

Huishoudelijk reglement van de Ombudsfunctie

ZNA Psychiatrisch Ziekenhuis Stuivenberg

Art. 1:

Binnen het ZNA Psychiatrisch Ziekenhuis Stuivenberg is een externe Ombudsfunctie voorzien, zoals bepaald volgens de Wet op de Patiëntenrechten van 22 augustus 2002 (artikel 11).

Art. 2:

De **Externe** Ombudsfunctie wordt uitgeoefend door Peter De Clercq, medewerker OGGPA

Locatie: ZNA Psychiatrisch Ziekenhuis Stuivenberg, 2de verdiep

Adres: OGGPA vzw Haagbeuklei 12 2610 Wilrijk

Telefoon: GSM: 0485 54 81 43

Email: peter.declercq@oggpa.be

Openingsuren: de ombudspersoon is aanwezig in de voorziening op dinsdag van 09.00 tot 12.00u.

De ombudsfunctie voldoet aan:

- het Koninklijk Besluit van 8 juli 2003 betreffende " Vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen."
- het Koninklijk Besluit van 19 maart 2007 tot wijziging van het KB 8/07/03.

Art. 3: Taken van de Ombudspersoon:

- 3.1. De ombudspersoon *informeert* patiënten over hun *rechten*.
- 3.2. De ombudspersoon *registreert, onderzoekt de klachten* van patiënten of hun vertegenwoordigers en dit met betrekking tot de handelingen, de werking van het ziekenhuis of de personen werkzaam in het ziekenhuis .
Desgevallend wordt zo snel mogelijk een kwaliteitsvolle oplossing voorgesteld.
- 3.3. De ombudspersoon *contacteert éénieder die een nuttige bijdrage kan leveren* in het kader van de afhandeling van klachten: huisartsen, mutualiteiten, verzekeringen, juridische diensten, klachtencommissies...
- 3.4. De ombudspersoon *verstrekt informatie* betreffende de organisatie, de werking en de procedureregels van de ombudsfunctie.
Hij *informeert* de patiënt inzake de mogelijkheden voor de afhandeling van zijn klacht bij gebrek aan het bereiken van de in 3.2. beoogde oplossing.
- 3.5. De ombudspersoon legt van elke klacht een *dossier* aan.
Hij bewaakt tevens de opvolging, terugkoppeling en informatie aan de patiënt.
De ombudspersoon bewaart de klachtendossiers en houdt het *klachtenregister* up-to-date.
- 3.6. De ombudspersoon stelt *correctieve acties en preventiemaatregelen* voor en doet *suggesties* vanuit de hem/haar bekende klachten.
- 3.7. De ombudspersoon handelt tevens de verzoeken om *inzage en/of afschrift van patiëntendossiers* af, indien bemiddeling noodzakelijk is.

- 3.8 De ombudspersoon *stelt een jaarverslag op*, zoals voorzien in het Koninklijk Besluit van 8 juli 2003.

Art. 4: Klachtenprocedure

- 4.1. Een klacht is een uiting van ongenoegen of ontevredenheid over het zorgproces van de patiënten in het ziekenhuis.
Klachten kunnen geformuleerd worden door *patiënten en éénieder ander* die belang heeft bij de activiteiten van het ziekenhuis.
- 4.2. Fasenmodel van klachtenopvang
1. Elke klacht wordt in de mate van het mogelijke opgelost op de plaats waar zij ontstaat. Een open instelling en de wil om het probleem uit te praten is hierbij van belang.
 2. Wanneer een rechtstreeks gesprek niet tot een oplossing heeft geleid of de cliënt wil of kan het probleem niet bespreken met de betrokkene, dan kan hij de klacht voorleggen aan de verantwoordelijke van de afdeling.
 3. Zo er geen consensus wordt bereikt, verwijst men de klager naar de externe ombudspersoon.
Klachten kunnen aan hem/haar zowel *mondeling als schriftelijk* worden geformuleerd:
 - schriftelijke klachten: via mail / brief / klachtenformulier
 - mondelinge klachten: telefonisch of via bezoek ter plaatse
 4. Zo er geen bevredigende bemiddeling mogelijk is vanuit cliënt of vanuit de externe ombudspersoon, kan er beroep gedaan worden op
- 4.3. Afhandeling van een klacht:
- Melding van ontvangst aan klager binnen de 3 dagen
 - Kopij klachtbrief/verslag wordt aan de betrokken dienstleiding (*) bezorgd binnen de 3 dagen na ontvangst van de klacht
 - Vraag tot feedback van de betrokken dienstleiding binnen 14 dagen
 - Antwoord aan klager binnen 30 dagen waarna het dossier wordt afgesloten
- (*)
- Artsen: persoonlijk aan betrokkene en het medisch bedrijfshoofd
 - Verplegenden /verzorgenden / paramedici: het verpleegkundig afdelingshoofd en de verpleegkundige bedrijfsleider
 - Alle andere disciplines: de verantwoordelijken.
- 4.4. Alle gegevens, die werden verzameld in het kader van een klacht, worden bewaard volgens de wettelijke termijn, met name tot het betrokken jaarverslag wordt ingediend.

Art. 5: Faciliteiten en modaliteiten ombudsfunctie:

- 5.1. De ombudspersoon werkt autonoom en onafhankelijk.
- 5.2. De ombudspersoon kan ongehinderd alle plaatsen in het ziekenhuis betreden, in contact treden met alle bij een klacht betrokken personen en kan alle relevante gegevens opvragen en inzien.
- 5.3. De ombudspersoon kan niet gesanctioneerd worden wegens daden die hij in het kader van de correcte uitoefening van zijn opdracht stelt.
- 5.4. De ombudspersoon is gebonden aan het beroepsgeheim.
- 5.5. De ombudspersoon kan beroep doen op en samenwerken met externe instanties: (huis)arts, patiëntengroeperingen, ziekenfondsen, juridische diensten, verzekeringen enz...

Art. 6: Verzoek tot inzage – en/of afschrift patiëntendossier

Patiënten en/of hun vertegenwoordigers hebben conform het KB van 22 augustus 2002 recht op inzage en/of afschrift van het dossier. (art. 9 §2 en §3)

6.1 Het recht op inzage en afschrift betekent dat elke verzoeker ter plaatse het patiëntendossier kan inkijken en kopies kan vragen. Kopies van het dossier worden niet per post verstuurd.

Het inzagerecht wordt door de patiënt zelf uitgeoefend of via volmacht (zie art. 3). Het inzagerecht komt voor het recht op afschrift.

6.2

6.2.1. Het verzoek tot inzage/afschrift van het patiëntendossier wordt mondeling of schriftelijk gesteld aan de behandelende psychiater/hoofddarts en dient geregeld te worden binnen de 15 dagen na het formele verzoek tot inzage/afschrift van het patiëntendossier.

6.2.2. De behandelende psychiater maakt **de inzage** mogelijk.

- De behandelende psychiater regelt een afspraak met patiënt en be vraagt welke info patiënt juist wil en probeert hierop een antwoord te geven.
- Indien patiënt zijn vraag tot inzage toch formeel wil stellen, gebeurt dit via het formulier 'Verzoek tot inzage/afschrift' (zie intranet PZ – Patiëntenrechten).
- De behandelende psychiater/hoofddarts laat het formulier invullen of toesturen, teneinde op de hoogte te zijn van:
 - De juiste personalia van de verzoeker
 - De juiste personalia van eventuele volmacht dragers
 - De eventuele vraag naar specifieke documenten uit het dossier
- Indien patiënt na dit gesprek inzage niet meer nodig acht, wordt dit genoteerd op het schriftelijke verzoek.
- Indien patiënt na dit gesprek inzage nog wel nodig acht, kijkt de behandelende psychiater samen met de patiënt het dossier in om uitleg te geven bij wat neergeschreven staat. Als er persoonlijke notities of gegevens over derden staan in de gevraagde onderwerpen, moeten deze gegevens eerst toegankelijk gemaakt worden.
- Inzage in het dossier is gratis.
- Indien de behandelende psychiater besluit om patiënt niet in te lichten over zijn gezondheidstoestand uit vrees dat dit patiënt ernstig kan schaden ('therapeutische exceptie') kan het inzagerecht van het patiëntendossier slechts gebeuren via een beroepsbeoefenaar (zie 3.2).

6.2.3 De behandelende psychiater maakt **het afschrift** mogelijk.

- De behandelende psychiater zorgt ervoor dat zijn persoonlijke notities of gegevens over derden verwijderd zijn uit het dossier dat gekopieerd wordt.
- De behandelende psychiater regelt met het secretariaat psychiatrie het nemen van kopies en betaling ervan.
 - De kostprijs van kopies bij afschrift bedraagt 0,10€ per tekstpagina met een max. van 25€ per dossier.(cfr. KB van 2 februari 2007)
 - Wanneer een afschrift gevraagd wordt tijdens een hospitalisatie wordt de kostprijs gemeld aan de facturatie die hiervoor pseudocode 081060 invoert voor betrokken patiënt.
 - Afschriften na een hospitalisatie worden ondergebracht onder de pseudocode 081056.
 - Een kostprijs, gelijk aan of kleiner dan 2,5€ wordt niet gefactureerd. (cfr. beslissing van het management ZNA)
- Elk afschrift krijgt de vermelding "strikt persoonlijk en vertrouwelijk"
- Indien de behandelende psychiater over aanwijzingen beschikt dat de patiënt onder druk staat om de betrokken informatie aan derden mee te delen (vb. werkgever, verzekeringsmaatschappij) levert hij geen afschrift af.

- 6.3 Patiënt kan zich laten bijstaan door of zijn inzagerecht uitoefenen bij volmacht door:
- 6.3.1. Een vertrouwenspersoon: legitimatie mits volmacht en identiteitskaart
Een vertrouwenspersoon heeft geen recht op inzage in de persoonlijke notities van de behandelende psychiater en niet in notities die betrekking hebben op derden.
 - 6.3.2. Een beroepsbeoefenaar: idem 3.1. maar aangevuld met een attest dat de beroepsbekwaamheid onderschrijft.
De beroepsbeoefenaar heeft recht op inzage in de persoonlijke notities van de behandelende psychiater en niet in notities die betrekking hebben op derden.
- Volmachtformulieren zijn beschikbaar op het Intranet ZNA PZ onder "Patiëntenrechten"
 - Het verzoekschrift/de volmacht worden aan het patiëntendossier toegevoegd.
- 6.4 Wenst de verzoeker, om persoonlijke redenen, geen inzagerecht/afschrift via de behandelende psychiater, wordt dit geregeld via de hoofdarts.
De behandelende psychiater wordt onmiddellijk in kennis gesteld van dit verzoek.
- 6.5 In geval van een overleden patiënt kunnen zijn verwanten een verzoek indienen tot inzage in het patiëntendossier via een beroepsbeoefenaar wanneer de patiënt zich bij leven hiertegen niet uitdrukkelijk heeft verzet.
Volmachtformulieren zijn beschikbaar op het Intranet PZ onder "Patiëntenrechten"
- 6.6 Wanneer het dossiers van minderjarigen of personen met een verlengde minderjarigheid betreft, kunnen de ouders of voogd een verzoek tot inzage/afschrift indienen.

Art.7: Beschikbaarheid van de ombudspersoon:

De externe ombudspersoon OGGPA is beschikbaar dinsdagvoormiddag van 9.00u tot 11.00u op afspraak en van 11.00u. tot 12.00u. zonder afspraak. Hij is telefonisch steeds bereikbaar op het GSMnummer: 0485 54 81 43

Buiten de normale openingsuren en tijdens feestdagen/weekends kunnen klachten geuit worden aan de vertegenwoordiger van de directie PZ.
Het is ook mogelijk om in het secretariaat psychiatrie een klachtenformulier te bekomen en dit te bezorgen aan de ombudspersoon

Antwerpen
1 september 2012