

PERSBERICHT 11 maart 2008

Patiënten eisen onafhankelijke ombudsdiensten in ziekenhuizen

Vanuit een recent onderzoek van het Onderzoeks- en Informatiecentrum van de Verbruikersorganisaties (OIVO) en de Union Nationale des Mutualités Socialistes (UNMS) wordt de conclusie getrokken dat ombudsdiensten in ziekenhuizen nauwelijks gekend zijn en patiënten hun recht op klachtenbemiddeling niet kennen.

Het Vlaams Patiëntenplatform vzw, een onafhankelijke koepelorganisatie van een 90 tal patiëntenverenigingen uit Vlaanderen, ijvert al enkele jaren voor de verdere bekendmaking van deze patiëntenrechten en voor een actieve deelname van patiënten aan het gezondheidsbeleid en de gezondheidszorg. Klachtenbemiddeling is één van de manieren om een meer actieve deelname aan de gezondheidszorg te realiseren.

Sinds 22 augustus 2002 heeft iedere patiënt rechten: hij kan zelf zijn beroepsbeoefenaar kiezen, heeft recht op informatie, kan zijn patiëntendossier inkijken,... De behandeling van klachten is echter een noodzakelijke voorwaarde om de patiëntenrechten te waarborgen.

Het klachtrecht vormt het sluitstuk van de wet op de rechten van de patiënt maar de onafhankelijkheid van de ombudsdiensten is momenteel onvoldoende gegarandeerd. Ombudspersonen zijn wat betreft hun loon afhankelijk van middelen van het ziekenhuis, net zoals voor de inrichting van hun werkomgeving en de werking van de dienst zelf. Bovendien worden ze aangesteld door de beheerder van het ziekenhuis. Van een strikte neutraliteit en onpartijdigheid, zoals geformuleerd in de wet, kan geen sprake zijn.

Patiënten ervaren dit als een drempel om klacht neer te leggen omdat er in hun perceptie geen sprake kan zijn van onafhankelijkheid. De patiënt kan het nut van een beroep op een ombudsfunctie maar inzien indien hij overtuigd is dat de ombudsfunctie onafhankelijk opereert van de beroepsbeoefenaars en van de zorgvoorziening.

Ook in de geestelijke gezondheidszorg stellen zich problemen. Daar wordt het klachtrecht op een 'iets meer onafhankelijke' wijze georganiseerd doordat de bemiddelaars niet rechtstreeks afhangen van het ziekenhuis maar van een provinciaal overlegplatform geestelijke gezondheidszorg. Zij blijven echter afhankelijk van de 'goodwill' van de ziekenhuizen die middelen afstaan aan het overlegplatform voor de organisatie van de ombudsfunctie. Een regeling rond de financiële middelen, die het overlegplatform ontvangt voor de organisatie van de ombudsdienst, moet dan ook dringend worden vastgelegd. Verder is het voor patiënten erg verwarrend wanneer psychiatrische ziekenhuizen naast de externe ombudspersoon ook nog een interne ombudspersoon aanduiden.

Het Vlaams Patiënten Platform vzw stelt dat alle patiënten het recht hebben om een klacht te formuleren bij een onafhankelijke instantie die niet gebonden is aan de diensten van beroepsbeoefenaars of aan een ziekenhuis.

<p>Meer info: Ilse Weeghmans, coördinator Vlaams Patiëntenplatform vzw Groeneweg 151, 3001 Heverlee Tel. 016/23.05.26 - Fax: 016/23.24.46 Ilse.weeghmans@vlaamspatientenplatform.be</p>
