

HUISHOUELIJK REGLEMENT VOOR DE OMBUDSFUNCTIE¹

HET KONINKLIJK BESLUIT VAN 8 JULI 2003 HOUDENDE VASTSTELLING VAN DE VOORWAARDEN WAARAAN DE
OMBUDSFUNCTIE IN DE ZIEKENHUIZEN MOET VOLDOEN.

ACADEMISCH ZIEKENHUIS BRUSSEL (H.U.B.)

ERASME ZIEKENHUIS – CAMPUS ANDERLECHT

CTR: TRAUMA- EN REVALIDATIECENTRUM

CRG: GERIATRISCH REVALIDATIECENTRUM

POLIKLINIEK LOTHIER

1. VOORWERP

Dit huishoudelijk reglement legt de specifieke voorwaarden vast voor de organisatie, de werking en de klachtenprocedure van de ombudsfunctie binnen het Academisch Ziekenhuis Brussel – Campus Anderlecht – Erasme Ziekenhuis.

Dit reglement kan worden geraadpleegd bij de ombudspersoon, op de website van het ziekenhuis en in het interne documentbeheersysteem voor de medewerkers.

2. NUTTIGE DEFINITIES

De wet: Wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt, gewijzigd door de wet van 6 februari 2024.

De gezondheidszorgbeoefenaar en de patiënt werken samen aan de optimale verstrekking van gezondheidszorg voor de patiënt. De patiënt en de gezondheidszorgbeoefenaar gedragen zich respectvol tegenover elkaar, andere patiënten en andere gezondheidszorgbeoefenaars.

De rechten van de patiënt (algemene beschrijving):

- Het recht op kwaliteitsvolle dienstverstreking:
 - doeltreffende, waakzame, kwaliteitsvolle gezondheidszorg in functie van de beschikbare medische kennis en technologieën met het doel het welzijn en comfort van de patiënt te garanderen met respect voor zijn of haar waarden;
 - vroegtijdige zorgplanning;
 - voorafgaande wilsverklaring;
- recht op vrije keuze van de gezondheidszorgbeoefenaar;
- recht op informatie: een beter begrip van de zorg en de reden voor de behandeling, de uitgevoerde handeling of het onderzoek door de patiënt, inclusief de financiële gevolgen;

¹ Goedgekeurd door de ziekenhuisbeheerder.

- recht op toestemming;
- recht op het bijhouden van, de bewaring van, de inzage in en een afschrift van het patiëntendossier;
- recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer;
- recht een klacht neer te leggen bij de ombudsfunctie;
- recht om van de gezondheidszorgbeoefenaar de meest aangepaste zorg te krijgen om de pijn te voorkomen, er aandacht voor te hebben, te evalueren, in aanmerking te nemen, te behandelen en te verzachten.

De patiënt: de natuurlijke persoon die gezondheidszorg ontvangt, al dan niet op eigen verzoek.

De klacht: als de patiënt (of zijn/haar vertegenwoordiger), terecht of onterecht, vindt dat zijn/haar rechten als patiënt niet zijn gerespecteerd in de context van zorg of diensten, voorziet de wet dat hij/zij een klacht kan neerleggen door zich te wenden tot de ombudsdienst van het ziekenhuis.

De bemiddeling: overlegproces op vrijwillige basis bedoeld om (opnieuw) een dialoog tot stand te brengen tussen de betrokken partijen, zodat ze zelf een oplossing kunnen vinden. Het proces wordt geleid door een neutrale, onpartijdige en onafhankelijke ombudspersoon, die geen enkele invloed heeft op de resultaten van het proces en de vertrouwelijkheid van de uitwisselingen garandeert.

De ombudspersoon: persoon aangesteld door de beheerder om de ombudsfunctie binnen het ziekenhuis uit te oefenen in overeenstemming met de ziekenhuiswet en de uitvoeringsbesluiten² ervan.

De klager: patiënt, wettelijk vertegenwoordiger, de vertrouwenspersoon en de vertegenwoordiger zoals gedefinieerd door de wet, familielid.

De gezondheidszorgbeoefenaars: de beoefenaars bedoeld in de gecoördineerde wet van 10 mei 2015 betreffende de uitoefening van de gezondheidszorgberoepen.

3. OPDRACHTEN VAN DE OMBUDSFUNCTIE (Wet van 22 augustus 2002 – Art. 11 en 16/1)

De belangrijkste opdracht van de ombudsfunctie bestaat erin de patiënten van de instelling de uitoefening van hun recht om een klacht neer te leggen te garanderen, zoals beschreven in de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt.

De opdrachten van de ombudsfunctie zijn de volgende:

1. het **voorkomen** van vragen en klachten door de communicatie tussen de patiënt en de gezondheidszorgbeoefenaar te bevorderen;
2. het **bemiddelen** om de partijen te helpen de relatie te vereenvoudigen en een oplossing te vinden voor hun vraag;

² Met name het KB van 8 juli 2003 houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen (B.S. 26/08/2003, p. 41864).

3. het **inlichten** van de patiënt inzake de mogelijkheden voor de afhandeling van zijn klacht bij gebrek aan het bereiken van een oplossing voor zijn vraag;
4. het **verstrekken van informatie** over de organisatie, de werking en de procedureregels van de ombudsfunctie;
5. het **formuleren van aanbevelingen** ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot een in § 1 bedoelde klacht;
6. het **opstellen van een geanonimiseerd jaarverslag**.

4. VOORWAARDEN VAN DE INTERVENTIE DOOR DE OMBUDSPERSOON

De ombudspersoon komt tussen in het kader van de klachtenbemiddeling, als begeleider in een sereen klimaat, om de partijen te helpen de dialoog te herstellen en de kwaliteit van hun onderlinge communicatie te verbeteren, zodat ze een geschikte oplossing kunnen vinden, waarover zij de uiteindelijke beslissing nemen.

De documenten die worden opgesteld en de schriftelijke of mondelinge mededelingen door de ombudsdienst of de betrokken partijen in de loop van en ten behoeve van de bemiddeling zijn vertrouwelijk.

Ze mogen niet worden gebruikt buiten de context van de betreffende bemiddeling, en met name in gerechtelijke, administratieve, disciplinaire of arbitrageprocedures of in enige andere procedure met het oog op het oplossen van het geschil, en zijn niet toelaatbaar als bewijs.

Tenzij de partijen schriftelijk anders aangeven, is die vertrouwelijkheidsplicht niet van toepassing op het door de ombudsfunctie van de gezondheidszorgprofessional opgestelde verzoekdocument voor bemiddeling, de bemiddelingsovereenkomst of een door de ombudsfunctie opgesteld document dat het mislukken van de bemiddeling vaststelt.

De verplichting tot vertrouwelijkheid kan ook worden opgeheven met schriftelijke toestemming van de partijen en binnen de grenzen die zij bepalen.

Vertrouwelijke documenten en mededelingen die toch worden bekendgemaakt of waarop een partij zich baseert in strijd met de vertrouwelijkheidsplicht, worden automatisch verworpen in het kader van de procedure.

Een beroep op bemiddeling schort de verplichting om facturen te betalen niet op. De algemene betalingsvoorwaarden blijven van toepassing, tenzij de ombudspersoon specifiek ingrijpt.

Het bemiddelingsproces is volledig gratis.

4.1. Bij de uitvoering van zijn functie:

- moet de ombudspersoon alles in het werk te stellen om zijn functie volledig onafhankelijk uit te voeren;

- moet de ombudspersoon blijk geven van strikte onpartijdigheid in zijn relatie met de betrokken partijen. Dat impliceert een distantiëring. Hij neemt dus tijdens de bemiddelingsprocedure geen standpunt in ten gunste van de ene of de andere partij;
- moet de ombudspersoon blijk geven van neutraliteit, d.w.z. dat hij niet mag tussenkomen in het resultaat van een bemiddelingsprocedure³;
- moet de ombudspersoon het beroepsgeheim respecteren (art. 458 van het Strafwetboek);
- moet de ombudspersoon de vertrouwelijkheid garanderen van de gegevens die aan hem worden doorgegeven en waartoe hij toegang heeft bij de uitvoering van zijn opdracht, en van de mondelinge en schriftelijke uitwisselingen;
- mag de ombudspersoon, als hij dat nuttig acht, rechtstreeks contact opnemen met alle personen waarop de klacht betrekking heeft of met alle personen die nuttige informatie over het dossier kunnen verstrekken;
- mag de ombudspersoon niet worden bestraft voor handelingen die zijn verricht in het kader van de correcte uitoefening van zijn opdrachten;
- mag de ombudspersoon inlichtingen opvragen uit het medisch en administratief dossier van de patiënt, met of zonder rechtstreekse toegang;
- mag de ombudspersoon niet worden bestraft voor handelingen die zijn verricht in het kader van de correcte uitoefening van zijn opdrachten.

4.2. Situaties waarin de ombudspersoon niet kan tussenkomen

In de volgende gevallen kan de ombudspersoon niet tussenbeide komen om zijn wettelijke opdrachten uit te voeren:

- hij is betrokken bij de feiten of personen die het onderwerp zijn van de klacht;
- klachten waarvoor een gerechtelijke procedure loopt of waarvoor een gerechtelijke uitspraak werd gedaan. Klachtendossiers die door de ombudspersoon worden onderzocht, worden onmiddellijk afgesloten wanneer er een rechtsvordering wordt ingesteld.

5. EEN KLACHT NEERLEGGEN BIJ DE OMBUDSFUNCTIE

5.1. Wanneer kan een klacht worden neergelegd bij de ombudspersoon?

Alvorens een bemiddelingsproces wordt opgestart, nodigt de bemiddelaar de patiënt of zijn/haar vertegenwoordiger uit om zelf contact op te nemen met de gezondheidszorgprofessional. In principe wordt er een beroep gedaan op de bemiddelingsdienst wanneer de rechtstreekse gesprekken tussen de bij het geschil betrokken personen niet in een bevredigende oplossing hebben geresulteerd. De ombudspersoon komt dan tussen via een bemiddelingsproces.

³ Gezien zijn verplichting tot onafhankelijkheid, neutraliteit en onpartijdigheid is de rol van ombudspersoon onverenigbaar met een leidinggevende of managementfunctie in de instelling, met de uitoefening in het ziekenhuis van een functie waarin zorg wordt verleend als gezondheidszorgberoepsbeoefenaar, of met een functie of activiteit in een vereniging die tot doel heeft de patiëntenbelangen te behartigen.

5.2. *Wie kan een klacht neerleggen?*

Elke patiënt (indien nodig bijgestaan door een vertrouwenspersoon) of zijn wettelijke vertegenwoordiger zoals bedoeld in hoofdstuk IV van de Wet.

5.3. *Hoe kan men contact opnemen met de ombudspersoon?*

Telefonisch: Van maandag tot vrijdag van 8.30 tot 16.30 uur: op +32 2 555 4491 of +32 478/666 508
U kunt ook een bericht inspreken op het antwoordapparaat van de bemiddelingsdienst met uw achternaam, voornaam en telefoonnummer.

Per gewone post geadresseerd aan:

Erasme Ziekenhuis
Bemiddelingsdienst rechten van de patiënt
Lenniksebaan 808
1070 Brussel

Per e-mail naar mediateur.erasme@hubruxelles.be

Via het online formulier op de website van het ziekenhuis

De klager wordt gevraagd contactgegevens te verstrekken via dewelke contact met hem kan worden opgenomen.

5.4. *Behandeling van de klacht door de ombudspersoon:*

Ontvangstbevestiging en contactname

Ongeacht de wijze waarop een klacht werd neergelegd, wordt een bevestiging naar de klager gestuurd dat de klacht in ontvangst is genomen en dat de ombudspersoon binnen de drie werkdagen opnieuw contact zal opnemen.

Opgelet: de 'inontvangstname' van de klacht betekent alleen dat er een klacht is neergelegd bij de bemiddelingsfunctie van het ziekenhuis en dat de ombudspersoon dus een vooronderzoek zal uitvoeren naar de klacht. Dat een klacht in ontvangst wordt genomen, betekent niet noodzakelijk dat ze ontvankelijk of gegrond wordt verklaard.

Behandeling van de klacht door de ombudspersoon

De ombudspersoon hoort de ontevredenheid van de patiënt/klager en onderzoekt de klacht.

Klachten die duidelijk verzonnen, uitsluitend vexatoir, lasterlijk, racistisch of xenofob lijken, worden afgewezen. Hetzelfde geldt voor een klacht die identiek is aan een eerder neergelegde klacht die werd

afgewezen door de ombudspersoon als er geen nieuwe elementen zijn om de nieuwe klacht te ondersteunen.

Na de ontvankelijkheid van de klacht te hebben onderzocht, bakent de ombudspersoon het onderwerp van de klacht af en vraagt hij naar de verwachtingen van de klager. Hij informeert die over de verschillende stappen die moeten worden genomen.

Als de klager niet de betrokken patiënt is, betreft de ombudspersoon de patiënt in de mate van het mogelijke bij de klacht en bij de uitoefening van zijn/haar rechten.

De ombudspersoon stuurt de klacht door naar de betrokken persoon. Hij/zij mag naar eigen keuze contact opnemen met alle bij de klacht betrokken personen.

De ombudspersoon verzamelt bij de betrokkenen de informatie die hij nodig acht om de klacht correct te behandelen en respecteert daarbij het beroepsgeheim, de onpartijdigheid en de neutraliteit.

De patiënt/klager wordt rechtstreeks of onrechtstreeks mondeling of schriftelijk op de hoogte gebracht van de verzamelde informatie.

De ombudspersoon kan ook een bemiddelingsbijeenkomst organiseren in overleg met de betrokken partijen.

De ombudspersoon behandelt de klacht binnen een redelijke termijn, rekening houdend met de verschillende stappen die nodig zijn om het probleem op te lossen en met de organisatie van de functie.

De ombudspersoon is gebonden door een middelenverbintenis en niet door een resultaatsverbintenis. Als de bemiddeling mislukt, d.w.z. als het bemiddelingsproces niet leidt tot een bevredigende oplossing voor de klager, is de ombudspersoon wettelijk verplicht om de klager te informeren over de rechtsmiddelen die ter beschikking zijn om zijn/haar klacht af te handelen.

Voor elke ingediende klacht registreert de ombudspersoon de volgende gegevens:

- de identiteit van de patiënt en desgevallend van de persoon die contact met hem/haar opneemt;
- de datum van ontvangst van de klacht;
- de aard en inhoud van de klacht;
- het resultaat van de afhandeling van de klacht;
- de datum van afhandeling van de klacht;
- andere gegevens waarom de bevoegde autoriteit vraagt (rechten van de betrokken patiënt, resultaat van de bemiddeling enz.).

De persoonsgegevens verzameld in het kader van het onderzoek van de klacht mogen slechts bewaard worden gedurende de tijd nodig voor de behandeling ervan en het opstellen van het jaarverslag (artikel 8 van het koninklijk besluit van 8 juli 2003).

6. ONDERSTEUNING VAN DE OMBUDSFUNCTIE DOOR HET ZIEKENHUIS

De ombudspersoon wordt in zijn opdracht bijgestaan door het directiecomité, dat er zorg voor draagt (in overeenstemming met artikel 4 van het koninklijk besluit van 8 juli 2003) dat:

- voldoende informatie wordt verstrekt die de vlotte bereikbaarheid van de ombudsfunctie garandeert (informatie via de receptie, de website, borden bij de hoofdingangen);
- informatie wordt verstrekt omtrent de werking van de Federale Commissie 'Rechten van de patiënt';
- de ombudspersoon over de nodige administratieve en technische middelen beschikt om zijn taken te kunnen uitvoeren, met name onder meer een secretariaat, communicatiemiddelen en verplaatsings-, documentatie- en archiveringsmiddelen. De ombudspersoon moet een telefoonnummer hebben, een eigen exclusief e-mailadres en een antwoordapparaat dat aangeeft wanneer hij/zij bereikbaar is;
- de ombudspersoon een geschikte ontvangstruimte ter beschikking heeft;
- 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.

7. JAARVERSLAG VAN DE OMBUDSPERSOON

Jaarlijks wordt door de ombudspersoon een verslag opgesteld met een overzicht van het aantal klachten, het voorwerp van de klachten en het resultaat van zijn/haar optreden tijdens het voorbije kalenderjaar.

Het verslag vermeldt de aanbevelingen van de ombudspersoon, met name de aanbevelingen bedoeld ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot een klacht, en het gevolg dat eraan werd gegeven.

Het verslag mag geen elementen bevatten waardoor één van de natuurlijke personen betrokken bij de afhandeling van de klacht kan worden geïdentificeerd. De verzamelde gegevens worden geanonimiseerd.



HÔPITAL UNIVERSITAIRE
DE BRUXELLES
ACADEMISCH ZIEKENHUIS
BRUSSEL



Het verslag wordt elk jaar uiterlijk in de loop van april overgemaakt aan de beheerder, de hoofdgeneesheer, de directie en de medische raad van het ziekenhuis, en het AVIQ (agence pour une vie de qualité – Fédération Wallonie/ Bruxelles).

Het jaarverslag mag ook worden overgemaakt aan het comité Kwaliteit, Veiligheid en Patiëntenparticipatie van het H.U.B.

Het jaarverslag moet binnen het ziekenhuis kunnen worden geraadpleegd door de bevoegde geneesheer-inspecteur.

Op vraag kan een gedetailleerder verslag met een samenvatting en analyse van de klachten, aanbevelingen en activiteiten van de ombudsdienst worden voorgesteld aan andere ziekenhuisorganen. De verzamelde gegevens worden steeds geanonimiseerd.

BELANGRIJKSTE WETTEN

Wet betreffende de rechten van de patiënt van 22 augustus 2002

Wet van 6 februari 2024 tot wijziging van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt en tot wijziging van bepalingen inzake rechten van de patiënt in andere wetten inzake gezondheid

Wet van 13 december 2006 houdende diverse bepalingen betreffende gezondheid

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

Koninklijk besluit van 8 juli 2003 houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen

Koninklijk besluit 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

Koninklijk besluit 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

Koninklijk besluit 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 10 juli 2008