

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

BRUSSEL, 12/02/2004

**Directoraat-generaal Organisatie
gezondheidszorgvoorzieningen**

**NATIONALE RAAD VOOR ZIEKEN-
HUISVOORZIENINGEN.**

Afdeling "Programmatie en Erkenning"

O/Ref. : NRZV/D/PSY/232-1 (*)

**ADVIES INZAKE DE ORGANISATIE VAN DE
OMBUDSFUNCTIE VOOR DE PATIENTEN OPGENOMEN
IN PAAZ**

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

C. Decoster

(*) Dit advies werd bekrachtigd op de speciale Bureauvergadering van 12 februari 2004

Het voorzien in een klachtenbemiddeling is ingeschreven in de wet op de patiëntenrechten en is een opdracht waaraan moet voldaan worden door alle zorgverleners die vallen onder de toepassing van Kb nr. 78.

De wetgever heeft gemeend de verplichting tot het voorzien van een klachtenbemiddeling, expliciet te beschrijven in twee andere wettelijke kaders :

1. via een Kb ter uitvoering van de wet op de ziekenhuizen en
2. via in een Kb ter beschrijving van de opdrachten van de overlegplatforms in de GGZ.

In het Kb tot uitvoering van de ziekenhuiswet, wordt gesteld dat elk ziekenhuis, in het kader van de algemene erkenningsnormen, moet voorzien in de organisatie van een OMBUDSFUNCTIE.

Deze verplichting geldt op dezelfde wijze voor algemene ziekenhuizen als voor psychiatrische ziekenhuizen. Voor alle ziekenhuizen wordt gesteld dat zij de ombudsfunctie, al dan niet, kunnen uitvoeren in samenwerking met anderen. Het Kb stelt dat eventueel de psychiatrische ziekenhuizen aan hun opdracht kunnen voldoen door beroep te doen op de ombudsfunctie die wordt georganiseerd door de overlegplatforms.

Het Kb dat de opdrachten bepaalt waaraan een overlegplatform moet voldoen om erkend en gefinancierd te worden, voorziet dat elk overlegplatform een ombudsfunctie moet garanderen voor patiënten die in zorg zijn in de voorzieningen die bij het platform aangesloten zijn. Deze opdracht dienen zij op te nemen ongeacht de wijze waarop de bij hen aangesloten psychiatrische ziekenhuizen en PAAZ hun ombudsfunctie invullen.

In de praktijk bestaat de opdracht van de overlegplatforms er in dat zij minstens moeten voorzien in een 'basisaanbod' dat toelaat om een vraag tot klachtenbemiddeling van patiënten van de bij haar aangesloten voorzieningen te kunnen beantwoorden.

De minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid heeft onafhankelijk van elkaar een rechtstreekse financiering voorzien voor de ombudsfunctie zowel in de psychiatrische ziekenhuizen als in de overlegplatforms. De weliswaar beperkte (basis)financiering van de ombudsfunctie van de overlegplatforms wordt hierbij gegarandeerd, onafhankelijk van het feit of de psychiatrische ziekenhuizen en de PAAZ al dan niet beslissen om de ombudsfunctie te organiseren in samenwerking met de overlegplatforms.

In de huidige stand van de regelgeving (zowel inzake erkenning als inzake financiering) kunnen en mogen, maar moeten de psychiatrische ziekenhuizen niet samenwerken met de overlegplatforms. Op dezelfde wijze laat de regelgeving ook de algemene ziekenhuizen vrij om de klachtenbemiddeling aan patiënten, opgenomen in de PAAZ, al dan niet te realiseren in het kader van de ombudsfunctie van het overlegplatform.

In de adviesvraag die Minister R. Demotte aan de NRZV overmaakt vraagt de minister of het wenselijk is aan de PAAZ de mogelijkheid te ontzeggen om beroep te doen op een ombudsfunctie die gerealiseerd wordt in kader van een samenwerking met andere GGZ voorzieningen in het overlegplatform.

De regelgeving echter, laat toe dat in de ombudsfunctie wordt voorzien op verschillende wijzen. De ombudsfunctie van alle in eenzelfde ziekenhuis opgenomen patiënten kan gerealiseerd worden via de interne ombudsfunctie. Men kan opteren voor een ombudsfunctie in samenwerking met andere ziekenhuizen of in het kader van het overlegplatform voor de patiënten opgenomen in de voorzieningen aangesloten bij het overlegplatform.

Omwille van de opdracht die aan de overlegplatforms is gegeven inzake organisatie van overleg en samenwerking tussen alle GGZ-actoren zijn er argumenten die er voor pleiten om de ombudsfunctie voor alle GGZ cliënten extern te kunnen organiseren op het niveau van de overlegplatforms.

Bijgevolg wijst de permanente werkgroep 'psychiatrie' het voorstel van de minister af dat er zou in bestaan de algemene ziekenhuizen een verbod op te leggen om de ombudsfunctie voor de in PAAZ opgenomen patiënten te realiseren via een samenwerking met de overlegplatforms.

De leden van de werkgroep wensen te beklemtonen dat er garanties moeten zijn voor een autonome en onafhankelijke werking van de ombudsfunctie. Sommige leden zijn bezorgd dat de huidige financieringswijze deze autonomie en onafhankelijkheid in het gedrang brengt.

Het advies luidt als volgt :

De algemene ziekenhuizen moeten, zoals de psychiatrische ziekenhuizen, blijvend de mogelijkheid hebben (dus geen verbod maar ook geen verplichting) om de ombudsfunctie voor de patiënten in de PAAZ te organiseren via de overlegplatforms.

De Raad is wel van oordeel dat het organiseren van één ombudsfunctie voor het ganse ziekenhuis de meest aangewezen oplossing lijkt vanuit praktisch oogpunt; de implementatie van de ombudsfunctie voor de PAAZ via overlegplatforms zal wellicht een aantal concrete problemen met zich meebrengen.

Tot slot wil de Raad er ook de aandacht op vestigen dat dit advies aan de instellingen de vrije keuze laat en dat het dus in geen geval de patiënt kan zijn die kiest.



FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de
Voedselketen en Leefmilieu

Directoraat-generaal Organisatie gezondheidszorgvoorzieningen

NATIONALE RAAD VOOR ZIEKENHUISVOORZIENINGEN

RAC – Vesaliusgebouw
Oratorienberg, 20 Bus 3
1010 Brussel

uw brief van 28/11/2003
uw kenmerk JK/200.013
ons kenmerk NRZV/C/07-2004
bijlage(n)

Aan de Heer Rudy DEMOTTE
Minister van Sociale Zaken en
Volksgezondheid
Kunstlaan 7
1210 Brussel

26/02/2004

BETREFT : uw adviesaanvraag dd. 28/11/2003 met betrekking tot de ombudsfunctie in de samenwerkingsverbanden van psychiatrische instellingen en diensten

Geachte heer Minister,

Ik heb de eer u mee te delen dat tijdens de vergadering van het Bureau en de Plenaire Vergadering van de afdeling Programmatie en Erkenning van de Nationale Raad voor Ziekenhuisvoorzieningen op 12 februari 2004, een ontwerpadvies van de permanente werkgroep “Psychiatrie” inzake de voorvermelde adviesaanvraag werd behandeld.

Dit advies werd bekrachtigd door de Raad op het Speciaal Bureau van 12 februari 2004.

Het besluit van de werkgroep “Psychiatrie”, namelijk dat algemene ziekenhuizen net zoals psychiatrische ziekenhuizen blijvend de mogelijkheid moeten hebben om de ombudsfunctie voor de patiënten in de PAAZ te organiseren via de overlegplatforms, werd aanvaard door de Raad.

De Raad is wel van oordeel dat het organiseren van één ombudsfunctie voor het ganse ziekenhuis de meest aangewezen oplossing lijkt vanuit praktisch oogpunt; de implementatie van de ombudsfunctie voor de PAAZ via overlegplatforms zal wellicht een aantal concrete problemen met zich meebrengen.

Tot slot wil de Raad er ook de aandacht op vestigen dat dit advies aan de instellingen de vrije keuze laat en dat het dus in geen geval de patiënt kan zijn die kiest.

Met de meeste hoogachting,
Voor Prof. J. Janssens, Voorzitter,
De Secretaris,

C. Decoster