

Tien jaar Ombudsfunctie – VVOVAZ

Prof. Dr. Geneviève Schamps

- **Directeur van de « Centre de droit médical et biomedical » (U.C.L.)**
- **Lid van de Koninklijke Academie van België**
- **Voorzitter van de Federale Commissie « Rechten van de patiënt »**

- **Zeer grote inspanningen** voor een betere toepassing van de wet « rechten van de patiënt »

- **Belangrijke opdrachten**
 - **Communicatie bevorderen tussen de patiënt en de zorgverlener**
 - **Het bemiddelen**
 - **Aanbevelingen formuleren**
 - **Jaarverslagen opmaken**
 - **...**

10 jaar bestaan Federale Commissie Rechten van de patiënt

Bijzondere aandachtspunten

- **Belangrijke opdrachten van de bemiddelaars**
 - Makkelijk bereikbare ombudsfunctie voor alle zorginitiatieven
 - Betere financiering en ondersteuning van de ombudsfunctie
 - Grotere onafhankelijkheid met garantie voor vertrouwelijkheid
- **Aanwijzing en toegang tot de vertrouwenspersoon**
- **Vertegenwoordiging van de patiënt**
- **Patiëntendossier**

- **Onafhankelijkheid** van de ombudspersoon
- **Accreditatie**
- **Toegankelijkheid** en bekendmaking
- **Vorming** van de ombudspersonen
- **Uitbreiding** van de **bevoegdheden** van de ombudspersonen

- **Advies van 17 maart 2006** Regels van onverenigbaarheid tussen de functie van ombudspersoon en andere functies uitgeoefend binnen dezelfde instelling
- **Advies van 22 januari 2007** betreffende de positie van de ombudspersoon in het ziekenhuis en zijn relatie tegenover de ziekenhuisbeheerder, directie en hoofdgeneesheer
- **Advies van 29 mei 2009** betreffende de wetsvoorstellen tot aanvulling van de Wet Patiëntenrechten n° 4-124/1, 4-395/1, 4-509/1
- **Advies van 10 juni 2011** betreffende de evaluatie van de klachtenbemiddeling en de werking van de bemiddelingsfunctie in de gezondheidszorg
- **Advies van 15 décembre 2011** betreffende de zichtbaarheid en de toegankelijkheid van de ombudsfuncties in de ziekenhuizen
- **Advies van 22 juni 2012** publiciteit van de jaarverslagen
- ...

➤ **Onverenigbaarheid en onafhankelijkheid**

Advies van 17 maart 2006

Maximale garanties

- **Onafhankelijkheid**
- **Professionaliteit**
- **Continuïteit**

➤ **Onverenigbaarheid en onafhankelijkheid**

Advies van 17 maart 2006

Concrete maatregelen :

- **Onverenigbaarheid** tussen de uitoefening van de ombudsfunctie en de uitoefening van andere functies
- **Minimale werkvoorwaarden** die de onafhankelijkheid van de ombudspersonen voldoende garanderen

Aanbevelingen grotendeels omgezet in wetgeving **doch niet volledig.**

➤ **Onverenigbaarheid en onafhankelijkheid**

Advies van 17 maart 2006

➤ Aanbeveling : toekenning van een 'eigen' onthaalruimte, die zichtbaar, correct en voldoende is

➤ **Geen cumul** met een andere hiërarchisch verantwoordelijke functie binnen dezelfde instelling

➤ **Onderzoek Test Gezondheid**

In sommige ziekenhuizen : directe link met de **directie** (locatie van de ombudsfunctie)

➤ **Onverenigbaarheid en onafhankelijkheid**

- **Advies van 17 maart 2006**
- **Advies van 22 januari 2007**

- **Bemiddelingsfunctie : Specifieke statuut**

mits een voldoende financiering

➤ **Onverenigbaarheid en onafhankelijkheid**

Advies van 10 juni 2011

Samenwerking tussen kleinere instellingen

- samen één bemiddelaar aan te werven
- die zich volledig kan toeleveren op de functie van bemiddelaar

➤ **Onverenigbaarheid en onafhankelijkheid**

Mogelijke piste - professionaliteit

- **Certificatiesysteem / Accreditatie** : officiële erkenning door bv. een externe instantie
- **Krachtigere bescherming**, nl een bijzondere ontslagbescherming

➤ **Onverenigbaarheid en onafhankelijkheid**

Mogelijke piste - professionaliteit

- **Oprichting van een specifiek orgaan met duidelijke bevoegdheden inzake o.m. evaluatie van de werking van de ombudsfuncties**

➤ **Onverenigbaarheid en onafhankelijkheid**

Advies van 10 juni 2011

- **Voldoende financiering**
 - **Basiscriteria voor het vastleggen van het budget te herbekijken**
 - **Bijkomende criteria :**
 - Schaalgrootte van de instellingen
 - Aantal campussen
 - Afstand tussen de verschillende instellingen in een minder bevolkte provincie,...
- **Toezicht** op de correcte besteding van de financiering voor bemiddeling

➤ **Onverenigbaarheid en onafhankelijkheid**

- **Advies van 10 juni 2011**

Sector van de geestelijke gezondheidszorg

- **een interne als een externe klachtenbemiddelaar
gelijktijdig bevoegd : verwarrend voor patiënten**
- **Voorstel : één enkel systeem toepaselijk maken**

➤ **Onverenigbaarheid en onafhankelijkheid**

- **Advies van 10 juni 2011**

Sector van de geestelijke gezondheidszorg

Overleg met vertegenwoordigers van de bemiddelingsfunctie :

Voordelen aan de verbondenheid aan de overlegplatform

- **Algemeen beeld van de sector (evoluties, tendensen, vraagstellingen,...)**
- **Mogelijkheid om bepaalde vaststellingen door te geven aan de verantwoordelijken van de aangesloten instellingen**

➤ **Onverenigbaarheid en onafhankelijkheid**

- Advies van 10 juni 2011

Sector van de geestelijke gezondheidszorg

Overleg met vertegenwoordigers van de bemiddelingsfunctie :

Voordelen aan de verbondenheid aan de overlegplatform

- Deelname aan debatten over de **organisatie** van de geestelijke gezondheidszorg
- **Ondersteuning door een team** in het uitoefenen van de wettelijke opdrachten

➤ **Onverenigbaarheid en onafhankelijkheid**

- **Advies van 10 juni 2011**

Sector van de geestelijke gezondheidszorg

Nood aan organisatorische hervormingen om de onafhankelijkheid te vergroten.

Twee mogelijkheden :

- **Behoud** van het aanbod van de bemiddeling via de overlegplatforms die werkgevers zijn van de bemiddelaars, mits een aantal aanpassingen
- **Volledig onafhankelijke manier** : oprichting van een vereniging van onafhankelijke bemiddelaars

➤ **Onverenigbaarheid en onafhankelijkheid**

- **Advies van 10 juni 2011**

Sector van de geestelijke gezondheidszorg

- **Behoud** van het aanbod van de bemiddeling via de overlegplatforms die werkgever zijn van de bemiddelaars, mits een aantal aanpassingen
 - **Financiering** moet worden herbekeken

➤ **Onverenigbaarheid en onafhankelijkheid**

- Advies van 10 juni 2011

Sector van de geestelijke gezondheidszorg

➤ **Berekening van het financieringsbudget, bijv. :**

- Afstand tussen de verschillende instellingen in een minder bevolkte provincie
- Schaalgrootte van de instellingen
- Aantal campussen,...

➤ **Controle op de doorstorting én de correcte besteding van de budgetten voor de uitbouw van de bemiddelingsfunctie**

➤ **Onverenigbaarheid en onafhankelijkheid**

- **Advies van 10 juni 2011**

Bemiddeling in instellingen die zorg aanbieden, andere dan ziekenhuizen (nl. rust- en verzorgingstehuizen)

- **Vandaag : Federale ombudsdienst**
- **Problemen :**
 - **Afstand**
 - **Bereikbaarheid**
 - Regelmatige **aanwezigheid** in de instelling
 - Vertrouwdheid met de **cultuur** van de instelling,...

➤ **Onverenigbaarheid en onafhankelijkheid**

Advies van 10 juni 2011

Bemiddeling in instellingen die zorg aanbieden, andere dan ziekenhuizen (nl. rust- en verzorgingstehuizen)

▪ **Voorstel :**

▪ **Specifieke ombudsdienst voor de rusthuizen en RVT's**

- **Geregelde bezoeken** in de instellingen
- **Jaarverslag van de federale Ombudsdienst :**
 - **Schrik** van de bewoners om een klacht in te dienen of een beroep te doen op de ombudsdienst
(vrees voor represailles van het verzorgend personeel,...)

➤ Toegankelijkheid en bekendmaking

Advies van 22 januari 2007

- Laagdrempelige **toegangspoort** voor de patiënt
- Voldoende **bekend**
- Toegankelijke **openingsuren**
- **Continuïteit** ingeval van afwezigheid

➤ **Huishoudelijk reglement**

- **Advies van 22 januari 2007**
 - **Belangrijk instrument is voor de positie en de neutrale uitoefening van de ombudsfunctie**
- **Advies van 12 juni 2009**
 - **Model** uitgewerkt
 - **2/3de van de bij steekproef gecontroleerde huishoudelijk reglementen : kleine en soms principiële opmerkingen**
 - **Toegankelijkheid van de ombudspersoon**

➤ **Vorming van de ombudspersonen**

Advies van 24 april 2008

De vorming van de ombudspersonen “Rechten van de patiënt” in de ziekenhuizen en bij de overlegplatforms geestelijke gezondheidszorg

- **Eenvormige basis en continue opleiding**
 - **Verschillende wetgevingen**
 - **Eigenschappen eigen aan de functie van bemiddelaar**

- **Gemeenschappelijke bagage voor alle ombudspersonen**

➤ **Uitbreiding van de bevoegdheden van de ombudspersonen**
Advies van 17 maart 2006

- **Opdrachten van groot belang**
 - Voor het **patiënt**
 - **Preventieve rol**
 - Aanbevelingen
 - Jaarverslag

➤ **Uitbreiding van de bevoegdheden van de ombudspersonen**
Advies van 17 maart 2006

- Klachten die **niet tot de materiële bevoegdheden** behoren van de bij wet van 22 augustus 2002 voorziene ombudsfuncties

(cfr het overleg van de Federale Commissie op 18 maart 2011 met vertegenwoordigers van de ombudsfuncties)

➤ **Uitbreiding van de bevoegdheden van de ombudspersonen**
Advies van 17 maart 2006

- Sluiten van **samenwerkingsakkoorden** tussen de federale overheid en de gemeenschappen
 - zonder dat dit bv. de **inspectiediensten** voor klachtenbehandeling van de deelgebieden belet hun eigen bevoegdheden uit te oefenen
 - **financiële middelen** : kwaliteitsvolle dienstverlening garanderen

- Quid met de **Hervorming** ?

Advies van 10 juni 2011 betreffende de evaluatie van de klachtenbemiddeling en de werking van de bemiddelingsfunctie in de gezondheidszorg

Discussies met vertegenwoordigers van AMIS, VVOVAZ, het overlegplatform GGZ Vlaanderen en het Overlegplatform GGZ Brussel Hoofdstad

Federale Commissie :

- **Algemene punten, van groot belang voor het huidige systeem van klachtenbemiddeling**

- **Regelmatige interactieve discussie** voeren met de betrokken actoren op het terrein

- Bemiddelaars, zorgverleners, zorginstellingen, patiëntenverenigingen, mutualiteiten, bevoegde overheden,...

- **Belang van een definiëring van de concepten**

- “klachtenbehandeling”, “klachtenbemiddeling”, “ombudsfunctie”, “bemiddelaar”, “ombudspersoon”
door velen door elkaar worden gebruikt met een verschillende invulling, wat tot verwarring kan leiden

- **Structurele evaluatiemogelijkheid van**

- het **stelsel** van klachtenbemiddeling
- de **werving** van de ombudsfunctie

- Verschillen in de **perceptie** van klachtenbemiddeling door patiënten, patiëntenverenigingen, ziekenhuizen en zorgverleners

- Nood aan duidelijke, objectieve **gradometers** om deze percepties te toetsen aan de praktijk

- **Structurele evaluatiemogelijkheid van**
 - het **stelsel** van klachtenbemiddeling
 - de **werking** van de bemiddelingsfunctie

Voorstel :

- Een aantal **basisinstrumenten** uit te werken
 - b.v. **uniforme evaluatieformulieren**
- **Jaarlijkse evaluatie** de effectiviteit van deze instrumenten en van de resultaten, door een externe instantie

➤ **Netwerk voor ondersteuning en uitwisseling**

- **KBS** : netwerk van de bemiddelaars uit de verschillende sectoren
- **Federale Commissie** : zulk netwerk zou de professionalisering kunnen verhogen
 - VVOVAZ, AMIS, IPSOF : reeds voorlopers
 - Naar een Federaal netwerk

Op een weloverwogen wijze **financieren**

➤ **Een netwerk voor ondersteuning en uitwisseling**

- **Deontologische code opstellen**
- **Opleidingsbehoeften detecteren en vormingsvoorstellen formuleren**
- **Eenvormige werkprocedures uitwerken**
- **Intervisie, peer review organiseren en begeleiden**
- **Tevredenheidsenquêtes voorbereiden**

➤ **Een netwerk voor ondersteuning en uitwisseling**

- **Jaarlijks aanbevelingen** formuleren ter verbetering van de bemiddeling, die **instellingoverstijgend** zijn, ter attentie van de Federale Commissie en de Minister

- **Actief meewerken aan de bekendmaking van de wet patiëntenrechten en het klachtrecht**
 - Acties opzetten
 - Voorstellen formuleren

Perspectieven

- **Quid externe instantie, met voldoende middelen ?**
 - **Supervisie** van het **netwerk** voor ondersteuning en uitwisseling
 - **Erkenningsnormen** en **accreditatie**
 - **Voorstellen van vorming**
 - **Uniforme werkprocedures**
 - **Deontologische code**

- **Confidentialiteit**
 - **Art. 1728 GW ?**

- **Toe zien dat de bemiddelaars hun functie op een behoorlijke manier kunnen uitoefenen**
 - indien nodig, **waarschuwingen** te geven aan de werkgever
 - ingeval van herhaaldelijke tekortkomingen, **sancties** op te leggen

Perspectieven

- **Advies (23 juni 2006) betreffende de verbetering van de toegang tot de vertrouwenspersoon**
 - **Patiënt beter informeren** over het bestaan van het recht om een vertrouwenspersoon aan te duiden
 - **Toegang tot de vertrouwenspersoon vergemakkelijken en aanmoedigen**

Perspectieven

- **Bekendheid van de wet betreffende de rechten van de patiënt**
 - **Belang van patiëntenvoorlichting**
 - **Goede vorming en sensibilisering van de zorgverleners inzake patiëntenrechten**
 - **in de basisopleiding van zorgverleners**

Perspectieven

- **Implementatie Richtlijn 2011/24 betreffende de toepassing van de patiënten bij grensoverschrijdende gezondheidszorg**
 - **Klachtenregeling**
 - voor alle soorten van gezondheidszorg

Perspectieven

▪ **Fonds voor medische ongevallen**

Federale Commissie : **geen cumulatie**

- een bemiddelaar in de zin van de **wet betreffende de rechten van de patiënt**
- Bemiddelaar
 - volgens het **gerechtelijk wetboek**
 - Volgens de **wet van 31 maart 2010** betreffende de vergoeding van schade als gevolg van gezondheidszorg

Perspectieven

- **Wet van 17 maart 2013 tot hervorming van de regelingen inzake onbekwaamheid en tot instelling van een nieuwe beschermingsstatus die strookt met de menselijke waardigheid** (in voege : 1 juni 2014)
 - De **vrede rechter** oordeelt in zijn **beschikking** uitdrukkelijk over de **bekwaamheid van de beschermde persoon** met betrekking tot
de uitoefening van de rechten van de patiënt
 - **Bijzondere machtiging aan de bewindvoerder over de persoon**

Dank voor uw aandacht