

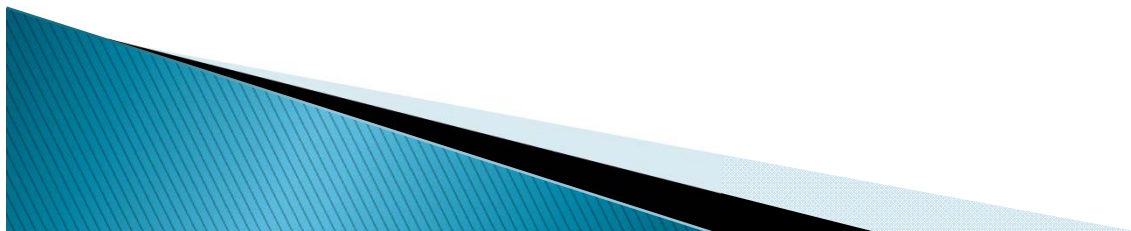
Rol en positie van de ombudspersoon/ bemiddelaar binnen de zorgvoorzieningen: resultaten

Bachelorproef Dorien Van de Velde
Student Sociaal-juridische dienstverlening
GZA 2016



Algemene informatie

- ▶ 30 respondenten
- ▶ Aspecten bevraging:
 - Leren / groeien / kwaliteit
 - Ondersteuning
 - Erkenning en acceptatie
 - Autonomie
 - Vertrouwen
 - Zekerheid



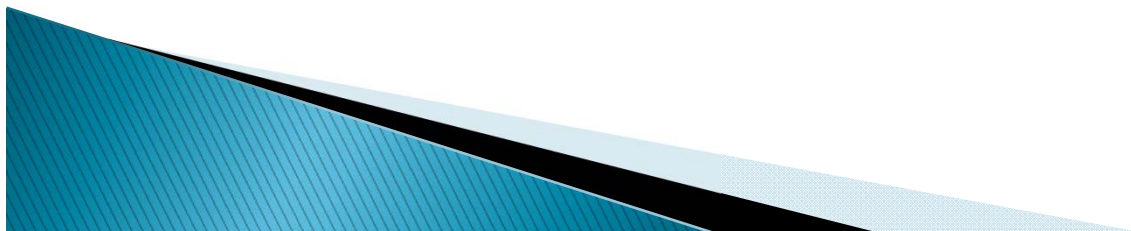
Leren / groeien en kwaliteit

Gewenste opleidingen / trainingen:

Opleiding betreffende:

- ❖ Bemiddelen
- ❖ Juridische kennis
- ❖ Wetgevend kader

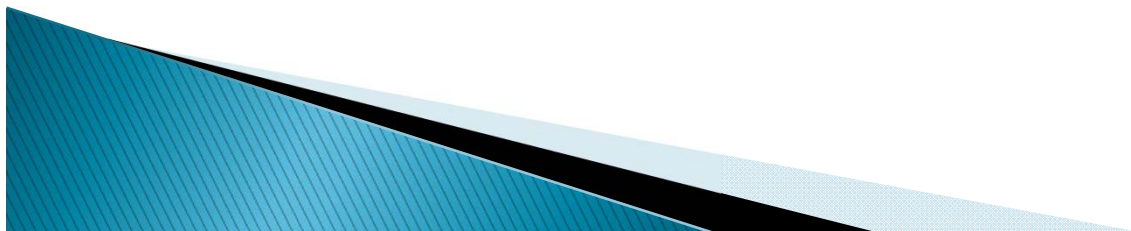
- ❖ Inleidingstraject (peter/meter)



Leren/ groeien en kwaliteit

Leerprocessen van belang in rol en functie:

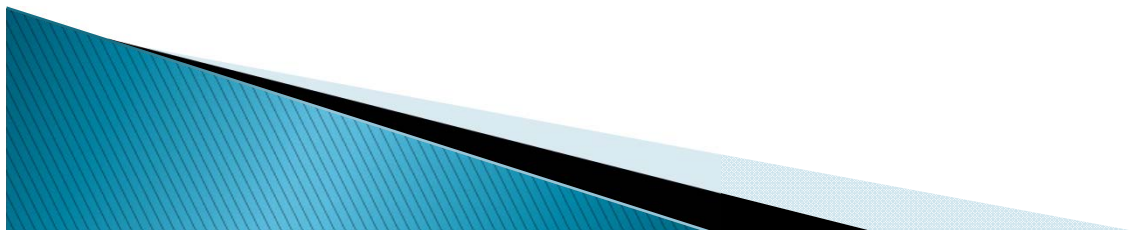
- ❖ Leren van anderen
- ❖ Zelfreflectie
- ❖ Intervisie
- ❖ Coaching



Leren/ groeien en kwaliteit

Groeien is mogelijk mits...

- ❖ Zelfreflectie
- ❖ Ervaring
- ❖ Ondersteuning van VVOVAZ en organisatie

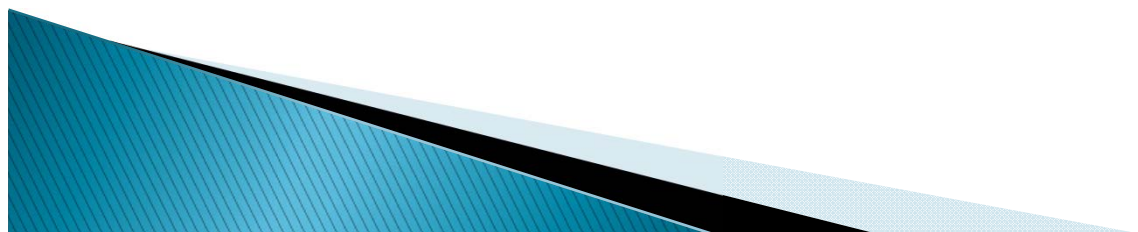


Ondersteuning

Niet alle ombudspersonen ervaren moeilijkheden in het uitoefenen van hun functie.

Genoemde moeilijkheden:

- ❖ Snijvlak tussen wet en praktijk
- ❖ Plaats in organisatie
- ❖ Eisend karakter van patiënt of zorgverlener



Ondersteuning

Wat kan helpen om deze moeilijkheden aan te pakken?

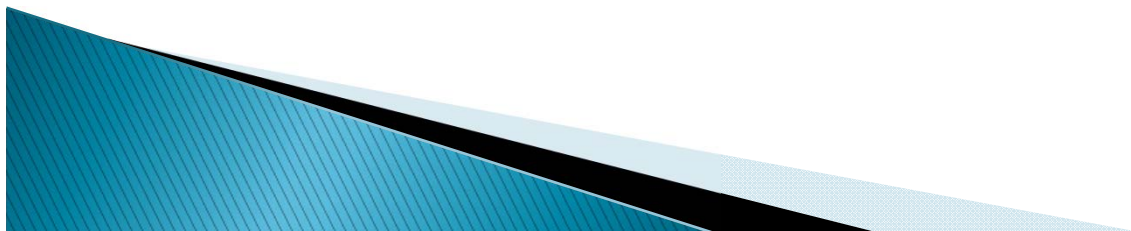
- ❖ Mandaat uitleggen
- ❖ Stille momenten om door te werken zonder gestoord te worden door o.a. telefonische oproepen
- ❖ Ondersteuning collega's



Erkenning en acceptatie

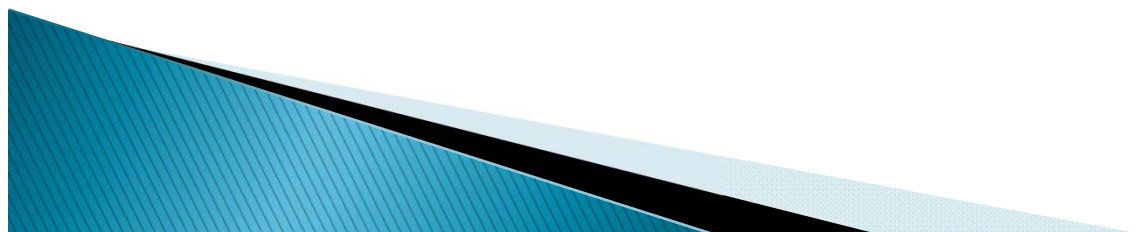
Ombudspersonen ervaren erkenning van volgende groepen:

- ❖ Patiënten (laten weten dat ze tevreden zijn)
- ❖ Zorgverleners (vaak onrechtstreeks: advies vragen of proactieve meldingen)
- ❖ Directie/ leidinggevenden



Erkenning en acceptatie

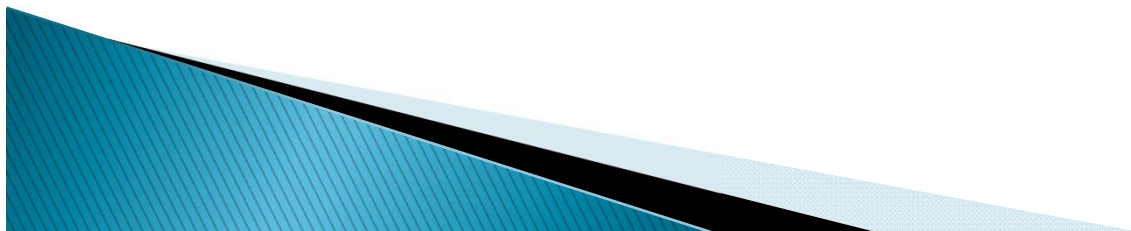
Alle bevroagde ombudspersonen geven aan in hun rol vrij en ongehinderd in contact te kunnen treden met alle bij een klacht betrokken personen.



Autonomie

Ontbrekende onafhankelijkheidsgaranties

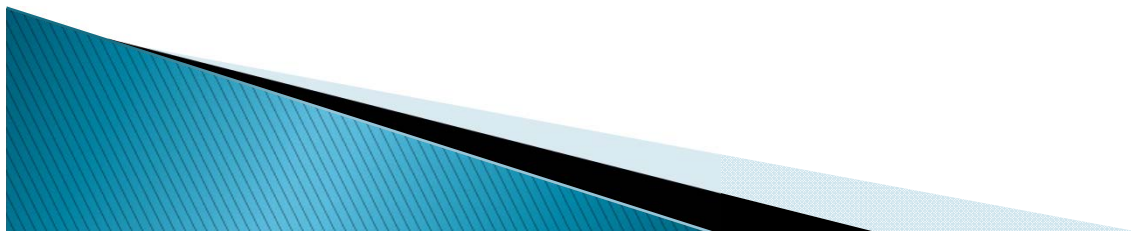
- ❖ Afhankelijk van mandaat dat je krijgt van instelling
- ❖ Druk vanuit de directie om bepaalde dossiers te bespreken



Autonomie

Behoeften om meer autonoom te kunnen werken:

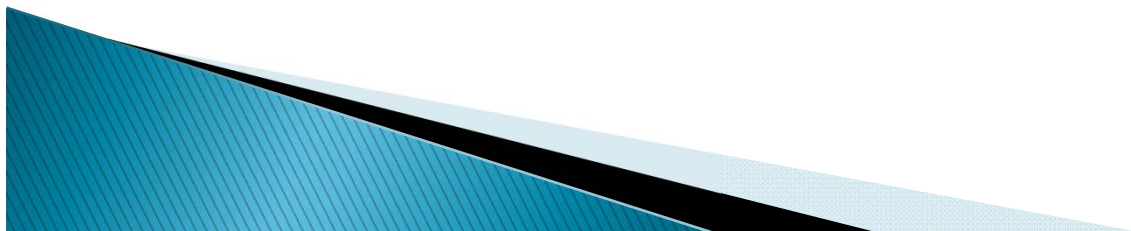
- ❖ Privacy (landschapsbureau/ eigen printer)
- ❖ Extra personeel: administratieve ondersteuning
- ❖ Beter beschermingsstatuut



Vertrouwen

Waarborgen om de functie een waardevolle plaats te laten innemen in de zorgvoorziening

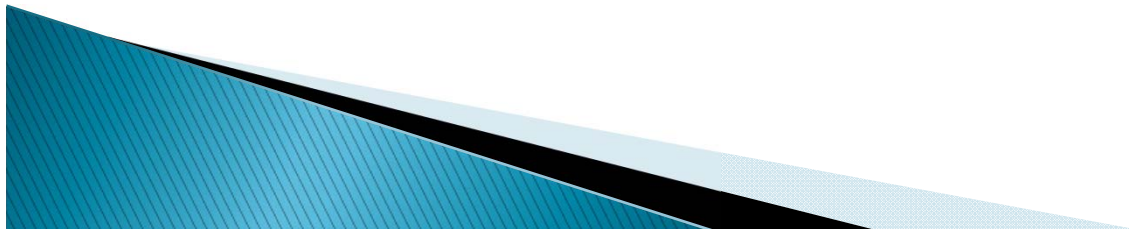
- ❖ Laagdrempeligheid/ toegankelijkheid
- ❖ Zelf de functie uitdragen, er staan!
- ❖ Onafhankelijkheid/ neutraliteit
- ❖ Gedragenheid van de functie op alle niveau's in de organisatie



Zekerheid

Er is nood aan een verruiming van het wettelijk kader voor de afhandeling van klachten. Welke bevoegdheden dienen bijkomend opgenomen te worden?

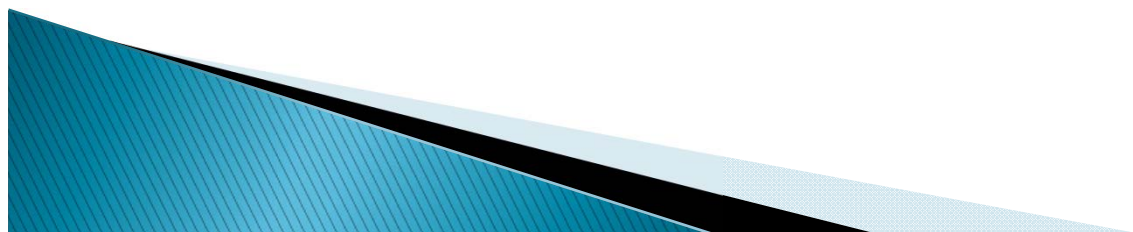
- ❖ Het wettelijk kader moet aangepast worden aan de realiteit
 - ❖ klachtrecht moet ruimer (nabestaanden)
- ❖ Meer duidelijkheid over inzage patiëntendossier, ombudsdossier en inbeslagname van laatstgenoemde
- ❖ Bescherming van de ombudspersoon:
 - ❖ vastleggen en omschrijven vertrouwelijkheid/beroepsgeheim
 - ❖ dit naar directie toe om conflicten te voorkomen



Zekerheid

Wat is er nodig om de rol en de positie te verstevigen voor de opmaak van een beschermd wettelijk statuut?

- ❖ Ondersteuning van de beroepsvereniging
- ❖ Duidelijke wetgeving van functie en bevoegdheden
- ❖ Ruimte voor eigenheid van ombudspersoon
- ❖ Overleg met de overheid



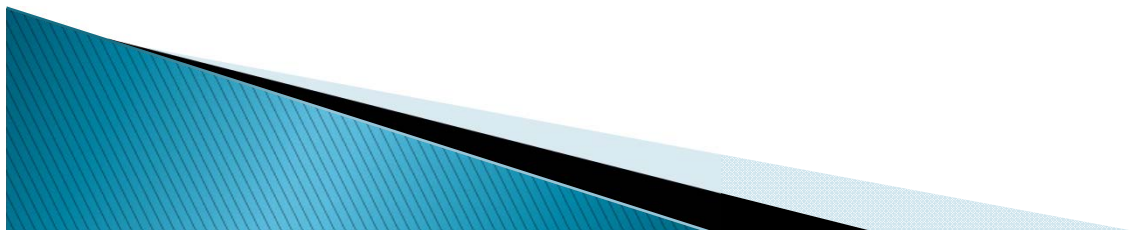
Aanbevelingen

- ▶ T.o.v. de eigen zorgvoorziening
- ▶ T.o.v. VVOVAZ
- ▶ T.o.v. de overheid



Zorgvoorziening

- ▶ Praktische organisatie:
 - Eigen werkruimte met mogelijkheid om mensen “neutraal” op te vangen
 - Eigen printer (naar vertrouwelijkheid toe)
 - Afspraken rond permanentie – uren en ‘stille momenten’
- ▶ Samenwerking:
 - Nood aan wekelijks overleg (collega’s, hiërarchie..)
 - Intensievere samenwerking met vb. kwaliteitsteam, team patiëntveiligheid
- ▶ Ondersteuning
 - Aanbieden tot mogelijkheid van psychologische ondersteuning
 - Gedragenheid – erkenning zowel door directie als medewerkers
 - Zorgen voor duidelijke plaats in de organisatie > rol en taken
 - + nog meer informeren over werking en functie naar verschillende diensten
 - Mogelijkheid bieden om meer over (emotioneel geladen) dossiers te ventileren en reflecteren



VVOVAZ

▶ Opleiding

- Inleidingstraject nieuwkomers
- Meter-peterschap
- Opleidingen allerlei

▶ Ondersteuning

- Intervisie
- Draaiboek werking ombudsdienst
- Mogelijkheid bieden om meer over (emotionele geladen) dossiers te ventileren en reflecteren.
- Spreekbuis naar de overheid toe
- Algemene ondersteuning in de job



Overheid

- ▶ Opleidingen
- ▶ Beschermingsstatuut – statuut bemiddelaar
- ▶ Wettelijk kader aanpassen aan realiteit (klachtrecht uitbreiden, ruimer dan ‘rechten van de patiënt)
- ▶ Meer duidelijkheid rond rol en taken ombudspersoon
- ▶ Meer duidelijkheid rond inzagerecht patiëntendossiers, dossiers van ombudsdienst en inbeslagname van laatstgenoemde

