

1 Vlaams Interuniversitair Congres over Gezondheidsrecht

# Het klachtrecht en de ombudspersoon: knelpunten

Vanessa Debreyne  
Federale ombudsdienst “Rechten van de patiënt”  
FOD Volksgezondheid

7 februari 2015



## Het klachtrecht en de ombudspersoon: knelpunten Programma

1. Klachtrecht bij een ombudsfunctie “Rechten van de patiënt”
2. Wat was het doel van de wetgever bij de oprichting van de ombudsfuncties?
3. Welke zijn de bijzonderheden van de ombudsfuncties RvP?
4. Welke zijn de ombudsfuncties RvP?
5. Welke zijn de bijzonderheden van de bemiddelingsopdracht?
6. Welke zijn de voordelen / verdiensten van de ombudspraktijk?
7. Welke zijn de moeilijkheden / knelpunten van de ombudspraktijk?



# 1. Klachtrecht bij een ombudsfunctie “Rechten van de patiënt”

Artikel 11 van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt:

*“De patiënt heeft het recht een klacht in verband met de uitoefening van zijn rechten toegekend door deze wet neer te leggen bij de bevoegde ombudsfunctie.”*



[www.patientrights.be](http://www.patientrights.be)



## 2. Wat was het doel van de wetgever bij de oprichting van de ombudsfuncties?

- Plaats waar **gehoor** wordt gegeven aan de patiënt
- De partijen kans bieden tot **communicatie / dialoog** (desgevallend met behulp van de ombudspersoon)
- **Oplossing** zoeken buiten context van administratieve, disciplinaire of gerechtelijke procedure

Binnen de logica van het **partnerschap** “patiënt - beroepsbeoefenaar” (binnen logica van de wet)



### 3. Welke zijn de bijzonderheden van de ombudsfuncties RvP?

- **Individuele relatie** “patiënt - beroepsbeoefenaar”
- Geen standpunt / **dialogoog** faciliteren
- **Relatief informele** procedure
- **Nog andere opdrachten** buiten bemiddeling (in het bijzonder formulering van aanbevelingen in jaarverslag) (cf. art. 11 WPR)



## 6 4. Welke zijn de ombudsfuncties RvP?

### Specifiek

- voor elk ziekenhuis (KB 08/07/2003)
- bij elk overlegplatform geestelijke gezondheidszorg (bepaalde PZ, PVT en IBW) (KB 08/07/2003 tot wijziging van KB 10/07/1990)

### Indien geen specifieke ombudsfunctie opgericht

De federale ombudsdienst “Rechten van de patiënt” bij de FOD Volksgezondheid (KB 01/04/2003)

Residuaire bevoegdheid = momenteel gehele extramurale sector



## 5. Welke zijn de bijzonderheden van de bemiddelingsopdracht?

### 5.1 Wie kan een klacht neerleggen? Wie kan een bemiddeling vragen?

- De patiënt - ev. bijgestaan door vertrouwenspersoon
- De vertegenwoordiger van de patiënt:
  - Ouder of voogd voor minderjarige patiënt
  - Persoon in cascade voor feitelijk onbekwame meerderjarige patiënt

Patiënt wordt zo veel als mogelijk betrokken



## 5. Welke zijn de bijzonderheden van de bemiddelingsopdracht?

### 5.2 Welke klachten / vragen worden via bemiddeling behandeld?

#### Klachten

- Feiten die hebben plaatsgevonden op het “terrein” waarvoor de ombudspersoon bevoegd is
- Tegenover beroepsbeoefenaars hernomen in K.B. nr. 78
- M.b.t. de uitoefening van de patiëntenrechten in de context van de individuele relatie “patiënt-beroepsbeoefenaar”





## 5. Welke zijn de bijzonderheden van de bemiddelingsopdracht?

### 5.2 Welke klachten / vragen worden via bemiddeling behandeld?

#### Vragen

-Vragen die coherent zijn aan de bemiddelingsopdracht (dialoog / communicatie, signaal)

≠ sanctie, controle

Quid vragen tot erkenning medisch-technische fouten en schadevergoeding?

-In belang van de vertegenwoordigde patiënt



## 5. Welke zijn de bijzonderheden van de bemiddelingsopdracht?

### 5.3 Wat is het doel van bemiddeling?

- Bevordering van **communicatie**
- Het bemiddelen bij klachten met het oog op **het bereiken van een oplossing**

“Een oplossing”:

- De verwachting van de patiënt is richtinggevend
- De oplossing is het resultaat van een zoektocht met beide partijen in de bemiddeling (vaak compromis)



## 5. Welke zijn de bijzonderheden van de bemiddelingsopdracht?

### 5.4 Welke zijn de fasen van bemiddeling?

- Wijze van klachtneerlegging (mondeling of schriftelijk)
- Registratie** van klacht - onderzoek van “ontvankelijkheid”
- Informatie** over organisatie, werking en procedureregels -  
**analyse** van klacht en **bemiddeling**
- Afsluiten** van dossier
- Vernietiging** van dossier (na opstellen van jaarverslag)



## **5. Welke zijn de bijzonderheden van de bemiddelingsopdracht?**

### **5.5 Welke zijn de verplichtingen van de ombudspersoon bij het uitoefenen van zijn opdracht?**

#### **-Toegankelijkheid en zichtbaarheid**

→ verplichtingen ZH / directiecomité overlegplatform  
(voldoende informatie verstrekken die vlotte bereikbaarheid van OF garandeert + nodige middelen ter beschikking stellen)

#### **-Neutraliteit en onpartijdigheid (geen standpunt)**

#### **-Beroepsgeheim**

**-Bescherming van dialoog patiënt - beroepsbeoefenaar**  
(vertrouwelijkheid)



## 5. Welke zijn de bijzonderheden van de bemiddelingsopdracht?

### 5.5 Welke zijn de verplichtingen van de ombudspersoon bij het uitoefenen van zijn opdracht?

#### -Onafhankelijkheid

- > geen sancties i.k.v. correcte uitoefening van opdracht
- > geen betrokkenheid bij feiten en bij klacht betrokken personen
- > mogelijkheid om bij klacht betrokken personen te contacteren
- > onverenigbaarheden
- > monopolie over de klacht vanaf neerlegging tot afhandeling

#### -Redelijke termijn



## 6. Voordelen/verdiensten van de ombudspraktijk?

### 6.1 Plaats waar gehoor wordt gegeven aan de patiënt

Enkele cijfers in de jaarverslagen (2013):

#### -In de algemene ziekenhuizen:

17.395 klachtendossiers (jaarverslag van 107 AZ)

#### -In de psychiatrische ziekenhuizen:

FR: 617 klachtendossiers (jaarverslag van 26 FR PZ)

NL: 1.325 klachtendossiers m.b.t. één patiëntenrecht (jaarverslag van 34 NL PZ )

#### -Bij de federale ombudsdienst “Rechten van de patiënt”:

Op een totaal van 718 klachtendossiers 284 extramurale sector



## 6. Voordelen/verdiensen van de ombudspraktijk?

### 6.2 Begeleiding van de patiënt

Bv. hulp bij herstel van de communicatie (coaching)

Bv. verwijzing naar alternatieven

### 6.3 Gratis procedure voor de partijen

financiering door de federale overheid

### 6.4 Flexibele procedure

- “op maat” / volgens de vragen en reacties van de partijen
- geen schriftelijke klacht vereist



## 6. Voordelen/verdiensen van de ombudspraktijk?

### 6.5 Binnen discrete context

geen “aanslag” op de reputatie van de BO

### 6.6 Bijdrage tot concrete oplossingen in bepaalde dossiers

- (Minstens) uitwisseling van informatie tussen de partijen
- Verontschuldiging, wederzijds begrip, erkenning van gevoelens van patiënt / beroepsbeoefenaar
- Verwijzing naar / herhaling van objectieve gegevens (bv. wetgeving) om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen





## 6. Voordelen/verdiensten van de ombudspraktijk?

### 6.6 Bijdrage tot concrete oplossingen in bepaalde dossiers (vervolg)

- Financiële geste/regeling (technische kwaliteit)
- Andere oplossingen, bv. kosteloze aanpassing van prothese
  - bv. contactname met verzekering
  - bv. afschrift van patiëntendossier

### 6.7 Tijdsbesparend



## 6. Voordelen/verdiensten van de ombudspraktijk?

### 6.8 Optimalisatie van kwaliteit van zorg via aanbevelingen (in de jaarverslagen)

Voorbeelden opvolging van aanbevelingen op beleidsniveau:

- **Grotere transparantie financiële gevolgen tussenkomst** (art. 8): leesbare mededeling statuut beroepsbeoefenaar (toevoeging in art. 73, §1 W 14/07/1994 bij W 10/12/2009)
- **Uniformisering maximale kostprijs afschrift dossier** (art. 9) (bij KB 02/02/2007 + MO 12/15/2008)
- **Uitbreiding toepassingsgebied** (art. 2 ) naar plastisch chirurgen (bij W 23/05/2013) en naar klinisch psychologen en orthopedagogen (en psychotherapeuten)(vanaf 2016) (bij W 04/04/2014)



## 7. Moeilijkheden / knelpunten van de ombudspraktijk?

7.1 Quid klachten die niet tot de strikte bevoegdheid van de ombudsfunctie “Rechten van de patiënt” behoren en die geregeld zouden kunnen worden via zijn tussenkomst?

Bijvoorbeeld:

- klachten over de werking / organisatie zorgvoorziening
- klachten over beroepsbeoefenaars die niet behoren tot het toepassingsgebied van de wet / voor wie het wettelijk kader nog onvoldoende voorzien is / over multidisciplinair team
- klachten van nabestaanden



## 7. Moeilijkheden / knelpunten van de ombudspraktijk?

### 7.2 Uiteenlopende praktijken van de ombudsfuncties in de ziekenhuizen

Bijvoorbeeld:

- Plaats in de instelling
  - Informatie zoeken (toegang patiëntendossier?)
  - Beroepsgeheim
  - Verschil in visie omtrent onafhankelijkheid
- > Uniformisering van de praktijken via een deontologische code / code met “best practices” / nieuwe regelgeving?



## **7. Moeilijkheden / knelpunten van de ombudspraktijk?**

### **7.3 Vertrouwelijkheid van de uitgewisselde gegevens in de bemiddeling**

Geen wettelijke bescherming

### **7.4 Vraag van ombudspersonen en diverse instanties naar vorming / ondersteuning**

### **7.5 Vraag van toegankelijkheid en middelen van de federale ombudsdienst “Rechten van de patiënt”**

—> in ouderenzorgvoorzieningen, gevangenissen



## 7. Moeilijkheden / knelpunten van de ombudspraktijk?

### 7.6 Controle van de werking van de ombudsdiensten

Actueel:

- Inspectiediensten bij de gemeenschappen en gewesten (controle)
- Federale commissie “Rechten van de patiënt” (algemeen)
- Federale ombudsdienst (informele contactnames i.k.v. “bemiddeling bij bemiddeling”)

Onduidelijkheden over praktijk van controle



## 7. Moeilijkheden / knelpunten van de ombudspraktijk?

### 7.7 Invloed van Staatshervorming op de werking van de ombudsdiensten?

Rol van de federale overheid / Federale commissie “Rechten van de patiënt” tegenover de federale deelstaten voor wat de normen omtrent de ombudsfunctie betreft?



## Meer informatie?

[www.patientrights.be](http://www.patientrights.be)

Brochure (via [brochurespatient@health.fgov.be](mailto:brochurespatient@health.fgov.be))

Cel Patiëntenrechten - Federale  
ombudsdienst “Rechten van de patiënt”

NL 02/524.85.20 FR 02/524.85.21

[bemiddeling-patientenrechten@gezondheid.belgie.be](mailto:bemiddeling-patientenrechten@gezondheid.belgie.be)

[mediation-droitsdupatient@sante.belgique.be](mailto:mediation-droitsdupatient@sante.belgique.be)

**IN EEN GOEDE RELATIE  
WEET JE WAT JE  
AAN ELKAAR HEBT**

*Ook in een relatie  
tussen zorgverlener  
en patiënt is dit  
belangrijk.*

**Omdat de  
zorgverlener je  
privacy  
beschermt, kan je elkaar  
vertrouwen**

**Een goede  
DIALOOG  
verhoogt  
DE KWALITEIT VAN ZORG**

**Met  
DUIDELIJKE INFORMATIE  
over een behandeling kom je samen tot  
DE BESTE BESLISSING**

*De zorgverlener informeert je  
over je gezondheid,  
dan kunnen jullie beter  
samenwerken*

Verneem alles op [www.patiëntenrechten.be](http://www.patiëntenrechten.be)

