

Huishoudelijk reglement betreffende de werking van de Ombudsdienst

Dit huishoudelijk reglement regelt de organisatie en de werking van de Ombudsdienst van de autonome verzorgingsinstelling Algemeen Stedelijk Ziekenhuis, met zetel te 9300 Aalst, Merestraat Aalst en campi te Aalst, Merestraat 80, te Geraardsbergen, Gasthuisstraat 4 en te Wetteren, Wegvoeringstraat 73.

Het regelt de klachtenbehandeling in het Algemeen Stedelijk Ziekenhuis en is dus van toepassing in de drie bovenvermelde campussen 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 70 quater van de wet op de ziekenhuizen 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.

Hoofdstuk I : Inleidende bepalingen

Artikel 1 : Definities:

Klacht : een uiting van ongenoegen of ontevredenheid ivm. het zorgproces.

Klager : de persoon die klaagt (patiënt, familie , bezoeker , huisarts, ...)

Beklaagde : persoon of dienst op wie de klacht betrekking heeft.

Klachtmelder : degene die de klacht meldt (patiënt, familie, bezoeker, huisarts, medewerker , ...)

Ombudspersoon : het centraal aanspreekpunt voor diegene die zijn ongenoegen wil uiten, diegene die bemiddelt en waar de klager de nodige informatie kan bekomen mbt. de opvolging en de afhandeling van de klacht.

Klachtbemiddeling: luisteren, informeren, adviseren of doorverwijzen van de klager, voorstellen formuleren en zoeken naar een voor ieder aanvaardbare oplossing.

Artikel 2 : Toepassingsgebied :

De Ombudsdienst heeft als belangrijkste taak aan de patiënten van de instelling de uitoefening van hun klachtrecht te garanderen, wat betreft de rechten van de patiënt, zoals omschreven in de wet van 22 augustus 2002, te weten:

- Het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening;
- Het recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar;
- Het recht op informatie die nodig is om inzicht te krijgen in zijn gezondheidstoestand;
- Het recht om geïnformeerd te worden en vrij toe te stemmen met iedere tussenkomst;
- Het recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier;
- Het recht op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer;
- Het recht op een op pijnbestrijding gerichte zorg.

Naast de medisch- technische – en de verpleegkundige aspecten kunnen de klachten ook betrekking hebben op :

- Hotelfunctie (keuken, onderhoud , ...);
- Aspecten van bejegening ;
- Financiële aspecten ;
- Administratieve aspecten ;
- Organisatorische aspecten ;

De ombudspersoon is niet bevoegd om op te treden of te bemiddelen bij klachten tussen zorgverleners en / of personeelsleden onderling tenzij een klacht door één van hen als patiënt (e) wordt geformuleerd.

Hoofdstuk II : De ombudspersoon

Artikel 3 :

De Ombudsdienst wordt geleid door de door het ASZ aangestelde ombudspersoon.

Artikel 4:

De ombudspersoon is benoemd en voert zijn taak uit volgens de voorwaarden wat betreft deskundigheid, onafhankelijkheid, onpartijdigheid, neutraliteit en beroepsgeheim, voorgeschreven in de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt.

Artikel 5 :

De opdracht van de ombudspersoon is ten aanzien van de partijen een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis. De ombudspersoon kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het al dan niet bereiken van een voor alle partijen aanvaardbare oplossing. Met het oog op het waarborgen van een onafhankelijke uitoefening van zijn opdracht, kan de ombudspersoon niet worden gesanctioneerd voor daden die hij in het kader van de correcte uitoefening van zijn opdracht stelt.

Artikel 6 :

In de uitoefening van zijn functie heeft de ombudspersoon ongehinderd toegang tot alle bij een klacht betrokken personen of diensten van het ziekenhuis en kan hij bij iedere betrokkene informatie inwinnen.

Artikel 7 :

In uitvoering van de bepalingen van artikel 4 van het KB van 8 juli 2003 draagt het ziekenhuis er zorg voor dat:

- Er voldoende informatie wordt verstrekt die de vlotte bereikbaarheid van de ombudsfunctie garandeert;
- De ombudspersoon de mogelijkheid heeft om ongehinderd in contact te komen met alle bij de klacht betrokken partijen;
- De ombudspersoon binnen een redelijke termijn kan overgaan tot de afhandeling van de klacht;
- De ombudspersoon over de nodige administratieve- en technische middelen beschikt om zijn taken te kunnen uitvoeren;

Hoofdstuk III: Wijze waarop klachten kunnen worden ingediend:

Artikel 8 :

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend:

Schriftelijk :

- Dit kan door een gewone voldoende gefrankeerde brief te richten aan de ombudspersoon; Merestraat 80 te 9300 Aalst.
- Per aangetekend schrijven
- Een ondertekende patiëntenenquête die rechtstreeks aan de ombudspersoon wordt bezorgd
- Per e-mail : ann.hoviele@asz-aalst.be

Mondeling:

- Telefonisch op het nummer 053/76.68.15

- Via een persoonlijk contact na telefonische afspraak

Artikel 9 :

De patiënt heeft de mogelijkheid om zich bij het indienen van de klacht te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

Artikel 10 :

Anonieme klachten zijn onontvankelijk.

Artikel 11 :

Wanneer een klager zich wendt tot de Ombudsdienst, zal de ombudspersoon in eerste instantie nagaan of er een redelijke mogelijkheid bestaat dat de klager met de rechtstreeks betrokken persoon contact neemt om zo onder elkaar een oplossing uit te werken. Wanneer dit onmogelijk of niet wenselijk is, dan registreert de ombudspersoon de klacht.

Hoofdstuk IV : Registratie van de klacht

Artikel 12 :

Bij elke klacht worden minstens de volgende gegevens geregistreerd:

- Identiteit van de patiënt en desgevallend van de vertrouwenspersoon die hem bijstaat;
- De datum van ontvangst van de klacht;
- De aard en de inhoud van de klacht;
- De datum van de afhandeling van de klacht;
- Het resultaat van de afhandeling van de klacht;

Hoofdstuk V: Behandeling van de klacht:

Artikel 13:

Wanneer de klacht ontvankelijk is, onderzoekt de ombudspersoon de klacht.

Artikel 14 :

Bij ontvangst van de klacht wordt er zo snel mogelijk en uiterlijk binnen een termijn van zeven dagen een schriftelijke ontvangstmelding naar de klager gestuurd. Deze schriftelijke ontvangstmelding wordt door de ombudspersoon ondertekend. Wanneer de klacht werd ingediend per e-mail kan ook de ontvangstmelding per e-mail naar de klager worden verstuurd.

Artikel 15 :

In het kader van de behandeling van de klacht kan de ombudspersoon beslissen om de klager uit te nodigen voor een gesprek, teneinde de nodige toelichting te kunnen geven.

De ombudspersoon onderzoekt de zaak en gaat na welke personen of diensten bij de afhandeling van het dossier dienen betrokken te worden.

In ernstige gevallen informeert de ombudspersoon de algemeen directeur en de hoofdgeneesheer of bij hun afwezigheid een directielid.

De ombudspersoon kan een gesprek organiseren waar naast de klager ook andere personen kunnen aanwezig zijn vb. de hoofdgeneesheer, de departementsdirecteur, diensthoofd enz ..

Wanneer de klager feiten signaleert en dit louter met het oog op een verbetering naar de toekomst toe, dan wordt de klacht louter ter informatie overgemaakt aan de bevoegde verantwoordelijke.

Artikel 16:

Tijdens de bemiddeling kunnen via de ombudspersoon afspraken worden gemaakt voor een interne financiële afhandeling. Deze afspraken worden voor verdere administratieve afhandeling en opvolging door de ombudspersoon na ondertekening door de algemeen directeur of de hoofdgeneesheer doorgegeven aan de administratieve diensten en aan de apotheker – titularis, indien deze erbij betrokken is. Deze partijen bevestigen dan de uitvoering en de opvolging aan de ombudspersoon. De gemaakte afspraken worden bij het klachten -dossier gevoegd. Deze interne financiële afhandeling kan betrekking hebben op :

- Correctie van de factuur
- Blokkering van de factuur
- Oninvorderbaar verklaren van de factuur
- Toestaan van een afbetalingsplan
- Staking van de vordering of de rappel

Artikel 17:

Wijzigingen in het ereloon van de arts gebeuren altijd na schriftelijk akkoord van de betrokken arts.

Artikel 18:

Bij letselschade met (mogelijke) burgerlijke aansprakelijkheid gebeurt de financiële afhandeling steeds in overleg met de verzekering.

Artikel 19:

In de mate van het mogelijke stelt de ombudspersoon binnen een redelijke termijn een minnelijke schikking voor aan de partijen.

Wanneer men er niet in slaagt om een voor alle partijen aanvaardbare oplossing te vinden, dan wordt de klager door de ombudspersoon ingelicht omtrent de verdere externe mogelijkheden tot afhandeling van de klacht.

Artikel 20:

Indien er naar aanleiding van de klacht corrigerende maatregelen worden getroffen worden deze door de ombudspersoon medegedeeld aan de klager, hetzij schriftelijk, hetzij mondeling.

Artikel 21:

Wanneer de ombudspersoon kennis krijgt van meerdere klachten van dezelfde aard of over hetzelfde onderwerp wordt dit gesignaleerd aan de directie, met het verzoek deze tekortkoming op te heffen en / of preventieve – of corrigerende maatregelen te treffen. Indien het zuiver medische klachten betreft worden deze gesignaleerd aan de hoofdgeneesheer.

Artikel 22:

De Ombudsdienst heeft het recht om een vraag naar informatie te weigeren wanneer deze niet kadert in de Wet betreffende de rechten van de patiënt van 22 augustus 2002 of niet noodzakelijk is in het kader van een concrete klachtenbemiddeling.

Hoofdstuk VI : Het jaarverslag:

Artikel 23 :

Jaarlijks zal er door de ombudspersoon een verslag worden opgesteld.

Dit verslag bevat een overzicht van de volgende gegevens:

- Het aantal klachten dat tijdens het voorbije kalenderjaar werd ingediend;
- Het voorwerp van de klachten ;
- Het resultaat van de bemiddeling;
- Mogelijke aanbevelingen van de ombudspersoon om te voorkomen dat tekortkomingen die tot een klacht kunnen leiden, zich opnieuw zouden voordoen;
- Mogelijke moeilijkheden die de ombudspersoon ondervindt tijdens de uitoefening van zijn opdracht;

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.

Dit verslag bevat geen elementen waardoor één van de natuurlijke personen betrokken bij de afhandeling van de klacht , kan worden geïdentificeerd.

Dit jaarverslag zal uiterlijk in de loop van de vierde maand van het daarop volgend kalenderjaar worden overgemaakt aan de beheerder van het ziekenhuis, de hoofdgeneesheer, de algemeen directeur, de medische raad en de federale commissie "Rechten van de patiënt".

Hoofdstuk VII: Slotbepalingen

Artikel 24:

Dit reglement treedt in werking de dag van de goedkeuring door de Raad van bestuur.

Dit document werd ter informatieve titel bezorgd aan de Federale Commissie Rechten van de patiënt.

Dit reglement ligt ter inzage van patiënten, de medewerkers van het ziekenhuis en iedere belanghebbende aan het onthaal, bij de ombudspersoon en is eveneens te raadplegen op de website van het ziekenhuis.