



OMBUDSFUNCTIE IN DE GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG

**Vlaams Overlegplatform Geestelijke
Gezondheidszorg vzw**

Antenne Limburg

Universiteitslaan 1, 3500 Hasselt

Tel: 0494 30 48 33

Website: www.ombudsfunctieggz.be

Jaarverslag 2019

OPZC Rekem

Erkenningsnummer 909

Externe Ombudsfunctie

Ingrid Meuwis

Inhoud

Inleiding	5
Aanbevelingen	7
Aanmeldingen	11

Inleiding

Dit is het Jaarverslag 2019 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.

De afbouw van bedden naar de mobiele equipes heeft een invloed op de cijfers van dit jaarverslag. Vanuit NOOLIM in het kader van art. 107 bereiken ons ook meldingen, meldingen die we bijhouden doch nergens kunnen registreren.

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.

Op 1/1/2019 zijn de provinciale overlegplatforms geestelijke gezondheid (OGGPA vzw, SPIL vzw, PopovGGZ vzw, Logistiek Vlabo vzw en Overlegplatform Geestelijke Gezondheidszorg West-Vlaanderen vzw), met terugwerkende kracht gefusioneerd tot het Vlaams Overlegplatform Geestelijke Gezondheid via een 'inbreng om niet'. De oprichtingsakte (BS 28 december 2018) voorziet in haar doelstelling (art. 3) dat het Vlaams Overlegplatform de toepassing van de patiëntenrechten in de geestelijke gezondheidszorg stimuleert.

Voorheen werkten de regionale ggz-ombudsfuncties al samen rond intervisie, het jaarverslag, registratie en andere aspecten, hanteerden zij een gemeenschappelijke visie en gedragscode, en werden gemeenschappelijke werkingsafspraken gemaakt in het kader van het Interplatform Steunpunt Ombudsfunctie (functioneel samenwerkingsverband).

Door de fusie wordt nu een bijkomende stap gezet en wordt in de schoot van het Vlaams Overlegplatform een Vlaamse ggz-ombudsfunctie gecreëerd met regionale antennes.

Ter ondersteuning van de regionale ombudspersonen bij de organisatie van hun intervisies, registratie, Vlaams jaarverslag en communicatie schakelt het Vlaams Overlegplatform 0,2 VTE coördinatiefunctie in onder de vorm van een stafmedewerker.

Aanbevelingen

Samen leven, samen moeten leven met mensen die je op je pad ontmoet heeft voor elkeen een eigen betekenis, uitdaging en waarde.

Patiënten in een psychiatrische ziekenhuis leven, soms verschillende maanden, (on)gewild samen met anderen. Ze zien en horen veel en maken hun eigen interpretatie van hetgeen er rondom hen gaande is of wat er zich heeft voorgedaan. Ook tijdens de gezamenlijke therapie sessies en hun vrije momenten op de afdeling leren de patiënten mekaar steeds beter kennen. Als externe ombudspersoon beluister ik dat patiënten hun veiligheid en die van hun goederen door deze ontmoetingen en ervaringen soms in twijfel trekken.

Ook de bezoekende naasten van de patiënten hebben hun ervaringen met het aanwezig zijn op de afdeling, het Trefcentrum en op het uitgestrekte domein van het OPZC. Het is belangrijk dat de leden van het multidisciplinair team hier oog voor hebben.

Art. 5 wet Patiëntenrechten: de patiënt heeft, met eerbiediging van zijn menselijke waardigheid en zijn zelfbeschikking en zonder enig onderscheid op welke grond ook, tegenover de beroepsbeoefenaar recht op kwaliteitsvolle dienstverlening die beantwoordt aan zijn behoeftes.

Het regelmatig aftoetsen bij de patiënt en zijn naasten van het wel-zijn op een afdeling draagt bij tot een groter veiligheidsgevoel en is een uitnodiging voor meer communicatie. De gelegenheid aanreiken om hun eventuele vragen en bedenkingen over de veiligheid van de patiënt, medepatiënt en aanwezigheden te beluisteren, zonder het beroepsgeheim te hypothekeren, is een aanbeveling.

De beschikbaarheid van de hulpverleners is, naast een respectvolle houding ten aanzien van de geïnformeerde toestemming van de patiënt in zijn behandeling, een basisvoorwaarde van goede zorg en behandeling voor de patiënt. Het helpt de patiënt om kort op de bal te spelen, zijn gezondheidstoestand bespreekbaar te maken (*zoals voorzien in art. 4 Wet patiëntenrechten*) en om behandeling op maat te krijgen (*art. 8 – de patiënt heeft het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar*).

Ook beroepsbeoefenaars kunnen, om welke reden ook, afwezig zijn op het werk of de afdeling. Het is in het belang van de voorziening en haar patiënten, dat er goede afspraken gemaakt worden. Waar kan de patiënt terecht op momenten van afwezigheid van leden van het multidisciplinair team? Hoe en wanneer worden patiënten geïnformeerd over afwezigheden? Voor de psychiaters wordt er maandelijks een wachtdienst uitgewerkt. Het is een aanbeveling om dit ook te ontwikkelen voor andere beroepsbeoefenaars zoals psychologen, maatschappelijk werkers en therapeuten. De afdelingsgrenzen kunnen hierbij een ogenschijnlijke rol spelen, de meerwaarde voor de patiënten is belangrijk.

De inzet van ervaringsdeskundigen op afdelingsniveau draagt bij tot de verdere professionalisering van het team. De hulpverlener kan bij de ervaringsdeskundige terecht om af te toetsen waar en hoe er dient bijgestuurd te worden om onder andere de noden van de patiënten beter te detecteren en te ledigen. Omdat ervaring dikwijls belangrijker is dan kennis, is de ervaringsdeskundige ook een aanspreekpunt voor de patiënt, een partner voor een gesprek op maat. Want de patiënt heeft soms nood aan steun, een goed gesprek over wat het betekent om met een kwetsbaarheid te leven, welke oplossingen kunnen werken en welke niet en welke rol de patiënt hiervoor zelf kan opnemen.

De opdracht van de Herstelambassadrice van het OPZC Rekem, om alle actoren rond de tafel te zetten om de ervaringsdeskundige en zijn deskundigheid nog meer in beeld te brengen en de organisatie van deze ondersteuning ten bate van de patiënt en zijn beroepsbeoefenaar uit te werken, is ontegensprekelijk waardevol.

Bewegingsbeperkende maatregelen worden, veelal na overleg met het multidisciplinair team, door de psychiater genomen in het belang van de patiënt. De patiënten twijfelen bij de externe ombudspersoon soms aan het belang dat de hulpverlener in roept. De patiënten ervaren dat de psychische kwetsbaarheid hun stem verkleint. Het is een aanbeveling om ook tijdens moeilijke en crisismomenten oog te hebben voor de gevolgen van bewegingsbeperkende maatregelen op lange termijn. Niet alleen crisisinterventieplannen, opgemaakt samen met de patiënt, kunnen een oplossing bieden om deze maatregelen zorgvuldig te nemen. Ook het gesprek aangaan met de patiënt over hetgeen hem overkwam op moeilijke momenten blijft noodzakelijk.

Patiënten hebben, dankzij de Rechten van de Patiënt, de mogelijkheid om wettelijke steunfiguren aan te duiden. De vertrouwenspersonen doen stilaan hun intrede in alle afdelingen van het ziekenhuis en worden door de patiënten en hun mentoren als waardevol ervaren.

Soms zijn mensen (niet) meer in staat om zelfstandig beslissingen te nemen en hebben zij nood aan structurele hulp. Proactief kan elk individu, op voorwaarde dat deze hiertoe in staat is, tijdig ervoor kiezen om een keuze te maken tussen de verschillende steunfiguren die door de wetgever werden aangereikt. Het informeren van de patiënten en alle medewerkers van het OPZC over de rol en de taken van deze steunfiguren is noodzakelijk om hun aanwezigheid en het belang voor de behandeling gaandeweg te doen groeien.

Patiënten kunnen dankzij de Rechten van de Patiënt een vertegenwoordiger aanduiden; de vertegenwoordiger kan mogelijks in de loop van de behandeling van een patiënt zijn patiëntenrechten moeten overnemen omwille van de tijdelijke of blijvende wilsonbekwaamheid van de patiënt. Ook zorgvolmachthouders, vooraf via notariële akte aangeduid door patiënten en de bewindvoerders over de persoon aangesteld door de vrederechters in het kader van de rechten van de patiënt, hebben hun plaats aan de tafel bij onder andere de behandelplanbesprekingen.

Het is een aanbeveling om naast de patiënten, deze steunfiguren stelselmatig uit te nodigen om hen te informeren en actief te betrekken bij alle beslissingen die er dienen genomen te worden in het belang van de patiënt.

De ombudspersoon in een zorgvoorziening heeft in de eerste plaats als taak door middel van preventieve acties de communicatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaars te bevorderen en dit ten einde klachten te voorkomen.

De infosessies Rechten van de Patiënt in het OPZC Rekem, zoals voorzien door de externe ombudspersoon op vraag van de patiënten en patiëntengroepen, worden als een meerwaarde omschreven. Patiënten geven aan dat zij vanuit de afdeling voldoende materiaal ter beschikking krijgen bij opname om zich te informeren over hun rechten en plichten. Daarnaast formuleren zij dat het in gesprek gaan tijdens deze infosessies en in vraag stellen van en over deze rechten bijdraagt tot een grotere kennis en durf om ze in te zetten in de praktijk tijdens bijvoorbeeld de behandelplanbesprekingen.

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

Aanmeldingen

De eerste aanmelding werd geregistreerd op 03/01/2019, de laatste op 19/12/2019. Uiteraard waren een aantal aanmeldingen nog niet afgehandeld op 31 december 2019.

Het totaal aantal aanmeldingen bedraagt 213, het totaal aantal in 2019 afgesloten aanmeldingen 213.

Hieronder vergelijken we de basisgegevens van 2016 tot en met 2019.

Aanmeldingen, aanmelders

categorie	2016	2017	2018	2019
aanmeldingen	109	132	132	213
aanmelders	53	68	59	79

Verder beperken wij ons tot het vergelijken van de gegevens van 2019 met deze van 2018.

Aanmeldingen en aanmelders

Aanmeldingen, aanmelders, aanmeldingstijd, contacten en verwijzingen

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
aanmeldingen	132		213	
aanmelders	59		79	
tijd tussen aanmelding en eerste contact				
op dezelfde datum	96	74,41	177	83,09
binnen de week	29	22,48	30	14,08
binnen de twee weken	3	2,32	1	0,46
binnen de vier weken	-	-	4	1,87
later dan vier weken	1	0,77	1	0,46
totaal	129	100	213	100
aantal face to face contacten per aanmelding				
aantal aanmeldingen met				
geen enkel contact	-	-	-	-
1 contact	81	62,79	106	49,76
2 contacten	34	26,35	75	35,21

3 contacten	6	4,65	5	2,34
meer dan 3 contacten	8	6,20	27	12,67
totaal	129	100	213	100
grootste aantal contacten bij 1 aanmelding	5		8	
verwezen naar andere ombudspersoon	3		0	
totaal afgesloten aanmeldingen zonder verwijzingen	129		213	

De 213 aanmeldingen (2019) komen van in totaal 79 aanmelders.

Initiële aanmelder: individueel, groep, andere

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
individuele patiënt	113	87,59	177	83,09
groep patiënten	8	6,20	21	9,85
andere	8	6,20	15	7,04
totaal	129	100	213	100

Geslacht indien individueel

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
man	88	77,87	114	64,40
vrouw	25	22,12	63	35,59
totaal	113	100	177	100

Aantal leden groep

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
3 personen	-	-	1	4,76
meer dan 4 personen	8	100,00	20	95,23
totaal	8	100	21	100
grootste groep	12		15	

Initiële aanmelder indien andere

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
familieid/partner	8	100,00	13	86,66
kennis	-	-	1	6,66
andere	-	-	1	6,66
totaal	8	100	15	100

Hoedanigheid indien andere

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
als wettelijke vertegenwoordiger	-	-	1	6,66
als vertrouwenspersoon	2	25,00	5	33,33
ten persoonlijke titel	6	75,00	9	60,00
totaal	8	100	15	100

Terugkoppeling indien andere

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
patiënt onderschrijft de aanmelding	4	50,00	10	66,66
patiënt onderschrijft de aanmelding niet	3	37,50	2	13,33
terugkoppeling was niet mogelijk	1	12,50	-	-
terugkoppeling was niet nodig	-	-	3	20,00
totaal	8	100	15	100

Is de aanmelder nieuw voor u?

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
ja	78	60,46	121	56,80
neen	51	39,53	92	43,19
totaal	129	100	213	100

Waar heeft deze zich reeds eerder aangemeld?

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
dit jaar binnen deze voorziening	34	66,66	80	86,95
dit jaar binnen een andere voorziening	2	3,92	-	-
vorige jaren binnen deze voorziening	13	25,49	10	10,86
vorige jaren in andere voorziening	2	3,92	2	2,17
totaal	51	100	92	100

Vorm van aanmelden

Vorm van aanmelden

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
direct contact	57	44,18	135	63,38
schriftelijk (brief, fax, e-mail)	6	4,65	12	5,63
telefonisch (of GSM, SMS)	66	51,16	66	30,98
totaal	129	100	213	100

Initieel verzoek betreft

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
vraag naar informatie	22	17,05	57	26,76
vraag tot interventie	57	44,18	87	40,84
vraag tot signalering	7	5,42	10	4,69
vraag naar een luisterend oor	43	33,33	59	27,69
totaal	129	100	213	100

Vraag tot interventie betreft

	2018		2019	
	n	%	n	%
categorie				
vraag om een financieel akkoord	7	12,28	8	9,19
vraag om een ander soort akkoord	50	87,71	79	90,80
totaal	57	100	87	100

Ondernam de aanmelder reeds eerdere stappen?

	2018		2019	
	n	%	n	%
categorie				
ja	71	55,03	137	64,31
neen	56	43,41	75	35,21
werd niet bevraagd	2	1,55	1	0,46
totaal	129	100	213	100

Welke stappen?

	2018		2019	
	n	%	n	%
categorie				
informeel	71	100,00	129	94,16
formele interne klachtenprocedure	-	-	2	1,45
extern	-	-	6	4,37
totaal	71	100	137	100

Waarom geen eerdere stappen?

	2018		2019	
	n	%	n	%
categorie				
ongekend/wist niet dat het kon	-	-	1	1,33
durfde niet	12	21,42	11	14,66
principeel/keuze voor onafhankelijkheid externe ombudspersoon	44	78,57	63	84,00
totaal	56	100	75	100

Fase waarin patiënt zich bevindt

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	-	-	-	-
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	116	89,92	198	92,95
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	13	10,07	13	6,10
niet van toepassing	-	-	2	0,93
totaal	129	100	213	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 van 22 augustus 2002.

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	2018		2019	
	n	%	n	%
aanmeldingen die niet weerhouden worden	31	24,03	54	25,35
aanmeldingen die weerhouden worden	98	75,96	159	74,64
totaal	129	100	213	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, ofwel betreft het één algemene vraag los van de patiëntenrechten.

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	59	60,20	92	57,86
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	3	3,06	5	3,14
3. informatie	5	5,10	16	10,06
4. geïnformeerde toestemming	24	24,48	32	20,12
5. a) zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier	-	-	-	-
5. b) inzage patiëntendossier	-	-	-	-
5. c) afschrift patiëntendossier	1	1,02	3	1,88
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	6	6,12	10	6,28
7. pijnbestrijding	-	-	1	0,62
totaal	98	100	159	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, ofwel betreft het één algemene vraag los van de patiëntenrechten. Er wordt per aanmelding slechts één aanmeldingscode geregistreerd, ook al zijn er in het verhaal van de aanmelder vaak meerdere patiëntenrechten in het spel of bevat het meerdere algemene informatievragen.

Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ (IPSOF)

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
met betrekking tot een patiëntenrecht	124	96,12	206	96,71
algemene vraag los van patiëntenrecht	5	3,87	7	3,28
totaal	129	100	213	100

Hieronder worden de soorten algemene vragen los van de patiëntenrechten weergegeven. Per aanmelding wordt slechts één categorie geregistreerd. Verstrek de ombudspersoon informatie over meerdere categorieën, dan wordt de vraag van de aanmelder uitgesplitst in meerdere aanmeldingen.

Overzicht algemene vragen los van de patiëntenrechten

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
familiaal	-	-	1	14,28
financieel	-	-	3	42,85
levensverhaal	3	60,00	1	14,28
patiëntenrechten	2	40,00	2	28,57
totaal	5	100	7	100

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

Betrokken discipline

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
psychiater	33	25,58	70	32,86
verpleging	22	17,05	41	19,24
persoonlijke begeleider	5	3,87	5	2,34
sociale dienst	7	5,42	4	1,87
psycholoog	1	0,77	2	0,93
therapeut (ergo, kine, muziek, andere)	1	0,77	8	3,75
diëtist	-	-	1	0,46
multidisciplinair team	42	32,55	50	23,47
technische dienst	1	0,77	4	1,87
voedingsdienst	4	3,10	7	3,28
poetsdienst	-	-	1	0,46
directie	3	2,32	3	1,40
bewindvoerder	3	2,32	12	5,63
ombudspersoon	5	3,87	2	0,93
andere	2	1,55	3	1,40
totaal	129	100	213	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	2018		2019	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	80	64,51	134	65,04
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	5	4,03	5	2,42
3. informatie	5	4,03	16	7,76
4. geïnformeerde toestemming	24	19,35	32	15,53
5. inzage patiëntendossier	1	0,80	3	1,45
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	7	5,64	12	5,82
7. klachtenbemiddeling	2	1,61	2	0,97
8. wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-
9. vertrouwenspersoon	-	-	1	0,48
10. pijnbestrijding	-	-	1	0,48
totaal	124	100	206	100

Het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening wordt in de volgende tabellen opgesplitst in subcategorieën. Elke subcategorie wordt verder gepreciseerd.

1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
1.1. respectvolle bejegening	14	17,50	15	11,19
1.2. goede behandeling/begeleiding	26	32,50	31	23,13
1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen	1	1,25	6	4,47
1.4. goede hotelservice	10	12,50	34	25,37
1.5. betalende diensten	1	1,25	-	-
1.6. juiste factuur/correct geldbeheer	10	12,50	15	11,19
1.7. beschermende maatregelen	18	22,50	33	24,62
totaal	80	100	134	100

1.1. Respectvolle bejegening

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
luisterbereidheid	3	21,42	8	53,33
correcte omgangsvormen	7	50,00	6	40,00
grensoverschrijdend gedrag	4	28,57	1	6,66
totaal	14	100	15	100

1.2. Goede behandeling/begeleiding

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
diagnose	-	-	-	-
somatische verzorging	3	11,53	5	16,12
medicatie	1	3,84	-	-
individuele therapie	1	3,84	1	3,22
groepstherapie	-	-	-	-
voldoende beschikbaarheid	4	15,38	10	32,25
betrokkenheid familie	3	11,53	2	6,45
start opname/behandeling/begeleiding	-	-	1	3,22
beëindiging opname/behandeling/begeleiding	3	11,53	8	25,80
overplaatsing naar andere afdeling	3	11,53	-	-
overplaatsing naar een andere voorziening	8	30,76	4	12,90
totaal	26	100	31	100

Start opname/behandeling/begeleiding

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
verplicht	-	-	1	100,00
geweigerd	-	-	-	-
totaal	-	-	1	100

Beëindiging opname/behandeling/begeleiding

	2018		2019	
	n	%	n	%
verplicht	1	33,33	5	62,50
geweigerd	2	66,66	3	37,50
totaal	3	100	8	100

Overplaatsing naar andere afdeling

	2018		2019	
	n	%	n	%
verplicht	2	66,66	-	-
geweigerd	1	33,33	-	-
totaal	3	100	-	-

Overplaatsing naar andere voorziening

	2018		2019	
	n	%	n	%
verplicht	5	62,50	2	50,00
geweigerd	2	25,00	2	50,00
andere	1	12,50	-	-
totaal	8	100	4	100

1.3. Kwaliteitsvol verblijf/wonen

	2018		2019	
	n	%	n	%
regels	1	100,00	6	100,00
totaal	1	100	6	100

1.4. Goede hotelservice

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
voeding	4	40,00	10	29,41
infrastructuur/accommodatie	2	20,00	9	26,47
hygiëne	-	-	4	11,76
veiligheid persoon	2	20,00	9	26,47
veiligheid goederen	2	20,00	2	5,88
totaal	10	100	34	100

1.5. Betalende diensten

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
winkel	1	100,00	-	-
wasserij	-	-	-	-
totaal	1	100	-	-

1.6. Juiste factuur/correct geldbeheer

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
factuur	-	-	-	-
opbouw inkomen	1	10,00	2	13,33
zakgeld	4	40,00	2	13,33
bestedingsautonomie	2	20,00	-	-
bewindvoering	3	30,00	10	66,66
verzekeringen	-	-	1	6,66
totaal	10	100	15	100

1.7. Beschermende maatregelen

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
straf	-	-	-	-
beperkte bewegingsvrijheid	9	50,00	13	39,39
afzondering	2	11,11	9	27,27
fixatie	1	5,55	2	6,06
gedwongen opname	6	33,33	9	27,27
internering	-	-	-	-
totaal	18	100	33	100

2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
psychiater	4	80,00	3	60,00
psycholoog	-	-	-	-
persoonlijk begeleider	-	-	1	20,00
andere	1	20,00	1	20,00
totaal	5	100	5	100

3. Recht op informatie

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
diagnose	4	80,00	14	87,50
duur	-	-	-	-
kosten	-	-	-	-
tegenaanwijzingen/risico's/nevenwerkingen	-	-	1	6,25
alternatieven	1	20,00	1	6,25
totaal	5	100	16	100

4. Recht op geïnformeerde toestemming

		2018		2019	
categorie		n	%	n	%
medicatie	informatie	1	4,16	3	9,37
	toestemming	1	4,16	5	15,62
behandeling/begeleiding	informatie	1	4,16	6	18,75
	toestemming	21	87,50	18	56,25
totaal		24	100	32	100

5. Recht op zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier

		2018		2019	
categorie		n	%	n	%
zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier		-	-	-	-
inzage/afschrift dossier		1	100,00	3	100,00
totaal		1	100	3	100

5.A. Recht op inzage of afschrift

		2018		2019	
categorie		n	%	n	%
volledig dossier	inzage	-	-	-	-
	afschrift	1	100,00	3	100,00
totaal		1	100	3	100

6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer

		2018		2019	
categorie		n	%	n	%
beroepsgeheim		1	14,28	4	33,33
persoonlijke overtuiging		-	-	1	8,33
briefgeheim		-	-	-	-
territoriale privacy		4	57,14	5	41,66
mondelijke indiscretie		2	28,57	1	8,33
andere		-	-	1	8,33

totaal	7	100	12	100
--------	---	-----	----	-----

7. Recht op klachtenbemiddeling

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
geweigerd	1	50,00	-	-
bemoeilijkt	-	-	-	-
gesanctioneerd	-	-	-	-
informatie	1	50,00	2	100,00
totaal	2	100	2	100

8. Recht op een wettelijke vertegenwoordiger

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
niet aanvaard	-	-	-	-
geen verandering mogelijk	-	-	-	-
informatie	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-

9. Recht op een vertrouwenspersoon

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
niet aanvaard	-	-	-	-
geen verandering mogelijk	-	-	-	-
informatie	-	-	1	100,00
totaal	-	-	1	100

10. Recht op pijnbestrijding

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
chronische pijn	-	-	-	-
palliatieve zorg	-	-	-	-
euthanasie	-	-	-	-
andere	-	-	1	100,00
totaal	-	-	1	100

Interventie

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

De interventie van de ombudspersoon is bij heel wat meldingen verschillend en vaak ook meervoudig. Goed luisteren vormt de basis van het ombudswerk. Soms verlangt de patiënt niets meer. Soms volstaat informeren of het doorverwijzen naar een hulpverlener of een dienst. Soms verkiest de patiënt zelf de nodige stappen te ondernemen en is de rol van de ombudspersoon beperkt tot coachen. Uiteindelijk is het de patiënt die beslist of de ombudspersoon ook effectief gaat bemiddelen, al of niet samen met hem of haar. Soms wil de patiënt vooral een signaal geven of vindt de ombudspersoon het belangrijk dat dit signaal - mits akkoord van de patiënt - 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

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
luisteren	20	15,50	14	6,57
doorverwijzen intern	-	-	2	0,93
doorverwijzen extern	-	-	-	-
informeren	17	13,17	33	15,49
signaleren	6	4,65	7	3,28
coachen	5	3,87	12	5,63
bemiddelen	81	62,79	145	68,07
totaal	129	100	213	100

Betrokkenheid patiënt bij bemiddeling

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
patiënt samen met ombudspersoon	29	35,80	62	42,75
ombudspersoon zonder patiënt	52	64,19	83	57,24
totaal	81	100	145	100

Afsluiting

Tijd tussen aanmelden en afsluiten

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
aantal aanmeldingen met de afsluiting op dezelfde datum als de aanmelding binnen de week	63	48,83	90	42,25
binnen de twee weken	29	22,48	46	21,59
binnen de vier weken	18	13,95	18	8,45
later dan vier weken	13	10,07	37	17,37
totaal	129	100	213	100
aantal weken bij aanmelding met langste looptijd	7		10	

Wanneer een aanmelding definitief is afgehandeld, is niet steeds duidelijk te bepalen, zeker in deze gevallen waar er geen feedback is. De ombudspersoon ontvangt soms nog bijkomende informatie nadat hij een aanmelding had afgesloten. Het afsluiten gebeurt soms na het wekelijks bezoek aan het ziekenhuis, soms bij het registreren. De cijfers in de vorige tabel geven dan ook 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 patiënt met de afhandeling van de aanmelding wordt ingeschat. Wij maken een onderscheid tussen tevredenheid met het resultaat en tevredenheid met het proces.

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

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

Evaluatie resultaat

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	95	73,64	161	75,58
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	9	6,97	21	9,85
ontevredenheid patiënt	23	17,82	24	11,26
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	-	-	-	-
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	-	-
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
geen feedback	2	1,55	7	3,28
totaal	129	100	213	100

Evaluatie proces

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	116	89,92	198	92,95
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	5	2,34
ontevredenheid patiënt	10	7,75	3	1,40
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	-	-	1	0,46
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	-	-
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
geen feedback	3	2,32	6	2,81
totaal	129	100	213	100

Tot slot geven we de eventueel door de ombudspersoon voorgestelde verdere stappen weer, indien de interventie van de 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	2018		2019	
	n	%	n	%
federale ombudsdienst	-	-	-	-
orde geneesheren	-	-	-	-
advocaat	-	-	1	14,28
inspectie	-	-	2	28,57
vrederechter	1	33,33	1	14,28
andere rechtbank	-	-	-	-
ziekenfonds	-	-	-	-
andere	2	66,66	3	42,85
totaal	3	100	7	100