



DE DENNEN

woonzorg & revalidatie

Huishoudelijk reglement ombudsdienst

De Dennen vzw

Nooitrust 18, 2390 Malle | T 03 380 15 30 | www.dedennen.be

1. Wettelijk kader

De wet betreffende de 'rechten van de patiënt' van 22 augustus 2002 (gewijzigd op 24 november 2004) stelt dat de patiënt het recht heeft op:

- het ontvangen van een kwaliteitsvolle dienstverlening
- het vrij kiezen van de beroepsbeoefenaar
- geïnformeerd worden over zijn gezondheidstoestand
- vrij toestemmen in een tussenkomst, na voorafgaande informatie
- vernemen of de beroepsbeoefenaar verzekerd is en gemachtigd is om zijn beroep uit te oefenen
- zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier, met mogelijkheid tot inzage en bekomen van een kopie
- het verzekerd zijn van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer
- de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de bevoegde ombudsdienst

Het KB van 19 maart 2007 (gewijzigd bij KB van 8 juli 2003 en 15 juni 2004), beschrijft de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen, in het bijzonder het opstellen van een huishoudelijk reglement (artikel 10).

2. Organisatie van de ombudsdienst

Dit huishoudelijk reglement regelt in het kader van de wet 'rechten van de patiënt' de werking en de procedure inzake de klachtenbehandeling bij de ombudsdienst van De Dennen.

In De Dennen worden de klachten in het kader van de 'rechten van de patiënt' behandeld door mevr. Chris Adriaenssen. Zij werkt autonoom en onafhankelijk. Ze krijgt de mogelijkheid om ongehinderd in contact te komen met alle betrokkenen. Zij is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit en onpartijdigheid in acht te nemen met het oog op het bereiken van een aanvaardbaar antwoord voor alle betrokken partijen. Ze gaat vertrouwelijk met deze opdracht om. Tijdens de bemiddeling zal zij geen standpunt innemen. Met het oog op het waarborgen van een onafhankelijke uitoefening van de opdracht, kan zij niet gesanctioneerd worden wegens daden die zij in het kader van de correcte uitoefening van die opdracht stelt. Zij is echter niet verantwoordelijk voor het al dan niet bereiken van een oplossing.

De ombudspersoon mag niet betrokken zijn geweest bij de feiten en de persoon(en) waarop de klacht betrekking heeft.

Bereikbaarheid

De ombudsdienst bevindt zich achter het onthaal, in de gang van de administratie. De ombudsdienst is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag (uitgezonderd donderdag) van 12.00 u tot 16.30 u op het nummer 03/380 15 36 of via het interne telefoonnummer 536.

Buiten deze uren kan u via de website (www.dedennen.be) het contactformulier van de ombudsdienst invullen of een mail sturen naar ombudsdienst@dedennen.be. U kan desgewenst ook een brief richten aan De Dennen vzw, t.a.v. ombudsdienst, Nooitrust 18, 2390 Malle. Na afspraak is een persoonlijk gesprek mogelijk.



Opdracht van de ombudsdienst

Informeren en adviseren

- Klachten voorkomen door communicatie tussen patiënt en beroepsbeoefenaar te bevorderen
- Verstrekken van informatie over de organisatie, werking en procedureregels voor de ombudsfunctie
- Informeren van patiënten over hun rechten, o.a. regelgeving rond inzage en afschrift van hun dossier
- Inlichten van de patiënt / wettelijk vertegenwoordiger / vertrouwenspersoon over de mogelijkheden van de afhandeling van een klacht
- Inlichten van de patiënt / wettelijk vertegenwoordiger / vertrouwenspersoon over de mogelijkheden bij gebrek aan het bereiken van een oplossing of consensus

Bemiddelen en doorverwijzen

- Bemiddelen bij de klachten met het oog op het bereiken van een oplossing
- Een bevredigende oplossing vinden voor de betrokken partijen om zo de relatie te herstellen
- De patiënt / wettelijke vertegenwoordiger / vertrouwenspersoon en zorgverlener doorverwijzen naar de geschikte persoon, dienst of instantie
- Inlichten van de patiënt inzake de mogelijkheden voor de afhandeling van zijn klacht bij gebrek aan het bereiken van een oplossing

Formuleren van aanbevelingen en registreren van een klacht

- Voorkomen van herhaling van tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot een klacht
- Dossier openen per klacht waarin probleem, bevindingen, stappenplan, resultaat worden genoteerd:
 - o identiteit van de patiënt / wettelijke vertegenwoordiger / vertrouwenspersoon
 - o datum van ontvangst van de klacht
 - o aard en inhoud van de klacht
 - o datum en resultaat van de afhandeling
- Persoonsgegevens worden slechts bewaard gedurende de tijd nodig voor de behandeling van de klacht en het opmaken van het jaarverslag
- Opmaken van een jaarverslag:
 - o overzicht van het aantal en de aard van de klachten
 - o aantal afgesloten en open dossiers
 - o bespreking in het directiecomité, in het jaarverslag De Dennen en aan de Federale Commissie voor de rechten van de patiënt

Wanneer treedt de ombudspersoon niet op?

- Anonieme klachten
- Klachten over regelgeving
- Klachten over de beleidsvoornemens, het gevoerde beleid of verklaringen
- Klachten die geen omschrijving bevatten van de feiten waarop ze gericht zijn
- Klachten van de werknemers over de eigen werksituatie en/of over intercollegiale conflicten



3. Klachtenprocedure

Een klacht is een melding van ongenoegen of ontevredenheid bedoeld door of namens een patiënt en die handelt omtrent het zorgproces of de zorgomkadering in het ziekenhuis.

De patiënt / vertrouwenspersoon / wettelijke vertegenwoordiger of familie kan doorverwezen worden naar of direct contact opnemen met de ombudsdienst.

- 1) Een klacht wordt in de eerste plaats opgevangen op de plaats waar deze is ontstaan. Wanneer deze klacht niet door medewerkers kan opgelost worden, kan de ombudspersoon gecontacteerd worden.
- 2) Bij melding aan de ombudsdienst wordt bekeken of het probleem reeds met de betrokkene(n) of verantwoordelijke werd besproken. Zo niet, wordt de melder hiertoe aangespoord. Indien dit niet mogelijk is, neemt de ombudspersoon contact op met de betrokkene(n).
- 3) De ombudspersoon informeert naar de verwachtingen van de melder.
- 4) Bij mondelinge klachten worden deze schriftelijk geformuleerd.
- 5) Bij schriftelijke klachten wordt zo snel mogelijk een ontvangstmelding gestuurd.
- 6) Afhankelijk van ernst en hoogdringendheid wordt de behandeling schriftelijk of mondeling afgerond.
- 7) De betrokken verantwoordelijke wordt in kennis gesteld bij anonieme klachten en klachten met het oog op verbetering.
- 8) Indien het de taak van de ombudspersoon is om te bemiddelen, wordt voor een oplossing van de klacht de verantwoordelijke gecontacteerd. Het is aan de verantwoordelijke om de klacht te onderzoeken en een oplossing / antwoord aan de ombudspersoon te geven. Op basis daarvan geeft de ombudsdienst een antwoord aan de melder.
- 9) Indien gewenst kan een bemiddelingsgesprek georganiseerd worden.
- 10) De ombudsdienst streeft ernaar om klachten binnen een redelijke termijn af te handelen. Ze streeft ernaar om binnen een maand de klacht ten gronde te hebben onderzocht en de betrokken partijen hiervan op de hoogte te hebben gebracht.

(Meldingen die geen betrekking hebben op rechten van de patiënt worden als niet ontvankelijk beschouwd)

4. Verzoek tot inzage en afschrift patiëntendossier

De patiënt en/of zijn vertegenwoordiger hebben conform artikel 9 §2 en §3 van het KB van 22 augustus 2002 recht op inzage in en/of afschrift van het hem betreffende patiëntendossier.

Het verzoek tot inzage en/of afschrift van het dossier gebeurt via de hoofdgeneesheer.

Na het overlijden van de patiënt hebben de echtgenoot, de wettelijk samenwonende partner, de partner en de bloedverwanten tot en met de tweede graad van de patiënt, via een door de verzoeker aangewezen beroepsbeoefenaar, het recht op inzage in het patiëntendossier (geen recht op afschrift) voor zover het verzoek voldoende gemotiveerd en gespecificeerd is en de patiënt zich hiertegen niet uitdrukkelijk heeft verzet. Het verzoek gebeurt eveneens via de hoofdgeneesheer.

De ombudspersoon aanvaardt niet om in de hoedanigheid van vertrouwenspersoon van de patiënt inzage en afschrift te vragen van het dossier.

