



Universitair Kinderziekenhuis Koningin Fabiola: Ombudsfunctie - huishoudelijk reglement

1 Object

Dit huishoudelijk reglement is ook beschikbaar op het centraal onthaal en op de ombudsdienst van het UKZKF ter inzage voor de patiënten, de medewerkers van de instelling alsmede elk geïnteresseerd persoon.

2 Wettelijke referenties

De ombudsdienst werd in het leven geroepen krachtens de bepalingen van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt en artikel 70quater van de gecoördineerde wet op de ziekenhuizen van 7 augustus 1987 en overeenkomstig de bepalingen van het koninklijk besluit van 8 juli 2003 houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen.

Artikel 1 :

De ombudsdienst heeft als hoofdtaak aan de patiënten van de instelling de waarborg te bieden dat zij gerechtigd zijn een klacht in te dienen nopens de patiëntenrechten, zoals omschreven door de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt, met name :

- recht op kwaliteitsvolle dienstverlening ;
- recht op vrije keuze van beroepsbeoefenaar ;
- recht op informatie over de gezondheidstoestand ;
- recht op toestemming, op vrije basis en na grondige informatie, vóór elke ingreep;
- recht op het bijhouden en het bewaren van een patiëntendossier ;
- recht op inzage en kopijname van het patiëntendossier ;
- recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer ;
- recht op pijnbestrijding.

De klachten dienen betrekking te hebben op een geneeskundig of verpleegkundig aspect of op deze van een ander gezondheidsberoep verbonden aan de zorgverstrekking (opmerking : de beoogde beroepen zijn de beroepen erkend door het KB nr. 78). Inzake facturatie is de dienst geschillen – dienst facturatie bevoegd.

Artikel 2 :

De ombudsdienst wordt aangesteld en volbrengt zijn opdracht binnen de voorwaarden van deskundigheid, onafhankelijkheid, onpartijdigheid, neutraliteit en van het beroepsgeheim, zoals voorgeschreven door de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt.



Contact: 02/477 28 96 – rechtenvandepatient@ukz kf.be

Artikel 3 :

Wanneer een patiënt zich tot de ombudspersoon wendt, zal deze laatste alles in het werk stellen om te pogen partijen te verzoenen. Hij moedigt partijen aan terug contact met elkaar te nemen teneinde te trachten een minnelijke oplossing te vinden. Indien deze verzoening door partijen onderling niet gewenst wordt of geen resultaat biedt, ontvangt de ombudspersoon de klacht van de patiënt en verschaft hem alle nuttige inlichtingen voor de opvolging ervan. In de mate van het mogelijke legt de ombudspersoon, binnen een redelijke termijn, een minnelijke oplossing aan de partijen voor. Indien deze oplossing de partijen niet kan bevredigen, informeert de ombudspersoon de klager nopens andere beschikbare verhaal mogelijkheden.

Artikel 4 :

De patiënt die een klacht wenst neer te leggen, kan dit hetzij schriftelijk doen (bij voorkeur), hetzij mondeling (in dit geval zal de klager het voorwerp van zijn klacht zo duidelijk mogelijk omschrijven). Hij mag zich laten vergezellen door een vertrouwenspersoon van zijn keuze. Geconfronteerd met culturele of taalbarrières, kan hij zich tevens laten bijstaan door de dienst interculturele bemiddeling.

De minderjarige moet worden vergezeld door een of beide ouders of door zijn / haar vertegenwoordiger - wettelijke voogd.

Artikel 5 :

Bij ontvangst van de klacht overhandigt de ombudspersoon zal beschuldigen goede ontvangst van de klacht aan de patiënt. Hij stelt de betrokken perso(o)n(en) in kennis van de klacht.

Artikel 6 :

Voor elke klacht registreert de ombudspersoon minstens de volgende gegevens :

- de identiteit van de klager en desgevallend, deze van de vertrouwenspersoon die hem bijstaat ;
- de datum van ontvangst van de klacht ;
- de aard en de inhoud van de klacht ;
- de datum van beëindiging en het resultaat van de klachtbehandeling.



De persoonlijke gegevens die tijdens de klachten worden verzameld, worden door de bemiddelaar alleen bewaard voor de tijd die nodig is om de klacht te verwerken en de opstelling van het jaarverslag (zie hieronder). De gegevens die in het jaarverslag worden gebruikt zijn geanonimiseerd.

Artikel 7 :

Teneinde een aangepaste oplossing voor de klacht te vinden, voert de ombudspersoon zijn bemiddelingsopdracht toegewijd uit. Het staat hem vrij contact op te nemen met alle personen betrokken bij de klacht. De ombudspersoon mag inzage nemen van het medisch dossier mits in achtnaam van het medisch geheim.

Artikel 8 :

Het ombudslokaal is gelegen binnen het UKZKF. Een telefonische afspraak kan genomen worden op het nr. 00 32 (0)2 477.28.96 of per email aan rechtenvandepatient@ukz kf.be, elke werkdag van 9u tot 12u en van 14u tot 16u.

Artikel 9 :

De ombudsdienst stelt jaarlijks een verslag op met volgende gegevens :

- het aantal klachten ingediend tijdens het voorgaande burgerlijk jaar ;
- het voorwerp van de klachten ;
- de resultaten van de bemiddeling ;
- de eventuele aanbevelingen tot het vermijden van tekortkomingen teneinde eventuele klachten te voorkomen ;
- de eventuele moeilijkheden ondervonden tijdens de uitoefening van de bemiddelingstaak.

Dit verslag waarborgt de anonimiteit van alle betrokken personen in de klacht.

Artikel 10 :

Dit verslag wordt uiterlijk in de loop van de maand april van elk jaar overgemaakt aan de ziekenhuisbeheerder, aan de hoofdgeneesheer, aan de directie, aan de medische raad, alsmede aan de federale Commissie « Rechten van de patiënt ».