

Huishoudelijk reglement ombudsdienst UZ Brussel

Algemeen

Dit reglement regelt de modaliteiten voor de organisatie, de werking en de procedure inzake klachtenbehandeling bij de Ombudsdienst van UZ Brussel in het kader de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt (hierna genoemd "Wet Patiëntenrechten") en haar uitvoeringsbesluiten, in uitvoering van het artikel 70quater van de ziekenhuiswet, rekening houdend met de Deontologische code voor Ombudspersonen in gezondheidszorgvoorzieningen VVOVAZ en AMIS.

Het Koninklijk besluit van 8 juli 2003 houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen bepaalt de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in ziekenhuizen moet voldoen, waaronder het opstellen van een huishoudelijk reglement (artikel 10).

Het huishoudelijk reglement werd goedgekeurd door het Directiecomité op 7/9/2022 en door het Bestuurscollege van en vervangt het vorige goedgekeurde reglement.

Het reglement ligt ter inzage van de patiënten, de medewerkers van het ziekenhuis en elke belanghebbende in het kantoor van de Ombudsdienst en werd ter informatie bezorgd aan de Federale Commissie "Rechten van de patiënt". Het is ook online te raadplegen op www.uzbrussel.be en voor de medewerkers via het intranet.

Contactgegevens en bereikbaarheid

De Ombudspersoon: Katelijne Delmal.

Aangesloten bij VVOVAZ, Vlaamse beroepsVereniging Ombudspersonen Van Alle Zorgvoorzieningen.

Permanentie, administratieve ondersteuning en behandeling van klachten waarbij de Ombudspersoon zelf betrokken is: 50% FTE secretariaat.

De Ombudsdienst is bereikbaar op weekdays en tijdens kantooruren:

- Persoonlijk op dinsdag en donderdag van 14 tot 16 uur en na telefonische afspraak
Ombudsdienst UZ Brussel
Laarbeeklaan 101
1090 Brussel
Route 1031
- Via e-mail: ombudsdienst@uzbrussel.be
- Telefonisch via het exclusief telefoonnummer 02 477 70 70
- Via briefwisseling gericht aan de Ombudsdienst
- Via het contactformulier op de website van het UZ Brussel

Positie van de ombudspersoon

De Ombudspersoon werkt autonoom en onafhankelijk. De Ombudspersoon oefent geen andere functies uit in het UZ Brussel.

Met het oog op het waarborgen van een onafhankelijke uitoefening van de opdracht moet de Ombudspersoon de mogelijkheid krijgen om ongehinderd in contact te treden met alle tot de klacht

betrokken personen en kan hij/zij niet gesanctioneerd worden wegens daden in het kader van de correcte uitoefening van de ombudsfunctie.

De Ombudspersoon mag zelf niet betrokken zijn(geweest) bij de feiten noch met de perso(o)n(en) waarop de klacht betrekking heeft.

De Ombudspersoon is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit en onpartijdigheid in acht te nemen. Dat betekent onder meer dat er tijdens de bemiddeling geen standpunt wordt ingenomen.

De Ombudspersoon zal op een zorgvuldige en professionele wijze alles doen om tot een voor alle partijen aanvaardbaar antwoord of aanvaardbare oplossing te komen. De opdracht van de Ombudspersoon is echter een inspanningsverbintenis, geen resultaatverbintenis. Vandaar dat de Ombudspersoon niet verantwoordelijk is voor het al dan niet bereiken van een voor alle partijen aanvaardbaar antwoord of aanvaardbare oplossing.

Opdracht

De Ombudspersoon heeft als belangrijkste taak aan de patiënten de uitoefening van hun klachtrecht te garanderen in het kader van de wet rechten van de patiënt (artikel 11).

Binnen het kader van die wet zijn de volgende rechten bepaald:

1. Het recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening.
2. Het recht op vrije keuze van beroepsbeoefenaar.
3. Het recht op alle hem/haar betreffende informatie die nodig is om inzicht te krijgen in zijn/haar gezondheidstoestand en de vermoedelijke evolutie ervan.
4. Het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen met iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar.
5. Het recht om te vernemen of de beroepsbeoefenaar verzekerd is en gemachtigd is om zijn beroep uit te oefenen.
6. Het recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier en het recht op inzage of afschrift van het dossier onder de voorwaarden en conform de modaliteiten zoals vermeld in de Wet Patiëntenrechten.
7. Het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer en respect voor zijn/haar intimiteit.
8. Het recht op neerleggen van een klacht bij de Ombudsdienst.
9. Het recht op een op pijnbestrijding gerichte zorg.

Binnen het kader van de wet heeft de Ombudspersoon de volgende opdrachten:

1. Het *voorkomen* van vragen en klachten door de communicatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar te bevorderen.
2. Het *bemiddelen* bij klachten om een oplossing te bereiken.
3. Bij gebrek aan een oplossing, inlichtingen geven aan de patiënt over *alternatieve mogelijkheden* voor de afhandeling van de klacht.
4. *Informeren* over de organisatie, de werking en de procedureregels van de Ombudsdienst.
5. Ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot klachten in verband met de uitoefening van de rechten van de patiënt, het formuleren van *aanbevelingen*.

Met het oog op een deskundige oplossing voor de klacht, oefent de Ombudspersoon zijn/haar bemiddelingsopdracht op een zorgvuldige wijze en binnen een redelijke termijn, uit. De Ombudspersoon kan daartoe iedere informatie verzamelen die hij/hij nuttig acht in het kader van de bemiddeling. De Ombudspersoon legt deze informatie, zonder daarbij een standpunt in te nemen, voor aan de bij de bemiddeling betrokken partijen.

Binnen het UZ Brussel is de Ombudspersoon ook het aanspreekpunt voor andere vragen en klachten voor zover die klachten verband houden met het recht op kwaliteitsvolle zorg en/op patiënten rechten. Indien de klacht betrekking heeft op de rechtsverhouding tussen de patiënt en het ziekenhuis, dient deze een medisch, verpleegkundig of ander gezondheidszorgberoepsmatig aspect van de zorgverstrekking als voorwerp te hebben.

De Ombudspersoon treedt niet op en verwijst, zo nodig, door naar de geschikte dienst, instantie of persoon voor:

- Klachten tussen beroepsbeoefenaars en/of personeelsleden onderling (tenzij een klacht door een medewerker als patiënt wordt geformuleerd). Daarvoor wordt verwezen naar de personeelsdienst: medewerkers@uzbrussel.be
- Vragen over de inhoud, de betaling en de invordering van facturen. Daarvoor wordt verwezen naar de diensten facturatie en boekhouding : facturatie@uzbrussel.be en boekhouding@uzbrussel.be
- Vragen naar inzage en afschrift van het patiëntendossier. Daarvoor wordt verwezen naar het [patiënten portaal my.uzbrussel.be](http://my.uzbrussel.be)
- Vragen over bescherming van persoonsgegevens: daarvoor wordt verwezen naar de DPO: gegevensbescherming@uzbrussel.be
- Klachten in verband met de zorgverlening die geleid hebben tot eventuele lichamelijke en materiële schade, waarvoor de Ombudsdienst niet langer kan bemiddelen, deze worden na melding van de patiënt, aangegeven bij de verzekeraar van het ziekenhuis die de klacht onderzoekt. Daarvoor wordt verwezen naar de dienst verzekeringen: verzekeringen@uzbrussel.be
- Vragen over een klacht waaromtrent een (juridische) procedure lopende is: daarvoor wordt verwezen naar verzekeringen@uzbrussel.be

Registratie

De Ombudspersoon beheert de gegevens voortvloeiend uit klachten en omtrent de werking van de Ombudsdienst.

Bij elke klacht worden minstens de volgende gegevens geregistreerd:

- De identiteit van de patiënt en indien deze is aangesteld de bewindvoerder, vertegenwoordiger, vertrouwenspersoon, zorgvolmachtouder,...
- Datum van ontvangst van de klacht.
- Aard en inhoud van de klacht.
- Datum van afhandeling van de klacht.
- Resultaat van de afhandeling van de klacht.

De persoonsgegevens in het dossier zijn beveiligd en mogen slechts bewaard worden gedurende de tijd nodig voor de behandeling van de melding en voor het opstellen van het jaarverslag van de Ombudsdienst.

Jaarverslag van de Ombudsdienst

Het jaarverslag bevat een overzicht van het aantal klachten, het voorwerp van de klachten, de evolutie van die klachten en het resultaat van het optreden van de Ombudspersoon.

Tevens vermeldt de Ombudspersoon in het jaarverslag van de Ombudsdienst:

1. De moeilijkheden die hij/zij bij de uitoefening van de opdracht ondervindt.
2. De aanbevelingen tot om te verhelpen aan de moeilijkheden die de Ombudspersoon ondervindt bij de uitoefening van de opdracht.
3. De aanbevelingen van de Ombudspersoon, met inbegrip van aanbevelingen ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot een klacht in verband met de uitoefening van zijn/haar rechten

Het jaarverslag bevat nooit persoonlijke gegevens.

Het wordt uiterlijk 10 februari van het volgend kalenderjaar aan de Vlaamse Ombudsdienst overgemaakt.

Het verslag wordt eveneens uiterlijk 10 februari van het volgend kalenderjaar aan het Directiecomité, het Bestuurscollege, de hoofdarts de medische raad en de ondernemingsraad overgemaakt.

Het jaarverslag kan tevens worden geraadpleegd door de Zorginspectie.

Klachtenprocedure

De tussenkomst van de Ombudsdienst is gratis.

De Ombudspersoon stelt zich neutraal betrokken op en tracht door een bemiddelende en neutrale houding de communicatie tussen de partijen te faciliteren en te streven naar een oplossing.

De Ombudspersoon dient het beroepsgeheim in acht te nemen ten aanzien van alles wat er in het kader van de opdracht bekend wordt.

Er zal bij de intake van de klacht steeds om de mondelinge toestemming tot inzage van het dossier van de patiënt worden gevraagd.

Een klacht is elke uiting van ongenoegen of ontevredenheid in verband met de uitoefening van de rechten toegekend door de Wet Patiëntenrechten.

Ze kan uitgaan van de patiënt of diens vertegenwoordiger. Anonieme klachten worden niet behandeld.

De klacht kan mondeling of schriftelijk worden geuit. De patiënt die een klacht wil indienen kan zich laten vergezellen door een vertrouwenspersoon naar keuze.

Bij een schriftelijke klacht wordt zo snel mogelijk een ontvangstmelding overgemaakt. Bij mondelinge klachten wordt er, zo mogelijk, gevraagd naar een schriftelijke formulering.

Bij de melding van de klacht luistert de Ombudspersoon naar de melder, peilt naar de kwestie en naar de verwachtingen, informeert over de rol en de werking van de Ombudsdienst en maakt verdere afspraken met de melder.

Bij melding wordt eerst getoetst of de kwestie reeds met de ziekenhuismedewerker en/of met de verantwoordelijke werd besproken. Zo niet en indien relevant en mogelijk wordt de melder daartoe aangespoord.

Meldingen louter in functie van toekomstige verbetering worden intern gericht aan de dienstverantwoordelijken zodat er, desgewenst, onmiddellijk tot actie en remediëring overgegaan kan worden.

Indien de melder bemiddeling verwacht om tot een oplossing, een rechtzetting of antwoord te komen, dan wordt de kwestie voor onderzoek en toelichting voorgelegd aan de verantwoordelijke met de vraag om de kwestie te onderzoeken, informatie te geven en elementen voor een oplossing/antwoord aan te reiken.

Op basis daarvan wordt door de Ombudspersoon, een antwoord gegeven aan de melder.

Om de dialoog te herstellen, kan de Ombudspersoon een bemiddelingsgesprek voorstellen. Een bemiddelingsgesprek kan enkel op vrijwillige basis plaatsvinden.

De Ombudspersoon streeft ernaar om klachten binnen een redelijke termijn te behandelen.

Indien een oplossing gevonden wordt, wordt het dossier afgesloten.

Indien er geen oplossing gevonden wordt, wordt de patiënt geïnformeerd over de verdere mogelijkheden voor de afhandeling van zijn/haar klacht.

Indien er ondanks herinneringen geen toelichting komt van de betrokken beroepsbeoefenaar binnen een redelijke termijn, indien er geen bereidheid tot medewerking is van de betrokken beroepsbeoefenaars en bij dienst overschrijdende kwesties waar onvoldoende medewerking wordt ervaren, wordt de ziekenhuisdirectie gecontacteerd.

Bij herhaalde tekortkomingen door een ziekenhuisarts of van structurele nalatigheden, die de zorgverlening en de organisatie ervan ernstig in het gedrang brengen of kunnen brengen kan de Ombudspersoon de hoofdarts inlichten. Ook indien de klacht een aspect betreft dat raakt aan de wettelijke taken van de hoofdarts kan de Ombudspersoon de hoofdarts inlichten, met respect voor de wettelijke vereisten hieromtrent. Indien een oplossing gevonden wordt, wordt het dossier afgesloten.

Bij ernstige feiten, herhaalde klachten, suggesties o.b.v. klachten, dreiging met de pers, klachten waarbij de aansprakelijkheid van het ziekenhuis of van een beroepsbeoefenaar in het gedrang kan komen, structurele problemen, informeert de Ombudspersoon de directie van het UZ Brussel.

Deze personen of entiteiten kunnen enkel geïnformeerd worden wanneer de melder niet geïdentificeerd kan worden, of, als dan niet mogelijk is, mits de schriftelijke toestemming van de melder.