

Bemiddeling is geen belemmering ,
maar een aanvulling van goede
handhaving

Prof. dr. Tom Balthazar
Hoofddocent gezondheidsrecht UGent
Adviseur Zorgnet-Icuro

Wet Patiëntenrechten is meer dan een vrijblijvende principiële verklaring

- Regelmatig vraag naar
 - Controle op naleving van wet
 - Mogelijke handhaving (en sanctionering)
- Vraag wordt soms vertaald in eis tot aanpassing van statuut van ombudsfunctie

Nu reeds geen leeuw zonder tanden (1)

- Tuchtorganen beroepsbeoefenaars
 - Orde der Artsen
 - Orde der Apothekers
 - Psychologencommissie
 - Maar geen tuchtorganen voor tandartsen, kinesitherapeuten,
- Organen in ziekteverzekering
 - Dienst ledenverdediging ziekenfondsen
 - Dienst geneeskundige evaluatie en controle RIZIV

Nu reeds geen leeuw zonder tanden (2)

- Over beroepsgeheim en gegevensdeling
 - Functionaris voor gegevensbescherming ('DPO') van instelling
 - HUB
 - Gegevensbeschermingsautoriteit
 - E-Health-platform
- Voor toezicht op zorginstellingen
 - Zorginspectie (Vlaanderen)
 - Inspectie van zorginstellingen AVIQ (Wallonië)
 - Inspectie van zorginstellingen GGC (Brussel)

Nu reeds geen leeuw zonder tanden (3)

- Bij (mogelijke) aansprakelijkheid
 - Fonds voor Medische Ongevallen
 - Advocaten (en verzekeraars rechtsbijstand)
 - Dienst ledenverdediging ziekenfondsen

En binnenkort de Toezichtscommissie



Gronden voor maatregelen en sancties in Kwaliteitswet

- (1) Verlies van fysieke en psychische geschiktheid om zonder risico's de uitoefening van het gezondheidszorgberoep voort te zetten
- (2) Naleving van de Kwaliteitswet en de (toekomstige) uitvoeringsbesluiten
- (3) Onwettige uitoefening van de Gezondheidszorgberoepen (met behoud van strafrechtelijke sancties)
- (4) Schending van de Wet Patiëntenrechten (pas mogelijk na inwerkingtreding bij bijzonder KB !)
- (5) 'Omstandigheden die bij verdere praktijkvoering voor zware gevolgen voor de patiënten of de volksgezondheid doen vrezen'

Maatregelen en sancties in Kwaliteitswet

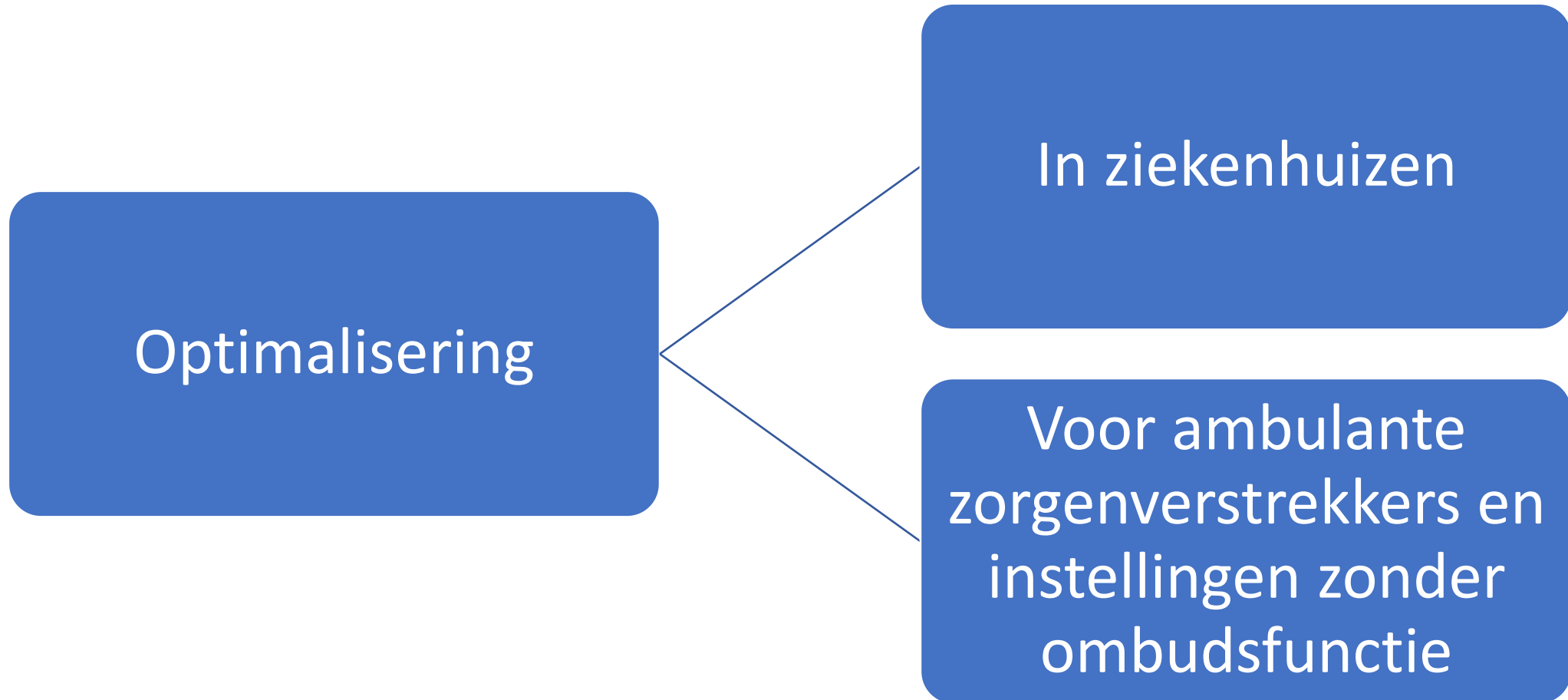
- Intrekking en schorsing van visum
- ‘verbeterplan’
- Administratieve boete (tot 10.000 EUR)

Maar oplossingsgericht bemiddelen kan zonder sanctiemogelijkheden !

- Bemiddelen **over** een klacht is niet hetzelfde als het behandelen **van** een klacht
- Bemiddelen strekt tot
 - Herstel van communicatie
 - Wederzijds begrip
 - Herstel
 - Verontschuldiging
 - Minnelijke regeling (intern of extern)
- ...en tot professionele doorverwijzing als het niet lukt !

- Eis om effectieve klachten***behandeling*** mag niet uitmonden in afschaffing van klachten***bemiddeling*** met gevaar voor
 - Sterk geformaliseerde en gejuridiseerde relatie
 - Verlies van mogelijkheden tot rechtstreekse communicatie
 - Vermindering van oplossingsbereidheid
 - Vermindering van toegankelijkheid
 - Verlies van mogelijke voordelen van klachtenbemiddeling voor (globaal) kwaliteitsbeleid

Voor optimale klachtenbemiddeling moeten wel stevige stappen vooruit gezet worden



Voor ambulante zorgenverstrekkers en instellingen zonder ombudsfunctie

- Centralisering beperkt toegankelijkheid – nood aan lokale (minstens provinciale) antennes
- Sterk probleem van onderbestaffing

Voor ziekenhuizen (en alle ombudsfuncties): advies van 10 mei 2017 van commissie PR

- Bescherming van onafhankelijkheid (is mogelijk binnen instelling !)
- Noodzaak van (permanente) vorming en van uitwisseling van goede praktijken
- Optimale zichtbaarheid en toegankelijkheid
- Volwaardige bescherming van vertrouwelijkheid
 - Gesprekken
 - Toegang tot het dossier
 - Gebruik in rechte (en voor de Toezichtscommissie)

- Tom.balthazar@ugent.be