

Vaak verkeerde verwachtingen

Als ombudsman probeert Johan Behaeghe met dialoog de vertrouwensrelatie tussen patiënt en zorgverlener te herstellen. Als voorzitter van de beroepsvereniging vindt hij vooral dat ombudspersonen een sterker statuut moeten krijgen.



Johan Behaeghe
Ombudsman in
AZ Groeninge
(Kortrijk) en voorzitter
van de Vlaamse
beroepsvereniging
Ombudspersonen
Van Alle
Zorgvoorzieningen
(WVOVAZ)

Hoe maakt u de balans op na 15 jaar patiëntenrechten?

We komen al van ver, en toch is er nog verbetering mogelijk. Ondanks vele inspanningen en promotiecampagnes blijft de kennis bij de patiënt een knelpunt. Zeker wanneer patiënten te maken krijgen met zorgverleners buiten de context van het ziekenhuis, zijn ze beduidend minder goed op de hoogte van hun rechten en de kanalen via dewelke ze klacht kunnen indienen. Ik ben echter wel optimistisch: met de accreditatie van steeds meer ziekenhuizen zie ik dat volledig goedkomen. Dat houdt namelijk in dat ziekenhuizen volledig worden geëvalueerd door een extern orgaan. Voldoen ze aan de internationale veiligheids- en kwaliteitsnormen, dan krijgen ze een keurmerk. Tijdens deze audits worden ook de patiënten bevraagd: zijn ze wel voldoende geïnformeerd over hun rechten? Dat kan enkel wanneer ziekenhuizen de nodige procedures en systemen installeren om patiënten consistent op de hoogte te brengen.

Wat zijn de grootste problemen in de praktijk?

Momenteel zien we veel onzekerheid over het recht op vertegenwoordiging. Nochtans is hier steeds meer nood aan. Denk maar aan toenemende dementie, waarbij een familielid kan worden aangeduid om medische beslissingen te nemen. Niet alleen is dat een moeilijke keuze, mensen moeten ook worden begeleid in het proces. Daarnaast krijgen we ook steeds meer vragen over het delen van medische gegevens onder zorgverleners en de daaraan verbonden privacy. Het plan van minister De Block om patiënten vanaf 2018 online toegang

te geven tot hun medisch dossier, zal wettelijk gezien zeker goed moeten worden omkaderd om problemen te vermijden.

We zien helaas veel frustratie over ombudsdiensten en het resultaat van een klacht. Begrijpt u dat?

Ik ben enigszins verbaasd, maar ik vermoed dat dit vooral te wijten is aan verkeerde verwachtingen. Als ombudsman probeer ik altijd meteen duidelijk te maken wat ik te bieden heb, welke verschillende trajecten er kunnen worden gevolgd, en wat de beperkingen zijn. Wij kunnen niemand "gelijk" geven. Onze meerwaarde schuilt in de dialoog, waarmee we de communicatie en het vertrouwen tussen patiënt en zorgverlener proberen te herstellen. Een ombudspersoon blijft een bemiddelaar, wij mogen en kunnen geen uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht. Daarvoor bestaan er andere instanties, zoals de verzekering, het Fonds voor Medische Ongevallen, de Orde der artsen of desnoods de rechtbank.

Zijn er volgens u nog hiaten in de wet?

Naast meer financiële middelen om de ombudsdienst laagdrempelig te houden, is er dringend nood aan een sterker statuut, met meer wettelijke bescherming, zodat de neutraliteit en vertrouwelijkheid kunnen worden gegarandeerd. Enkel zo kan de ombudsfunctie een nóg bredere pijler worden binnen de gezondheidszorg.