

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

6 octobre 2020

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

relative à la modification de
la loi du 22 août 2002 relative
aux droits du patient

AMENDEMENTS

Voir:

Doc 55 **1040/ (2019/2020):**

001: Proposition de résolution de Mmes Hennuy et Creemers et consorts.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

6 oktober 2020

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

over de wijziging van de wet van
22 augustus 2002 betreffende de rechten
van de patiënt

AMENDEMENTEN

Zie:

Doc 55 **1040/ (2019/2020):**

001: Wetsvoorstel van resolutie van de dames Hennuy en Creemers c.s.

03209

N° 1 DE M. CREYELMAN ET MME SNEPPE

Demande n° 1

Remplacer cette demande par ce qui suit:

“1. de mettre sur pied un système avec un seul point de référence pour le patient, en créant plusieurs possibilités de contact gratuites, par exemple – à titre non exhaustif – un numéro vert gratuit, un formulaire en ligne, une boîte mail, une fonction “chat” ou une application pour smartphone permettant de répondre aux questions tant des patients que des prestataires de soins;”.

JUSTIFICATION

En 2020, il nous semble plutôt archaïque de ne proposer que la création d'un numéro téléphonique pour venir en aide aux patients. Il nous paraît donc opportun de prévoir également un éventail de canaux numériques, dès lors que celui-ci permettra d'accroître non seulement l'accessibilité du service proposé, mais également son efficacité.

Nr. 1 DE HEER CREYELMAN EN MEVROUW SNEPPE

Verzoek nr. 1

Dit verzoek vervangen als volgt:

“1. een systeem met één referentiepunt voor de patiënt op te zetten, door het creëren van meerdere gratis contactmogelijkheden zoals – maar niet noodzakelijk beperkt tot – een groen telefoonnummer, een websiteformulier, e-mail, een chatfunctie en/of een app voor het beantwoorden van vragen van zowel patiënten als zorgverstrekkers.”

VERANTWOORDING

Anno 2020 is het gebruik van enkel een telefoonnummer ter ondersteuning van de patiënt eerder archaïsch te noemen. Het gebruik van een of meerdere digitale mogelijkheden lijkt ons dan ook aangewezen, aangezien dit niet alleen de toegankelijkheid verhoogt, maar ook de efficiëntie van de aangeboden service kan verhogen.

Steven CREYELMAN (VB)
Dominiek SNEPPE (VB)

N° 2 DE MME FONCK

Demandes n° 8 à 11

Remplacer ces demandes par une demande 8, rédigée comme suit:

“8. de renforcer la fonction de médiation “droits du patient”, en concertation avec les Communautés et les Régions, par les mesures suivantes:

a) améliorer la mise en œuvre de la fonction de médiation par laquelle tout patient a le droit d'introduire une plainte concernant l'exercice des droits qui lui sont octroyés par la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient, afin d'assurer l'effectivité de ce droit;

b) augmenter les moyens (humains et financiers) octroyés à la commission fédérale “Droits du patient” (y compris le service de médiation fédéral “droits du patient” créé auprès de la commission) pour qu'elle puisse effectivement exercer l'ensemble des missions qui lui ont été confiées en vertu de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient (notamment celle de gérer les plaintes lorsqu'aucun service de médiation spécifique n'existe, de mener à bien sa mission d'évaluation générale du fonctionnement des fonctions de médiation et de formuler des recommandations à cet égard,...);

c) mettre la question de la fonction de médiation à l'agenda de la Conférence interministérielle Santé en vue d'un accord sur la nécessité d'améliorer l'organisation et le fonctionnement de la fonction de médiation prévue dans la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient, en vue:

a. d'un renforcement de la fonction basé sur:

i. la détermination d'exigences minimales en termes de connaissances et d'aptitudes nécessaires à l'exercice de cette fonction;

ii. l'organisation d'une formation initiale et d'une formation continuée obligatoire (via la création d'un

Nr. 2 VAN MEVROUW FONCK

Verzoeken 8 tot 11

Deze verzoeken vervangen door een verzoek 8, luidende:

“8. de ombudsfunctie “rechten van de patiënt” te versterken, in overleg met de gemeenschappen en de gewesten, door middel van de volgende maatregelen:

a) werk maken van een betere uitvoering van de ombudsfunctie, waarbij elke patiënt het recht heeft een klacht in te dienen met betrekking tot de rechten die hem krachtens de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt worden verleend, opdat dit recht ook daadwerkelijk kan worden uitgeoefend;

b) voorzien in méér (personele en financiële) middelen voor de Federale commissie “Rechten van de patiënt” (met inbegrip van de bij die commissie ingestelde Federale ombudsdienst “Rechten van de patiënt”), opdat zij alle taken daadwerkelijk kan uitoefenen die haar worden toevertrouwd ingevolge de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt (meer bepaald klachten afwikkelen waarvoor geen specifieke ombudsdienst bestaat, de werking van de ombudsfuncties algemeen evalueren en in dat verband aanbevelingen formuleren enzovoort);

c) het vraagstuk van de ombudsfunctie op de agenda plaatsen van de Interministeriële conferentie Volksgezondheid, met het oog op een akkoord over de noodzaak tot verbetering van de organisatie en werking van de ombudsfunctie als bedoeld in de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt, met als doel:

a. de ombudsfunctie te versterken via:

i. het vastleggen van minimumvereisten inzake voor deze functie noodzakelijke kennis en vaardigheden;

ii. het inrichten van een basisopleiding en van verplichte bijscholingen (via de oprichting van een extern

comité/organe externe d'agréation des médiateurs satisfaisant aux critères requis par la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient);

iii. la création d'un réseau fédéral de soutien et d'échanges;

iv. la création d'un code de déontologie et de bonnes pratiques;

v. un processus d'évaluation diversifié et structurel;

b. d'assurer une plus grande indépendance du médiateur (via notamment la mise en place d'un statut spécifique pour les médiateurs "droits du patient");

c. d'uniformiser le fonctionnement (règlement d'ordre intérieur) des fonctions de médiation;

d. de réfléchir à la question de la confidentialité du processus de médiation;

e. d'améliorer la visibilité et l'accessibilité des médiateurs;

f. de préciser le cadre relatif à la médiation des plaintes dans les soins de santé mentale, notamment concernant l'organisation et le financement de celle-ci;

g. de clarifier les critères d'élaboration des rapports annuels (en cela, les données à enregistrer et la manière dont elles seront analysées/partagées) et les éventuels échanges entre les entités fédérées et la Commission fédérale "Droits du patient" quant à l'évaluation du fonctionnement des fonctions de médiation;

h. d'agir activement face au manque d'effectifs dans le secteur extrahospitalier et de mettre en place un service de médiation qui soit, d'une part, suffisamment accessible et disponible pour recevoir les plaintes concernant les praticiens professionnels non liés à un

comité/orgaan voor de erkenning van ombudsmannen en -vrouwen, in overeenstemming met de criteria als bepaald in de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt);

iii. de oprichting van een federaal ondersteunings- en dialoognetwerk;

iv. de uitwerking van een deontologische code en van best practices;

v. de uitbouw van een gediversifieerd en structureel evaluatieproces;

b. de ombudsfunctie onafhankelijker te maken (meer bepaald door te voorzien in een specifieke rechtspositie voor de ombudspersonen "rechten van de patiënt");

c. de werking (huishoudelijk reglement) van de ombudsfuncties eenvormig te maken;

d. na te denken over het vraagstuk van de vertrouwelijkheid van het ombudsproces;

e. de naambekendheid en de toegankelijkheid van de ombudspersonen te vergroten;

f. het raamwerk te verduidelijken voor de klachtenbemiddeling in de geestelijke-gezondheidszorg, meer bepaald wat de organisatie en de financiering ervan betreft;

g. duidelijkheid te scheppen omtrent de criteria voor de opstelling van de jaarverslagen (onder meer inzake de te registreren gegevens en de wijze waarop ze zullen worden geanalyseerd en gedeeld), alsook omtrent de eventuele uitwisselingen tussen de deelstaten en de Federale commissie "Rechten van de patiënt" aangaande de evaluatie van de werking van de ombudsfuncties;

h. actief het personeelsgebrek in de zorg buiten het ziekenhuis weg te werken en een ombudsdienst uit te bouwen die voldoende toegankelijk en beschikbaar is voor de klachten aangaande beroepsbeoefenaars die niet zijn verbonden aan een ziekenhuis of aan een

hôpital ou à un établissement de soins et, d'autre part, rattaché à une plateforme de concertation de santé mentale (les maisons de repos, les maisons de repos et de soins, les prisons, les soins à domicile,...);

i. de réformer, plus largement, la fonction de médiation en tenant compte de la réforme du paysage hospitalier, y compris en ce qui concerne la santé mentale (secteur orienté en partie sur les soins extrahospitaliers,...);

d) coordonner la réflexion menée par la Conférence interministérielle Santé afin d'aboutir à un protocole d'accord entre les différents niveaux de pouvoirs;

e) coordonner le suivi de la mise en œuvre du protocole d'accord une fois que celui-ci aura été adopté par les membres de la Conférence Interministérielle Santé;

f) associer les associations de médiateurs existantes et le service de médiation fédéral "Droits du patient" à la réflexion et la mise en œuvre des améliorations à apporter à la fonction de médiation."

verzorgingsinstelling, en die voorts is aangesloten bij een overlegplatform geestelijke gezondheidszorg (rusthuizen, rust- en verzorgingstehuizen, gevangenissen, thuiszorg enzovoort);

i. meer algemeen, de ombudsfunctie te hervormen en daarbij rekening te houden met de hervorming van het ziekenhuislandschap, meer bepaald inzake geestelijke gezondheidszorg (een sector die deels is gericht op zorg buiten het ziekenhuis enzovoort);

d) de reflectie in het kader van de Interministeriële conferentie Volksgezondheid te coördineren teneinde een protocolakkoord tussen de verschillende beleidsniveaus te bewerkstelligen;

e) de follow-up van de uitvoering van het protocolakkoord te coördineren, zodra dat akkoord zal zijn aangenomen door de leden van de Interministeriële conferentie Volksgezondheid;

f) de bestaande ombudsverenigingen en de Federale ombudsdienst "Rechten van de patiënt" te betrekken bij de reflectie en de uitvoering van de verbeteringen die aan de ombudsfunctie moeten worden aangebracht."

JUSTIFICATION

Comme l'indique la Commission fédérale "Droits du patient", dans son avis de mai 2017, *"plusieurs Ministres sont compétents pour intervenir dans le cadre d'une amélioration de l'organisation et la professionnalisation de la fonction de médiation"*¹. Une coopération structurelle est dès lors indispensable pour parvenir à un service efficace et de qualité. La mise à l'agenda de la Conférence Interministérielle Santé de cette question de la fonction de médiation semble être la voie la plus propice pour qu'une réflexion soit menée sur l'amélioration de l'organisation et du fonctionnement de la fonction de médiation prévue dans la loi relative aux droits du patient.

Même si la commission fédérale "droits du patient" relève de la compétence de l'État fédéral, la mise en œuvre de la fonction de médiation "droits du patient" nécessite une concertation entre les différents niveaux de pouvoirs afin de prévoir un dispositif cohérent dans l'intérêt des patients. C'est la raison pour laquelle la demande est adressée au "gouvernement fédéral, en concertation avec les Communautés et les Régions"

Face aux fragilités et difficultés existant actuellement en ce qui concerne le fonctionnement de la fonction de médiation, pour la Commission fédérale "Droits du patient", *"il apparaît nécessaire et urgent de professionnaliser la fonction de médiation, dans l'intérêt du patient et du praticien et, plus généralement, dans l'intérêt de la qualité des soins"*².

Parmi les fragilités et difficultés existant actuellement en ce qui concerne le fonctionnement de la fonction de médiation, l'on peut citer le manque de formation, le manque de socle commun de connaissances et d'aptitudes reconnues comme nécessaires à l'exercice de la fonction de médiation, le manque d'indépendance du médiateur vis-à-vis de l'institution qui l'emploie, le problème de la confidentialité du processus de médiation, le manque de visibilité et d'accessibilité, ainsi que le manque d'effectifs dans le secteur extrahospitalier.

¹ Commission Fédérale "Droits du patient", Avis du 19 mai 2017 intitulé "la fonction de médiation prévue dans la loi relative aux droits du patient: vers une professionnalisation, un statut et une harmonisation des pratiques dans l'intérêt de la qualité des soins", http://organesdeconcertation.sante.belgique.be/sites/default/files/documents/2017.05.19_avis_fonction_de_mediation_prevue_dans_la_loi_relative_aux_droits_du_patient.pdf.

² Commission Fédérale "Droits du patient", Avis du 19 mai 2017, *op. cit.*

VERANTWOORDING

De federale commissie "Rechten van de patiënt" stelt in haar advies van 19 mei 2017 "dat verschillende ministers bevoegd zijn om tussen te komen in het kader van een verbetering van de organisatie en professionalisering van de ombudsfunctie"¹. Derhalve is een structurele samenwerking onontbeerlijk om te komen tot een doeltreffende en kwaliteitsvolle dienstverlening. Dit vraagstuk van de ombudsfunctie op de agenda van de Interministeriële conferentie Volksgezondheid plaatsen, lijkt dan ook de geschikteste manier om te reflecteren over een verbeterde organisatie en werking van die in de wet betreffende de rechten van de patiënt vervatte ombudsfunctie.

Hoewel de Federale commissie "Rechten van de patiënt" onder de bevoegdheid van de federale Staat valt, vergt de tenuitvoerlegging van de ombudsfunctie "rechten van de patiënt" overleg tussen de verschillende beleidsniveaus om, in het belang van de patiënten, in een samenhangend instrument te kunnen voorzien. Om die reden wordt het verzoek gericht tot "de federale regering", "in overleg met de gemeenschappen en de gewesten".

Aangezien de ombudsfunctie momenteel zwakke punten vertoont en moeilijkheden ondervindt, acht de Federale commissie "Rechten van de patiënt" het "nodig en dringend om de functie te professionaliseren, in het belang van de patiënt, van de beroepsbeoefenaar en, meer in het algemeen, in het belang van de kwaliteit van de zorg"².

Als voorbeeld van zwakke punten en moeilijkheden inzake de werking van de ombudsfunctie kan het gebrek aan opleiding worden vermeld, maar ook het ontbreken van een gemeenschappelijke sokkel van kennis en vaardigheden waarvan wordt erkend dat ze voor de uitoefening van de ombudsfunctie noodzakelijk zijn, de ontoereikende onafhankelijkheid van de ombudspersoon ten opzichte van de instelling die hem in dienst heeft, het vertrouwelijkheidsprobleem inzake het ombudsproces, de ontoereikende naambekendheid en toegankelijkheid, alsmede het personeelsgebrek in de zorg buiten het ziekenhuis.

¹ Federale commissie "Rechten van de patiënt", Advies van 19 mei 2017, getiteld "De ombudsfunctie zoals voorzien in de wet betreffende de rechten van de patiënt: naar een professionalisering, een statuut, een harmonisering van de praktijk in het belang van de kwaliteit van de zorg", https://overlegorganen.gezondheid.belgie.be/sites/default/files/documents/2017.05.19_advies_ombudsfunctie_zoals_voorzien_in_de_wet_betreffende_de_rechten_van_de_patiënt.pdf.

² *Ibidem*.

Plusieurs instances ont travaillé sur cette question et ont précisé des mesures à mettre en œuvre pour renforcer le fonctionnement de la fonction de médiation. C'est le cas notamment de la Commission fédérale "Droits du patient", de la Fondation Roi Baudouin, des médiateurs eux-mêmes et de la LUSS (la fédération francophone des associations de patients et de proches).³ Le présent amendement est basé sur le travail mené par ces différentes instances.

Catherine FONCK (cdH)

Verscheidene instanties hebben zich over die problemen gebogen en hebben aangegeven welke maatregelen volgens hen kunnen zorgen voor een betere werking van de ombudsfunctie. De suggesties kwamen van de Federale commissie "Rechten van de patiënt", de Koning Boudewijnstichting, de ombudspersonen zelf en de *Ligue des usagers des services de santé* (LUSS) (de Franstalige federatie van patiënten- en naastenverenigingen)³. Dit amendement berust op het door die verschillende instanties verrichte werk.

³ Les avis sont de la Commission fédérale droits du patient sont disponibles via le lien suivant: <http://organesdeconcertation.sante.belgique.be/fr/organe-d-%27avis-et-de-concertation/commission-federale-droits-du-patient>; Fondation Roi Baudouin, Gestion des plaintes et médiation en soins de santé. Vers un nouveau système en Belgique, 2010, <https://www.kbs-frb.be/fr/Virtual-Library/2010/295089>; Service de médiation fédérale Droits du patient, Rapport annuel 2016, https://www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth_theme_file/rapport_annuel_2016.pdf; LUSS, "Droits du patient. Tous concernés", Colloque du 18 avril 2017 à Namur.

³ De adviezen van de Federale commissie Rechten van de patiënt zijn raadpleegbaar via de volgende link: <https://overlegorganen.gezondheid.belgie.be/nl/advies-en-overlegorgaan/commissies/federale-commissie-rechten-van-de-patient>; Koning Boudewijnstichting, Klachtenbehandeling en ombudsfunctie in de gezondheidszorg – Naar een nieuw systeem in België, 2010, <https://www.kbs-frb.be/nl/Virtual-Library/2010/295089>; Federale ombudsdienst "Rechten van de patiënt", Jaarverslag 2016, https://www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth_theme_file/jaarverslag_2016.pdf; LUSS, Droits du patient. Tous concernés, Colloquia van 18 april 2017 in Namen.