



onafhankelijke
ombudsdienst
geestelijke
gezondheidszorg

Service Level Agreement

Tussen de onafhankelijke ombudsdienst geestelijke
gezondheidszorg van vzw Psyche en het
ZNA psychiatrische ziekenhuis Stuivenberg.

info@ogg.be

www.ogg.be

Deze overeenkomst bepaalt de omschrijving van de dienstverlening die wordt geleverd door de Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheidszorg, onderdeel van de vzw Psyche, ten aanzien van het ZNA psychiatrische ziekenhuis Stuivenberg.

De overeenkomst omvat de wederzijdse rechten en plichten van de aanbieder en de afnemers, bepaalt de kwaliteitscriteria en de prijsafspraken voor deze dienstverlening.

De overeenkomst wordt afgesloten tussen;

- *De vzw Psyche, met maatschappelijke zetel te Tenderstraat 14, 9000 Gent, vertegenwoordigd door Didier Martens, algemeen directeur en hierna omschreven als de aanbieder.*
- *ZNA psychiatrische ziekenhuis Stuivenberg Posthoekstraat 106 te 2060 Antwerpen, vertegenwoordigd door de heer Hugo Pietermans, Directeur zorgprogramma Psychiatrie en Revalidatie en hierna omschreven als de afnemer.*



Inhoudsopgave

1	OMSCHRIJVING VAN DE DIENSTVERLENING	4
1.1	WETTELIJK KADER	4
1.2	DE ONAFHANKELIJKE OMBUDSPERSOON	4
1.3	OPVOLGING VAN AANMELDINGEN	5
1.3.1	<i>Bereikbaar zijn voor aanmeldingen</i>	<i>5</i>
1.3.2	<i>Beschikbaarheid in het psychiatrisch ziekenhuis</i>	<i>5</i>
1.3.3	<i>Registratie</i>	<i>6</i>
1.3.4	<i>Onderzoeken van de ontvankelijkheid</i>	<i>6</i>
1.3.5	<i>Opvolgen van de aanmeldingen</i>	<i>7</i>
1.3.6	<i>Recht op antwoord</i>	<i>7</i>
1.3.7	<i>Afhandeling</i>	<i>7</i>
1.3.8	<i>Afsluiten van het aanmeldingsdossier</i>	<i>8</i>
1.4	PROACTIEF PROBLEMEN SIGNALEREN	8
1.5	VOORLICHTING GEVEN OVER DE PATIËNTENRECHTEN	8
1.6	JAARVERSLAG EN OVERLEG	9
1.6.1	<i>Inhoud en verslaggeving</i>	<i>9</i>
1.6.2	<i>Neerlegging jaarverslag</i>	<i>9</i>
1.6.3	<i>Overleg binnen het psychiatrisch ziekenhuis</i>	<i>9</i>
2	CONTINUÏTEIT VAN DE DIENSTVERLENING EN BIJDRAGE	10
2.1	BIJDRAGE PSYCHIATRISCH ZIEKENHUIS	10
2.2	CONTINUÏTEIT VAN DE DIENSTVERLENING	10
3	BEKENDMAKING VAN DE ONAFHANKELIJKE OMBUDSWERKING.....	11
3.1	AFFICHES EN FOLDERS	11
3.2	WEBSITE	11
3.3	BRIEVENBUS	11
4	PLICHTEN VAN DE INSTELLING	12
4.1	CONTACTPERSOON	12
4.2	TOEGANG TOT DE AFDELINGEN	12
4.3	VOORZIENINGEN	12
4.4	BEKENDMAKING BINNEN HET PSYCHIATRISCH ZIEKENHUIS.....	12
4.5	BEREIKBAARHEID VAN DE MEDEWERKERS	13
5	GDPR.....	13

1 Omschrijving van de dienstverlening

1.1 Wettelijk kader

Vzw Psyche staat in voor de **onafhankelijke ombudswerking** in de psychiatrische ziekenhuizen. Deze ombudswerking wordt georganiseerd zoals bepaald door de geldende wetgeving met betrekking tot de rechten van de patiënt:

- *De wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt (B.S. 26-09-2002) en haar uitvoeringsbesluiten in verband met de ombudsfunctie.*
- *K.B. van 10 juli 1990 tot vaststelling van de normen voor de erkenning van de samenwerkingsverbanden van psychiatrische instellingen en -diensten (B.S. 11-06-2015).*
- *K.B. van 8 juli 2003 houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen (B.S. 26-08-2003.)*
- *K.B. van 15 februari 2007 houdende vaststelling van afwijkende regels met betrekking tot de vertegenwoordiging van de patiënt bij de uitoefening van het klachtrecht zoals bedoeld in artikel 11 van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt (B.S. 31-12-2007).*
- *De omzendbrief van 6 juli 2010 van Laurette Onkelinx, Minister van Volksgezondheid betreffende de onafhankelijkheid en neutraliteit van de ombudsfunctie van het samenwerkingsverband van psychiatrische instellingen en diensten.*

1.2 De onafhankelijke ombudspersoon

Om de dienstverlening uit te voeren stelt de vzw Psyche een onafhankelijke ombudspersoon aan voor het psychiatrisch ziekenhuis. Vzw Psyche staat in voor de opleiding, de omkadering en de evaluatie van de onafhankelijke ombudspersoon.

De onafhankelijke ombudspersoon oefent de ombudsfunctie volledig **onafhankelijk** uit en neemt een strikte **neutraliteit en meerszijdige partijdigheid** in acht. Teneinde de onafhankelijkheid van de onafhankelijke ombudspersoon niet in gedrang te brengen is deze functie onverenigbaar met:

- *een leidinggevende functie of beheersfunctie in een gezondheidszorgvoorziening zoals de functie van directeur, hoofdgeneesheer, hoofd van het verpleegkundig departement of voorzitter van de medische raad;*
- *het uitoefenen in het ziekenhuis van een functie in het kader waarvan gezondheidszorg wordt verstrekt als beroepsbeoefenaar zoals bedoeld in de patiëntenrechtenwet;*
- *een functie of een activiteit in een vereniging die de verdediging van de belangen van patiënten tot doel heeft.*
- *Een functie of een activiteit uitoefenen die de onpartijdigheid in het gedrang kan brengen.*

In geen geval kan de onafhankelijke ombudspersoon geschenken of betaling vragen of aanvaarden van de directie, het personeel of van patiënten, hun familie of de naastbestaanden van de patiënten. De onafhankelijke ombudspersoon mag niet deelnemen aan feesten of niet-professionele bijeenkomsten die georganiseerd worden door het psychiatrisch ziekenhuis.

De ombudspersoon is gebonden aan beroepsgeheim en kan nooit zonder de instemming van de patiënt een aanmelding doorgeven, met uitzondering van strafrechtelijke feiten waarvan de onafhankelijke ombudspersoon kennis krijgt. Daarnaast stemt de onafhankelijke ombudspersoon zijn acties steeds af met de patiënt.

1.3 Opvolging van meldingen

De onafhankelijke ombudspersoon staat in voor volgende opdrachten:

1.3.1 Bereikbaar zijn voor meldingen

Elke patiënt die van oordeel is dat één van de patiëntenrechten niet gerespecteerd werd door een beroepsbeoefenaar in het psychiatrisch ziekenhuis, kan dit aanmelden bij de onafhankelijke ombudspersoon. Elke melding van een patiënt wordt door de onafhankelijke ombudspersoon **ernstig en grondig** aanhoord.

De onafhankelijke ombudspersoon kan worden aangesproken tijdens de zitdagen in het psychiatrisch ziekenhuis. Daarnaast is de onafhankelijke ombudspersoon telefonisch, schriftelijk en via e-mail bereikbaar. De onafhankelijke ombudsdienst OGG beschikt eveneens over een chat-functie die bemand wordt door verschillende medewerkers. Meldingen via de chat-functie of via het algemeen mail-adres (info@ogg.be) worden binnen de dienst doorverwezen naar de onafhankelijke ombudspersoon die is aangesteld voor de instelling in kwestie.

De patiënt kan bij de melding en gedurende de opvolging ervan, steeds bijgestaan worden door een vertrouwenspersoon naar keuze, conform Art 7 § 2 van de Wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt.

Als in het ziekenhuis een interne ombudspersoon is aangesteld kan de patiënt, diens familie of een naastbestaande vrij kiezen tot welke ombudspersoon men zich wendt.

1.3.2 Beschikbaarheid in het psychiatrisch ziekenhuis

De onafhankelijke ombudspersoon verzekert binnen het psychiatrisch ziekenhuis een beschikbaarheid tijdens de kantooruren à rato van 4 uren per week.

De planning van deze permanentie wordt, samen met de planning van de vorming binnen de voorziening en de bespreking van het jaarverslag, in overleg met de directie van het psychiatrisch ziekenhuis bepaald.

De ombudspersoon beschikt over een antwoordapparaat. Wie hierop een bericht achterlaat met vermelding van de nodige contactgegevens, wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen de drie werkdagen opnieuw gecontacteerd door de ombudspersoon. Indien de betrokkene telefonisch niet bereikbaar is, zal de ombudspersoon een bericht achterlaten op de voicemail met de uitnodiging de ombudspersoon terug te contacteren.

Er is ook een algemeen e-mailadres (info@ogg.be) ter beschikking waarop de onafhankelijke ombudsdienst bereikbaar is. De mail wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen de drie werkdagen beantwoord door de bevoegde ombudspersoon.

De onafhankelijke ombudsdienst is ook bereikbaar via een chatfunctie die elke weekdag wordt bemand tussen 16 u en 18 u. Bij een melding via de chat worden de gegevens doorgegeven aan de onafhankelijke ombudspersoon die is aangeduid voor de instelling waarover de aanmelder een melding doet.

1.3.3 Registratie

Elke aanmelding dient door de ombudspersoon te worden geregistreerd, ook al betreft het slechts een vraag naar informatie. Van zodra de onafhankelijke ombudspersoon een aanmelding of informatievraag ontvangt van een patiënt, familielid of een andere betrokkene, dient hij/zij digitaal een registratiedocument aan te maken en de volgende gegevens te registreren:

- *de identiteit van de aanmelder en indien aanwezig de vertrouwenspersoon,*
- *de datum van ontvangst van de aanmelding,*
- *de aard en de inhoud van de aanmelding,*
- *de datum van afhandeling van de aanmelding,*
- *het resultaat van de afhandeling van de aanmelding.*

De onafhankelijke ombudspersoon neemt notities van elke aanmelding en neemt deze op in het elektronisch document. Dit elektronisch dossier kan enkel geraadpleegd worden door de onafhankelijke ombudspersoon of diens vervanger. Buiten het elektronische document mag geen enkele registratie van de gesprekken plaatsvinden. De onafhankelijke ombudspersoon waakt erover dat eventuele notities die worden genomen in de loop van een aanmelding met de nodige vertrouwelijkheid worden behandeld.

Psyche vzw is verantwoordelijk voor de gegevens die worden bijgehouden over patiënten en of medewerkers. Psyche vzw waakt erover dat de patiënten- en personeelsgegevens worden bijgehouden met toepassing van de wettelijke bepalingen inzake de privacy. De persoonsgegevens die verzameld worden in het kader van het onderzoek van de aanmelding worden bewaard gedurende de tijd die nodig is voor de behandeling van de aanmelding en het opstellen van het jaarverslag. Deze gegevens zijn enkel toegankelijk voor de onafhankelijke ombudspersoon en de teamcoördinator van oogg. De inhoud van het registratiedocument wordt na één jaar integraal vernietigd, conform de wettelijke bepalingen. Een aanmelder kan ervoor kiezen om een aanmelding anoniem te laten behandelen. In dit geval beoordeelt de onafhankelijke ombudspersoon de aanmelding op zijn informatieve waarde en op de bruikbaarheid in het kader van een verbeterbeleid binnen het psychiatrisch ziekenhuis.

1.3.4 Onderzoeken van de ontvankelijkheid

In eerste instantie onderzoekt de onafhankelijke ombudspersoon de ontvankelijkheid van de aanmelding door die af te toetsen aan de patiëntenwet. Indien de aanmelding geen betrekking heeft op de de behandeling en het verblijf in het psychiatrisch ziekenhuis zal de onafhankelijke ombudspersoon de aanmelder doorverwijzen naar een bevoegde dienst of instantie.

De Wet op de Patiëntenrechten verleent enkel mandaat aan de onafhankelijke ombudspersoon ten aanzien van de patiënt en/of zijn vertegenwoordiger. We hebben echter ook aandacht voor familie en belangrijke derden. Ook zij kunnen bij de onafhankelijke ombudspersonen terecht met hun klacht of bezorgdheid. We kunnen luisteren, coachen en informeren. We gaan zorgvuldig en zorgzaam om met alle betrokkenen en geloven erin dat deze houding bijdraagt tot kwalitatief ombudswerk. Onze wettelijke basis bouwt beperkingen in maar we blijven een laagdrempelig aanspreekpunt voor iedereen.

- *We beluisteren de klacht van de belangrijke derde. Als de klacht gaat over patiëntenbejegening en /of -behandeling, dan toetsen we bij de patiënt af of hij deze klacht onderschrijft. Als de klacht gaat*

over familiebetrokkenheid, hebben we een signaalfunctie. Algemene meldingen van familie vb. rond infrastructuur signaleren we aan de betrokken dienst en/of directie.

- *Klachten die te maken hebben met patiëntenzorg maar die niet ondersteund worden door de patiënt, kunnen niet behandeld worden door de onafhankelijke ombudspersoon. Op dat moment worden de belangrijke derden hierover ingelicht en geïnformeerd over alternatieven.*
- *Klachten gebracht door de vertegenwoordiger worden beschouwd als klachten gebracht door de patiënt.*
- *Klachten gebracht door de vertrouwenspersoon worden bij voorkeur behandeld in aanwezigheid van de patiënt.*

1.3.5 Opvolgen van de aanmeldingen

De onafhankelijke ombudspersoon staat in voor de opvolging van de aanmelding, mits het uitdrukkelijk akkoord van de patiënt. Het akkoord van de patiënt wordt mondeling gegeven en wordt opgenomen in het elektronisch dossier. De klacht wordt behandeld op het niveau waar het probleem zich stelt. In overleg met de patiënt wordt een stappenplan gemaakt. De acties van de onafhankelijke ombudspersoon kunnen gaan van luisteren, informeren, coachen, bemiddelen, signaleren tot doorverwijzen. De onafhankelijke ombudspersoon bevraagt en informeert waar nodig de bij de aanmelding betrokken personen en verzamelt alle relevante informatie.

1.3.6 Recht op antwoord

De patiënt heeft in het kader van een aanmelding steeds een “*recht op antwoord*” maar de onafhankelijke ombudspersoon kan geen bemiddeling afdwingen. Indien er een weigering tot bemiddeling is bij de betrokken personeelsleden van het psychiatrisch ziekenhuis, heeft de onafhankelijke ombudspersoon het mandaat om deze weigering te melden bij de direct leidinggevende of de directie van het ziekenhuis.

1.3.7 Afhandeling

De onafhankelijke ombudspersoon handelt elke aanmelding binnen een redelijke termijn af. De ondernomen acties worden bijgehouden in het elektronisch dossier.

Indien de onafhankelijke ombudspersoon geconfronteerd wordt met aanmeldingen **die ernstige gevolgen kunnen hebben** voor derden, signaleert hij dit aan de hoofdarts of de algemeen directeur van het psychiatrisch ziekenhuis. In de mate van het mogelijke informeert de onafhankelijke ombudspersoon de patiënt hierover.

Indien de onafhankelijke ombudspersoon signalen ontvangt dat een patiënt mogelijks geschaad wordt en dit ernstige gevolgen kan hebben voor de patiënt of derden, maar er geen contact is geweest met de patiënt, heeft de ombudspersoon een signaalfunctie van waaruit hij explorerend en signalerend verheldering tracht te bekomen bij de betrokken beroepsbeoefenaars van het psychiatrisch ziekenhuis. De onafhankelijke ombudspersoon zal dan contact opnemen met de door de directie aangeduide contactpersoon of het aanspreekpunt van het psychiatrisch ziekenhuis.

1.3.8 Afsluiten van het aanmeldingsdossier

Het aanmeldingsdossier wordt afgesloten als:

- *de aanmelding afgehandeld is,*
- *de aanmelding niet ontvankelijk is en doorverwezen wordt naar een andere dienst of instantie,*
- *een patiënt aangeeft niet verder te willen gaan met zijn aanmelding,*
- *er geen verdere reactie komt van de patiënt op de boodschap van de onafhankelijke ombudspersoon. In dit geval wordt één maand gewacht alvorens het dossier af te sluiten.*

Bij het afsluiten van het dossier wordt het resultaat gecommuniceerd aan alle betrokken partijen, conform het beroepsgeheim.

1.4 Proactief problemen signaleren

De onafhankelijke ombudspersoon heeft een preventieve en proactieve opdracht in het psychiatrisch ziekenhuis.

Dit betekent dat de onafhankelijke ombudspersoon vragen en aanmeldingen vroegtijdig tracht te detecteren en waar mogelijk te voorkomen door:

- *Toegankelijk, laagdrempelig en regelmatig aanwezig te zijn in het ziekenhuis,*
- *in te zetten op het bevorderen van communicatie en dialoog tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar in het psychiatrisch ziekenhuis door een bemiddeling op te zetten tussen beiden,*
- *zijn/haar expertise actief ter beschikking te stellen aan het psychiatrisch ziekenhuis. (Vb; ondersteuning bieden bij het ontwikkelen van brochures van de voorziening, advies geven bij aanpassingen in het beleid van de voorziening, het geven van vormingen en uitleg rond werking en mandaat ombudsfunctie en over Wet Patiëntenrechten, ...),*
- *aanbevelingen te formuleren (ad hoc en via het jaarverslag),*
- *structureel en ad hoc overleg te organiseren met belangrijke interne actoren (de interne ombudsmedewerker, de kwaliteitsverantwoordelijke, de directie, de bestuurders, het CPBW,...) van het psychiatrisch ziekenhuis.*

Een algemene doorlichting geven van het psychiatrisch ziekenhuis behoort niet tot de opdracht van de onafhankelijke ombudspersoon.

1.5 Voorlichting geven over de patiëntenrechten

De onafhankelijke ombudspersoon informeert patiënten, beroepsbeoefenaars en de directie van het psychiatrisch ziekenhuis over de patiëntenrechten en de werking van de onafhankelijke ombudswerking geestelijke gezondheidszorg. Iedere patiënt en beroepsbeoefenaar van het psychiatrisch ziekenhuis kan terecht bij de onafhankelijke ombudspersoon met vragen over de patiëntenrechten.

De onafhankelijke ombudspersoon voorziet een **onthaalsbrochure** om elke patiënt te informeren over patiëntenrechten en de werking van de onafhankelijke ombudsdienst. Daarnaast voorziet de onafhankelijke ombudspersoon gespecialiseerde documentatie (vb. folder gedwongen opname,...) en verwijst naar website **www.oggg.be** voor verdere informatie en de links naar nuttige instanties.

De onafhankelijke ombudspersoon voorziet in minstens twee vormingsmomenten per jaar binnen het psychiatrisch ziekenhuis.

OOGG voorziet vanaf 1 januari 2023 een e-learning over patiëntenrechten en een e-learning over de werking van de onafhankelijke ombudsdienst geestelijke gezondheidszorg via de website van vzw Psyche. In overleg met het ziekenhuis zal worden afgesproken hoe de (nieuwe) medewerkers kunnen aangemoedigd worden om deze e-learnings te volgen. Medewerkers die met succes de beide e-learnings hebben gevolgd ontvangen hiervan een certificaat.

1.6 Jaarverslag en overleg

1.6.1 Inhoud en verslaggeving

De onafhankelijke ombudspersoon maakt voor ieder psychiatrisch ziekenhuis een jaarverslag met vermelding van minstens volgende elementen:

- *het aantal meldingen, de aard en het voorwerp van de meldingen,*
- *het resultaat van het optreden van de onafhankelijke ombudspersoon,*
- *de aanbevelingen van de onafhankelijke ombudspersoon om de toepassing van de patiëntenrechten binnen de instelling te verbeteren,*
- *de aanbevelingen die de dienstverlening van de onafhankelijke ombudspersoon binnen de instelling bevorderen.*

Het jaarverslag mag geen elementen bevatten waardoor één van de natuurlijke personen betrokken bij een melding of de aanpak ervan, kan worden geïdentificeerd. Het jaarverslag focust op de correcte toepassing van de wet op de patiëntenrechten en waar mogelijk de aanbevelingen t.a.v. het beleid van het ziekenhuis om de toepassing van de patiëntenwet en de kwaliteit van de werking van het ziekenhuis te verbeteren. Het jaarverslag dient niet als verantwoording van de werking van de onafhankelijke ombudsdienst.

1.6.2 Neerlegging jaarverslag

Het jaarverslag op instellingsniveau wordt voor 10 februari van het volgend kalenderjaar bezorgd aan de Vlaamse Ombudsdienst en de directie van het psychiatrisch ziekenhuis. Het jaarverslag wordt door de onafhankelijke ombudspersoon, op vraag van de directie van het ziekenhuis, toegelicht op de directieraad en indien gewenst de medische staf.

Er wordt ook een algemeen jaarverslag opgesteld voor alle psychiatrische ziekenhuizen samen dat wordt bezorgd aan de Vlaamse administratie. In dit algemeen verslag worden geen gegevens over individuele instellingen opgenomen.

1.6.3 Overleg binnen het psychiatrisch ziekenhuis

Op vraag van de directie of de onafhankelijke ombudspersoon wordt overleg georganiseerd tussen beide partijen om de aanpak van meldingen of problemen i.v.m. de werking van de onafhankelijke ombudspersoon te bespreken.

In geval van meldingen of signalen die wijzen op ernstige feiten, neemt de onafhankelijke ombudspersoon binnen de 48 uren contact op met de directie en/of de hoofdgeneesheer om melding te maken en dringend overleg hierover te organiseren.

Indien de directie meent dat er in hoofd van de onafhankelijke ombudspersoon ernstige tekortkomingen zijn in de uitoefening van de functie, kan zij daarover contact nemen met de teamverantwoordelijke en de directie van de vzw Psyche en vragen dat hierover binnen de twee weken een overleg wordt georganiseerd.

2 Continuïteit van de dienstverlening en bijdrage

2.1 Bijdrage psychiatrisch ziekenhuis

Het psychiatrisch ziekenhuis betaalt aan de vzw Psyche een jaarlijkse financiële bijdrage van 70% van de subsidie die de instelling ontvangt voor de organisatie van de bemiddelingsfunctie in het kader van de ziekenhuisfinanciering onderdeel B-4. De aanrekening zal per semester worden berekend cfr. de herberekening van de subsidie.

Voor elke maand waarin Psyche vzw de continuïteit van de dienstverlening niet verzekert zoals hieronder voorzien, wordt de bijdrage voor deze maand in mindering gebracht.

2.2 Continuïteit van de dienstverlening

Vzw Psyche verzekert de continuïteit van de dienstverlening binnen het psychiatrisch ziekenhuis als volgt:

Er wordt voor de instelling een vaste onafhankelijke ombudspersoon aangesteld door vzw Psyche. Daarbij wordt gestreefd naar een continuïteit zodat dezelfde onafhankelijke ombudspersoon minstens gedurende een aaneensluitende periode van drie jaar de dienstverlening binnen het psychiatrisch ziekenhuis verzekert. Indien aan het psychiatrisch ziekenhuis ook een PVT verbonden is, wordt er maximaal naar gestreefd om hiervoor dezelfde onafhankelijke ombudspersoon aan te stellen.

In het geval van afwezigheid **van minder dan één week afwezig is:**

- *verwittigt de onafhankelijke ombudspersoon de contactpersoon en het onthaal van de voorziening,*
- *stelt een 'out of office' bericht in op de mailbox en het antwoordapparaat,*

In het geval van afwezigheid **van meer dan een week en minder dan één maand:**

- *zal door vzw Psyche via telefoon en mail voor vervanging van de onafhankelijke ombudspersoon in het psychiatrisch ziekenhuis gezorgd worden,*
- *de contactpersoon van het psychiatrisch ziekenhuis zal op de hoogte gebracht worden van deze vervanging en zal de contactgegevens van deze vervanging ontvangen. De contactgegevens zullen daarnaast ook vermeld worden in het out-of-office bericht van de afwezige ombudspersoon.*

In geval van afwezigheid **van langer dan één maand:**

- *zal er vanuit vzw Psyche voor vervanging gezorgd worden, zodat de afgesproken beschikbaarheden kunnen worden waargenomen. De contactpersoon van het psychiatrisch ziekenhuis zal op de hoogte gebracht worden van deze vervanging en zal de contactgegevens ontvangen. De contactgegevens zullen daarnaast ook vermeld worden in het out-of-office bericht van de afwezige ombudspersoon en ook het onthaal van het psychiatrisch ziekenhuis zal verwittigd worden over de vervanging.*

3 Bekendmaking van de onafhankelijke ombudswerking

3.1 Affiches en folders

Psyche vzw staat in voor de bekendmaking van de onafhankelijke ombudswerking in het psychiatrisch ziekenhuis en voorziet daarvoor;

- 1 affiche per afdeling met de contactgegevens van de onafhankelijke ombudspersoon,
- folders met de contactgegevens van de onafhankelijke ombudspersoon,
- naamkaartjes met de contactgegevens van de onafhankelijke ombudspersoon.

Deze affiches, folders en naamkaartjes worden door de onafhankelijke ombudspersoon in overleg met de directie, verspreid binnen het ziekenhuis.

3.2 Website

Psyche vzw voorziet met **www.oogg.be** een website waarop de patiëntenrechten en de werking van de onafhankelijke ombudswerking geestelijke gezondheidszorg wordt toegelicht en de contactgegevens en aanwezigheden van de onafhankelijke ombudspersoon voor elke instelling wordt weergegeven.

Op de website van het ziekenhuis dient een **duidelijk zichtbare link** te worden geplaatst naar de site www.oogg.be en de voor het ziekenhuis opgenomen informatie in verband met de contactgegevens en bereikbaarheid van de onafhankelijke ombudspersoon.

3.3 Brievenbus

Op de gesloten afdelingen van het psychiatrisch ziekenhuis is er een “ombudsbrievenbus” aanwezig, die enkel open gemaakt kan worden door de onafhankelijke ombudspersoon. Deze brievenbus moet bereikbaar zijn voor de patiënten die in het psychiatrisch ziekenhuis verblijven. De onafhankelijke ombudspersoon bepaalt in onderling overleg met de verantwoordelijken van de afdelingen van het psychiatrisch ziekenhuis, de plaatsen waar deze brievenbus kan geplaatst worden.

Indien in het ziekenhuis ook een interne ombudspersoon werkzaam is, wordt in overleg met de directie afgesproken of er voor deze afdelingen kan gewerkt worden met gemeenschappelijke brievenbussen. In dit geval dient duidelijk verzekerd dat elke melding ongeopend aan de geadresseerde ombudspersoon wordt bezorgd.

4 Plichten van de instelling

4.1 Contactpersoon

De onafhankelijke ombudspersoon heeft minstens één **vaste contactpersoon** binnen het psychiatrisch ziekenhuis. Deze contactpersoon wordt als eerste gecontacteerd bij algemene vragen van de onafhankelijke ombudspersoon. Daarnaast is er met deze personen ook regelmatig overleg over de ombudswerking.

4.2 Toegang tot de afdelingen

Om de laagdrempelige toegankelijkheid tot de ombudsfunctie te verzekeren dient de onafhankelijke ombudspersoon **toegang te hebben tot elke afdeling** van het psychiatrisch ziekenhuis, inclusief de afdelingen met gesloten deursystemen.

De onafhankelijke ombudspersoon is indien mogelijk permanent in het bezit van sleutels/badges om de gesloten deursystemen te betreden.

Er is ook een mogelijkheid voor de patiënt om beroep te doen op de onafhankelijke ombudspersoon wanneer er beschermende maatregelen zijn of wanneer er een uitgangsverbod van toepassing is. De onafhankelijke ombudspersoon kan in samenspraak met de behandelende arts en conform de veiligheidsvoorschriften, in contact komen met deze patiënt.

4.3 Voorzieningen

Het psychiatrisch ziekenhuis voorziet op elke campus in een kantoor dat voorbehouden is voor de onafhankelijke ombudspersoon op de momenten van permanentie. Het kantoor is voorzien van een bureau, stoelen voor de gasten en een kast die door de onafhankelijke ombudspersoon kan worden afgesloten.

Het kantoor is vlot bereikbaar voor patiënten, familie en naastbestaanden en medewerkers en biedt voldoende garantie op privacy. Het biedt een afgesloten ontmoetingsruimte zodat er vertrouwelijke gesprekken kunnen doorgaan.

Het ziekenhuis voorziet in dit kantoor de toegang tot het internet en het intranet van het psychiatrisch ziekenhuis.

4.4 Bekendmaking binnen het psychiatrisch ziekenhuis

Het psychiatrisch ziekenhuis faciliteert de bekendmaking van de onafhankelijke ombudsdienst geestelijke gezondheidszorg als volgt:

- *het voorzien van een geschikte plaats voor de poster op elke afdeling,*
- *het bezorgen van de folder met de contactgegevens van de onafhankelijke ombudspersoon aan elke patiënt bij diens opname,*
- *het voorzien van een ombudsbrievenbus op elke gesloten afdeling*
- *het voorzien van een duidelijk zichtbare link naar de site www.oogg.be op de homepage van de website van het ziekenhuis, meer bepaald naar de daarop voor het ziekenhuis opgenomen contactgegevens en de informatie over de bereikbaarheid van de onafhankelijke ombudspersoon.*



onafhankelijke
ombudsdienst
geestelijke
gezondheidszorg

4.5 Bereikbaarheid van de medewerkers

Het psychiatrisch ziekenhuis waakt erover dat de onafhankelijke ombudspersoon de medewerkers vlot kan bereiken voor de bespreking en aanpak van meldingen. In het bijzonder staat het psychiatrisch ziekenhuis in voor:

- *het aansporen van elke nieuwe werknemer om binnen de vier maanden na de aanvang van de tewerkstelling de e-learning inzake de patiëntenrechten en de e-learning inzake de werking van de onafhankelijke ombudsdienst geestelijke gezondheidszorg te volgen op de site www.oogg.be,*
- *De vrije toegang van de onafhankelijke ombudspersoon tot alle afdelingen en de parking van de instelling,*
- *De toegang tot de actuele contactgegevens van alle personeelsleden van het psychiatrisch ziekenhuis.*

5 GDPR

Het psychiatrisch ziekenhuis biedt als verwerkingsverantwoordelijk een verwerkingsovereenkomst aan aan VZW Psyche, de verwerker van de gegevens.

Bij het afsluiten van deze overeenkomst zal ook de verwerkingsovereenkomst ondertekend worden en zullen de gevraagde documenten door de verwerker aan de verwerkingsverantwoordelijke aangeboden worden.

Deze overeenkomst is van onbepaalde duur. Ze kan door elk der partijen worden opgezegd mits het respecteren van een opzegtermijn van 6 maanden die loopt vanaf de eerste van de maand volgend op de opzegging. De opzeg dient per aangetekend schrijven te worden betekend.

Opgemaakt te Gent in twee exemplaren op 28 december 2022 waarvan elke partij erkent een exemplaar ontvangen te hebben,

De afnemer,

Hugo Pietermans

Algemeen directeur

ZNA PZ Stuivenberg

De aanbieder

Didier Martens

Algemeen directeur

vzw Psyche

EDDY AERTS
CEO & Algemeen Directeur Financiën & Aankoop
Leopoldstraat 26 - 2000 Antwerpen

