



Jaarverslaggeving

Oost Vlaanderen

- **Vergelijking van de jaarverslagen**
- **Gelijkenissen**
- **Opbouw jaarverslag SL**
 - **Inhoudelijk**
 - **Ombudsdienst**
 - **Dossiers en inhoud**
 - **Suggesties en aanbevelingen**
 - **Nawoord**
 - **Opbouw**
 - **Voorstelling van het jaarverslag**
- **Inspiratie bekomen van collega's**

Vergelijking tss jaarverslagen

7 inhoudstafels werden vergeleken:

6 Algemene Ziekenhuizen

1 GGZ



1 ziekenhuis maakt enkel een ppt
op, geen geschreven tekst.

Gelijkenissen

- In 3 jaarverslagen wordt het wettelijk kader ook meegenomen
 - opdrachten + voorwaarden m.b.t. werking ombudsdienst.
- Cijfergegevens:
 - Aantal meldingen
 - Aanmeldingsaspecten
 - Voorwerp klacht
 - Doorlooptijd
 - Aanbevelingen
 - Opvolgingen

Opbouw jaarverslag SL

A. INHOUDELIJK

Ombudsdienst

1. Wettelijk kader

- Jaarverslag
- Opdrachten
- Bepalingen omtrent de werking
- De wetgeving in evolutie

2. Ombudswerking in de praktijk

- Toepassingsgebied
- Onderwerp van de klacht
- Procedure
- Registratie
- Werking van de ombudspersoon
(gegeven/gevolgde vormingen; opleidingen;...)
- De ombudscommissie

3. De functie van de ombudspersoon

- Binnen het ziekenhuis
- Door de ogen van de klager

Dossiers en inhoud

1. Dossiers

- Evolutie in dossiers
- Onderwerp van de dossiers

2. De klager

- De identiteit van de klager
- De hoedanigheid van de klager
- De verwachtingen

3. Melding

- Meldingsvorm
- Meldpunt van de bemerking of vraag

4. Inhoud van de klacht

- Met betrekking tot de patiëntenrechten
- De verschillende aspecten
- Verzekeringsdossiers en vragen naar een financieel akkoord

5. Medische aspecten

- Onderwerpen van de medische klachten
- Klachten per medisch specialisme

6. Verpleegkundige aspecten

- Algemene vaststellingen
- Dienstgebonden klachten

7. Paramedische aspecten

8. Overige aspecten

- Administratieve klachten
- Organisatorische klachten
- Technische klachten
- Facilitaire klachten

Suggesties en aanbevelingen

- Opvolging van de aanbevelingen
- Medisch gerelateerde aanbevelingen
- Verpleegkundige aanbevelingen
- Aanbevelingen aan de organisatie

Nawoord

B. OPBOUW

- Het jaarverslag wordt elk jaar in hetzelfde sjabloon opgemaakt.
- Sommige zaken worden louter geknipt en geplakt (vb. wettelijk kader, klachtenprocedure,...)
- Naast de taartdiagrammen met de cijfergegevens worden tevens ook grafieken voorzien om de evoluties van de voorbije jaren aan te tonen.
- In het jaarverslag worden ook quotes, geanonimiseerde voorbeelden van klagers en eventueel cartoons verwerkt

C. VOORSTELLING JAARVERSLAG

- Directiecomité
- OBG (overleg Bestuur en Geneesheren = Raad van Beheer + Medische raad)
- Medische dienst -en afdelingshoofden
- Per departementaal directielid worden de aanbevelingen overlopen
- Overleg diensthoofden en dienstverantwoordelijken zorg
- Op vraag specialisme: vb. van spoedartsen

Inspiratie bekomen van collega's

- Oplijsting welke eerdere stappen de klager heeft ondernomen om zijn bemerking te uiten of waarom dit niet gedaan werd.
- Ruime registratie patiëntenrechten → opsplitsing per pt'en recht en dit ook nog eens opgedeeld.

bijvoorbeeld:

1. recht op kwaliteitsvolle dienstverlening:

1.1. respectvolle bejegening

1.2. goede behandeling

→ opname

→ ontslag

1.3. ...

- Bij weergave aanbevelingen opsplitsing:
 - aanbeveling ter voorkomen van klachten
 - aanbevelingen tav werking ombudsdienst
 - moeilijkheden binnen de werking benoemen

- Weergave interventie ombudsdienst:
 - beschrijving hoofdinterventie
 - betrokkenheid pt bij bemiddeling