



Procedure: Huishoudelijk reglement van de Ombudsfunctie

Ziekenhuis Netwerk Antwerpen (ZNA)

eindverantwoordelijke Wouter De Ploey Voorzitter Managementcomité
goedkeurend comité Managementcomité ZNA
auteur Mevr. Janssens M.
versie Versie 1/2016 vervangt versie 2/2014 (01/09/2014)
publicatiedatum 20/01/2016
revisiedatum 31/12/2017
trefwoordenlijst Ombudsdienst – klachten – tevredenheid

1. Art. 1:

Binnen ZNA is een Ombudsfunctie voorzien, zoals bepaald volgens de Wet op de Patiënten rechten van 22 augustus 2002 (artikel 11).

2. Art. 2:

2.1.

De Ombudsfunctie wordt uitgeoefend door Myriam Janssens, ombudsvrouw ZNA.

Locatie: Campus ZNA - Stuivenberg, eerste verdieping, gang B1.

Adres: ZNA - Stuivenberg – Ombudsdienst –
Lange Beeldekensstraat 267, 2060 Antwerpen

Telefoon: · 03 – 270 81 01

Fax: 03 – 217 71 01

Email: myriam.janssens@zna.be

Telefonisch bereikbaar : alle werkdagen (uitgezonderd feestdagen) van 8 tot 16u.

De ombudsvrouw voldoet aan:

- het Koninklijk Besluit van 8 juli 2003 met betrekking tot " 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 juli 2003.

2.2.

De ombudsvrouw ZNA stuurt de klachtenbehandeling aan op alle campussen ZNA.

Zij wordt bijgestaan door ombudsmedewerkers die de lokale klachten opnemen, behandelen en afwerken... (overzicht op volgende pagina). Deze medewerkers contacteren de ombudsvrouw ZNA indien de noodzaak hiertoe bestaat.

Overleg gebeurt tijdens regelmatige bijeenkomsten.

Op alle campussen kunnen klagers terecht voor een klachtenformulier aan de balies van het onthaal. Klagers kunnen altijd telefonisch een ombudspersoon spreken indien deze niet aanwezig zou zijn op een specifieke campus of een klachtenformulier invullen en deponeren in de daarvoor voorziene brievenbus per campus.. Klagers die een formeel contact wensen kunnen een afspraak maken met de betrokken ombudsmedewerker.

Overzicht van de betrokken medewerkers Ombudsdienst ZNA:

Centraal telefoonnummer: 03/280.80.82

Centraal mailadres: ombudsdienst.zna.be

Leidinggevende ombudsdienst ZNA + ZNA Stuivenberg	Myriam Janssens ZNA Stuivenberg Lange Beeldekenstraat 267 2060 ANTWERPEN	Tel : 03 / 270 81 01 Fax: 03 / 217 71 01	Myriam.janssens@zna.be
ZNA Hoge Beuken ZNA Koningin Paolakinderziekenhuis ZNA UKJA ZNA Sint Erasmus ZNA Sint Elisabeth ZNA MC Regatta ZNA MC Kaai 142	Joris Van de Wouwer Lange Bremstraat 70 2170 Merksem	Tel: 0471/954.844	Joris.vandewouwer@zna.be
ZNA Jan Palfijn ZNA Joostens	Ellen Smeuninx ZNA Jan Palfijn Lange Bremstraat 70 2170 MERKSEM	Tel: 03 / 800 60 10	Ellen.smeuninx@zna.be
ZNA Middelheim	Ilde Van Trimpont Lindendreef 1 2020 ANTWERPEN	Tel: 03/280.25.13	Ilde.vantrimpont@zna.be

Externe ombudsman Psychiatrisch Ziekenhuis Stuivenberg:

ZNA Psychiatrisch Ziekenhuis Stuivenberg	Peter Declercq OGGPA Haagbeuklei 12 2610 WILRIJK EXTERNE ombudsman	GSM: 0485 / 548 143	Peter.declercq@oggpa.be
Klachten via externe organisaties	CEO Wouter De Ploey ZNA St – Elisabeth Leopoldstraat 26 2000 Antwerpen	03/240.45.08	Wauter.de.ploey@zna.be

Art. 3:

3.1. Taken van de Ombudsmedewerkers ZNA:

- 3.1.1. De ombudsmedewerker informeert patiënten over hun rechten.
- 3.1.2. De ombudsmedewerker 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.
- 3.1.3. De ombudsmedewerker contacteert eenieder die een nuttige bijdrage kan leveren in het kader van de afhandeling van klachten: interne contacten, huisartsen, mutualiteiten, verzekeringen, juridische diensten, klachtencommissies...
- 3.1.4. De ombudsmedewerker verstrekt informatie betreffende de organisatie, de werking en de procedureregels van de ombudsfunctie.
De ombudsmedewerker informeert de patiënt betreffende de mogelijkheden voor de afhandeling van de klacht bij gebrek aan het bereiken van de in 3.1.2. beoogde oplossing.
- 3.1.5. De ombudsmedewerker legt van elke klacht een dossier aan.
Hij bewaakt tevens de opvolging, terugkoppeling en informatie aan de patiënt.
De Ombudsmedewerker bewaart de klachtendossiers tot het jaarverslag is opgemaakt en houdt het klachtenregister up-to-date.
- 3.1.6. De ombudsmedewerker stelt correctieve acties en preventiemaatregelen voor en doet suggesties vanuit de hem bekende klachten.
- 3.1.7. De ombudsmedewerker verwijst de "aanvrager" voor "inzage en afschrift van het patiëntendossier" door naar het medisch archief. De ombudsmedewerkers geven informatie aan de aanvragers over de regelgeving betreffende "inzage en afschrift van een patiëntendossier".

3.2. Taken van de Ombudsvrouw ZNA :

- 3.2.1. De Ombudsvrouw ZNA stelt ten behoeve van de Federale Commissie " Rechten van de Patiënt " een jaarverslag op, zoals voorzien in het Koninklijk Besluit van 8/07/2003.
Dit jaarverslag omvat de verzamelde gegevens van de ombudsmedewerkers, uitgezonderd dat van het Psychiatrisch Ziekenhuis Stuivenberg. (externe ombudspersoon)
- 3.2.2. De Ombudsvrouw ZNA stelt ten behoeve van de Federale Commissie " rechten van de Patiënt " een uniform Huishoudelijk Reglement op, uitgezonderd voor het Psychiatrisch Ziekenhuis Stuivenberg.
Voor dit laatste wordt het Huishoudelijk Reglement opgesteld door de externe ombudspersoon.
Een intern Huishoudelijk Reglement geeft aan waar patiënten terecht kunnen voor het uiten van klachten en omschrijft de klachtenprocedure.

Art. 4: Klachtenprocedure

- 4.1. Een klacht is een uiting van ongenoegen of ontevredenheid betreffende het zorgproces van de patiënten in het ziekenhuis.
Klachten kunnen geformuleerd worden door patiënten en alle anderen die belang hebben bij de activiteiten van het ziekenhuis.
- 4.2. Elke klacht wordt in de mate van het mogelijke opgelost op de plaats waar zij ontstaat.
Zo geen consensus wordt bereikt kan men de klager verwijzen naar de ombudsmedewerker.
Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden geformuleerd:
 - schriftelijke klachten: via mail / fax / brief / klachtenformulier /website
 - mondelinge klachten: telefonisch of na afspraak ter plaatse
- 4.3. Afhandeling van een klacht:
 - Melding van ontvangst aan klager binnen de 3 werkdagen
 - Kopij klachtenbrief / verslag wordt aan het betrokken personeelslid /de betrokken dienstleiding (*) bezorgd binnen de 3 werkdagen na ontvangst van de klacht
 - Vraag tot feedback van de betrokken medewerker / dienstleiding binnen de 30 dagen.
 - Antwoord aan klager binnen de 2 maanden waarna het dossier wordt afgesloten

(*)

 - Artsen: persoonlijk aan betrokkene. En in kopie naar het medisch diensthoofd.
 - Verplegenden /verzorgenden / paramedici: het verpleegkundig afdelingshoofd en verpleegkundig bedrijfsleider en de behandelende arts(*)
 - Alle andere disciplines: de verantwoordelijken.(*)
 - (*) Klachten, waarbij medewerkers op naam worden beschreven: aan de medewerker zelf.
- 4.4. Alle gegevens, die werden verzameld in het kader van een klacht, worden bewaard volgens de wettelijke termijn, in het bijzonder tot het betrokken jaarverslag wordt ingediend.

Art. 5: Faciliteiten en modaliteiten ombudsfunctie:

- 5.1. De ombudsmedewerker werkt autonoom en onafhankelijk.
- 5.2. De ombudsmedewerker 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 ombudsmedewerker kan niet gesanctioneerd worden wegens daden die hij in het kader van de correcte uitoefening van zijn opdracht stelt.
- 5.4. De ombudsmedewerker is gebonden aan het beroepsgeheim.
- 5.5. De ombudsmedewerker kan beroep doen op en samenwerken met externe instanties: (huis) arts, patiënten groeperingen, 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)

Het verzoek tot inzage en/of afschrift van het dossier kan via de behandelende arts, hoofdgeneesheer, website (online) of het Medisch Archief gebeuren volgens volgende werkwijze:

- een verzoekformulier met de benodigde gegevens wordt ingevuld door de patiënt of zijn vertegenwoordiger, de ouders of voogd van minderjarigen of de verwanten van overleden patiënten.
- De betrokken arts wordt in kennis gesteld
- het betrokken dossier wordt binnen de 15 dagen ter beschikking gesteld van de gelegitimeerde inkijker
- de gevraagde afschriften worden bezorgd aan de gelegitimeerde verzoeker

De aangerekende kosten gebeuren conform de wettelijke voorschriften.

Art.7 : Beschikbaarheid van de ombudsmedewerkers:

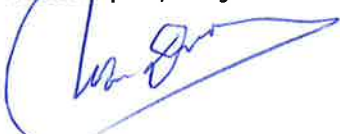
De ombudsvrouw ZNA en haar medewerkers zijn telefonisch bereikbaar tijdens de werkdagen (uitgezonderd op feestdagen) van 8 tot 16 uur.

De klagers kunnen een afspraak maken indien ze een persoonlijk contact verkiezen. Tijdens hun afwezigheid wordt de ombudsfunctie waargenomen door een vervanger, bereikbaar via dezelfde coördinaten.

Buiten de openingsuren en tijdens feestdagen / weekends kunnen klachten geuit worden aan de vertegenwoordiger van de campusdirectie.

Het is steeds mogelijk aan elke balie een klachtenformulier te krijgen en dit te bezorgen aan de betrokken ombudsmedewerker.

Antwerpen, 20 januari 2016



Wouter De Ploey
Voorzitter Managementcomité