

GETUIGENISSEN VAN PATIENTEN

Hieronder vindt u een aantal getuigenissen van patiënten die ervaringen hebben met een ombudsdienst in het kader van de wet patiëntenrechten.

Lieve - 68 jaar

Toen ik vroeg om mijn medische verslagen te mogen inkijken, werd dit geweigerd. Ik heb toen de ombudsdienst ingeschakeld. Zij hebben het ook niet gemakkelijk. Ze deden hun best, maar het bleef heel moeilijk en ik heb veel geduld moeten hebben.

Jan - 54 jaar

Ik heb reeds een aantal keren contact gehad met ombudsdiensten in ziekenhuizen en met de federale ombudsdienst. De federale ombudsdienst heeft mij telkens zeer correct geïnformeerd, maar met de ombudsdienst in het ziekenhuis heb ik vooral slechte ervaringen. Volgens mij dienen ze vooral als doorgeefluik naar de directie om zo de reputatie van hun ziekenhuis te beschermen. Concreet had ik eens een ervaring rond grensoverschrijdend gedrag. De ombudsdienst nam geen tijd om te luisteren en gaf vertrouwelijke informatie door aan de betrokkene. Er werd geen bemiddeling gestart en ik had het gevoel dat de betrokken personeelsleden samenspannen. Een ombudspersoon kan ook niet opkomen voor de patiënt omdat die neutraal moet blijven. Wat mij betreft mag de ombudsdienst binnen het ziekenhuis afgeschaft worden.

Karolien - 44 jaar

Ik maak mij ernstige zorgen over de klachtenprocedure binnen de geestelijke gezondheidszorg. Een patiënt binnen de geestelijke gezondheidszorg heeft het niet makkelijk omdat er bij een klacht vaak wordt gefocust op de beleving en niet op de feiten. Artsen proberen de klacht toe te wijzen aan de aandoening en hierbij hun eigen aandeel te minimaliseren. Ik kon een klacht indienen bij de ombudsdienst of bij de Orde van artsen maar als er geen (zichtbare) veranderingen op volgen, waarom zou je dan de moeite doen? Er moet dus meer transparantie zijn zodat je als patiënt concreet kan zien hoe bepaalde klachten inderdaad een verandering teweeg brengen.

Bij het neerleggen van mijn klacht luisterde de ombudsvrouw zeer goed. Ik had het bemiddelingsgesprek zeer grondig voorbereid om er een gestructureerd gesprek van te maken zoals de hoofdgeneesheer mij had aangeraden. Op het laatste moment wijzigde de ombudsvrouw onze afspraak waardoor ik mij helemaal niet meer veilig voelde. De ombudsvrouw deed erg haar best maar is uiteindelijk ook gebonden aan de bemiddelingsprocedure die haar maar beperkte slagkracht geeft. Tijdens het bemiddelingsgesprek werden alle woorden gewikt en gewogen. De arts heeft zich uiteindelijk geëxcuseerd maar voor mij mocht dit verder gaan. Om te zorgen dat andere patiënten niet hetzelfde meemaken zou er extra toezicht op de arts mogen komen of moet men hem opleggen om bijscholingen te volgen.



Lotte - 29 jaar

Tijdens mijn opname op de spoedafdeling naar aanleiding van een verkeersongeval werd ik alles behalve kwaliteitsvol behandeld. De dokter sprak geen Nederlands, wonden werden niet verzorgd, ik kreeg geen bed om even op te liggen en informatie over wat je moet doen als je niet tevreden bent, wordt ook niet gegeven. Als patiënt zou je geïnformeerd moeten worden waar je naartoe moet als je klachten hebt. Het zou een goed idee zijn om een algemeen nummer te hebben waar je met vragen terecht kan of een website.



Elke - 36 jaar

Tijdens mijn vrijwillige opname in een psychotherapeutisch centrum mocht ik mijn ziekte niet zelf managen, mocht ik geen verslagen inkijken en was er geen sprake van open en eerlijke communicatie. Ik voelde mij niet ernstig genomen en er werd niet naar mij geluisterd. Ik vond dit heel moeilijk omdat ik bij een eerdere opname in een revalidatiecentrum beschouwd werd als een gelijkwaardige partner. Samen met de zorgverleners werkten we aan mijn zorgkader. Noodgedwongen ben ik naar de ombudsdienst gestapt. De ombudspersoon was heel aardig, empathisch en laagdrempelig. Het is gelukt om de opname met onderling akkoord stop te zetten. Het verkrijgen van een verslag over die opname verliep echter niet van een leien dakje. Alles werd gedaan om mij de inhoud niet te moeten meedelen. Uiteindelijk kreeg ik het verslag te lezen en bleek er een foute diagnose in te staan. Opnieuw heb ik de ombudspersoon ingeschakeld en enkele dagen later ontving ik een brief met verontschuldiging over wat er allemaal was misgelopen. Op zich is dit een mooi gebaar, maar dit compenseert verre van de emotionele schade die ik door deze ervaring heb opgelopen. Spijtig genoeg zijn er nog veel psychiaters en zorgverleners die je niet laten meebeslissen over je behandeling.

Ondertussen is de foutieve diagnose geschrapt uit mijn dossier en ben ik omringd door goed, open minded en zeer empathisch zorgkader. Ik neem de eindbeslissing, maar steeds in onderling overleg met het team en we blijven praten tot de neuzen in dezelfde richting staan. Dat is wat mij betreft de enige juiste aanpak!

Gerda - 66 jaar

Zelf ben ik MS-patiënte, maar daarnaast ook mantelzorgster voor mijn hoogbejaarde ouders (90j en 89j). Beiden lijden, naast nog andere problematieken, aan dementie. Zo lang ze naast mij woonden had ik alle nodige zorg onder controle. Nu ze in het rusthuis verblijven verloopt niet alles meer op wieltjes. Het is ontzettend vermoeiend om er over te waken dat zij de "echt nodige" zorgen krijgen en ik niet voortdurend moet zorgen dat zaken worden hersteld die verwaarloosd werden of niet tijdig werden gedaan zoals vb. tijdig aanvragen van de toelatingen voor medicatie etc. Maar ook bij de noodzakelijke zorg en de zogezegde 'zorg op maat' hebben wij veel frustraties. Wij zijn echt niet veeleisend en hebben begrip voor de moeilijke omstandigheden in woonzorgcentra, maar een correcte werkhouding van het personeel mogen we toch verwachten. Sommigen schuilen zich echter nogal gemakkelijk achter 'te weinig volk op de werkvloer', anderen verschuilen zich achter de kwetsbaarheid en de hulpeloosheid van de bewoners, hun zwakke verweermogelijkheden, hun 'ontoerekeningsvatbaarheid'. Met onze vragen en 'klachten' kunnen we wel bij de verantwoordelijken terecht, maar van de afspraken die vervolgens in 'familiebesprekingen' worden gemaakt hebben wij de uitvoering nog nooit ervaren, zeker niet op lange termijn. Het is altijd weer en opnieuw proberen toegang te vinden tot en inspraak te krijgen in de zorg om mijn ouders, terwijl de mantelzorg niet stopt bij de plaatsing in een rusthuis. Tot nog toe vonden we het niet nodig om verder te gaan dan proberen te communiceren en wederzijds te trachten onze verwachtingen duidelijk te maken.

Sabine - 65 jaar

Ik werd behandeld voor oogproblemen in het ziekenhuis. De assistent heeft een inspuiting gegeven in mijn oogbol en ik heb hierop een klonter gekregen en een bloeding gedaan. Mijn oog is nu zo goed als blind. Ik heb geprobeerd dit aan te kaarten via de ombudsdienst maar die wordt betaald door het ziekenhuis. Ik denk dus niet dat die het ziekenhuis op het matje gaat roepen. Ik ben ontgoocheld en teleurgesteld in al die systemen. Ik wou een advocaat inschakelen maar ik denk dat je weinig kans maakt tegen de advocaten van een ziekenhuis. Ik hoop op niets meer.

Geertrui - 40 jaar

Ik moest naar het ziekenhuis voor een ijzerbaxter. De baxter werd quasi volledig onderhuids ingebracht in plaats van in de ader. Mijn arm was dubbel zo dik als mijn andere arm, deed veel pijn en gaf een sterke bruine verkleuring. Na meerdere maanden was de zwelling, de pijn en de verkleuring nog steeds aanwezig. Bij het neerleggen van een klacht minimaliseerde de ombudspersoon de gevolgen van mijn misgelopen behandeling. Ze sprak zelfs over onvoorziene nevenwerkingen. Op dat moment voel je je in de steek gelaten en miskend. Ik geloofde ook niet meer in de werking van de ombudsdienst.

Karin - 60 jaar

Ik heb een rugoperatie gehad in Nederland. Na de operatie bleek dat deze werd uitgevoerd op de verkeerde plaats. De arts betuigde zijn spijt. Gevoelens van ongeloof, verwarring, boosheid, machteloosheid, zelfs schaamte overspoelden me. Ik besliste mij terug te laten opereren. Na de operatie volgde nog een controleafspraak met een MRI-onderzoek. De factuur hiervan was integraal voor mij, wat ik onredelijk vond. Ik nam contact met de klachtendienst van het ziekenhuis. Zij raadden mij aan het ziekenhuis aansprakelijk stellen voor deze medische fout. Het was een hele weg om de klacht in te dienen en mijn dossier op te vragen.

Het ziekenhuis erkent aansprakelijkheid voor de fout maar het bijkomende pijnprobleem na de verkeerde operatie blijft een medisch discussiepunt. Ik heb een voorschot gekregen. Na 3 jaar is mijn dossier nog steeds niet afgerond. Een medische fout, het is een ingrijpende gebeurtenis.



Annemie - 31 jaar

Mijn zoontje is al regelmatig opgenomen in het ziekenhuis. Ik koos er altijd voor om bij hem te blijven, tijdens elk onderzoek, in de operatiezaal totdat die onder narcose was. Bij een bepaald onderzoek kreeg ik niet de kans om bij mijn zoontje te blijven. We waren op voorhand niet volledig en incorrect op de hoogte gebracht van de procedure. Er was gezegd dat mijn zoontje volledig in slaap zou zijn maar uiteindelijk was dit niet het geval. Ik bleef herhalen dat ik dit niet wou maar het onderzoek is toch gebeurd. Ik heb toen ernstig nagedacht om een klacht in te dienen bij de ombudsdienst maar ik had schrik voor repercussies omdat mijn zoontje daar nog behandeld wordt. Uiteindelijk heb ik de contactgegevens van het diensthoofd gekregen en kan ik die contacteren bij een herhaling van de procedure. Het is moeilijk om een klacht in te dienen als je nog in behandeling bent.



Herman - 66 jaar

Ombudsdiensten staan volgens mij niet ten dienste van de patiënt. Ze kunnen niet neutraal zijn omdat ze in loondienst van het ziekenhuis zijn. Ik heb de indruk dat ze via hun interne procedures moeilijke vragen op de lange baan schuiven en klachten die hen onbelangrijk lijken, niet grondig bemiddelen. Zodra er kritische vragen worden gesteld door mensen met een medische achtergrond of wanneer er duidelijke fouten in de werking van het ziekenhuis worden vastgesteld, dan gaan ze proberen de klacht te minimaliseren. Dat is hoe ik erover denk.

Onze dochter werd opgenomen in het ziekenhuis wegens medicatieverslaving. Toen wij de medicatie kregen om haar enkele dagen mee naar huis te nemen, bleek dat de verantwoordelijke arts een variant, met exact dezelfde samenstelling, had voorschreven. Op deze manier zou ze niet van haar verslaving afgeraken. De hoofdverpleegkundige had ons aangeraden om een klacht neer te leggen bij de ombudsdienst. De ombudspersoon heeft geluisterd naar het verhaal. Verdere actie hoefde voor ons niet maar verontschuldiging van de arts waren wel op zijn plaats geweest. Of onze klacht intern is opgenomen om zo iets in de toekomst te vermijden, is ons niet meegedeeld.

Een andere keer hebben wij een klacht ingediend bij de ombudsdienst omdat de behandelende arts de gemaakte afspraken niet was nagekomen en we hadden de indruk dat die haar verantwoordelijkheid wilde ontlopen. We kregen echter geen antwoord van de ombudsdienst. Het heeft een maand én een telefoongesprek met de zorginspectie geduurd alvorens we een bericht kreeg dat de doorlooptijd van een klacht tot 3 maanden kan duren. Iets later komt er een brief dat een gesprek mogelijk is maar pas na de vakantie. De ombudsdienst liet ons weten dat er reeds een contact was geweest met de behandelende arts, de hoofdverpleegkundige en de hoofdgeneesheer maar wij werden niet om uitleg gevraagd. Na vijf maanden kregen we een bericht van de ombudsdienst maar we zijn niet meer op gesprek gegaan.

Tinne - 52 jaar

Spijtig genoeg heb ik al heel wat ervaring met onze gezondheidszorg. Ik weet ondertussen goed wat mijn patiëntenrechten zijn. Als er dingen gebeuren die niet door de beugel kunnen, stap ik naar de ombudsdienst. Ik heb ondertussen ervaring met vier ombudsdiensten. Mijn ervaring is dat je als patiënt zeer sterk in je schoenen moet staan en dat je niet mag opgeven.

De allereerste keer was er geen sprake van kwaliteitsvolle zorg en werd ik niet serieus genomen. Na het stopzetten van mijn medicatie werd ik niet goed opgevolgd waardoor er problemen kwamen. Ik heb klacht ingediend maar hier is niets mee gebeurd. In mijn verdere zoektocht kwam ik bij een neuroloog die een infiltratie verkeerd heeft toegepast. De ombudsdienst luisterde niet naar mij. Objectiviteit was ver te zoeken en mijn klachten werden geminimaliseerd. Je hebt geen zicht op de communicatie die gebeurt met het diensthoofd of de verpleging. Uiteindelijk heb ik met twee artsen aan tafel gezeten maar de arts bleef bij zijn standpunt. Na het gesprek heb ik niets meer vernomen.

In een ander ziekenhuis was het niet mogelijk om een afschrift te verkrijgen van een verslag. Na lang aanslepen en veel energie kreeg ik uiteindelijk toch een verslag. Dit verslag was verschillend van het verslag dat naar mijn huisarts was gestuurd. Ik heb dit doorgegeven aan de ombudsdienst maar na meer dan een half jaar heb ik daar nooit reactie van ontvangen. Op een bepaald moment kreeg ik tijdens een opname teveel medicatie wat niet genoteerd werd in het dossier. Bemiddeling met de betreffende arts was daar niet mogelijk. Ik mocht enkel met de hoofdgeneesheer spreken.

Annelies - 45 jaar

Een ombudsdienst kan enkel een "poging tot bemiddeling" opstarten. Indien er geen overeenkomst is door bemiddeling dan wordt de klager geïnformeerd over andere bestaande middelen om zijn verzoek (wel) te behandelen. Maar wat is de slagkracht van een lokale ombudsdienst? Net in de geestelijke gezondheidszorg is het waarborgen van de patiëntenrechten heel belangrijk.

Volgens mij zou de federale ombudsdienst "Rechten van de patiënt" bevoegd moeten zijn om alle klachten over patiëntenrechten te behandelen. Wat is de zin van een ombudsdienst als er nooit een geschil mag betwist worden? Voor mij lijkt dit een schijninstitutie die de wet patiëntenrechten tot een holle zeepbel verheft.



Griet - 36 jaar

Mijn hersteltraject in een revalidatiecentrum was goed gestart maar na een tijdje werd de herstelvisie aangepast en kon ik niet meer voldoen aan wat mij gevraagd werd. Ik probeerde dit bespreekbaar te maken maar niemand luisterde. Er is mij zelfs een aantal keren letterlijk gezegd dat niemand naar mij zou luisteren en dat het dus niet uitmaakte wat ik te vertellen had. Ik voelde mij machteloos en twijfelde zeer erg aan mezelf. Mijn ambulante psychiater vroeg een overleg maar dit is er nooit gekomen. In het verslag stond dat het traject was stopgezet "in onderling overleg" wat niet het geval was. Ik voelde mij enorm vernederd. Het heeft geen greintje van mijn eigenwaarde heel gelaten. Door het machtsmisbruik en een compleet gebrek aan authenticiteit raakte ik nog meer gekwetst en beschadigd. Graag wil ik een antwoord op de vele vragen waar ik mee achter blijf. Ik hoop dat de ombudsdienst wel naar me wil luisteren.

Margot - 24 jaar

Twee jaar terug moest ik naar spoed. Als diabetespatiënt werd mijn bloedglucose genomen. De co-assistent die me behandelde wist echter niet hoe hij de handeling moest uitvoeren. Uiteindelijk heb ik als chronische patiënt met de co-assistent stap per stap de procedures doorlopen en hem uitgelegd wat ik nodig had. Ik vind het spijtig dat de co-assistent geen ondersteuning heeft gekregen van een meer ervaren teamlid. Deze situatie, zorgde ervoor dat mijn wantrouwen in de zorg van assistenten toegenomen is omdat dit een gevaarlijke situatie voor mij kon zijn.

Op consultaties kreeg ik soms ook stigmatiserende opmerkingen van toekomstige artsen. Het vroeger in contact brengen met patiënten kan hun helpen om een beter begrip te krijgen voor de realiteit van de patiënten en adequaat te leren reageren. Ik heb toen geen klacht ingediend omdat ik niet wil dat mijn vertrouwensrelatie met artsen in gevaar komt. Daarom geef ik liever directe feedback, meestal via mail. Soms krijg ik een antwoord. Of er uiteindelijk iets mee gebeurt, weet ik niet.



Lydia - 49 jaar

Ik werd opgenomen op een psychiatrische afdeling omwille van een traumaverwerking. Zorgverleners gedroegen zich daar zeer hiërarchisch naar de patiënten toe en ik vond dat andere patiënten onrechtvaardig behandeld werden. Een zorgverlener pleegde grensoverschrijdend gedrag bij mij waarvoor ik klacht indiende bij de ombudsdienst. Maar daar vond ik geen gehoor. Het was mijn woord tegen dat van het personeelslid. Een gesprek met het bewuste personeelslid kon enkel plaatsvinden op voorwaarde dat ik mijn excuses zou aanbieden. Uiteindelijk heb ik van niemand excuses ontvangen en weet ik ook niet wat er verder met mijn klacht gebeurt is.

Contacteer ons

Schriftelijk Vlaams Patiëntenplatform vzw
Groenveldstraat 15
3001 Heverlee

Bel naar +32 (16) 23 05 26

Mail naar info@vlaamspatientenplatform.be

Surf naar www.vlaamspatientenplatform.be

Volg ons www.facebook.com/vlaamspatientenplatform
www.twitter.com/VPPvzw
