

Overzicht van klachteninstanties voor patiënten en focus op de ombudsfunctie van de wet Patiëntenrechten

Aperçu des instances de gestion plaintes des patients et focus sur les fonctions de médiation de la loi droits du patient

Colloque droits du patient 20/10/2022
SPF Santé publique

Thierry MONIN
Chargé de projet LUSS



LES INSTANCES DE GESTION DE PLAINTES

KLACHTINSTANTIES (LISTE NON EXHAUSTIVE : SOURCE : VPP)

Ombudspersoon in een ziekenhuis/ organisatie/ instelling	Federale Ombudsdienst « Rechten van de patiënt »	Interne en externe ombudsfunctie in de geestelijke gezondheidszorg	Vlaamse ombudsdienst
Zorginspectie	Woonzorglijn	Toezichtcommissie	Provinciale raad van de Orde der artsen
Fonds Medische Ongevallen	Dienst ledenverdediging van het ziekenfonds	Dienst voor geneeskundige evaluatie en contrôle bij het RIZIV	Advocaat of commissies voor juridische bijstand

LES INSTANCES DE GESTION DE PLAINTES

CONSTAT

- **Difficulté pour le patient d'identifier**
 - qui fait quoi,
 - les situations pour lesquelles il peut s'adresser à ces différents services (limites de compétence des différents services)
 - La médiation droits du patient doit pouvoir orienter le patient vers d'autres services.

RECOMMANDATIONS

- Renforcer la **proximité et l'accessibilité** de ces services
- Développer des **collaborations** entre ces différentes instances de plainte
- Prévoir des **délais de traitement** d'une plainte et l'obligation d'une réponse motivée.

RECHT OP KLACHT NEERLEGGEN :

Bevraging 20 jaar patiëntenrechten

- **55%** weet niet waar klacht in te dienen
- **20%** met klacht over zorg
 - **69%** diende geen klacht in
 - Te omslachtige procedure
 - Angst voor negatieve gevolgen
 - Geloof dat klacht geen gevolg zou krijgen
 - Niet weten waar en hoe een klacht in te dienen
 - **31%** diende een klacht in
 - **71%** niet tevreden
 - Geen gevolg of reactie gegeven aan klacht
 - Geen terugkoppeling
 - Standaard reactie

LE DROIT D'INTRODUIRE UNE PLAINTE AUPRÈS DU SERVICE DE MÉDIATION – CONSTATS ET PROPOSITIONS DES PATIENTS

- Développer/renforcer l'**information** sur la fonction du médiateur : que peut-on attendre d'une médiation ? Ses limites d'action ? Information sur d'autres procédures de recours possibles pour le patient
- **Accessibilité physique** des services de médiation
- **Neutralité, indépendance** des services de médiation
- **Question : faut-il externaliser ces services** hors des hôpitaux sur une base géographique ?

LE DROIT D'INTRODUIRE UNE PLAINTE AUPRÈS DU SERVICE DE MÉDIATION – CONSTATS ET PROPOSITIONS DES PATIENTS (2)

- **Limites** du processus de médiation :
 - Refus de certains soignants d'y participer (ou peu de collaboration)
 - **Délai de réponse** du médiateur en cas de plainte (parfois pas de retour)
- Mise à disposition des médiateurs hospitaliers des **moyens suffisants** pour remplir leurs missions (de même pour le service de médiation fédéral droits du patient)
- **Articulation** notamment avec la commission fédérale de contrôle de la pratique des soins de santé (loi du 22.04.2019)

AANBEVELINGEN/RECOMMANDATIONS

Zorg voor een goede waarborging van het klachtrecht.

Ga daar voor naar een **toegankelijk, getrappt klachtrecht, ingebed in een kwaliteitsbeleid**

1. Via een **proactief klachtenbeleid** dat inzet op vorming en ondersteuning van communicatietechnieken bij zorgverleners en patiënten, kunnen er veel klachten voorkomen worden.
2. Klachten zijn een belangrijke bron voor kwaliteitsbeleid. Ze signaleren waar de kwaliteit van zorg te kort schiet vanuit het oogpunt van patiënten. We vragen daarom om **klachten structureel in te bedden in het kwaliteitsbeleid** op alle niveaus en bij alle organisaties

AANBEVELINGEN/RECOMMANDATIONS

3. Er is nood aan **één laagdrempelig klachtpunt op regionaal niveau** om de toegankelijkheid van het klachtrecht te verhogen. De ombudspersoon van het regionaal klachtpunt speelt de klacht door naar de bestaande instanties en volgt deze op.
4. Klachtenbemiddeling is voor een groot aantal patiënten onvoldoende. Wanneer blijkt dat bemiddeling niet de gewenste uitkomst biedt voor de patiënt, moet een onafhankelijke instantie **uitspraak doen over de gegrondheid van een klacht** (*par exemple en cas de refus de collaboration d'un soignant*)

LE DROIT D'INTRODUIRE UNE PLAINTE AUPRÈS DU SERVICE DE MÉDIATION – POINT DE VUE DES PATIENTS

Le service de médiation fédéral droits du patient

CONSTAT

La difficulté de **toucher certains publics** (par exemple les résidents en maison de repos) compte tenu de l'éloignement géographique et la centralisation des bureaux à Bruxelles :

Créer des antennes décentralisées

Renforcer les collaborations avec d'autres services médiation (médiateur de la Wallonie par exemple)

RECOMMANDATION

La nécessité de **moyens humains suffisants** pour traiter plus de demandes et des demandes de plus en plus complexes

Merci pour votre attention !

LUSS asbl

Avenue Sergent Virthoff, 123
5000 Namur

T : 081 74 44 2 8

F : 081 74 44 2 5

E : luss@luss.be

