

**OPZC Rekem**

**Jaarverslag  
2022**

INGRID MEUWIS



onafhankelijke  
**ombudsdienst**  
geestelijke  
gezondheidszorg



## OOGG voor patiëntenrechten

In de week van 18 april 2022 – de internationale dag van de Rechten van de Patiënt – lanceerden we onze nieuwe naam: Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheidszorg of OOGG. De hieraan gekoppelde nieuwe website, het logo en drukwerk zetten in op een duidelijke boodschap: we hebben oog voor patiëntenrechten! Geen nieuwe dienst, maar een verdere professionalisering van de bestaande werking.

Met enige fierheid stellen we de realisaties van het afgelopen jaar aan u voor. De uitrol van het project '*innovatieve praktijken*' zorgde voor een bredere, laagdrempelige bereikbaarheid van de ombudspersonen. De beschikbaarheid van een chatfunctie en een algemene mailadres kwam tegemoet aan de vraag naar een vlotte toegankelijkheid.

De fysieke aanwezigheid van de ombudspersoon in uw voorziening is niet meer weg te denken. De vaste permanentiemomenten worden aangevuld met vormingsmomenten. Het nieuwe '*stellingenspel*' werd binnen het project gebruikt bij kinderen en jongeren. De toepasbaarheid bij andere doelgroepen heeft intussen zijn succes bewezen.

In 2023 komt er nog veel goeds aan. Vanaf eind januari stellen we u twee e-learnings over patiëntenrechten en ombudsfunctie ter beschikking. Later op het jaar voorzien wij een serious game over de ombudsfunctie en patiëntenrechten. We maken ook werk van de versterking van de continuïteit van onze dienstverlening. Door opeenvolgende personeelwissels kwam die continuïteit al te vaak in het gedrang. Met de aanwerving van twee nieuwe ombudspersonen zijn we opnieuw op volle sterkte. Daarnaast zullen we in 2023 ook focussen op de verdere uitrol van onze werking in de mobiele en ambulante sector.

Ons engagement naar uw voorziening willen we graag bestendigen in een Service Level Agreement (SLA). Goede afspraken maken goede vrienden. Met een positieve constructieve ingesteldheid, zoals deze hoog in het vaandel wordt gedragen door de onafhankelijke ombudspersonen, zien we een fijne samenwerking tegemoet.

Didier Martens

Algemeen directeur vzw Psyche

## Algemene evoluties en aanbevelingen

Gezondheidszorg start bij de uitbouw van een zorgrelatie.

2022 was het jaar van het 20 jarig bestaan van de Rechten van de Patiënt! Hier was veel aandacht voor binnen het OPZC Rekem. Naast een fijne traktatie van de directie op 22 augustus aan de patiënten en hun zorgverstrekkers werden op 10 november alle patiënten, de zorgverstrekkers en andere medewerkers uitgenodigd in het Trefcentrum om deel te nemen aan de lezing van *Edgard Eeckmans: "Patiënt empowerment in het OPZC Rekem"*. De zaal zat goed vol en er was een positieve uitwisseling van ideeën en gedachtengoed tussen patiënten, zorgverstrekkers en dhr. Eeckmans. Deze positieve wisselwerking tussen alle aanwezige actoren over hun zorgrelatie was voor mij als onafhankelijke ombudspersoon een kippenvelmoment.

De essentie van *patiënt empowerment* is de zelfstandigheid van de mens die ziek en kwetsbaar is, te herstellen of te behouden. Het belang van de rol van de zorgverstrekkers van het OPZC Rekem om de patiënt zijn geïnformeerde toestemming voor het behandeltraject te verkrijgen en gelijkwaardigheid over de hele duur van het behandeling te behouden, is groot. Daarnaast is het belangrijk dat de patiënt de autonomie kan uitoefenen die hij wil en zover dit mogelijk is binnen zijn eigen kunnen en de mogelijkheden van deze residentiële setting.

In de gezondheidszorg is het belangrijk te erkennen dat eenieder uniek is. Door deze erkenning krijgen zorg en behandeling op maat een prominente rol in de relatie tussen de patiënt en zijn zorgverstrekker. Gelijkwaardigheid, communicatie, informatie, goede afspraken en medewerking zijn maar enkele van de basisvoorwaarden om in een zorgrelatie te stappen. Het aangaan van een zorgrelatie vereist vaardigheden van de patiënt en zijn zorgverstrekker in de gezondheidszorg.

De patiënt heeft het recht op kwaliteitsvolle zorg die aansluit bij zijn behoeften (art. 5 van de Rechten van de Patiënt), professionele en empathische zorgverstrekkers en zorg en een behandeling afgestemd op de laatste ontwikkelingen in de gezondheidszorg. De beschikbaarheid en de luisterbereidheid van de psychiaters, therapeuten en (co-)mentoren spelen hierbij een grote rol. Tijdens afwezigheden omwille van overlegmomenten, opleidingen, ziekte of verlof dient er maximaal gestreefd te worden om de (vervang) sessie te organiseren en de individuele gesprekken te laten doorgaan. Het is daarnaast ook een aanbeveling dat de patiënt aan de zorgverstrekker signaleert dat het niet doorgaan van deze contactmomenten en therapie sessies een invloed kan hebben op bijvoorbeeld zijn vertrouwen in de behandeling. De medewerkers van het multidisciplinair team wordt gevraagd in te staan voor continuïteit van zorg, therapie sessies en contactmomenten en deze zoveel mogelijk, mogelijk te maken voor hun patiënten.

De patiënten uit de verschillende clusters van het OPZC Rekem formuleerden geregeld (in)formeel dat zij omwille van de wachtlijsten niet altijd een beroep kunnen doen op de therapeuten die voor hen zo belangrijk zijn, nl. de zeven paarden in de manege van het OPZC Rekem.

De hippotherapie, het zorgtraject en het individuele grondwerk met de paarden, om maar enkele therapie sessies te benoemen, waren regelmatig een gespreksonderwerp bij de onafhankelijke ombudspersoon. De patiënten bleken telkens vragende partij om bij hun (her)opname te kunnen starten met sessies in de manege. Het is een aanbeveling om deze wachtlijsten voor de patiënten van het OPZC Rekem onder de loep te nemen aangezien sommige patiënten formuleerden dat zij soms wekenlang moesten wachten alvorens te kunnen starten. De therapeuten van de manege schikken en herschikken zeer regelmatig hun programma om dagelijks een maximaal aantal patiënten toe te laten.

De huifkartochten op de campus zijn populair en leveren unieke beelden op. Voor de afdelingen die hieraan wensen deel te nemen, werd er vanuit de manege een werkschema opgesteld. Het is echter van belang dat over deze uitnodiging voor deelname van de patiënten, via onder andere de ochtendvergaderingen op de afdeling, zonder onderbreking minstens wekelijks gecommuniceerd wordt.

Van bij de start van de zorgrelatie is het voor de zorgverstrekkers van het multidisciplinair team belangrijk om de patiënt te leren kennen, gaandeweg een diagnose te stellen, zich te (laten) informeren door de patiënt en zorg en behandeling op maat aan te bieden. Bovenal krijgt het motiveren van de patiënt om actief deel te nemen aan zijn behandeltraject een grote rol. Daarenboven dient de patiënt geïnformeerd te worden over zijn gezondheidstoestand, de aanpak op de afdeling, welke behandelingen mogelijk zijn en de wederzijdse verwachtingen die voortspruiten uit de zorgrelatie. Doorheen de jaren werd artikel 8 van de Rechten van de Patiënt, de geïnformeerde toestemming bij de behandeling, een vast onderdeel bij het opmaken van het behandelplan tussen de leden van het multidisciplinair team en hun patiënten.

Deze actieve rol die er verwacht wordt van patiënten, in het kader van hun geïnformeerde toestemming bij een behandeling, echter doortrekken naar de opmaak van een nazorgcontract bij een gedwongen opname, is een aanbeveling. Het éézijdig opmaken, zonder toetsing of de te realiseren voorwaarden in de praktijk haalbaar zijn voor de patiënt en zijn naasten, werd het afgelopen jaar bij de ombudsdienst in vraag gesteld door patiënten én sommige leden van het multidisciplinair team. Samen aan de tafel gaan zitten om gedeelde voorwaarden op te maken is een meerwaarde. Ik denk hierbij bv. aan het aanstellen van thuisverpleging en welk mandaat deze thuisverpleegkundige krijgt, waar kan de patiënt naartoe ingeval zijn medicatie niet (meer) verkrijgbaar is bij de thuisapotheek, wat als je een afspraak met je psychiater vergeet, ...

Een patiënt heeft het recht op een zorgvuldig ingevuld en bijgehouden patiëntendossier (art. 9 van de Rechten van de Patiënt). Het blijft een aanbeveling om objectief te noteren in het dossier en de patiënt steeds en in de mate van het mogelijke hierbij te betrekken. Het scherm bijvoorbeeld naar de patiënt draaien en samen gesprekken invoeren is soms nog een uitdaging voor de leden van het multidisciplinair team doch voorkomt vragen bij de patiënt. Patiënten of ex-patiënten van het OPZC Rekem vertelden soms verbaasd te zijn over de inhoud van hun dossier, de diagnose die zij lezen en vragen zich af waarom ze hierover niet eerder (voldoende) werden geïnformeerd.

Onduidelijkheden over de diagnose in de ontslagbrief, zoals terug te vinden op CoZo, zijn soms de reden voor het opvragen van een kopie van het patiëntendossier. Een goede communicatie over de gezondheidstoestand (art. 7 van de Rechten van de Patiënt) van de patiënt blijft een aanbeveling. Sommige patiënten zijn bij de onafhankelijke ombudsdienst vragende partij om voorafgaand aan het ontslag de ontslagbrief te kunnen overlopen met de psychiater en/of hun mentor zodat eventuele vragen tijdig kunnen uitgeklaard worden.

## Aanbevelingen en uitdagingen

### Het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening (Art.5)

#### **Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening:**

Het is een aanbeveling om de wachtlijsten voor de patiënten voor hun deelname aan de hippotherapie en de andere therapie sessies met de paarden van de manege van het OPZC Rekem onder de loep te nemen.

De patiënt heeft het recht op zorg die aansluit bij zijn behoeften en professionele en empathische zorgverstrekkers en zorg en een behandeling afgestemd op de laatste ontwikkelingen in de gezondheidszorg. De beschikbaarheid en de luisterbereidheid van de psychiaters, therapeuten en (co-) mentoren spelen hierbij een grote rol. Tijdens afwezigheden omwille van overlegmomenten, opleidingen, ziekte of verlof dient er maximaal gestreefd te worden om (vervang) sessie te organiseren en de individuele gesprekken te laten doorgaan.

#### **Cijfermateriaal**

categorie	2022	
	n	%
1.1. respectvolle bejegening	12	10,00
1.2. goede behandeling/begeleiding	37	30,83
1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen	3	2,50
1.4. goede hotelservice	18	15,00
1.5. betalende diensten	3	2,50
1.6. juiste factuur/correct geldbeheer	20	16,66
1.7. beschermende maatregelen	27	22,50
<b>totaal</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

## **Het recht op vrije keuze van een beroepsbeoefenaar (Art. 6)**

### **Cijfermateriaal**

categorie	2022	
	n	%
psychiater	1	50,00
psycholoog	-	-
persoonlijk begeleider	-	-
andere	1	50,00
totaal	2	100

## **Het recht van de patiënt op informatie over zijn gezondheidstoestand (Art. 7)**

### **Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening:**

Het is een aanbeveling de patiënt blijvend te informeren over zijn gezondheidstoestand, de aanpak op de afdeling, welke behandelingen mogelijk zijn en de wederzijdse verwachtingen die voortspruiten uit de zorgrelatie.

Voorafgaand aan het ontslag de ontslagbrief overlopen met de psychiater en/of hun mentor voorkomt eventuele onduidelijkheden over de beschreven gezondheidstoestand.

### **Cijfermateriaal**

categorie	2022	
	n	%
diagnose	8	72,72
duur	-	-
kosten	-	-
tegenaanwijzingen/risico's/nevenwerkingen	-	-
alternatieven	-	-
andere	3	27,27
totaal	11	100



## **Het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (Art. 8)**

### **Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening:**

De geïnformeerde toestemming bij de behandeling is een vast onderdeel bij het opmaken van het behandelplan tussen de leden van het multidisciplinair team van het OPZC Rekem en hun patiënten.

Deze actieve rol van de patiënten, in het kader van hun geïnformeerde toestemming bij een behandeling, doortrekken naar de opmaak van een nazorgcontract bij een gedwongen opname, is een aanbeveling.

### **Cijfermateriaal**

		<b>2022</b>	
categorie		n	%
medicatie	informatie	2	5,55
	toestemming	5	13,88
behandeling/begeleiding	informatie	11	30,55
	toestemming	18	50,00
andere	informatie	-	-
	toestemming	-	-
totaal		36	100

## **Het recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier (Art. 9)**

### **Cijfermateriaal**

		<b>2022</b>	
categorie		n	%
zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier		4	57,14
inzage/afschrift dossier		3	42,85
totaal		7	100

## **Het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (Art. 10)**

### **Cijfermateriaal**

categorie	2022	
	n	%
beroepsgeheim	10	62,50
persoonlijke overtuiging	1	6,25
briefgeheim	1	6,25
territoriale privacy	2	12,50
mondelinge indiscretie	2	12,50
andere	-	-
<b>totaal</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

## **Het recht om een klacht in verband met de uitoefening van de rechten van de patiënt neer te leggen bij de bevoegde ombudsfunctie. (Art. 11)**

### **Cijfermateriaal**

categorie	2022	
	n	%
geweigerd	-	-
bemoeilijkt	1	50,00
gesanctioneerd	-	-
informatie	1	50,00
andere	-	-
<b>totaal</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

## Het systeem van vertegenwoordiging van de patiënt, vertrouwenspersoon (Art. 12 - Art. 15)

### Cijfermateriaal

categorie	2022	
	n	%
niet aanvaard	-	-
geen verandering mogelijk	-	-
informatie	2	100,00
andere	-	-
totaal	2	100

### Algemene conclusie/besluit (maximum 10 lijnen)

Een ombudspersoon in de gezondheidszorg heeft door de wetgever verschillende opdrachten gekregen (art. 11§2 van de Rechten van de Patiënt).

Naast een bemiddelende opdracht heeft een ombudspersoon onder andere ook een informatieve rol.

Het uitwerken en het gratis ter beschikking stellen van **de e-learning over de Rechten van de Patiënt en de Werking van de ombudsdienst**, door de vzw Psyche, waar de Onafhankelijke Ombudsdienst deel van uitmaakt, sluit hier naadloos op aan.

Voor de onafhankelijke ombudspersoon van het OPZC Rekem is, naast zichtbaar aanwezig zijn, het belangrijk om patiënten en medewerkers tijdens de rondgang op de campus te woord te staan en te informeren.

De op maat gebrachte informatieve sessies door de ombudspersoon over *de rechten en plichten van de patiënt* die in de afgelopen jaren voor zorgverstrekkers en patiënten van het OPZC Rekem georganiseerd werden, werpen duidelijk hun vruchten af.

Als onafhankelijke ombudspersoon krijg ik hierdoor de mogelijkheid om klachten te voorkomen en de patiënten én hun zorgverstrekkers aan te moedigen om verder te werken aan de uitbouw van een zorgrelatie.

## AANMELDINGEN

De eerste aanmelding werd geregistreerd op 03/01/2022, de laatste op 22/12/2022. Het totaal aantal aanmeldingen bedraagt 218, het totaal aantal in 2022 afgesloten aanmeldingen 210.

Hieronder vergelijken we de basisgegevens van 2019 tot en met 2022.

### *Aanmeldingen, aanmelders*

categorie	2019	2020	2021	2022
aanmeldingen	213	182	134	218
aanmelders	79	68	67	72

Verder beperken wij ons tot het vergelijken van de gegevens van 2022 met deze van 2021.

### A. Aanmeldingen en aanmelders

#### *Aanmeldingen, aanmelders, aanmeldingstijd, contacten en verwijzingen*

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
aanmeldingen	134		218	
aanmelders	67		72	
tijd tussen aanmelding en eerste face to face contact				
<i>op dezelfde datum</i>	129	98,47	203	96,20
<i>binnen de week</i>	1	0,76	8	3,79
<i>binnen de 2 weken</i>	-	-	-	-
<i>binnen de 4 weken</i>	1	0,76	-	-
totaal	131	100	211	100
aantal face to face contacten per aanmelding				
aantal aanmeldingen met				
<i>geen enkel contact</i>	-	-	1	0,47
<i>1 contact</i>	91	69,46	126	59,43
<i>2 contacten</i>	20	15,26	62	29,24

<i>3 contacten</i>	10	7,63	12	5,66
<i>meer dan 3 contacten</i>	10	7,63	11	5,18
totaal	131	100	212	100
grootste aantal contacten bij 1 aanmelding	5		30	
verwezen naar andere ombudspersoon <sup>1</sup>	3		6	
totaal afgesloten aanmeldingen zonder verwijzingen	130		210	

Bij de verwijzing naar een andere ombudspersoon betreft 4 keer een onafhankelijke ombudspersoon (OOGG), 1 keer een ombudspersoon van een algemeen ziekenhuis en 1 keer de Federale Ombudspersoon.

De 218 aanmeldingen (2022) komen van in totaal 72 aanmelders.

*Initiële aanmelder: individueel, groep, andere*

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
individuele patiënt	95	72,51	165	77,83
groep patiënten	29	22,13	33	15,56
andere	7	5,34	14	6,60
totaal	131	100	212	100

*Aantal leden groep*

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
3 personen	-	-	5	15,15
4 personen	1	3,44	9	27,27
meer dan 4 personen	28	96,55	19	57,57
totaal	29	100	33	100
grootste groep	12		9	

### *Initiële aanmelder indien andere*

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
familie lid/partner	6	85,71	14	100,00
kennis	-	-	-	-
personeelslid	1	14,28	-	-
<b>totaal</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

### *Hoedanigheid indien andere*

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
als wettelijke vertegenwoordiger	-	-	8	57,14
als vertrouwenspersoon	-	-	5	35,71
ten persoonlijke titel	7	100,00	1	7,14
<b>totaal</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

### *Terugkoppeling indien andere*

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
patiënt onderschrijft de aanmelding	3	42,85	5	35,71
patiënt onderschrijft de aanmelding niet	-	-	-	-
terugkoppeling was niet mogelijk	3	42,85	1	7,14
terugkoppeling was niet nodig	1	14,28	8	57,14
<b>totaal</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

### *Is de aanmelder nieuw voor u?*

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
ja	93	70,99	123	58,01
neen	38	29,00	89	41,98
<b>totaal</b>	<b>131</b>	<b>100</b>	<b>212</b>	<b>100</b>

### Waar heeft deze zich reeds eerder aangemeld?

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
dit jaar binnen deze voorziening	27	71,05	79	88,76
dit jaar binnen een andere voorziening	1	2,63	2	2,24
vorige jaren binnen deze voorziening	8	21,05	8	8,98
vorige jaren in andere voorziening	2	5,26	-	-
<b>totaal</b>	<b>38</b>	<b>100</b>	<b>89</b>	<b>100</b>

### Vorm van aanmelden

#### Vorm van aanmelden

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
direct contact	81	61,83	143	67,45
schriftelijk ( <i>brief, fax, e-mail</i> )	6	4,58	2	0,94
telefonisch ( <i>of GSM, SMS</i> )	44	33,58	67	31,60
<b>totaal</b>	<b>131</b>	<b>100</b>	<b>212</b>	<b>100</b>

#### Initieel verzoek betreft

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
vraag naar informatie	44	33,58	72	33,96
vraag tot interventie	39	29,77	68	32,07
vraag tot signalering	20	15,26	16	7,54
vraag naar een luisterend oor	28	21,37	56	26,41
<b>totaal</b>	<b>131</b>	<b>100</b>	<b>212</b>	<b>100</b>

*Vraag tot interventie betreft*

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
vraag om een financieel akkoord	4	10,25	17	25,00
vraag om een ander soort akkoord	35	89,74	51	75,00
<b>totaal</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

*Ondernam de aanmelder reeds eerdere stappen?*

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
ja	76	58,01	101	47,64
neen	54	41,22	111	52,35
werd niet bevraagd	1	0,76	-	-
<b>totaal</b>	<b>131</b>	<b>100</b>	<b>212</b>	<b>100</b>

*Welke stappen?*

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
informeel	75	98,68	90	89,10
formele interne klachtenprocedure	-	-	7	6,93
interne ombudsfunctie	1	1,31	2	1,98
extern	-	-	2	1,98
<b>totaal</b>	<b>76</b>	<b>100</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

*Waarom geen eerdere stappen?*

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
ongekend/wist niet dat het kon	6	11,11	3	2,70
durfde niet	9	16,66	7	6,30
principeel/keuze voor onafhankelijkheid externe ombudspersoon	39	72,22	101	90,99
<b>totaal</b>	<b>54</b>	<b>100</b>	<b>111</b>	<b>100</b>



### *Fase waarin patiënt zich bevindt*

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	2	1,52	1	0,47
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	110	83,96	180	84,90
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	19	14,50	30	14,15
niet van toepassing	-	-	1	0,47
<b>totaal</b>	<b>131</b>	<b>100</b>	<b>212</b>	<b>100</b>

## Inhoud van de aanmelding

### *Overzicht weerhouden aanmeldingen Rechten van de patiënt*

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	34	42,50	84	54,19
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	1	1,25	2	1,29
3. informatie	5	6,25	11	7,09
4. geïnformeerde toestemming	29	36,25	36	23,22
5. a) zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier	-	-	3	1,93
5. b) inzage patiëntendossier	-	-	-	-
5. c) afschrift patiëntendossier	2	2,50	1	0,64
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	8	10,00	13	8,38
7. pijnbestrijding	1	1,25	5	3,22
<b>totaal</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>155</b>	<b>100</b>

## Ruimere Registratie

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	2021		2022	
	n	%	n	%
met betrekking tot een patiëntenrecht	121	92,36	201	94,81
algemene vraag los van patiëntenrecht	10	7,63	11	5,18
totaal	131	100	212	100

Hieronder worden de soorten algemene vragen los van de patiëntenrechten weergegeven. Per aanmelding wordt slechts één categorie geregistreerd. Verstrekt 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	2021		2022	
	n	%	n	%
familiaal	-	-	-	-
juridisch	5	50,00	3	27,27
financieel	2	20,00	2	18,18
tewerkstelling	-	-	-	-
huisvesting	1	10,00	-	-
levensverhaal	1	10,00	4	36,36
patiëntenrechten	1	10,00	1	9,09
andere	-	-	1	9,09
totaal	10	100	11	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	2021		2022	
	n	%	n	%
geen	-	-	4	1,88
psychiater	32	24,42	50	23,58
huisarts	1	0,76	2	0,94
andere arts	-	-	-	-
apotheker	1	0,76	-	-
verpleging	18	13,74	37	17,45
persoonlijke begeleider	-	-	-	-
sociale dienst	5	3,81	9	4,24
psycholoog	4	3,05	4	1,88
therapeut ( <i>ergo, kine, muziek, andere</i> )	10	7,63	3	1,41
diëtist	-	-	1	0,47
multidisciplinair team	26	19,84	70	33,01
administratieve dienst	3	2,29	7	3,30
technische dienst	2	1,52	6	2,83
voedingsdienst	8	6,10	4	1,88
poetsdienst	3	2,29	1	0,47
directie	8	6,10	4	1,88
bewindvoerder	6	4,58	5	2,35
ombudspersoon	1	0,76	2	0,94
andere	3	2,29	3	1,41
<b>totaal</b>	<b>131</b>	<b>100</b>	<b>212</b>	<b>100</b>

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	2021		2022	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	72	59,50	120	59,70
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	1	0,82	2	0,99
3. informatie	5	4,13	11	5,47
4. geïnformeerde toestemming	29	23,96	36	17,91
5. inzage patiëntendossier	2	1,65	7	3,48
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	9	7,43	16	7,96
7. klachtenbemiddeling	1	0,82	2	0,99
8. wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-
9. vertrouwenspersoon	1	0,82	2	0,99
10. pijnbestrijding	1	0,82	5	2,48
totaal	121	100	201	100

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

*1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening*

*Respectvolle bejegening*

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
luisterbereidheid	3	25,00	6	50,00
correcte omgangsvormen	8	66,66	5	41,66
grensoverschrijdend gedrag	1	8,33	1	8,33
andere	-	-	-	-
totaal	12	100	12	100

### *Goede behandeling/begeleiding*

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
diagnose	-	-	-	-
somatische verzorging	1	12,50	5	13,51
medicatie	-	-	2	5,40
individuele therapie	-	-	-	-
groepstherapie	-	-	-	-
voldoende beschikbaarheid	2	25,00	16	43,24
betrokkenheid familie	-	-	2	5,40
start opname/behandeling/begeleiding	-	-	2	5,40
beëindiging opname/behandeling/begeleiding	3	37,50	5	13,51
overplaatsing naar andere afdeling	1	12,50	2	5,40
overplaatsing naar een andere voorziening	1	12,50	3	8,10
<b>totaal</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

### *Start opname/behandeling/begeleiding*

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
verplicht	-	-	-	-
geweigerd	-	-	2	100,00
<b>totaal</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

### *Beëindiging opname/behandeling/begeleiding*

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
verplicht	3	100,00	3	60,00
geweigerd	-	-	2	40,00
<b>totaal</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

### *Overplaatsing naar andere afdeling*

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
verplicht	1	100,00	-	-
geweigerd	-	-	2	100,00
<b>totaal</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

### *Overplaatsing naar andere voorziening*

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
verplicht	1	100,00	3	100,00
geweigerd	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

### *Kwaliteitsvol verblijf/wonen*

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
regels	4	66,66	3	100,00
groepsleven	1	16,66	-	-
ontspanning/vrije tijd	-	-	-	-
weekend- en verlofregeling	1	16,66	-	-
<b>totaal</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

### *Goede hotelservice*

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
voeding	8	36,36	6	33,33
infrastructuur/accommodatie	11	50,00	6	33,33
hygiëne	3	13,63	2	11,11
veiligheid persoon	-	-	2	11,11
veiligheid goederen	-	-	2	11,11
<b>totaal</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

### *Betalende diensten*

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
cafeteria	-	-	-	-
winkel	-	-	1	33,33
wasserij	-	-	2	66,66
totaal	-	-	3	100

### *Juiste factuur/correct geldbeheer*

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
factuur	3	27,27	7	35,00
opbouw inkomen	-	-	-	-
zakgeld	1	9,09	-	-
bestedingsautonomie	-	-	5	25,00
bewindvoering	7	63,63	8	40,00
verzekeringen	-	-	-	-
totaal	11	100	20	100

### *Beschermende maatregelen*

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
straf	-	-	1	3,70
beperkte bewegingsvrijheid	7	53,84	8	29,62
afzondering	-	-	2	7,40
fixatie	2	15,38	2	7,40
gedwongen opname	4	30,76	14	51,85
internering	-	-	-	-
totaal	13	100	27	100

## 2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
psychiater	-	-	1	50,00
psycholoog	-	-	-	-
persoonlijk begeleider	-	-	-	-
andere	1	100,00	1	50,00
<b>totaal</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

## 3. Recht op informatie

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
diagnose	4	80,00	8	72,72
duur	1	20,00	-	-
kosten	-	-	-	-
tegenaanwijzingen/risico's/nevenwerkingen	-	-	-	-
alternatieven	-	-	-	-
andere	-	-	3	27,27
<b>totaal</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

## 4. Recht op geïnformeerde toestemming

categorie	2021		2022		
	n	%	n	%	
medicatie	informatie	1	3,44	2	5,55
	toestemming	4	13,79	5	13,88
behandeling/begeleiding	informatie	9	31,03	11	30,55
	toestemming	14	48,27	18	50,00
andere	informatie	-	-	-	-
	toestemming	1	3,44	-	-
<b>totaal</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>36</b>	<b>100</b>	



### 5. Recht op zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier	-	-	4	57,14
inzage/afschrift dossier	2	100,00	3	42,85
<b>totaal</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

### 6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
beroepsgeheim	3	33,33	10	62,50
persoonlijke overtuiging	-	-	1	6,25
briefgeheim	-	-	1	6,25
territoriale privacy	3	33,33	2	12,50
mondelijke indiscretie	1	11,11	2	12,50
andere	2	22,22	-	-
<b>totaal</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

### 7. Recht op klachtenbemiddeling

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
geweigerd	-	-	-	-
bemoeilijkt	1	100,00	1	50,00
gesanctioneerd	-	-	-	-
informatie	-	-	1	50,00
<b>totaal</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

### 8. Recht op een wettelijke vertegenwoordiger

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
niet aanvaard	-	-	-	-
geen verandering mogelijk	-	-	-	-
informatie	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-

### 9. Recht op een vertrouwenspersoon

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
niet aanvaard	-	-	-	-
geen verandering mogelijk	-	-	-	-
informatie	1	100,00	2	100,00
totaal	1	100	2	100

### 10. Recht op pijnbestrijding

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
chronische pijn	-	-	1	20,00
palliatieve zorg	-	-	-	-
euthanasie	1	100,00	3	60,00
andere	-	-	1	20,00
totaal	1	100	5	100

## Interventie

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal afgesloten aanmeldingen (210).

De interventie van de ombudspersoon is bij heel wat aanmeldingen verschillend en vaak ook meervoudig. Goed luisteren vormt de basis van het ombudswerk. Soms verlangt de patiënt niets meer. Van tijd tot tijd volstaat informeren of het doorverwijzen naar een hulpverlener of een dienst. Een andere keer 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 of pendelbemiddelen. 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	2021		2022	
	n	%	n	%
luisteren	2	1,53	9	4,28
doorverwijzen intern	-	-	1	0,47
doorverwijzen extern	-	-	-	-
informeren	18	13,84	26	12,38
signaleren	4	3,07	2	0,95
coachen	11	8,46	26	12,38
bemiddelen	95	73,07	146	69,52
totaal	130	100	210	100

### *Betrokkenheid patiënt bij bemiddeling*

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
patiënt samen met ombudspersoon	33	34,73	63	43,15
ombudspersoon zonder patiënt	62	65,26	83	56,84
totaal	95	100	146	100

## Afsluiting

### *Tijd tussen aanmelden en afsluiten*

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
aantal aanmeldingen met de afsluiting				
<i>op dezelfde datum als de aanmelding</i>	78	60,00	115	54,76
<i>binnen de week</i>	20	15,38	51	24,28
<i>binnen de twee weken</i>	8	6,15	14	6,66
<i>binnen de vier weken</i>	11	8,46	16	7,61
<i>later dan vier weken</i>	13	10,00	14	6,66
totaal	130	100	210	100
aantal weken bij aanmelding met langste looptijd	10		52	

Wanneer een aanmelding definitief is afgehandeld, is niet steeds duidelijk te bepalen, zeker in deze gevallen waar er geen feedback is. De ombudspersoon ontvangt geregeld nog bijkomende informatie nadat hij een aanmelding had afgesloten. Het afsluiten gebeurt soms na het wekelijks bezoek aan het ziekenhuis of 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".

Voorlopig beschikken we echter niet over een betrouwbaar meetinstrument om deze tevredenheid rechtstreeks bij de betrokkene te bevragen.

Het is belangrijk om in de toekomst een praktisch instrument te ontwikkelen voor een regelmatige evaluatie van de ombudsfunctie door zowel personeel en ziekenhuis als door de patiënten zelf.

### *Evaluatie resultaat*

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	93	71,53	167	79,52
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	18	13,84	19	9,04
ontevredenheid patiënt	15	11,53	20	9,52
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	-	-	-	-
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	-	-
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
geen feedback	4	3,07	4	1,90
<b>totaal</b>	<b>130</b>	<b>100</b>	<b>210</b>	<b>100</b>

### *Evaluatie proces*

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	120	92,30	205	97,61
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	1	0,76	-	-
ontevredenheid patiënt	5	3,84	1	0,47
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	-	-	-	-
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	-	-
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
geen feedback	4	3,07	4	1,90
<b>totaal</b>	<b>130</b>	<b>100</b>	<b>210</b>	<b>100</b>

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	2021		2022	
	n	%	n	%
federale ombudsdienst	-	-	-	-
orde geneesheren	-	-	-	-
advocaat	-	-	-	-
inspectie	-	-	-	-
vrederechter	-	-	-	-
andere rechtbank	-	-	-	-
ziekenfonds	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
<b>totaal</b>	-	-	-	-

Ingrid Meuwis  
Onafhankelijk Ombudspersoon  
2 februari 2023