



Vereniging voor arts-specialisten in opleiding

[info@vaso.be](mailto:info@vaso.be)

[www.vaso.be](http://www.vaso.be)

7/01/2019

## Ombudsdienst ASO's

Verantwoordelijke	Frederik Deman
Korte inhoud	<p>Naar aanleiding van enkele vragen vanuit de FOD volksgezondheid betreffende een ombudsdienst voor ASO's werd deze nota opgesteld.</p> <p>De ASO's zien een ombudsdienst georganiseerd op drie grote principes: laagdrempeligheid, neutraliteit en vertrouwelijkheid.</p> <p>De scope en modaliteiten zoals de Vlaamse ASO's dit zien worden verder uitgewerkt in het vervolg van de nota.</p>
Te beslissen/ Discussiepunten	-
Deadline	-
Follow up	-

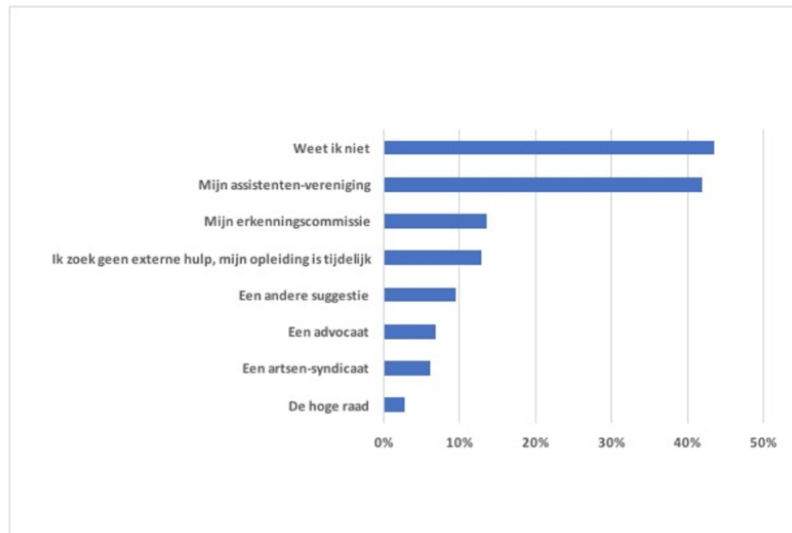
## Ombudsdienst ASO's

### 1. Huidige situatie en problematiek:

Vandaag de dag kunnen Arts-specialisten in opleiding (ASO's) terecht bij heel wat instanties met de vragen en/of problemen die ze ervaren tijdens hun opleiding. Dit zijn oa. De stagemeeester, coördinerende stagemeeester, erkenningscommissies, de faculteiten geneeskunde, de hoge raad voor arts-specialisten en huisartsen, de FOD, het kabinet volksgezondheid, de ASO-verenigingen lokaal, de nationale ASO-vereniging...

Uit een nationale bevraging bij de ASO's blijkt echter dat ASO's in het algemeen niet weten waar ze terecht kunnen met hun vragen/klachten.

## Toevlucht bij problemen



Behoudens een grote groep (+/- 40%) die niet weet waar ze terecht kunnen denkt een ander aanzienlijk deel (+/- 40%) voornamelijk terecht te kunnen bij de ASO-verenigingen. Deze laatste hebben slechts een beperkte kennis en beperkte mogelijkheden om met deze klachten/vragen om te gaan.

In de huidige situatie zien we slechts een beperkt aantal ASO's zich wenden tot de (coördinerende) stagemester. Vermoedelijk speelt een (perceptie)probleem betreffende mogelijke conflicts of interests bij stagemesters: zij worden namelijk zowel beschouwd als rechtstreekse werkgever en opleider. Gezien een ideale opleiding een goede balans houdt tussen opleiding pur sang en klinische prestaties op de werkvloer is een mogelijk conflict tussen beide rollen niet ver weg.

### 2. Scope en te behandelen problematieken

Globaal gezien zien we de ombudsdienst als een poortwachter die de ASO gidst naar de juiste instanties met hun vragen en/of klachten. Hierbij kan de ombuds de ASO inhoudelijk ondersteunen in dit proces en indien noodzakelijk een bemiddelende rol opnemen. Tot slot verwachten we van de ombudsdienst dat zij statistieken bijhoudt over het aantal en de soorten klachten. Dit laatste kan als basis gebruikt worden bij een preventieve rol die de ombudsdienst in de toekomst op zich kan nemen. Daarnaast is het aantal klachten in de beginfase van de ombudsdienst ook een parameter van de kwaliteit die ze levert: immers kan men verwachten dat het aantal klachten initieel zal toenemen wanneer het laagdrempelig karakter van de ombudsdienst daadwerkelijk bereikt wordt.

Uit de ervaringen van de ASO-verenigingen denken we dat de meeste meldingen/klachten te maken zullen hebben met "grensoverschrijdend gedrag" in de brede zin van het woord. Dit gaat niet enkel over seksueel grensoverschrijdend gedrag zoals zo vaak bedoeld wordt met deze term maar verder ook over situaties rond schaamte en vernedering, interpersoonlijke

conflicten tussen stagemeeesters en ASO's als ook conflicten over organisatorische zaken: correcte verloning (wachtdiensten, overuren cfr. wettelijke voorschriften), arbeidstijden (registratie, toepassing, toekenning wetenschappelijke tijd, recup) en tot slot het gebrek aan teaching/begeleiding tijdens de stage (bv. uitvoeren van technische akten die je niet onder de knie hebt) of het onmogelijk maken van bijwonen van (verplichte) onderwijsactiviteiten.

### 3. Werking ombudsdienst

We denken dat de ombudsdienst enerzijds de ASO kan adviseren in hoe problemen kunnen aangepakt worden. Bij herhaaldelijk dezelfde of bij zwaarwichtige problemen kan de ombudsdienst ook als klokkenluider dienen naar andere instanties. Daarnaast kan ook (mits akkoord van de ASO) een bemiddelende rol opgenomen worden: zo is het vanuit de ASO niet altijd makkelijk om met vragen/klachten op de juiste manier naar de stagemeeester of het ziekenhuis te stappen. Tot slot denken we dat het de taak van de ombudsdienst is om een (openbaar) jaarverslag op te stellen. Dit laatste kan er voor zorgen dat eventuele noodzakelijke preventieve maatregelen tot stand kunnen komen.

Voor de afhandeling van meldingen zou de ombudsdienst ook toegang moeten krijgen tot de informatie uit audits, kwaliteitsbewaking... Daarnaast zou de ombudsdienst ook moeten kunnen aansturen op een audit wanneer deze hier de noodzaak van inziet (bv. herhaaldelijk dezelfde problematieken die gemeld worden).

Alle ASO's zouden een melding moeten kunnen maken bij de ombudsdienst. We denken dat een online formulier de meest laagdrempelige manier is om deze meldingen te verzamelen. Daarnaast dient er ook de optie te zijn telefonisch contact op te nemen of indien gewenst een afspraak te maken om de ombudsdienst in persoon te kunnen spreken. Bij de klacht maakt de ASO melding van zijn naam, de stagedienst, het onderwerp van de problematiek en contactgegevens voor de verdere opvolging. Hierbij vinden we (zeker in de beginfase bij de melding) anonimiteit van zeer groot belang. Pas na toestemming van de ASO kan de anonimiteit opgeheven worden. De ombudsdienst moet een baken van neutraliteit zijn, liefst op een zo laagdrempelig mogelijke wijze. Daarnaast moet er van in het begin transparantie zijn over wat deze dienst doet/niet doet en op welke manier.

Betreffende de anonimiteit van de melder willen we ook verwijzen naar het "klokkenluiderstatuut" zoals dat o.a. bestaat bij de Vlaamse overheid: *"De ombudsdienst kan een procedure opstarten om de assistent in bescherming te nemen voor een bepaalde periode (in Vlaanderen is dat 2 jaar na het beëindigen van het onderzoek). Men kan dan alleen sancties treffen als bewezen wordt dat deze niet in verband staan met de melding van de onregelmatigheden. Lopende tuchtonderzoeken worden geschorst etc. Het bewijslast moet dan ook bij dienst liggen, niet bij de aso. En misschien de optie van vrijwillige herplaatsing (veranderen van coördinerend stagemeeester) dan meteen opnemen."*

Bij het melden van de vraag/klacht moet er een ontvangstbevestiging zijn. Zo weet de ASO dat zijn melding goed aangekomen is. Een inhoudelijke reactie is in onze ogen te verwachten binnen 1 (werk)week na de melding.

Een jaarverslag wordt op het einde van het werkingsjaar opgemaakt. Dit jaarverslag omvat het aantal klachten als ook de aard van de klachten en wat er mee gedaan werd. Hierbij worden de klachten geanonimiseerd. Dit jaarverslag dient volledig openbaar te zijn om de transparantie van de ombudsdienst ten volle zichtbaar te maken. Daarnaast kunnen andere instanties zoals oa De Hoge Raad van artsen-specialisten en huisartsen, universiteiten, gemeenschappen, ziekenhuizen,... aan de slag met de informatie uit dit jaarrapport.

#### 4. Samenstelling ombudsdienst

We pleiten niet voor specifieke profielen al zou enige kennis rond bv. burn-out problematiek of gezondheidszorg wel welkom zijn. Verder denken we dat de ombudsdienst niet per sé uit artsen moet bestaan: artsen binnen de ombudsdienst heeft voordelen dat men de situatie rond de stage misschien beter kan inschatten maar heeft als nadeel dat de perceptie over neutraliteit niet altijd vanzelfsprekend is. Dit laatste is één van onze prioriteiten.

Er moet een quasi continue permanentie zijn gezien we een antwoord binnen de week verwachten.

In de beginfase zou het voor ons een mogelijkheid zijn om de ombudsdienst te laten adviseren door een groep experts met dan ook een ASO. Na het anonimiseren van de casus kunnen deze de situatie vanuit elk hun eigen perspectief kaderen,... Zo kan de ombudsdienst in een beginfase ook gefundeerder van start gaan. We gaan er van uit dat deze expertgroep naar mate de ervaring van de ombudsdienst toeneemt zichzelf overbodig maakt. Dat de ombudsdienst permanent aangestuurd zou worden door een panel van experts lijkt ons niet optimaal.

#### 5. Tot slot...

Bij het oprichten van de ombudsdienst willen we de noodzakelijke laagdrempeligheid hiervan nogmaals benadrukken. We denken dan ook dat er zeer grote aandacht moet zijn voor het informeren en actief promoten van deze dienst bij de ASO's. Dit kan oa vanuit de universiteiten, stagemesters,... Als ASO-vereniging willen we hier ook zeker tot toe bijdragen. Een goede website met de noodzakelijke informatie over oa de concrete werking (afhandeling van meldingen) is dan ook van groot belang.