

<b>Document:</b> 6-WJT-47 <b>Versie:</b> 4	<b>Publicatiedatum:</b> 06-12-2023
<b>Auteur(s):</b> Caroline Vandekerckhove	<b>Uitvoeringsdatum:</b> 02-11-2023
<b>Documentbeheerder:</b> Isabelle Piens	<b>Revisiedatum:</b> 02-11-2026
<b>Autorisator(s):</b> Stefaan Blomme	<b>Vervaldatum:</b> Deze afdruk is 24u geldig vanaf 22-01-2024

## Doel en toepassingsgebied

De ombudsdienst behandelt klachten naar aanleiding van ambulante of gehospitaliseerde dienstverleningen in het ziekenhuis en treedt op als bemiddelaar bij klachten aangaande inbreuken op de patiëntenrechtenwet. De ombudsdienst werkt volgens deze procedure.

## Definities en afkortingen

KB	Koninklijk Besluit
----	--------------------

## Versie status overzicht

Versie	Datum	Wijziging
1.0	08/03/2016	Nieuw document
2.0	24/11/2016	Algemene revisie
3.0	15/11/2021	Aanpassing puntje 3.1, uren beschikbaarheid
4.0	02/11/2023	Algehele revisie

## Werkwijze

### 1 Rechten en plichten

#### 1.1 Wet op patiëntenrechten

De rechten van de patiënt werden vastgelegd in de wet van 22 augustus 2002. Deze wet omvat volgende patiëntenrechten:

- Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening die beantwoordt aan de behoeften van de patiënt
- Recht op vrije keuze van een beroepsbeoefenaar
- Recht op informatie nodig om inzicht te krijgen in de gezondheidstoestand van de patiënt en de vermoedelijke evolutie ervan
- Recht op toestemming of weigering in een tussenkomst van de beroepsbeoefenaar
- Recht op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier met mogelijkheid tot inzage en afschrift
- Recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de patiënt
- Recht op pijnbestrijding
- Recht op klachtenbemiddeling via een ombudspersoon

Voor de toepassing van deze wet moet worden verstaan onder:

- Patiënt : de natuurlijke persoon aan wie gezondheidszorg wordt verstrekt, al dan niet op eigen verzoek
- Beroepsbeoefenaar : de beoefenaar bedoeld in het KB 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.

- Klacht : Het onderwerp van klachten kan men omschrijven als elk kenbaar gemaakt ongenoegen of ontevredenheid van de patiënt of diens vertegenwoordiger als gebruiker van de gezondheidszorg. Indien een persoon oordeelt dat een van zijn patiëntenrechten niet gerespecteerd is, kan hij een klacht neerleggen.
- Klager : de persoon die het ongenoegen uit (patiënt, familie, ...)
- Ombudspersoon : fungeert als centraal aanspreekpunt voor klagers die hun ongenoegen willen uiten, degene die de klager informeert en bemiddelend optreedt.
- Klachtenbemiddeling : Het luisteren en adviseren; formuleren van voorstellen en een oplossing trachten te vinden bij een voorgelegde klacht. De ombudspersoon neemt tijdens de bemiddeling de rol van tussenpersoon op zich.

## 1.2 Plichten en verantwoordelijkheden

Goed afspraken zorgen voor vertrouwen en openheid tussen zorgverlener en arts. Van de patiënt wordt verwacht dat zij o.a.

- medewerking verlenen
- zich correct identificeren
- de behandeling betalen
- respect hebben voor privacy van andere patiënten, eigendommen van het ziekenhuis en de huisregels
- niet fotograferen en filmen zonder toestemming

De patiënt wordt hierop attent gemaakt via posters, op de ziekenhuiswebsite en op informatieschermen.

## 2 Ombudsdienst

1. De bevoegdheden van de ombudspersoon zijn overeenkomstig de bepalingen in het KB van 8 juli 2003.

De ombudspersoon treedt op als bemiddelaar bij klachten aangaande het niet naleven van de patiëntenrechten. De patiëntenrechtenwet heeft betrekking op alle diensten verstrekt door een beroepsbeoefenaar en kunnen van medische, verpleegkundige of ander gezondheidszorgberoepsmatige aard zijn; betrekking hebben op administratieve onderwerpen, organisatorische of logistieke aspecten...

2. De ombudspersoon heeft volgende opdrachten :
  - Het voorkomen van vragen en klachten door de communicatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar te bevorderen.
  - Het bemiddelen bij klachten met het oog op het bereiken van een oplossing
  - Het inlichten van de patiënt inzake de mogelijkheden voor de afhandeling van zijn klacht en/of informeren over eventuele alternatieve mogelijkheden
  - 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 registreren van klachten en het opmaken van een jaarverslag.
3. De ombudspersoon heeft een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis : deze kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het al dan niet bereiken van een oplossing voor één of meerdere partijen.

4. De ombudspersoon is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit en onpartijdigheid in acht te nemen. Tijdens het proces van bemiddeling mag deze geen standpunt innemen.

De ombudspersoon mag niet betrokken zijn bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

De ombudspersoon bekleedt een onafhankelijke positie ten aanzien van de ziekenhuisdirectie : deze heeft wel de informatieplicht ten aanzien van de directie, doch is geen verantwoording verschuldigd over het bemiddelingsproces.

5. Teneinde de klacht te kunnen onderzoeken en zijn bemiddelingsopdracht uit te voeren kan de ombudspersoon over de nodige informatie beschikken en de nodige contacten leggen bij de klacht betrokken personen.

De ombudspersoon legt de verworven informatie voor aan de bij de bemiddeling betrokken partijen, zonder daarbij een standpunt in te nemen.

6. De ombudspersoon werkt volgens de procedure vastgelegd in het huishoudelijk reglement.

### 3 Klachtenprocedure

#### 3.1 Bekendmaking van een klacht

Uiting van ongenoegen of ontevredenheid kunnen op verschillende manieren de ombudspersoon bereiken :

- Op de website is een invulformulier ter beschikking t.a.v. de ombudsdienst [www.sezz.be](http://www.sezz.be) of rechtstreeks via mail : [ombudsdienst@sezz.be](mailto:ombudsdienst@sezz.be)
- Schriftelijke klachten gericht aan de ombudspersoon: AZ St.-Elisabeth, Godveerdegemstraat 69 9620 Zottegem
- Telefonische klachten aan de ombudsdienst : 09/364.87.22
- Mondelinge klachten van patiënten opgenomen op een afdeling of klachten welke aan de receptie worden geuit, worden naar de ombudsdienst doorgestuurd voor eventueel persoonlijk contact.

De ombudsdienst is op maandag beschikbaar van 13u tot 18u30, op woensdag, donderdag, en vrijdag van 8u30 tot 12u30 en beschikt over een eigen bureau. Bij afwezigheid en na de kantooruren wordt het antwoordapparaat ingeschakeld.

Bij langdurige afwezigheid wordt de telefoon doorgeschakeld naar het directiesecretariaat. Zij informeren de patiënt over de duur van de afwezigheid en de kanalen om een klacht te uiten. Bij dringende klachten luistert het directiesecretariaat naar de aard van de klacht en neemt deze contact op met de leidinggevende. De ombudspersoon neemt nadien de bemiddelingsopdracht verder op.

- Klachten geuit bij de dienst facturatie waarbij de patiënt zich argumenteert op het niet respecteren van de patiëntenrechten worden naar de ombudsdienst doorgestuurd.
- Patiënt kan ook zijn ontevredenheid uiten d.m.v. de tevredenheidsmeting. Bij de enquêteformulieren die voldoende gespecificeerd zijn (naar patiëntnaam en beroepsbeoefenaar) kan het initiatief genomen dit verder als klacht te behandelen indien de patiënt hierom vraagt.
- Wanneer patiënten zich rechtstreeks tot de beroepsbeoefenaar richten, kan deze zelf de onenigheid trachten op te lossen en wordt de tussenkomst van de ombudspersoon mogelijks niet ingeroepen.

- Anonieme klachten (zonder identificatie van patiënt / klager) worden naar departementshoofden, of zo mogelijk naar de betrokken beroepsbeoefenaar, doorgestuurd. Deze klachten zijn onontvankelijk voor behandeling door de ombudspersoon.
- Patiënten worden geïnformeerd over hun recht om een klacht te uiten via informatie op de ziekenhuiswebsite, in brochures of op informatieschermen.

### **3.2 Registratie van de klacht**

Nadat een klacht werd geuit wordt deze geregistreerd d.m.v. een registratieformulier in i-Prova. Het registratieformulier bevat o.a. volgende gegevens :

- Naam en adres van de patiënt, indien beschikbaar verblijfsnummer
- Naam en adres van de klager (+ relatie tot de patiënt)
- Datum van klacht
- Datum van ontvangstmelding
- Wijze waarop de klacht werd ingediend (schriftelijk, e-mail,...)
- Omschrijving van de klacht
- Type klacht
- Door de klager gewenst resultaat
- Betrokken departement (-en), – dienst (-en), arts (-en), medewerker
- Afhandeling van de klacht

Alle registratieformulieren worden bewaard door de ombudsdienst in de elektronische databank van i-Prova.

Bij schriftelijke klachten wordt een ontvangstbevestiging (telefonische bevestiging) gestuurd door de ombudsdienst.

### **3.3 Klachtenbehandeling door de ombudsdienst**

1. Bij het uiten van een klacht wordt de klager geïnformeerd over patiëntenrechten, de procedure en/of mogelijkheden van afhandeling van de klacht.
2. De betrokken beroepsbeoefenaar of verantwoordelijke directeur krijgt namens ombudsdienst (via mail of telefonisch) de mededeling dat een klacht werd ingediend. Het registratiedocument wordt doorgemailed, met eventueel een brief of andere bijlagen van de klager (bv. foto's, medische verslagen...)
  - Indien de klager zijn klacht uit tegenover een arts wordt de arts daarvan op de hoogte gesteld, alsook de hoofddarts indien dit door de klager gevraagd wordt.
  - Indien de klager zijn klacht uit tegenover de een verpleegkundige, paramedicus,... wordt de hoofdverpleegkundige van de betrokken afdeling, de zorgmanager en de verpleegkundig directeur daarvan op de hoogte gesteld.
  - Bij klachten aangaande de dienstverlening van medewerkers of voorzieningen en diensten m.b.t. het administratief, facilitair of een ander departement kan de directe leidinggevende en/of departementsdirecteur op de hoogte gesteld worden.
  - Schadegevallen waarbij tussenkomst van bv. de verzekering wordt gevraagd, worden behandeld zoals omschreven in de procedure 'schadedossiers'
3. De ombudspersoon verzamelt informatie en onderzoekt de feiten die door de klager worden aangeklaagd.

4. De ombudsdienst poogt een voor alle partijen haalbare oplossing te bereiken en houdt beide partijen op de hoogte (schriftelijk of mondeling) over het resultaat van de bemiddeling.

De ombudsdienst kan ter afhandeling van de klacht beide partijen stimuleren tot rechtstreekse communicatie met mekaar. De ombudspersoon kan beide partijen samenbrengen voor een gesprek en, op vraag van één van de partijen, als bemiddelaar tijdens het gesprek optreden.

Voor klachten waarbij het bemiddelingsproces niet optimaal verloopt bv. dossiers die lang blijven aanslepen pleegt de ombudspersoon een overleg met de leidinggevende (bv. met de verpleegkundig directeur).

5. Wanneer de klager zich niet kan verzoenen met het resultaat van de bemiddeling zal de ombudspersoon de klager verder informeren over alternatieven voor de verdere afhandeling van de klacht. Ondermeer:
  - Federale ombudsdienst rechten van de patiënt
  - Verzekeringsmaatschappij van het ziekenhuis en/of de betrokken beroepsbeoefenaar
  - Orde der artsen
  - Fonds voor medische ongevallen
  - Rechtbank
  - Diensten ledenverdediging van mutualiteit
  - Andere verzekeringsmaatschappijen

6. Het resultaat van de bemiddeling wordt genoteerd / bewaard in het klachtendossier van de patiënt.

7. Federale ombudsdienst  
Bij het Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu is een Federale Commissie 'Rechten van de patiënt' opgericht. Deze commissie heeft ondermeer als taak de werking van de ombudsfuncties te evalueren en kan gecontacteerd worden indien de klager ontevreden is over de wijze waarop de bemiddeling door de lokale ombudspersoon heeft plaatsgevonden.

De ombudspersoon van de Vlaamse ombudsdienst :  
Vlaamse ombudsdienst  
Leuvensesteenweg 86  
1000 Brussel  
02 524 85 20

### 3.4 Rapportering van klachten

1. De ombudspersoon maakt:
  - Kwartaalrapport
  - Jaarrapport intern
  - Jaarrapport Federale ombudsdienst met een overzicht van het aantal klachten en het voorwerp van de klachten en de afhandeling ervan.
2. Trends in klachten aan de ombudsdienst worden op de Stuurgroep Q&S gerapporteerd via de kwartaal rapportage van indicatoren.  
Ter herhaling van klachten formuleert de ombudspersoon adviezen in het jaarverslag naar directie en de federale ombudsdienst.

## Referenties

/

## Bijlagen

/