

HUISHOUDELIJK REGLEMENT VOOR DE OMBUDSFUNCTIE “RECHTEN VAN DE PATIENT”

Dit huishoudelijk reglement ligt ter inzage van de patiënten, de medewerkers van het ziekenhuis en iedere belangstellende ***aan het onthaal, op internet / intranet of op de ombudsdienst.***

Wettelijke referenties:

De ombudsdienst is opgericht krachtens de bepalingen van de wet van 22 augustus 2002 (B.S. 26.09.2002) betreffende de rechten van de patiënt (“WPR”) en van het artikel 70quater van de wet op de ziekenhuizen, gecoördineerd op 7 augustus 1987 en conform de bepalingen van het koninklijk besluit van 8 juli 2003 houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen.

Het huishoudelijk reglement omvat de specifieke modaliteiten van de organisatie, werking en klachtenprocedure van de ombudsdienst in het Sint-Andriesziekenhuis.

Artikel 1:

De ombudsdienst heeft als belangrijkste taak aan de patiënten van de instelling de uitoefening van hun klachtrecht te garanderen, wat betreft de rechten van de patiënt, zoals beschreven in de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt, te weten:

- het recht op kwaliteitsvolle dienstverstrekking (art.5 WPR);
- het recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar (art.6 WPR);
- het recht op de informatie die nodig is om inzicht te krijgen in zijn gezondheidstoestand (art 7WPR);
- het recht om geïnformeerd en vrij toe te stemmen met iedere tussenkomst(art.8 WPR);
- het recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier: recht op toevoeging, recht op inzage, recht op afschrift en inzage door nabestaanden (art.9 WPR);
- het recht op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer en het recht op respect van de intimiteit (art.10 WPR).
- het recht om van de beroepsbeoefenaars in de zorgsector de meest aangepaste zorg te krijgen om de pijn te voorkomen, er aandacht voor te hebben, te evalueren, in aanmerking te nemen, te behandelen en te verzachten (art.11 bis WPR, ingevoegd in de wet van 22 augustus 2002 door de wet van 24 november 2004 (B.S. 17.10.2005-ed.2) – in werking 27.10.2005).

- De ombudsdienst is bevoegd om kennis te nemen van alle klachten die betrekking hebben op het zorgproces en de totale dienstverlening. Deze klachten kunnen onder meer betrekking hebben op:
- medisch-technische aspecten;
- verpleegkundige aspecten;
- paramedische en sociaal verpleegkundige aspecten;
- administratief - financiële aspecten;
- hoteldienst: keuken, linnen, onderhoud...;
- technische aspecten;
- organisatorische aspecten;
- de wet betreffende de rechten van de patiënt van 22 augustus 2002

Artikel 2:

De ombudsdienst wordt geleid door ***mevrouw Elien Demarré, die als ombudspersoon is aangesteld.***

De ombudspersoon is aangesteld en voert zijn taak uit volgens de voorwaarden wat betreft deskundigheid, onafhankelijkheid, onpartijdigheid, neutraliteit en beroepsgeheim, voorgeschreven in de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt.

Artikel 3:

De ombudsdienst bevindt zich op het gelijkvloers en is geopend op maandag en woensdag van 8.30u tot 12.30u en dinsdag, donderdag en vrijdag van 13.30u tot 17.00 u. Mevr. Elien Demarré is telefonisch te bereiken tijdens de kantooruren op het telefoonnummer 051/42.52.00, per fax via het secretariaat 051/42.50.20 of per e-mail : ombudsdienst@sintandriestielt.be

Bij afwezigheid van de ombudspersoon kunt u uw contactgegevens achterlaten bij het onthaal. De ombudspersoon neemt dan zo snel mogelijk contact met u op.

Artikel 4:

De patiënt die een klacht wil indienen, kan zich laten vergezellen door een vertrouwenspersoon naar keuze.

Conform de bepalingen van de wet patiëntenrechten (hoofdstuk IV) oefent de wettelijke, benoemde, informele vertegenwoordiger de rechten van de patiënt uit, zo ook zijn klachtrecht.

Artikel 5:

- De klacht kan **mondeling** (telefonisch of via persoonlijk contact na telefonische afspraak) of **schriftelijk** (brief, suggestiebriefje, e-mail of fax) worden geuit. Indien de patiënt niet in staat is om zijn klacht schriftelijk te (her)formuleren, dan volstaat een mondelinge klacht.
- Elke *ontvankelijke* en binnen de bevoegdheid van de ombudsdienst ressorterende klacht wordt bij melding geregistreerd in een klachtenbemiddelingsdossier. Per kerende wordt een schriftelijke ontvangstmelding bezorgd aan de klager.
- Met het oog op een deskundige oplossing van de klacht, oefent de ombudspersoon zijn bemiddelingsopdracht op een zorgvuldige en binnen een redelijke termijn uit.
- Indien nodig wordt er een gesprek met de klager gepland om de klacht verder te verduidelijken.
- De ombudspersoon peilt naar de verwachtingen van zijn tussenkomst en maakt verdere afspraken.
- Wanneer de klacht en de verwachtingen duidelijk zijn, verzamelt de ombudspersoon de klachtgegevens en start het onderzoek. Dit onderzoek vindt plaats conform de onder artikel 2 geformuleerde basisprincipes.
- Om een geschikte oplossing voor de klacht te vinden voert de ombudsvrouw haar taak welwillend uit. De ombudspersoon spreekt de betrokken beklagde(n) aan en bezorgt zijn informatie over de klacht. Ze heeft de mogelijkheid om in contact te treden met alle bij de klacht betrokken personen.
- De ombudspersoon stelt steeds voor of de betrokken partijen niet eerst rechtstreeks de klacht willen bespreken. De ombudspersoon geeft ondersteunend advies en stimuleert beide partijen om hun onvrede bespreekbaar te maken, hun verwachtingen en voorstellen te uiten en op die manier te komen tot een consensus.
- Indien nodig organiseert en modereert de ombudspersoon een bemiddelingsgesprek.
- De ombudspersoon informeert mondeling of schriftelijk de klager en beklagde over het resultaat van de klachtenbemiddeling.
- Als deze oplossing niet bevredigend is voor de partijen, licht de ombudspersoon de klager in over de andere mogelijke middelen waarover hij beschikt.

Artikel 6:

De registratie van een ontvankelijke klacht in een klachtenbemiddelingsdossier gebeurt via een gecomputeriseerd registratieprogramma. Het computerprogramma is beveiligd en enkel toegankelijk voor de ombudspersoon.

De ombudspersoon heeft aangifte gedaan bij de commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van het door hem bewaarde bestand met persoonsgegevens. De klager heeft steeds het recht om een verbetering te vragen van de door de ombudspersoon geregistreerde persoonsgegevens.

Volgende gegevens worden minstens geregistreerd:

- de identiteit van de patiënt en, zo nodig, van de vertrouwenspersoon die hem vergezelt;
- de datum van ontvangst van de klacht;
- de aard en de inhoud van de klacht;
- de datum van afhandeling van de klacht
- het resultaat van de afhandeling van de klacht

De persoonsgegevens verzameld in het kader van het onderzoek van de klacht mogen slechts worden bewaard gedurende de tijd nodig voor de behandeling ervan en het opstellen van het jaarverslag (cfr art. 7). De gegevens die in het jaarverslag worden gebruikt, worden anoniem weergegeven.

Artikel 7:

De ombudspersoon staat in voor het opmaken van het huishoudelijk reglement evenals voor het opmaken van het jaarverslag. Dit verslag bevat een overzicht van de volgende gegevens:

1. het aantal klachten, het voorwerp van de klachten en het resultaat van het optreden van de ombudspersoon tijdens het voorbije kalenderjaar;
2. moeilijkheden die de ombudspersoon ondervindt in de uitoefening van zijn opdracht en eventuele aanbevelingen om daaraan te verhelpen;
3. aanbevelingen van de ombudspersoon om te voorkomen dat tekortkomingen in de patiëntenrechten, die tot een klacht kunnen leiden, zich opnieuw zouden voordoen.

Het verslag garandeert de anonimiteit van alle personen die bij de klacht betrokken zijn.

Artikel 8:

Het jaarverslag wordt uiterlijk in de loop van april van het daarop volgende kalenderjaar overgemaakt aan de beheerder van het ziekenhuis, de hoofdgeneesheer, de directie, de medische raad, de klachtencommissie¹ van het Sint-Andriesziekenhuis en de Federale Commissie "Rechten van de Patiënt".

¹ De klachtencommissie is samengesteld uit de algemeen directeur (voorzitter), hoofdgeneesheer, hoofd verpleegkundig departement, hoofd administratief departement, adjunct algemeen directeur, stafmedewerker kwaliteitszorg/ziekenhuishygiëne en de ombudspersoon (secretaris).

Artikel 9 :

Bij de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu is een Federale Commissie 'Rechten van de patiënt' opgericht. Deze commissie verzamelt informatie over de patiëntrechterlijke aangelegenheden, adviseert de minister, evalueert de toepassing van de wet patiëntenrechten en de werking van de ombudsfuncties en behandelt klachten over de werking van de ombudsfuncties.

De Federale Commissie 'Rechten van de patiënt' is te bereiken in het Eurostation blok II eerste verdieping - 1D05 Victor Hortaplein, 40 bus 10, B-1060 Brussel, tel 02/524 97 97.

Dit reglement werd goedgekeurd door het directiecomité op 17/11/2011.

Sint-Andriesziekenhuis vzw ▪ Krommewalstraat 11 ▪ 8700 Tielt ▪ Tel. 051 425 111 ▪ Fax 051 425 020
info@sintandriestielt.be ▪ www.sintandriestielt.be
Dexia 799-5502543-26 ▪ RPR Brugge 0408.661.691 ▪ Riziv.nr. 7-10395-33