

V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 2003-2004

25 februari 2004

VERZOEKSCHRIFT

over het installeren van een onafhankelijke ombudsdienst in elk ziekenhuis

VERSLAG

**namens de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gelijke Kansen
uitgebracht door mevrouw Riet Van Cleuvenbergen en mevrouw Ria Van Den Heuvel**

Samenstelling van de commissie :

Voorzitter : de heer Koen Helsen.

Vaste leden :

mevrouw Sonja Becq, mevrouw Trees Merckx-Van Goey,
mevrouw Riet Van Cleuvenbergen, mevrouw Ingrid van
Kessel ;

de heren Jacques Devolder, Koen Helsen, mevrouw Erna
Van Wauwe, de heer Bob Verstraete ;

mevrouw Niki De Gryze, mevrouw Marijke Dillen, de heer
Felix Strackx ;

de heren Carlo Daelman, Jan Van Duppen ;

mevrouw Ria Van Den Heuvel ;

de heer Jan Roegiers.

Plaatsvervangers :

mevrouw Gisèle Gardeyn-Debever, mevrouw Veerle
Heeren, de heer Luc Martens, mevrouw Ilse Van Eetvelde ;

de heren Jozef Browaeys, Frans De Cock, André Moreau,
Cis Schepens ;

de heren Wilfried Aers, Julien Librecht, mevrouw Marleen
Van den Eynde ;

mevrouw Yamila Idrissi, de heer Chokri Mahassine ;

mevrouw Ann De Martelaer ;

de heer Kris Van Dijck.

INHOUD

	Blz.
1. Procedure	4
2. Inhoud van het verzoekschrift	4
3. Bespreking en conclusie	4
Bijlage : Antwoord van mevrouw Adelheid Byttebier, Vlaams minister van Welzijn, Gezondheid, Gelijke Kansen en Ontwikkelingssamenwerking, op het verzoek- schrift van de heer Herwig Agneessens over het installeren van een onafhankelijke ombudsdienst in elk ziekenhuis	5

DAMES EN HEREN,

1. Procedure

Het verzoekschrift van de heer Herwig Agneessens van 10 december 2003 over het installeren van een onafhankelijke ombudsdienst in elk ziekenhuis werd ontvankelijk verklaard op 23 december 2003 en voor verdere behandeling doorverwezen naar de commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gelijke Kansen.

De Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gelijke Kansen besliste op 22 januari 2004 om over het verzoekschrift het standpunt te vragen van mevrouw Adelheid Byttebier, Vlaams minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen (zie bijlage).

De commissie besprak het verzoekschrift op 22 januari en 19 februari 2004.

2. Inhoud van het verzoekschrift

Dit verzoekschrift houdt verband met de bevoegdheid inzake gezondheidsbeleid van de Vlaamse Gemeenschap (artikel 5, § 1, I, BWHI).

Het beoogt een onafhankelijke ombudsdienst te verbinden aan elk ziekenhuis.

3. Bespreking en conclusie

Mevrouw Sonja Becq merkt op dat er in het antwoord van de minister terecht op wordt gewezen dat, in de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt, wordt bepaald dat elk ziekenhuis over een ombudsfunctie moet beschikken ten behoeve van de patiënten. Bij koninklijk besluit worden een aantal voorwaarden bepaald waaraan die ombudsfunctie moet voldoen.

De voorzitter beaamt dat. Deze kwestie is inderdaad al federaal geregeld. Er kan dus worden verwezen naar de reactie van de minister (zie bijlage) als eindconclusie. De commissie stemt hiermee in.

De verslaggevers,

De voorzitter,

Riet VAN CLEUVENBERGEN Koen HELSEN

Ria VAN DEN HEUVEL

BIJLAGE

Antwoord van mevrouw Adelheid Byttebier, Vlaams minister van Welzijn,
Gezondheid en Gelijke Kansen, op het verzoekschrift van de heer Herwig Agneessens
over het installeren van een onafhankelijke ombudsdienst in elk ziekenhuis

Antwoord op het verzoekschrift van de heer Herwig Agneessens over het installeren van een onafhankelijke ombudsdienst in elk ziekenhuis

Sinds 6 oktober 2002 is de wet betreffende de rechten van de patiënt van 22 augustus 2002 (Belgisch Staatsblad van 26 september 2002) van kracht.

Hierin wordt onder andere bepaald dat elk ziekenhuis dient te beschikken over een ombudsfunctie waarbij de patiënten klachten kunnen indienen in verband met de uitoefening van hun rechten toegekend door deze wet (artikel 11 en 17 wet patiëntenrechten).

Deze verplichting is een voorwaarde voor een ziekenhuis om erkend te kunnen worden en geldt vanaf 1 november 2003 (artikel 12 KB van 8 juli 2003 houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen, BS 26 augustus 2003). Het ziekenhuis moet er voor zorgen dat voldoende informatie wordt verstrekt die de vlotte bereikbaarheid van de ombudsfunctie garandeert en ook de ombudsfunctie zelf moet informatie verstrekken over haar organisatie, werking en procedureregels.

Bij koninklijk besluit werden een aantal voorwaarden bepaald waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen dient te beantwoorden (KB van 8 juli 2003 houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen).

In dit besluit worden onder andere waarborgen inzake de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de ombudspersoon geëist : “de ombudspersoon mag niet betrokken zijn geweest met de feiten en de perso(o)n(en) waarop de klacht betrekking heeft. Hij is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit en onpartijdigheid in acht te nemen. Met het oog op het waarborgen van een onafhankelijke uitoefening van zijn opdracht kan hij niet worden gesanctioneerd wegens daden die hij in het kader van de correcte uitoefening van die opdracht stelt” (artikel 3).

Ook naar de ziekenhuisdirecties toe wordt voorzien in feedback : de ombudspersoon kan aanbevelingen doen ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot klachten van patiënten (artikel 11, § 1, 5°, wet patiëntenrechten). Bovendien stelt de ombudspersoon jaarlijks een verslag op met een overzicht van het aantal klachten, het voorwerp van de klachten en het resultaat van zijn optreden. Ook de moeilijkheden die hij ondervindt bij het uitoefenen van

zijn opdracht en eventuele aanbevelingen om daaraan te verhelpen worden opgenomen. Dit jaarverslag wordt bezorgd aan de beheerder, de hoofdgeneesheer, de directie en de medische raad van het ziekenhuis.

Ten slotte wordt er voorzien in de mogelijkheid om een klacht over de werking van een ombudsfunctie in te dienen bij de federale commissie “Rechten van de patiënt” die wordt opgericht bij het Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu (artikel 16, § 1, 5°, wet patiëntenrechten).

Aangezien de verplichting te beschikken over een ombudsfunctie een erkenningsvoorwaarde is voor de ziekenhuizen, zal hieraan zeker aandacht besteed worden tijdens de controles (visitaties) die uitgevoerd worden door de inspecteurs van de afdeling Verzorgingsvoorzieningen van de Vlaamse Gemeenschap.

Binnen deze afdeling wordt de onafhankelijkheid van de ombudspersoon als essentieel beschouwd voor de goede werking van de ombudsdienst. Er werd dan ook een standpunt ingenomen aangaande de personen die de functie van ombudspersoon kunnen uitoefenen : deze functie mag in geen geval uitgeoefend worden door iemand met directieverantwoordelijkheid en evenmin door iemand die patiëntgerelateerde activiteiten uitoefent. Of er sprake is van de vereiste onafhankelijkheid en onpartijdigheid zal nagegaan worden op het ogenblik van de visitatie.

In functie van de vaststellingen tijdens deze visitaties kan het ingenomen standpunt eventueel aangepast worden.

Adelheid BYTTEBIER,

Vlaams minister van Welzijn,
Gezondheid en Gelijke Kansen
