



# OMBUDSMAN IN BEMIDDE

Van een zoekgeraakte bos bloemen tot een zware medische complicatie, bij ombudsman Hans De Block komen heel uiteenlopende vragen en klachten binnen. 'Vaak brengt de juiste informatie al een oplossing.'

**S**inds 2002 moet elk Belgisch ziekenhuis een ombudsman in dienst hebben. Dat is een neutrale persoon bij wie patiënten of familieleden met een klacht, probleem of vraag terecht kunnen. In het UZA is Hans De Block sinds ruim twee jaar ombudsman.

De ombudsman is zeker niet het eerste aanspreekpunt voor alle vragen. Als u als patiënt vragen hebt over uw behandeling, dan klopt u eerst bij uw arts aan. En als u een vraag hebt over uw factuur, dan staat de dienst facturatie ter beschikking. 'Soms hebben patiënten echter het gevoel geen bevredigend antwoord te krijgen,' zegt Hans De Block. 'Of ze weten niet aan wie ze hun vraag moeten stellen. Dan kunnen ze bij mij terecht.' Om de drempel zo laag mogelijk te houden, heeft het UZA het kantoor van de ombudsman strategisch in de inkomhal geplaatst.

**INFO** Ombudsman Hans De Block, T 03 821 31 60,



# HET UZA

# LAAR VAN BEROEP

## Ombudsman kiest geen partij

De ombudsman probeert de mensen te helpen met informatie of advies, of door een oplossing te zoeken voor hun probleem. 'De essentie van mijn wettelijke opdracht is eigenlijk bemiddeling. Ik begeleid de partijen en probeer ze te verzoenen, bijvoorbeeld door met alle betrokkenen aan tafel te gaan zitten om de tegengestelde standpunten te bespreken.' Een bemiddelaar is onpartijdig en neemt zelf geen standpunt in. 'Ik sta dus noch aan de kant van de patiënt, noch aan de kant van het ziekenhuis. Daar bestaat soms verwarring over. Ik leg ook geen bindende beslissingen of sancties op.'

Zo'n bemiddeling is vaak al voldoende om een probleem op te lossen. 'Een patiënt ziet bijvoorbeeld een verstrekking op zijn factuur die volgens hem niet klopt. Voor de administratie is dat in sommige gevallen moeilijk na te gaan. Ik kan het probleem analyseren en eventueel overleggen met de behandelende artsen. Of een patiënt vindt dat zijn arts hem niet genoeg informatie heeft gegeven over de resultaten van een onderzoek. Dan kan ik de arts vragen om die patiënt nog eens te woord te staan, waartoe de arts meestal direct bereid is.'

## Informatie brengt soelaas

Vaak blijkt een tekort aan medische, financiële of administratieve informatie aan de basis te liggen van het probleem. Eens de mensen voldoende geïnformeerd zijn, is de zaak vaak al voor een groot deel opgelost. Ook in verband met de kwaliteit van de zorg-

verstrekking of de geïnformeerde toestemming komen klachten voor. Ook om hun patiëntendossier in te kijken of er een kopie van te krijgen, kunnen patiënten bij de ombudsdienst terecht.

'Vaak gaat het natuurlijk om heel emotionele zaken. Nabestaanden blijven na het overlijden van een patiënt

Ik begeleid de partijen en probeer ze te verzoenen

soms met heel veel vragen achter. Indien nodig kan ik dan een gesprek organiseren tussen de familie en de artsen. De nabestaanden krijgen daar in alle rust antwoord op al hun vragen en vaak brengt dat voldoening.'

## ... maar niet altijd

Niet alle klachten en vragen leiden echter tot een bevredigend antwoord. 'In dat geval heb ik een adviserende functie. Stel dat een patiënt vindt dat er een fout is gebeurd in zijn behandeling, terwijl de arts zegt dat er enkel sprake is van een complicatie. Als de patiënt niet tevreden is met dat antwoord, wil hij daar soms mee verder gaan. Ik geef dan advies over de mogelijkheden die hij heeft, bijvoorbeeld via de juridische dienst van zijn ziekenfonds.'

Voor sommige klachten bestaat er echter gewoon geen pasklare oplossing. 'Een patiënt die vindt dat een arts

onvriendelijk is bijvoorbeeld. Ik kan dat signaleren aan de arts, maar dat is ook het enige. Of mensen hebben een afspraak en blijken bij aankomst in het ziekenhuis door een misverstand niet op het programma te staan. Dat is bijzonder vervelend, maar ik kan dan alleen maar uitzoeken wat er is gebeurd. Soms is de patiënt ontevreden over de factuur, of de prijs van de parking, over het eten, over de netheid ... Ik kan die opmerkingen signaleren en opnemen in mijn jaarverslag, maar meer ook niet.'

## Klachten voorkomen

De ombudsman maakt elk jaar een verslag op over de klachten die binnenkomen. 'Ik doe daarin aanbevelingen voor de verschillende diensten en voor de directie. Op basis daarvan kan worden nagedacht of bepaalde procedures herzien moeten worden, zeker bij terugkerende problemen. Maar eigenlijk gaat het heel vaak over eenmalige gebeurtenissen, bijvoorbeeld als gevolg van een samenloop van omstandigheden.'

Tot slot heeft de ombudsman ook de taak om klachten te helpen voorkomen, door de ziekenhuisafdelingen te ondersteunen. 'Door de communicatie zo goed mogelijk te laten verlopen, kun je klachten vermijden. Artsen en verpleegkundigen vragen mij soms om advies om te voorkomen dat een situatie zou escaleren. Of ze vragen mij om aanwezig te zijn bij een moeilijk gesprek.' Overigens blijft het aantal klachten in het UZA min of meer stabiel, terwijl het aantal ingrepen en opnames wel jaar na jaar stijgt.