



HUISHOUDELIJK REGLEMENT OMBUDSFUNCTIE

5 januari 2011

naam voorziening **Psychiatrisch Ziekenhuis Stuivenberg (ZNA)**

adres Lange Beeldekensstraat 267
2060 Antwerpen

erkend als

- samenwerkingsverband beschut wonen
- centrum voor geestelijke gezondheidszorg
- psychiatrisch ziekenhuis
- psychiatrisch verzorgingstehuis
- voorziening met RIZIV-conventie

verder de "voorziening" genoemd,

is met het **Overlegplatform Geestelijke Gezondheidszorg Provincie Antwerpen (vzw OGGPA)** Haagbeuklei 12, 2160 Wilrijk,

verder het "overlegplatform" genoemd, een overeenkomst aangegaan over de **organisatie van de ombudsfunctie** (bijlage 1).

Deze ombudsfunctie wordt geïnstalleerd in het kader van de **Wet betreffende de rechten van de patiënt** van 22 augustus 2002 (verder de "wet" genoemd, bijlage 2) en conform de vereisten bepaald in het K.B. van 8 juli 2003 tot wijziging van het K.B. van 10 juli 1990 houdende vaststelling van de normen voor de erkenning van samenwerkingsverbanden van psychiatrische instellingen en diensten, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad op 27 augustus 2003 (met betrekking tot de ombudsfunctie, zoals bedoeld in artikel 11 van de wet, verder het "K.B.", genoemd, bijlage 3).

Deze ombudsfunctie wordt toevertrouwd aan de "ombudspersoon" (bijlage 6), die in dienst van het overlegplatform deze functie uitoefent volgens de modaliteiten vastgelegd in dit **huishoudelijk reglement**, zoals bepaald in artikel 21¹ van het K.B., verder genoemd het "reglement".

Dit reglement werd goedgekeurd door het comité van het overlegplatform.

¹ de nummering van de artikels komt overeen met de nummering in het aangepast koninklijk besluit van 10 juli 1990 houdende vaststelling van de normen voor de erkenning van samenwerkingsverbanden van psychiatrische instellingen en diensten

Het goedgekeurde reglement wordt ter informatie bezorgd aan de Federale Commissie "Rechten van de patiënt" en ligt bij de administratieve zetel van het overlegplatform en bij de voorziening, ter inzage van de patiënten, de medewerkers van de voorziening en iedere belangstellende.

De in dit reglement gehanteerde begrippen, evenals het toepassingsgebied, komen overeen met de bepalingen in de wet en het K.B.

Artikel 1 Missie en toepassingsgebied

De ombudsfunctie heeft als missie patiënten het recht te garanderen een klacht neer te leggen in verband met de uitoefening van onderstaande **rechten** (*artikel 11*), zoals verder gepreciseerd in hoofdstuk III van de wet:

- het recht op kwaliteitsvolle dienstverstreking (*artikel 5*);
- het recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar (*artikel 6*);
- het recht op informatie over de gezondheidstoestand (*artikel 7*);
- het recht op voorafgaandelijke vrije toestemming (*artikel 8*);
- het recht op inzage en afschrift van het zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiënten-dossier (*artikel 9*);
- het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (*artikel 10*);
- het recht op gerichte zorg bij pijnbestrijding (*artikel 11bis*).

De vragen of klachten moeten uitgaan van een patiënt zoals gedefinieerd in de wet (*artikel 2*). Deze kan zich laten bijstaan door een door hem aangewezen vertrouwenspersoon (*artikel 9 § 2 van de wet en artikel 15 van het K.B.*). Een patiënt die niet in staat is om zijn patiëntenrechten zelf uit te oefenen kan zich laten vertegenwoordigen zoals bepaald in hoofdstuk IV van de wet.

De vragen of klachten kaderen in de wet die van toepassing is op privaatrechtelijke en publiek-rechtelijke rechtsverhoudingen inzake gezondheidszorg verstrekt door een beroepsbeoefenaar aan een patiënt (*artikel 3 van de wet*).

Artikel 2 Opdrachten

De ombudspersoon voert de opdrachten uit, zoals bepaald in artikel 11 § 2 van de wet:

1. het voorkomen van vragen en klachten door de communicatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar te bevorderen;
2. het bemiddelen bij de klachten in verband met de uitoefening van de in artikel 1 van dit reglement opgesomde rechten, met het oog op het bereiken van een oplossing;
3. het inlichten van de patiënt inzake de mogelijkheden voor de afhandeling van zijn klacht bij gebrek aan het bereiken van een in 2. bedoelde oplossing;
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 de in 2. bedoelde vragen of klachten.

Artikel 3 Visie

De ombudspersoon werkt volgens de visie zoals toegelicht in bijlage 4.

Artikel 4 Gedragscode

De ombudspersoon moet voldoen aan de eisen bepaald in artikel 12 en 13 van het K.B.

Hij moet minstens beschikken over een diploma hoger onderwijs buiten universiteit, korte type of reeds tewerkgesteld zijn geweest als ombudspersoon of klachtenbemiddelaar in de geestelijke gezondheidszorg, voor de publicatie van het K.B.

De ombudspersoon mag niet betrokken zijn geweest bij de feiten en de personen waarop de klacht betrekking heeft. Hij mag geen vertrouwenspersoon zijn van bij de feiten betrokken personen (*artikel 9 § 2 van de wet en artikel 15 van het K.B.*). Indien dit bij een bepaalde klacht wel het geval is, zal de ombudspersoon in overleg met de verantwoordelijken van het overlegplatform deze klacht doorverwijzen naar een andere ombudspersoon.

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

De ombudspersoon werkt in dienst van het overlegplatform en mag deze opdracht niet cumuleren met om het even welke functie binnen de voorziening, noch als personeelslid, noch als bestuurder.

De ombudspersoon mag ook geen lid zijn van het comité van het overlegplatform en geen functie of activiteit uitoefenen in een vereniging die de verdediging van de belangen van de patiënten tot doel heeft.

De ombudspersoon kan noch door de voorziening, noch door het overlegplatform gesanctioneerd worden wegens daden die hij in het kader van de correcte uitoefening van zijn opdracht stelt.

De ombudspersoon mag op geen enkele wijze zijn diensten laten vergoeden door de patiënt, een beroepsbeoefenaar of de voorziening.

De ombudspersoon houdt zich aan de gedragscode zoals uitgewerkt in bijlage 5.

Artikel 5 Organisatie

De voorziening en het overlegplatform zorgen er samen voor dat aan de **organisatorische vereisten** waarbinnen de ombudspersoon functioneert, conform artikel 14 van het K.B., is voldaan.

Ze zorgen ervoor dat:

1. aan de patiënt voldoende informatie wordt verstrekt die de vlotte bereikbaarheid van de ombudsfunctie garandeert; eveneens wordt informatie verstrekt omtrent de werking van de Federale Commissie "Rechten van de patiënt" zoals bedoeld in artikel 16 van de wet;
2. de ombudspersoon binnen een redelijke termijn overgaat tot de afhandeling van de klacht;
3. de ombudspersoon de mogelijkheid heeft om ongehinderd in contact te treden met alle bij een klacht betrokken personen;
4. de ombudspersoon over de nodige administratieve en technische middelen beschikt om zijn taken te kunnen uitvoeren, met name ondermeer een secretariaat, communicatiemiddelen en verplaatsings-, documentatie- en archiveringsmiddelen.

De vertegenwoordiger van de voorziening binnen het comité van het overlegplatform staat garant voor bovengenoemde organisatorische vereisten (*bijlage 6*).

De voorziening duidt een contactpersoon aan waarbij de ombudspersoon met zijn vragen vlot terecht kan (*bijlage 6*).

Indien van toepassing, worden volgende **principes** gerespecteerd.

1. De voorziening geeft de ombudspersoon de mogelijkheid om alle patiënten ongehinderd te spreken, ook diegenen in een afzonderingskamer, mits in achtneming van de huisregels van de voorziening.
2. De ombudspersoon heeft toegang tot alle voor de vraag of klacht relevante diensten, afdelingen of personen, mits in achtneming van de huisregels van de voorziening.
3. De ombudspersoon beschikt over een vlot bereikbaar lokaal waar een persoonlijk gesprek in alle vertrouwen kan plaatsvinden. Telefoon- en internetaansluiting zijn wenselijk. Indien het lokaal met anderen gedeeld wordt, worden er duidelijke afspraken gemaakt over het verdelen van de tijd.
4. De ombudspersoon heeft toegang tot alle relevante informatie, nodig voor een goede uitoefening van zijn opdrachten, mits in achtneming van de huisregels van de voorziening en de wetgeving op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Enkel de ombudspersoon heeft inzage in de persoonsgebonden gegevens verzameld in het kader van een hem toevertrouwde vraag of klacht. Hij is verantwoordelijk voor de bescherming van deze gegevens.
5. De voorziening staat samen met het overlegplatform en de ombudspersoon in voor de bekendmaking van de ombudsfunctie en dit in alle geledingen van de organisatie.
6. De voorziening biedt alle patiënten voldoende mogelijkheden om de ombudspersoon te contacteren.

De praktische vormgeving van al deze organisatorische aspecten wordt gepreciseerd in bijlage 6.

Artikel 6 Registratie

De ombudspersoon staat in voor de registratie van de vragen of klachten, zoals bepaald in artikel 16 van het K.B. Minimaal worden volgende elementen geregistreerd:

- identiteit patiënt en eventuele vertrouwenspersoon;
- datum ontvangst vraag of klacht;
- aard en inhoud vraag of klacht;
- datum van afhandeling klacht;
- resultaat afhandeling klacht.

Indien de patiënt dit wenst bezorgt de ombudspersoon hem schriftelijke ontvangstmelding van de klacht.

De persoonsgegevens verzameld in het kader van het onderzoek van de vraag of klacht worden slechts bewaard gedurende de tijd nodig voor het afhandelen ervan en het opstellen van het in artikel 20 van het K.B. bedoelde jaarverslag.

Artikel 7 Jaarverslag

De ombudspersoon staat in voor het **jaarverslag** van de **voorziening**, zoals bepaald in artikel 20 van het K.B. Dit jaarverslag omvat minimaal een overzicht van het aantal klachten, het voorwerp van de klachten, het resultaat van zijn optreden, de door de ombudspersoon ervaren moeilijkheden en zijn aanbevelingen. Dit jaarverslag wordt besproken met de verantwoordelijken van de voorziening. Eventueel worden verbeteracties opgezet zoals bedoeld in artikel 11 § 2 van de wet.

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

De ombudspersoon is verantwoordelijk voor de verspreiding van het jaarverslag zoals wettelijk bepaald.

De ombudspersoon, de voorziening en het overlegplatform zijn gebonden aan de geheimhoudingsplicht inzake vertrouwelijke informatie die in het kader van de ombudsfunctie over elkaar wordt uitgewisseld.

Het jaarverslag ligt in de voorziening ter beschikking van de bevoegde geneesheer-inspecteur.

De gegevens van alle voorzieningen die een beroep doen op een ombudspersoon van een Vlaams overlegplatform worden gebundeld in een **Vlaams jaarverslag**. Daarin worden deze gegevens gerubriceerd per overlegplatform en per voorzieningensoort, zonder identificatie van de betrokken voorzieningen.

Dit Vlaams jaarverslag is beschikbaar voor het comité van het overlegplatform en wordt conform artikel 20 § 1, 2° overgemaakt aan de Federale Commissie "Rechten van de patiënt".

Artikel 8 Geschillen

Geschillen over de werking van de ombudsfunctie kunnen door alle betrokken partijen worden overgemaakt aan de verantwoordelijken van het overlegplatform, die binnen een redelijke termijn een poging tot verzoening ondernemen. Het overlegplatform kan deze opdracht delegeren naar een andere instantie.

Artikel 9 Beroepsmogelijkheid

De voorziening, het Overlegplatform en de ombudspersoon informeren de patiënt over de rol van de **Federale Commissie "Rechten van de patiënt"**, zoals bepaald in artikel 16 § 2, 5° van de wet. Deze commissie behandelt klachten over de werking van de ombudsfunctie.

Artikel 10 Verandering ombudspersoon, beëindiging overeenkomst of ombudsfunctie

Mits onderling schriftelijk akkoord tussen de voorziening en het overlegplatform, kan het overlegplatform een andere ombudspersoon aanstellen.

De overeenkomst tussen de voorziening en het overlegplatform is opzegbaar mits het respecteren van een opzegtermijn van 6 maanden, welke ingaat bij het begin van de eerste maand volgend op de schriftelijke opzegging.

Deze overeenkomst loopt af zodra de wettelijke opdracht zoals bepaald in het K.B. eindigt of zodra de door de overheid voorziene financiering voor de ombudsfunctie ophoudt.

Bij het veranderen van ombudspersoon of het beëindigen van de overeenkomst, zullen alle partijen de nodige inspanningen doen om lopende klachten af te ronden op een redelijke termijn en met respect voor de bepalingen in dit reglement.

Artikel 11 Wijzigingen

Tenzij het gevolg van nieuwe wettelijke bepalingen, moeten wijzigingen aan dit reglement goedgekeurd worden door het comité van het overlegplatform.

Wijzigingen aan de visietekst (*bijlage 4*) of de gedragscode (*bijlage 5*) kunnen mits goedkeuring door de verantwoordelijken van het overlegplatform.

Wijzigingen aan de praktische organisatie (*bijlage 6*) kunnen mits goedkeuring door de verantwoordelijken van de voorziening en de ombudspersoon.

De gewijzigde versies van zowel het reglement als de bijlagen worden bezorgd aan de Federale Commissie "Rechten van de patiënt", de voorziening en het overlegplatform. De nieuwe versies vervangen alle vroegere versies.

Dit reglement gaat in vanaf 05/01/2011

Ondertekend in 3 exemplaren.

De ondertekenaars verklaren hierbij elk een ondertekend exemplaar van dit reglement te hebben ontvangen.

ANTWERPEN, 05/01/2011

Voor de voorziening



GUY GOYVAERTS, directeur

Namens het Overlegplatform Geestelijke
Gezondheidszorg

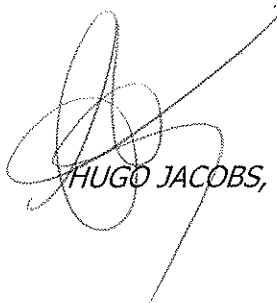


DIRK ARMEE, voorzitter

Ombudspersoon



PETER DE CLERCQ



HUGO JACOBS, coördinator

Bijlagen

maken integraal deel uit van het huishoudelijk reglement

1. Overeenkomst ombudsfunctie, dd. 05/01/2011
2. Wet betreffende de rechten van de patiënt van 22 augustus 2002 (*B.S. 26/9/2002*)
3. Koninklijk besluit tot wijziging van het K.B. van 10 juli 1990 houdende vaststelling van de normen voor de erkenning van samenwerkingsverbanden van psychiatrische instellingen en diensten van 8 juli 2003 (*B.S. 27/8/2003*)
4. Visietekst Ombudsfunctie in de Geestelijke Gezondheidszorg, dd. 9 maart 2004
5. Gedragscode Ombudsfunctie in de Geestelijke Gezondheidszorg, dd. 9 maart 2004
6. Praktische organisatie



OMBUDSFUNCTIE IN DE GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG

IPSOF

Interplatform Steunpunt Ombudsfunctie

www.ombudsfunctieggz.be

BIJLAGE 6: PRAKTISCHE ORGANISATIE

Datum: 05/01/2011

HUISHOUDELIJK REGLEMENT OMBUDSFUNCTIE

VOORZIENING

naam	Psychiatrisch Ziekenhuis Stuivenberg (ZNA)
adres	Lange Beeldekenstraat 267 2060 Antwerpen
vertegenwoordiger voorziening in het overlegplatform	Guy Goyvaerts, directeur
contactpersoon in de voorziening	Guido Glazemakers, kwaliteitscoördinator, stafmedewerker

OMBUDSPERSOON

voornaam en naam	PETER DE CLERCQ
------------------	------------------------

BEREIKBAARHEID OMBUDSPERSOON

postadres	HAAGBEUKLEI 12, 2610 WILRIJK	
e-mail	peter.declercq@oggpa.be	
brievenbus	Een witte brievenbus aan het algemeen secretariaat van het Psychiatrisch Ziekenhuis	
permanentie	plaatsen	dagen en uren
	Psychiatrisch ziekenhuis	Dinsdagvoormiddag van 09u00 tot 12u00

telefoon	nummers	dagen en uren
	0485/548.143	Alle werkdagen van 09u00 tot 17u00

AFSPRAKEN ROND BEKENDMAKING

Affiches en folders verspreiden na informatieverstrekking aan personeel én patiënten.

Indien mogelijk meerdere afdelingen samen (personeel), aansluitend bij bestaande vergaderstructuur.

Aanwezigheid van personeel bij patiëntenvoorlichting: geen bezwaar vanwege OP, indien bezwaar vanwege patiënten: geen personeel aanwezig.

Enkel informatie over dienstverlening ombudsfunctie, info over patiëntenrechten in volgende fase.

Informatiefolders patiëntenrechten (overheid) zijn beschikbaar voor patiënten en iedere belangstellende.

Informatiemateriaal ombudsfunctie wordt ter beschikking gesteld van allé afdelingen en is zichtbaar aanwezig op de afdeling.

Personeelsleden geven zo nodig toelichting bij vragen van bewoners betreffende de ombudswerking en de patiëntenrechten.

Op vraag van patiënten en/of personeel kan een thematische toelichting rond specifieke patiëntenrechten georganiseerd worden.

Affiches en brochures kunnen op eenvoudig verzoek bijbesteld worden.

De affiche met contactgegevens van de ombudspersoon is te vinden aan de ingang van het lokaal van de ombudspersoon en het algemeen secretariaat psychiatrie.

AFSPRAKEN ROND OMBUDSWERKING

De ombudspersoon beschikt over een goed bereikbare werkruimte met de nodige faciliteiten (telefoon, internet en intranet).

Eventuele afwezigheden van de ombudspersoon worden gemeld aan de contactpersoon en het algemeen secretariaat, die instaan voor de verspreiding van deze informatie aan de afdelingen.

Voor de voorziening



GIE GOYVAERTS, directeur

Ombudspersoon



PETER DE CLERCQ

