

HUISHOUDELIJK REGLEMENT VAN DE OMBUDSDIENST

Artikel 1 : Terminologie :

- De verzoeker : de patiënt (of diens wettelijke vertegenwoordiger) of een andere belanghebbende (bijv. huisarts, mutualiteit) die zich met een klacht tot de ombudspersoon wendt.
- Klacht : een klacht is iedere uiting van ongenoegen of ontevredenheid omtrent het zorgproces en/of een ander aspect tijdens het verblijf in het revalidatieziekenhuis.
- Het zorgproces omvat :
 - o medisch-technische aspecten;
 - o verpleegkundige aspecten;
 - o aspecten met betrekking tot kinesithérapie, ergotherapie, logopedie, psychologie, sociale dienst;
 - o interactie met zorgverleners;
 - o de patiëntenrechten opgesomd in de wet betreffende de rechten van de patiënt van 22 augustus 2002.
- Klachtbemiddeling : onderzoek van alle aspecten van de klacht teneinde een minnelijke oplossing te bereiken.

Artikel 2 : In het Revalidatieziekenhuis RevArte is een ombudsdienst voorzien zoals bepaald in de Wet op de patiëntenrechten van 22 augustus 2002.

Artikel 3 : De coördinaten van de ombudsdienst zijn :

Adres : Revalidatieziekenhuis RevArte, Ombudsdienst
Drie Eikenstraat 659 te 2650 Edegem
Telefoon : 03-210.60.89
Fax : 03-210.60.61
Email : ombudsdienst@revarte.be

Artikel 4 : De leiding van de ombudsdienst wordt toevertrouwd aan de ombudspersoon.

De ombudspersoon voldoet aan de voorwaarden zoals vermeld in het KB van 8 juli 2003 (vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in ziekenhuizen moet voldoen).

Artikel 5 : Opdrachten van de ombudsdienst, de ombudspersoon :

- Het verstrekken van informatie over de organisatie, de werking en de procedureregels van de ombudsdienst.
- Het voorkomen van vragen en klachten door communicatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar te bevorderen. Ten einde een snelle en goede afhandeling van de klacht te bekomen, wordt de verzoeker zo mogelijk met de veroorzaker van de klacht in contact gebracht (cf. artikel 7 klachtenprocedure).
- Het bemiddelen bij klachten met het oog op het bereiken van een oplossing.
- Het inlichten van de verzoeker inzake de mogelijkheden voor de afhandeling van zijn klacht bij gebrek aan het bereiken van een oplossing.
- Naar aanleiding van de informatie bekomen bij het uitoefenen van de bemiddelingsrol, komt het de ombudspersoon toe aanbevelingen te formuleren aan de betrokken dienst, de directie en het bestuur van het ziekenhuis ter voorkoming van de herhaling van de tekortkomingen die aanleiding gaven tot het formuleren van de klacht.
- 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 optreden tijdens het voorbije kalenderjaar. Tevens kunnen moeilijkheden die de ombudspersoon ondervindt in de uitoefening van zijn opdracht en eventuele aanbevelingen om daaraan te verhelpen, worden opgenomen. Het verslag mag geen elementen bevatten waardoor één van de natuurlijke personen betrokken bij de afhandeling van de klacht kan worden geïdentificeerd.

Artikel 6 : De ombudspersoon is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit en onpartijdigheid in acht te nemen.

Artikel 7 : Klachtenprocedure

- Algemene principes :
 - De verzoeker kan bij de ombudspersoon een klacht indienen :
 - o in verband met de uitoefening van zijn rechten toegekend door de wet betreffende de rechten van de patiënten.
 - o die te maken heeft met het zorgproces en/of met andere aspecten tijdens zijn verblijf (hotelfunctie, financiële en administratieve aspecten).
 - De klacht kan mondeling of schriftelijk geformuleerd worden.
 - Anonieme klachten zijn onontvankelijk.
 - De ombudspersoon is niet bevoegd om op te treden of te bemiddelen bij klachten tussen zorgverleners en/of personeelsleden onderling tenzij een klacht door het betrokken personeelslid als patiënt wordt geformuleerd.
 - De ombudspersoon zal zo snel mogelijk en binnen een redelijke termijn overgaan tot de afhandeling van de klachtenbemiddeling. Hiervoor kan hij eenieder contacteren die een nuttige bijdrage kan leveren in het kader van de afhandeling van de klacht.

- Werkwijze bij het indienen en behandelen van een klacht :

- De verzoeker richt zich tot de ombudspersoon.
 - De ombudspersoon aanhoort de verzoeker.
 - Indien dit nog niet gebeurd is, zal de verzoeker gevraagd worden om in contact te treden met de zorgverlener om alzo onderling tot een oplossing te kunnen komen.
 - Bij ontvangst van de klacht wordt aan de verzoeker een schriftelijke ontvangstmelding met vermelding van de referte van zijn dossier overgemaakt.
 - Indien de verzoeker hiervoor kiest, zal de ombudspersoon bemiddelend optreden tussen de verzoeker en de beroepsbeoefenaar. De bemiddeling verloopt steeds via de dienstverantwoordelijke.
 - Indien via bemiddeling geen voor de verzoeker afdoende oplossing gevonden wordt, dan wordt de verzoeker doorverwezen.
 - De verzoeker wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtenbehandeling.
 - Bij elke klacht worden volgende gegevens geregistreerd :
 - o de identiteit van de verzoeker en desgevallend van de vertrouwenspersoon;
 - o de datum van ontvangst van de klacht;
 - o de aard en inhoud van de klacht.;
 - o de datum van afhandeling van de klacht;
 - o het resultaat van de afhandeling van de klacht.
- Indien de verzoeker ontevreden is over de tussenkomst van de ombudspersoon kan hij zich wenden tot:

Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid
Afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg
Team Geestelijke Gezondheidszorg en Algemene Ziekenhuizen
Koning Albert II-laan 35 bus 33
1030 Brussel
tel. 02 553 36 13
fax 02 553 36 05

Artikel 8 : Verzoek tot inzage in- en of afschrift van het patiëntendossier.

Patiënten en hun vertegenwoordigers hebben conform het KB van 22 augustus 2002 recht op inzage en afschrift van hun dossier.

De aanvraag en coördinatie lopen via de ombudsdienst en/of medisch secretariaat met de hiertoe ter beschikking gestelde specifieke documenten.

Artikel 9 : Bereikbaarheid :

- De ombudspersoon heeft zijn/haar kantoor :
 - o op het gelijkvloers in het blok administratie
 - o is persoonlijk te spreken op werkdagen tussen 8.30u en 16.30 u.
 - o telefonisch op het nummer 03 210 60 89
 - o via mail : ombudsdienst@revarte.be
 - o via fax : 03 210 60 61
 - o via het onthaal
 - o schriftelijk : Revalidatieziekenhuis RevArte
Ombudsdienst
Drie Eikenstraat 659
2650 Edegem

- Bij afwezigheid kan de verzoeker naam en contactgegevens bij het onthaal achterlaten waarna de ombudspersoon de verzoeker zo snel mogelijk contacteert.

Dit reglement werd goedgekeurd door de beheerder van de instelling op 22 november 2018.

Het werd ter informatie bezorgd aan de Federale Commissie voor de Rechten van de patiënt.

Edegem, 22 november 2018


Ludo Spingaer
Algemeen Directeur