



OMBUDSFUNCTIE IN DE GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG

SPIJL vzw

Samenwerking Psychiatrische Initiatieven

Limburg vzw

Universiteitslaan 1, 3500 Hasselt

Website: www.ombudsfunctieggz.be

Jaarverslag 2018

PVT

OPZC Rekem

Externe Ombudsfunctie

Ingrid Meuwis

Inhoud

Inleiding	5
Aanbevelingen	7
Aanmeldingen	9

Inleiding

Dit is het Jaarverslag 2018 van de Externe Ombudsfunctie.

Graag geven wij u een totaalbeeld voor uw voorziening met alle meldingen, ook degenen die niet onder de Wet op Patiëntenrechten vallen (zoals meldingen rond voeding en bewindvoering) en dit met inbegrip van het voorwerp van de meldingen en het resultaat van het optreden van de externe ombudspersoon tijdens het voorbije kalenderjaar.

Zoals gevraagd in artikel 9 § 1 van het K.B. van 8 juli 2003 houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in ziekenhuizen moet voldoen, bevat dit jaarverslag eveneens een gedetailleerd overzicht van het aantal meldingen die onder de strikte toepassing van de Wet op de Patiëntenrechten (22 augustus 2002) vallen.

Op basis van het ter beschikking zijnde cijfermateriaal en onze interventies en aanwezigheid op de werkvloer hebben we zoals in de wet op de Patiëntenrechten voorzien, aanbevelingen geformuleerd vanuit onze opdracht als externe ombudspersoon.

Aanbevelingen

Het psychiatrisch verzorgingstehuis (PVT) van het OPZC, richt zich op de zorg van volwassenen met een psychosociale kwetsbaarheid in combinatie met een chronische psychiatrische problematiek. Deze zorg is voorzien voor alle doelgroepen bewoners van het OPZC te Rekem/Lanaken. Tot hier kan dit geduid worden als een grote gemeenschappelijke noemer. Onder deze verzamelnaam gaat een grote variëteit schuil die het voor de externe ombudspersoon niet steeds eenvoudig maakt om zich te positioneren: PVT MG (verstandelijke beperking) versus FOR 4, geïnterneerden met een verstandelijke beperking binnen een ziekenhuiscontext; PVT FOR 2 en 3 versus RADO 1 en 2. De forensische werking is officieel een PVT maar de accenten zijn anders gelet op de risicotaxatie en voorwaarden die tijdens het traject met de bewoners besproken worden en soms ook opgelegd door de Kamer voor de Bescherming van de Maatschappij. Anderzijds stellen we vast dat ook binnen de “klassieke PVT” thema’s als bijvoorbeeld druggebruik meer op de voorgrond komen. Stilaan wordt de verscheidenheid binnen het ziekenhuis ook de verscheidenheid binnen PVT.

In het verleden werd een klassieke PVT beschouwd als een eindstation voor mensen met een psychiatrische kwetsbaarheid die hun plaats in de samenleving niet meer konden of mochten opnemen. Geleidelijk vond er een verschuiving plaats en kwam de focus te liggen op onder andere rehabilitatie, de herstelgedachte en het eigen, unieke tempo van de bewoners waarbij de maximale ontplooiingskansen van de bewoners in het dagelijks leven centraal staan. In het forensisch luik blijft daarnaast ook de maatschappelijke veiligheid en recidivebeperking prominent aanwezig.

Tijdens mijn contacten als externe ombudspersoon met de bewoners krijg ik regelmatig vragen die betrekking hebben op hun verblijf en de aangeboden zorg en behandeling. *Woon ik hier op een behandelafdeling? Moet ik behandeling/therapie volgen? Welke inspraak krijg je als bewoner van een PVT in je behandelplan? Waarom zegt mijn persoonlijke begeleider dat dit mijn definitieve thuis is? Is het de bedoeling dat wij hier voorgoed blijven, wil niemand anders ons nog opnemen?*

Als externe ombudspersoon is het mijn inzien belangrijk om de bewoner vanaf de eerste dag van de opname deelgenoot te maken van de continuering van zijn zorg- en behandelplan dat meekwam vanuit het psychiatrisch ziekenhuis. De verwachtingen ten aanzien van deze nieuwe setting kunnen in het hoofd van de bewoner en het multidisciplinair team ver uit mekaar liggen. Soms verwachten bewoners dat het therapieaanbod weg valt, anderen zijn teleurgesteld dat het therapieaanbod beperkter en/of anders georiënteerd is dan in het ziekenhuis en beleven dit als ‘minder zorg’. Sommige bewoners ervaren wel eens ‘zachte’ dwang en voelen zich onder druk gezet om de behandeling te (blijven) aanvaarden.

De maatschappelijke vraag naar meer veiligheidsgaranties is een gegeven evenals juridische aansprakelijkheid. Bewoners zijn zich hier soms bewust van en geven aan dat voor de zorgverstrekkers de gemakkelijkste weg hiervoor lijkt te leiden naar meer vrijheidsbeperking en minder inspraak in de behandeling.

Het blijft belangrijk dat alle bewoners van het PVT OPZC van de campussen Rekem en Lanaken een vaste plaats naast de leden van het multidisciplinaire team krijgen aan alle overlegtafels waar hun gezondheidstoestand en de vermoedelijke evolutie ervan besproken worden en waar het individuele zorg- en behandelplan ter sprake komt. De bewoners hebben recht op duidelijke informatie in een verstaanbare taal met respect voor voldoende autonomie om hun toestemming voor zorg en de verderzetting van hun behandeling te kunnen geven.

Een gemeenschappelijk gedragen visie van alle leden van het multidisciplinair team op een afdeling is een basisvoorwaarde voor goede zorg. De bewoners zijn hiervoor gevoelig en geven aan dat de verschillen tussen de medewerkers onderling vaak groot zijn. Deze verschillen tasten het vertrouwen van de bewoners in hun zorgverstrekkers soms aan.

Mensen met een psychische kwetsbaarheid doorlopen dikwijls als patiënt of bewoner de verschillende afdelingen van het OPZC. Tijdens gesprekken met de externe ombudsdienst komt het vaak naar boven dat er veel verschillen zijn naar het beleid van o.a. urinescreenings, het omgaan met roken op de afdeling, drugs en alcohol, het ontvangen van bezoek. Een meer eenduidige regelgeving en praktijk hieromtrent zou hier echter aan tegemoet kunnen komen. Diversifiëring mag maar binnen de zorgenheid moet het beleid duidelijk zijn.

In een goede relatie weet je wat je aan elkaar hebt. In een relatie tussen zorgverleners en patiënt is dit belangrijk.

Aanmeldingen

De eerste aanmelding werd geregistreerd op 05/01/2018, de laatste op 18/12/2018. Het totaal aantal aanmeldingen bedraagt 53, het totaal aantal in 2018 afgesloten aanmeldingen 52. Hieronder vergelijken we de basisgegevens van 2015 tot en met 2018.

Aanmeldingen, aanmelders

categorie	2015	2016	2017	2018
aanmeldingen	53	25	36	53
aanmelders	21	14	22	21

Verder beperken wij ons tot het vergelijken van de gegevens van 2018 met deze van 2017.

Aanmeldingen en aanmelders

Aanmeldingen, aanmelders, aanmeldingstijd, contacten en verwijzingen

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
aanmeldingen	36		53	
aanmelders	22		21	
aantal aanmeldingen met eerste face to face contact op dezelfde datum	30	83,33	40	76,92
<i>binnen de week</i>	6	16,66	12	23,07
totaal	36	100	52	100
aantal face to face contacten per aanmelding				
aantal aanmeldingen met				
<i>1 contact</i>	25	69,44	28	53,84
<i>2 contacten</i>	9	25,00	17	32,69
<i>3 contacten</i>	-	-	5	9,61
<i>meer dan 3 contacten</i>	2	5,55	2	3,84
totaal	36	100	52	100

grootste aantal contacten bij 1 aanmelding	5	5
verwezen naar andere ombudspersoon ¹	0	1

Bij de verwijzing naar een andere ombudspersoon betreft het een ombudspersoon van een algemeen ziekenhuis.

Initiële aanmelder: individueel, groep, andere

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
individuele patiënt	33	91,66	40	76,92
groep patiënten	1	2,77	11	21,15
andere	2	5,55	1	1,92
totaal	36	100	52	100

Geslacht indien individueel

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
man	26	78,78	36	90,00
vrouw	7	21,21	4	10,00
totaal	33	100	40	100

Aantal leden groep

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
meer dan 4 personen	1	100,00	11	100,00
totaal	1	100	11	100
grootste groep	8		15	

¹ verwijzingen naar andere ombudspersonen worden voor de verdere gegevens niet meegeteld

Initiële aanmelder indien andere

	2017		2018	
	n	%	n	%
categorie				
familie lid/partner	2	100,00	1	100,00
totaal	2	100	1	100

Hoedanigheid indien andere

	2017		2018	
	n	%	n	%
categorie				
als wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-
als vertrouwenspersoon	-	-	1	100,00
ten persoonlijke titel	2	100,00	-	-
totaal	2	100	1	100

Terugkoppeling indien andere

	2017		2018	
	n	%	n	%
categorie				
patiënt onderschrijft de aanmelding	2	100,00	-	-
patiënt onderschrijft de aanmelding niet	-	-	-	-
terugkoppeling was niet mogelijk	-	-	1	100,00
terugkoppeling was niet nodig	-	-	-	-
totaal	2	100	1	100

Is de aanmelder nieuw voor u?

	2017		2018	
	n	%	n	%
categorie				
ja	17	47,22	23	44,23

neen	19	52,77	29	55,76
totaal	36	100	52	100

Waar heeft deze zich reeds eerder aangemeld?

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
dit jaar binnen deze voorziening	7	36,84	20	68,96
dit jaar binnen een andere voorziening	-	-	-	-
vorige jaren binnen deze voorziening	12	63,15	9	31,03
vorige jaren in andere voorziening	-	-	-	-
totaal	19	100	29	100

Vorm van aanmelden

Vorm van aanmelden

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
direct contact	27	75,00	30	57,69
schriftelijk (<i>brief, fax, e-mail</i>)	-	-	1	1,92
telefonisch (<i>of GSM, SMS</i>)	9	25,00	21	40,38
totaal	36	100	52	100

Initieel verzoek betreft

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
vraag naar informatie	5	13,88	3	5,76
vraag tot interventie	15	41,66	39	75,00
vraag tot signalering	3	8,33	1	1,92
vraag naar een luisterend oor	13	36,11	9	17,30

totaal	36	100	52	100
--------	----	-----	----	-----

Vraag tot interventie betreft

	2017		2018	
categorie	n	%	n	%
vraag om een financieel akkoord	2	13,33	6	15,38
vraag om een ander soort akkoord	13	86,66	33	84,61
totaal	15	100	39	100

Ondernam de aanmelder reeds eerdere stappen?

	2017		2018	
categorie	n	%	n	%
ja	23	63,88	41	78,84
neen	13	36,11	11	21,15
totaal	36	100	52	100

Welke stappen?

	2017		2018	
categorie	n	%	n	%
informeel	23	100,00	40	97,56
formele interne klachtenprocedure	-	-	1	2,43
totaal	23	100	41	100

Waarom geen eerdere stappen?

	2017		2018	
categorie	n	%	n	%
ongekend/wist niet dat het kon	-	-	-	-
durfde niet	3	23,07	3	27,27

principeel/keuze voor onafhankelijkheid externe ombudspersoon	10	76,92	8	72,72
totaal	13	100	11	100

Fase waarin patiënt zich bevindt

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	-	-	1	1,92
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	34	94,44	50	96,15
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	2	5,55	1	1,92
totaal	36	100	52	100

Inhoud van de aanmelding

Aanmeldingen op basis van de Rechten van de Patiënt

Hieronder vindt u een overzicht van de minimale registratiegegevens volgens de strikte interpretatie van de wet op de patiëntenrechten.

Daarnaast geven wij u ook een overzicht van de ruimere registratie van alle aanmeldingen die ons het afgelopen jaar hebben bereikt. Er zijn bijgevolg verschillen tussen de beide registraties.

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
aanmeldingen die niet weerhouden worden	6	16,66	10	19,23
aanmeldingen die weerhouden worden	30	83,33	42	80,76

totaal	36	100	52	100
--------	----	-----	----	-----

Overzicht weerhouden volgens de strikte toepassing van de Rechten van de patiënt

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	21	70,00	22	52,38
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	1	3,33	1	2,38
3. informatie	-	-	1	2,38
4. geïnformeerde toestemming	6	20,00	13	30,95
5. zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier	-	-	-	-
5. b) inzage patiëntendossier	-	-	-	-
5. c) afschrift patiëntendossier	-	-	-	-
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	2	6,66	4	9,52
7. pijnbestrijding	-	-	1	2,38
totaal	30	100	42	100

Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ (IPSOF)

In volgende tabellen vindt u de gegevens over alle geregistreerde aanmeldingen.

Elke aanmelding heeft ofwel betrekking op één patiëntenrecht, het afgelopen jaar waren er geen algemene vragen los van de patiëntenrechten.

	2017	2018
--	------	------

categorie	n	%	n	%
met betrekking tot een patiëntenrecht	36	100,00	52	100,00
algemene vraag los van patiëntenrecht	-	-	-	-
totaal	36	100	52	100

Ook al heeft een aanmelding soms betrekking op meerdere disciplines, toch wordt er slechts één (*de belangrijkste, vooral vanuit het perspectief van de patiënt*) geregistreerd.

Betrokken discipline

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
geen	-	-	-	-
psychiater	8	22,22	5	9,61
huisarts	2	5,55	-	-
apotheker	-	-	1	1,92
verpleging	7	19,44	11	21,15
persoonlijke begeleider	2	5,55	-	-
sociale dienst	1	2,77	-	-
psycholoog	1	2,77	1	1,92
therapeut (<i>ergo, kine, muziek, andere</i>)	2	5,55	-	-
multidisciplinair team	11	30,55	26	50,00
technische dienst	1	2,77	-	-
voedingsdienst	-	-	1	1,92
poetsdienst	-	-	1	1,92
directie	1	2,77	2	3,84
bewindvoerder	-	-	1	1,92
andere	-	-	3	5,76
totaal	36	100	52	100

In de volgende tabellen worden de aanmeldingen weergegeven die betrekking hebben op een patiëntenrecht. Enkel het patiëntenrecht waarrond de ombudspersoon één of andere actie

onderneemt, wordt geregistreerd. Onderneemt de ombudspersoon actie rond meerdere patiëntenrechten, dan wordt het verhaal van de aanmelder uitgesplitst in meerdere aanmeldingen.
Overzicht aanmeldingen met betrekking tot recht op

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	25	69,44	32	61,53
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	1	2,77	1	1,92
3. informatie	-	-	1	1,92
4. geïnformeerde toestemming	6	16,66	13	25,00
5. inzage/afschrift patiëntendossier	-	-	-	-
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	2	5,55	4	7,69
7. klachtenbemiddeling	2	5,55	-	-
8. wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-
9. vertrouwenspersoon	-	-	-	-
10. pijnbestrijding	-	-	1	1,92
totaal	36	100	52	100

Enkel het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening wordt in de volgende tabellen opgesplitst in subcategorieën. Elke subcategorie wordt verder gepreciseerd. *1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening*

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
1.1. respectvolle bejegening	7	28,00	3	9,37
1.2. goede behandeling/begeleiding	10	40,00	11	34,37
1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen	1	4,00	2	6,25
1.4. goede hotelservice	4	16,00	4	12,50
1.5. juiste factuur/correct geldbeheer	1	4,00	6	18,75
1.6. beschermende maatregelen	2	8,00	6	18,75

totaal	25	100	32	100
--------	----	-----	----	-----

1.1. Respectvolle bejegening

	2017		2018	
categorie	n	%	n	%
luisterbereidheid	4	57,14	-	-
correcte omgangsvormen	3	42,85	2	66,66
grensoverschrijdend gedrag	-	-	1	33,33
totaal	7	100	3	100

1.2. Goede behandeling/begeleiding

	2017		2018	
categorie	n	%	n	%
diagnose	-	-	-	-
somatische verzorging	3	30,00	1	9,09
medicatie	-	-	-	-
voldoende beschikbaarheid	-	-	-	-
betrokkenheid familie	-	-	3	27,27
start opname/behandeling/begeleiding	-	-	1	9,09
beëindiging opname/behandeling/begeleiding	4	40,00	2	18,18
overplaatsing naar andere afdeling	1	10,00	1	9,09
overplaatsing naar een andere voorziening	2	20,00	3	27,27
totaal	10	100	11	100

Start opname/behandeling/begeleiding

	2017	2018
--	------	------

categorie	n	%	n	%
verplicht	-	-	-	-
geweigerd	-	-	1	100,00
totaal	-	-	1	100

Beëindiging opname/behandeling/begeleiding

	2017		2018	
categorie	n	%	n	%
verplicht	2	50,00	1	50,00
geweigerd	2	50,00	1	50,00
totaal	4	100	2	100

Overplaatsing naar andere afdeling

	2017		2018	
categorie	n	%	n	%
verplicht	-	-	1	100,00
geweigerd	1	100,00	-	-
totaal	1	100	1	100

Overplaatsing naar andere voorziening

	2017		2018	
categorie	n	%	n	%
verplicht	1	50,00	-	-
geweigerd	1	50,00	2	66,66
andere	-	-	1	33,33
totaal	2	100	3	100

1.3. Kwaliteitsvol verblijf/wonen

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
regels	1	100,00	1	50,00
groepsleven	-	-	-	-
ontspanning/vrije tijd	-	-	1	50,00
totaal	1	100	2	100

1.4. Goede hotelservice

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
voeding	1	25,00	2	50,00
infrastructuur/accommodatie	-	-	-	-
hygiëne	-	-	2	50,00
veiligheid persoon	3	75,00	-	-
totaal	4	100	4	100

1.5. Juiste factuur/correct geldbeheer

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
factuur	-	-	-	-
opbouw inkomen	1	100,00	1	16,66
zakgeld	-	-	1	16,66
bestedingsautonomie	-	-	4	66,66
bewindvoering	-	-	-	-
verzekeringen	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	1	100	6	100

1.6. Beschermende maatregelen

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
straf	-	-	-	-
beperkte bewegingsvrijheid	2	100,00	6	100,00
internering	-	-	-	-
totaal	2	100	6	100

2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
psychiater	-	-	1	100,00
persoonlijk begeleider	-	-	-	-
andere	1	100,00	-	-
totaal	1	100	1	100

3. Recht op informatie

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
diagnose	-	-	-	-
duur	-	-	-	-
kosten	-	-	-	-
tegenaanwijzingen/risico's/nevenwerkingen	-	-	-	-
alternatieven	-	-	-	-
andere	-	-	1	100,00
totaal	-	-	1	100

4. Recht op geïnformeerde toestemming

		2017		2018	
categorie		n	%	n	%
medicatie	informatie	1	16,66	1	7,69
	toestemming	1	16,66	2	15,38
behandeling/begeleiding	informatie	1	16,66	1	7,69
	toestemming	3	50,00	9	69,23
totaal		6	100	13	100

5. Recht op zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier

		2017		2018	
categorie		n	%	n	%
zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier		-	-	-	-
inzage/afschrift dossier		-	-	-	-
totaal		-	-	-	-

6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer

		2017		2018	
categorie		n	%	n	%
beroepsgeheim		-	-	2	50,00
persoonlijke overtuiging		-	-	-	-
briefgeheim		-	-	-	-
territoriale privacy		2	100,00	1	25,00
mondelijke indiscretie		-	-	1	25,00
totaal		2	100	4	100

7. Recht op klachtenbemiddeling

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
geweigerd	1	50,00	-	-
bemoeilijkt	1	50,00	-	-
gesanctioneerd	-	-	-	-
totaal	2	100	-	-

10. Recht op pijnbestrijding

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
chronische pijn	-	-	1	100,00
palliatieve zorg	-	-	-	-
euthanasie	-	-	-	-
totaal	-	-	1	100

Interventie

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal afgesloten aanmeldingen.

De interventie van de externe ombudspersoon is bij heel wat aanmeldingen verschillend en vaak ook meervoudig. Goed luisteren vormt de basis van het ombudswerk. Soms verlangt de bewoner niets meer. Soms volstaat informeren of het doorverwijzen naar een hulpverlener of een dienst. Soms verkiest de bewoner zelf de nodige stappen te ondernemen en is de rol van de externe ombudspersoon beperkt tot coachen.

Uiteindelijk is het de bewoner die beslist of de externe ombudspersoon ook effectief gaat bemiddelen, al of niet samen met hem of haar. Soms wil de bewoner vooral een signaal geven of vindt de externe ombudspersoon het belangrijk dat dit signaal - mits akkoord van de bewoner - gegeven wordt, meestal aan de direct betrokkene, soms aan de directie. De categorieën in volgende tabel moeten ook zo geïnterpreteerd worden.

We registreren slechts de belangrijkste interventie en dus niet al diegene die er eventueel aan vooraf gaan.

Hoofdinterventie

	2017	2018

categorie	n	%	n	%
luisteren	9	25,71	3	5,76
doorverwijzen intern	-	-	1	1,92
doorverwijzen extern	-	-	-	-
informereren	4	11,42	5	9,61
signaleren	-	-	-	-
coachen	6	17,14	1	1,92
bemiddelen	16	45,71	42	80,76
totaal	35	100	52	100

Betrokkenheid patiënt bij bemiddeling

	2017		2018	
categorie	n	%	n	%
bewoner samen met ombudspersoon	4	25,00	21	50,00
ombudspersoon zonder bewoner	12	75,00	21	50,00
totaal	16	100	42	100

Afsluiting

Tijd tussen aanmelden en afsluiten

	2017		2018	
categorie	n	%	n	%
aantal aanmeldingen met de afsluiting <i>op dezelfde datum als de aanmelding</i>	19	54,28	23	44,23
<i>binnen de week</i>	6	17,14	13	25,00
<i>binnen de twee weken</i>	7	20,00	6	11,53
<i>binnen de vier weken</i>	3	8,57	7	13,46
<i>later dan vier weken</i>	-	-	3	5,76
totaal	35	100	52	100

aantal weken bij aanmelding met langste looptijd	4	7
--	---	---

Wanneer een aanmelding definitief is afgehandeld, is niet steeds duidelijk te bepalen, zeker in deze gevallen waar er geen feedback is. De externe ombudspersoon ontvangt soms nog bijkomende informatie nadat hij een aanmelding had afgesloten. De cijfers in de vorige tabel geven slechts een globaal beeld van de tijd die de afhandeling van aanmeldingen kan in beslag nemen.

De volgende tabellen geven een idee van hoe de tevredenheid van de bewoner met de afhandeling van de aanmelding wordt ingeschat. Wij maken een onderscheid tussen tevredenheid met het resultaat en tevredenheid met het proces.

Ontvangt de externe ombudspersoon de inschatting expliciet van de bewoner zelf, dan wordt de tevredenheid geregistreerd in de rijen "bewoner". Anders wordt enkel geregistreerd in de rijen (*inschatting door de*) "ombudspersoon".

We beschikken echter nog steeds niet over een betrouwbaar instrument om deze tevredenheid rechtstreeks bij de betrokkene te bevragen.

Evaluatie resultaat

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
door bewoner				
gehele tevredenheid bewoner	31	88,57	28	53,84
gedeeltelijke tevredenheid bewoner	3	8,57	8	15,38
ontevredenheid bewoner door externe ombudspersoon	1	2,85	14	26,92
gehele tevredenheid bewoner	-	-	-	-
gedeeltelijke tevredenheid bewoner	-	-	-	-
ontevredenheid bewoner	-	-	-	-
geen feedback	-	-	2	3,84
totaal	35	100	52	100

Evaluatie proces

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%

door bewoner				
gehele tevredenheid bewoner	35	100,00	48	92,30
gedeeltelijke tevredenheid bewoner	-	-	2	3,84
ontevredenheid bewoner	-	-	-	-
door ombudspersoon gehele tevredenheid bewoner	-	-	-	-
gedeeltelijke tevredenheid bewoner	-	-	-	-
ontevredenheid bewoner	-	-	-	-
geen feedback	-	-	2	3,84
totaal	35	100	52	100

Tot slot geven we de eventueel door de ombudspersoon voorgestelde verdere stappen weer, indien de interventie van de externe ombudspersoon geen oplossing bracht. Het gaat hier enkel over de louter informatieve opdracht van de ombudspersoon. Eenmaal de nodige informatie gegeven, houdt de opdracht van de ombudspersoon op.

Voorgestelde verdere stappen

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
orde geneesheren	-	-	-	-
advocaat	-	-	2	66,66
inspectie	-	-	-	-
vrederechter	-	-	-	-
Andere: interne klachtenprocedure OPZC	-	-	1	33,33
totaal	-	-	3	100