

Huishoudelijk reglement Klachtenbehandeling op de verschillende sites van AZ Sint-Lucas Gent

Juridische Achtergrond

Op 6 oktober 2002 is de wet van 22 augustus 2002 (BS 26/09/2002) betreffende de rechten van de patiënt in voege getreden. Deze wet bepaalt o.m. volgende patiëntenrechten:

- Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening
- Recht op vrije keuze van een zorgverstrekker;
- Recht op informatie over zijn gezondheidstoestand
- Recht op toestemming of weigering van een tussenkomst na informatie
- Recht in verband met het patiëntendossier
- Recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (privacy)
- Recht om een klacht neer te leggen bij de bevoegde ombudsfunctie.
- Recht om de meest aangepaste zorg te bekomen, om de pijn te voorkomen, er aandacht voor te hebben, te evalueren, in aanmerking te nemen en te verzachten.

De opdracht en de werking van de ombudspersoon is bij wet vastgelegd:

Artikel 30 van de Ziekenhuiswet bepaalt dat het ziekenhuis de bepalingen van de patiëntenrechtenwet dient na te leven en moet waken over de eerbiediging ervan door iedereen die er zorg verleent en over de behandeling van mogelijke klachten hierover bij de ombudsfunctie.

Artikel 71 van de Ziekenhuiswet stelt dat de ombudsfunctie een verplichte functie is.

Het KB van 8 juli 2003 stelt de voorwaarden vast waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen.

De ombudspersoon moet een huishoudelijk reglement opstellen waarin de specifieke modaliteiten van de organisatie, werking en klachtenprocedure van de ombudsfunctie zijn vastgelegd.

Dit reglement moet worden goedgekeurd door de raad van bestuur. Het moet ter inzage liggen van de patiënten, medewerkers van het ziekenhuis en van iedere belangstellende.

Het Huishoudelijk Reglement

Artikel 1. Elke patiënt, elk door de patiënt aangeduide vertegenwoordiger, familielid of vertrouwenspersoon van de patiënt, bezoeker, huisarts, elke belanghebbende, die ontevreden is over de gang van zaken in het ziekenhuis, die informatie wil of meer duidelijkheid over een bepaalde aangelegenheid kan zich mondeling of schriftelijk richten tot de ombudspersoon van het ziekenhuis.

Artikel 2. De ombudspersoon is bevoegd om kennis te nemen van klachten die betrekking hebben op de activiteiten in:

- Campus Sint-Lucas: Groenebriel 1, 9000 Gent
- Campus Volkskliniek: Tichelrei 1, 9000 Gent
- Low-Care Centrum Aalter: Lostraat 28, 9880 Aalter
- Medisch Centrum Zelzate: Bloemenboslaan 26, 9060 Zelzate.

Artikel 3.

De klachten kunnen betrekking hebben op:

1° het niet naleven van de patiëntenrechten;

2° medisch-technische, verpleegkundige aangelegenheden, problemen met betrekking tot de paramedische zorg;

3° problemen bij contacten tussen patiënten en medewerkers van het ziekenhuis;

4° financiële, administratieve, logistieke en organisatorische problemen of aangelegenheden met betrekking tot de hotelfunctie (de keuken, onderhoud, kamervoorzieningen,...).

Artikel 4. De ombudspersoon treedt niet op als bemiddelaar bij klachten tussen personeelsleden en/of zorgverleners onderling, tenzij de klacht afkomstig is van een personeelslid/zorgverlener in zijn/haar hoedanigheid van patiënt of als familielid van een patiënt met een klacht.

Artikel 5. De ombudspersoon gaat een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis aan. Hij kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het niet bereiken van een voor alle partijen aanvaardbare oplossing.

Artikel 6.

De opdrachten van de ombudspersoon zijn:

1° voorkomen van vragen en klachten door de communicatie tussen de verschillende partijen te bevorderen;

2° bemiddelen bij de in artikel 3 bedoelde klachten met het oog op het bereiken van een oplossing;

3° 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° verstrekken van informatie over de organisatie, de werking en de procedureregels van de ombudsfunctie van het ziekenhuis;

5° signaleren van structurele problemen en het formuleren van aanbevelingen met het oog op het uitwerken van verbeteracties ter voorkoming van herhalingen van tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot in artikel 3 bedoelde klacht;

6° het ontvangen en registreren van klachten en het beheren van documenten en gegevens die voortvloeien uit klachten en de werking van de ombudsfunctie;

7° opstellen van een algemeen en specifiek jaarverslag met een overzicht van het aantal klachten, het voorwerp van de klachten en het eventuele resultaat, de aanbevelingen met betrekking tot de klachtenprocedure en de werking van de ombudsfunctie.

Het algemeen jaarverslag wordt overgemaakt aan de Federale Commissie 'Rechten van de Patiënt'. Het specifiek en algemeen jaarverslag wordt voorgelegd aan de raad van bestuur, de directie, de medisch directeur, de medische raad, en de vergadering van de medische diensten afdelingshoofden.

Artikel 7. De ombudspersoon moet zijn functie in onafhankelijkheid kunnen uitoefenen. Hij dient steeds een strikte neutraliteit en onpartijdigheid in acht te nemen en mag in de loop van de procedure geen standpunt innemen. Hij kan nooit rechtstreeks betrokken partij zijn. Indien dit wel het geval is, wordt hij voor het behandelen van deze specifieke klacht vervangen door een persoon die vooraf door de directie is aangeduid. Hij kan ongehinderd in contact treden met alle bij een klacht betrokken personen en alle informatie verzamelen die hij nuttig acht. Hij moet steeds het beroepsgeheim respecteren. Hij handelt binnen een redelijke termijn de klachtenbemiddeling af. Hij kan niet gesanctioneerd worden wegens daden die hij in het kader van de correcte uitoefening van zijn opdracht stelt.

Artikel 8. De klachtenprocedure

1° Een klacht moet worden ingediend bij de ombudspersoon. Anonieme klachten zijn onontvankelijk.

2° De klacht kan mondeling worden ingediend. Indien de klager niet onmiddellijk kan ontvangen worden, wordt een afspraak vastgelegd.

Telefonisch is de ombudspersoon elke werkdag bereikbaar van 9.00u tot 11.30u en van 14.00u tot 16.00u op het nummer 09 224 51 45.

Deze informatie wordt meegedeeld op de voicemail van de ombudspersoon. Buiten de diensturen is er een antwoordapparaat voorzien.

3° De klacht kan ook schriftelijk worden ingediend.

Per brief: Ombudsdienst AZ Sint-Lucas, Groenebriel 1, 9000 Gent.

Per e-mail: ombudsdienst@azstlucas.be

4° Elke klacht wordt geregistreerd in een digitaal registratieprogramma dat enkel toegankelijk is voor de ombudspersoon.

De datum van ontvangst van de klacht, de identiteit van de klager of klachtmelder en de relatie tot de klager, het onderwerp van de klacht, de verschillende stappen die ondernomen worden tijdens de bemiddelingsprocedure en de datum van afhandeling van de klacht en het resultaat worden er in vermeld.

5° Er wordt een schriftelijke bevestiging van ontvangst aan de klager opgestuurd.

Wanneer blijkt dat de ombudspersoon niet bevoegd is voor de inhoud van de klacht, wordt de klager daarvan op de hoogte gebracht en indien mogelijk geïnformeerd over de juiste kanalen.

6° Wanneer de klacht onontvankelijk wordt bevonden, onderzoekt de ombudspersoon de feiten die door de klager worden aangeklaagd en gaat na welke personen en/of diensten betrokken moeten worden in het klachtendossier.

7° Indien de klager feiten signaleert louter met het oog op verbeteracties, wordt de klacht ter informatie overgemaakt aan de bevoegde verantwoordelijken binnen het ziekenhuis. In alle andere gevallen poogt de ombudspersoon via bemiddeling een voor alle partijen aanvaardbare oplossing of resultaat te bereiken. Gedurende het hele verloop van de klachtenprocedure blijft de ombudspersoon verantwoordelijk voor de bemiddeling.

8° Wanneer blijkt dat een klacht ook mogelijk financiële implicaties heeft, kan de ombudspersoon na goedkeuring van de algemeen directeur, de facturen die betrekking hebben op de klacht bij de dienst boekhouding laten blokkeren. Bij het afsluiten van het ombudsdossier zal de ombudspersoon de facturen laten deblokken en bij een akkoord de facturen laten aanpassen. De ombudspersoon zal de klager van deze acties op de hoogte brengen.

9° 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 klacht.

10° De ombudspersoon heeft het recht om een vraag naar informatie te weigeren wanneer dit niet noodzakelijk is in het kader van een concrete klachtenbemiddeling.

Artikel 9. De ombudscommissie

1° Dossiers waarover een beslissing van de directie vereist is, worden besproken in de ombudscommissie die bestaat uit de algemeen directeur, de medische directeur, de verpleegkundig en paramedisch directeur, de administratief-financieel directeur en de ombudspersoon.

2° Deze commissie vergadert op geregelde tijdstippen en behandelt de dossiers anoniem, tenzij met de klager of beklagde anders werd overeengekomen. De ombudscommissie bespreekt ook algemene casussen waarin beleidsmatig een visie, een standpunt, een actie of een kennisname wenselijk of noodzakelijk is.

Indien de opvolging van een klacht dit vereist, wordt er door de ombudscommissie een actieplan opgesteld.

Artikel 10. In geval van ernstige klachten die verstrekkinge gevolgen hebben of kunnen hebben voor patiënten of voor het ziekenhuis en/of zijn medewerkers, wordt de klacht gemeld aan de directie van het ziekenhuis.

Ook wanneer eenzelfde soort klacht meermaals terugkeert, informeert de ombudspersoon de directie.

Artikel 11. Indien tussenkomst van de verzekeringsmaatschappij van het ziekenhuis mogelijks vereist is, meldt de ombudspersoon de klacht aan de Cel Financieel Beleid van het ziekenhuis. De ombudspersoon blijft ook in het verzekeringsdossier contactpersoon voor de klager.

Artikel 12. Bij het afsluiten van het klachtendossier informeert de ombudspersoon schriftelijk de klagers omtrent de oplossingen of de mogelijkheden voor het verder afhandelen van de klacht en/of over het resultaat van de bemiddeling. Ook de beklagde wordt daarvan formeel op de hoogte gebracht.

Artikel 13. De persoonsgegevens met betrekking tot de klachten worden slechts bewaard gedurende de periode die nodig is voor de behandeling van de klacht en om het jaarverslag van de ombudspersoon op te maken.

Artikel 14.

Klachten bij afwezigheid van de ombudspersoon:

§ 1. Binnen de openingsuren

1° Bij korte afwezigheid van de ombudspersoon wordt het antwoordapparaat ingeschakeld.

Bij klachten die niet ingesproken worden op het antwoordapparaat en niet hoogdringend zijn, worden de gegevens van de klager met eventueel een korte omschrijving van de klacht genoteerd door een medewerker aan het onthaal en aan de ombudspersoon doorgegeven van zodra deze aanwezig is.

Wanneer de patiënt nog aanwezig is in het ziekenhuis treedt het intern cascadesysteem van verantwoordelijke personen die de klacht kunnen aanhoren in werking.

De opvolging van de klacht beperkt zich in die gevallen tot het doorverwijzen van de betrokkene naar de dienst die de klacht in eerste lijn kan behandelen. Indien dit geen oplossing biedt, zal de ombudspersoon zelf de klacht op een later tijdstip behandelen.

Slechts in dringende gevallen behandelt de aangeduide persoon de klacht ten gronde, waarna de ombudspersoon gebriefd wordt over de klacht en de behandeling tot dusver.

Volgens het intern cascadesysteem is achtereenvolgens verantwoordelijk:

1. Verantwoordelijke onthaal
2. Verantwoordelijke opname
3. Verantwoordelijke sociale dienst

2° Voor het geval de ombudspersoon langer dan een week afwezig is, wordt door de directie vooraf een vervanger aangeduid om als plaatsvervangend ombudspersoon te fungeren. De aangestelde vervanger beluistert en behandelt de klachten steeds ten gronde.

§2. Buiten de openingsuren is het diensthoofd zorg van wacht verantwoordelijk.

Artikel 15. Federale Commissie Rechten van de Patiënt.

Indien de klager van oordeel is dat de ombudspersoon de klacht niet voldoende of niet correct heeft behandeld, kan hij zich wenden tot:

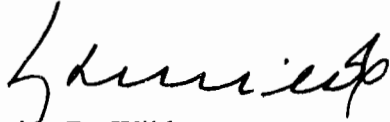
De Federale Commissie 'Rechten van de Patiënt'
FOD VOLKSGEZONDHEID VEILIGHEID VAN DE VOEDSELKETEN EN LEEFMILIEU
Directoraat-Generaal Organisatie van de Gezondheidsvoorzieningen
Victor Hortaplein 40 bus 10
1060 Brussel
02/524 85 20
Sylvie.gryson@health.fgov.be

De taken van deze Federale Commissie 'Rechten van de Patiënt' staan omschreven in hoofdstuk V van de patiëntenrechtenwet (*zie bijlage*).

Artikel 16.

Dit huishoudelijk reglement werd door de raad van bestuur goedgekeurd op maandag 25 januari 2010.

Het wordt ter informatie bezorgd aan de federale Commissie "Rechten van de Patiënt".



Guido De Wilde
voorzitter raad van bestuur

Voor akkoord



dr. Jan Donck
voorzitter medische raad



dr. Dirk Maes
medisch directeur

22 AUGUSTUS 2002

Wet betreffende de rechten van de patiënt

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

Artikel 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 privaatrechtelijke en publiekrechtelijke rechtsverhoudingen inzake gezondheidszorg verstrekt door een beroepsbeoefenaar aan een patiënt.

§ 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.

Op schriftelijk verzoek van de patiënt kan de informatie worden meegedeeld aan een door hem aangewezen vertrouwenspersoon. Dit verzoek van de patiënt en de identiteit van deze vertrouwenspersoon worden opgetekend in of toegevoegd aan het patiëntendossier.

§ 3. De informatie wordt niet aan de patiënt verstrekt indien deze hierom uitdrukkelijk verzoekt tenzij het niet medelen 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, voorzover het medelen 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 medelen van de informatie niet langer het in het eerste lid bedoelde nadeel oplevert, moet de beroepsbeoefenaar de informatie alsnog medelen.

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 dienstverstrekking 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.

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, tegen kostprijs, overeenkomstig de in § 2 bepaalde regels. Ieder afschrift vermeldt dat het strikt persoonlijk en vertrouwelijk is.

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 voorzover 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 ombudspersoon.

§ 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;



azsint-lucas

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.

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.

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°.



azsint-lucas

§ 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 aantoot 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 :
De Minister van Justitie, M. VERWILGHEN

**Koninklijk besluit van 8 juli 2003 houdende vaststelling van de
voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet
voldoen
(B.S. 26.VIII 2003)**

Gewijzigd bij:

K.B. 15.VI.2004 (B.S. 10.VIII. 2004), inw.1.XI.2003,

K.B.19.III.2007(B.S.12.IV.2007), inw.29.IV.2007.

Gelet op de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt, inzonderheid op artikel 11;

Gelet op de wet op de ziekenhuizen, gecoördineerd op 7 augustus 1987, inzonderheid op artikel 70quater, ingevoegd bij de wet van 22 augustus 2002;

Gelet op het advies van de Nationale Raad voor Ziekenhuisvoorzieningen, gegeven op 9 januari 2003;

Gelet op het advies van de Inspecteur van Financiën, gegeven op 5 februari 2003;

Gelet op de akkoordbevinding van Onze Minister van Begroting van 13 maart 2003;

Gelet op het besluit van de Ministerraad over het verzoek aan de Raad van State om advies te geven binnen een termijn van één maand;

Gelet op het advies nr. 35.403/3 van de Raad van State, gegeven op 3 juni 2003, met toepassing van artikel 84, eerste lid, 1^o, van de gecoördineerde wetten op de Raad van State;

(...)

Art. 1

§ 1. Overeenkomstig artikel 70quater van de wet op de ziekenhuizen gecoördineerd op 7 augustus 1987, moet ieder ziekenhuis, om te worden erkend, beschikken over een ombudsfunctie als bedoeld in artikel 11 van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt, verder “patiëntenrechtenwet” genoemd.

De ombudsfunctie moet voldoen aan de voorwaarden bepaald in dit besluit.

De leiding van de ombudsfunctie wordt toevertrouwd aan een door de beheerder benoemd persoon, hierna “ombudspersoon” genoemd.

§ 2. De ombudsfunctie kan gemeenschappelijk worden georganiseerd voor meerdere ziekenhuizen op voorwaarde dat een schriftelijk samenwerkingsakkoord tussen de betrokken ziekenhuizen wordt afgesloten.

§ 3. Teneinde te voldoen aan de voorwaarde gesteld in artikel 70quater van de wet op de ziekenhuizen, gecoördineerd op 7 augustus 1987, volstaat het dat de psychiatrische ziekenhuizen het klachtrecht van de patiënt zoals bedoeld in artikel 11 van de patiëntenrechtenwet, garanderen via de ombudsfunctie van het samenwerkingsverband van psychiatrische instellingen en diensten als overlegplatform zoals bedoeld in de artikelen 11 t.e.m. 21 van het koninklijk besluit van 10 juli 1990 houdende vaststelling van de normen voor de erkenning van samenwerkingsverbanden van psychiatrische instellingen en diensten.

Art. 2

De ombudspersoon dient te beschikken over minstens een diploma van hoger onderwijs buiten universiteit korte type.

Art. 3

De ombudspersoon mag niet betrokken zijn geweest met de feiten en de perso(o)n(en) waarop de klacht betrekking heeft.

Hij is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit en onpartijdigheid in acht te nemen.[Dit betekent onder meer dat hij tijdens het proces van

bemiddeling geen standpunt inneemt]¹.

Met het oog op het waarborgen van een onafhankelijke uitoefening van zijn opdracht, kan hij niet worden gesanctioneerd wegens daden die hij in het kader van de correcte uitoefening van die opdracht stelt.

[Teneinde de onafhankelijkheid van de ombudsfunctie niet in het gedrang te brengen, is de functie van ombudspersoon onverenigbaar met :

- a) een leidinggevende functie of beheersfunctie in een gezondheidszorgvoorziening zoals de functie van directeur, hoofdgeneesheer, hoofd van het verpleegkundig departement of voorzitter van de medische raad;
- b) het uitoefenen in het ziekenhuis van een functie in het kader waarvan gezondheidszorg wordt verstrekt als beroepsbeoefenaar zoals bedoeld in de patiëntenrechtenwet;
- c) een functie of een activiteit in een vereniging die de verdediging van de belangen van patiënten tot doel heeft]².

Art. 4

Het ziekenhuis draagt er zorg voor dat:

1° voldoende informatie wordt verstrekt die de vlotte bereikbaarheid van de ombudsfunctie garandeert. Eveneens wordt informatie verstrekt omtrent de werking van de Federale Commissie "Rechten van de patiënt" zoals bedoeld in artikel 16 van de patiëntenrechtenwet;

[1°bis : de ombudsfunctie binnen het ziekenhuis derwijze is georganiseerd 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]³;

2° de ombudspersoon de mogelijkheid heeft om ongehinderd in contact te treden met alle bij een klacht betrokken personen;

3° de ombudspersoon binnen een redelijke termijn overgaat tot de afhandeling van de klachtbemiddeling;

4° de ombudspersoon over de nodige[lokalen en]⁴administratieve en technische middelen beschikt om zijn taken te kunnen uitvoeren met name onder meer 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-mail-adres en een antwoordapparaat dat aangeeft gedurende welke uren men de ombudspersoon kan contacteren. Bovendien dient de ombudspersoon te beschikken over een geëigende ontvangstruimte]⁵.

Art. 5

De patiënt kan, daarin al dan niet bijgestaan door een vertrouwenspersoon, een mondelinge of schriftelijke klacht indienen bij de ombudsfunctie.

Indien de klacht betrekking heeft op de rechtsverhouding tussen de patiënt en het

¹ Art.3, tweede lid, aangevuld bij K.B.19.III.2007(B.S.12.IV.2007), art.1,a).

² Art.3, vierde lid, toegevoegd bij K.B.19.III.2007(B.S.12.IV.2007), art.1,b).

³ Art.4, 1°bis, ingevoegd bij K.B.19.III.2007(B.S.12.IV.2007), art.2,1°.

⁴ In artikel 4,4° werden tussen de woorden "nodige" en de woorden "administratieve" de vermelding "lokalen en," ingevoegd bij K.B.19.III.2007(B.S.12.IV.2007), art.2,2°a).

⁵ Art.4,4°, aangevuld bij K.B.19.III.2007(B.S.12.IV.2007), art.2,2°b).

ziekenhuis, dient deze een medisch, verpleegkundig of ander gezondheidszorgberoepsmatig aspect van de zorgverstrekking als voorwerp te hebben.

Art. 6

§ 1. Bij elke klacht worden minstens volgende gegevens geregistreerd:

- 1° de identiteit van de patiënt en desgevallend van de vertrouwenspersoon;
- 2° de datum van ontvangst van de klacht;
- 3° de aard en de inhoud van de klacht;
- 4° de datum van afhandeling van de klacht;
- 5° het resultaat van de afhandeling van de klacht.

§ 2. Bij ontvangst van de klacht wordt aan de patiënt onverwijld een schriftelijke ontvangstmelding overgemaakt.

Art. 7

Met het oog op een deskundige oplossing voor de klacht, oefent de ombudspersoon zijn bemiddelingsopdracht op een zorgvuldige wijze en binnen een redelijke termijn, uit.

[De ombudspersoon kan daartoe iedere informatie inzamelen die hij nuttig acht in het kader van de bemiddeling. De ombudspersoon legt deze informatie, zonder daarbij een standpunt in te nemen, voor aan de bij de bemiddeling betrokken partijen]⁶.

Art. 8

De persoonsgegevens verzameld in het kader van het onderzoek van de klacht mogen slechts bewaard worden gedurende de tijd nodig voor de behandeling ervan en het opstellen van het jaarverslag zoals bedoeld in artikel 9.

Art. 9

§ 1. 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 tijdens het voorbije kalenderjaar.

Tevens kunnen moeilijkheden die de ombudspersoon ondervindt in de uitoefening van zijn opdracht en eventuele aanbevelingen om daaraan te verhelpen, worden opgenomen.

Bovendien vermeldt het jaarverslag de aanbevelingen van de ombudspersoon met inbegrip van deze bedoeld in artikel 11 van de patiëntenrechtenwet en het gevolg dat eraan werd gegeven.

Het verslag mag geen elementen bevatten waardoor één van de natuurlijke personen betrokken bij de afhandeling van de klacht kan worden geïdentificeerd.

§ 2. Het in § 1 bedoelde jaarverslag wordt uiterlijk in de loop van de vierde maand van het daaropvolgend kalenderjaar, overgemaakt aan:

1° de beheerder, de hoofdgeneesheer, de directie en de medische raad van het ziekenhuis;

2° de Federale Commissie “Rechten van de patiënt” zoals bedoeld in artikel 16 van de patiëntenrechtenwet.

Het jaarverslag moet binnen het ziekenhuis kunnen worden geraadpleegd door de bevoegde geneesheer-inspecteur.

Art. 10

De ombudspersoon stelt een huishoudelijk reglement waarin specifieke modaliteiten van de organisatie, werking en klachtenprocedure van de ombudsfunctie worden vastgelegd, op.

Dit reglement wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de beheerder van het ziekenhuis.

Het goedgekeurde reglement wordt ter informatie bezorgd aan de Federale commissie “Rechten van de patiënt” en ligt in het ziekenhuis ter inzage van de patiënten, de medewerkers van het ziekenhuis en iedere belangstellende.

⁶ Art.7, tweede lid, toegevoegd bij K.B.19.III.2007(B.S.12.IV.2007), art.3.

Art. 10bis

In afwijking van artikel 2, dient de persoon die op het ogenblik van de bekendmaking van onderhavig besluit door de ziekenhuisbeheerder reeds was belast met het bemiddelen tussen patiënten en beroepsbeoefenaars van het ziekenhuis en aan wie de leiding van de ombudsfunctie in toepassing van onderhavig besluit wordt toevertrouwd, niet te voldoen aan de in artikel 2 gestelde voorwaarde.

Art. 11

Dit besluit treedt in werking op de eerste dag van de derde maand na die waarin het is bekendgemaakt in het Belgisch Staatsblad.

Art. 12

Onze Minister van Volksgezondheid en Onze Minister van Sociale Zaken, zijn, ieder wat hem betreft, belast met de uitvoering van dit besluit.