

Dit betreft een artikel onder voorbehouden rechten op basis van de licentie Creative Commons *Auteurschap – Geen commercieel gebruik – Geen wijziging - 2.0 België (CC BY-NC-ND 2.0)*.

**U mag:**

- \* dit artikel kopiëren, verspreiden en openbaar maken

**Onder de volgende voorwaarden:**

\* **Auteurschap** — U moet de naam van de originele auteur vermelden op de wijze aangeduid door de auteur van het werk of door de rechthebbende die u de toestemming geeft (maar niet op een wijze die suggereert dat ze u steunen of het gebruik van de creatie goedkeuren).

\* **Geen commercieel gebruik** — U mag deze creatie niet aanwenden voor commerciële doeleinden.

\* **Geen wijziging** — U mag deze creatie niet wijzigen, veranderen of aanpassen.

Voor aanvragen tot verspreiding die niet onder deze voorwaarden vallen moet u mailen naar [evanbesien@hospichild.be](mailto:evanbesien@hospichild.be)

---

## Hospinews Focus

### Ombudsfunctie in de sector van de geestelijke gezondheidszorg

juni 2008

Interview : Marie-Françoise Meurisse, bemiddelaar bij het Overlegplatform  
voor de Geestelijke Gezondheid

Interview door : Emmanuelle Vanbesien

Uitgever : Hospichild.be / asbl cdcs-cmde

#### **De ombudsfunctie in de algemene ziekenhuizen en de instellingen voor geestelijke gezondheidszorg**

#### **Een ontmoeting met Marie-Françoise Meurisse, arts en filosofe, bemiddelaar bij het Overlegplatform voor de Geestelijke Gezondheid**

**De functie van bemiddelaar in de sector van de geestelijke gezondheidszorg wordt geregeld door de wet op de rechten van de patiënt (uit 2002). Deze wettekst omvat een reeks rechten, die mensen in de hoedanigheid van patiënt mogen verwachten.**

**Toch is de functie van bemiddelaar nog vrij onbekend en wordt ze vaak verkeerd begrepen, zowel door de zorgverleners als door de patiënten. Daarom vroegen we Marie-Françoise Meurisse om deze functie toe te lichten.**

#### **Hoe wordt de ombudsfunctie ingevuld binnen de instellingen?**

**Er bestaan twee soorten bemiddelaars.**

- Ten eerste de lokale bemiddelaars, die verplicht moeten aanwezig zijn in de algemene en psychiatrische ziekenhuizen. Deze functie kan, maar hoeft niet voorzien te worden in psychiatrische instellingen of in projecten voor begeleid wonen. In de algemene ziekenhuizen wordt de functie toevertrouwd aan een interne persoon, die geen deel uitmaakt van de directie of het verzorgend team. In psychiatrische instellingen en in projecten voor begeleid wonen kan het gaan om een externe bemiddelaar van het Overlegplatform voor de Geestelijke Gezondheid.
- Ten tweede bestaat er een Federale Ombudsdienst die bevoegd is voor de instellingen en de zorgverleners, die niet over en plaatselijke ombudsdienst beschikken, zoals ambulante geneeskunde, rusthuizen, gevangnissen, medische experts en alle andere beoefenaars.

De bemiddelaars moeten een rapport opstellen over hun tussenkomsten, op een globale manier en zonder namen te noemen, ter attentie van de FOD Volksgezondheid, Federale Commissie van de Rechten van de Patiënt. Hetzelfde rapport wordt overhandigd aan de directies van de instellingen. Het doel is om op basis van de globale inhoud van de tussenkomsten te bepalen welke rechten van de patiënt het vaakst in vraag gesteld worden en om aanbevelingen te formuleren voor de betrokken personen.

De bemiddelaars in de psychiatrische instellingen en de projecten voor begeleid wonen moeten eveneens een globaal rapport opstellen t.a.v. de Raad van Bestuur van het overlegplatform voor de Geestelijke Gezondheid. Er vinden regelmatig permanenties plaats in de algemene ziekenhuizen, normaal gezien eenmaal per week, afhankelijk van de grootte en het aantal bedden. In de psychiatrische instellingen en de projecten voor begeleid wonen is dat eenmaal per maand.

De bemiddelaars in de geestelijke gezondheidszorg zijn gespreid per gewest: Vlaanderen, Wallonië en Brussel Hoofdstad. Ze moeten minstens een gelijkwaardig diploma van gegradueerde hebben, maar in de praktijk gaat het om artsen, juristen, psychologen of sociologen. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn de bemiddelaars in de geestelijke gezondheidszorg Dirk Hellemans en zijn Franstalige collega Marie-Françoise Meurisse.

### **Waaruit bestaat uw tussenkomst in de praktijk?**

Wij hebben een eerste onderhoud met de patiënt om het probleem te omschrijven, om te bepalen of het in de lijn ligt van de rechten van de patiënt en of het zich voordeed met en zorgverleners of een particulier. Daarna denken we samen na over een oplossing. Soms vraagt de patiënt ons om de zorgverleners aan te spreken (omdat hij dat zelf niet durft), wij doen dus aan rechtstreekse bemiddeling. De meest doeltreffende manier om tot een resultaat te komen is evenwel de patiënt en de zorgverleners te laten overleggen in ons bijzijn. Als derde aanwezige kunnen wij de dialoog en het vinden van een oplossing bevorderen.

De patiënten komen ons ook opzoeken om beter geïnformeerd te zijn. Bijvoorbeeld: mag ik mijn dossier inkijken? Wat zegt de wet hierover? Enz.

Wanneer de vraag vanwege de patiënt onze bevoegdheid te buiten gaat, moeten we hem doorverwijzen naar de meest geschikte gesprekspartner, zoals een advocaat of een maatschappelijk werker.

Ook het voorzitten van vergaderingen om onze functie toe te lichten tegenover de zorgverleners van de instellingen behoort tot ons takenpakket.

Marie-Françoise Meurisse heeft het ook over de VVOVAZ (De Vlaamse Vereniging Van Ombudsfunctie Van Algemene Ziekenhuizen) Die is ontstaan uit een werkgroep klachtenfunctionarissen van verschillende algemene ziekenhuizen. Door hun enthousiasme en

gedrevenheid werd een vereniging opgericht in 2003. Samen met andere bemiddelaars, die voor een nieuwe opdracht en uitdaging staan heeft de vereniging o.a. tot doel elkaar te vinden en te steunen bij deze moeilijke opdracht.

Intussen telt onze vereniging ongeveer 70 leden en zijn ze werkzaam als ombudspersoon in algemene Vlaamse ziekenhuizen. VVOVAZ heeft zich in 2007 opengesteld voor de interne en externe bemiddelaars van de geestelijke gezondheidszorg. Om die reden werd de naam van de vereniging gedeeltelijk gewijzigd in "... ombudsfunctie van alle ziekenhuizen."

### **Bedankt voor deze toelichtingen !**

#### **Wettekst**

De rol van de bemiddelaar wordt gedefinieerd in art. 11 van de Wet « Rechten van de Patiënt » paragraaf 2 :

De ombudsfunctie heeft volgende opdrachten :

- 1° het voorkomen van vragen en klachten door de communicatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar te bevorderen;
- 2° het bemiddelen bij de in § 1 bedoelde 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 in 2° bedoelde oplossing;
- 4° het verstrekken van informatie over de organisatie, de werking en de procedureregels van de ombudsfunctie;
- 5° het formuleren van aanbevelingen ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot een in § 1 bedoelde klacht.

#### **Voor meer informatie**

VVOVAZ (NL): Vlaamse Vereniging Van Ombudsfunctie Van Algemene Ziekenhuizen  
[www.vvovaz.be/](http://www.vvovaz.be/)

AMIS (FR): Association des Médiateurs d'Institutions de soins [www.mediateurs-amis.be](http://www.mediateurs-amis.be)

[Een lijst met de bemiddelaars per Gewest](#)

Ombudsfunctie in de geestelijke gezondheidszorg: [www.ombudsfunctieggz.be/](http://www.ombudsfunctieggz.be/)

Overlegplatforms geestelijke gezondheidszorg Vlaanderen en Brussel: [www.ggz-overleg.be/content/ggz/site/](http://www.ggz-overleg.be/content/ggz/site/)