|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Algemene functie** | Het voorkomen dan wel in goede banen leiden van conflictsituaties en het bevorderen van het contact en de communicatie tussen patiënt en zorgverlener/-instelling. De ombudspersoon handelt binnen het wettelijk kader. |
|  | **Verantwoordelijkheden** | **Taken** |
|  | * Voorkomen van klachten
 | * Uitgebreid informatie verstrekken over de wetgeving die van toepassing is. Hieronder valt de wet van 22 augustus 2002 (algemene bepalingen, definities en toepassingsgebied, rechten van de patiënt en meer specifiek het recht op bemiddeling), maar ook andere relevante wetsbepalingen en de vakliteratuur. De bemiddelaar is dus steeds op de hoogte van eventuele veranderingen in de wetgeving.
* Preventieve maatregelen treffen ter bevordering van de communicatie en verstandhouding tussen de betrokken partijen. De bemiddelaar ondersteunt initiatieven die kunnen voorkomen dat er klachten ontstaan met betrekking tot de gezondheidszorg.
* Het faciliteren van direct contact tussen de betrokken partijen, alvorens tot bemiddeling over te gaan.
 |
|  | * Bemiddeling
 | Alles wordt in het werk gesteld om dialoog te doen plaatsvinden. *Bemiddeling houdt een inspanningsverbintenis in maar geen resultaatsverbintenis. Deze is steeds afhankelijk van de middelen die de organisatie beschikbaar stelt.*De bemiddelaar zorgt ervoor dat:* Er een huishoudelijk reglement wordt opgesteld voor de ombudsfunctie[[1]](#endnote-1)
* Patiënten of hun vertegenwoordigers ervan verzekerd zijn dat hun klacht ten overstaan van zorgverlener of organisatie goed is ontvangen.
* De toegang van alle partijen verzekerd is binnen het bemiddelingsproces, tijdens sessies of via correspondentie.
* Zijn/haar rol steeds duidelijk is. Nadruk ligt op de fundamentele principes van bemiddeling: neutraliteit, onafhankelijkheid ten opzichte van de partijen en meerzijdige partijdigheid.
* Ten aanzien van de partijen het werkkader, methodologie en beperkingen van de tussenkomst van de bemiddelaar verduidelijkt worden.
* Er actief en met empathie wordt geluisterd naar alle belanghebbende partijen en er met eenieders situatie rekening wordt gehouden.
* Het bemiddelingsproces plaatsvindt in een voor de partijen neutrale omgeving.
* Iedereen instemt met het bemiddelingsproces: de deelname is vrijblijvend en vrijwillig.
* De noden, eisen en verwachtingen van alle betrokkenen bekend zijn en er rekening wordt gehouden met eventuele veranderingen daarin.
* Punten van overeenkomst en meningsverschillen worden benoemd ten overstaan van de partijen.
* Wederzijds begrip wordt aangemoedigd zodat nieuwe inzichten betreffende het conflict tot stand kunnen komen.
* Er gezamenlijk wordt gestreefd naar creatieve, originele en bevredigende oplossingen, op maat van alle partijen en gebruik makend van hun competenties en middelen.
* Bij het uitblijven van een oplossing, wordt de patiënt geïnformeerd over alternatieven.
* De communicatie wordt bevorderd met het oog op betere contacten.
 |
|  | * Formuleren van aanbevelingen en jaarverslag
 | * Alle klachten, hun onderwerp, de resultaten, eventuele moeilijkheden, persoonlijke aanbevelingen, enz… geregistreerd en gerapporteerd worden. Dit geanonimiseerd jaarverslag wordt overgemaakt aan de bevoegde instanties met uitleg waar nodig.
* Formuleren van aanbevelingen ten aanzien van de bevoegde instanties: de eigen organisatie en de overheid
 |
|  | * Vorming
 | * Zich zowel mondeling als schriftelijk op een gestructureerde, helder beargumenteerde manier kunnen uitdrukken.
* Wetgeving patiëntenrechten en andere gerelateerde wetgeving kennen, weten tot welke alternatieve instantie de patiënt zich kan wenden in functie van zijn vraag, een conflictueuze relatie zonder oordeel kunnen benaderen en kunnen doen evolueren naar een oplossing, weten welke praktische implicaties de principes van neutraliteit, beroepsgeheim, onafhankelijkheid enz. op het terrein hebben.
* Promotie van de beroepsgroep: opbouwen van een positief imago van de ombudspersoon en de algemene principes waarop zijn professionele en sociale identiteit gestoeld zijn
* Ervaringen delen met andere belanghebbenden – intervisie ontwikkelen.
* Permanente vorming.
 |
|  | * Beroepsgeheim
 | * De ombudspersoon is gebonden door het beroepsgeheim.
 |
|  |  |  |
|  | **Begincompetenties** |  |
|  | * Kennis
 | * Op de hoogte zijn van wetgeving met betrekking tot de functie van bemiddelaar en van alternatieve maatregelen bij het uitblijven van een oplossing.
* Inzicht in de werking van de organisatie.
* Ervaring op het gebied van conflictbeheersing en noties van psychologie, communicatie, sociologie, filosofie, recht, ...
 |
|  | * Vaardigheden
 | * Beheersen van bemiddelingstechnieken (actief luisteren, empathie, spreekvaardigheid, gemakkelijk het woord nemen, vermogen om je aan te passen aan gesprekspartner en afwachtende houding aan te namen, analytisch en samenvattend vermogen, redactionele bekwaamheid, gevoel voor voorbereiding en organisatie, …)
* Analytisch en samenvattend vermogen (met aandacht voor de beginselen van bemiddeling en van de wet)
* Zelfstandig plannen en organiseren, opdat alle klachten binnen een aanvaardbare tijdsspanne kunnen worden behandeld.
* Kunnen werken met de benodigde computerprogramma’s en kennis van de geïnformatiseerde toepassingen binnen zijn werkterrein. Eventueel kunde op het gebied van verwerving en interpretatie van registratiegegevens.
 |
|  | * Eigenschappen
 | * Op een constructieve manier kunnen omgaan met conflictsituaties.
* Ethisch en deontologisch besef
 |
|  | * Omgeving
 | * De functie is sterk geïnformatiseerd.
* Regelmatig zullen er situaties voorkomen met mensen die verbaal en/of fysiek agressief gedrag kunnen vertonen: beschikken over een omgeving / lokaal / kantoor die veilig, vertrouwelijk en afgeschermd is van de patiëntenzorg, met mogelijkheid tot directe toegang tot de noodzakelijke informatie.
 |
|  | * Diploma-vereisten
 | * In het bezit zijn van op zijn minst een bachelorsdiploma.[[2]](#endnote-2)
* Bij voorkeur beschikken over een basisopleiding bemiddeling door een door de Federale Bemiddelingscommissie erkend opleidingscentrum.
 |
|  | * Verantwoordelijke in de hiërarchie
 | * Algemeen directeur (ziekenhuis)/CA (platforms voor geestelijke gezondheidszorg)
 |

1. [↑](#endnote-ref-1)
2. - **Wet op de rechten van de patiënt van 22/08/2003 :**

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.

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.

**- KB 08/07/03 betreffende de voorwaarden die gelden voor de bemiddelingsfunctie binnen een ziekenhuis moet voldoen:**

Art. 5. (…) Indien de klacht betrekking heeft op de rechtsverhouding tussen de patiënt en het ziekenhuis, dient deze een medisch, verpleegkundig of ander gezondheidszorgberoepsmatig aspect van de zorgverstrekking als voorwerp te hebben.

- Wetsbepalingen voor algemene en psychiatrische ziekenhuizen

- Deontologische code van de bemiddelaar

**KB van 8 juli 2003, KB van 1 april 2003 betreffende samenstelling en werking van de Federale commissie rechten van de patiënt**

 Advies vanuit diverse professionele bemiddelaar organisaties, de nationale raad orde der artsen, de Federale commissie rechten van de patiënt,

**KB 08/07/03 betreffende de vereisten waaraan de bemiddelingsfunctie in een ziekenhuis moeten voldoen:**

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.

 **KB 08/07/03 betreffende de vereisten waaraan de bemiddelingsfunctie in een ziekenhuis moeten voldoen:**

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.

 Theoretische kennis hebben over de werking van de gezondheidszorg in België, het juridisch kader waarbinnen de diensten van de bemiddelaar kunnen worden aangewend (kennis van zorgen vanuit het standpunt van plichten en burgerlijke verantwoordelijkheid– contractueel of niet -- die van toepassing kan zijn, beroepsgeheim, medische ethiek en deontologie, rechten van de patiënt, het Fonds voor Medische Ongevallen (FMO), de problematiek van het niet-betalen van rekeningen met betrekking tot de verleende gezondheidszorg binnen een contractueel kader), de bemiddelingsfunctie binnen het kader van de gezondheidszorg (wettelijk kader van de bemiddeling, Europees en Belgisch, bemiddelingsinstanties binnen de gezondheidszorg, vereisten voor de functie van bemiddelaar binnen een medische context.

 KB 08/07/03 betreffende de vereisten waaraan de functie van hospitaalbemiddelaar moet voldoen- Art. 2). [↑](#endnote-ref-2)