

BRUSSEL, 14/09/2006

**FOD VOLKSGEZONDHEID
VEILIGHEID VAN DE
VOEDSELKETEN EN LEEFMILIEU**

**Directoraat-generaal Organisatie
Gezondheidszorgvoorzieningen**

**NATIONALE RAAD VOOR
ZIEKENHUISVOORZIENINGEN**

Afdeling “ Programmatie en Erkenning”

Ref: NRZV/D/277-2 (*)

ADVIES M.B.T. DE OMBUDSFUNCTIE

Voor Prof. J. Janssens, Voorzitter,
De Secretaris,

C. Decoster

(*) Dit advies werd bekrachtigd op de speciale Bureauvergadering van 14 september 2006

Inleiding

De werkgroep "Ombudsfunctie" vergaderde op 7 september 2006 en onderzocht de adviesvraag van de Minister van Sociale Zaken en van Volksgezondheid van 21 juni 2006 met betrekking tot de uitvoering van de wet van 22 augustus 2002 met betrekking tot de rechten van de patiënt.

De NRZV is verwonderd dat de Minister de Raad nogmaals ondervraagt over onderwerpen die reeds uitvoerig aan bod kwamen tijdens de voorbereidende parlementaire werkzaamheden en waarover de NRZV en de Federale Commissie "Rechten van de Patiënt" de Minister herhaaldelijk adviseerden.

Ombudsfunctie

De NRZV wenst er de nadruk op te leggen dat er een duidelijk onderscheid is tussen behandelen van klachten en bemiddelen. In de adviesvraag gaat het duidelijk over bemiddelen ("fonction de médiation"). Deze functie is er volgens de NRZV op gericht tussen beide te komen om mogelijke conflicten tussen patiënten en zorgverstrekkers te vermijden en zo nodig op te lossen zonder naar de rechtbank te stappen.

Om haar bemiddelingsopdracht uit te voeren, beschikt elk ziekenhuis over een ombudsfunctie.

Volgens de NRZV zijn de essentiële kenmerken van een ombudsfunctie neutraliteit, onpartijdigheid, onafhankelijkheid en objectiviteit, zoals de wet van 22 augustus 2002 dit ook zegt.

Dit impliceert dat de ombudsfunctie oor heeft voor de standpunten van elke partij en hiervoor binnen de organisatie een beroep kan doen op de inbreng van alle betrokkenen en deskundigen, zoals ook de patiënt een beroep kan doen op zijn vertrouwenspersoon.

Vragen van de Minister

De NRZV is van oordeel dat de vragen van de Minister betrekking hebben op de fundamentele principes die aan de basis liggen van het concept van de ombudsfunctie. Deze zijn reeds in de wet verankerd.

Gezien de inherente onafhankelijkheid van de functie moet de wetgever zich niet te veel meer bezig houden met de praktische uitvoeringsmodaliteiten, temeer dat casuïstiek niet met Besluiten wordt opgelost.

Uit de ervaring van de federale ombudsfunctie blijkt dat in sommige instellingen de geest van de wet en in enkele gevallen de letter van de wet niet strikt zouden worden nageleefd.

De NRZV is van oordeel dat, indien blijkt dat er een reëel probleem bestaat op basis van een jaarverslag van een lokale ombudsfunctie of op basis van een probleem aanhangig gemaakt bij de federale ombudsfunctie, het aan te raden is dat de federale ombudsdienst de betrokken instelling contacteert.

Indien de instelling niet zou reageren, dan zou de federale ombudsfunctie deze zaak kunnen voorleggen aan de Minister van Volksgezondheid, die op zijn initiatief de overheid bevoegd voor de erkenning van ziekenhuizen kan informeren. Deze kan dan in het kader van de geëigende procedures de zaak met de betrokken instelling onderzoeken.

Advies

De werkgroep "Ombudsfunctie" van de Afdeling "Programmatie en Erkenning" van de NRZV heeft kennis genomen van de adviezen van de NRZV dd. 09/01/03 en van de Federale Commissie "Rechten van de Patiënt" dd. 17/03/06.

De NRZV is van oordeel dat de wet van 22 augustus 2002 aangeeft dat de ombudsfunctie slechts kan worden uitgeoefend indien de persoon (personen) die deze functie uitoefent (uitoefenen) de nodige garanties hebben om dit volledig onafhankelijk te doen. Indien de federale ombudsfunctie vaststelt dat er problemen zijn of indien deze een klacht krijgt over een bepaalde instelling, dan kan dit na contact met de betrokken instelling zo nodig via de Minister van Volksgezondheid aanhangig worden gemaakt bij de Minister bevoegd voor de erkenning.