

HUISHOUDELIJK REGLEMENT VAN DE OMBUDSFUNCTIE ¹

HET KONINKLIJK BESLUIT VAN 8 JULI 2003 BEPAALT DE VOORWAARDEN WAARAAN DE OMBUDS- OF BEMIDDELINGSFUNCTIE IN DE ZIEKENHUIZEN MOET BEANTWOORDEN.

KINDERZIEKENHUIS KONINGIN FABIOLA ACADEMISCH ZIEKENHUIS VAN BRUSSEL (H.U.B) CAMPUS LAKEN

1. VOORWERP

Dit huishoudelijk reglement heeft als doel de specifieke voorwaarden te bepalen voor de organisatie, de werking en de klachtenprocedure voor de ombudsfunctie in het Academisch Ziekenhuis van Brussel – Campus Laken – Kinderziekenhuis Koningin Fabiola.

Dit reglement is beschikbaar bij de Ombudsdienst, op de website van het ziekenhuis en in het interne documentbeheersysteem voor de medewerkers.

2. NUTTIGE DEFINITIES

De Wet: de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt.

De Rechten van de Patiënt (algemene beschrijving):

- Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening: doeltreffende en waakzame gezondheidszorg van goede kwaliteit, conform het niveau van de beschikbare medische kennis en technologieën, en gericht op het waarborgen van het welzijn en het comfort van de patiënt, met respect voor diens waarden;
- Recht op vrije keuze van de gezondheidszorgbeoefenaar;
- Recht op informatie: beter inzicht in de zorg en de reden voor de uit te voeren behandeling of het onderzoek dat de patiënt moet ondergaan, met inbegrip van de financiële weerslag;
- Recht op vrije en geïnformeerde toestemming;
- Recht op zorgvuldig bijgehouden en bewaard patiëntendossier, met mogelijkheid tot inzage en afschrift;
- Recht op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer;
- Recht om klacht neer te leggen bij de ombudsfunctie;

¹ Goedgekeurd door het ziekenhuisbestuur tijdens zijn vergadering van **24/10/2023**

- Recht om van de gezondheidszorgbeoefenaar de meest gepaste zorgverlening te krijgen, gericht op het voorkomen van pijn en leed: een luisterend oor voor de patiënt, het evalueren van de klachten en deze in aanmerking nemen, behandelen en verlichten.

De klacht: Als de patiënt (of diens vertegenwoordiger) meent, al dan niet terecht, dat de rechten van de patiënt niet werden gerespecteerd in het kader van de zorg- of dienstverlening, bepaalt de Wet dat de patiënt zich hierover kan beklagen door zich te wenden tot de Ombudsdienst (bemiddelingsfunctie) van de ziekenhuisinstelling.

De ombudsfunctie: Overlegproces op vrijwillige basis dat de dialoog tussen de betrokken partijen (opnieuw) tot stand tracht te brengen, opdat zij onderling een oplossing kunnen vinden. Dit proces wordt uitgevoerd door een neutrale, onpartijdige en onafhankelijke ombudspersoon (bemiddelaar) die op geen enkele manier invloed uitoefent op de resultaten van dit proces, en die de vertrouwelijkheid van het overleg waarborgt.

De ombudspersoon: De persoon die door de ziekenhuisbeheerder wordt aangesteld om, conform de ziekenhuiswet en haar uitvoeringsbesluiten², de bemiddelende ombudsfunctie uit te oefenen binnen het ziekenhuis.

De klager: De patiënt, wettelijk vertegenwoordiger, gevolmachtigde, vertrouwenspersoon, familielid.

De gezondheidszorgbeoefenaar in de zin van de Wet van 22 april 2019 houdende wijzigingen aan de gecoördineerde wet van 10 mei 2015 betreffende de uitoefening van gezondheidszorgberoepen: artsen, psychologen, tandartsen, apothekers, vroedvrouwen, kinesitherapeuten, verpleegkundigen, ambulanciers, acupuncturisten, homeopaten, osteopaten, chiropractici, paramedici (bandagisten, orthesisten en prothesisten, diëtisten, ergotherapeuten, technische apotheekassistenten, technici in de medische beeldvorming, technici in medische laboratoria, logopedisten, orthoptisten, podologen).

3. MISSIES VAN DE OMBUDSFUNCTIE (Wet van 22 augustus 2002 - Art. 11)

De belangrijkste opdracht van de ombuds- of bemiddelingsfunctie is de patiënten van de instelling te garanderen dat zij hun recht op het indienen van een klacht kunnen uitoefenen, zoals beschreven in de Wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt.

De Ombudsdienst heeft de volgende opdrachten:

1. het **voorkomen** van vragen en klachten door bevordering van de communicatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar;
2. het **bemiddelen** om de partijen te helpen tot een betere relatie te komen; een oplossing te vinden voor hun vraag;

² Meer bepaald het KB van 8 juli 2003 houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen (BS, 26/08/2003, p. 41864).

3. het **informer**en van de patiënt inzake de mogelijkheden voor de verdere afhandeling van zijn klacht bij gebrek aan een oplossing ervoor;
4. het **verstrekken van informatie** over de organisatie, de werking en de procedureregels van de ombuds- of bemiddelingsfunctie;
5. het **formuleren van aanbevelingen** ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot een klacht zoals bedoeld in '1'.

4. MODALITEITEN VOOR INTERVENTIE VAN DE OMBUDSDIENST

De ombuds- of bemiddelingsfunctie profileert zich in het kader van een klachtbemiddeling als een begeleider in een rustige sfeer, die ernaar streeft om de dialoog tussen de partijen te herstellen en de kwaliteit van hun onderlinge communicatie te verbeteren om zo de weg te effenen voor een oplossing die iedereen bevredigt en waarbij de eindbeslissing aan hen toekomt.

Dit bemiddelingsproces is volledig kosteloos.

Opgelet: de inschakeling van de Ombudsdienst houdt géén opschorting van de verplichting tot betaling van de factuur in. De algemene betalingsvoorwaarden blijven immers van toepassing, behoudens specifieke interventie van de Ombudsdienst.

4.1. De uitoefening van de ombudsfunctie houdt in:

- Alles in het werk stellen om deze functie in alle onafhankelijkheid uit te oefenen.
- Strikte onpartijdigheid aan de dag leggen in de relaties met de partijen. Dit impliceert een zekere afstandelijkheid. De ombudspersoon neemt tijdens het bemiddelingsproces derhalve geen standpunt in voor of tegen een of andere partij.
- De ombudspersoon stelt zich ook neutraal op, en kan dus niet tussenbeide komen in het resultaat van een bemiddelingsproces³.
- De ombudspersoon is gebonden aan het beroepsgeheim.
- De ombudspersoon staat borg voor de betrouwbaarheid van gegevens die worden overgemaakt of ter beschikking gesteld, evenals van andere mondelinge of schriftelijke informatie in het kader van de uitoefening van de bemiddelingsmissie.
- De ombudsfunctie kan, als ze nuttig acht, direct contact leggen met alle personen die betrokken zijn bij de klacht, of met de personen die nuttige verduidelijking kunnen leveren bij het behandelde dossier.

³ Gezien deze verplichting van onafhankelijkheid, neutraliteit en onpartijdigheid is de ombudsfunctie niet compatibel met kader- of bestuursfuncties in de instelling, noch de uitoefening - in het ziekenhuis - van functies in de zorgverlening in de hoedanigheid van gezondheidszorgbeoefenaar, noch functies of activiteiten in een vereniging die opkomt voor de patiëntbelangen.

- De ombudspersoon mag niet bestraft worden voor handelingen, verricht in het kader van de correcte uitoefening van deze functie.
- De ombudspersoon mag, al dan niet via rechtstreekse toegang, inlichtingen opvragen uit het medisch en administratief dossier van de patiënt.

4.2. Situaties waarin de ombudsfunctie niet kan optreden

In de volgende hypothesen kan de ombudspersoon niet optreden om de wettelijk bepaalde missies uit te oefenen:

- Bij betrokkenheid bij de feiten of personen die het voorwerp van de klacht vormen.
- Bij klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure of die hebben geleid tot een rechterlijke uitspraak. De Ombudsdienst sluit elk klachtendossier onmiddellijk af zodra gerechtelijke stappen worden ondernomen.

5. EEN KLACHT INDIENEN BIJ DE OMBUDSDIENST

5.1. Wanneer is een klacht bij de Ombudsdienst aangewezen?

Vooraleer een bemiddelingsprocedure te starten, zal de ombudspersoon de patiënt of diens vertegenwoordiger verzoeken om zélf contact op te nemen met de gezondheidszorgbeoefenaar. In principe wordt de ombuds- of bemiddelingsfunctie pas ingeschakeld als de directe contacten tussen de betrokken partijen in het geschil niet tot een bevredigende oplossing hebben geleid. In dat geval zal de ombudspersoon vervolgens een bemiddelingsproces starten.

Wie kan een klacht indienen?

Elke patiënt (indien nodig bijgestaan door een vertrouwenspersoon) of de wettelijke vertegenwoordiger zoals bepaald in hoofdstuk 4 van de Wet op de patiëntrechten.

5.2. Hoe contact opnemen met de Ombudsdienst?

Telefonisch: Maandag tot vrijdag, van 9 tot 16 uur: bel + 32 2 477 28 96 of +32 490 13 84 58

U kunt ook een bericht inspreken op het automatisch antwoordapparaat van de Ombudsdienst. (Vermeld naam en voornaam.)

Met een gewone brief naar:

Universitair Kinderziekenhuis Koningin Fabiola (UKZKF)
Ombudsdienst voor de Rechten van de Patiënt
J.J. Crocq 15
1020 Brussel

Met elektronische post (e-mail) naar: mediation-ombudsdienst@hubruxelles.be

Met het formulier dat online beschikbaar is op de website van het ziekenhuis.

Via het secretariaat van de onthaaldesk, om een afspraak te maken (enkel op maandagnamiddag).

De klager wordt verzocht contactgegevens te vermelden zodat opnieuw contact kan worden opgenomen.

5.3. Behandeling van de klacht door de Ombudsdienst

Ontvangstbevestiging en contactname

Ongeacht de manier waarop een klacht werd ingediend, zal de dienst de klager een bevestiging sturen van de ontvangst en de inoverwegingneming van de klacht. De dienst zal uiterlijk drie werkdagen later opnieuw contact opnemen met de klager.

Opgelet: de 'inoverwegingneming' van de klacht betekent uitsluitend dat er een klacht werd ingediend bij de Ombudsdienst van het ziekenhuis en dat de ombudsfunctie deze klacht dus in vooronderzoek zal nemen. De inoverwegingneming suggereert dus in geen enkel geval iets over ontvankelijkheid of gegrondheid van de klacht.

Behandeling van de klacht door de Ombudsdienst

Indien de klager niet de betrokken patiënt is, zal de ombudsfunctie ervoor zorgen dat de patiënt in de mate van het mogelijke wordt betrokken bij de klacht en de uitoefening van de patiëntrechten.

De ombudspersoon aanhoort de patiënt of diens wettelijke vertegenwoordiger en onderzoekt de ontevredenheid die tot de klacht heeft geleid.

Elke klacht die duidelijk uit de lucht gegrepen, onredelijk, lasterlijk, racistisch of xenofob wordt bevonden, wordt verworpen. Dit geldt eveneens voor een klacht die identiek is aan een eerdere, door de ombudsfunctie afgewezen klacht, voor zover er geen nieuwe elementen werden toegevoegd ter ondersteuning van het nieuwe verzoek.

Nadat de ontvankelijkheid van de klacht onderzocht is, wordt het voorwerp ervan afgebakend en wordt gepeild naar de verwachtingen van de klager. De ombudspersoon informeert deze over de diverse mogelijke stappen.

De ombudspersoon maakt de klacht over aan de betrokken persoon en kan op vrijblijvende basis contact opnemen met alle personen die betrokken zijn bij de klacht.

De ombudspersoon verzamelt bij de betrokken personen elementen die nuttig en nodig worden geacht om de klacht correct te behandelen, en respecteert hierbij het beroepsgeheim, de onpartijdigheid en de neutraliteit.

De patiënt wordt mondeling of schriftelijk, direct of indirect, geïnformeerd over de verzamelde informatie.

De ombudspersoon kan, bij akkoord van de betrokken partijen, ook een bemiddelingsontmoeting organiseren.

De ombudspersoon behandelt de klacht binnen een redelijke termijn, rekening houdend met de diverse stappen die noodzakelijk zijn voor de oplossing van het probleem en voor de organisatie van de functie.

De ombudsfunctie heeft een middelenverplichting maar geen resultaatsverplichting. Indien de bemiddeling mislukt, m.a.w. indien het bemiddelingsproces niet uitmondt in een oplossing die de klager bevredigt, heeft de ombudsfunctie de wettelijke plicht om de klager te informeren over diens verhaalmogelijkheden om de klacht af te handelen.

Voor elke ingediende klacht registreert de ombudsfunctie de volgende gegevens:

- de identiteit van de patiënt en in voorkomend geval van de vertrouwenspersoon,
- de datum van ontvangst van de klacht,
- de aard en de inhoud van de klacht,
- het resultaat van de behandeling van de klacht,
- de datum van afronding van de behandeling,
- andere geregistreerde gegevens: betrokken patiëntrecht, resultaat van de bemiddeling, ...

De persoonsgegevens die in het kader van het onderzoek van de klacht worden verzameld, worden slechts bewaard voor de termijn die nodig is voor de behandeling ervan en voor de redactie van het jaarverslag (artikel 8 van het KB van 8 juli 2003).

6. ONDERSTEUNING VAN DE OMBUDSFUNCTIE DOOR HET ZIEKENHUIS

De Ombudsdienst wordt in zijn missie ondersteund door het Directiecomité dat (conform artikel 4 van het KB van 8 juli 2003) toeziet op:

- levering van alle informatie die vereist is opdat de Ombudsdienst gemakkelijk bereikbaar is (informatie via de onthaaldesk, website, affichering bij de hoofdingangen).
- levering van alle informatie aangaande de werking van de Federale Commissie 'Patiëntenrechten'.

- levering aan de Ombudsdienst van de administratieve en technische omgeving die nodig is voor de uitoefening van de missies, zoals een secretariaat, communicatie- en vervoermiddelen, documentatie en middelen tot archivering. De Ombudsdienst krijgt een eigen telefoonnummer, een eigen en exclusief elektronisch adres en een automatisch antwoordapparaat dat meedeelt op welke tijdstippen de ombudsfunctie bereikbaar is.
- de Ombudsdienst kan beschikken over een aangepaste ontvangstruimte.
- de nodige regelingen opdat de ombudspersoon de mogelijkheid heeft om vrij contact te leggen met elke persoon die betrokken is bij de klacht.
- de nodige middelen opdat de dienst de klacht binnen een redelijke termijn kan afhandelen.

7. JAARVERSLAG VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst stelt een jaarverslag op. Dit bevat een overzicht van het aantal ingediende klachten, het onderwerp ervan en het resultaat van de handelingen die in het afgelopen kalenderjaar werden verricht.

Het verslag vermeldt de aanbevelingen van de Ombudsdienst, meer bepaald de aanbevelingen waarmee wordt gestreefd naar het voorkomen van herhaling van tekortkomingen die tot klachten kunnen leiden, evenals het gevolg dat hieraan werd gegeven.

Het verslag mag geen elementen bevatten die identificatie mogelijk maken van de natuurlijke persoon (personen) die bij de behandeling van de klacht betrokken was (waren). De opgenomen gegevens zijn geanonimiseerd.

Het verslag wordt elk jaar uiterlijk in april overgemaakt aan de ziekenhuisbeheerder, de hoofddarts, de Directie en de Medische Raad van het ziekenhuis, de Dienst van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC). Het jaarverslag kan ook worden overgemaakt aan de Kwaliteitscel van de ziekenhuizen.

Binnen het ziekenhuis wordt het jaarverslag ter beschikking gehouden voor de bevoegde inspectiearts.

Op verzoek kan een meer gedetailleerd rapport met overzicht en analyse van de klachten, aanbevelingen en activiteiten van de Ombudsdienst worden voorgelegd aan andere organen van het ziekenhuis. In alle gevallen worden de opgenomen gegevens geanonimiseerd.

BELANGRIJKSTE WETTELIJKE REFERENTIES

Wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt.

KB van 8 juli 2003 houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan een ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen om te worden erkend.

Wet van 13 december 2006 houdende diverse bepalingen betreffende gezondheid.

KB van 2 februari 2007 tot vaststelling van het maximumbedrag per gekopieerde pagina dat de patiënt mag worden gevraagd in het kader van de uitoefening van het recht op afschrift van het hem betreffende patiëntendossier.

KB van 15 februari 2007 houdende vaststelling van afwijkende regels met betrekking tot de vertegenwoordiging van de patiënt bij de uitoefening van het klachtrecht zoals bedoeld in artikel 11 van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt.

KB van 21 april 2007 tot vaststelling van de inhoud en de wijze van verstrekking van de informatie bedoeld in artikel 17novies van de wet op de ziekenhuizen, gecoördineerd op 7 augustus 2007.

Wet van 22 april 2019 tot wijziging van de gecoördineerde wet van 10 mei 2015 betreffende de uitoefening van de gezondheidszorgberoepen.