienst aan wie de klacht is gericht
- de verwachtingen van de melder
- de lokalisatie van de patiënt
- de lokalisatie van de klacht
- de omschrijving van de klacht
- de inhoud van de klacht
- de ondernomen acties
- het resultaat van de afhandeling van de klacht
- de datum van afhandeling van de klacht

De persoonsgegevens die worden geregistreerd in het kader van de klachtafhandeling worden slechts bewaard gedurende de tijd die nodig is voor de behandeling ervan en het opstellen van het jaarverslag.

De ombudsdienst maakt gebruik van een klachtregistatiesysteem dat enkel toegankelijk is voor de ombudspersoon.

7 Jaarverslag

Jaarlijks wordt door de ombudsdienst een (geanonimiseerd) verslag opgesteld met een overzicht van het aantal klachten, het voorwerp van de klachten en de bereikte verzoeningsresultaten.

Dit jaarverslag bevat eveneens aanbevelingen teneinde herhaling van welbepaalde klachten te vermijden.

Het jaarverslag wordt ingediend bij de Vlaamse ombudsman, om te worden opgenomen in het jaarverslag van de Vlaamse ombudsdienst (onderdeel bemiddelingsboek ziekenhuizen).

Om het klachtenmanagement uiteindelijk te laten resulteren in kwaliteitsverbetering bezorgt de ombudsdienst het jaarverslag aan de directie, hoofdarts, medische raad en raad van bestuur van het ziekenhuis.

Op vraag van het departementele directielid is de ombudsdienst ook bereid een toelichting te geven over het jaarverslag op een hoofdverpleegkundigenvergadering of een vergadering met de medische diensthoofden.

De medewerkers van het ziekenhuis kunnen het jaarverslag consulteren via het intranet.

8 Bereikbaarheid en contactgegevens

De ombudsdienst is bereikbaar van maandag tot vrijdag tijdens de kantooruren.

De ombudsdienst bevindt zich op de 3^{de} verdieping van het hoofdgebouw (gang administratie).

Een klacht melden of een vraag stellen kan mondeling of schriftelijk:

- Via een telefonisch onderhoud: de ombudsdienst is bereikbaar tijdens de kantooruren op het nummer 09/387.73.83
- Via een persoonlijk gesprek bij voorkeur na afspraak
- Per brief: gericht aan het ziekenhuis, ter attentie van de ombudsdienst
- Via email: gericht aan ombudsdienst@azstvdeinze.be
- Via het contactformulier op de website: <https://www.azstvdeinze.be/nl/patienten/ombudsdienst/contactformulier-ombudsdienst>

9 Klachten omtrent de werking van de ombudsdienst

Indien de klager van oordeel is dat de ombudspersoon de klacht onvoldoende of niet correct heeft afgehandeld, 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 36 47

Fax 02/553 36 05

Algemeneziekenhuizen@vlaanderen.be

Zie: <https://www.zorg-en-gezondheid.be/een-klacht-melden>

10 Goedkeuring en bekendmaking

Het huishoudelijk reglement werd door de raad van bestuur goedgekeurd.

Het goedgekeurde reglement wordt ter informatie bezorgd aan de federale commissie 'Rechten van de patiënt'.

Het reglement is consulteerbaar via de website van het ziekenhuis en kan ook ter plaatse in het ziekenhuis worden ingezien.