



www.ombudsfunctieggz.be

► Patiëntenrechten als drijvende kracht in de geestelijke gezondheidszorg



Workshop 14:45—15:15
21 september 2016
Antwerpen, Wilrijk
Campus Drie Eiken

Creatief in de geest,
innovatief in de zorg

8^e

Vlaams Geestelijke Gezondheidscongres

Wie zijn we?

De ombudspersonen geestelijke gezondheidszorg

Elk ziekenhuis moet, om te worden erkend, beschikken over een ombudsfunctie zoals bedoeld in artikel 11 van de patiëntenrechtenwet van 22 augustus 2002.

In de geestelijke gezondheidszorg wordt de ombudsfunctie meestal ingevuld door externe ombudspersonen.

Deze externe ombudspersonen zijn per provincie verbonden aan het provinciaal overlegplatform geestelijke gezondheidszorg.

Voor de coördinatie van de ombudsfunctie binnen de geestelijke gezondheidszorg in Vlaanderen werd IPSOF opgericht.

IPSOF staat voor Interplatform Steunpunt Ombudsfunctie en is een samenwerkingverband van de alle overlegplatforms GGZ in Vlaanderen (inclusief de Vlaamse vleugel van het overlegplatform GGZ Gebied Brussel-Hoofdstad).

De werkwinkel **Patiëntenrechten als drijvende kracht in de geestelijke gezondheidszorg** wordt u vandaag aangeboden door de externe ombudspersonen van IPSOF.

Wat doen we?

De opdrachten

Bij een ombudspersoon kunt u terecht voor *vragen en klachten* in verband met de uitoefening van uw rechten als patiënt. Voor klachten over beroepsbeoefenaars in een psychiatrisch ziekenhuis, een initiatief van beschut wonen, een CGG of een psychiatrisch verzorgingstehuis, zijn er externe ombudspersonen die verbonden zijn aan het overlegplatform geestelijke gezondheidszorg waarbij deze voorzieningen aangesloten zijn.

De ombudspersoon *bemiddelt* bij klachten met het oog op het bereiken van een oplossing. Wordt geen bevredigende oplossing bereikt, dan licht de ombudspersoon de patiënt in over de mogelijkheden voor de afhandeling van zijn klacht.

De ombudspersoon verstrekt *informatie* over de organisatie, de werking en de procedureregels van de ombudsfunctie. Zowel patiënten als zorgverleners kunnen ook terecht bij de ombudspersoon voor informatie over de patiëntenrechten.

De ombudspersoon moet ook klachten van de patiënt over de beroepsbeoefenaar *helpen voorkomen* door de communicatie tussen beiden bevorderen.

Jaarlijks maakt de ombudspersoon een verslag op van alle geregistreerde klachten en maakt dit verslag over aan de directie van de voorziening. Hij/zij formuleert hierbij ook *aanbevelingen* om te voorkomen dat bepaalde tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot klachten, zich herhalen of voordoen.

De voorwaarden

De ombudspersoon moet voldoen aan de voorwaarden, zoals bepaald in het KB van 8 juli 2003. De ombudspersoon is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en strikt neutraal en onpartijdig te blijven tijdens de behandeling van klachten.

Hij/zij mag niet betrokken zijn geweest bij de feiten en de personen waarop de klacht betrekking heeft. Hij mag ook geen vertrouwenspersoon zijn van bij de feiten betrokken personen.

De ombudspersoon is onafhankelijk. Hij/zij werkt in dienst van het overlegplatform en mag deze opdracht niet cumuleren met een functie binnen de voorziening waar hij/zij ombudspersoon is.

De casussen

Patiëntenrechten als drijvende kracht

De rechten van de patiënt werden expliciet in het leven geroepen om het vertrouwen in en de kwaliteit van de relatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar te bevorderen.

Het opbouwen van een solide vertrouwenrelatie is cruciaal binnen de geestelijke gezondheidszorg. De patiëntenrechten zijn dan ook een drijvende kracht voor een optimale, open en constructieve zorgrelatie.

Aan de hand van enkele casussen schetsen we de do's-and-don'ts binnen de zorgrelatie. We verwijzen telkens naar hoe de wetgever deze in de patiëntenrechtenwet heeft trachten te onderbouwen.

Voor uitgebreidere informatie over de patiëntenrechten verwijzen we ook naar de brochure "*Wet Rechten van de patiënt. In een goede relatie weet je wat je aan elkaar hebt*", te vinden op <http://www.health.belgium.be>

Casus 1: andere arts gezocht!

Op de gang van een psychiatrische afdeling ergens ten lande, staat de afdelingsarts met de individuele begeleider van patiënt X te praten.

IB: "Patiënt X loopt er niet erg goed bij, de laatste dagen."

Arts: "Hmm. Dan is het tijd voor een nieuwe spuit!"

Patiënt X vangt dit gesprek op terwijl hij de gang komt ingewandeld: "Ik wil geen spuit! Ik wil een andere arts!"

Recht op privacy

Een gang, waar mensen passeren, als overlegruimte tussen beroepsbeoefenaars?

- ▶ **Art. 10. § 1. De patiënt heeft recht op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer bij iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar en inzonderheid betreffende de informatie die verband houdt met zijn gezondheid.**

Geïnformeerde toestemming

De beroepsbeoefenaars beslissen samen, zonder informatie aan noch overleg met de patiënt, over wijzigingen in de medicatie?

- ▶ **Art. 8. § 1. De patiënt heeft het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar.**

§ 2. De inlichtingen die aan de patiënt verstrekt worden hebben betrekking op het doel, de aard, de graad van urgentie, de duur, de frequentie, de voor de patiënt relevante tegenaanwijzingen, nevenwerkingen en risico's verbonden aan de tussenkomst, de nazorg, de mogelijke alternatieven en de financiële gevolgen.

Ze betreffen bovendien de mogelijke gevolgen ingeval van weigering of intrekking van de toestemming.

§ 3. De informatie wordt voorafgaandelijk en tijdig verstrekt.

§ 4. De patiënt heeft het recht om de toestemming voor een tussenkomst te weigeren of in te trekken.

Vrije keuze beroepsbeoefenaar

Kan deze patiënt een andere arts vragen?

- ▶ **Art. 6. De patiënt heeft recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar en recht op wijziging van deze keuze (behoudens beperkingen opgelegd krachtens de wet).**

Organisatorisch kan het echter soms niet mogelijk zijn om binnen het ziekenhuis een andere beroepsbeoefenaar te voorzien op een bepaald moment (bvb. bij gedwongen opname).

Casus 2: niet vertellen aan mijn moeder!

De moeder van patiënte Y belt naar de afdeling, om te horen hoe het met haar dochter gaat.

Verpleegkundige: "Ja, mevrouw, ze zal niet op weekend kunnen hoor, want we hebben haar terug betrapt op middelen-gebruik. En pas op, 't niet de eerste keer hé. En dat in haar *toestand!*"

Patiënte Y: "Wat bedoelen ze? Gaat dit over mij?! ...
Je vertelt dit toch niet aan mijn moeder!?"

Recht op privacy en beroepsgeheim

Informatie over de gezondheidstoestand delen met derden?
Zie casus 1.

Het artikel 458 van het Strafwetboek regelt de geheimhoudingsplicht: de geheimen die een patiënt aan beroepsbeoefenaars toevertrouwd in hoofde van hun beroep, mogen zij niet bekend maken.

Recht op informatie

Is de patiënte voldoende en duidelijk geïnformeerd over haar *toestand?*

Art. 7. § 1. De patiënt heeft tegenover de beroepsbeoefenaar recht op alle hem betreffende informatie die nodig is om inzicht te krijgen in zijn gezondheids-toestand en de vermoedelijke evolutie ervan.

§ 2. De communicatie met de patiënt geschiedt in een duidelijke taal.

Recht op vertrouwenspersoon

Als de informatie niet aan de moeder mag meegedeeld worden, aan wie dan wel? Heeft de patiënte een vertrouwenspersoon?

Art. 7. § 2. De patiënt heeft het recht zich te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of het recht op informatie uit te oefenen via deze persoon.

De beroepsbeoefenaar noteert in voorkomend geval in het patiëntendossier dat de informatie, met akkoord van de patiënt, werd meegedeeld aan de vertrouwenspersoon evenals de identiteit van laatstgenoemde.

Casus 3: ik wil een kopie van mijn dossier!

Een patiënt vraagt aan de ombudspersoon of deze contact wil opnemen met zijn arts, omdat deze de patiënt geen kopie van zijn medisch dossier wil geven.

De ombudspersoon stelt de vraag aan de arts en krijgt als antwoord: "Nee, ik zal daar niet op ingaan. Die man zal er toch niets van snappen. Bovendien zal hij er enkel uithalen wat in zijn kraam past. Je hebt geen idee hoe ziek hij is!"

Patiënt Z: "Wat zijn hier eigenlijk mijn rechten? Kan ook de ombudspersoon niets voor mij doen?!"

Recht op afschrift

Kan de arts het afschrift weigeren?

Art. 9. § 3. De patiënt heeft recht op afschrift van het geheel of een gedeelte van het hem betreffend patiëntendossier. Aan het verzoek van de patiënt tot inzage in het hem betreffend patiëntendossier wordt onverwijld en ten laatste binnen 15 dagen na ontvangst ervan gevolg gegeven.

Ieder afschrift vermeldt dat het strikt persoonlijk en vertrouwelijk is.

De beroepsbeoefenaar weigert dit afschrift indien hij over duidelijke aanwijzingen beschikt dat de patiënt onder druk wordt gezet om een afschrift van zijn dossier aan derden mee te delen.

Recht op informatie

En de therapeutische exceptie dan?

Art. 7. § 1. De patiënt heeft tegenover de beroepsbeoefenaar recht op alle hem betreffende informatie die nodig is om inzicht te krijgen in zijn gezondheidstoestand en de vermoedelijke evolutie ervan.

§ 4. De beroepsbeoefenaar mag de informatie uitzonderlijk onthouden aan de patiënt, voorzover het meedelen ervan klaarblijkelijk ernstig nadeel voor de gezondheid van de patiënt zou meebrengen en mits de beroepsbeoefenaar hierover een andere beroepsbeoefenaar heeft geraadpleegd.

In dergelijk geval voegt de beroepsbeoefenaar een schriftelijke motivering toe aan het patiëntendossier en licht hij de desgevallend aangewezen vertrouwenspersoon in.

Zodra het meedelen van de informatie niet langer het in het eerste lid bedoelde nadeel oplevert, moet de beroepsbeoefenaar de informatie alsnog meedelen.

Recht op klacht

Wat is de taak hier van de ombudspersoon?

Art. 11. § 1. De patiënt heeft het recht een klacht in verband met de uitoefening van zijn rechten neer te leggen bij de bevoegde ombudsfunctie.

§ 2. De ombudsfunctie heeft volgende opdrachten :

1° het voorkomen van klachten door de communicatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar te bevorderen;

2° het bemiddelen bij de klachten met het oog op het bereiken van een oplossing;

3° het inlichten van de patiënt inzake de mogelijkheden voor de afhandeling van zijn klacht bij gebrek aan het bereiken van een oplossing;

Casus 4: is vriendelijke bejegening een patiëntenrecht?

Een patiënt op de gesloten afdeling komt aan de verpleegpost vragen naar een sigaret.

Verpleegkundige zit achter het scherm van haar computer en steekt vijf vingers in de lucht, zonder op te kijken: "Het rookmoment was vijf minuten geleden. Het volgende is pas over twee uur, dat weet je toch."

Patiënt A: "Hoe vriendelijk is dat!? Ga ik nu naar de ombudspersoon klacht indienen?"

Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

Respectvolle bejegening, ook een patiëntenrecht?

Art. 5. De patiënt heeft, met eerbiediging van zijn menselijke waardigheid en zijn zelfbeschikking en zonder enig onderscheid op welke grond ook, tegenover de beroepsbeoefenaar recht op kwaliteitsvolle dienstverstrekking die beantwoordt aan zijn behoeften.

Casus 5: gedwongen opgenomen...

Een patiënt ziet de tijd passeren...

“Wat zit ik hier te doen? Waarom ben ik hier? Ik heb de vrederechter gezien, maar wat nu? Ik heb hier niet voor gekozen...”

Recht op informatie (zie supra)

Geïnformeerde toestemming (zie supra)



Voor meer informatie over de gedwongen opname, verwijzen we naar de tweede editie van de brochure "van GEDWONGEN OPNAME tot NAZORG".

U kunt de brochure bestellen per mail naar popovggz@ombudsfunctieggz.be

Alle casussen zijn fictieve, uitvergroete situaties, puur bedoeld als insteek voor reflectie over de positie van de patiënt en diens relatie tot de beroepsbeoefenaars in het kader van patiëntenrechten.

De wet van 22 augustus 2002, omvat

- Recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening
- Recht op het vrij kiezen van de beroepsbeoefenaar en op een 'second opinion'
- Recht op begrijpelijk en volledig geïnformeerd worden over je gezondheidstoestand
- Recht op vrij toestemmen in een behandeling of medicatie, na vooraf geïnformeerd te zijn
- Recht om te vernemen of de beroepsbeoefenaar verzekerd is en gemachtigd is om zijn beroep uit te oefenen
- Recht op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier, met mogelijkheid tot inzage en afschrift
- Recht op de bescherming van je persoonlijke levenssfeer
- Recht op de nodige pijnbestrijding
- Recht op het neerleggen van een klacht bij de ombudsdienst en op klachtenbemiddeling

Voor meer informatie over patiëntenrechten, de ombudsfunctie in de geestelijke gezondheidszorg of gerelateerde onderwerpen, kan u terecht bij de ombudspersonen geestelijke gezondheidszorg van uw provincie:



OGGPA vzw

Haagbeuklei 12, 2610 Wilrijk
tel: 03 / 609 33 41 * fax: 03 / 609 33 49
e-mail: info@oggpa.be



SPIL vzw

Universiteitslaan 1, 3500 Hasselt
tel: 011 / 23 82 19 * fax: 011 / 23 72 90
e-mail: spil@limburg.be



PopovGGZ vzw

Oude Abdij, Drongenplein 26, 9031 Drongen
tel: 09 / 216 65 50 * fax: 09 / 216 65 59
e-mail: popovggz@ombudsfunctieggz.be



Logistiek Vlabo vzw

Groeneweg 151/7, 3001 Heverlee
tel: 016 / 27 03 18 * fax: 016 / 27 03 19
e-mail: vlabo@ombudsfunctieggz.be



Overlegplatform GGZ
West-Vlaanderen vzw

Hoefijzerlaan 40, 8000 Brugge
tel: 050 / 34 11 70 * fax: 050 / 34 19 41
e-mail: info@op-wvl.be



Overlegplatform GGZ
Brussel-Hoofdstad

Verenigingsstraat 15, 1000 Brussel
tel: 02 / 289 09 60 * fax: 02 / 512 38 18
e-mail: info@pfcsm-opgg.be



www.ombudsfunctieggz.be