



## Ombudsfunctie

### Artikel 1

Het doel van dit huishoudelijk reglement is om de regels inzake organisatie, werking en procedures van de ombudsfunctie van de Kliniek Sint-Jan vast te leggen.

### Artikel 2

Dit huishoudelijk reglement is beschikbaar op de website van de Kliniek Sint-Jan, aan het onthaal van de Kliniek Sint-Jan en bij de ombudsfunctie en kan er worden geraadpleegd door de patiënten, de medewerkers van de Kliniek Sint-Jan en iedere belanghebbende persoon.

### Artikel 3

De patiënten moeten geïnformeerd worden over de mogelijkheid om een beroep te doen op de ombudsfunctie. Deze informatie zal beschikbaar zijn op de website van de Kliniek Sint-Jan. Het ziekenhuis zal de patiënten, op eenvoudig verzoek en via onthaalbrochures, op de hoogte brengen van de contactgegevens van de ombudsfunctie van het ziekenhuis.

### Artikel 4

De patiënt of zijn vertegenwoordiger, zoals bedoeld in hoofdstuk IV van de Wet betreffende de rechten van de patiënt, kan een klacht indienen:

- schriftelijk (post, fax, e-mail) bij de ombudsfunctie;
- mondeling tijdens de permanenties van de ombudsfunctie;
- telefonisch (tijdens de telefonische permanenties van de ombudspersoon of op het antwoordapparaat buiten de permanentie-uren);

In geval van een telefonische of mondelinge klacht kan de ombudsfunctie aan de klager vragen om, in de mate van het mogelijke, zijn klacht schriftelijk opnieuw te formuleren teneinde het dossier te kunnen onderzoeken zonder risico dat de woorden of gevoelens van de klager zouden worden gewijzigd.

De patiënt kan zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.



De ombudsfunctie van de Kliniek Sint-Jan is 5 halve dagen per week bereikbaar volgens een uurrooster beschikbaar aan het onthaal en op de website van de Kliniek. Buiten deze uren, kan de klager een bericht nalaten op het antwoordapparaat en de ombudsfunctie zal de klager dan zo spoedig mogelijk contacteren.

De ombudsfunctie zal eveneens elke klacht die binnen de Kliniek door een patiënt of zijn vertegenwoordiger wordt geformuleerd, behandelen, zelfs indien deze oorspronkelijk niet aan hem was gericht, weliswaar met toestemming van deze patiënt of zijn vertegenwoordiger.

### **Artikel 5**

De ombudsfunctie is opgericht overeenkomstig de bepalingen van de Wet Patiëntenrechten en in overeenstemming met de bepalingen van het Koninklijk Besluit van 8 juli 2003 houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen.

### **Artikel 6**

De ombudsdienst heeft als opdracht:

- prioritair en in de mate van het mogelijke, voorkomen van vragen en klachten door de communicatie en het direct contact tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar te bevorderen en aan te moedigen;
- in alle onafhankelijkheid de klachten van patiënten onderzoeken die betrekking hebben op de rechten van de patiënt, zoals beschreven in de Wet Patiëntenrechten, namelijk:
  - recht op kwaliteitsvolle dienstverlening;
  - recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar;
  - recht op informatie;
  - recht op toestemming;
  - recht op het door de beroepsbeoefenaar bijhouden en bewaren van het dossier;
  - recht op toegang tot en afschrift van het dossier;
  - recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer;
  - het recht op het neerleggen van een klacht bij de ombudsfunctie; en
  - recht op de verzorging van pijn.

In akkoord met de Directie van de Kliniek Sint-Jan, kan de ombudsfunctie klachten behandelen met betrekking tot logistieke, financiële en administratieve aspecten waarmee de patiënt binnen het



kader van het ziekenhuis mogelijks geconfronteerd kan worden, evenals de klachten die betrekking kunnen hebben op elke persoon die een activiteit heeft binnen de Kliniek Sint-Jan;

- binnen een redelijke termijn een minnelijke oplossing proberen te vinden voor de partijen. Bij gebreke aan een oplossing of indien de oplossing de partijen niet tevreden stelt, licht de ombudsdienst de klager in over de andere bestaande mogelijkheden voor de behandeling van zijn klacht;
  - alle nuttige informatie verstrekken over de organisatie, de werking en de procedureregels van de ombudsfunctie;
  - aanbevelingen formuleren om herhaling van tekortkomingen te voorkomen die aanleiding kunnen geven tot een klacht.
- De ombudsfunctie behandelt het dossier op een neutrale en onpartijdige wijze.

De ombudsfunctie kan, is verplicht het beroepsgeheim te respecteren, ook ten aanzien van de Medisch Directeur en de andere leden van de Directie van de Kliniek Sint-Jan.

#### **Artikel 7**

De ombudsfunctie kan, telkens wanneer hij dat wenst, rechtstreeks contact opnemen met alle personen die betrokken zijn bij de klacht, met alle personen die nuttige informatie kunnen verstrekken, evenals met deskundigen van buiten de instelling.

#### **Artikel 8**

De klager heeft het recht:

- op een gratis tussenkomst van de ombudsfunctie;
- op een correcte en respectvolle behandeling van zijn klacht;
- op een objectief, onpartijdig en onafhankelijk onderzoek van zijn klacht;
- op duidelijke informatie over de bevoegdheden en de werkwijze van de ombudsfunctie;
- op een ontvangstbevestiging van zijn klacht, binnen de zeven werkdagen;
- op een duidelijke uitleg in geval van weigering van de ombudsfunctie om zijn klacht te behandelen;
- op zijn verzoek, op informatie over de voortgang van zijn dossier in alle stadia van de behandeling van zijn klacht;
- op respect voor zijn privéleven.



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 9**

Elke klacht die betrekking heeft op feiten van vóór de inwerkingtreding van de Wet Patiëntenrechten, zal in aanmerking worden genomen door de ombudsfunctie.

De procedure ter behandeling van klachten beschreven in dit reglement kan worden vereenvoudigd indien:

- de klacht kennelijk ongegrond is, wanneer zij volledig verzonnen of uitsluitend tergend of lasterlijk is;
- de klacht precies dezelfde is als een klacht die reeds door de ombudspersoon werd afgewezen en die geen nieuwe feiten bevat.

#### **Artikel 10**

De ombudsfunctie is niet bevoegd voor klachten die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure of die aanleiding gegeven hebben tot een gerechtelijke beslissing. Elke klacht zal, tijdens de behandeling, onmiddellijk afgesloten worden als er een gerechtelijke procedure wordt gestart.

#### **Artikel 11**

De ombudsfunctie verbindt zich ertoe om op vraag van de klager een ontvangstmelding over te maken binnen de zeven werkdagen na ontvangst van de klacht.

Voor elke klacht worden de volgende gegevens geregistreerd:

- identiteit en hoedanigheid van de klager, zijn vertegenwoordiger en desgevallend de vertrouwenspersoon, zijnde de naam en voornaam, volledig adres, telefoonnummer of ieder ander communicatiemiddel (faxnummer, email, rijksregisternummer);
- datum en voorwerp van de klacht;
- 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.

#### **Artikel 12**

Elke klacht wordt zorgvuldig afgehandeld binnen een redelijke termijn.



### **Artikel 13**

De ombudsfunctie kan, indien hij het nodig acht, een of meerdere gesprekken voorstellen tussen de partijen die betrokken zijn bij de klacht en zal, mits hun respectievelijke toestemming, de datum en plaats daarvan vastleggen.

Voor zover dat noodzakelijk is om te kunnen reageren op een klacht, kan de ombudsfunctie aan de Kliniek Sint-Jan of aan de betrokken diensten en beoefenaars vragen om hem diverse aanvullende informatie te verstrekken. Deze informatie moet binnen een redelijke termijn vanaf de datum van aanvraag overgemaakt worden.

### **Artikel 14**

Indien een minnelijke schikking kan worden bereikt, neemt de ombudsfunctie daar akte van en brengt hij alle partijen daarvan, schriftelijk of mondeling, op de hoogte.

Wanneer een bemiddeling aan de gang is, mag de Kliniek Sint-Jan met de klager geen minnelijke schikking aangaan zonder tussenkomst van de ombudsfunctie. Zij mag echter wel een bemiddelingsvoorstel overmaken aan de ombudsfunctie, die de klager daar dan van op de hoogte brengt.

### **Artikel 15**

In geval van een poging tot bemiddeling faalt, sluit de ombudsfunctie het dossier en brengt hij de partijen daar schriftelijk of mondeling van op de hoogte.

In geval van een poging tot bemiddeling faalt, stelt de ombudsfunctie, indien relevant, een met redenen omklede aanbeveling op. De aanbeveling wordt schriftelijk, per e-mail of mondeling overgemaakt aan de Algemene en Medische Directie.

### **Artikel 16**

De ombudsfunctie formuleert aanbevelingen ten aanzien van de Directie en de verantwoordelijken van de Kliniek Sint-Jan inzake de verbetering van de kwaliteit van de zorgen en de tevredenheid van de patiënten.

### **Artikel 17**

De Kliniek Sint-Jan brengt de ombudsfunctie op de hoogte van het gevolg dat gegeven zal worden aan de conclusies en de aanbevelingen van de klacht.



### Artikel 18

Elk jaar maakt de ombudsfunctie een verslag op met een overzicht van het aantal klachten, het voorwerp van de klachten, het resultaat van zijn optreden en de opvolging van zijn aanbevelingen. De moeilijkheden die de ombudsfunctie ondervindt in de uitvoering van zijn opdracht en de eventuele aanbevelingen om daaraan te verhelpen kunnen daar eveneens in opgenomen worden.

Het verslag vermeldt de aanbevelingen van de ombudsfunctie, waaronder deze bedoeld in artikel 11 van de Wet Patiëntenrechten.

Het verslag mag geen elementen bevatten waarmee een van de personen betrokken bij de afhandeling van de klacht geïdentificeerd kan worden.

Het zal uiterlijk in de loop van de vierde maand van het daarop volgende kalenderjaar overgemaakt worden aan:

1. de Beheerder, de Algemeen directeur, de Medisch Directeur en de Medische Raad van Kliniek Sint-Jan
2. de Federale Commissie "*Rechten van de patiënt*" zoals bedoeld in artikel 16 van de Wet Patiëntenrechten.

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