



9

Johan Behaeghe
ombudsman AZ Groeninge



24

30



36



Karel Jooker
eindredacteur

**Patiënten
die een
klacht
indienen,
zijn zelden
tevreden
over het
resultaat**

Patiëntenrechten

Onbekend maakt onbenut

De wet op de patiëntenrechten is 14 jaar oud, maar de kinderziekten zijn nog niet voorbij. Wij hebben uw ervaringen gebundeld en trekken naar de politici.

Weet u dat uw rechten als patiënt bij wet geregeld zijn? Dat was één van de eerste vragen die wij de deelnemers van onze recente enquête voorschotelden. Een derde antwoordde bevestigend, erg weinig voor zo'n belangrijke wet die bijna anderhalf decennium bestaat.

En patiënten die wél op de hoogte zijn van de bescherming die zij genieten, lopen niet meteen over van enthousiasme wat betreft de invulling. Vooral bij het indienen en afhandelen van een klacht heerst er grote onduidelijkheid en frustratie. Onduidelijkheid over waar ze met die klacht nu precies terecht kunnen, frustratie over het (gebrek aan) resultaat. Wij vinden het hoog tijd voor een evaluatie en bijsturing van de wet. De drempel om een klacht in te dienen moet lager liggen en het is tijd om sancties te overwegen.

Momenteel zijn er ironisch genoeg te veel deuren waar mensen met hun klacht kunnen gaan aankloppen. Elk ziekenhuis moet een ombudsdienst organiseren en ook op federaal niveau is er zo'n bemiddelingsinstantie. Samen met andere organisaties zijn wij voorstander van de oprichting van een gratis infolijn, waar iedereen snel een duidelijk antwoord krijgt op alle vragen over zijn klacht: wie ze kan behandelen, wat een bemiddeling kan opleveren, welke mogelijkheden er bestaan indien de bemiddeling mislukt... Een bijsturing van de wet moet ook meer garanties bieden voor de onafhankelijkheid van de ombudsdiensten. Die hangen nu immers in veel te hoge mate (financieel) af van de ziekenhuizen. Waarom kunnen de ombudsmannen en -vrouwen niet door de FOD Volksgezondheid worden betaald en waarom is er geen externe controle-instantie om hun werking nauwgezet op te volgen?

En dan is er de impasse wanneer een klachtenbemiddeling mislukt. De wet biedt voor deze gevallen geen bevredigende oplossing. Het is dan ook niet verwonderlijk dat 81 % van onze enquêtedeelneemers vragende partij is voor sancties bij niet-naleving van de wet. Want anders blijft die een lege doos.