**Jaarverslag van ombudsdienst (naam ziekenhuis invullen)**

**t.a.v. de Vlaamse Ombudsdienst (**[**jaarverslag@vlaamseombudsdienst.be**](mailto:jaarverslag@vlaamseombudsdienst.be)**)**

**KALENDERJAAR 2022**

|  |  |
| --- | --- |
| Registratieperiode | 1.1.2022 - 31.12.2022 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Instellingsgebonden informatie** | |
| Naam van de zorginstelling |  |
| Adres |  |
| Gewest |  |
| Erkenningsnummer |  |
| Type (AZ, UZ, PZ,…) |  |
| Aantal bedden |  |
| Aantal campussen |  |
| Naam ombudsperso(o)n(en) |  |
| Datum aanvang werkzaamheden als ombudspersoon |  |
| Bestaffing |  |
| Lokalisatie dienst |  |
| Registratiesysteem |  |
| Huishoudelijk reglement *(actualisatiedatum; waar te raadplegen)* |  |
| Vormingen i.k.v. bemiddeling |  |
| Bijkomende vormingen in betrokken kalenderjaar |  |
| Werkingsterrein van de ombudsdienst  *(klachtenbemiddeling louter vanuit het mandaat KB 8/7/2003 of ruimer?; ruimere taken toebedeeld aan de ombudsdienst (vb. begeleiding afschrift patiëntendossier); preventieve opdracht;…* |  |
| Welk traject volgen de klachten die worden geformuleerd aan de ombudsdienst? |  |

|  |
| --- |
| **Behandeling van klachten en onvrede** |
| Hoe gaat de ombudsdienst om met klachten? |
|  |
| Bijkomende informatie/opmerkingen: (vb. Resultaten na afhandeling; eventuele moeilijkheden;…) |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Overzicht van de meldingen t.a.v. de ombudsdienst** | |
|  | |
| Aantal klachtendossiers |  |
| Aantal infodossiers |  |
| Aantal pro actieve dossiers |  |
| Aantal opvragingen patiëntendossier |  |
| Aantal ‘andere’ |  |

|  |
| --- |
| Aantal klachten t.a.v. RECHTEN VAN DE PATIËNT (beroepsbeoefenaars KB nr. 78) |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| Recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening (Art. 5)\* |  |
| Recht op de vrije keuze van een beroepsbeoefenaar (Art. 6) |  |
| Recht op informatie over zijn gezondheidstoestand (Art. 7) |  |
| Recht op geïnformeerde toestemming (Art. 8)\*\* |  |
| Recht op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier (Art. 9 §1) |  |
| Recht op inzage van het patiëntendossier (Art. 9 §2) |  |
| Recht op afschrift van het patiëntendossier (Art. 9 §3) |  |
| Recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (Art. 10) |  |
| Recht op het neerleggen van een klacht (Art. 11) |  |
| Recht op pijnbestrijding (Art. 11bis) |  |

|  |
| --- |
| Tabellen/grafieken; klachtenratio: |
|  |
| Bijkomende informatie/opmerkingen: (vb. meest voorkomende aspecten; doorlooptijd; verwachtingen van de klager;…) |
|  |

|  |
| --- |
| **Aanbevelingen** |
|  |

|  |
| --- |
| **Verzoeningsresultaten** |
|  |