

Psychiatrisch Verzorgingstehuis 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

Het Psychiatrisch Verzorgingstehuis in evolutie

In een psychiatrisch verzorgingstehuis (PVT) verblijven en wonen volwassenen, van alle leeftijden, met een ernstige, langdurige en psychiatrische problematiek. Het zijn mensen die omwille van hun psychische kwetsbaarheid geen directe nood meer hebben aan een acute multidisciplinaire behandeling in een ziekenhuis, doch wel aan verzorging, het onderhouden van hun vaardigheden en ondersteuning in hun dagelijkse activiteiten. Het PVT biedt hen een vervangende woonvorm aan en dit binnen een menswaardige en huiselijke omgeving.

Herstelondersteunende zorg uitbouwen, met het oog op het behouden van de bestaande vaardigheden en het stimuleren en waarborgen van het zelfzorgvermogen van haar bewoners, is een van de uitgangspunten van goede zorg voor de medewerkers van het PVT van het OPZC Rekem. De ervaringsdeskundigen, die voor de coronapandemie gestart zijn met hun deskundigheid over herstelondersteunende zorg, zijn hiervoor partners voor bewoners én hun multidisciplinair team. Het is een aanbeveling om de activiteiten van het team ervaringsdeskundigen van het OPZC Rekem maximaal terug te hervatten.

Bewoners en hun medewerkers geven al geruime tijd bij de onafhankelijke ombudsdienst aan dat zij het leven op hun afdelingen zien veranderen. In tegenstelling tot vroeger speelt hun inclusie en participatie in de maatschappij een grotere rol tijdens hun verblijf. Voor zij voor wie het kan, wordt gedacht aan een gefaseerde uitstroom naar een andere, zelfstandigere woonvorm zoals bv. Beschut Wonen. In eerdere jaarverslagen formuleerde ik hierover reeds aanbevelingen ten aanzien van de Vlaamse Overheid. De bewoner en zijn team worden nog steeds geconfronteerd met wachtlijsten van andere residentiële of ambulante woonvormen en zij klagen dit ook aan bij de onafhankelijke ombudsdienst. Deze wachtlijsten blijven een hinderpaal bij de uitstroom uit een PVT. Voor sommigen is het PVT geschikt als doorreis naar een andere woonvorm. Het mag geen noodgedwongen terminus worden.

Daarnaast signaleerden de bewoners en het team in 2022 dat de psychiatrische problematieken complexer worden en dat dit gevolgen heeft voor het samenleven op de afdeling. De bestaffing van de afdelingen van een PVT echter, zoals jaren geleden voorzien door de overheid, is nauwelijks veranderd. De hogere zorgnood en de multi diagnostiek van de bewoners vragen veel van de medewerkers. Dit impliceert dat de zorgverstrekkers nood hebben aan vorming, opleiding en professionalisering om tegemoet te komen aan de meer complexe psychiatrische noden van hun bewoners. Het is een aanbeveling voor de Vlaamse Overheid en het OPZC Rekem om hierover in dialoog te gaan en om middelen voor opleiding en voor uitbreiding van het multidisciplinair team te voorzien.

Het belang van een goede communicatie tussen de bewoner en zijn multidisciplinair team is ontegensprekelijk. Tijdens het langdurig traject dat een bewoner binnen het PVT doorloopt, zijn gesprekken en therapieën in het kader van de gezondheidsnoden en -zorg een verantwoordelijkheid van alle actoren van een PVT, inclusief de bewoner. Het blijft een aanbeveling om als gelijkwaardige partners het zorgplan op te maken (art. 8 van de Rechten van de patiënt – de geïnformeerde toestemming) en indien nodig hierover te communiceren (art. 4 van de Rechten van de patiënt – medewerking).

Voor de externe, onafhankelijke ombudspersoon van het PVT is, naast zichtbaar aanwezig zijn, het belangrijk om bewoners en medewerkers tijdens de rondgang op de afdelingen 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 bewoners van het PVT georganiseerd werden, werpen duidelijk hun vruchten af. Dit is eveneens het geval voor de deelname aan de bewonersvergaderingen. Als onafhankelijke ombudspersoon krijg ik hierdoor de mogelijkheid om klachten te vermijden en de bewoners én hun zorgverstrekkers aan te moedigen om blijvend met mekaar in dialoog te gaan. Ook hier is voorkomen nog altijd beter dan genezen.

AANMELDINGEN

Omwille van het geringe aantal klachten zal ik ook dit jaar slechts een beperkt aantal cijfers vrijgeven en dit om de privacy van de aanmelders en hun zorgverstrekkers te garanderen.

De eerste aanmelding werd geregistreerd op 03/01/2022, de laatste op 19/12/2022. Het totaal aantal aanmeldingen bedraagt 24, het totaal aantal in 2022 afgesloten aanmeldingen 22.

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

Aanmeldingen, aanmelders

categorie	2019	2020	2021	2022
aanmeldingen	34	32	28	24
aanmelders	20	12	14	12

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

Aanmeldingen en aanmelders

Aanmeldingen, aanmelders, aanmeldingstijd, contacten en verwijzingen

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
aanmeldingen	28		24	
aanmelders	14		12	
aantal meldingen met eerste face to face contact				
<i>op dezelfde datum</i>	26	92,85	22	95,65
<i>binnen de week</i>	2	7,14	1	4,34
totaal	28	100	23	100
aantal face to face contacten per melding				
<i>1 contact</i>	18	64,28	18	78,26
<i>2 contacten</i>	6	21,42	5	21,73
<i>3 contacten</i>	2	7,14	-	-
<i>meer dan 3 contacten</i>	2	7,14	-	-
totaal	28	100	23	100
grootste aantal contacten bij 1 melding	6		2	
verwezen naar andere ombudspersoon	0		1	
totaal afgesloten meldingen zonder verwijzingen	28		22	

Bij de verwijzing naar een andere ombudspersoon betreft het 1 keer de federale ombudspersoon.

Initiële aanmelder: individueel, groep, andere

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
individuele patiënt	28	100,00	22	95,65
groep patiënten	-	-	1	4,34
totaal	28	100	23	100

Is de aanmelder nieuw voor u?

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
ja	8	28,57	15	65,21
neen	20	71,42	8	34,78
totaal	28	100	23	100

Waar heeft deze zich reeds eerder aangemeld?

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
dit jaar binnen deze voorziening	9	45,00	6	75,00
dit jaar binnen een andere voorziening	-	-	2	25,00
vorige jaren binnen deze voorziening	8	40,00	-	-
vorige jaren in andere voorziening	3	15,00	-	-
totaal	20	100	8	100

Vorm van aanmelden

Vorm van aanmelden

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
direct contact	12	42,85	14	60,86
schriftelijk (<i>brief, fax, e-mail</i>)	3	10,71	-	-
telefonisch (<i>of GSM, SMS</i>)	13	46,42	9	39,13
totaal	28	100	23	100

Initieel verzoek betreft

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
vraag naar informatie	5	17,85	6	26,08
vraag tot interventie	9	32,14	7	30,43
vraag tot signalering	1	3,57	-	-
vraag naar een luisterend oor	13	46,42	10	43,47
totaal	28	100	23	100

Vraag tot interventie betreft

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
vraag om een financieel akkoord	1	11,11	3	42,85
vraag om een ander soort akkoord	8	88,88	4	57,14
totaal	9	100	7	100

Ondernam de aanmelder reeds eerdere stappen?

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
ja	12	42,85	14	60,86
neen	16	57,14	8	34,78
werd niet bevraagd	-	-	1	4,34
totaal	28	100	23	100

Welke stappen?

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
informeel	12	100,00	14	100,00
extern	-	-	-	-
totaal	12	100	14	100

Fase waarin bewoner zich bevindt

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	2	7,14	-	-
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	22	78,57	22	95,65
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	4	14,28	1	4,34
niet van toepassing	-	-	-	-
totaal	28	100	23	100

Inhoud van de aanmelding

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.

Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
met betrekking tot een patiëntenrecht	26	92,85	22	95,65
algemene vraag los van patiëntenrecht	2	7,14	1	4,34
totaal	28	100	23	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	%
juridisch	-	-	1	100,00
levensverhaal	2	100,00	-	-
totaal	2	100	1	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	%
psychiater	9	32,14	7	30,43
huisarts	1	3,57	-	-
verpleging	5	17,85	1	4,34
persoonlijke begeleider	1	3,57	1	4,34
sociale dienst	-	-	2	8,69
psycholoog	1	3,57	-	-
multidisciplinair team	8	28,57	9	39,13
administratieve dienst	-	-	1	4,34
bewindvoerder	1	3,57	1	4,34
ombudspersoon	2	7,14	-	-
andere	-	-	1	4,34
totaal	28	100	23	100

In volgende tabel worden de aanmeldingen weergegeven die betrekking hebben op de patiëntenrechten. 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	15	57,69	13	59,09
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	-	-	-	-
3. informatie	1	3,84	1	4,54
4. geïnformeerde toestemming	8	30,76	6	27,27
5. inzage patiëntendossier	-	-	1	4,54
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	-	-	-	-
7. klachtenbemiddeling	-	-	-	-
8. wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-
9. vertrouwenspersoon	-	-	1	4,54
10. pijnbestrijding	2	7,69	-	-
totaal	26	100	22	100

Interventie

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal afgesloten aanmeldingen (22).

De interventie van de onafhankelijke 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 ombudspersoon beperkt tot coachen. Uiteindelijk is het de bewoner die beslist of de ombudspersoon ook effectief gaat bemiddelen, al of niet samen met hem/haar. Soms wil de bewoner vooral een signaal geven of vindt de 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

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
luisteren	3	10,71	1	4,54
doorverwijzen intern	-	-	-	-
doorverwijzen extern	-	-	-	-
informereren	1	3,57	3	13,63
signaleren	1	3,57	-	-
coachen	1	3,57	2	9,09
bemiddelen	22	78,57	16	72,72
totaal	28	100	22	100

Betrokkenheid bewoner bij bemiddeling

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
patiënt samen met ombudspersoon	15	68,18	15	93,75
ombudspersoon zonder patiënt	7	31,81	1	6,25
totaal	22	100	16	100

Afsluiting

Tijd tussen aanmelden en afsluiten

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
aantal meldingen met de afsluiting				
<i>op dezelfde datum als de aanmelding</i>	14	50,00	17	77,27
<i>binnen de week</i>	6	21,42	4	18,18
<i>binnen de twee weken</i>	1	3,57	1	4,54
<i>binnen de vier weken</i>	1	3,57	-	-
<i>later dan vier weken</i>	6	21,42	-	-
totaal	28	100	22	100
aantal weken bij aanmelding met langste looptijd	13		2	

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.

Ingrid Meuwis, Onafhankelijke Ombudspersoon

16 februari '23