



Aan de beheerder van het ziekenhuis

Aan de ombudsfunctie 'rechten van de patiënt'
van het ziekenhuis

uw brief van
uw kenmerk

ons kenmerk
datum

0 6 -07- 2010

bijlage(n)

Betreft:

Omzendbrief betreffende de onafhankelijkheid en neutraliteit van de ombudsfunctie 'rechten van de patiënt'

Geachte heer,
Geachte mevrouw,

1. Ik stel vast dat mijn administratie af en toe toch nog klachten van patiënten ontvangt waarin de onafhankelijkheid en de neutraliteit van de lokale ombudsfuncties 'rechten van de patiënt' in vraag worden gesteld. Vandaar deze omzendbrief waarbij ik deze principes, die van fundamenteel belang zijn voor het slagen van bemiddeling, in herinnering wens te brengen.

2. **De wet** betreffende de rechten van de patiënt dateert van 22 augustus 2002 en werd gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 26 september 2002. De rechten van de patiënt zijn dus reeds enige tijd in de Belgische wetgeving ingebed.

Als sluitstuk voor de patiëntenrechten wordt in artikel 11 van deze wet het klachtrecht ingeschreven. Voor de ziekenhuizen wordt de verplichting tot het oprichten van een ombudsfunctie herhaald in het huidige artikel 71 van de wet betreffende de ziekenhuizen en andere verzorgingsinrichtingen, gecoördineerd op 10 juli 2008. De patiënt wordt door deze bepalingen de garantie geboden dat zijn klacht in verband met de schending van een patiëntenrecht wordt opgevangen door een ombudsfunctie en dat daaromtrent bemiddelend wordt opgetreden. De doelstelling van deze bemiddeling is dat er een oplossing wordt bereikt voor de klacht door het herstellen van de communicatie of de dialoog tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar.

De voorwaarden waaraan de ombudsfunctie moet voldoen op het vlak van onafhankelijkheid, beroepsgeheim, deskundigheid, juridische bescherming, organisatie, werking, financiering, procedureregeling en gebiedsomschrijving zijn niet in de wet zelf opgenomen maar moeten worden uitgewerkt bij koninklijk besluit.

De wetgever meende dat de onafhankelijkheid van de ombudsfunctie van cruciaal belang is en dit niet alleen voor de beroepsbeoefenaars die de rechten van de patiënt moeten naleven maar evenzeer voor de patiënten en de ombudsfunctie zelf.

De beroepsbeoefenaars zullen de ombudsfunctie maar aanvaarden indien ze onafhankelijk werkzaam is. De patiënt zal het nut van een beroep op een ombudsfunctie maar inzien indien hij de indruk heeft dat de ombudsfunctie onafhankelijk werkt ondermeer ten opzichte van de beroepsbeoefenaars waarvan hij beweert dat ze de patiëntenrechten schenden. Tot slot zal ook de ombudsfunctie maar optimaal kunnen functioneren indien ze niet voortdurend tot de orde wordt geroepen.

3. De voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in het ziekenhuis (waarover het ziekenhuis trouwens verplicht moet beschikken om te worden erkend) moet voldoen, werden vastgelegd in **een koninklijk besluit** van 8 juli 2003. *(gewijzigd bij de koninklijke besluiten van 15 juni 2004 en 19 maart 2007)*

De onafhankelijkheid en de neutraliteit van de ombudsfunctie worden hierin verder uitgewerkt :

- de ombudsfunctie mag niet betrokken zijn geweest bij de feiten en de personen waarop de klacht betrekking heeft;
- de ombudsfunctie is verplicht het beroepsgeheim te respecteren;
- de ombudsfunctie moet een strikte neutraliteit en onpartijdigheid in acht nemen;
- de ombudsfunctie neemt tijdens de procedure van de bemiddeling geen standpunt in;
- de ombudsfunctie kan niet worden gesanctioneerd wegens daden die hij in het kader van de correcte uitoefening van zijn opdracht stelt;
- de uitoefening van de ombudsfunctie is onverenigbaar met :

- a) een leidinggevende functie of beheersfunctie in een gezondheidszorgvoorziening zoals de functie van directeur, hoofdgeneesheer, hoofd van het verpleegkundig departement of voorzitter van de medische raad;
- b) het uitoefenen in het ziekenhuis van een functie in het kader waarvan gezondheidszorg wordt verstrekt als beroepsbeoefenaar zoals bedoeld in de patiëntenrechtenwet;
- c) een functie of een activiteit in een vereniging die de verdediging van de belangen van patiënten tot doel heeft.

Ook met het oog op de onafhankelijkheid en neutraliteit van de ombudsfunctie, worden aan het ziekenhuis volgende verplichtingen opgelegd :

- de ombudsfunctie zo organiseren dat de ombudspersoon, vanaf het ogenblik van de klacht tot de mededeling van het resultaat van de bemiddeling, bemiddelt tussen de patiënt en de betrokken beroepsbeoefenaar;
- zorgen dat de ombudspersoon de mogelijkheid heeft om ongehinderd in contact te treden met alle bij de klacht betrokken personen. Ook is bepaald dat de ombudsfunctie iedere informatie kan inzamelen die hij nuttig acht in het kader van de bemiddeling. De ombudspersoon legt deze informatie, zonder daarbij een standpunt in te nemen, voor aan de bij de bemiddeling betrokken partijen;
- zorgen dat de ombudspersoon over de nodige lokalen en administratieve en technische middelen beschikt om zijn taken te kunnen uitvoeren met name ondermeer een secretariaat, communicatiemiddelen en verplaatsings-, documentatie- en archiveringsmiddelen. In het bijzonder moet de ombudspersoon beschikken over een eigen en exclusief telefoonnummer, een eigen en exclusief e-mail-adres en een antwoordapparaat dat aangeeft gedurende welke uren men de ombudspersoon kan contacteren. Ook moet de ombudspersoon beschikken over een geëigende ontvangstruimte.

Uit de hoeveelheid van regels op het vlak van de neutraliteit en onafhankelijkheid moeten we afleiden dat de wetgever en de regelgever grote waarde hechten aan deze eigenschappen.

4. Echter een neutrale en onafhankelijke klachtrecht in regels waarborgen is één zaak. Van cruciaal belang met het oog op een geslaagde bemiddeling is evenwel dat dergelijk klachtrecht ook **in de praktijk** wordt gegarandeerd.

Bij dit schrijven wens ik dan ook uw aandacht nogmaals te vestigen op deze neutraliteit en onafhankelijkheid.

Indien dit nog niet is gebeurd, dienen de basisvoorwaarden te worden gecreëerd opdat de ombudsfunctie zijn taken op een neutrale en onafhankelijke manier kan uitoefenen. Dit is een opdracht voor de ziekenhuisbeheerder.

De vrijheid en autonomie waarover de ombudspersoon noodzakelijk dient te beschikken in de uitoefening van zijn functie, zorgen ervoor dat de **partijen vertrouwen hebben** in het bemiddelingsproces en dat de slaagkansen van de bemiddeling verhogen.

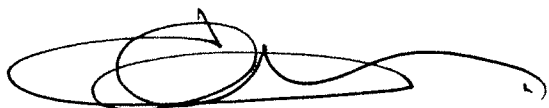
Zoals hierboven vermeld (punten 2 en 3), wordt de onafhankelijkheid van de ombudspersoon ondermeer bewerkstelligd door :

- de administratieve middelen die ter beschikking van de ombudspersoon staan (telefoonnummer, e-mailadres, antwoordapparaat, afzonderlijk lokaal) ;
- de zichtbaarheid van de ombudsfunctie in het ziekenhuis;
- het monopolie van de ombudspersoon bij het beheer van de bemiddeling doorheen het volledige proces ervan en dit vanaf het ogenblik dat door de patiënt een klacht wordt neergelegd (dit belet niet dat andere diensten of instanties nadien de klacht verder kunnen behandelen in een andere context dan deze van de bemiddeling ‘rechten van de patiënt’);
- de wettelijke onverenigbaarheden tussen de functie van ombudspersoon en andere functies; zelfs indien twee functies wettelijk verenigbaar zijn, dienen ze toch ook bij de uitoefening ervan op het terrein duidelijk worden gescheiden;
- het feit dat de ombudspersoon tijdens de bemiddeling geen stelling inneemt met betrekking tot de informatie die hij ter beschikking stelt van de partijen bij de bemiddeling ;
- het feit dat de ombudspersoon – zonder dat er sprake mag zijn van enige externe invloed - een oplossing zoekt samen met de partijen die deelnemen aan de bemiddeling waarbij hij het beroepsgeheim naleeft en waarbij hij systematische contacten met de directie of bepaalde diensten van het ziekenhuis vermijdt.

Enkel een bemiddeling die in een dergelijke context gebeurt, zal de patiënten en de beroepsbeoefenaars voldoende vertrouwen inboezemen. U heeft er alle voordeel bij om dergelijke context te creëren zodoende dat klachten omtrent de schending van de rechten van de patiënt op een positieve manier, in het kader van een geslaagde bemiddeling, binnen het ziekenhuis worden opgelost.

Met de meeste hoogachting,

De Minister van Volksgezondheid,



L. Onkelinx