

Commentaar op het advies m.b.t. ombudsfunctie

De werkgroep “ombudsfunctie” van de NRZV heeft een ontwerp van advies (277-1) uitgewerkt als antwoord op de adviesaanvraag van 21/6/2006 van de Minister van Sociale Zaken met betrekking tot de ombudsfunctie in het ziekenhuis.

De bemiddelingsfunctie is essentieel voor het ziekenhuis. Door de dialoog te herstellen tussen de patiënt en de zorgverstrekker, is het vaak mogelijk om een verdere escalatie en juridische klachten te vermijden. Daarnaast is een kwalitatief hoogstaande bemiddelingsfunctie ook belangrijk voor het imago van het ziekenhuis.

De patiënt is vaak afhankelijk van de verschillende structuren in het ziekenhuis. Voor een goede werking van de ombudsdienst is een goede communicatie en een vertrouwensrelatie tussen de ombudsdienst en de patiënt dus noodzakelijk. De onafhankelijkheid en de neutraliteit zijn dan ook essentiële eigenschappen van de ombudsdienst.

De ombudsfunctie functioneert al zeer goed in verschillende ziekenhuizen, jammer genoeg is dit nog geen algemene regel. Het jaarlijkse rapport van de federale ombudsdienst vermeldt dat patiënten verschillende klachten hebben over de wijze waarop het bemiddelingsproces verloopt in het ziekenhuis. Met name; “de ombudsdienst is niet goed bereikbaar, de dienst geeft niet de indruk van onafhankelijk te zijn (de ombudsdienst wordt betaald door het ziekenhuis, sommige patiënten hebben de indruk dat de ombudsdienst partij trekt voor het ziekenhuis tijdens de behandeling van de klacht) of de patiënt vindt dat er te weinig wordt gedaan om zijn klacht te behandelen”. Bovendien stellen verschillende patiënten zich vragen bij de “twee petjes” die de ombudsdienst draagt en zijn band met het ziekenhuis.

Tot slot moet opgemerkt worden dat de Koning Boudewijnstichting een oproep heeft gelanceerd voor een project dat de communicatie tussen de ombudsfunctie en de patiënten moet verbeteren wat het belang van de vraag onderlijnt.

Om deze redenen kunnen wij het niet eens zijn met het ontwerpadvies van de werkgroep “ombudsfunctie” die enkel de status-quo aanbeveelt van de huidige bepalingen met betrekking tot de onafhankelijkheid en neutraliteit van de “ombudsfunctie”.

We zijn er van overtuigd dat het in het belang van de patiënt en het ziekenhuis is dat de vermelde principes van de ombudsfunctie worden versterkt alsook de toegankelijkheid tot deze dienst..

De adviezen zoals eerder geformuleerd door de federale commissie “rechten van de patiënt” moeten op zijn minst weerhouden worden. Meer bepaald het advies van 17/03/2006 betreffende de onverenigbaarheden tussen de ombudsfunctie en andere functies in het ziekenhuis. De onverenigbaarheid van de verschillende functies in het ziekenhuis met de functie van ombudsman zoals omschreven in dit advies staan volgens ons niet haaks op de goede werking van de ombudsdienst in het ziekenhuis. Tot slot zijn wij van mening dat er moet nagedacht worden over de concrete uitvoeringsmodaliteiten van deze dienst.

Tom De Boeck – lid van de afdeling programmatie en erkenning van de NRZV
Catherine Lucet – lid van de afdeling programmatie en erkenning van de NRZV
Jean-Marc Laasman – lid van het bureau en van de afdeling financiering van de NRZV