



v.l.n.r.: Kim Moors, Els Deneyer en Anneleen Minnekeer, ombudspersonen

“Een klacht is een opportuniteit om een probleem om te buigen naar een oplossing”

Sinds het bestaan van de patiëntenrechtenwet in 2002 neemt het aantal klachten in ziekenhuizen bijna jaarlijks toe. Deze tendens is niet zo verwonderlijk aangezien patiënten en hun familie steeds mondiger worden en een actieve rol in hun zorgproces willen opnemen. "We proberen steeds van klachten kansen te maken", zegt ombudspersoon en diensthoofd Kim Moors. De Ombudsdienst stelde zopas het jaarrapport 2022 voor.

Bij klachten kunnen patiënten of hun familie terecht bij de ombudspersonen van ZOL: Kim Moors, Els Deneyer en Anneleen Minnekeer. De ombudspersoon luistert naar het verhaal van alle partijen maar neemt geen standpunt in. Els Deneyer: "Als ombudspersoon zijn wij neutraal en onafhankelijk. We brengen alle partijen samen, begeleiden het gesprek en zoeken naar een oplossing die alle partijen kunnen onderschrijven. Naast neutraliteit is vertrouwen een cruciale factor om onze job goed te kunnen uitoefenen. Vertrouwen van de patiënt, de zorgverleners en de directie."

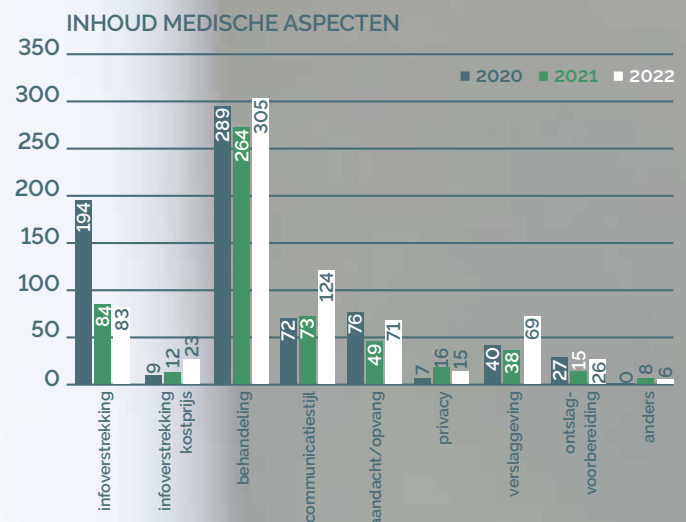
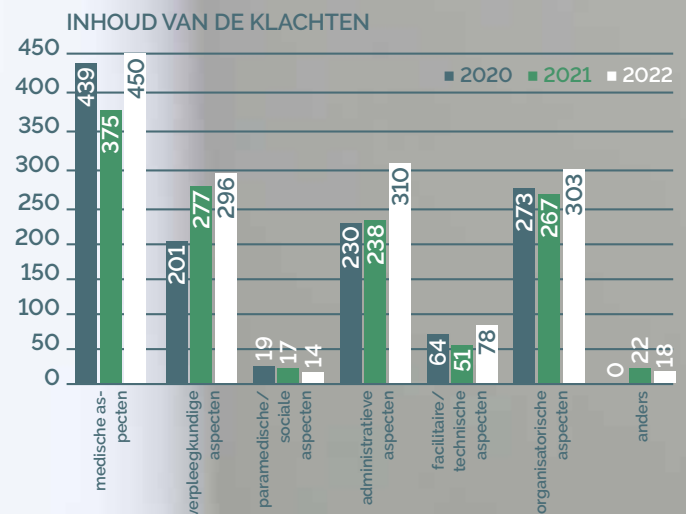
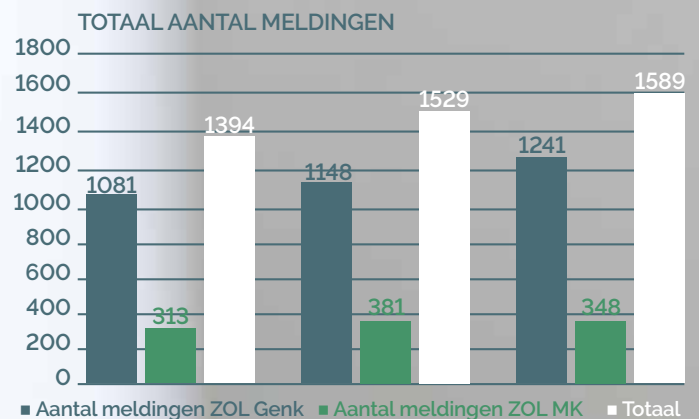
Werkingssterrein

Het werkingssterrein van de Ombudsdienst is breed. Er worden meldingen behandeld die onder de patiëntenrechtenwet vallen, zoals bijvoorbeeld klachten over de behandeling, verzorging, communicatiestijl, tot bedenkingen over de facturatie, de schoonmaak en de parking. De meeste klachtendossiers echter hebben betrekking op de relatie tussen patiënten en zorgverleners. Anneleen Minnekeer: "We vragen altijd eerst aan de verschillende betrokkenen om samen tot een oplossing te komen. Als dit niet lukt dan komen wij tussen om te bemiddelen."

Kim Moors: "Een klacht is een opportuniteit om een slechte ervaring uit te spreken of om te buigen naar een oplossing, maar kan wel hard of bedreigend overkomen bij zorgverleners. Toch wil een klacht niet altijd zeggen dat er iets is misgelopen. Een klacht vertrekt immers enkel vanuit de beleving of ervaring van de patiënt of de familie."

Wat verwacht de patiënt?

Els Deneyer: "Vaak wenst de patiënt dat de ombudsdienst





Wie zijn de drie ombudspersonen?



KIM MOORS

Eerst actief als diensthoofd van het klinisch labo in het toenmalige ZOL Maas en Kempen, nadien verschillende opdrachten als stafmedewerker. Intussen al 16 jaar ombudspersoon en sinds de fusie hoofd van de Ombudsdienst.



ELS DENEYER

Was 23 jaar vroedkundige op de diensten Materniteit, MIC en Verloskwartier in combinatie met juridische expertises voor verpleegkunde en vroedkunde. Is sinds ruim 1 jaar actief op de Ombudsdienst.



ANNELEEN MINNEKEER

Is jurist en erkend familiaal bemiddelaar. Werkt sinds april 2023 bij de Ombudsdienst

als het ware heen en weer 'pendelt' tussen de verschillende betrokken partijen, zonder dat een bemiddelingsgesprek plaatsvindt. Soms heeft de patiënt gewoon nood aan een luisterend oor of wil die een duidelijk signaal geven. Ook verwacht de klager soms een concrete oplossing voor een probleem dat zich stelt."

Een bemiddeling via de ombudsdienst leidt echter niet noodzakelijk tot een zogenaamde 'verzoening'. Anneleen Minnekeer: "Patiënten verwachten soms dat we bepaalde sancties opleggen of dat complicaties en/of fouten vergoed worden. Vaak is het ook moeilijk voor een patiënt om een onderscheid te maken tussen de begrippen 'complicatie' en 'medische fout'. Indien de patiënt niet tevreden is met het eindresultaat van de bemiddeling dan kunnen we nog verwijzen naar externe instanties of waar nodig het dossier doorgeven aan de aansprakelijkheidsverzekering."

Oplossingen

Kim Moors: "Sinds enkele jaren werken we ook samen met de cel Kwaliteit, die uitzoekt welke structurele verbeteringen ervoor kunnen zorgen dat specifieke problemen zich niet opnieuw kunnen voordoen."

"Daarnaast formuleren we bij de opmaak van het jaarverslag ook steeds aanbevelingen voor het hele ziekenhuis. Uit de cijfers blijkt bijvoorbeeld dat veel klachten in 2022 betrekking hebben op intermenselijke relaties. Communicatie is hierbij een belangrijk aandachtspunt, het is niet enkel wat je zegt, maar ook hoe je het zegt. Empathie, vriendelijkheid en behulpzaamheid zijn essentieel in de relatie tussen zorgverlener en patiënt." ■