

Huishoudelijk reglement voor de ombudsfunctie

RECHTEN VAN DE PATIËNT

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

1. Wettelijk kader

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 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 Tielt.

2. Toepassingsgebied

De ombudsdienst heeft als belangrijkste taak aan de patiënten, hun familieleden en/of bezoekers van het ziekenhuis de uitoefening van hun klachtrecht te garanderen, wat betreft de rechten van de patiënt. Dit zoals beschreven in de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt, gewijzigd door de wet van 6 februari 2024, te weten:

- het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening;
- het recht op vrije keuze van de gezondheidszorgbeoefenaar;
- het recht op de informatie die nodig is om inzicht te krijgen in zijn gezondheidstoestand;
- het recht om geïnformeerd en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst;
- het recht om geïnformeerd te worden over verzekeringsstatus (burgerlijke aansprakelijkheid) en vergunnings- of registratiestatus ;
- het recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier: recht op toevoeging, recht op inzage, recht op afschrift en inzage door nabestaanden via gezondheidszorgbeoefenaar;
- het recht op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer en het recht op respect van de intimiteit;
- het recht om een klacht neer te leggen bij de ombudsdienst;
- het recht op pijnbestrijding.

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:



- medische 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.

3. Ombudspersoon

De ombudsdienst wordt geleid door mevrouw Maaïke Oosterlijck, die als ombudspersoon is aangesteld. De ombudsdienst bevindt zich op het de eerste verdieping (route 35/37) en is geopend op volgende dagen:

- maandag van 9.00 tot 12.30 u en van 14.00 tot 16.30 u;
- dinsdag van 9.00 tot 12.30 u en van 14.00 tot 16.30 u;
- donderdag van 9.00 tot 12.00 u;
- vrijdag van 9.00 tot 12.00 u.

De ombudsdienst is tijdens de vermelde openingsuren zowel telefonisch (051 42 52 00) als per e-mail (ombudsdienst@sintandriestielt.be) te bereiken.

Op de momenten dat de ombudspersoon afwezig is, wordt zij vervangen door een medewerker van de sociale dienst die geen zorgrelatie heeft met de patiënt. De vervanger behandelt enkel de dringende klachten en noteert eventuele klachten die door de ombudsvrouw worden behandeld tijdens haar aanwezigheid.

U kan ook uw contactgegevens nalaten bij het onthaal. De ombudspersoon neemt dan zo spoedig mogelijk contact met u op.

4. Vertrouwenspersoon/vertegenwoordiging

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 vertegenwoordiger van de patiënt de rechten van de patiënt uit, zo ook het klachtrecht.

De vertegenwoordiging bestaat uit:

- De *wettelijke* vertegenwoordiging: een ouder of voogd oefent de patiëntenrechten uit van een minderjarige patiënt, een meerderjarige patiënt met het statuut van verlengde minderjarigheid of het statuut van onbekwaam verklaring.
- De *formele* vertegenwoordiging: wanneer een meerderjarige patiënt een persoon heeft aangeduid als vertegenwoordiger en dit schriftelijk heeft vastgelegd.
- De *informele* vertegenwoordiging: wanneer de meerderjarige patiënt geen vertegenwoordiger heeft aangeduid, wordt de wettelijke cascade van vertegenwoordiging gevolgd. De rechten worden uitgeoefend in dalende volgorde door:



- de wettelijk of feitelijk samenwonende partner;
- een meerderjarig kind;
- een ouder;
- een meerderjarige broer of zus.

Indien deze personen ontbreken of geen vertegenwoordiging willen opnemen, kan de gezondheidszorgbeoefenaar (in multidisciplinair overleg) de belangen van de patiënt behartigen. Dit is ook het geval wanneer er onenigheid bestaat tussen de personen uit de cascade.

De formele vertegenwoordiger heeft voorrang op de informele vertegenwoordiger.

5. Werking en opdracht ombudsdienst

- De klacht kan *mondeling* (telefonisch of via persoonlijk contact na afspraak) of *schriftelijk* (brief, suggestiebriefje of e-mail) worden geuit. Indien de patiënt niet in staat is om zijn klacht schriftelijk te (her)formuleren, dan volstaat een mondelinge klacht. Bij een mondelinge klacht kan een schriftelijke formulering gevraagd worden (bv. in geval van aangifte van een verzekeringsdossier).
- 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. Bij een mondelinge klacht wordt in overleg met de klachtmelder het verder verloop afgesproken.
- Met het oog op een deskundige oplossing van de klacht, oefent de ombudspersoon haar 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 haar 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 basisprincipes van deskundigheid, onafhankelijkheid, onpartijdigheid, neutraliteit en beroepsgeheim, voorgeschreven in de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt.
- 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 haar informatie over de klacht. Zij kan vrijuit met elke medewerker binnen het ziekenhuis spreken die betrokken is bij een klacht of die een klacht kan helpen uitklaren.
- De ombudspersoon stelt steeds voor aan de betrokken partijen de klacht rechtstreeks te 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. Een afgehandeld dossier wordt als gesloten beschouwd, tenzij nieuwe elementen worden aangebracht.
- Als deze oplossing niet bevredigend is voor de partijen, licht de ombudspersoon de klager in over de andere mogelijke middelen waarover men beschikt.
- De ombudspersoon heeft in het kader van de klachtenbehandeling geen toegang tot het medisch dossier. Als de ombudspersoon nog een andere functie uitoefent waarbij er wel medische gegevens moeten geraadpleegd worden, wordt er toegang verschaft tot het patiëntendossier via een apart paswoord.



- De ombudspersoon heeft een inspanningsverbintenis om te bemiddelen ten aanzien van de partijen, geen resultaatsverbintenis. Dit betekent dat de ombudspersoon niet verantwoordelijk is voor het al dan niet bereiken van een toereikende oplossing voor de betrokken partijen.
- Bij ernstige klachten wordt de directie onmiddellijk ingelicht. Ernstige klachten kunnen bv. gaan over aansprakelijkheid van het ziekenhuispersoneel of over klachten met (mogelijke) media-inmenging.
- De ombudspersoon kan niet optreden met betrekking tot een patiënt waarmee die beroepsmatig in de uitoefening van een andere activiteit dan diens activiteiten als ombudspersoon, betrokken is. In dat geval wordt de klacht behandeld door een medewerker van de sociale dienst die op geen enkele wijze bij de patiënt betrokken is.
- De dienstverlening van de ombudsdienst is gratis.

6. Klachtenregistratie

De registratie van een ontvankelijke klacht in een klachtenbemiddelingsdossier gebeurt via een digitaal 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 (zie "Rapportage ombudsdienst"). De gegevens die in het jaarverslag worden gebruikt, worden anoniem weergegeven.

Het dossier van de ombudsdienst, alsook de schriftelijke of mondelinge mededelingen gedaan door de ombudspersoon of de betrokken partijen tijdens de klachtenbehandeling, zijn vertrouwelijk. Ze mogen niet worden gebruikt buiten de context van de bedoelde bemiddeling in het bijzonder in een gerechtelijke, administratieve of disciplinaire of arbitrale procedure of in enige andere procedure voor de oplossing van het conflict en ze zijn niet toelaatbaar als bewijs.

7. Rapportage ombudsdienst

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:

- het aantal klachten, het voorwerp van de klachten en het resultaat van het optreden van de ombudspersoon tijdens het voorbije kalenderjaar;
- moeilijkheden die de ombudspersoon ondervindt in de uitoefening van haar opdracht en eventuele aanbevelingen om daaraan te verhelpen;
- 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.



Het jaarverslag wordt uiterlijk in de loop van april van het daarop volgende kalenderjaar overgemaakt aan de beheerder van het ziekenhuis, de medisch directeur, de directie, de medische raad en de klachtencommissie* van het Sint-Andriesziekenhuis en de Federale commissie rechten van de patiënt.

*De klachtencommissie komt vier maal per jaar samen (per kwartaal) en is samengesteld uit de ombudspersoon, de algemeen directeur, de medisch directeur, de verpleegkundig en paramedisch directeur en de kwaliteitscoördinator. De ombudspersoon stelt er op geanonimiseerde wijze de klachten voor van het voorgaande kwartaal met als doelstelling beleidsmatige werkpunten en aandachtspunten voorop te stellen.

8. Federale Commissie “Rechten van de patiënt” & Departement Zorg Vlaanderen

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 patiëntrechtelijke aangelegenheden, adviseert de minister van Volksgezondheid en evalueert de toepassing van de wet patiëntenrechten en de werking van de ombudsfuncties.

Onderdeel hiervan is **de Federale ombudsdienst “Rechten van de patiënt”** die klachten behandelt over gezondheidsbeoefenaars buiten het ziekenhuis.

Heeft u vragen over de wet en de werking van de ombudsdiensten, neem dan contact op met de **Cel Patiëntenrechten**. Tel. 02 524 85 20 - E-mail: bemiddeling-patiëntenrechten@health.fgov.be

Als u klachten heeft over de ombudsdienst van het Sint-Andriesziekenhuis, kan u terecht bij het **Departement Zorg**. Dit Departement Zorg is te bereiken via postadres Departement Zorg, Koning Albert II-laan 15 bus 495, 1210 Brussel. Een klachtenformulier is te vinden onder <https://zorg-en-gezondheid.be/form/een-klacht-over-een-voorziening> .

Dit reglement werd goedgekeurd door het directiecomité op 22/01/2025.

