

# Huishoudelijk reglement interne ombudsfunctie KPC

Eerste versie: 07/04/2014  
Huidige versie: 1  
Versiedatum: 07/04/2014

inhoud: Huishoudelijk reglement interne ombudsfunctie KPC  
Protocolbeheerder: G. Van Hamme

---

## 1. Inleiding

De interne ombudsfunctie wordt aangeduid als tussenstation tussen de organisatie (KPC) en de externe ombudspersoon Geestelijke Gezondheidszorg die aangesteld werd via het overlegplatform GGZ Limburg (Spil). Het mandateren van een medewerker KPC tot interne ombudspersoon heeft tot doel om een gerichtere en snellere klachtenbehandeling te kunnen opzetten, en de afstand tot cliënt en context te verkleinen. De interne ombudsfunctie gaat regelmatig in overleg met de externe ombudspersoon.

Gezien de grootte-orde van KPC, alsook de afwezigheid van staffuncties, en in overleg met het Agentschap Zorg en Gezondheid betreft het in KPC de invulling van een functie, in tegenstelling tot het aanduiden van een aparte ombudspersoon. Deze persoon wordt in de mate van het mogelijke uit het klinische werk weerhouden, maar zal in de realiteit steeds een beperkt takenpakket inzake cliëntencontacten bezitten. In deze situaties zal de externe ombudspersoon voorgesteld worden als alternatief (cfr verder).

## 2. Verwijzing naar wettelijke bepalingen

Dit reglement werd opgesteld overeenkomstig de bepalingen van de Wet betreffende de Rechten van de Patiënt van 22 augustus 2002 (BS 26/09/2002) die stelt dat de patiënt het recht heeft een klacht neer te leggen bij een bevoegde ombudsfunctie in verband met de uitoefening van zijn rechten toegekend door deze wet. Het betreft concreet volgende rechten:

- Recht op het indienen van een klacht
- Recht op vrije keuze van beroepsbeoefenaar
- Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening
- Recht op pijnbestrijding
- Recht op informatie over de gezondheidstoestand
- Recht op vrije toestemming en voorafgaande info over iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar
- Recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier
- Recht op inzage en op afschrift van het patiëntendossier

- Recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Een centraal aanspreekpunt voor alle klachten wordt vooropgesteld omdat een klacht vaak meerdere raakvlakken heeft met uiteenlopende aspecten en zich niet strikt beperkt tot de inhoud van deze wet.

Een overzicht van het toepassingsgebied kan geconsulteerd worden op [www.patientrights.be](http://www.patientrights.be).

Andere klachten die betrekking hebben op de hoteldiensten, administratieve of organisatorische aspecten, ... kunnen eveneens door de interne ombudsfunctie gehoord worden.

### 3. Opdracht en positie van de interne ombudsfunctie

De persoon die aangeduid is om de interne ombudsfunctie op te nemen combineert deze functie met een andere inhoudelijke taak in KPC. Deze andere taak is bij voorkeur een niet-klinische taak. Deze persoon heeft minimaal een bachelor-diploma in een zorgrichting (bvb verpleegkunde, orthopedagogie) behaald. De interne ombudsfunctie wordt toegewezen via een besluitvorming van directie en na goedkeuring door de Raad van Bestuur.

Identiteit en coördinaten van de interne ombudsfunctie zijn terug te vinden aan het onthaal, in de leefgroepen en op de website. Het Huishoudelijk Reglement van de Interne Ombudsfunctie ligt eveneens ter inzage bij de onthaalmedewerkers en de interne ombudspersoon.

Ombudsfunctie KPC Genk vzw  
Schiepse Bos 8  
3600 Genk  
Tel.: 089/ 32 59 59  
e-mail: [ombudsfunctie@kpc-genk.be](mailto:ombudsfunctie@kpc-genk.be)

#### 3.1. Opdracht van de interne ombudsfunctie

- Het opvangen en registreren van klachten alsook het bemiddelen met oog op het bereiken van een oplossing
- Het inlichten van de patiënt inzake de mogelijkheden voor de afhandeling van klachten bij gebrek aan het bereiken van een afdoende oplossing
- Het verstrekken van informatie over de organisatie, de werking en de procedure regels van de interne ombudsfunctie
- Het formuleren van aanbevelingen ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot klachten
- Het rapporteren aan de externe ombudspersoon GGZ ikv de opmaak van het jaarverslag.

#### 3.2. Inspanningsverbintenis

De opdracht van de interne ombudsfunctie is een inspanningsverbintenis ten aanzien van de partijen. De persoon die de interne ombudsfunctie opneemt kan, in het kader van een correcte uitoefening van de opdracht, niet verantwoordelijk worden gesteld voor het al dan niet bereiken van een voor alle partijen aanvaardbare oplossing.

### 3.3. Onpartijdigheid en beroepsgeheim

De persoon die interne ombudsfunctie opneemt mag niet direct betrokken geweest zijn bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft. Dit betekent ook dat deze bij het proces van bemiddeling geen standpunt inneemt en verplicht is het beroepsgeheim te respecteren. Wanneer de persoon die de interne ombudsfunctie opneemt van oordeel is dat hij/zij toch op enig moment betrokken partij is geweest stelt hij/zij de melder van de klacht op de hoogte van de mogelijkheid zich te richten tot de externe ombudspersoon.

**!** Gezien de inschakeling van de interne ombudsfunctie bij iemand die in KPC nog taken vervult bestaat de mogelijkheid dat deze bij de klacht betrokken is geweest en daarom de onpartijdigheid niet kan bewaren. Het is de verantwoordelijkheid van deze persoon om vervolgens dit te informeren aan de melder van de klacht en deze te helpen bij de verwijzing naar de externe ombudsdienst.

## 4. Procedure

### 4.1. Melding

#### 4.1.1. Wat is een klacht voor de ombudsfunctie?

Een klacht is iedere -al dan niet geanonimiseerde- uiting van ongenoegen of ontevredenheid ver het zorgproces of omkadering van patiënten of zijn/haar familie in het ziekenhuis, gemeld door de patiënt of door context. De beleving van de melder geldt als uitgangspunt, onafgezien er ook een objectief tekort is in het zorgproces of in de zorgomkadering.

#### 4.1.2. Hoe melden?

Het neerleggen van een klacht kan mondeling of schriftelijk gebeuren. Klachten van personeelsleden vallen niet onder het toepassingsgebied van de ombudsfunctie. In zulke situaties verwijst deze de melder naar de leidinggevende/directie, en/of benoemt de mogelijkheid van het consulteren van de arbeidsgeneeskundige dienst.

Klachten kunnen als volgt gericht worden:

- **Schriftelijk**
  - Een brief gericht aan 'interne ombudsfunctie KPC, KPC vzw, Schieperse Bos 8, 3600 Genk
  - Via e-mail: [ombudsfunctie@kpc-genk.be](mailto:ombudsfunctie@kpc-genk.be)
  - Per fax: 089/ 57 98 71
- **Mondeling**
  - Telefonisch op nummer: 089/ 32 59 59
  - Via persoonlijk contact na telefonische afspraak

#### 4.1.3. Formele vs Informele klachten

**Het toepassingsgebied van de interne ombudsfunctie betreft louter formele klachten.** KPC moedigt ouders, kinderen en context aan om klachten in eerste instantie te richten

tot de betrokken medewerkers of leidinggevendenden van de resp. afdeling opdat er onderling naar een oplossing kan gestreefd worden (= informele klachten). De interne ombudsfunctie behandelt alle schriftelijke en mondelinge klachten die rechtstreeks toekomen of die doorverwezen worden via de medewerkers.

Patiënten en/of contexten die de interne ombudsfunctie rechtstreeks raadplegen zullen aangemoedigd worden om hun problemen rechtstreeks te bespreken met de betrokken zorgverstrekker. De klager blijft eigenaar van de klacht en heeft het recht ten alle tijde te kiezen bij wie hij deze neerlegt.

#### 4.1.4. Niet-ontvankelijke klachten

De persoon die de interne ombudsfunctie vervult heeft het recht om een vraag naar informatie te weigeren wanneer deze niet kadert in de Wet betreffende de rechten van de patiënt van 22 augustus 2002 of niet noodzakelijk is in het kader van een concrete klachtenbemiddeling.

### 4.2. **Ontvangstmelding**

KPC bevestigt schriftelijk de ontvangst van een klacht binnen de 6 werkdagen.

### 4.3. **Toelichting verhouding ombudsfunctie-externe ombudspersoon GGZ**

De persoon die de interne ombudsfunctie opneemt licht in het eerste gesprek de klachtenprocedure toe en geeft aan dat hij/zij personeel is van KPC dat gemandateerd is namens de organisatie om klachten op te nemen, en zelf de verantwoordelijkheid draagt om ten allen tijde de objectiviteit te bewaren of in te schatten dat dit niet kan. Hij/zij licht toe dat de externe ombudspersoon steeds kan gecontacteerd worden, en geeft ook de coördinaten mee.

### 4.4. **Behandeling van de klacht**

De interne ombudsfunctie kan alle betrokken partijen, mits dat de klager hiervan op de hoogte is gesteld en toestemming verleent, betrokken derden en eventuele getuigen horen. Hij/zij kan tevens bemiddelen tussen de betrokken partijen en de nodige aanbevelingen doen om tot een oplossing te komen.

### 4.5. **Termijn**

KPC handelt de klacht af binnen een termijn van 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.

### 4.6. **Afhandeling van de klacht**

De afronding van de klacht tav de melder vindt plaats aan de hand van een mondeling overleg (hetzij telefonisch hetzij persoonlijk). Het resultaat van de bemiddeling wordt neergeschreven in het klachtendossier.

### 4.7. **Registratie klacht**

Volgende gegevens mbt de **formele klachten** worden minimaal geregistreerd en centraal bijgehouden:

- Gegevens over de indiener van de klacht
- Op welke wijze de klacht werd ontvangen (brief, e-mail, etc.)
- Ontvanger van de klacht
- Ontvangstdatum van de klacht
- Datum ontvangstmelding
- Korte omschrijving en inhoud van de klacht
- Trefwoord dat het thema aanduid (bvb communicatie, zorg, ...)
- Resultaat van de klachtbehandeling
- Eventuele beleidsadviezen die hieruit voortvloeien
- Datum sluiten dossier

De stukken waarop het dossier steunt wordt bij de afhandeling van het dossier vernietigd, en de gegevens in de registratie worden geanonimiseerd.

#### **4.8. Rapportage**

De geanonimiseerde gegevens worden jaarlijks overgemaakt aan de externe ombudspersoon opdat deze een gecentraliseerd rapport kan opstellen. De gegevens worden overgemaakt in een mondeling onderhoud, waarbij samen adviezen en vaststellingen tav de instelling (KPC) kunnen geformuleerd worden.

De interne ombudsfunctie rapporteert tweemaal per jaar een geanonimiseerd overzicht van de klachten aan het directiecomité. Wanneer deze inschat dat een bepaalde klacht sneller dient geagendeerd te worden kan hij/zij hiertoe het initiatief nemen.

## **5. Versies**

22/04/2014: aanpassingen in overleg met Externe ombudspersoon  
07/05/2014: goedgekeurd op directiecomité  
13/06/2014: goedgekeurd op Raad van Bestuur