

Ombudspersoon

Kim Moors

Dit huishoudelijk reglement is ter inzage beschikbaar aan de onthaalbalie van het ziekenhuis voor de patiënten, de medewerkers van de instelling en iedere belangstellende.

Wettelijke referenties

In de huidige klachtenprocedure wordt rekening gehouden met

- de wet betreffende de rechten van de patiënt van 22/08/2002, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad op 26/09/2002,
- het Koninklijk Besluit van 08/07/2003 (B.S. 26/08/2003) dat de voorwaarden beschrijft waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen, in uitvoering van artikel 11 van deze wet.
- De omzendbrief betreffende de onafhankelijkheid en neutraliteit van de ombudsfunctie 'rechten van de patiënt' van 6/07/2010 van de Minister van Volksgezondheid, L. Onkelinx.

De wettelijke basis kent de patiënt een recht op klachtenbemiddeling toe: " de patiënt heeft het recht om een klacht in verband met de uitoefening van zijn rechten die hem bij wet worden toegekend, neer te leggen bij de bevoegde ombudsfunctie". De leiding van de ombudsfunctie wordt toevertrouwd aan een door de beheerder benoemd persoon, de ombudspersoon.

Begripsomschrijving

Klacht

Onder klacht verstaan we iedere uiting van ongenoegen of ontevredenheid omtrent het zorgproces van de patiënten in het ziekenhuis. De klacht kan worden geformuleerd door patiënten, familieleden, verwijzende huisartsen/artsen of ieder ander die belang heeft bij de activiteiten van het ziekenhuis. Problemen in het zorgproces van patiënten, die op een proactieve manier gemeld worden door interne medewerkers en geneesheren, dienen ook als klachten te worden beschouwd.

Patiënt

De natuurlijke persoon aan wie gezondheidszorg wordt verstrekt, al dan niet op eigen verzoek.

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 artsenijsbereidkunde, de kinesitherapie, de verpleegkunde en de paramedische beroepen.

Ombudsdienst

Vertrouwenspersoon tussen de patiënt/familie en het ziekenhuis. De patiënt, familie, medewerker kan hier terecht met suggesties, problemen of vervelende situaties die hij/zij in het ziekenhuis heeft meegemaakt. De ombudsdienst zal ondersteuning bieden, onder meer via bemiddeling, bij de eventuele verdere aanpak van de melding.

Plaats in de organisatie

- De ombudspersoon is een staffunctie van de algemene directie.
- Hij/zij bekleedt een onafhankelijke positie d.w.z. brengt verslag uit, maar is geen verantwoording verschuldigd.
- Met het oog op het waarborgen van de onafhankelijke uitoefening van zijn/haar opdracht kan de ombudspersoon niet worden gesanctioneerd voor daden die hij/zij in het kader van de correcte uitoefening van zijn/haar opdracht stelt.
- Hij/zij kan in contact treden met alle bij een klacht betrokken personen en kan alle relevante gegevens opvragen en inzien.
- In het kader van zijn werkzaamheden kan hij beroep doen op en samenwerken met externe instanties: (huis)arts, patiëntengroeperingen, ziekenfondsen, (aansprakelijkheids)verzekeringen, juridische diensten en eventuele externe klachtencommissies.

Opdrachten ombudsdienst

- Klachten proberen te voorkomen door bij iedere uiting van onvrede door een patiënt, deze laatste aan te sporen om contact op te nemen met de betrokken beroepsbeoefenaar. Van een verplichting kan echter nooit sprake zijn. Het is bijvoorbeeld denkbaar dat de patiënt angst heeft om het probleem aan de beroepsbeoefenaar zelf voor te leggen.
- Het bemiddelen bij klachten met het oog op het bereiken van een oplossing.
- Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid van de indiener van de klacht en de betrokken personeelsleden/artsen.
- Het voorkomen van vragen en klachten door de communicatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar te bevorderen.
- Het inlichten van de patiënt over 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.
- De evaluatie van de verkregen gegevens zal aangewend worden in het kader van de beleidsvorming ten aanzien van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.
- In de uitoefening van zijn/haar opdracht is de ombudspersoon gebonden door het beroepsgeheim. Hij/zij dient zich strikt neutraal en onpartijdig op te stellen. Hij/zij mag

OMBUDSDIENST

niet betrokken zijn geweest met de feiten en de personen, waarop de klacht betrekking heeft.

- De opdracht van de ombudspersoon is een inspanningsverbintenis, geen resultaatsverbintenis ten aanzien van partijen. De ombudspersoon kan, in het kader van een correcte uitoefening van zijn opdracht, niet verantwoordelijk worden gesteld voor het al dan niet bereiken van een voor alle partijen aanvaardbare oplossing.

Indienen van een klacht

- De meldingen van mondelinge, schriftelijke, telefonische klachten komen steeds binnen bij de ombudsdienst.
- Indien een medewerker een klacht ontvangt, kan de medewerker de indiener van de klacht indien nodig doorverwijzen naar de ombudsdienst.
- De patiënt die een klacht wil indienen, kan zich laten vergezellen of vertegenwoordigen door een vertrouwenspersoon naar keuze.
- Anonieme klachten zijn steeds onontvankelijk.

Registratie van een klacht

- De ombudsdienst inventariseert alle klachten.
- Ten laatste één week na de registratiedatum, wordt door de ombudspersoon aan de patiënt of zijn vertegenwoordiger een telefonische of schriftelijke ontvangstmelding bezorgd.
- De ombudsdienst vult het meldingsformulier in ter opvolging en registratie.
- Bij elke klacht moeten minstens de volgende gegevens worden geregistreerd:
 - o De identiteit van de patiënt en, zo nodig, van de vertrouwenspersoon die hem vergezelt
 - o De datum van de ontvangst van de klacht
 - o De aard en de inhoud van de klacht
 - o De datum van afhandeling en het resultaat van de klacht

Behandeling van de klacht

- De ombudsdienst oordeelt na de melding wat de aard van de klacht is.
- Een aantal mondelinge klachten (zoals wachttijden, gebrek aan informatie, ...) kunnen door de ombudsdienst *onmiddellijk* opgelost worden.
- Een aantal klachten kunnen door de ombudsdienst *zelf* worden afgehandeld.
- Als de melding een medische klacht betreft (zoals klachten over behandeling, bereikbaarheid van de artsen, informatie door de artsen,...) bespreekt de ombudsdienst de klacht met de betrokken arts(en). De klacht wordt ook doorgegeven aan de hoofdgeneesheer en de algemeen directeur.
- Als de melding een niet-medische klacht betreft (verpleegkundig, administratief, hotel, ...) bespreekt de ombudsdienst de klacht met de direct betrokken medewerker(s). De klacht

OMBUDSDIENST

wordt doorgegeven aan het diensthoofd, de departementele directie en de algemeen directeur.

- De ombudsdienst geeft, nadat zij/hij een definitief antwoord heeft ontvangen van de betrokkenen, deze informatie door aan de indiener van de klacht.
- De ombudspersoon oefent zijn bemiddelingsopdracht zorgvuldig uit en geeft antwoord binnen een redelijke termijn.
- Indien er binnen het ziekenhuis geen oplossing komt, dan zal de ombudsdienst de indiener van de klacht informeren over de bestaande middelen en bevoegde instanties waar de indiener van de klacht nog terecht kan.
- Voor bijkomende vragen of aanvullingen kan de indiener van de klacht steeds terug contact opnemen met de ombudsdienst.
- De ombudsdienst registreert de gegevens en gaat na welke actiepunten hieruit kunnen volgen. De ombudsdienst gaat ook na of het vaak over dezelfde meldingen of klachten gaat en bespreekt de actiepunten met de directie.
- Halfjaarlijks wordt er een tussentijds klachtenrapport gemaakt. Dit wordt besproken op het directiecomité en andere relevante overlegorganen.

Jaarverslag

Van al de meldingen en klachten wordt een jaarverslag gemaakt. Dit verslag bevat een overzicht van de volgende gegevens:

- Het aantal klachten die tijdens het voorbije kalenderjaar zijn ingediend
- Het voorwerp van de klachten
- Het resultaat van de bemiddeling
- Mogelijke aanbevelingen van de ombudspersoon om te voorkomen dat tekortkomingen die tot een klacht kunnen leiden, zich opnieuw zouden voordoen
- Mogelijke moeilijkheden die de ombudsdienst ondervindt tijdens de uitvoering van zijn opdracht.

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

Het jaarverslag wordt uiterlijk in de loop van april van het daaropvolgende kalenderjaar overgemaakt aan de beheerder van het ziekenhuis, de hoofdgeneesheer, de directie, de medische raad en de Federale Commissie "Rechten van de patiënt".

Bereikbaarheid

De ombudsdienst bevindt zich in de B blok op de tweede verdieping, route B28.

De ombudsdienst is bereikbaar tijdens de kantooruren:

OMBUDSDIENST

Mondeling:

- Telefonisch op het nummer 089 50 50 60
- Persoonlijk gesprek, bij voorkeur na telefonische afspraak

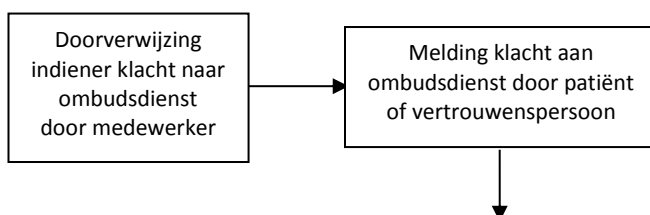
Schriftelijk:

- Brief richten aan:
Ziekenhuis Maas & Kempen
T.a.v. Ombudsdienst
Diestersteenweg 425
3680 Maaseik
- Via email: ombudsdienst@zmk.be
- Via contactformulier op website <http://www.zmk.be/ombudsdienst.html>

Bij kortstondige afwezigheid van de ombudspersoon kan via het directiesecretariaat (089 50 51 01) een afspraak worden gemaakt.

Bij langdurige afwezigheid van de ombudspersoon of bij betrokkenheid van de ombudspersoon bij een klacht, wordt de ombudspersoon vervangen door één van de andere zorgcoördinatoren, afhankelijk van de beschikbaarheid.

Flowchart



OMBUDSDIENST

