DE DENNEN
woonzorg & revalidatie

Jaarverslag ombudsdienst 2020

De Dennen vzw
Nooitrust 18, 2390 Malle | T 03 380 15 30 | **www.dedennen.be**

1. Instellingsgebonden informatie

1.1. Op welk type van instelling heeft het jaarverslag betrekking?

Algemeen ziekenhuis - SP psychogeriatrie

1.2. Erkenningsnummer van de instelling

046

1.3. Naam van de instelling

De Dennen vzw, woonzorg- en revalidatiecentrum

1.4. Gewest waarin de instelling zich bevindt

Vlaanderen

1.5. Beschikt de instelling over een eigen ombudsdienst?

De instelling beschikt over een eigen ombudsfunctie

1.6. Coördinaten van de ombudsfunctie

Adriaenssen Chris
Nooitrust 18, 2390 Malle
Tel 03/380 15 36
ombudsdienst@dedennenvzw.be
Werkzaam als ombudspersoon vanaf 01/01/2013

1.7. Welk traject volgen de klachten betreffende de rechten van de patiënt in uw instelling?

Een klacht wordt in de eerste plaats opgevangen op de plaats waar deze is ontstaan. Wanneer de klacht niet door de medewerkers kan opgelost worden, kan de ombudspersoon gecontacteerd worden. Bij melding aan de ombudsdienst wordt bekeken of het probleem reeds met betrokkene(n) of verantwoordelijke werd besproken. Zo niet, wordt de melder hiertoe aangespoord. Indien dit niet mogelijk is, neemt de ombudsdienst contact op met de betrokkene(n). De ombudsdienst streeft ernaar om klachten binnen een redelijke termijn af te handelen.

2. Overzicht van de klachten

2.1. Welk registratiesysteem gebruikt u?

☐ Het registratiesysteem VVOVAZ
☐ Het registratiesysteem Go-between (KPsoft)
☒ Een ander registratiesysteem
☐ Geen registratiesysteem

2.2. Aantal dossiers van klachten waarvan de inhoud gerelateerd is aan rechten zoals opgenomen in de wet betreffende de patiëntenrechten, die in het afgelopen jaar geopend werden (art. 11 § 1)

OPGELET! Met vraag 2.2. bedoelen we niet de dossiers waarin louter informatie verleend wordt. Het gaat om de dossiers waarin er echt sprake is van een klacht of uiting van ongenoegen omtrent de toepassing van de wet betreffende de rechten van de patiënt.

1 dossier

3. Voorwerp van de klachten (die in het afgelopen jaar ontvangen zijn)

3.1. Hoeveel keer betreft de klacht het recht op een kwaliteitsvolle dienstverstrekking? (art. 5)

OPGELET! Tot vraag 3.1. behoren de klachten aangaande de kwaliteit van de dienstverlening in het kader van de relatie tussen beroepsbeoefenaar en patiënt (klachten over gedrag en communicatie en/of klachten over een technische handeling van de beroepsbeoefenaar). Tot vraag 3.1 behoren niet de klachten aangaande de kwaliteit van de dienstverlening van de instelling zélf (hygiënische omstandigheden, de kwaliteit van de aangeboden voeding, enz.).

1 dossier

3.2. Hoeveel keer betreft de klacht het recht op de vrije keuze van een beroepsbeoefenaar? (art. 6)

0 dossiers

3.3. Hoeveel keer betreft de klacht het recht van de patiënt op informatie over zijn gezondheidstoestand? (art. 7)

1 dossier

3.4. Hoeveel keer betreft de klacht het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar? (art. 8)

OPGELET! Het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar in vraag 3.4 omvat:

- het recht op informatie over de karakteristieken van de tussenkomst zelf (met inbegrip van financiële gevolgen), zoals nader bepaald in de wet betreffende de rechten van de patiënt
- het recht op de uitdrukkelijke toestemming voor iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar, zoals nader bepaald in de wet betreffende de rechten van de patiënt
- het recht op weigering van de tussenkomst van de beroepsbeoefenaar, zoals nader bepaald in de wet betreffende de rechten van de patiënt

0 dossiers

3.5. Hoeveel keer betreft de klacht het recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier? (art. 9 § 1)

0 dossiers

3.6. Hoeveel keer betreft de klacht alleen het recht op inzage van het patiëntendossier? (art. 9 § 2)

0 dossiers

3.7. Hoeveel keer betreft de klacht het recht op afschrift van het patiëntendossier? (art. 9 § 3)

0 dossiers

3.8. Hoeveel keer betreft de klacht het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer? (art. 10)

0 dossiers

3.9. Hoeveel keer betreft de klacht het recht op een op pijnbestrijding gerichte zorg? (art. 11bis)

0 dossiers

4. <u>Resultaat van het optreden</u>

4.1. Aantal dossiers van klachten, dat nog lopende is (in welk jaar ook geopend)

0 dossiers

4.2. Aantal dossiers van klachten, dat in de loop van het afgelopen jaar afgesloten is (in welk jaar ook geopend)

1 dossier

4.3. Aantal dossiers van klachten, geopend in het afgelopen jaar, waarbij de bemiddeling niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd en waarbij de patiënt werd ingelicht over de alternatieven in verband met de behandeling van de klacht (art. 11 § 2, 3°)

0 dossiers

5. <u>Moeilijkheden die de ombudspersoon in de uitoefening van zijn opdrachten ondervindt en de aanbevelingen om deze moeilijkheden te verhelpen</u>

5.1. Het behoud van uw onafhankelijkheid (cfr. het feit dat uw positie in de instelling en/of uw plaats in het organogram u toelaat om vrij en autonoom te werken)

☐ Ja, ik ondervind moeilijkheden
☒ Nee, ik ondervind geen moeilijkheden
☐ Geen antwoord

5.2. Het behoud van uw neutraliteit en onpartijdigheid (cfr. bij de afhandeling van een conflict geen partij kiezen, noch voor de patiënt, noch voor de beroepsbeoefenaar)

☐ Ja, ik ondervind moeilijkheden
☒ Nee, ik ondervind geen moeilijkheden
☐ Geen antwoord

5.3. De eerbiediging van uw beroepsgeheim

☐ Ja, ik ondervind moeilijkheden
☒ Nee, ik ondervind geen moeilijkheden
☐ Geen antwoord

5.4. Het bemiddelen zelf met het oog op het bereiken van een oplossing

☐ Ja, ik ondervind moeilijkheden
☒ Nee, ik ondervind geen moeilijkheden
☐ Geen antwoord

5.5. De infrastructuur, de mensen en de middelen die ter beschikking staan van de ombudsdienst

☐ Ja, ik ondervind moeilijkheden
☒ Nee, ik ondervind geen moeilijkheden
☐ Geen antwoord

5.6. De uitvoering van de administratieve opdrachten van de ombudsfunctie
(vb. de klachtenregistratie en het opstellen van een jaarverslag)

☐ Ja, ik ondervind moeilijkheden
☒ Nee, ik ondervind geen moeilijkheden
☐ Geen antwoord

6. <u>Aanbevelingen ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die tot een klacht aanleiding kunnen geven (art. 11) en/of ter verbetering van de wet betreffende de rechten van de patiënt</u>

6.1. Het recht op een kwaliteitsvolle dienstverstrekking (art. 5)

☐ Ja, ik ondervind moeilijkheden
☒ Nee, ik ondervind geen moeilijkheden

6.2. Het recht op de vrije keuze van een beroepsbeoefenaar (art. 6)

☐ Ja, ik ondervind moeilijkheden
☒ Nee, ik ondervind geen moeilijkheden

6.3. Het recht van de patiënt op informatie over zijn gezondheidstoestand (art. 7)

☐ Ja, ik ondervind moeilijkheden
☒ Nee, ik ondervind geen moeilijkheden

6.4. Het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (art. 8)

☐ Ja, ik ondervind moeilijkheden
☒ Nee, ik ondervind geen moeilijkheden

6.5. Het recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier (art. 9 § 1)

☐ Ja, ik ondervind moeilijkheden
☒ Nee, ik ondervind geen moeilijkheden

6.6. Het recht op inzage van het patiëntendossier alleen (art. 9 § 2)

☐ Ja, ik ondervind moeilijkheden
☒ Nee, ik ondervind geen moeilijkheden

6.7. Het recht op afschrift van het patiëntendossier (art. 9 § 3)

☐ Ja, ik ondervind moeilijkheden
☒ Nee, ik ondervind geen moeilijkheden

6.8. Het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (art. 10)

☐ Ja, ik ondervind moeilijkheden
☒ Nee, ik ondervind geen moeilijkheden

6.9. Het recht op een op pijnbestrijding gerichte zorg (art. 11bis)

☐ Ja, ik ondervind moeilijkheden
☒ Nee, ik ondervind geen moeilijkheden

6.10. Het systeem van de vertegenwoordiging van de patiënt (art. 12–15)

☐ Ja, ik ondervind moeilijkheden

☒ Nee, ik ondervind geen moeilijkheden