



## Registreren van klachten of uitingen van ongenoegen omtrent de toepassing van de wet betreffende de rechten van de patiënt

Het Jaarrapport voor de Federale Overheid situeert zich binnen de Wet betreffende de Rechten van de Patiënt (*De wet van 22 augustus 2002*) en heeft tot doel de Federale Commissie “Rechten van de Patiënt” meer inzage te verschaffen aangaande het klachtenbeeld, de klachten -behandeling en de werking van de Ombudsdienst. Dit Jaarrapport wordt opgesteld conform de bindende richtlijnen inzake het overmaken van de gevraagde gegevens en wordt via elektronische weg overgemaakt aan de Federale Overheid. In dit rapport komen enkel en alleen de klachten aan bod die zich situeren binnen de Wet ‘Rechten van de Patiënt’.

Voor de Federale Commissie Rechten van de Patiënt registreren we enkel die klachten m.b.t. de beroepsbeoefenaars die vallen onder de wet op de uitoefening van de gezondheidszorgberoepen (WUG), ook genoemd het KB nr. 78 (zie ook laatste blad handleiding klachtenregistratie VVOVAZ)

Onderstaand wordt het voorwerp van deze klachten weergegeven ( in **eenzelfde klachtendossier** kunnen **verschillende** van de onderstaande items worden aangeduid – sprake van schending van meerdere patiëntenrechten):

### *Art. 5, Kwaliteit:*

Klachten m.b.t. het gedrag en de communicatie van de beroepsbeoefenaars (bejegening luisterbereidheid, omgangsvorm, aandacht/opvang, empathie, ...) en klachten over de ( technische) behandeling van de beroepsbeoefenaars ( onderzoek/ therapie, heelkundig ingrijpen, diagnose, medicatiebeleid, ontslagvoorbereiding ...)

### *Art. 6, Vrije keuze:*

Klachten m.b.t. de vrije keuze van beroepsbeoefenaar en m.b.t. het recht op wijziging van deze keuze. Klachten treden op wanneer patiënt gedwongen wordt zich te laten onderzoeken/behandelen door een zorgverlener die hij niet vrij kon kiezen. Anderzijds kunnen ook klachten ontstaan wanneer de beroepsbeoefenaar patiënt weigert te onderzoeken/behandelen.

### *Art. 7, Informatie:*

Klachten m.b.t. het recht van de patiënt op informatie over zijn toestand . Patiënt heeft een gebrek/tekort aan informatie die nodig is om inzicht te krijgen in zijn gezondheids - toestand en in de vermoedelijke evolutie hiervan. Het betreft hier klachten over het niet of onvoldoende bekomen van ( duidelijke, begrijpbare) informatie over de diagnose, de medicatie, gezondheidsvoorlichting etc.

**Art. 8, Toestemming:**

Klachten m.b.t. de geïnformeerde, voorafgaandelijke en vrije toestemming in iedere tussenkomst van beroepsbeoefenaar. ( klachten m.b.t. het recht op informed Consent)

- Klachten m. b. t. het recht op informatie over de karakteristieken van de tussenkomst zelf met inbegrip van de financiële gevolgen ervan.  
Bv. wanneer patiënt niet alle informatie heeft gekregen die nodig is om met volledige kennis van zaken in een bepaalde behandeling of tussenkomst toe te stemmen. Concreet gezien betreft dit informatie over de behandeling, het doel, de aard van de tussenkomst, de graad van urgentie, de frequentie, de voor de patiënt relevante tegen-aanwijzingen, nevenwerkingen, risico's, nazorg, alternatieven en informatie over de financiële gevolgen. Denk aan situaties waarin patiënt niet werd voorgelicht en dus niet met kennis van zaken heeft toegestemd ( ' had ik dat geweten, dan had ik het niet laten doen' ).
- Klachten m. b. t. het recht op de uitdrukkelijke toestemming voor iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar.  
(klachten m.b.t. het recht op Informed Consent) Bv. wanneer patiënt op het ogenblik waarin zijn toestemming werd gevraagd onder druk of dwang stond van een derde. Of wanneer patiënt zijn voorafgaandelijke toestemming helemaal niet heeft gegeven bv. m.b.t. het medisch onderzoek/ behandeling, de paramedische behandeling, de verpleegkundige zorgverlening .....
- Klachten m. b. t. het recht op de weigering van de tussenkomst van de beroepsbeoefenaar  
Bv. wanneer er geen rekening gehouden werd met de weigering van een bloedtransfusie, met de weigering van een levensverlengende handeling ( denk bv. aan reanimatie) ..... door patiënt.

**Art. 9, Patiëntendossier:**

Klachten m.b.t. het zorgvuldig en veilig bewaren van patiëntendossier ( onvolledig dossier, verloren dossier ...)

**Klachten** en geen gewone vragen **m.b.t. de inzage of het afschrift van patiëntendossier** ( weigering van inzage, afschrift, onvolledig afschrift, slechts gedeeltelijke inzage bekomen...)

**Art. 10, Privacy:**

Klachten m.b.t. de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de patiënt:

Bij iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar

Klachten over ruimtelijke privacy waarbij geen respect wordt opgebracht voor de intimiteit van de patiënt. ( Let wel: behoudens akkoord van de patiënt, kunnen enkel de personen waarvan de aanwezigheid is verantwoord in het kader van de dienstverstrekking van de beroepsbeoefenaar, aanwezig zijn bij de zorg, de onderzoeken en de behandelingen)

Inzonderheid m.b.t. de informatie die verband houdt met zijn gezondheid

Klachten m.b.t. het beroepsgeheim.

**Art. 11, Klachtrecht:** ( patiënt heeft het recht een klacht i.v.m. de uitoefening van zijn rechten, toegekend door de wet, neer te leggen bij de bevoegde ombudsfunctie)

In deze context kan patiënt **klachten uiten over de klachtenprocedure, de bemiddeling e.d.**

**Art. 11 bis: Pijnbestrijding:**

Klachten die betrekking hebben op de voorkoming van pijn, de pijnbestrijding ....

---