

Ombudsdienst

Huishoudelijk reglement

Algemeen Ziekenhuis Diest

Statiestraat 65 – 3290 Diest – t 013 35 40 70

f 013 35 47 34 – ombudsdienst@azdiest.be – www.azdiest.be

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Inleiding	4
Algemene bepalingen	5
Opdrachten van de ombudspersoon	7
Het indienen van een klacht	10
Registreren van een klacht	11
Behandeling van een klacht	13
Bijlage I: Wet Patiëntenrechten	15



Inleiding

De organisatie van een ziekenhuis is een complex gebeuren waar heel wat medewerkers bij betrokken zijn. Centraal hierin staat de patiënt, die omwille van zijn/haar ziekte bijzonder kwetsbaar is. Hij/ zij wordt omringd door familie die bekommerd is en zich voortdurend vragen stelt over de opname en het verloop van de ziekte. Zowel patiënt als familie hopen continu op beterschap en zoeken naar uitleg en verklaringen.

Daarom is de mening van patiënten over hun verblijf in ons ziekenhuis voor ons van groot belang. Als men problemen of klachten zou hebben, willen wij adviseren deze zo vlug mogelijk met de rechtstreeks betrokkenen: de geneesheer, (hoofd)verpleegkundige of andere medewerkers, te bespreken.

Hebben patiënten suggesties, een probleem waar ze zelf geen oplossing voor weten, of hebben ze een vervelende situatie meegemaakt in ons ziekenhuis, dan kunnen ze hiervoor vrijblijvend terecht bij de ombudsvrouw.

Dit huishoudelijk reglement ligt, aan het onthaal, op de ombudsdienst en op iedere verpleegafdeling, ter inzage van de patiënten, de medewerkers van het ziekenhuis en iedere belangstellende.

Dit reglement werd opgesteld overeenkomstig de bepalingen van artikel 10 van het KB van 8 juli 2003 houdende de vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen. Het regelt de klachtenbehandeling in het AZ Diest en is van toepassing op beide campussen.

Algemene bepalingen

Art. 1: In dit reglement wordt verstaan onder:

- **Klacht:** een uiting van ongenoegen of ontevredenheid omtrent het zorgproces van de patiënten in het ziekenhuis
- **Klager:** de persoon die klaagt. Dit kan zowel de patiënt zijn als familie van de patiënt, een bezoeker, de huisarts,...
- **Beklaagde:** persoon of dienst waarop de klacht betrekking heeft
- **Klachtmelder:** diegene die de klacht meldt (patiënt, familie, huisarts, bezoeker, medewerker van het ziekenhuis,...)
- **Ombudspersoon:** het centraal aanspreekpunt voor patiënten die hun ongenoegen en/of klachten over het zorgproces in het ziekenhuis willen uiten, degene die in de klacht bemiddelt en van wie de patiënt de nodige informatie kan krijgen omtrent de opvolging en de afhandeling van zijn klacht
- **Klachtbemiddeling:** het luisteren, informeren, adviseren of verwijzen van de klager, het verlenen van bijstand en het zoeken naar gemeenschappelijke belangen, het formuleren van voorstellen en het zoeken naar oplossingen
- **Klachtencommissie:** interne commissie, ad hoc samengesteld uit verschillende disciplines naargelang de inhoud van de klacht
- **Patiëntendossier:** het geheel van het medisch en verpleegkundig dossier betreffende een patiënt.

Art. 2: Toepassingsgebied

De ombudspersoon is bevoegd om kennis te nemen van alle klachten en vragen die betrekking hebben op het zorgproces en dit in beide campussen van het AZ Diest:

- Campus Hasseltsestraat 29
- Campus Statiestraat 65

Deze klachten en vragen kunnen onder meer gaan over:

- Medisch- technische aspecten
- Verpleegkundige aspecten
- Hotelfunctie van het ziekenhuis (Keuken, linnen, onderhoud,...)
- Aspecten van de interacties met de beroepsbeoefenaars (dokter, kinesist, verpleegkundigen, administratie,...)
- Financiële aspecten
- Administratieve aspecten
- Organisatorische aspecten
- De toepassing van de wet betreffende de rechten van de patiënt van 22 augustus 2002, met name inzagerecht en recht op afschrift van het patiëntendossier en het recht op klachtenbemiddeling.

Opdrachten van de ombudspersoon

Art. 3: De ombudspersoon heeft als opdracht:

- Het voorkomen van vragen en klachten door de communicatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar te bevorderen
- Het opvangen en registreren van klachten alsook het bemiddelen met het oog op het bereiken van een oplossing
- Het inlichten van patiënten inzake de (externe/ alternatieve) mogelijkheden voor de afhandeling van zijn klacht bij gebrek aan het bereiken van een oplossing via de ombudsdienst
- Het verstrekken van informatie over de organisatie, de werking en de procedureregels van de ombudsfunctie
- Het formuleren van aanbevelingen ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot klachten
- Het beheren van documenten en gegevens voortvloeiend uit klachten en de werking van de ombudsdienst
- Het opmaken van een jaarverslag met een overzicht van het aantal klachten, het onderwerp van de klachten en het bereikte resultaat

Art. 4: De opdracht van de ombudspersoon is een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis ten aanzien van partijen. De ombudspersoon kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het al dan niet bereiken van een voor alle partijen aanvaardbare oplossing.

Art. 5: De ombudspersoon mag niet betrokken zijn geweest bij de feiten en de perso(o)n(en) waarop de klacht betrekking heeft. Zij is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit en onpartijdigheid in acht te nemen.

Art. 6: De ombudspersoon bekleedt dan ook een onafhankelijke positie ten aanzien van de directie en het bestuur van het ziekenhuis. Dit betekent dat de ombudspersoon geen verantwoording verschuldigd is over het bemiddelingsproces,

maar wel een informatieplicht heeft ten aanzien van de directie en het bestuur van het ziekenhuis. Aangezien de ombudspersoon enkel een bemiddelende opdracht heeft, kiest zij bijgevolg geen partij, noch voor de klager, nog voor de beklagde.

Art. 7: Het ziekenhuis draagt er zorg voor dat:

- Voldoende informatie wordt verstrekt die de vlotte bereikbaarheid van de ombudsfunctie garandeert
- De ombudsdienst binnen het ziekenhuis derwijze georganiseerd is dat de ombudspersoon vanaf het ogenblik dat de klacht voor bemiddeling wordt neergelegd tot de mededeling van het resultaat van de afhandeling, bemiddelt tussen de patiënt en de betrokken beroepsbeoefenaar
- De ombudspersoon de mogelijkheid heeft om ongehinderd in contact te treden met alle bij een klacht betrokken personen
- De ombudspersoon binnen een redelijke termijn overgaat tot afhandeling van de klachtenbemiddeling
- De ombudspersoon over de nodige lokalen en administratieve en technische middelen beschikt om zijn taken te kunnen uitvoeren met name ondermeer een secretariaat, communicatiemiddelen en verplaatsings-, documentatie- en archiveringsmiddelen. Dit houdt in het bijzonder in dat de ombudspersoon beschikt over een eigen en exclusief telefoonnummer, een eigen en exclusief e-mailadres. Bovendien dient de ombudspersoon te beschikken over een geëigende ontvangstruimte

Art. 8: De taak van ombudspersoon wordt binnen het AZ Diest waargenomen door Mevr. Edith Hallet of door Sofie Storms of Wendy Janssens (bij afwezigheid van Mevr. Edith Hallet).

Deze ombudspersoon is aangesteld en voert haar taak uit volgens de voorwaarden wat betreft deskundigheid,

onafhankelijkheid, onpartijdigheid, neutraliteit en beroepsgeheim, voorgeschreven in de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt (zie ook bijlage I).



Art. 9: De ombudsdienst bevindt zich op het gelijkvloers, aan het onthaal van de campus Statiestraat.

- ✦ Openingsuren: dinsdag tot vrijdag telkens van 9u00 tot 15u30.
- ✦ Mevr. Edith Hallet is tijdens de kantooruren:
 - telefonisch bereikbaar op het nummer: 013/35.40.70
 - per fax bereikbaar op het nummer: 013/34.47.34
 - via e-mail bereikbaar op: ombudsdienst@azdiest.be
- ✦ Bij afwezigheid van Mevr. Hallet kan men via de receptie terecht bij Sofie Storms of Wendy Janssens.

Het indienen van een klacht

Art. 10: De patiënt die een klacht wil indienen, kan zich laten vergezellen door een vertrouwenspersoon naar keuze.

Art. 11: Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend:

- **Schriftelijk:**
 - Een voldoende gefrankeerde brief kan gericht worden aan Mevr. Edith Hallet, ombudsvrouw AZ Diest, Statiestraat 65 te 3290 Diest
 - Via e- mail: ombudsdienst@azdiest.be
 - Per fax: 013/35.47.34
 - Op alle diensten en afdelingen van het AZ Diest zijn meldingsformulieren verkrijgbaar. Deze formulieren kunnen door de klager ingevuld worden en overhandigd worden aan de ombudsdienst of een medewerker van de betreffende dienst of afdeling
- **Mondeling:**
 - Telefonisch op het nummer 013/35.40.70
 - Via persoonlijk contact na het maken van een afspraak
 - Via persoonlijk contact tijdens de openingsuren van de ombudsdienst
- Anonieme klachten zijn onontvankelijk

Meldingsformulier

Adressogram

Datum:

Meldingsnummer:



- Aanbrenger van de melding: patiënt zelf
 familie of naasten van patiënt
 huisarts
 andere:

Indien andere aanbrenger dan patiënt zelf:

Naam:

Telefoon:

E-mail:

Omschrijving melding:

Verwachting bij indienen melding:

- Luisterend oor
 Extra informatie of uitleg verkrijgen
 Signaal geven
 Bemiddeling door ombudsdienst
 Financieel akkoord
 Andere:

Lokalisatie van de melding:

- Verpleegafdeling:
 Medische dienst:
 Administratieve dienst:
 Opnamedienst
 Onthaal
 Keuken / Poetsdienst

Wenst u door de ombudsdienst gecontacteerd te worden? ja neen

Registreren van een klacht

Art. 12: Klachten, maar ook vragen en bezorgdheden als reacties van patiënten maken deel uit van het klachtenbeleid van het ziekenhuis. Elke ontvankelijke klacht zal bij melding geregistreerd worden in een klachtendossier en in de toekomst in een geïnformatiseerd registratieprogramma waartoe enkel de ombudspersoon toegang heeft.

Art. 13: Er wordt een bevestiging van ontvangst aan de klager opgestuurd.

Art. 14: Bij elke klacht worden minstens volgende gegevens geregistreerd:

- Datum van ontvangst van de klacht
- De identiteit van de patiënt alsook de contactgegevens van de melder indien dit een ander persoon is dan de patiënt zelf
- De aard en de inhoud van de klacht
- De verwachtingen van de klager
- Lokalisatie van de klacht
- Betrokken personen
- De datum van afhandeling van de klacht
- Eventuele aanbevelingen i.v.m. de klacht

Art. 15: De persoonsgegevens die door de ombudsdienst verzameld worden in het kader van het onderzoek van de klacht, worden slechts bewaard gedurende de tijd die nodig is voor de behandeling van de klacht en het opstellen van het jaarverslag. Na behandeling van de klacht zullen alle persoonsgegevens geanonimiseerd worden.

Art. 16: Het jaarverslag bevat geen enkel element waardoor één van de natuurlijke personen betrokken bij de afhandeling van de klacht, kan worden geïdentificeerd. Het jaarverslag wordt overgemaakt aan het Directiecomité, de Raad van Beheer en de Medische Raad van het ziekenhuis.

Behandeling van een klacht

Art. 17: Iedere klager heeft bij het indienen van een klacht de mogelijkheid om te beslissen wat er verder met de klacht gebeurt en of de klacht in behandeling wordt genomen of niet.

Art. 18: Indien de klager feiten signaleert louter met het oog op een verbetering naar de toekomst, wordt de anonieme klacht ter informatie overgemaakt aan de bevoegde verantwoordelijken.

Art. 19: Elke klacht die behandelt dient te worden, wordt grondig onderzocht door de ombudspersoon. Indien deze het nodig acht, nodigt zij de klager uit voor een persoonlijk onderhoud en zijn/haar verhaal te vertellen of toe te lichten.

De ombudspersoon onderzoekt de feiten en gaat na welke personen en/of diensten betrokken moeten worden in het klachtendossier. Het betrokken directielid wordt indien nodig geïnformeerd over de ingediende klacht.

Art. 20: In ernstige gevallen informeert de ombudsdienst onmiddellijk de algemeen directeur of hoofdgeneesheer. Bij hun afwezigheid wordt een directielid verwittigd.

Art. 21: Alle klachten waarbij de aansprakelijkheid van het ziekenhuis of een personeelslid in het gedrang kan komen, worden steeds als prioritair en ernstig beschouwd.

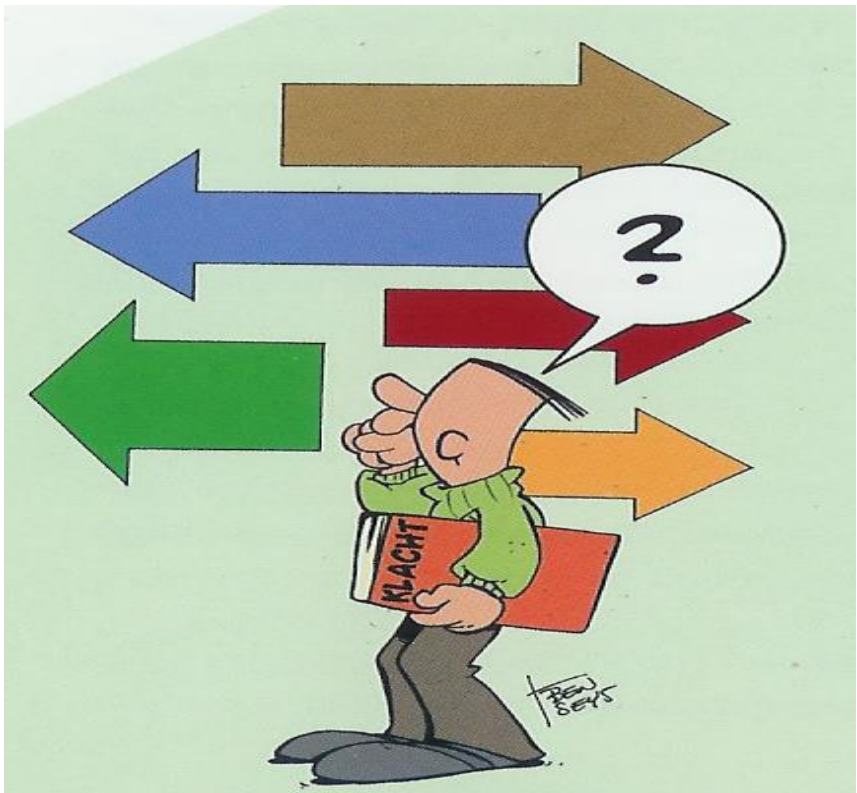
Art. 22: De ombudspersoon probeert via bemiddeling een voor alle partijen aanvaardbare oplossing of resultaat te bekomen.

Art. 23: De ombudsdienst heeft het recht om een vraag naar informatie te weigeren wanneer dit niet noodzakelijk is in het kader van een concrete klachtenbemiddeling.

Art. 24: Het resultaat van de bemiddeling door de ombudspersoon wordt in het klachtendossier geregistreerd.

Art. 25: De klager wordt steeds schriftelijk en/of mondeling op de hoogte gebracht van het resultaat van de afhandeling van de klacht.

Art. 26: Wanneer de klager zich niet kan verzoenen met het resultaat van de klachtenbemiddeling, informeert de ombudspersoon de klager over de mogelijkheden voor de verdere afhandeling van zijn/haar klacht.



Bijlage I: Wet Patiëntenrechten

ALBERT II, Koning der Belgen,
Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze Groet.
De Kamers hebben aangenomen en Wij bekrachtigen hetgeen
volgt :

HOOFDSTUK I. - Algemene bepaling.

Art. 1. Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

HOOFDSTUK II. - Definities en toepassingsgebied.

Art. 2. Voor de toepassing van deze wet moet worden verstaan onder :

1° patiënt : de natuurlijke persoon aan wie gezondheidszorg wordt verstrekt, al dan niet op eigen verzoek;

2° gezondheidszorg : diensten verstrekt door een beroepsbeoefenaar met het oog op het bevorderen, vaststellen, behouden, herstellen of verbeteren van de gezondheidstoestand van een patiënt of om de patiënt bij het sterven te begeleiden;

3° beroepsbeoefenaar : de beoefenaar bedoeld in het koninklijk besluit nr. 78 van 10 november 1967 betreffende de uitoefening van de gezondheidszorgberoepen alsmede de beroepsbeoefenaar van een niet-conventionele praktijk bedoeld in de wet van 29 april 1999 betreffende de niet-conventionele praktijken inzake de geneeskunde, de artsenijsbereidkunde, de kinesitherapie, de verpleegkunde en de paramedische beroepen.

Art. 3. § 1. Deze wet is van toepassing op (contractuele en buitencontractuele) privaatrechtelijke en publiekrechtelijke rechtsverhoudingen inzake gezondheidszorg verstrekt door een beroepsbeoefenaar aan een patiënt. <W 2006-12-13/35, art. 61, 002; Inwerkingtreding : 01-01-2007>

§ 2. Bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad en na advies van de in artikel 16 bedoelde commissie kan de Koning nadere regels bepalen inzake de toepassing van de wet op door Hem te omschrijven in § 1 bedoelde rechtsverhoudingen, teneinde rekening te houden met de nood aan specifieke bescherming.

Art. 4. In de mate waarin de patiënt hieraan zijn medewerking verleent, leeft de beroepsbeoefenaar de bepalingen van deze wet na binnen de perken van de hem door of krachtens de wet toegewezen bevoegdheden. In het belang van de patiënt pleegt hij desgevallend multidisciplinair overleg.

HOOFDSTUK III. - Rechten van de patiënt.

Art. 5. De patiënt heeft, met eerbiediging van zijn menselijke waardigheid en zijn zelfbeschikking en zonder enig onderscheid op welke grond ook, tegenover de beroepsbeoefenaar recht op kwaliteitsvolle dienstverstrekking die beantwoordt aan zijn behoeften.

Art. 6. De patiënt heeft recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar en recht op wijziging van deze keuze behoudens, in beide gevallen, beperkingen opgelegd krachtens de wet.

Art. 7. § 1. De patiënt heeft tegenover de beroepsbeoefenaar recht op alle hem betreffende informatie die nodig is om inzicht te krijgen in zijn gezondheidstoestand en de vermoedelijke evolutie ervan.

§ 2. De communicatie met de patiënt geschiedt in een duidelijke taal. De patiënt kan erom verzoeken dat de informatie hem schriftelijk wordt bevestigd. (De patiënt heeft het recht zich te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of het recht op de in § 1 bedoelde informatie uit te oefenen via deze persoon. De beroepsbeoefenaar noteert in voorkomend geval in het patiëntendossier dat de informatie, met akkoord van de patiënt, werd meegedeeld aan de vertrouwenspersoon of aan de patiënt in aanwezigheid van de vertrouwenspersoon evenals de identiteit van laatstgenoemde. De patiënt kan bovendien uitdrukkelijk verzoeken dat voormelde gegevens in het patiëntendossier worden opgenomen.)

<W 2006-12-13/35, art. 62, 002; Inwerkingtreding : 01-01-2007>

§ 3. De informatie wordt niet aan de patiënt verstrekt indien deze hierom uitdrukkelijk verzoekt tenzij het niet meedelen ervan klaarblijkelijk ernstig nadeel voor de gezondheid van de patiënt of derden oplevert en mits de beroepsbeoefenaar hierover voorafgaandelijk een andere beroepsbeoefenaar heeft

geraadpleegd en de desgevallend aangewezen vertrouwenspersoon, bedoeld in § 2, derde lid, heeft gehoord. Het verzoek van de patiënt wordt opgetekend in of toegevoegd aan het patiëntendossier.

§ 4. De beroepsbeoefenaar mag de in § 1 bedoelde informatie uitzonderlijk onthouden aan de patiënt, voor zover het meedelen ervan klaarblijkelijk ernstig nadeel voor de gezondheid van de patiënt zou meebrengen en mits de beroepsbeoefenaar hierover een andere beroepsbeoefenaar heeft geraadpleegd. In dergelijk geval voegt de beroepsbeoefenaar een schriftelijke motivering toe aan het patiëntendossier en licht hij de desgevallend aangewezen vertrouwenspersoon bedoeld in § 2, derde lid, in.

Zodra het meedelen van de informatie niet langer het in het eerste lid bedoelde nadeel oplevert, moet de beroepsbeoefenaar de informatie alsnog meedelen.

Art. 8. § 1. De patiënt heeft het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar. Deze toestemming wordt uitdrukkelijk gegeven behalve wanneer de beroepsbeoefenaar, na de patiënt voldoende te hebben geïnformeerd, uit de gedragingen van de patiënt redelijkerwijze diens toestemming kan afleiden. Op verzoek van de patiënt of van de beroepsbeoefenaar en met de instemming van de beroepsbeoefenaar of van de patiënt, wordt de toestemming schriftelijk vastgelegd en toegevoegd aan het patiëntendossier.

§ 2. De inlichtingen die aan de patiënt verstrekt worden, met het oog op het verlenen van diens toestemming bedoeld in § 1, hebben betrekking op het doel, de aard, de graad van urgentie, de duur, de frequentie, de voor de patiënt relevante tegenaanwijzingen, nevenwerkingen en risico's verbonden aan de tussenkomst, de nazorg, de mogelijke alternatieven en de financiële gevolgen. Ze betreffen bovendien de mogelijke gevolgen ingeval van weigering of intrekking van de toestemming, en andere door de patiënt of de beroepsbeoefenaar relevant geachte verduidelijkingen, desgevallend met inbegrip van de wettelijke bepalingen die met betrekking tot een tussenkomst dienen te worden nageleefd.

§ 3. De in § 1 bedoelde informatie wordt voorafgaandelijk en tijdig verstrekt en onder de voorwaarden en volgens de modaliteiten voorzien in § 2 en § 3 van artikel 7.

§ 4. De patiënt heeft het recht om de in § 1 bedoelde toestemming voor een tussenkomst te weigeren of in te trekken. Op verzoek van de patiënt of de beroepsbeoefenaar wordt de weigering of intrekking van de toestemming schriftelijk vastgelegd en toegevoegd aan het patiëntendossier. De weigering of intrekking van de toestemming heeft niet tot gevolg dat het in artikel 5 bedoelde recht op kwaliteitsvolle dienstverlening jegens de beroepsbeoefenaar ophoudt te bestaan. Indien de patiënt toen hij nog in staat was de rechten zoals vastgelegd in deze wet uit te oefenen, schriftelijk te kennen heeft gegeven zijn toestemming tot een welomschreven tussenkomst van de beroepsbeoefenaar te weigeren, dient deze weigering te worden geëerbiedigd zolang de patiënt ze niet herroept op een moment dat hij in staat is om zijn rechten zelf uit te oefenen.

§ 5. Wanneer in een spoedgeval geen duidelijkheid aanwezig is omtrent de al dan niet voorafgaande wilsuitdrukking van de patiënt of zijn vertegenwoordiger zoals bedoeld in hoofdstuk IV, gebeurt iedere noodzakelijke tussenkomst van de beroepsbeoefenaar onmiddellijk in het belang van de gezondheid van de patiënt. De beroepsbeoefenaar maakt hiervan melding in het in artikel 9 bedoelde patiëntendossier en handelt van zodra dit mogelijk is overeenkomstig de bepalingen van de voorgaande paragrafen.

Art. 9. § 1. De patiënt heeft ten opzichte van de beroepsbeoefenaar recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier. Op verzoek van de patiënt voegt de beroepsbeoefenaar door de patiënt verstrekte documenten toe aan het hem betreffende patiëntendossier.

§ 2. De patiënt heeft recht op inzage in het hem betreffend patiëntendossier. Aan het verzoek van de patiënt tot inzage in het hem betreffend patiëntendossier wordt onverwijld en ten laatste binnen 15 dagen na ontvangst ervan gevolg gegeven. De persoonlijke notities van een beroepsbeoefenaar en gegevens die betrekking hebben op derden zijn van het recht op inzage uitgesloten.

Op zijn verzoek kan de patiënt zich laten bijstaan door of zijn inzagerecht uitoefenen via een door hem aangewezen vertrouwenspersoon. Indien deze laatste een beroepsbeoefenaar is, heeft hij ook inzage in de in het derde lid bedoelde persoonlijke notities. (In dit geval is het verzoek van de patiënt schriftelijk geformuleerd en worden het verzoek en de identiteit van de vertrouwenspersoon opgetekend in of toegevoegd aan het patiëntendossier.) <W 2006-12- 13/35, art. 63, 1°, 002; Inwerkingtreding : 01-01-2007> Indien het patiëntendossier een schriftelijke motivering bevat zoals bedoeld in artikel 7, § 4, tweede lid, die nog steeds van toepassing is, oefent de patiënt zijn inzagerecht uit via een door hem aangewezen beroepsbeoefenaar, die ook inzage heeft in de in het derde lid, bedoelde persoonlijke notities.

§ 3. De patiënt heeft recht op afschrift van het geheel of een gedeelte van het hem betreffend patiëntendossier (...), overeenkomstig de in § 2 bepaalde regels. Ieder afschrift vermeldt dat het strikt persoonlijk en vertrouwelijk is. (De Koning kan het maximumbedrag vaststellen dat aan de patiënt mag worden gevraagd per gekopieerde pagina die in toepassing van voornoemd recht op afschrift wordt verstrekt of andere dragers van informatie.) <W 2006-12-13/35, art. 63, 2°, 002; Inwerkingtreding : 01-01-2007> De beroepsbeoefenaar weigert dit afschrift indien hij over duidelijke aanwijzingen beschikt dat de patiënt onder druk wordt gezet om een afschrift van zijn dossier aan derden mee te delen.

§ 4. Na het overlijden van de patiënt hebben de echtgenoot, de wettelijk samenwonende partner, de partner en de bloedverwanten tot en met de tweede graad van de patiënt, via een door de verzoeker aangewezen beroepsbeoefenaar, het in § 2 bedoelde recht op inzage voor zover hun verzoek voldoende gemotiveerd en gespecificeerd is en de patiënt zich hiertegen niet uitdrukkelijk heeft verzet. De aangewezen beroepsbeoefenaar heeft ook inzage in de in § 2, derde lid, bedoelde persoonlijke notities.

Art. 10. § 1. De patiënt heeft recht op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer bij iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar en inzonderheid betreffende de informatie

die verband houdt met zijn gezondheid. De patiënt heeft recht op respect voor zijn intimiteit. Behoudens akkoord van de patiënt, kunnen enkel de personen waarvan de aanwezigheid is verantwoord in het kader van de dienstverstrekking van de beroepsbeoefenaar, aanwezig zijn bij de zorg, de onderzoeken en de behandelingen.

§ 2. Geen inmenging is toegestaan met betrekking tot de uitoefening van dit recht dan voor zover het bij wet is voorzien en nodig is voor de bescherming van de volksgezondheid of voor de bescherming van de rechten en de vrijheden van anderen.

Art. 11. § 1. De patiënt heeft het recht een klacht in verband met de uitoefening van zijn rechten toegekend door deze wet neer te leggen bij de bevoegde ombudsfunctie.

§ 2. De ombudsfunctie heeft volgende opdrachten :

1° het voorkomen van vragen en klachten door de communicatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar te bevorderen;

2° het bemiddelen bij de in § 1 bedoelde klachten 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 een in § 1 bedoelde klacht.

§ 3. Bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad regelt de Koning 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 gebiedsomschrijving.

Art. 11bis. <ingevoegd bij L 2004-11-24/42, art. 2 ; Inwerkingtreding : 27-10-2005> Elkeen behoort van de beroepsbeoefenaars in de zorgsector de meest aangepaste zorg te krijgen om de pijn te voorkomen, er aandacht voor te hebben, te evalueren, in aanmerking te nemen, te behandelen en te verzachten.

HOOFDSTUK IV. - Vertegenwoordiging van de patiënt.

Art. 12. § 1. Bij een patiënt die minderjarig is, worden de rechten zoals vastgesteld door deze wet uitgeoefend door de ouders die het gezag over de minderjarige uitoefenen of door zijn voogd.

§ 2. De patiënt wordt betrokken bij de uitoefening van zijn rechten rekening houdend met zijn leeftijd en maturiteit. De in deze wet opgesomde rechten kunnen door de minderjarige patiënt die tot een redelijke beoordeling van zijn belangen in staat kan worden geacht, zelfstandig worden uitgeoefend.

Art. 13. § 1. Bij een meerderjarige patiënt die valt onder het statuut van verlengde minderjarigheid of onbekwaamverklaring worden de rechten zoals vastgesteld door deze wet uitgeoefend door zijn ouders of door zijn voogd.

§ 2. De patiënt wordt zoveel als mogelijk en in verhouding tot zijn begripsvermogen betrokken bij de uitoefening van zijn rechten.

Art. 14. § 1. Bij een meerderjarige patiënt die niet valt onder één van de in artikel 13 bedoelde statuten, worden de rechten zoals vastgesteld in deze wet uitgeoefend door een persoon die door de patiënt voorafgaandelijk is aangewezen om in zijn plaats op te treden, indien en zolang als de patiënt niet in staat is deze rechten zelf uit te oefenen. De aanwijzing van de in het eerste lid bedoelde persoon, verder " de door de patiënt benoemde vertegenwoordiger " genoemd, geschiedt bij een gedagtekend en door de patiënt en deze persoon ondertekend bijzonder schriftelijk mandaat waaruit de toestemming van laatstgenoemde blijkt. Dit mandaat kan door de patiënt of door de door hem benoemde vertegenwoordiger via een gedagtekend en ondertekend geschrift worden herroepen.

§ 2. Heeft de patiënt geen vertegenwoordiger benoemd of treedt de door de patiënt benoemde vertegenwoordiger niet op dan worden de rechten zoals vastgesteld in deze wet uitgeoefend door de samenwonende echtgenoot, de wettelijk samenwonende partner of feitelijk samenwonende partner. Indien deze persoon dat niet wenst te doen of ontbreekt, worden de rechten in dalende volgorde uitgeoefend door een meerderjarig kind, een ouder, een meerderjarige broer of zus van de patiënt. Indien ook een dergelijke persoon dat niet wenst te doen of ontbreekt, behartigt de betrokken beroepsbeoefenaar, in voorkomend geval in multidisciplinair overleg, de belangen van de patiënt. Dit is

eveneens het geval bij conflict tussen twee of meer van de in deze paragraaf genoemde personen.

§ 3. De patiënt wordt zoveel als mogelijk en in verhouding tot zijn begripsvermogen betrokken bij de uitoefening van zijn rechten.

(§ 4. Het in artikel 11 bedoelde recht om klacht neer te leggen, kan in afwijking van §§ 1 en 2, worden uitgeoefend door de in voornoemde paragrafen bedoelde personen die door de Koning bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad zijn aangewezen, zonder dat de daarin opgenomen volgorde moet worden gerespecteerd.) <W 2006-12-13/35, art. 64, 002; Inwerkingtreding : 01-01-2007>

Art. 15. § 1. Met het oog op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de patiënt zoals bedoeld in artikel 10, kan de betrokken beroepsbeoefenaar het verzoek van de in artikel 12, 13 en 14 bedoelde persoon om inzage of afschrift zoals bedoeld in artikel 9, § 2, of § 3, geheel of gedeeltelijk weigeren. In dergelijk geval wordt het recht op inzage of afschrift uitgeoefend door een door de vertegenwoordiger aangewezen beroepsbeoefenaar.

§ 2. In het belang van de patiënt en teneinde een bedreiging van diens leven of een ernstige aantasting van diens gezondheid af te wenden, wijkt de betrokken beroepsbeoefenaar, in voorkomend geval in multidisciplinair overleg, af van de beslissing genomen door de in artikel 12, 13 en 14, § 2, bedoelde persoon. Indien de beslissing genomen werd door een in artikel 14, § 1, bedoelde persoon, wijkt de beroepsbeoefenaar hiervan slechts af voor zover die persoon zich niet kan beroepen op de uitdrukkelijke wil van de patiënt.

§ 3. In de gevallen van § 1, en § 2, voegt de beroepsbeoefenaar een schriftelijke motivering toe aan het patiëntendossier.

HOOFDSTUK V. - Federale commissie " Rechten van de patiënt ".

Art. 16. § 1. Bij het Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu wordt een Federale commissie " Rechten van de patiënt " opgericht.

§ 2. Bedoelde commissie heeft tot taak :

1° verzamelen en verwerken van nationale en internationale informatie met betrekking tot patiëntenrechtelijke aangelegenheden;

2° op verzoek of op eigen initiatief adviseren van de minister bevoegd voor de Volksgezondheid met betrekking tot rechten en plichten van patiënten en beroepsbeoefenaars;

3° evalueren van de toepassing van de rechten bepaald in deze wet;

4° evalueren van de werking van de ombudsfuncties;

5° behandelen van klachten omtrent de werking van een ombudsfunctie.

§ 3. Bij de commissie wordt een ombudsdienst opgericht. Deze is bevoegd om een klacht van een patiënt in verband met de uitoefening van zijn rechten toegekend door deze wet, door te verwijzen naar de bevoegde ombudsfunctie of bij ontstentenis hiervan, deze zelf te behandelen, zoals bedoeld in artikel 11, § 2, 2°, en 3°.

§ 4. De Koning bepaalt nadere regelen inzake de samenstelling en de werking van de Federale commissie " Rechten van de patiënt ". In de samenstelling wordt een evenwichtige verhouding gewaarborgd tussen vertegenwoordigers van de patiënten, van de beroepsbeoefenaars, de ziekenhuizen en verzekeringsinstellingen zoals bedoeld in artikel 2, i, van de gecoördineerde wet van 14 juli 1994 betreffende de verplichte verzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen. Als leden met raadgevende stem kunnen eveneens ambtenaren van betrokken ministeriële departementen of overheidsdiensten worden voorzien.

§ 5. Het secretariaat van de commissie wordt waargenomen door de ambtenaar-generaal aangeduid door de minister bevoegd voor de Volksgezondheid.

HOOFDSTUK VI. - Wijzigende en slotbepalingen.

Art. 17. In de wet op de ziekenhuizen, gecoördineerd op 7 augustus 1987, worden de volgende wijzigingen aangebracht :

1° In titel 1 wordt een hoofdstuk V (nieuw) ingevoegd, luidend als volgt : " HOOFDSTUK V. - Naleving van de rechten van de patiënt. ";

2° Er wordt een artikel 17novies ingevoegd, luidend als volgt :

Art. 17novies. Ieder ziekenhuis leeft, binnen zijn wettelijke mogelijkheden, de bepalingen na van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt wat betreft de medische, verpleegkundige en andere gezondheidszorgberoepsmatige aspecten in zijn rechtsverhoudingen jegens de patiënt. Bovendien waakt ieder ziekenhuis erover dat ook de beroepsbeoefenaars die er niet op basis van een arbeidsovereenkomst of een statutaire benoeming werkzaam zijn, de rechten van de patiënt eerbiedigen. Ieder ziekenhuis waakt erover dat alle klachten in verband met de naleving van het vorig lid, kunnen worden neergelegd bij de in artikel 70quater bedoelde ombudsfunctie om er te worden behandeld. Op zijn verzoek heeft de patiënt het recht om uitdrukkelijk en voorafgaandelijk informatie inzake de in het eerste lid bedoelde rechtsverhoudingen te ontvangen die door de Koning wordt bepaald na advies van de in artikel 16 van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt bedoelde commissie. Het ziekenhuis is aansprakelijk voor de tekortkomingen, begaan door de er werkzame beroepsbeoefenaars, in verband met de eerbiediging van de in deze wet bepaalde rechten van de patiënt, met uitzondering van de tekortkomingen begaan door beroepsbeoefenaars ten aanzien van wie in de in het vorige lid bedoelde informatie uitdrukkelijk anders is bepaald. ";

3° Er wordt een artikel 70quater ingevoegd, luidend als volgt :

" Art. 70quater. Om te worden erkend moet ieder ziekenhuis beschikken over een ombudsfunctie zoals bedoeld in artikel 11, § 1, van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt met dien verstande dat de Koning de voorwaarden kan omschrijven waaronder bedoelde ombudsfunctie via een samenwerkingsakkoord tussen ziekenhuizen mag worden uitgeoefend. "

Art. 18. § 1. Het eerste lid van artikel 10, § 2, van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, zoals gewijzigd door de wet van 11 december 1998 wordt als volgt gewijzigd : " Onverminderd hetgeen is bepaald in artikel 9, § 2, van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt, heeft elke persoon het recht om hetzij op rechtstreekse

wijze hetzij met behulp van een beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg kennis te krijgen van de persoonsgegevens die betreffende zijn gezondheid worden verwerkt. "

§ 2. Het tweede lid van artikel 10, § 2, van dezelfde wet, wordt als volgt gewijzigd : " Onverminderd het bepaalde in artikel 9, § 2, van voornoemde wet, kan op verzoek van de verantwoordelijke van de verwerking of op verzoek van de betrokkene, de mededeling gebeuren door tussenkomst van een door de betrokkene gekozen beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg. "

Art. 19. Artikel 95 van de wet van 25 juni 1992 op de landverzekeringsovereenkomst wordt vervangen door de volgende bepaling : " Art. 95. - Medische informatie - De door de verzekerde gekozen arts kan de verzekerde die erom verzoekt de geneeskundige verklaringen afleveren die voor het sluiten of het uitvoeren van de overeenkomst nodig zijn. Deze verklaringen beperken zich tot een beschrijving van de huidige gezondheidstoestand. Deze verklaringen mogen uitsluitend aan de adviserend arts van de verzekeraar worden bezorgd. Deze mag de verzekeraar geen informatie geven die niet-pertinent is gezien het risico waarvoor de verklaringen werden opgemaakt of betreffende andere personen dan de verzekerde. Het medisch onderzoek, noodzakelijk voor het sluiten en het uitvoeren van de overeenkomst, kan slechts steunen op de voorgeschiedenis van de huidige gezondheidstoestand van de kandidaat-verzekerde en niet op technieken van genetisch onderzoek die dienen om de toekomstige gezondheidstoestand te bepalen. Mits de verzekeraar aantoonde de voorafgaande toestemming van de verzekerde te bezitten, geeft de arts van de verzekerde aan de adviserend arts van de verzekeraar een verklaring af over de doodsoorzaak. Wanneer er geen risico meer bestaat voor de verzekeraar, bezorgt de adviserend arts de geneeskundige verklaringen, op hun verzoek, terug aan de verzekerde of, in geval van overlijden, aan zijn rechthebbenden.

Kondigen deze wet af, bevelen dat zij met 's Lands zegel zal worden bekleed en door het Belgisch Staatsblad zal worden bekendgemaakt.

Gegeven te Châteauneuf-de-Grasse, 22 augustus 2002.

ALBERT

Van Koningswege :

De Minister van Consumentenzaken, Volksgezondheid en
Leefmilieu,

Mevr. M. AELVOET

Met 's Lands zegel gezegeld :

8

De Minister van Justitie,

M. VERWILGHEN.

©Algemeen Ziekenhuis Diest

Voor verveelvoudiging of kopie van deze uitgave, gelieve contact op te nemen met de
Algemeen Directeur van het Algemeen Ziekenhuis Diest.

REALISATIE

Ombudsdienst

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER



Algemeen Ziekenhuis Diest
Statiestraat 65 – 3290 Diest
t 013 35 43 23 – f 013 31 34 53
post@azdiest.be – www.azdiest.be

April 2011