



Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeborg 4 – 1000 BRUSSEL

Brussel, 8 juli 2020

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 52.099/II/PN
MN

Betreft: klacht betreffende spoeddienst Europa Ziekenhuizen

Ter zitting van 3 juli 2020 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) in haar verenigde afdelingen een klacht ingediend betreffende het feit dat de klager op maandag 29 januari 2018 de spoeddienst van het Europa Ziekenhuis Site Sint-Michiel te Etterbeek bezocht omwille van een probleem aan het oog. Toen de klager zich aanmeldde bij de spoeddienst waren er twee verpleegsters aanwezig die de klager echter niet in het Nederlands konden helpen. De klager werd even later ontvangen door een spoedarts die ook geen Nederlands bleek te spreken. Aangezien het letsel eenvoudig aan te duiden en te herkennen was, werd de klager doorverwezen naar een aanwezige oogarts die wel het Nederlands machtig was. De klager zou dit probleem ook al hebben aangekaart bij de ombudsdienst van het ziekenhuis, evenwel heeft de klager nog geen antwoord ontvangen.

In uw brief van 15 april 2020 antwoordde u wat volgt:

“(…) Na de ontvangst van de resultaten van het interne onderzoek, kunnen wij u het volgende antwoorden:

1. De patiënte heeft zich inderdaad op 29/01/2018 op de spoedgevallendienst aangemeld, na een ongeval met een splinter in haar oog. De patiënte werd tijdig verzorgd en behandeld, waarbij er onmiddellijk een gespecialiseerd oftalmologisch advies werd gegeven in de taal van de patiënte, ook al was het trauma meer dan 48 uur oud. Tevens werd de juiste medicatie voorgeschreven.
2. Op 14/02/2020, meer dan 2 jaar later, schreef de patiënte een klachtenbrief. De ombudsdienst nam de zaak over en belde de patiënte op om een follow-up in te plannen. Helaas heeft de patiënte op heden niet gereageerd op deze oproep, wat wij betreuren.

Algemeen stellen we vast dat er sinds meerdere jaren een tekort is aan spoedartsen met een groot tekort aan Nederlandstalige spoedartsen in Vlaanderen en Brussel. Het kunnen beschikken over tweetalige specialisten op de spoedgevallendienst die spoedeisende hulp kunnen aanbieden blijft niettemin een van onze prioriteiten.

Tot slot verzekeren wij u dat de Europa Ziekenhuizen hun uiterste best blijven doen om onze patiënten meertalige kwalitatief hoogwaardige medische zorg en opvang te bieden. Onze medewerkers zijn meestal drietalig of ten minste tweetalig, wat een van onze selectiecriteria is, naast ons intern taalopleidingsprogramma. We blijven ervoor zorgen dat de ontvangsteams in de eerste triage tweetalig zijn. De opdracht van deze triage is om de patiënten naar de juiste behandelingsplaats te verwijzen, wat naar onze mening gebeurd is.”

*
* *

De spoedgevallendiensten van private ziekenhuizen, zoals de Europa Ziekenhuizen, zijn belast met een taak die de grenzen van een privé-instelling te buiten gaat, zoals bedoeld door artikel 1, § 1, 2°, van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT).

Daaruit volgt dat die diensten derwijze moeten georganiseerd zijn dat zij de taal kunnen respecteren van de Franstalige en Nederlandstalige patiënten die hun door de dienst 100 worden overgedragen met toepassing van de wet van 8 juli 1964 betreffende de dringende geneeskundige hulpverlening of die zich aanmelden bij de spoedgevallendienst.

In zoverre dat het ontvangstteam van de eerste triage de patiënte in het Nederlands te woord kon staan, wordt de klacht ontvankelijk en ongegrond bevonden.

In zoverre dat het ontvangstteam van de eerste triage de patiënte niet in het Nederlands te woord kon staan, wordt de klacht ontvankelijk en gegrond bevonden.