



OMBUDSFUNCTIE IN DE GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG

IPSOF

Interplatform Steunpunt Ombudsfunctie

website: www.ombudsfunctieggz.be

GEDRAGSCODE

9 maart 2004

Deze gedragscode is vooral bedoeld als handleiding voor de ombudspersonen. Om de leesbaarheid te bevorderen gebruiken we de term ombudspersoon enkel in de hij-vorm, ook al wordt de functie door zowel mannen als vrouwen uitgeoefend.

In het kader van de ombudsfunctie in de geestelijke gezondheidszorg omvat de term hulpverlener alle medewerkers van de voorziening en niet louter de "beroepsbeoefenaars" zoals die in de wet op de rechten van de patiënt worden opgesomd.

1. Algemeen

- De ombudspersoon handelt met voldoende professionele afstand. Hij beperkt zijn handelen tegenover patiënten, hulpverleners, medewerkers en overige personen en instanties tot wat in het kader van de uitoefening van zijn functie nodig is.
- De ombudspersoon benadert elke vraag of klacht objectief en houdt zijn verhouding tot de betrokkenen meervoudig partijdig. Hij streeft ernaar om het onevenwicht tussen de partijen zoveel mogelijk in beide richtingen te herstellen.
- Ten aanzien van derden heeft de ombudspersoon de plicht geheim te houden wat hem tijdens de uitoefening van zijn functie werd toevertrouwd. Indien hij geconfronteerd wordt met klachten die ernstige gevolgen kunnen hebben voor derden, signaleert hij dit onverwijld aan de op dat moment meest aangewezen verantwoordelijke van de voorziening. In de mate van het mogelijke wordt de patiënt hierover geïnformeerd.
- Vragen of klachten van patiënten die betrekking hebben op een andere voorziening dan die waar de ombudspersoon zijn functie uitoefent, worden aanhoord. De patiënt wordt doorverwezen naar de bevoegde ombudspersoon. Als er geen bevoegde ombudspersoon beschikbaar is dan wordt de patiënt doorverwezen naar de ombudsdienst van de Federale Commissie "Rechten van de patiënt".
- De ombudspersoon draagt er zorg voor dat hij een beschaafde en verzorgde indruk maakt, zowel in taal als in houding.

2. Ten aanzien van patiënten

- De term "patiënt" dient breed opgevat te worden. Het kunnen zowel patiënten zijn van een psychiatrisch ziekenhuis als bewoners van een psychiatrisch verzorgingstehuis of beschut wonen of (ex-)gebruikers van andere GGZ-diensten.
- De ombudspersoon aanhoort elke patiënt of zijn vertegenwoordiger die een klacht heeft. De ombudspersoon luistert naar elke vraag of klacht en neemt deze ernstig. De patiënt kan zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De ombudspersoon aanhoort ook groepsklachten maar benadert deze bij voorkeur individueel.
- De ombudspersoon benadert de patiënten steeds met respect.
- De ombudspersoon respecteert de persoonlijke levenssfeer van de patiënt. Hij bewaakt eveneens zijn persoonlijke grenzen en privacy. Intimiteiten zijn niet geoorloofd.
- Persoonlijke belangen zoals het voeren van handel met patiënten of het aanvaarden van giften zijn onder geen beding toelaatbaar.
- De ombudspersoon gaat niet in op vragen van de patiënt om geld of andere goederen (*zoals bv. sigaretten,....*).
- De functie van ombudspersoon is onverenigbaar met de rol van vertrouwenspersoon zoals omschreven in de wet op de rechten van de patiënt.
- De ombudspersoon tracht zoveel mogelijk de zelfredzaamheid van de patiënt te stimuleren.
- Indien derden, die niet onder het toepassingsgebied van de wet op de patiëntenrechten vallen, klachten uiten in naam van de patiënt dient de ombudspersoon bij de patiënt na te gaan of deze de klacht onderschrijft. De ombudspersoon dient zich steeds de vraag te stellen of de klacht van betrokken derde ontstaan is vanuit het belang van de patiënt.
- In het geval derden een klacht met betrekking tot meerdere patiënten signaleren, dient de ombudspersoon dit bij minstens één patiënt te verifiëren.
- De ombudspersoon oordeelt niet over de gesprekspartners.

3. Ten aanzien van de voorziening en hulpverleners

- De ombudspersoon benadert het beleid en de hulpverleners met respect. Hij neemt in contacten met hen zijn onafhankelijkheidspositie in acht. Tijdens de uitoefening van zijn functie etaleert hij geen persoonlijke relaties met zorgverstrekkers.
- De ombudspersoon houdt zich aan de in de voorziening of afdeling geldende huis- of afdelingsregels (*bv. rookverbod, GSM-gebruik,...*).
- De ombudspersoon gaat uit van de deskundigheid van de zorgverstrekkers. Hij onthoudt zich van een professioneel oordeel over een toegepaste behandelmethode, ook indien hij daartoe op grond van zijn opleiding bekwaam zou zijn.
- De ombudspersoon is onafhankelijk en objectief. Hij probeert een brug te vormen tussen patiënt en zorgverstrekker als er een onevenwicht ontstaan is. Hij streeft naar consensus.
- De ombudspersoon moet de informatie die patiënten of zorgverstrekkers hem over de voorziening toevertrouwen geheim houden.
- De ombudspersoon heeft geen therapeutische of hulpverlenende rol. Hij treedt niet in de plaats van de hulpverlener. Hij zal de patiënt hiervoor, indien mogelijk, intern doorverwijzen.
- Klachten kunnen gerelateerd zijn aan het ziektebeeld van de patiënt. De ombudspersoon heeft echter de opdracht om alle klachten te aanhoren en deze zo concreet mogelijk te maken, te verduidelijken en te bemiddelen indien mogelijk.
- Vragen van directies of medewerkers over de inhoud van de klachten worden uitsluitend anoniem beantwoord, en dit bij wijze van structurele feedback.
- De ombudspersoon zal meerdere klachten van dezelfde aard of over hetzelfde onderwerp schriftelijk of mondeling signaleren bij een hiërarchisch hogere met het verzoek deze problemen aan te pakken.