



# 20 jaar wet Patiëntenrechten - 20 ans loi Droits du patient

4 mei 2023

Sophie Ombelet - Thomas Van Hirtum

Cel Patiëntenrechten - DG Gezondheidszorg - FOD Volksgezondheid

Cellule Droits du patient -DG Soins de santé - SPF Santé Publique

# Programma

- ▶ Inleiding
- ▶ 1. Toepassingsgebied van de wet
- ▶ 2. De rechten van de patiënt
- ▶ 3. Bemiddeling en ombudsfunctie “Rechten van de patiënt”
- ▶ 4. Aanbevelingen / “best practices”
- ▶ Conclusie

# Inleiding: ontstaan en grondslag van de wet Patiëntenrechten 22/08/2002

- ▶ Vóór 2002: rechten verspreid over verschillende teksten en bepalingen
- ▶ 2002: “unieke” wet over de rechten van de patiënt met enkele nieuwigheden + verduidelijking van bepaalde rechten
- ▶ Patiënt is in staat om autonoom beslissingen te nemen
- ▶ Partnerschap “patiënt-beroepsbeoefenaar”

# 1. Champ d'application (art. 2 et 3)

- ▶ Art. 3: “La présente loi s’applique aux rapports juridiques (...) dans le domaine des soins de santé dispensés par un praticien professionnel à un patient”
- ▶ Relation individuelle de soins
  - ▶ Patient:
    - ▶ Personne physique à qui des soins de santé sont dispensés, à sa demande ou non (médecine d’expertise, de contrôle, ...)
  - ▶ Praticiens professionnels de la santé:
    - ▶ (Loi coordonnée relative à l’exercice des professions des soins de santé Mai 2015):
      - ▶ Médecins, dentistes, pharmaciens, sages-femmes, kinésithérapeutes, infirmiers, psychologues et paramédicaux

## 2. De rechten van de patiënt

- ▶ 1. Het recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening
- ▶ 2. Het recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar
- ▶ 3. Het recht op informatie over de gezondheidstoestand en de vermoedelijke evolutie ervan
- ▶ 4. Het recht op een geïnformeerde, voorafgaandelijke en vrije toestemming in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar
- ▶ 5. Het recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier, met mogelijkheid tot inzage en afschrift
- ▶ 6. Het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer en op respect voor zijn intimiteit
- ▶ 7. Het recht om klacht neer te leggen bij de bevoegde ombudsdienst
- ▶ 8. Enkele specifieke rechten:
  - recht op verlichting van pijn
  - recht om de verzekerings -en vergunningsstatus van de beroepsbeoefenaar te kennen

## Le droit de déposer une plainte

*Droit de déposer une plainte auprès d'une fonction de médiation*

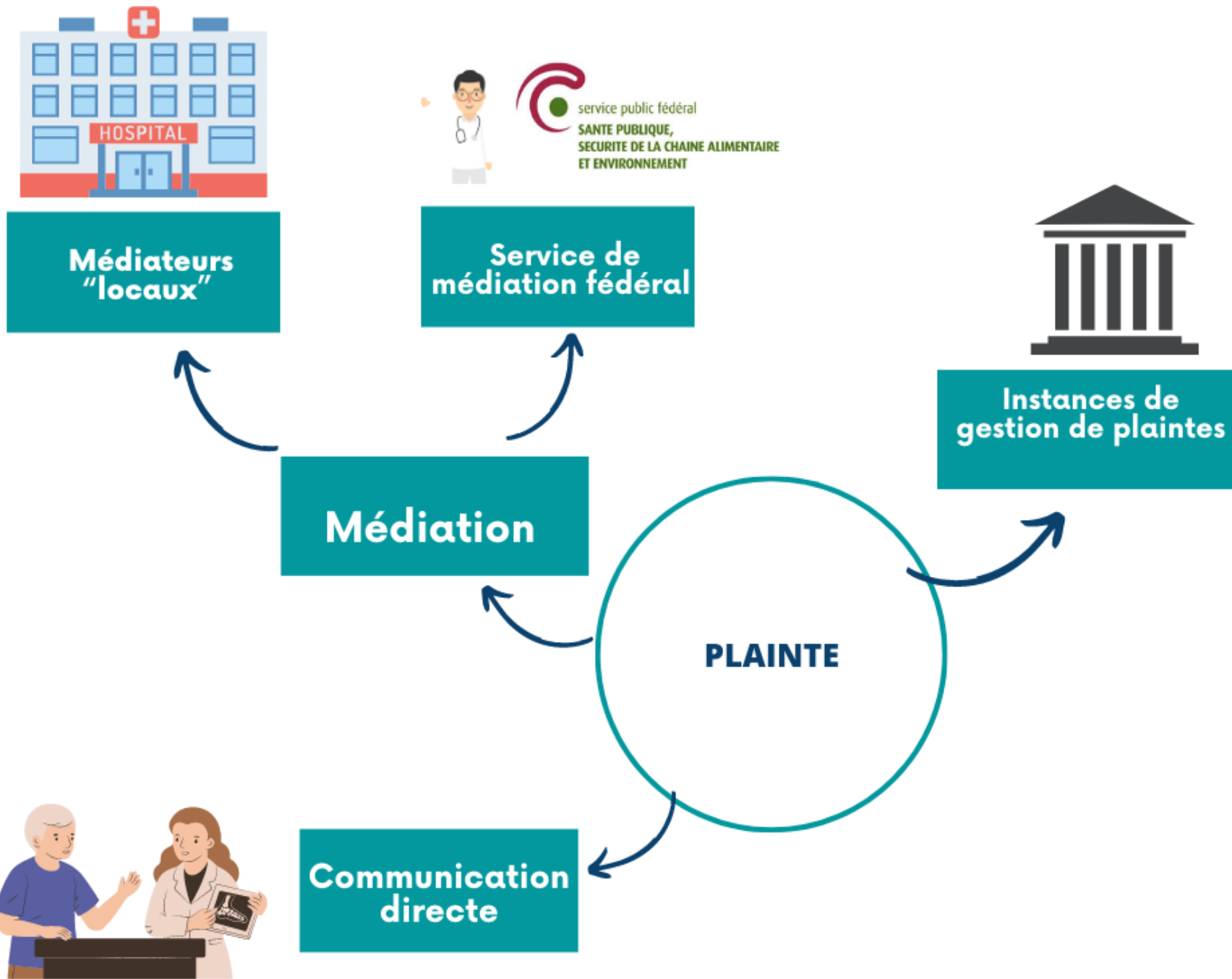
► *Article 11 §1*

*“Le patient a le droit d'introduire une plainte concernant l'exercice des droits que lui octroie la présente loi, auprès de la fonction de médiation compétente. »*

## 3) Médiation et fonction de médiation « Droits du patient »

3.1. Organisation de la médiation: qui sont les médiateurs “Droits du patient”?







## 3. Médiation et fonction de médiation “Droits du patient”

- ▶ 3.1. Organisation de la médiation: qui sont les médiateurs “Droits du patient”?
- ▶ **Médiateurs “locaux”**
  - ▶ Auprès des hôpitaux (+/- 150) (A.R. 8/07/2003)
  - ▶ Auprès d’institutions rattachées aux plateformes de concertation en santé mentale (+/- 20) - A.R. 08-07-2003 modifiant AR 10 juillet 1990
  - ▶ Modalités de recrutement? Diplôme? Formation obligatoire?

## 3. Médiation et fonction de médiation “Droits du patient”

- ▶ 3.1. Organisation de la médiation: qui sont les médiateurs “Droits du patient”?
- ▶ **Médiateurs (6) du service de médiation fédéral “Droits du patient”** - A.R. 1-04-2003
  - ▶ SPF Santé publique
  - ▶ Pour traiter les plaintes **du secteur extrahospitalier**
  - ▶ ( Praticiens en cabinet privé, en maisons de repos/de repos et de soins, en prison, médecine d’expertise...)

Particularités du service

## 3. Bemiddeling en ombudsfunctie “Rechten van de patiënt”

### ▶ 3.2. Karakteristieken bemiddelingsproces

- ▶ Plaats waar gehoor wordt gegeven
- ▶ Klachten met betrekking tot alle rechten van de patiënt (met of zonder lichamelijke schade)
- ▶ Individuele zorgrelatie “patiënt-beroepsbeoefenaar”
- ▶ Middel: dialogoog en communicatie
- ▶ Doel: zoektocht naar een oplossing met de partijen (afhankelijk van hun verwachtingen: bv. excuses, financiële geste, afschrift dossier,...) (geen zoektocht naar fout!)
- ▶ Redelijk informele procedure

## 3. Bemiddeling en ombudsfunctie “Rechten van de patiënt”

### ▶ 3.3. Fasen bemiddelingsproces

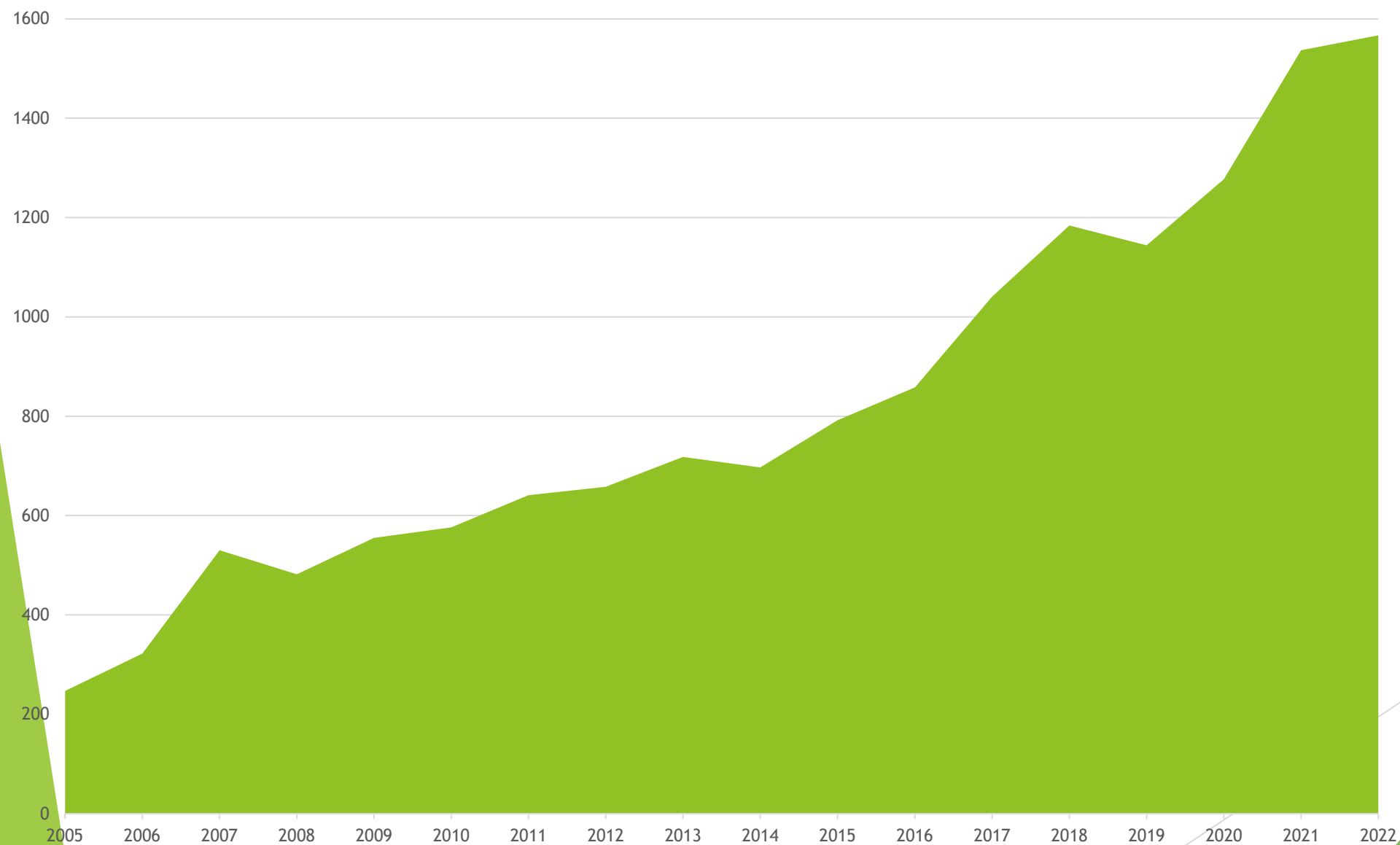
- ▶ Wijze van klachtneerlegging (schriftelijk of mondeling)
- ▶ Registratie van klacht - onderzoek van “ontvankelijkheid”
- ▶ Informatie over organisatie, werking en procedureregels - analyse van klacht en bemiddeling
- ▶ Afsluiten van dossier
- ▶ Vernietiging van dossier (na opstellen van jaarverslag)

## 3. Médiation et fonction de médiation “Droits du patient”

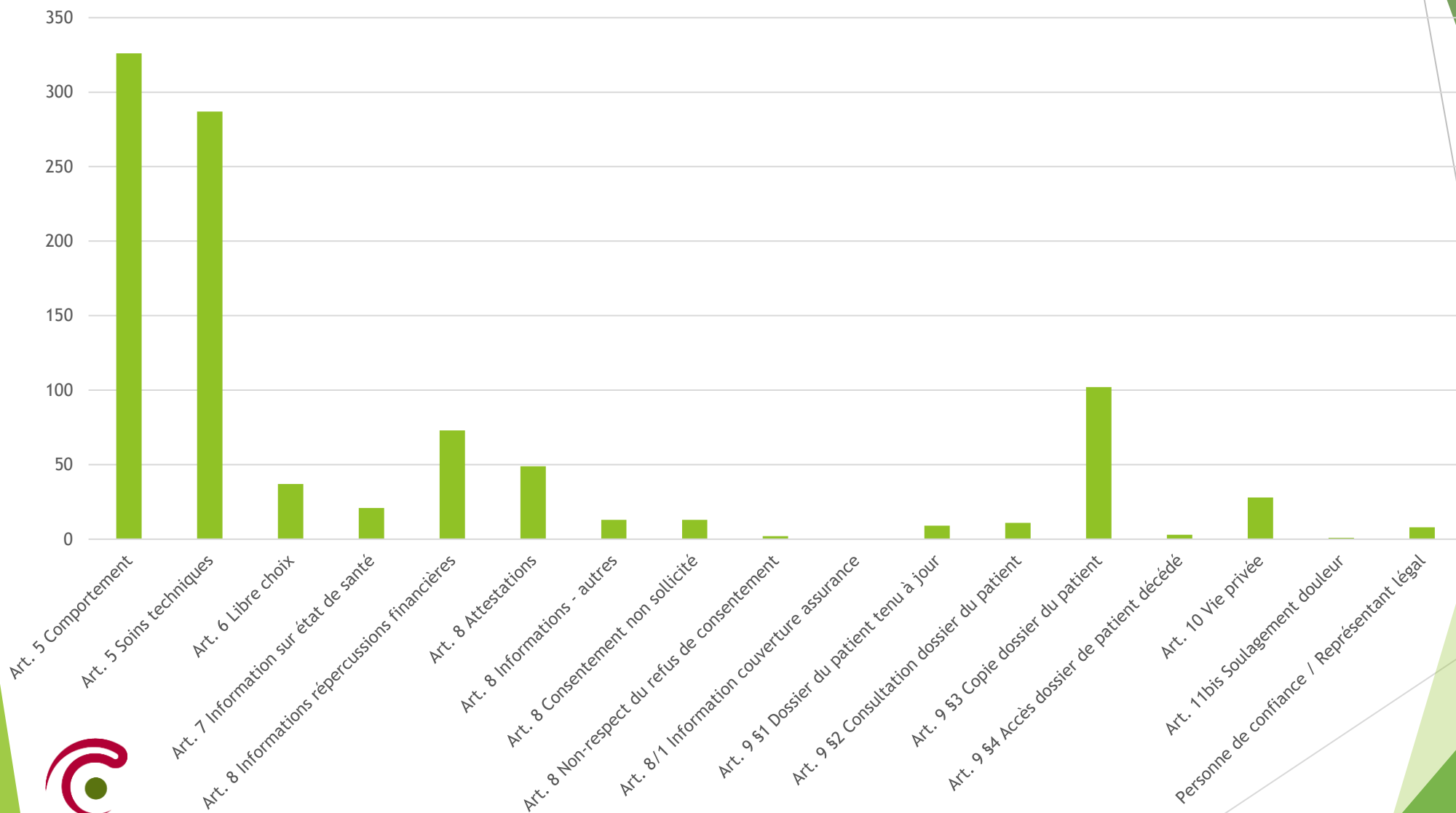
- ▶ 3.4. Limites du processus de médiation
  - ▶ Pas de prise de position du médiateur
  - ▶ Processus libre et volontaire
  - ▶ Limites pour les plaintes techniques (gros dossiers en responsabilité)
  - ▶ Proximité et moyens du Service de médiation fédéral (secteur extrahospitalier) ?
  - ▶ Confidentialité des échanges ?

## 3.5. Chiffres

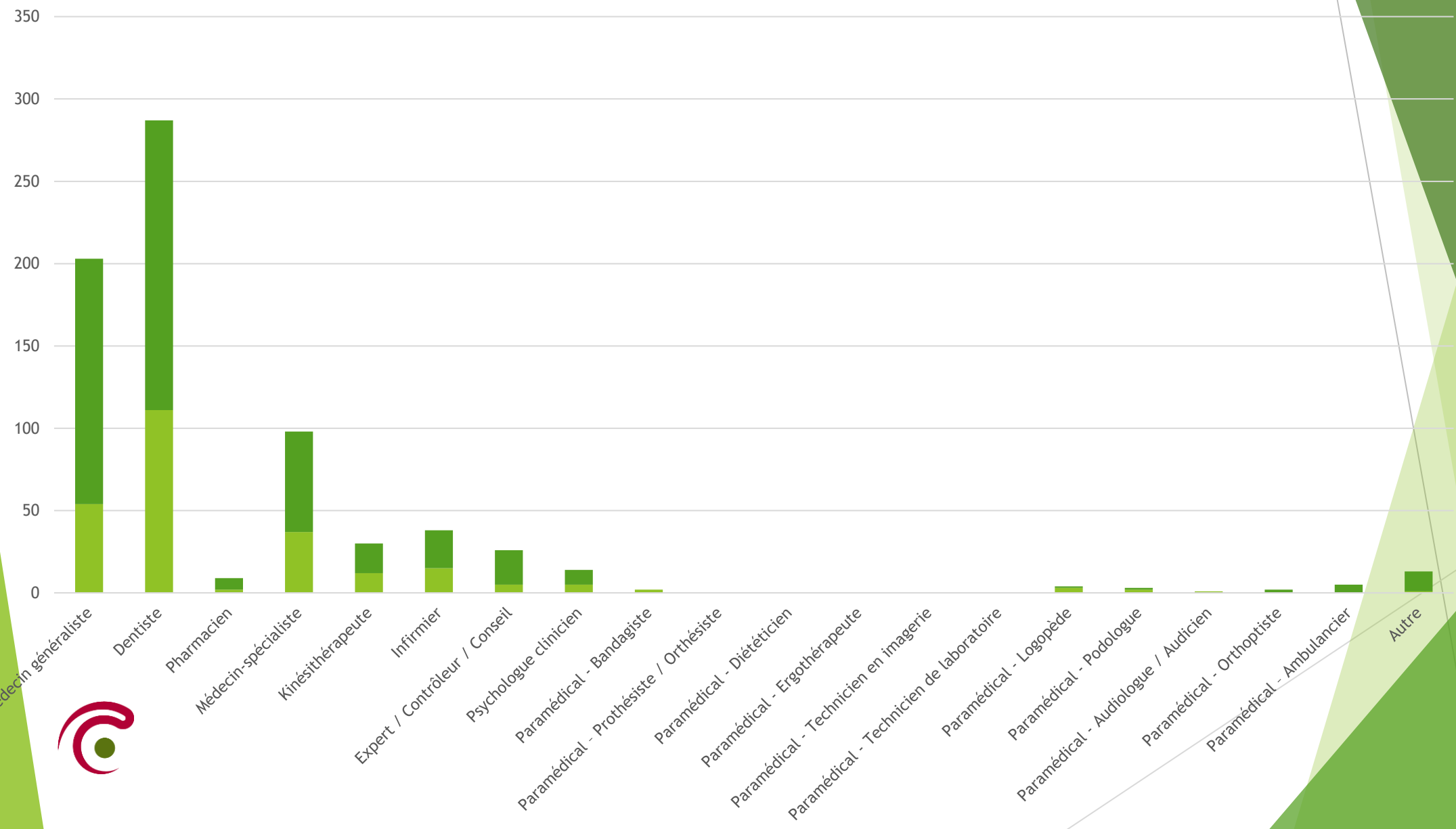
Nombre de dossiers plainte - évolution 2005 - 2022



## Objets plaintes - 2022



# Praticiens 2022





## 3. Bemiddeling en ombudsfunctie “Rechten van de patiënt”

### ▶ 3.6. Andere wettelijke opdrachten

- ▶ Preventie van vragen en klachten
- ▶ Inlichten patiënt over alternatieven voor de afhandeling van diens klacht
- ▶ Informatie verstrekken over de organisatie, werking en procedureregels ombudsdienst
- ▶ Formuleren van aanbevelingen via het jaarverslag

## 4. Aanbevelingen / “best practices”

### ▶ 4.1. Beter bekend maken van de wet

- ▶ Campagnes (bv. 2021: ‘oudere patiënten’ inzake de begrippen vertrouwenspersoon en vertegenwoordiger in het kader van de wet Patiëntenrechten)
- ▶ Colloquia (bv. 2022: 20 jaar wet Patiëntenrechten: tijd voor reflectie)
- ▶ Brochure / website
- ▶ Vormingen / opleidingen (o.a. aan beroepsbeoefenaars)

## 4. Recommandations / “best practices”

- ▶ 4.2. Augmentation des heures de formation à la communication pour les professionnels de la santé
  - ▶ La communication est au cœur des droits des patients
  - ▶ Importance des formations en techniques de communication
  - ▶ Formation continue tout au long de la carrière
  - ▶ Pour éviter les malentendus

Focus sur l'information préalable, le consentement éclairé, la communication entre praticiens et échanges de données

## 4. Aanbevelingen / “best practices”

- ▶ 4.3. Meer ombudsdiensten “Rechten van de patiënt” + patiënten en beroepsbeoefenaars sensibiliseren omtrent de voordelen van bemiddeling
  - ▶ Analyseren van noodzaak tot oprichting lokale antennes (over ziekenhuizen heen bv. per ziekenhuisnetwerk) van ombudsfuncties
  - ▶ Bijkomende effectieven voor de extramurale sector?
  - ▶ Sensibilisering

## 4. Recommandations / “best practices”

### ▶ 4.4. Dossier patient: Consultation et copie

- ▶ 20 ans après, encore des difficultés.
- ▶ Droit fondamental du patient (champ d’application)
- ▶ Contenu enfin défini (Art. 33 de la loi Qualité)

# Conclusion

- ▶ La loi relative aux droits du patient = un point de repère
- ▶ La médiation des plaintes répond à un besoin
- ▶ Évolutions législatives (modernisation)
- ▶ [www.patientright.be](http://www.patientright.be)