

# Brochure ombudsdienst

In het KEI stellen we alles in het werk om u zo goed mogelijk te verzorgen. Als uw verblijf toch niet helemaal aan uw verwachtingen voldeed, kunt u zich tot de ombudsdienst wenden. U kunt er ook terecht met vragen of problemen, suggesties of klachten.

### **Wat doet de ombudsdienst?**

De ombudsdienst heeft een neutrale positie in het ziekenhuis. Ze is bevoegd om kennis te nemen van alle klachten en vragen over:

- het zorgproces
- de medisch-technische ingrepen
- alle verpleegkundige aspecten
- de hotelaccommodatie (keuken, linnen, onderhoud ...)
- de organisatorische, administratieve en financiële aspecten
- de toepassing van de wet op de patiëntenrechten

### **Wat is een klacht?**

Een klacht is een uiting van ongenoegen of vraag naar informatie of verduidelijking van een patiënt (individueel of in groep) met betrekking tot de hulpverlening. Vragen, bezorgdheden, klachten, opmerkingen, reacties, conflicten, meningsverschillen en andere dilemma's vallen dus onder "klachten". Het recht op een klacht staat omschreven in artikel 11 van de wet betreffende de rechten van de patiënt (22 augustus 2002). U kunt uw klacht rechtstreeks bij de betrokkene aanklaarten of contact opnemen met de ombudsdienst. Lees meer onder "Hoe verloopt de procedure?".

### **Wat is een medisch ongeval?**

Een medisch ongeval is een onbedoelde gebeurtenis die tot schade aan de patiënt heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden als gevolg van een medische handeling, een hospitalisatie of een medisch onderzoek. In dit verband worden ook termen als 'medisch incident', 'medische fout' of 'onbedoelde schade' gebruikt. De patiënt, zijn vertegenwoordiger of de nabestaanden kunnen hiervoor een 'medische klacht' indienen. U kunt een medisch incident rechtstreeks doorgeven aan de betrokkene of contact opnemen met de ombudsdienst. Lees meer onder "Hoe verloopt de procedure?".

### **Hoe verloopt de procedure?**

#### **- Wie kan een klacht indienen?**

Een klacht of medisch incident kan ingediend worden door de patiënt zelf, iemand uit de naaste omgeving, de vertrouwenspersoon of de nabestaanden.

#### **- Bespreken met de betrokkene**

Soms berust ongenoegen op een misverstand. Daarom is het, indien mogelijk, belangrijk dat u eerst zelf een gesprek aangaat met de betrokken medewerker: de zorgverlener, de hoofdverpleegkundige, de behandelende arts of de verantwoordelijke. Een gesprek kan vaak veel ophelderen. Misverstanden kunnen uitgeklaard worden, informatie en oplossingen kunnen geboden worden. Als het gesprek onmogelijk is of niet tot een bevredigend resultaat leidt, dan kunt u contact opnemen met de ombudsdienst (zie contactgegevens onderaan).

## - **Indienen bij de ombudsdienst**

Bij de ombudsdienst kunt u op verschillende manieren een klacht indienen of een medisch incident aanklaarten:

- Schriftelijk (per brief of via e-mail)
- Mondeling (via telefoon of persoonlijk contact tijdens de openingsuren van de ombudsdienst)

De contactgegevens van de ombudsdienst vindt u onderaan. Noteer steeds uw naam en adres. Anonieme klachten kunnen niet behandeld worden.

## - **Opvolging**

Alle **klachten** worden discreet behandeld en geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem. De ombudsdienst probeert adviserend en bemiddelend op te treden binnen de wettelijke bepalingen. U wordt op de hoogte gebracht van het gevolg dat al dan niet aan uw klacht wordt gegeven. Om administratieve redenen kan een antwoord enige tijd op zich laten wachten, maar elke ingediende klacht wordt gegarandeerd behandeld. Als er binnen het ziekenhuis geen oplossing gevonden wordt, verwijst de ombudspersoon u naar andere instanties waar u eventueel terecht kunt. In de eerste plaats wordt echter steeds naar een aanvaardbare oplossing of resultaat tussen beide partijen gezocht.

Bij **medische incidenten** kan de directie van het KEI, na overleg met de betrokken zorgverleners, beslissen om over te gaan tot aangifte bij de aansprakelijkheidsverzekering van het KEI. Op dat moment wordt de bemiddeling door de ombudsdienst stopgezet. De aansprakelijkheidsverzekeraar neemt, op basis van het advies van haar medisch expert, een standpunt in over de aansprakelijkheid en deelt dit mee aan de patiënt. Waar mogelijk wordt een minnelijke regeling nagestreefd. Soms maken incidenten deel uit van een gerechtelijke procedure of kan de patiënt een beroep doen op het Fonds voor Medische Ongevallen.

## **Suggesties over kwaliteit**

Verbetersuggestie of een bezorgdheid over patiëntveiligheid en kwaliteit kunt u ook bezorgen via [ombudsdienst@kei.be](mailto:ombudsdienst@kei.be). Het kan bijvoorbeeld gaan om suggesties die het comfort van de patiënt verbeteren, tips om de informatiedoorstroming in het ziekenhuis te verbeteren, aanwijzingen om de veiligheid van onze zorgverlening te verhogen ... Uw verbetersuggestie wordt intern besproken en geëvalueerd in functie van haalbaarheid en meerwaarde voor de patiënt. Zo mogelijk bezorgen we u feedback, zonder ons evenwel te engageren om deze verbetersuggestie ook door te voeren.

## **Centrale aansprakelijkheid**

Het ziekenhuis is aansprakelijk voor alle beroepsbeoefenaars die in het ziekenhuis werken. Dit wordt de 'centrale aansprakelijkheid van het ziekenhuis' genoemd. In het KEI zijn alle zorgverleners voor hun activiteiten in het KEI verzekerd onder de centrale aansprakelijkheidspolis van het ziekenhuis. Meer informatie kunt u verkrijgen via de ombudsdienst (zie contactgegevens onderaan).

## **Patiënttevredenheid**

Uw ervaringen met het KEI helpen ons om onze zorg- en dienstverlening voortdurend te verbeteren. Daarom peilen wij regelmatig naar de patiënttevredenheid via enquêtes. Maar ook buiten deze enquêtes zijn wij permanent geïnteresseerd in uw mening om de zorg te optimaliseren. Bent u tevreden over uw zorg, of hebt u bepaalde suggesties? Laat het ons dan weten via de ombudsdienst (zie contactgegevens onderaan). Suggesties of complimenten worden bezorgd aan de betrokken dienst of persoon.

Dankzij uw mening kunnen wij waar nodig onze dienstverlening bijsturen. Alvast bedankt voor uw inbreng.

## **Contactgegevens**

Ombudspersoon Lieselot Vanbelle is elke werkdag bereikbaar van 8u30 tot 16u00 uur:

- KEI Ombudsdienst, Dewittelaan 1, 8670 Oostduinkerke
- Tel: 058 22 17 00
- E-mail: [ombudsdienst@kei.be](mailto:ombudsdienst@kei.be)
- De ombudsdienst is gelegen op de 2<sup>de</sup> verdieping