

## HUISHOUDELIJK REGLEMENT OMBUDSFUNCTIE AZ TURNHOUT

Dit huishoudelijk reglement ligt ter inzage aan het onthaal van het ziekenhuis.

### Wettelijke referenties:

De ombudsdienst is opgericht krachtens de bepalingen van de wet van 22 augustus 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 KB van 8 juli 2003 houdende de vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen.

## 1 ORGANISATIE OMBUDSDIENST

### 1.1 De ombudsdienst

Als plaatselijke ombudspersoon van het AZ Turnhout is Mariette Konings aangesteld. De ombudsfunctie is een staffunctie van de (algemene) directie van het ziekenhuis.

|           |  |  |
|-----------|--|--|
| Adres:    | AZ Turnhout – ombudsdienst<br>Campus Sint-Jozef<br>Steenweg op Merksplas 44<br>2300 Turnhout | AZ Turnhout – ombudsdienst<br>Campus Sint-Elisabeth<br>Rubensstraat 166<br>2300 Turnhout |
| Locatie:  | gelijkvloers<br>Bewegwijzering ombudsdienst  | gelijkvloers<br>Bewegwijzering ombudsdienst  |
| Telefoon: | 014 44 41 25   | 014 44 41 25   |
| E-mail:   | ombudsdienst@azturnhout.be   | ombudsdienst@azturnhout.be   |
| Aanwezig: | Maandagvoormiddag<br>Donderdag heel de dag   | Dinsdag heel de dag<br>Vrijdagvoormiddag   |

### 1.2 Inhoudelijke bevoegdheden ombudsfunctie

Volgens de patiëntenrechtenwet, heeft de plaatselijke ombudspersoon als opdracht:

- het voorkomen van vragen en klachten door de communicatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar te bevorderen;
- het bemiddelen bij de bedoelde klachten met het oog op het bereiken van een oplossing;
- het inlichten van de patiënt betreffende 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 klachten;
- het beheren van persoonsgegevens voortvloeiende uit klachten en de werking van zijn dienst;
- het opmaken van een jaarverslag met een overzicht van het aantal klachten, het voorwerp van de klachten en het resultaat.

Volgens de Memorie van Toelichting van de patiëntenrechtenwet, heeft de plaatselijke ombudspersoon nog als opdracht:

- het bemiddelen op het gebied van discussies in verband met de term “persoonlijke notitie” en “gegevens die betrekking hebben op derden” en op die wijze nuttige verduidelijkingen geven;
- het bemiddelen op het gebied van discussies betreffende de wilsonbekwaamheid van een patiënt;
- het bemiddelen ingeval van conflict tussen twee of meer informele vertegenwoordigers waardoor de beroepsbeoefenaar in de onmogelijkheid verkeert een vertegenwoordiger aan te wijzen. Het conflict kan beëindigd worden door overleg tussen de partijen, via bemiddeling door de ombudsfunctie, via de rechtbank.

Het toepassingsgebied van de ombudspersoon van het AZ Turnhout wordt uitgebreid naar andere patiëntenklachten die niet direct binnen het toepassingsgebied van voorgaande paragrafen vallen, zoals de omkadering van het gehele zorgproces in ruime zin (bv. klachten over administratie, technische en hoteldiensten,...).

### **1.3 Basisprincipes betreffende het inhoudelijk optreden van de ombudspersoon**

- de ombudspersoon neemt strikte neutraliteit en onpartijdigheid in acht, is nooit rechtstreeks betrokken partij en respecteert het beroepsgeheim;
- de ombudspersoon kan niet gesanctioneerd worden wegens daden die hij in het kader van de correcte uitoefening van zijn opdracht stelt;
- de ombudspersoon heeft de mogelijkheid om ongehinderd in contact te treden met alle bij een klacht betrokken personen;
- de ombudspersoon zoekt onafhankelijk een oplossing voor een geschil, klacht of probleem en dit op een wijze dat alle betrokken partijen zich achter het voorstel kunnen scharen;
- elke bemiddeling is vertrouwelijk;
- de ombudspersoon kan aanbevelingen doen aan de directie en het bestuur van het ziekenhuis, in het bijzonder naar aanleiding van ernstige klachten, repetitieve klachten, dreiging met pers, klachten waarbij de aansprakelijkheid van het ziekenhuis of een arts in het gedrang kan komen.
- de opdracht van de ombudspersoon is een inspanningsverbintenis, geen resultaatsverbintenis ten aanzien van partijen. De ombudspersoon kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het al dan niet bereiken van een voor alle partijen aanvaardbare oplossing.

### **1.4 Opdrachten van het ziekenhuis**

Het ziekenhuis draagt er zorg voor dat:

- het de bepalingen naleeft betreffende de rechten van de patiënt wat betreft de medische, verpleegkundige en andere gezondheidszorgberoepsmatige aspecten;
- alle klachten in verband met de naleving van de vorige paragraaf kunnen worden neergelegd bij een ombudsfunctie om er te worden behandeld;
- voldoende informatie wordt verstrekt die de vlotte bereikbaarheid van de ombudsfunctie garandeert;
- de ombudspersoon de mogelijkheid heeft om ongehinderd in contact te treden met alle bij een klacht betrokken personen;
- de ombudspersoon binnen een redelijke termijn overgaat tot de afhandeling van de klachtbemiddeling;
- de ombudspersoon over de nodige administratieve en technische middelen beschikt om zijn taken te kunnen uitvoeren met name ondermeer een secretariaat, communicatiemiddelen en verplaatsings-, documentatie- en archiveringsmiddelen;
- indien de klager de klacht inhoudelijk aan een directielid communiceert, kan deze laatste de klager op de hoogte brengen van de mogelijkheid van onafhankelijke klachtenbemiddeling en/of delegeert de afhandeling van de klacht aan de ombudspersoon.

## **2 KLACHTENBEHANDELING**

### **2.1 Wat is een klacht?**

Een klacht is iedere uiting van ongenoegen of ontevredenheid omtrent het zorgproces van de patiënten in het ziekenhuis (VVOVAZ).

### **2.2 Wie kan een klacht indienen?**

Klachten kunnen worden geformuleerd door patiënten, familieleden, verwijzende huisartsen/artsen of ieder ander die belang heeft bij de activiteiten van het ziekenhuis. Ook interne ziekenhuismedewerkers kunnen op een proactieve manier problemen melden in het concrete zorgproces van patiënten.

### **2.3 Hoe klacht indienen?**

De klachten kunnen schriftelijk of mondeling worden ingediend.

#### ***Schriftelijk:***

- per brief
- op het gele beoordelingsformulier
- via e-mail
- via klachtenformulier

#### ***Mondeling:***

- in een persoonlijk gesprek tijdens de openingsuren van de dienst of na afspraak;
- per telefoon

### **2.4 Registratie klachten**

De ombudspersoon maakt gebruik van een gestandaardiseerd klachtenregistratiesysteem (bron: VVOVAZ).

Per aangebrachte klacht wordt er een dossier opgemaakt met minstens de volgende gegevens:

- identiteit van de patiënt en desgevallend de vertrouwenspersoon;
- datum van ontvangst van de klacht;
- aard en inhoud van de klacht;
- datum van afhandeling van de klacht;
- resultaat van de afhandeling van de klacht.

De persoonsgegevens worden bewaard voor de tijd nodig voor de afhandeling van de klacht en het opstellen van het jaarverslag.

### **2.5 Klachtenbehandeling**

Onder klachtenbehandeling begrijpen wij het formele proces en de procedure die gevolgd worden om op een klacht een formeel antwoord te formuleren (VVOVAZ).

Patiënten die de ombudspersoon rechtstreeks contacteren, worden steeds aangespoord om hun klacht zoveel mogelijk met de betrokken ziekenhuismedewerkers zelf te bespreken. Indien men er niet in slaagt om tot een oplossing te komen, kan men beroep doen op de ombudspersoon.

## 2.5.1 Procedure behandeling van een schriftelijke klacht

### 2.5.1.1 Ontvangst van de klacht

- Bij ontvangst van een schriftelijke klacht krijgt de 'klager' een ontvangstbevestiging van de ingediende klacht en indien mogelijk het bijgevoegde antwoord binnen een termijn van 14 dagen;
- Zoniet krijgt de klager een bericht van ontvangst binnen de veertien dagen met melding dat er een intern onderzoek wordt gedaan naar de klacht;
- Indien nodig wordt de klager telefonisch gecontacteerd als er vragen of onduidelijkheden zijn bij de geformuleerde klacht;
- Er kan een gesprek worden gepland om de klacht te verduidelijken;
- De ombudspersoon peilt naar de verwachtingen, geeft informatie over de basisprincipes zoals geformuleerd in het huishoudelijk reglement en maakt verdere afspraken.
- De ombudspersoon verzamelt de nodige gegevens van de klager.
- Over elke klacht wordt een dossier aangelegd, waarin alle stukken met betrekking tot de behandeling van de klacht worden bewaard en de nodige gegevens worden geregistreerd.

### 2.5.1.2 Onderzoek van de klacht

- De ombudspersoon spreekt de betrokken ziekenhuismedewerker aan en bezorgt hem mondeling en/of schriftelijk informatie over de klacht;
- De ombudspersoon bespreekt met de medewerker de mogelijkheden om tot een oplossing van het probleem te komen;
- In het kader van zijn bemiddelingsopdracht verzamelt de ombudspersoon in overleg met de klager informatie;
- De ombudspersoon poogt via bemiddeling een voor alle partijen aanvaardbare oplossing of resultaat te bereiken;
- De bemiddeling kan telefonisch gebeuren of door middel van een persoonlijk gesprek in het ziekenhuis met alle betrokken partijen;
- Gedurende de klachtenbehandeling verzorgt de ombudspersoon de opvolging, terugkoppeling en informatie naar de klager.

### 2.5.1.3 Afhandeling van de klacht

- Er wordt steeds zo snel mogelijk getracht een definitief antwoord aan de klager te bezorgen;
- De ombudspersoon informeert de klager mondeling of schriftelijk over het resultaat van de klachtenbemiddeling;
- Slaagt de ombudspersoon er niet in om voor de betrokken partijen een aanvaardbare oplossing te vinden dan zal de ombudspersoon de klager inlichten over de (externe) alternatieven tot afhandeling van de klacht.

## 2.5.2 Procedure behandeling van een mondelinge klacht

### 2.5.2.1 Ontvangst van de klacht

- Bij ontvangst van een mondelinge klacht wordt er schriftelijk verslag gemaakt. Aan de klager wordt, indien mogelijk, gevraagd zijn klacht op papier te zetten;
- De ombudspersoon peilt naar de verwachtingen, geeft informatie over de basisprincipes zoals geformuleerd in het huishoudelijk reglement en maakt verdere afspraken.
- De ombudspersoon verzamelt de nodige gegevens van de klager.
- Over elke klacht wordt een dossier aangelegd, waarin alle stukken met betrekking tot de behandeling van de klacht worden bewaard en de nodige gegevens worden geregistreerd;
- De ombudspersoon start het onderzoek van de klacht.

Vanaf hier verloopt de procedure identiek zoals bij de afhandeling van schriftelijke klachten.

### **3 JAARVERSLAG**

De ombudspersoon stelt jaarlijks een verslag op. Dit verslag bevat een overzicht van het aantal klachten, het voorwerp van de klachten en het resultaat van zijn optreden tijdens het voorbije kalenderjaar.

Tevens kunnen moeilijkheden die de ombudspersoon ondervindt in de uitoefening van zijn opdracht en eventuele aanbevelingen om daaraan te verhelpen, worden opgenomen.

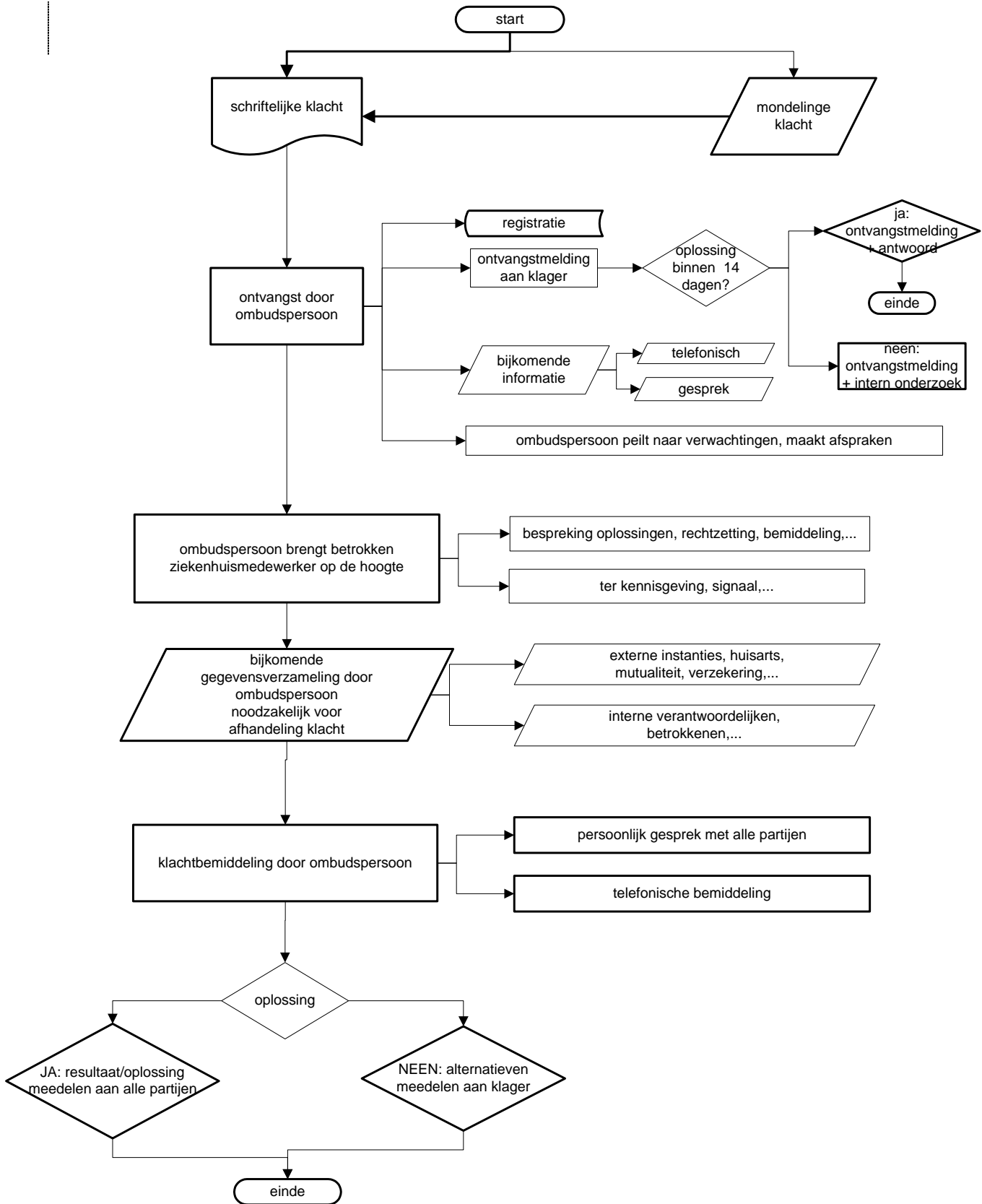
Bovendien vermeldt het jaarverslag de aanbevelingen van de ombudspersoon met inbegrip van deze bedoeld in art. 11 van de patiëntenrechtenwet en het gevolg dat eraan werd gegeven.

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

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

Het jaarverslag ligt ter inzage op de ombudsdienst van het ziekenhuis.

## 4 FLOWCHART KLACHTENBEHANDELING



Huishoudelijk reglement<sup>1</sup> goedgekeurd:

door directiecomité op 9/10/2007

door raad van beheer op 11/10/2007

voor advies voorgelegd aan medische raad op 8/11/2007

Overgenomen door AZ Turnhout op 1 september 2009

<sup>1</sup> Het betreft een tweede herwerkte versie sedert de eerste goedkeuring op 14/1/2004.