

1. Enkele aankondigingen

De voorbereiding van de adviesgroep wordt opgenomen door de trekkersgroep. Indien mensen interesse hebben om hieraan mee te werken, kan je je contactgegevens doorgeven via bart.buyens@ggzkempen.be of maaike.boonstra@ggzkempen.be.

Ook suggesties voor thema's zijn steeds welkom!

Mensen die graag de uitnodigingen en verslagen ontvangen kunnen hun mailadres doorgeven.

Meer informatie over de adviesgroep is terug te vinden op <https://www.ggzkempen.be/adviesgroep/>

2. Bespreking thema

PATIËNTENRECHTEN

Ben je op de hoogte van het bestaan van de patiëntenrechten?

We overlopen kort de patiëntenrechten en zoomen in op drie aspecten:

Vrije keuze beroepsbeoefenaar, inzage in dossier en ombudsfunctie

De wet "rechten van de patiënt" bestaat in België sinds 2002. Onderstaande publicatie geven meer informatie geven over deze rechten:

- <https://vlaamspatiëntenplatform.be/nl/advies-en-tips/mijn-rechten-als-patiënt>
- [Brochure "Ken je rechten als patiënt"](#) (Vlaams Patiëntenplatform)
- [Website federale overheidsdienst](#)
- [Brochure "Rechten van de patiënt"](#) (FOD)

Tijdens 2 bijeenkomsten van de adviesgroep Netwerk GGZ Kempen (Geel en Turnhout) gingen we na of de aanwezigen op de hoogte zijn van het bestaan van de patiëntenrechten. Daarnaast zoomden we in op drie rechten (*gekozen op basis van conclusies uit eerdere bijeenkomsten*) door telkens de luisteren naar de ervaringen, wat men zeker wil behouden en wat men graag anders zou zien. In dit verslag kan u een samenvatting van de bespreking tijdens de 2 bijeenkomsten rond dit thema.

Wil u rechtstreeks de conclusies en aanbevelingen lezen? Deze zijn terug te vinden op pagina 5 van dit verslag.

Verder geven we via dit verslag ook nog graag de **evoluties op Vlaams en Federaal niveau** mee:

- Info en bevindingen vanuit Vlaams Patiëntenplatform: zie 2.5
- De wet patiëntenrechten zal na 20 jaar een update krijgen. Minister Vandenbroucke heeft een ontwerp van de nieuwe wet voorgesteld. Meer uitleg is o.a. terug te vinden op de [website van de minister](#), [dit interview](#) en de website van [Het Laatste Nieuws](#). Tot 18 april, de Europese Dag van de Rechten van de Patiënt, kan iedereen feedback geven via:
 - Thomas.deloffer@vlaamspatiëntenplatform.be & annet.wauters@vlaamspatiëntenplatform.be (VPP)
 - patiëntenrechten-droitsdupatient@vandenbroucke.fed.be

2.1. Patiëntenrechten gekend?

Om te beginnen vroegen we of men op de hoogte is van het bestaan van de patiëntenrechten / de wet "rechten van de patiënt". Helaas geven de meeste deelnemers aan hier nog niet van gehoord te hebben en de verschillende brochures niet te kennen.

De personen die al wel over (een deel van) de patiëntenrechten hebben gehoord, werden geïnformeerd door hulpverlening. Doch weten zij ook niet dat er brochures/flyers bestaan die meer uitleg geven.

2.2. Vrije keuze beroepsbeoefenaar

"Je bent vrij in de keuze van je zorgverlener. En je kan je op elk moment richten tot iemand anders. Elke zorgverlener heeft ook het recht om je als patiënt te weigeren. Behalve in geval van nood: dan is hij verplicht om hulp te verlenen. Onderbreekt hij je behandeling, dan moet hij wel zorgen dat een collega je behandeling kan voortzetten."

Ervaringen met dit specifieke recht?

- Bij het veranderen van psychiater (pensioen) was er geen klik met de nieuwe. De persoon heeft dit kunnen aangeven/bespreken en kon zo worden doorverwezen naar iemand waarmee het wel klikte.
- De begeleiding werd stopgezet zonder duidelijke reden en de persoon moest zelf op zoek naar een nieuwe hulpverlener.
- Men durft niet altijd aangeven dat men niet tevreden is over hulpverlening. Als je hulpverlening weigert kan dit er immers voor zorgen dat je (opnieuw) lang moet wachten.
- Iemand gaf aan te veranderen van hulpverlening om dan te ontdekken dat het 'gras toch niet groener was aan de overkant'. De persoon was gelukkig nog welkom bij de vorige hulpverlener.
- Bij langdurige afwezigheid van de psycholoog (zwangerschap) werd er op tijd gezorgd voor vervanging. De persoon die de vervanging deed, werd ook op tijd betrokken in het lopende traject om zo continuïteit te verzekeren. Helaas geeft men ook aan dat er soms langdurige afwezigheid is zonder vervanging of toelichting. Enige toelichting kan nochtans perspectief bieden.
- In theorie heb je vrije keuze van beroepsbeoefenaar maar de kostprijs laat dit niet altijd toe. Er zijn ook niet voor alle specifieke noden alternatieven beschikbaar (qua prijs en afstand).
- Bij opname heb je vaak geen keuze/is er een beperking doordat je in een vast team terecht komt. Voor het team zelf is het dan ook niet mogelijk om te zorgen voor andere begeleiding -> recht kan niet altijd afgedwongen worden
- Een goed onderbouwde motivatie, bijv. reeds een traject lopende bij een andere arts of specifieke expertise die vereist is, is niet altijd een garantie op flexibiliteit m.b.t. hulpverlening.

Wat wil men zeker behouden?

- Terecht kunnen bij / bereikbaarheid van hulpverlening. Bijv. nog kunnen bellen kort na afronding.
- Toegankelijkheid van de huisartsen (zowel qua kostprijs als nabijheid). Zij spelen immers vaak een belangrijke rol in iemand zijn/haar traject.
- De mogelijkheid om te veranderen van mentor als er geen klik is en/of een co-mentor als back-up. Een co-mentor kan ook een antwoord bieden bij uitval/ziekte/.. van personeel.
- Duidelijkheid over bij welke medewerkers je terecht kan voor een crisisgesprek.

Wat zou men graag anders zien of willen voorstellen?

- Het zou goed zijn dat men beter kan geïnformeerd worden. Vaak weet men niet wat er al dan niet kan. Ook informeren over de redenen van een bepaalde beslissing kan soms helpen om deze beter te kunnen kaderen/begrijpen.
- Wachtlijsten maken dat 'kiezen' vaak geen optie is.
- Hulpverleners met specifieke expertise zouden ook voor iedereen betaalbaar moeten zijn.
- Op sommige plaatsen vraagt men een motivatie als je wil veranderen van hulpverlener. Dit kan helpen om de zaken bespreekbaar te maken en bij het maken van bewuste keuzes.
- Er zijn heel wat overzichten maar deze zijn vaak enkele digitaal te raadplegen. Dit zorgt voor teveel mensen nog voor een 'digitale drempel'
- De wet spreekt over beroepsbeoefenaar. Het is niet altijd duidelijk wie al dan niet onder deze definitie valt.

2.3. Toegang tot het patiëntendossier

"Je zorgverlener houdt voor jou een dossier bij. Dat dossier bewaart hij op een veilige plaats. Je kan je zorgverlener vragen om aan het dossier bepaalde documenten toe te voegen (bv. een wetenschappelijk artikel over je ziekte). Verander je van zorgverlener? Dan vraag je gewoon dat het patiëntendossier wordt overgedragen. Je mag het dossier ook altijd inkijken en er een afschrift van vragen"

Ervaringen met dit specifieke recht?

- Er zijn wel diensten als Mijn Gezondheid, CoZo, Helena Care,... maar je hebt vaak bijv. ItsMe® (of andere digitale systemen om je identiteit te bewijzen) nodig voor toegang. Dit vormt een drempel. Als bijv. onder bewindvoering bent, heb je niet altijd zelf de mogelijkheid om de nodige toegang in orde te krijgen.
- Het kan confronterend zijn om alles te lezen als je je dossier kan inkijken. Dit is iets om je bewust van te zijn.
- Men kan het dossier soms wel inzien maar krijgt geen 'afschrift'. Als reden geeft men o.a. dat het een risico kan zijn om deze info zelf op papier te bewaren. Kan deze verantwoordelijkheid meer bij de patiënt zelf gelegd worden? Ook dit is iets om bewust keuzes in te maken!
- Als men inzage vraagt in het dossier verloopt dit vaak niet vlot. Gelukkig zijn er ook situaties waar dit wel positief is verlopen.
- Bij het inkijken van het dossier bleek dat er foute informatie was opgenomen. Dit had te maken met interpretatie. Het zou jammer zijn dat deze foute informatie niet rechtgezet worden.
- Er is verwarring over je dossier enerzijds en de ontslagbrief anderzijds. Dit zijn twee verschillende zaken! Men haalt aan dat het ontvangen van de ontslagbrief vaak heel moeizaam verloopt terwijl deze voor o.a. vervolgzorg (continuïteit) belangrijk is.
- Soms durft men geen inzage vragen omdat men het gevoel heeft dat dit niet altijd in dank wordt afgenomen.

Wat wil men zeker behouden?

- Dit recht op zich.

Wat zou men graag anders zien of willen voorstellen?

- Het zou goed zijn dat de administratieve 'rompslomp' vlotter kan verlopen (ontslagbrief, dossier,...)
- Sommige info zou niet oneindig mogen opgenomen zijn in iemand zijn/haar dossier. "vervaldatum" voor sommige info? Bijv.: moet men er van blijven uitgaan dat iemand onder invloed kan zijn als hij/zij al zeer lang clean is?
- Begrijpbare taal gebruiken in medische dossiers.
- Info mag niet doorgegeven worden aan een ander team zonder de persoon zijn/haar toestemming.
- Iemand vraagt zich af of het mogelijk is om ontslag te weigeren als er nog duidelijke noden zijn. (recht op kwalitatieve zorg?)
- Ontvangen van de ontslagbrief zou vlotter moeten verlopen!
- Ook hier is bespreekbaarheid belangrijk: meegeven waarom je een verslag niet kan krijgen, kan helpen om dit beter te kaderen.
- Het zou positief zijn om te kunnen bespreken wat er al dan niet zichtbaar (voor 'iedereen' in je dossier staat.

2.4. Ombudsfunctie

"Zijn er vragen of heerst er een ontevredenheidsgevoel? Vind je dat één van je patiëntenrechten niet gerespecteerd wordt? Dan kan je contact opnemen met de bevoegde ombudsdienst. De ombudsdienst luistert naar je verhaal en geeft informatie. Wanneer je een geschil met je zorgverlener zelf niet kan oplossen, kan je ombudsdienst bemiddelen."

Ervaringen met dit specifieke recht?

- Men haalt helaas weinig tot geen positieve ervaringen aan m.b.t. de interne en externe ombudsdienst.
- Men ervaart een hoge drempel om naar de ombudsdienst te stappen. Zo geven de deelnemers aan angst te hebben voor sancties als ze naar de ombudsdienst zouden stappen. Daarnaast vraagt men zich af of een interne ombudsdienst wel écht neutraal/onafhankelijk is.
- Heeft het zin om een probleem aan te kaarten als de derde partij niet mee wil?!
- Iemand trok naar de ombudsdienst aangezien de persoon lang zonder psycholoog zou zitten. De ombuds zorgde voor een oplossing.

Wat wil men zeker behouden?

- Het bestaan van een klachtenprocedure naast de ombudsdienst
- Een externe ombudsdienst in de ziekenhuizen.
- Het gevoel dat bemiddelen/onderhandelen vaak wel mogelijk is.

Wat zou men graag anders zien of willen voorstellen?

- Beter geïnformeerd worden over het bestaan van de verschillende ombudsdiensten, hoe deze dienst werkt, wat deze kan betekenen en hoe men er terecht kan.
- Zelf een verslag krijgen als je met een klacht/probleem naar de ombuds bent geweest. Zo heb je zelf een beter zicht op wat er in het bemiddelingsgesprek net is afgesproken.
- Een duidelijk ethisch kader (waarden en normen) voor de ombudsdiensten.

CONCLUSIES

- De wet "rechten van de patiënt" en bijhorende bronnen om hierover te informeren zijn veel te weinig gekend.

Vrije keuze beroepsbeoefenaar

- Het is belangrijk dat men zich goed voelt bij een hulpverlener ("klik"). Als deze er niet is, helpt het dat men dit kan bespreken en, tenzij dit écht niet mogelijk is, ook kan veranderen.
- Als begeleiding stopt (pensioen, zwangerschap,...) is het helpend dat er pro-actief gekeken wordt wie er kan zorgen voor continuïteit in iemand zijn/haar traject.
- Als de begeleiding dient stopgezet te worden om andere redenen is het goed om de motivatie duidelijk mee te geven én om samen te bekijken wat de alternatieven zijn.
- Informeren over welke mogelijkheden er al dan niet zijn binnen een team kan zeker een meerwaarde zijn.
- Als iemand tegen de digitale drempel aanloopt, zou iemand die wel voldoende vaardig is, kunnen helpen om toch toegang te krijgen tot de nodige informatie.
- Ondanks heel wat evoluties is de zorg niet betaalbaar voor iedereen.

Toegang tot patiëntendossier

- Men vraagt niet vaak inzage in het dossier. Als de vraag er wel komt, zijn de ervaringen over het algemeen niet positief. De procedure is te omslachtig, men neemt het niet in dank af,...
- Men ervaart ook hier een digitale drempel.
- Er is vaak verwarring over het dossier enerzijds en de ontslagbrief anderzijds.

Ombudsdienst

- Men ervaart om verschillende redenen een hoge drempel om naar de ombuds te stappen als het nodig is.
- De ervaringen met zowel de interne als externe ombudsdienst zijn gemengd.

AANBEVELINGEN

- Maak het bestaan van deze rechten mee bekend en zorg ervoor dat men geïnformeerd is over deze rechten. De verschillende brochures/flyers/... kunnen zeker een meerwaarde betekenen in het bekendmaken van het bestaan van deze rechten. Daarnaast stelt men voor om infosessies te voorzien bijv. georganiseerd door sociale dienst).

Vrije keuze beroepsbeoefenaar

- Zorg ervoor dat de zaken bespreekbaar zijn: waarom is er wel of niet een klik, waarom voelt iemand zich niet goed bij begeleiding, welke alternatieven zijn er al dan niet,...
- Zorg voor continuïteit in iemand zijn/haar traject (bij langdurige afwezigheid o.w.v. diverse redenen)

Toegang tot patiëntendossier

- Kan informatie niet vlotter worden ingekeken en doorgegeven? Bij somatische zorg is dit een heel ander verhaal.
- Verken de mogelijkheden om de administratie m.b.t. het dossier en de ontslagbrief vlotter te laten verlopen. Dit zou ook de continuïteit van zorg ten goede komen!

Ombudsdienst

- Informeer over het bestaan en de werking van zowel de interne als externe ombudsdienst. Men stelt o.a. voor om een flyer te voorzien en/of infosessies te voorzien om zo alle nodige informatie kunnen mee te geven.

2.5. 20 jaar patiëntenrechten: info en bevindingen vanuit het VPP

Het Vlaams Patiëntenplatform organiseerde het symposium 20 jaar wet patiëntenrechten: filmpjes sprekers kan je [hier](#) herbekijken en de presentaties kan je [hier](#) downloaden

Om deze wet bij het 20 jarig bestaan te evalueren, organiseerde het VPP ook een bevraging ‘Weet jij welke rechten jij hebt als patiënt?’ De resultaten daarvan zijn [hier](#) te vinden.

Als we de bevindingen van onze bijeenkomsten (*regionaal en focus op GGZ*) naast de resultaten van de bevraging op Vlaams niveau leggen, kunnen we volgende vaststellen (*onderstaande tekst komt integraal uit het rapport van het VPP*):

- Aanbevelingen die worden **bekrachtigd** door onze adviesgroep:
 - **Aanbeveling 1:** Zet in op een betere bekendmaking van de wet, zowel bij patiënten als bij zorgverleners. Kies daarvoor verschillende kanalen en verspreid de boodschap veelvuldig.
 - **Aanbeveling 3:** Zorg voor een goede waarborging van het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening. Houd bij de uitwerking van de wet inzake kwaliteitsvolle praktijkvoering in de gezondheidszorg rekening met de visie van de patiënt op kwaliteitsvolle zorg.
 - **Aanbeveling 4:** Zorg voor goede waarborging van de rechten in verband met het patiëntendossier.
 - **Aanbeveling 5:** Zorg voor een goede waarborging van het klachtrecht. Ga daarvoor naar een toegankelijk, getrapd klachtrecht, ingebed in een kwaliteitsbeleid.
 - **Aanbeveling 7:** Evalueer bij een toekomstige hervorming van de wet of de huidige acht rechten afdoende zijn.

- Enkele **rechten die ontbreken in de huidige wet** kwamen ook ter sprake tijdens onze bijeenkomsten:
 - Het recht op klachtenbehandeling
Dat gaat ruimer dan de klachtenbemiddeling die nu voorzien is in de wet.
 - Het recht op een efficiënte samenwerking tussen zorgverleners
Respondenten hechten bijzonder belang aan goede communicatie en een gedeeld patiëntendossier.
 - Het recht op transparantie rond de kostprijs
Respondenten verwachten onder meer voorafgaande informatie over de kostprijs, een transparante en begrijpbare factuur, verplichte weergave conventiestatus van een zorgverlener.
 - Het recht op een gelijkwaardige benadering in de zorgrelatie
Respondenten verwachten onder meer een respectvolle omgang en de mogelijkheid om te participeren.
 - Het recht op zorgverlening op maat
 - Het recht op een toegankelijke gezondheidszorg
Respondenten verwachten onder meer dat de wachttijden beperkt zijn, de mobiliteit goed geregeld is en de zorg betaalbaar is.
 - Het recht om dossierfouten te kunnen rechtzetten.

3. Vergaderdata en thema's

De meest actuele informatie m.b.t. de adviesgroep is terug te vinden op

<https://www.ggzkempen.be/adviesgroep/>

Daarnaast ken je voor meer informatie over de volgende adviesgroep steeds terecht bij Bart Buyens (bart.buyens@ggzkempen.be of 0492 23 84 78) of bij één van de cliëntenvertegenwoordigers.

Heb je zelf een voorstel voor een thema en/of locatie om deze bijeenkomst te organiseren, laat het ons zeker weten!