



Klachtenprocedure

**Ombudsfunctie**  
**Klachtenbehandeling**  
**Sint-Franciscusziekenhuis**

Linda Saenen  
Werkjaar 2020  
Uitgavedatum: 2020

## Klachtenprocedure

Alle formele klachten worden door de ombudspersoon volgens een standaardprocedure afgehandeld.

De werking van de ombudspersoon is beperkt tot klachten betreffende de verhouding klant / Sint-Franciscusziekenhuis en Medisch Centrum Beringen. Dit betekent dat de ombudspersoon niet geacht wordt bijstand te verlenen bij kwesties die buiten dit kader vallen.

De ombudspersoon kan in deze gevallen wel een faciliterende rol spelen voor zover deze over meer informatie over de klacht beschikt. Voor het Sint-Franciscusziekenhuis is er door de overheid een halftijdse functie voorzien.

### · Ontvangstmelding

Bij ontvangst van een mondelinge of schriftelijk klacht wordt de klachtbrenger zo snel mogelijk en uiterlijk binnen een termijn van maximum 7 dagen mondeling dan wel schriftelijk bericht over de ontvangst van de klacht door de ombudsdienst. In het dossier wordt duidelijk genoteerd op welke wijze + datum de klager een bevestiging krijgt van de klachtmelding ( hetzij persoonlijk, per telefoon, per mail, per brief...). Bij een schriftelijke ontvangstmelding wordt deze ondertekend door de ombudspersoon.

### · Registratie

De ombudspersoon opent het klachtendossier en registreert de klacht in het klachtenregistratiesysteem.

### · Klachtenproces

De ombudspersoon (Linda Saenen) is rechtstreeks te bereiken op een vast schema namelijk:

**3 weekdagen (maandag, dinsdag & vrijdag) tussen 09u00 – 17u00**  
**2 weekdagen (woensdag & donderdag)**  
**telefonische permanentie 011 71 54 35 (& acute opvang)**

Een melding kan ook steeds doorgegeven worden via:

- het contacteren van uw behandelende arts of het verpleegkundig diensthoofd van uw afdeling
- een e-mail aan: [ombudsdienst@sfz.be](mailto:ombudsdienst@sfz.be)
- het meldingsformulier aan het onthaal
- de website: [www.sfz.be](http://www.sfz.be) - ombudsdienst – klachtenformulier
- boodschap op het antwoordapparaat 011 71 54 35 in te spreken
- een brief: Ombudsdienst  
Sint-Franciscusziekenhuis  
P. Paquaylaan 129  
3550 Heusden-Zolder

Om meer informatie te bekomen kan de klachtbrenger worden uitgenodigd voor een gesprek met de ombudspersoon.

De ombudspersoon gaat na welke personen en/of diensten betrokken moeten worden in het klachtendossier. Een klacht wordt door de ombudspersoon rechtstreeks gebracht bij diegene die in de klacht betrokken is. Enkel in geval de klacht aan de directie werd overgemaakt of indien de klager ermee akkoord gaat dat de directie wordt geïnformeerd over de klacht, betreft de ombudspersoon die directie bij het behandelen van de klacht.

De betrokken zorgverstreker, de verantwoordelijke directie of de ombudspersoon maakt hetzij een antwoord, een ontwerp van antwoord of een verslag van zijn/haar bevindingen van wat aangebracht werd. Bij de behandeling van de klachtenprocedure kan de ombudspersoon een intern overleg opzetten tussen de klager enerzijds en wie in dit voorval in het ziekenhuis betrokken was en/of wie hiërarchisch verantwoordelijk is, anderzijds.

Indien noodzakelijk kan een klacht via het directiesecretariaat worden doorgegeven aan de verzekeraar. Deze klachten worden verder behandeld en opgevolgd door de verzekeringsmakelaar en worden afgesloten in het klachtenregistratiesysteem.

Tijdens het verloop van de klachtenprocedure verzorgt de ombudspersoon de opvolging, de terugkoppeling en informatie naar de klager.

Bij klachten i.v.m. de ziekenhuisfactuur of waarbij bepaalde prestaties of handelingen worden betwist, kan de ombudspersoon de rappelprocedure van de facturatedienst tot nader order laten stopzetten. Vervolgens geeft de ombudspersoon bij het afsluiten van de klacht verdere instructies aan de facturatedienst. Indien bepaalde bedragen dienen afgeboekt te worden, wordt daarvoor de normale volmachtenprocedure gevolgd.

In geval van herhaaldelijke tekortkomingen door een ziekenhuisgeneesheer of van structurele nalatigheden die de zorgverlening en de organisatie ervan ernstig in het gedrang brengen, kan de ombudspersoon in overeenstemming met artikel 11, §2, 5° van de wet betreffende de rechten van de patiënt de medisch directeur inlichten. Bovendien kan de ombudspersoon geconfronteerd met zwaarwichtige feiten die de patiënt of de goede werking van de instelling in gevaar kunnen brengen, zich beroepen op de noodtoestand om de medisch directeur toch in te lichten. Ook ingeval van onduidelijkheid in medische situatie kan de ombudspersoon een beroep doen op de hoofdgeneesheer om duidelijkheid te krijgen in het dossier.

De Nationale Raad neemt dus gedeeltelijk afstand van de zeer strikte interpretatie omtrent de verplichting tot het respecteren van het beroepsgeheim en een strikte neutraliteit en onpartijdigheid

- Klachtenafhandeling

De afhandeling naar de klager gebeurt mondeling dan wel schriftelijk, eventueel na een persoonlijk overleg. Indien de afhandeling schriftelijk gebeurt, wordt een brief opgesteld en verstuurd door de ombudspersoon.

Het resultaat van de bemiddeling wordt door de ombudspersoon in het klachtendossier geregistreerd en de klacht wordt afgesloten.

Als streefdatum wordt hiervoor maximum 3 weken na registratie van de klacht vooropgesteld.

## Professioneel profiel van de ombudspersoon

De ombudspersoon:

- Is een vertrouwenspersoon tussen de klachtbrenger en het ziekenhuis.
- Is aanvaard binnen de organisatie en krijgt het vertrouwen van de directie, de geneesheren en alle medewerkers.
- Moet een positieve ingesteldheid hebben en een positieve visie op klagers.
- Heeft kennis van het ziekenhuis.
- Is integer, correct en discreet.
- Moet beschikken over een effectief systeem voor klachtenopvang en vaardigheden bezitten die een goede bejegening van de ontevreden klant mogelijk maakt.
- Moet daarbij de nodige communicatieve en sociale vaardigheden bezitten om een goede klachtenopvang te garanderen.
- Onderschrijft de uitgangspunten van het klachtenbeleid.
- Staat open voor de klachten, selecteert niet, maar neemt elke klacht serieus.
- Is in de eerste plaats de begeleider, soms ook de vertegenwoordiger van de klachtbrenger.

De ombudspersoon dient te beschikken over:

- Minstens een diploma van hoger onderwijs buiten universiteit korte type.
- Tenminste 5 jaar nuttige beroepservaring.
- Plaats in de organisatie van het Sint-Franciskus Ziekenhuis.
- De ombudspersoon werkt op basis van een omschreven profiel en takenpakket.
- De ombudspersoon rapporteert rechtstreeks aan het directiecomité en interne klachtenadviescommissie en streeft naar een zo groot mogelijke onafhankelijkheid in de instelling. Organisatorisch rapporteert de ombudspersoon rechtstreeks aan de algemeen directeur.

- Voor dringende aangelegenheden wendt de ombudspersoon zich tot de algemeen directeur of bij medische klachten tot de medisch directeur.

De ombudspersoon:

- Mag niet betrokken zijn geweest met de feiten en de perso(o)nen waarop de klacht betrekking heeft.
- Is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit en onpartijdigheid in acht te nemen. Dient een professionele vertrouwensrelatie op te bouwen met klanten, artsen en medewerkers en hiervoor de ruimte en acceptatie te krijgen.
- Zal voor een doelmatig functioneren op de hoogte moeten blijven van de ontwikkelingen op het gebied van zorgverlening en daartoe zijn/haar ervaringen dienen uit te wisselen met collegae ombudspersonen van andere organisaties en ook op de hoogte moeten zijn van de heersende gang van zaken van het Sint-Franciskus Ziekenhuis.
- Voor een verantwoorde taakuitvoering zal hij/zij vertrouwd moeten zijn met het totale ziekenhuisgebeuren en dient hij/zij contacten te leggen en te onderhouden met personen in instanties die verantwoordelijkheid dragen binnen het ziekenhuis of er invloed op uitoefenen.
- Kan, met het oog op het waarborgen van een onafhankelijke uitoefening van zijn/haar opdracht, niet worden gesanctioneerd wegens daden die hij/zij in het kader van de correcte uitoefening van die opdracht stelt.
- Oefent zijn/haar bemiddelingsopdracht op een zorgvuldige wijze uit met het oog op het bereiken van een deskundige oplossing voor de klacht binnen een redelijke termijn.
- Stelt jaarlijks een verslag op met een overzicht van het aantal klachten, het voorwerp van de klachten en het resultaat van zijn/haar optreden tijdens het voorbije kalenderjaar. Tevens kunnen moeilijkheden die de ombudspersoon ondervindt in de uitoefening van zijn/haar opdracht en eventuele aanbevelingen om daaraan te verhelpen, worden opgenomen. Naast de aanbevelingen

vermeldt hij/zij ook het gevolg dat daaraan werd gegeven. Dit verslag zal geen elementen bevatten waardoor één van de natuurlijke personen betrokken bij de afhandeling van de klacht, kan worden geïdentificeerd.

- Dit jaarrapport wordt uiterlijk in de loop van de vierde maand van het daarop volgend kalenderjaar voorgelegd aan de beheerder, de medisch directeur, de directie, de interne klachtencommissie, de medische raad van het ziekenhuis en aan de Federale Commissie 'Rechten van de patiënt'.
- De opdrachten van de ombudsfunctie zijn geregeld in art.11,§ 2 van de Patiëntenrechtenwet.
- De ombudspersoon wordt tijdens (langdurig) verlof vervangen door de een collega die geen onmiddellijk patiëntenopdracht heeft, hetzij door de dienst communicatie, hetzij door de kwaliteitscoördinator.
- Overige bepalingen omtrent de ombudsfunctie en de klachtenbehandeling in het Sint-Franciscusziekenhuis en het Medisch Centrum Beringen liggen vast in het Huishoudelijk Reglement dat ter goedkeuring werd voorgelegd aan de beheerraad en opgestuurd naar de Federale Commissie 'Rechten van de patiënt'. Dit Huishoudelijk Reglement ligt ter inzage bij de ombudsdienst en is beschikbaar op de website voor patiënten, medewerkers en iedere belangstellende.
- Deze bijgewerkte klachtenprocedure werd goedgekeurd door het directiecomité en de Raad van Bestuur van 11 maart 2020 en is vanaf deze datum van toepassing.