

## 1.2 Wederzijdse rechten en plichten

Sinds 2002 heeft België een wet die uw rechten als patiënt duidelijk omschrijft. Deze wet legt ook de basis voor een goede en duurzame relatie tussen de patiënt en de zorgverlener. Bij een patiënt die minderjarig is, worden de rechten zoals vastgesteld door deze wet uitgeoefend door de ouders die het gezag over de minderjarige uitoefenen of door zijn voogd.

U kan informatie hieromtrent vinden via volgende link: [Welke zijn de rechten van de patiënt? \(belgium.be\)](#)

Verder gelden volgende bijzondere bepalingen en procedures betreffende opnamevoorwaarden, ontslagregeling, klachtrecht en recht op inzage en afschrift van het dossier.

### **Bijzondere opnamevoorwaarden**

Een kandidaat zorggebruiker komt slechts in aanmerking voor ambulante revalidatie, indien het multidisciplinair team (na aanmeldings- en onderzoeksfase) van oordeel is dat het voor de problematiek van de betrokkene een gepaste hulpverlening kan bieden.

Hierbij worden volgende criteria gehanteerd:

- Er is sprake van een complexe stoornis, d.w.z. dat de stoornis ernstig moet zijn of meervoudig
- De kans is groot dat een beter functioneren in de werk-, school- en/of maatschappelijke situatie kan bekomen worden
- Een ambulante hulpverlening is op de eerste plaats aangewezen
- De zorggebruiker is bereid met het revalidatieteam samen te werken
- De gestelde problematiek komt in aanmerking voor een aanvraag tot tegemoetkoming van het Departement Zorg
- De zorggebruiker is in regel met de ziekteverzekering en is aangesloten bij een zorgkas
- Alle informatie wordt tussen beide ouders doorgegeven
- Volgens de wettelijke bepalingen kunnen er binnen ons centrum geen verpleegkundige handelingen gesteld worden en kan er ook geen medicatie toegediend worden door het personeel.

### **Ontslagregeling**

Het therapeutisch programma neemt automatisch een einde op de einddatum voorzien in de beslissing tot tegemoetkoming van de zorgkassencommissie.

De dienstverlening kan verder in onderling overleg een einde nemen op initiatief van hetzij de zorggebruiker, hetzij het revalidatieteam.

Het centrum verbindt zich ertoe de dienstverlening van de zorggebruiker niet te beëindigen tenzij om één van hiernavolgende redenen:

- Bij overmacht
- Bij weigering door de zorgkas tot tegemoetkoming in de revalidatiekosten
- Wanneer de zorggebruiker niet meer beantwoordt aan de bijzondere opnamevoorwaarden
- Bij het niet naleven van het therapeutisch contract
- Bij frequente afwezigheden
- Bij het niet naleven van financiële afspraken
- Wanneer er geen consensus kan bekomen worden over het therapeutisch programma

Bij éézijdige opzegging geldt voor beide partijen een opzeggingstermijn van minstens 3 maanden

tenzij in wederzijds akkoord een andere termijn wordt overeengekomen. Bij een éézijdige opzegging van het CAR DAT omwille van het niet naleven van het therapeutisch contract geldt volgende procedure:

- De therapiemomenten zullen door andere kinderen bezet worden, bv. bij onverwittigde afwezigheid bij 3 opeenvolgende therapie sessies vanaf een vooraf bepaalde datum. U wordt hiervan op de hoogte gesteld door een aangetekend schrijven. Bij stopzetting van de dienstverlening zal het team zo nodig helpen zoeken naar meer aangepaste hulp.
- Vanaf dan zullen u andere openstaande therapiemomenten aangeduid worden indien u met ons contact opneemt.
- Wanneer ook dan nog frequente onverwittigde afwezigheid of afwezigheid omwille van andere reden dan ziekte zal plaatsvinden of indien we niets meer van u vernemen, zal de revalidatie automatisch beëindigd worden vanaf 3 maanden na verzendingsdatum van de brief.

Bij stopzetting gebeurt er steeds een eindbespreking bij de verantwoordelijke arts, de dossierverantwoordelijke of bij een medewerker van de psychosociale discipline.

## **Klachtenprocedure/ Ombudsdienst**

### *Melding van een probleem of een klacht*

Gewone opmerkingen, bedenkingen of vragen in verband met de therapeutische activiteiten t.o.v. de zorggebruikers worden opgevangen en afgehandeld tijdens de gewone contacten door de personeelsleden met de zorggebruiker. Elke medewerker probeert zelf onmiddellijk een antwoord te formuleren, maakt afspraken met de mensen of stuurt door naar een collega (vb. dossierverantwoordelijke of coördinator). Eventueel wordt er tijdens de teambespreking gezocht naar een antwoord. Er wordt een antwoord geformuleerd binnen de 30 dagen.

Klachten kunnen ten alle tijd besproken worden met de coördinator Mevr. Wille, de arts Dr. Litière of Dr. Cuypers of Dr. Raskin of de algemeen directeur Mevr. Dewit. Men kan met hen een afspraak maken via het secretariaat.

Wanneer de zorggebruiker het nodig acht formeel een klacht in te dienen moet hij de daarvoor vastgestelde klachtenprocedure volgen. Er wordt op vraag een klachtenformulier ter beschikking gesteld. De klacht dient dan schriftelijk gericht te worden aan de directeur of coördinator.

### *Afhandeling van een klacht*

#### 1<sup>ste</sup> fase

- Bij het ontvangen van de klacht zal dit op het kwaliteitsteam (preventieadviseur, coördinator, directeur) besproken worden.
- Het kwaliteitsteam handelt zowel de mondelinge als schriftelijke klachten af via het formulier “klachtenafhandeling”, hetwelk bijgehouden wordt in het klachtenregister.
- Binnen de dertig dagen zal een mondeling antwoord bij mondelinge klachten en een schriftelijk antwoord bij schriftelijke klachten aan de indiener bezorgd worden.

#### 2<sup>de</sup> fase

- Indien het antwoord geen voldoening geeft aan de persoon die de klacht indiende, kan deze zich richten tot een interne klachtencommissie. De indiener moet de klacht schriftelijk formuleren. De directie zal op vraag meedelen welke personen in deze commissie zetelen en hoe de briefwisseling aan de commissie moet worden overgemaakt.
- De commissie zal alle partijen uitnodigen en pogen een oplossing te bekomen. Zij zal haar antwoord binnen de dertig dagen bekend maken aan de indiener en aan het CAR DAT.
- Indien de klacht gegrond werd bevonden, moet de directie binnen de dertig dagen na het antwoord van de commissie meedelen aan de indiener hoe men gevolg zal geven aan de klacht.

### 3<sup>de</sup> fase

Indien de afhandeling van de klacht geen voldoening geeft of als iemand oordeelt dat een van zijn patiëntenrechten niet gerespecteerd wordt, kan hij bij het Departement Zorg (<https://www.vlaanderen.be/departement-zorg/klachten>) of bij het VAPH (Sterrekundelaan 30,1210 Brussel) een klacht neerleggen.

#### *Ombudsdienst*

Elke zorggebruiker die van oordeel is dat één van de patiëntenrechten niet gerespecteerd werd door een beroepsbeoefenaar in de voorziening, kan dit aanmelden bij de onafhankelijke ombudspersoon. Elke aanmelding van een zorggebruiker wordt door de onafhankelijke ombudspersoon ernstig en grondig aanhoord.

De onafhankelijke ombudspersoon oefent de ombudsfunctie volledig onafhankelijk uit en neemt een strikte neutraliteit en meerzijdige partijdigheid in acht.

De onafhankelijke ombudspersoon kan worden gecontacteerd via telefoon en mail. De contactpersoon voor CARDATvzw is Mevrouw Kris Bruyninckx, 0497 477 066, [kris.bruyninckx@oogg.be](mailto:kris.bruyninckx@oogg.be)

Bij zorggebruikers voor wie dit moeilijk is, kan het personeel van de voorziening hulp bieden door de ombuds te contacteren en een afspraak te maken.

#### **Mogelijkheid tot inzage en afschrift van het dossier**

Alle verslagen (het aanvangs- jaarevolutie- en eindverslag, (eventueel) het kinderpsychiatrisch verslag) worden steeds bezorgd aan de zorggebruiker en aan de personen waarvoor er bij aanvang van de therapie toestemming gegeven werd. De zorggebruiker geeft bij aanvang toestemming om de verslagen via mail met wachtwoord te verzenden of maakt een afspraak over de manier van overhandigen van deze verslagen.

Verder kan de zorggebruiker vragen om zijn dossier in te zien of kan hij schriftelijk een vertrouwenspersoon aanstellen, die het dossier samen met hem of in zijn plaats kan inzien. Het verzoek van de patiënt en de identiteit van de vertrouwenspersoon worden aan het dossier toegevoegd. Ter aanduiding van een vertrouwenspersoon heeft de Federale commissie "Rechten van de patiënt" een formulier opgesteld dat hiervoor kan gebruikt worden.

De vraag dient gericht te worden aan de verantwoordelijke arts van het centrum.

Vanaf de ontvangst van dit verzoek, heeft de arts een termijn van 15 dagen om het dossier voor te leggen, behalve:

- De persoonlijke notities van de beroepsbeoefenaar
- De gegevens die derden betreffen

- De gegevens waarvan de beroepsbeoefenaar uitzonderlijk oordeelt dat ze voor de gezondheid van de patiënt op dat moment een ernstig nadeel kunnen meebrengen; in dit geval kan alleen een door de patiënt aangeduide beroepsbeoefenaar het dossier inzien, incl. de persoonlijke notities.

### **Hoe kan de patiënt een afschrift van zijn dossier krijgen?**

Onder dezelfde voorwaarden als voor de inzage, kan de patiënt een afschrift van zijn patiëntendossier vragen.

Elk afschrift krijgt de vermelding “strikt persoonlijk en vertrouwelijk”.

De beroepsbeoefenaar levert geen afschrift af als hij elementen heeft die erop wijzen dat de patiënt onder druk staat om de informatie aan derden mee te delen (bv. werkgever, verzekeraar).

### **Overzicht van de verzekerde risico's**

- Burgerlijke aansprakelijkheid personeel en zorggebruikers
- Lichamelijke ongevallen zorggebruikers
- Brandverzekering gebouwen

### **Wijzigingen**

Elke inhoudelijk relevante wijziging van het reglement van orde wordt onmiddellijk door het centrum aan de zorggebruikers tegen ontvangstbewijs meegedeeld.

Deze wijzigingen hebben uitwerking ten vroegste dertig dagen na de mededeling hiervan.