

HUISHOUDELIJK REGLEMENT (H.R.)¹

INLICHTINGEN

ARTIKEL 1

Overeenkomstig artikel 10 van het koninklijk besluit van 8 juli 2003, heeft dit reglement tot doel de regels vast te leggen betreffende de organisatie, de werking en de procedure van de ombudsdienst van de Europa Ziekenhuizen.

ARTIKEL 2

Het huishoudelijk reglement is beschikbaar op de website van de instelling (www.europaziekenhuizen.be).

ARTIKEL 3

De patiënten moeten worden geïnformeerd over de mogelijkheid om een beroep te doen op de ombudsdienst van het ziekenhuis. De Ziekenhuizen zullen aan de patiënten, op eenvoudig verzoek, via de brochures in elke opnamemap en aan het onthaal, de contactgegevens van de ombudsdienst meedelen.

ALGEMENE BEGINSELEN

ARTIKEL 4

Bemiddeling: is een proces van vrijwillig overleg tussen de partijen die betrokken zijn bij een klacht, beheerd door een derde partij in opdracht van de instelling die de communicatie vergemakkelijkt en probeert de partijen ertoe aan te zetten zelf de voorkeur te geven aan een minnelijke en duurzame oplossing.

Indien de partijen zelf niet onderling tot een oplossing kunnen komen, wenden zij zich tot de ombudsdienst.

In de zin van artikel 11 van de wet van 22 augustus 2002, heeft de ombudsdienst volgende opdrachten:

- Het voorkomen van vragen en klachten door de communicatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar te bevorderen;
- Het bemiddelen bij de in § 1 bedoelde klachten met het oog op het bereiken van een oplossing;
- 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;

¹ Cf. art. 10 van het koninklijk besluit van 8/7/2003

- Het verstrekken van informatie over de organisatie, de werking en de procedureregels van de ombudsfunctie: (H.R.);
- Het formuleren van aanbevelingen ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot een in § 1 bedoelde klacht.

§ 3. Bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad regelt het H.R. de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie dient te voldoen wat betreft de onafhankelijkheid, het beroepsgeheim, de deskundigheid, de juridische bescherming, de organisatie, de werking, de financiering, de procedureregeling en de bevoegdheid.

Wanneer de patiënt na het volgen van de procedure, zijn medisch dossier niet binnen 15 dagen ontvangt, kan hij een klacht indienen bij de ombudsdienst (zie ook [rechten van de patiënt](#)).

De ombudsdienst oefent haar functie op **onafhankelijke** wijze uit.

Zij is neutraal en onpartijdig. Zij neemt tijdens het bemiddelingsproces geen standpunt in. De ombudsdienst is gebonden door het beroepsgeheim (cf. art. 458 van het strafwetboek).

Voor meer informatie over het beroepsgeheim, [klik hier](#).

Elke persoon die werkzaam is in de Europa Ziekenhuizen wordt in voorkomend geval verzocht om mee te werken of geraadpleegd te worden in het kader van een bemiddelingsprocedure. De ombudsdienst tracht de klacht in de mate van het mogelijke te behandelen via een ontmoeting tussen de rechtstreeks betrokken personen.

CONTACT OPNEMEN MET DE OMBUDSDIENST

Per post, telefoon, e-mail of op afspraak (voor zover mogelijk worden de klagers op afspraak ontvangen.)

Ombudsdienst: Defrélaan 206, 1180 Brussel.

T. 02-614 90 93

E-mail: ombuds@euzh.be.

Bij telefonische of mondelinge klacht vraagt de ombudsdienst de klager om zijn klacht zo goed mogelijk schriftelijk over te schrijven om de zaak zo efficiënt mogelijk te onderzoeken, zonder het risico te lopen dat de woorden en gevoelens van de klager te wijzigen. De patiënt kan zich door een vertrouwenspersoon laten bijstaan.

ARTIKEL 5

De ombudsdienst van de Europa Ziekenhuizen werd opgericht krachtens de bepalingen van de [wet](#) van 22 augustus 2002 betreffende de [rechten van de patiënt](#) en overeenkomstig de

bepalingen van het koninklijk besluit van [8 juli 2003](#) houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan een ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen.

De ombudsdienst van de Europa Ziekenhuizen heeft als opdracht:

- In de eerste plaats en in de mate van het mogelijke voorkomen dat klachten worden ingediend door de communicatie en het rechtstreekse contact tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar te steunen en te bevorderen;
- De klachten van de patiënten met betrekking tot de rechten van de patiënt, zoals beschreven in de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt, volledig **onafhankelijk** te onderzoeken, meer bepaald:
 - Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening
 - Recht op vrije keuze van beroepsbeoefenaar
 - Recht op informatie
 - Recht op toestemming
 - Recht op een dossier dat wordt bijgehouden en bewaard door de beroepsbeoefenaar
 - Recht op inzage tot en afschrift van het dossier
 - Recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer
 - Recht op klacht bij de ombudsfunctie
 - Recht op pijnbehandeling

ARTIKEL 6

De ombudsfunctie heeft de bevoegdheid om zo nodig een onderzoek in te stellen, met alle personen die bij de klacht betrokken zijn, die nuttige gegevens kunnen verstrekken, alsook met deskundigen van buiten de instelling.

ARTIKEL 7

De klager heeft recht:

- Op een kosteloze tussenkomst door de ombudsdienst,
- Op een correcte en respectvolle behandeling van zijn klacht,
- Op een objectief, onpartijdig en volledig onafhankelijk onderzoek van zijn klacht,
- Op duidelijke informatie wat de bevoegdheden en de werkwijze van de ombudsdienst betreft,
- Op een mondelinge of schriftelijke ontvangstbevestiging van zijn klacht binnen zeven werkdagen (excl. vakantiedagen),

- De ombudsdienst behoudt zich het recht voor om een bemiddeling stop te zetten indien zij van oordeel is dat het proces onmogelijk is (zie ARTIKEL 4: de ombudsdienst moet de patiënt op de hoogte brengen van de andere wijzen van regelingen en alternatieven voor bemiddeling).

ARTIKEL 8

Om de onafhankelijkheid van de ombudsfunctie (KB van 19 maart 2007) niet aan te tasten, is de ombudsfunctie onverenigbaar met:

- Een leidinggevende of beheersfunctie in een gezondheidszorginstelling, zoals de functie van directeur, hoofdgeneesheer, hoofd van het verpleegkundig departement of voorzitter van de medische raad;
- Het uitoefenen in het ziekenhuis van een functie in het kader waarvan gezondheidszorg wordt verstrekt als beroepsbeoefenaar, zoals bedoeld in de patiëntenrechtenwet;
- Een functie of een activiteit in een vereniging die de verdediging van de belangen van patiënten tot doel heeft.

Met het oog op het waarborgen van een onafhankelijke uitoefening van zijn opdracht, kan de ombudspersoon niet worden gesanctioneerd wegens daden die hij in het kader van de correcte uitoefening van die opdracht stelt. De ombudspersoon mag niet betrokken zijn geweest bij de feiten en met de personen waarop de klacht betrekking heeft. De ombudspersoon behandelt de klacht binnen een redelijke termijn, rekening houdend met de verschillende stappen die nodig zijn om de moeilijkheid en de organisatie van de functie op te lossen.

BEVOEGDHEDEN

ARTIKEL 9

De ombudsdienst is bevoegd voor de behandeling van klachten in verband met de uitoefening van de rechten van de patiënten, hen toebedeeld krachtens de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt. Bijgevolg zullen de klachten die buiten het toepassingsgebied van de wet vallen systematisch worden door- of teruggestuurd naar de directie van het ziekenhuis/de juridische dienst, die een dossierbeheerder zal aanstellen om de klacht te behandelen. (NB: in overleg met de directie kan de ombudsdienst deze functie vervullen).

WAT DE OMBUDSDIENST VAN HET ZIEKENHUIS NIET IS

De ombudspersoon is geen rechter, hij heeft geen bestraffende rol, de macht die hij heeft hangt af van wat de 2 partijen bereid zijn hem toe te kennen, het is aan de partijen om te beslissen of het al dan niet naar de directie wordt doorverwezen.

(NB: opmerkingen en/of sancties worden niet bekendgemaakt aan de patiënten).

De ombudspersoon is geen advocaat: hij is multipartijdig (hij luistert naar elk van de partijen zonder te oordelen), hij kiest geen partij en is er ook niet om de ene of de andere gelijk te geven.

De ombudsdienst is geen klachtenbureau: sommige ergernissen kunnen door de patiënt zelf worden opgelost.

WANNEER MOET U CONTACT OPNEMEN MET DE OMBUDSDIENST?

PATIËNT	OMBUDSDIENST	ANDERE DIENSTEN
U vindt dat uw <u>rechten</u> (2) als patiënt niet zijn nageleefd	JA Als uzelf het probleem niet hebt kunnen oplossen	NEE
U hebt een suggestie voor verbetering of u wilt onze teams feliciteren	JA	NEE
U hebt een probleem gehad op de parking	JA	Tenzij het probleem van medische aard is: gelieve contact op te nemen met de juridische dienst op 02-614 27 91
U hebt problemen met uw factuur	NEE	Wend u tot de dienst geschillen: patientenadministratie@euzh.be
U hebt een verlies of diefstal geleden	NEE	Neem telefonisch contact op met de dienst verloren voorwerpen/diefstallen: 02-614 27 91
U hebt een tolk nodig	NEE	Neem contact op met de Interculturele Bemiddelingsdienst via e-mail: mic@euzh.be of telefonisch: 02-614 91 10
U hebt een medisch dossier nodig	NEE	Volg de procedure vermeld bij het onthaal en stuur uw aanvraag naar dossiersmedicaux@euzh.be met een kopie van uw identiteitskaart.
Medisch dossier post mortem	NEE	Gelieve contact op te nemen met de juridische dienst: 02-614 27 91
U vindt, als zorgverlener , dat de patiënt zijn plichten niet heeft nageleefd	JA	NEE

ARTIKEL 10

De ombudsdienst is onbevoegd voor elke klacht die het voorwerp is van een gerechtelijke procedure, bij de politie of ten aanzien van de pers of die heeft geleid tot een gerechtelijke beslissing. Elke klacht die wordt onderzocht, zal onmiddellijk worden gesloten als er gerechtelijke vordering wordt ingesteld.

PROCEDURE

ARTIKEL 11

Indien de klager zijn geschil met de tegenpartij niet heeft kunnen oplossen, neemt hij contact op met de ombudsdienst.

De ombudsdienst aanhoort de ontevredenheid van de klager. Samen met de klager definieert de ombudspersoon het voorwerp zo nauwkeurig mogelijk en analyseert hij de verschillende mogelijkheden om het probleem in kwestie op te lossen. Na ontvangst van de klacht verzamelt de ombudspersoon de informatie die nodig is voor zijn analyse en alle documenten die relevant zijn voor een goed begrip van de klacht. Hij stuurt de gedocumenteerde klacht door naar de betrokken persoon. De ombudspersoon neemt geen standpunt in de zaak van de klager. Hij streeft ernaar het standpunt van de klager zo nauwkeurig mogelijk door te geven aan de persoon op wie de klacht betrekking heeft, zodat deze een duidelijk en nauwkeurig beeld krijgt van hoe de klager de situatie ziet. De behandeling van een klacht kan aanzienlijk variëren, afhankelijk van de urgentie en het verzoek van de klager. Ofwel schrijft hij een brief aan de andere persoon in het geschil, ofwel wordt er een bemiddelingsgesprek georganiseerd met de personen die bij de klacht betrokken zijn.

ARTIKEL 12

Het ziekenhuis informeert de ombudsdienst over de maatregelen die het zal nemen naar aanleiding van de aanbevelingen van de klacht.

VERSLAG

ARTIKEL 13

Elke klacht wordt snel en binnen een redelijke termijn behandeld en binnen zes maanden afgewikkeld. De ombudsdienst kan deze behandelingstermijn zo nodig verlengen. Indien de termijn wordt verlengd, stelt de ombudsdienst het ziekenhuis en de klager hiervan met de nodige redenen op de hoogte. Voor elke klacht worden de volgende gegevens geregistreerd:

- De identiteit en de hoedanigheid van de klager, van zijn vertegenwoordiger en desgevallend van de vertrouwenspersoon, d.w.z. zijn naam en voornaam

- De datum en het voorwerp van de klacht,
- De datum van ontvangst van de klacht,
- De inhoud van de klacht,
- De datum van afhandeling van de klacht,
- Het resultaat van de afhandeling van de klacht.

De persoonsgegevens verzameld in het kader van het onderzoek van de klacht mogen slechts bewaard worden gedurende de tijd nodig voor de behandeling ervan.

ARTIKEL 14

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 en de opvolging van zijn aanbevelingen. Tevens kunnen de moeilijkheden die de ombudspersoon in de uitoefening van zijn opdracht ondervindt en eventuele aanbevelingen om daaraan te verhelpen, worden opgenomen. Het verslag vermeldt de aanbevelingen van de ombudsdienst, met inbegrip van deze bedoeld in artikel 11 van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt. Het verslag mag geen elementen bevatten waardoor één van de natuurlijke personen betrokken bij de afhandeling van de klacht kan worden geïdentificeerd. Het wordt uiterlijk in de loop van de vierde maand van het daarop volgende kalenderjaar overgemaakt aan:

- de Raad van Bestuur, het Directiecomité, de Medische Raad.
- Ingevolge de zesde staatshervorming is het Brussels Gewest vanaf 2016 bevoegd om de jaarverslagen van de bemiddelaars die de ombudsfunctie uitoefenen in ontvangst te nemen en te analyseren overeenkomstig de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van patiënt. Het jaarverslag moet binnen het ziekenhuis kunnen worden geraadpleegd door de bevoegde geneesheer-inspecteur.