



HUISHOUDELIJK REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING OMBUDSDIENST

Artikel 1. Terminologie:

- De verzoeker: de patiënt of diens wettelijke vertegenwoordiger of een andere belanghebbende die zich met een klacht tot de ombudspersoon wendt. Ook interne medewerkers kunnen op een proactieve manier problemen melden met betrekking tot het concrete zorgproces van een patiënt.

- Klacht: een uiting van een ongenoegen of ontevredenheid omtrent het zorgproces en/of een ander aspect tijdens het verblijf in het revalidatiecentrum Pulderbos, in het respijthuis Limmerik of omtrent de ambulante contacten georganiseerd door het centrum. Het zorgproces omvat:
 - > medisch-technische aspecten, verpleegkundige aspecten, opvoedkundige aspecten, aspecten met betrekking tot de kinesitherapie / ergotherapie / logopedie / psychologie / animatie / leefgroep werking / diëtetiek en sociale dienst;
 - > interactie met zorgverleners;
 - > de rechten van de patiënt, opgesomd in de Wet Patiëntenrechten van 22 augustus 2002.Het toepassingsgebied van de ombudspersoon van het revalidatiecentrum Pulderbos wordt – gezien de specifieke werking van het centrum- uitgebreid naar andere klachten die niet direct onder het toepassingsgebied van de Wet Patiëntenrechten vallen.
Klachten over andere aspecten omvatten:
 - > bedenkingen over administratie, onthaal, facturatie, hoteldiensten en technische diensten;
 - > de werking omtrent het multidisciplinair team in kader van de aanvragen bij het Vlaams Agentschap voor Personen met een handicap;
 - > bedenkingen over het Pulderbos-onderwijs, namelijk het basisonderwijs en het secundair onderwijs.

- Klachtenbemiddeling: onderzoek van alle aspecten van de klacht teneinde een minnelijke oplossing te bereiken.

- Klachtenbehandeling: het formele proces en de procedure die gevolgd worden om op een klacht een formeel antwoord te verwoorden. Alvorens de klachtenbemiddeling door de ombudsdienst op te starten, worden de verzoekers aangespoord om met de rechtstreeks betrokkenen zoveel mogelijk zelf te spreken. Indien dit niet lukt, kan men beroep doen op de klachtenbehandeling door de ombudsdienst.

Artikel 2: Organisatie:

In het revalidatiecentrum Pulderbos v.z.w. is een ombudsdienst opgericht naar voorbeeld van de bepalingen die gelden voor de ziekenhuizen. Cf. Wet Patiëntenrechten 22/08/2002 en het daaruit volgend KB van 8 juli 2003.

Als ombudspersoon is Wendy Timmermans aangesteld.

Adres: Pulderbos, Ombudsdienst
Reebergenlaan 4
2242 Zandhoven

E-mail: ombudsdienst@revapulderbos.be

Telefonisch bereikbaar: via het telefoonnummer 03/466 06 33 op maandag 8u30 tot 12u en op woensdag 13u-16u. Op andere momenten kan er een boodschap via het antwoordapparaat worden ingesproken.

Voor een persoonlijk gesprek bereikbaar zonder afspraak op woensdag van 13u tot 16u. Een gesprek op andere momenten kan enkel mits afspraak.

Lokaal: gelijkvloers, cf. bord 'Ombudsdienst'.

Artikel 3. Opdrachten

3.1 Inhoudelijke bevoegdheden ombudsdienst

De plaatselijke ombudspersoon fungeert als vertrouwenspersoon van het centrum op gebied van klachtenbehandeling. Hij/zij heeft hierbij volgende taken volgens de patiëntenrechtenwet (cf. regelgeving ziekenhuizen):

- het verstrekken van informatie over de organisatie, de werking en de procedureregels van de ombudsfunctie;
- het voorkomen van vragen en klachten door de communicatie tussen de patiënt/wettelijke vertegenwoordiger en de beroepsbeoefenaar te bevorderen;
- het bemiddelen bij klachten met het oog op het bereiken van een oplossing;
- het inlichten van de verzoeker betreffende de mogelijkheden voor de behandeling van zijn klacht bij gebrek aan het bereiken van een oplossing;
- het formuleren van aanbevelingen ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot klachten;
- het beheren van documenten en (persoons-)gegevens voortvloeiende uit klachten en de werking van zijn dienst;
- het opmaken van een jaarverslag met een overzicht van het aantal klachten, het voorwerp van de klachten en het resultaat. Het verslag mag geen elementen bevatten waardoor één van de betrokken personen kan worden geïdentificeerd.

Volgens de Memorie van Toelichting van de patiëntenrechtenwet, heeft de plaatselijke ombudspersoon nog als opdracht:

- het bemiddelen op het gebied van discussies in verband met de term "persoonlijke notitie" en "gegevens die betrekking hebben op derden" en op die wijze nuttige verduidelijkingen geven;
- het bemiddelen op het gebied van discussies betreffende de wilsonbekwaamheid van een patiënt;

- het bemiddelen ingeval van conflict tussen twee of meer vertegenwoordigers waardoor de beroepsbeoefenaar in de onmogelijkheid verkeert een vertegenwoordiger aan te wijzen. Het conflict kan beëindigd worden door overleg tussen de partijen, via bemiddeling door de ombudsfunctie, via de rechtbank.

Het takenpakket van de ombudspersoon van het revalidatiecentrum Pulderbos wordt uitgebreid naar andere materies die niet direct onder het toepassingsgebied van de patiëntenrechtenwet vallen:

- de bemiddeling bij klachten rond administratie, onthaal, facturatie, animatie, hoteldiensten, technische diensten.
- Het uitvoeren van tevredenheidsonderzoeken.
- Patiënten/hun vertegenwoordigers hebben recht op inzage en afschrift van hun dossier. Eventueel kan de ombudsdienst hierbij helpen.

3.2 Basisprincipes betreffende het inhoudelijk optreden van de ombudspersoon

- de ombudspersoon neemt strikte neutraliteit en onpartijdigheid in acht, is nooit rechtstreeks betrokken partij en respecteert het beroepsgeheim;
- de ombudspersoon kan niet gesanctioneerd worden wegens daden die hij in het kader van de correcte uitoefening van zijn opdracht stelt;
- de ombudspersoon heeft de mogelijkheid om ongehinderd in contact te treden met alle bij een klacht betrokken personen;
- de ombudspersoon zoekt onafhankelijk een oplossing voor een geschil, klacht of probleem en dit op een wijze dat alle betrokken partijen zich achter het voorstel kunnen scharen;
- elke bemiddeling is vertrouwelijk;
- de ombudspersoon kan aanbevelingen doen aan de directie en het bestuur, in het bijzonder naar aanleiding van ernstige klachten, repetitieve klachten, dreiging met pers, klachten waarbij de aansprakelijkheid van het centrum of een arts in het gedrang kan komen.
- de opdracht van de ombudspersoon is een inspanningsverbintenis, geen resultaatsverbintenis ten aanzien van partijen. De ombudspersoon kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het al dan niet bereiken van een voor alle partijen aanvaardbare oplossing.

3.3 Engagement van het revalidatiecentrum

Het centrum draagt er zorg voor dat:

- het de bepalingen naleeft betreffende de rechten van de patiënt wat betreft de medische, verpleegkundige en andere gezondheidszorgberoepsmatige aspecten;
- alle klachten in verband met het zorgproces en de andere aspecten, zoals behandeld in artikel 1 kunnen worden neergelegd bij een ombudsfunctie om er te worden behandeld;
- voldoende informatie t.a.v. de patiënt/wettelijke vertegenwoordiger verstrekt die de vlotte bereikbaarheid van de ombudsfunctie garandeert;
- de ombudspersoon de mogelijkheid heeft om ongehinderd in contact te treden met alle bij een klacht betrokken personen;
- de ombudspersoon binnen een redelijke termijn kan overgaan tot de afhandeling van de klachtbemiddeling;
- de ombudspersoon over de nodige administratieve en technische middelen beschikt om zijn taken te kunnen uitvoeren;
- indien de verzoeker de klacht inhoudelijk aan een directielid communiceert, deze laatste de verzoeker op de hoogte kan brengen van de mogelijkheid tot onafhankelijke klachtenbemiddeling en eventueel de behandeling van de klacht kan delegeren aan de ombudspersoon.

Artikel 4. Klachtenbehandeling

4.1 Werkwijze bij het indienen van een klacht

Klachten kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend:

- Mondeling: per telefoon, in een persoonlijk gesprek.
- Schriftelijk: via e-mail , per brief of via een contactformulier (cf. website revalidatiecentrum Pulderbos)

Bereikbaarheid en contactgegevens cf. artikel 2.

4.2. Werkwijze bij het behandelen van een klacht

4.2.1 Ontvangst klacht:

- De verzoeker krijgt na ontvangst van de klacht zo vlug mogelijk een ontvangstbevestiging.
- Indien mogelijk volgt bij de ontvangstbevestiging reeds een bijgevoegd antwoord. Indien dit niet mogelijk is, wordt erbij vermeld dat er een intern onderzoek wordt gedaan naar de klacht en wordt het verder verloop hiervan uitgelegd.
- Bij ontvangst van een mondelinge klacht aanhoort de ombudspersoon de verzoeker en wordt de verzoeker aangespoord om indien mogelijk een contactformulier in te vullen. Bij ontvangst van een schriftelijke klacht wordt de verzoeker eventueel telefonisch gecontacteerd of uitgenodigd om de klacht te verduidelijken en nodige gegevens bij aan te vullen. In het eerste contact zal de ombudspersoon steeds checken of er al dan niet met de rechtstreeks betrokken personen reeds is gecommuniceerd om tot een oplossing te komen.
- Over elke klacht wordt een dossier aangelegd, waarin alle stukken met betrekking tot de behandeling van de klacht worden bewaard en de nodige gegevens worden geregistreerd.

4.2.2 Onderzoek van de klacht

- In het kader van zijn bemiddelingsopdracht verzamelt de ombudspersoon in overleg met de verzoeker informatie en staat hij in voor de opvolging en terugkoppeling van de bekomen informatie;
- De ombudspersoon spreekt de betrokken medewerker aan en bezorgt hem mondeling en/of schriftelijk informatie over de klacht;
- De ombudspersoon bespreekt met de medewerker de mogelijkheden om tot een oplossing van het probleem te komen;
- De ombudspersoon poogt via bemiddeling een voor alle partijen aanvaardbare oplossing of resultaat te bereiken. De bemiddeling kan telefonisch gebeuren of door middel van een persoonlijk gesprek met alle betrokken partijen.

4.2.3 Afhandeling van de klacht

- Er wordt steeds zo snel mogelijk getracht de verzoeker op de hoogte te brengen van het gevolg van de klacht. Dit kan onder de vorm van een antwoord zijn of een corrigerende of preventieve maatregel;
- De ombudspersoon informeert de verzoeker mondeling of schriftelijk over het resultaat van de klachtenbemiddeling;
- Slaagt de ombudspersoon er niet in om voor de betrokken partijen een aanvaardbare oplossing te vinden dan zal de ombudspersoon de verzoeker inlichten over de (externe) alternatieven tot behandeling van de klacht.

4.3 Registratie van klachten

De ombudsdienst dient de klachten te registreren. Per aangebrachte klacht wordt er een dossier opgemaakt met volgende gegevens:

- identiteitsgegevens patiënt, wettelijke vertegenwoordiger en desgevallend vertrouwenspersoon;
- identiteit verzoeker, plus verwantschap;
- datum ontvangst van de klacht;
- aard en inhoud van de klacht;
- datum afhandeling van de klacht;
- resultaat behandeling van de klacht.

De persoonsgegevens worden slechts bewaard voor de tijd nodig voor de behandeling van de klacht en het opstellen van het jaarverslag.

Artikel 5. Jaarverslag

Vanuit de ombudsdienst wordt er jaarlijks een verslag opgemaakt. Dit verslag bevat een overzicht van het aantal klachten, het voorwerp van de klachten en het resultaat van het optreden van de ombudspersoon tijdens het voorbije kalenderjaar.

Tevens kunnen de moeilijkheden die de ombudspersoon ondervindt in de uitoefening van zijn opdracht worden opgenomen.

Bovendien vermeldt het jaarverslag de aanbevelingen van de ombudspersoon evenals het gevolg dat eraan werd gegeven.

Het verslag garandeert de anonimiteit van alle personen die bij de klacht betrokken zijn.

Het jaarverslag wordt overgemaakt aan het directiecomité van het centrum en kan geraadpleegd worden via het intranet/kwaliteitshandboek/zelfevaluatie gebruikers.