



Jaarverslag *PVT Ter Bosch* Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheidszorg

Ingrid Meuwis, onafhankelijke ombudspersoon

2024



onafhankelijke
ombudsdienst
geestelijke
gezondheidszorg

Over OOGG

De wet op de patiëntenrechten van augustus 2002 (gewijzigd door de wet 6 februari 2024) geeft een patiënt het recht om een klacht in te dienen bij een ombudspersoon.

De onafhankelijke ombudsdienst is een deelwerking van Psyche VZW, met de steun van de Vlaamse overheid. We werken onafhankelijk van de voorziening. We zijn meerzijdig partijdig en zijn ook gebonden aan het beroepsgeheim.

Opdrachten van de externe ombudspersoon

- Vragen en klachten voorkomen door communicatie tussen patiënt en hulpverlener te bevorderen.
- Bemiddelen bij klachten over de uitoefening van patiëntenrechten, met het oog op een oplossing.
- Patiënten inlichten over hun mogelijkheden om hun klacht af te handelen als die oplossing er toch niet komt.
- Informeren over de organisatie, de werking en de procedures van de ombudsfunctie.
- Aanbevelingen formuleren om herhaling te voorkomen van tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot klachten over de uitoefening van je rechten als patiënt.
- Een jaarverslag publiceren met een overzicht van de klachten en het resultaat.

Voorwoord

2024 was een jaar van belangrijke ontwikkelingen voor de Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheid. In dit jaarverslag blikken we terug op de gebeurtenissen en vooruitgang die we hebben geboekt in het ondersteunen van zowel patiënten als zorgaanbieders binnen de geestelijke gezondheidszorg.

Een van de meest ingrijpende veranderingen was de invoering van de nieuwe wet patiëntrechten. Deze wet heeft niet alleen de rechten van patiënten versterkt, maar heeft ook geleid tot een hernieuwde aandacht voor de rol van onafhankelijke ombudsdiensten. Door deze wet kunnen wij als ombudsfunctie nog effectiever optreden bij het bemiddelen in klachten, het verstrekken van informatie en het waarborgen van de rechten van patiënten in de geestelijke gezondheidszorg.

Daarnaast stond het jaar 2024 in het teken van vorming en opleiding. We hebben zowel onze eigen medewerkers als de zorgprofessionals in de sector verder begeleid in het omgaan met de veranderende wetgeving en het verbeteren van de communicatie en de klachtenbehandeling. Het versterken van de kennis en vaardigheden rondom de nieuwe wetgeving heeft bijgedragen aan een meer transparante en participatieve zorgomgeving.

Het aantal ingediende klachten in 2024 is een belangrijke reflectie van de behoefte aan transparantie en samenwerking binnen de zorg. Wij hebben iedere klacht zorgvuldig onderzocht en begeleid, met oog voor de betrokkenheid van de patiënt en het streven naar duurzame oplossingen. De klachten die we ontvingen gaven ons waardevolle inzichten in de knelpunten die er nog bestaan en de mogelijkheden voor verbetering.

Met de invoering van de nieuwe wetgeving en het significant aantal klachten, is het duidelijk dat de weg naar verbetering een gezamenlijke verantwoordelijkheid is. Als onafhankelijke ombudsdienst blijven wij ons inzetten voor een eerlijke en open communicatie tussen patiënten en zorgverleners, met het uiteindelijke doel de zorg te verbeteren en het vertrouwen in de geestelijke gezondheidszorg te versterken.

Dit jaarverslag biedt een overzicht van onze activiteiten, de opgelopen ervaringen, en de inzichten die we hebben opgedaan in een periode van transitie. Wij kijken uit naar de verdere samenwerking met alle betrokkenen om, samen, de uitdagingen die voor ons liggen aan te gaan.

Kris Bruyninckx

Teamcoördinator OOGG

Aanbevelingen bij het jaarverslag

Is dit mijn eindstation?

Tijdens de gesprekken met de zorgvragers van het psychiatrische verzorgingstehuis (PVT) blijkt de hunker van hen naar een traject naar een zelfstandig(er) wonen dikwijls aanwezig. "Is dit hier nu mijn eindstation? Ik woon hier zover van iedereen die ik ken en het is hier zo druk. Ze doen wel hun best om goed voor mij te zorgen, ja niet allemaal maar toch veel." Begrijpelijk en invoelbaar.

Gedurende het onderhoud met de gezondheidszorgbeoefenaars en/of de zorgvrager wordt soms de vraag gesteld of dit traject naar zelfstandig wonen realistisch is of kan worden op termijn en aan welke voorwaarden er dan moet voldaan worden. De begripvolle houding van de gezondheidszorgbeoefenaar wordt soms niet voldoende opgepikt door de zorgvrager of komt niet voldoende tot uiting. Het blijft een aanbeveling voor de medewerkers om de lijdensdruk, die bij de zorgvragers aanwezig kan zijn, te herkennen en een plaats te geven binnen het traject. Een begripvolle houding en samen zoeken naar oplossingen worden op prijs gesteld.

De onafhankelijke ombudsdienst heeft met dank aan artikel 11§2 van de rechten van de patiënt tal van opdrachten. Bemiddelen, aanbevelingen formuleren, een jaarverslag opmaken: het zijn enkele voorbeelden. Het voorkomen van klachten en luisteren zijn de opdrachten die ik als ombudspersoon het meeste opneem. Mensen die langdurig in een setting verblijven hebben soms nood om nog eens hun verhaal te kunnen vertellen, af te toetsen of hetgeen hen overkomt wel wettelijk is, hun (kleine) frustraties die opborrelen tijdens de contacten met andere zorgvragers en de gezondheidszorgbeoefenaars te vertellen. Hier komen af en toe ook aanmeldingen uit die onder leiding van de zorgvrager verder opgenomen worden door de ombudspersoon. Gezondheidszorgbeoefenaars kunnen zich dan gepasseerd voelen en formuleren also bij de zorgvragers dat zij hun eerste aanspreekpunt zijn en niet de ombudsdienst. De aanmeldingen die hierover geformuleerd worden komen het klachtrecht niet ten goede en worden onmiddellijk behandeld. Dankzij de jarenlange aanwezigheid van de onafhankelijke ombudsdienst in het OPZC Rekem is de directe nabijheid een voordeel en resulteerde dit in een vernieuwde en positieve samenwerking met alle gezondheidszorgbeoefenaars.

De ombudspersoon is vanuit haar opdracht een aanspreekpunt voor de patiënten en ook voor de gezondheidszorgbeoefenaars voor het verkrijgen van meer informatie met betrekking tot de rechten van de patiënt. Het is een opdracht waarvoor ik al geregeld geconsulteerd werd binnen het OPZC Rekem, ook door de medewerkers van het PVT. Dit voorkomt aanmeldingen en draagt bij aan een kwaliteitsvolle dienstverstrekking. Deze contacten worden door mezelf bijzonder op prijs gesteld.

AANMELDINGEN

Ook dit jaar werd er weer gekozen voor een beperkt overzicht van de ontvangen meldingen bij de onafhankelijke ombudsdienst. Het gering aantal meldingen kan de anonimiteit van de aanmelder of zijn gezondheidszorgbeoefenaar schaden ingeval de cijfers te detaillistisch worden vrijgegeven.

De eerste melding werd geregistreerd op 04/03/2024, de laatste op 02/12/2024. Het totaal aantal meldingen bedraagt 32, het totaal aantal in 2024 afgesloten meldingen 32.

Hieronder vergelijken we de basisgegevens van 2021 tot en met 2024.

Aanmeldingen, aanmelders

Categorie	2021	2022	2023	2024
aanmeldingen	28	24	28	32
aanmelders	14	12	14	16

Verder beperken wij ons tot het vergelijken van de gegevens van 2024 met deze van 2023.

A. Aanmeldingen en aanmelders

Aanmeldingen, aanmelders, meldingstijd, contacten

	2023		2024	
categorie	n	%	n	%
aanmeldingen	28		32	
aanmelders	14		16	
tijd tussen melding en eerste face to face contact				
<i>op dezelfde datum</i>	23	82,14	30	93,75
<i>binnen de week</i>	5	17,85	-	-
<i>binnen de twee weken</i>	-	-	2	6,25
totaal	28	100	32	100

Initiële aanmelder: individueel, groep, andere				
	2023		2024	
Categorie	n	%	n	%
individuele patiënt	27	96,42	26	81,25
groep patiënten	-	-	5	15,62
andere	1	3,57	1	3,12
totaal	28	100	32	100

Hoedanigheid indien andere				
	2023		2024	
Categorie	n	%	n	%
als wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-
als vertrouwenspersoon	-	-	1	100,00
ten persoonlijke titel	1	100,00	-	-
totaal	1	100	1	100

B. Vorm van aanmelden

Vorm van aanmelden				
	2023		2024	
Categorie	n	%	n	%
direct contact	14	50,00	22	68,75
schriftelijk (brief, SMS, e-mail)	-	-	-	-
telefonisch	14	50,00	10	31,25
chat	-	-	-	-

totaal	28	100	32	100
--------	----	-----	----	-----

Het initieel verzoek patiënt betreft				
	2023		2024	
Categorie	n	%	n	%
Informatie	3	10,71	11	34,37
Luisterend oor	12	42,85	4	12,50
Signaal	2	7,14	8	25,00
Bemiddeling: pendeldiplomatie	4	14,28	-	-
Bemiddeling: samenbrengen van de partijen	6	21,42	5	15,62
Financieel akkoord: schadeclaim	-	-	1	3,12
Vraag om beslissing ongedaan te maken (team/vrederechter)	1	3,57	2	6,25
Sanctie/represaille	-	-	1	3,12
totaal	28	100	32	100

Fase waarin patiënt zich bevindt				
	2023		2024	
Categorie	n	%	n	%
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	28	100,00	31	96,87
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	-	-	1	3,12
totaal	28	100	32	100

C. Inhoud van de aanmelding

Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ

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				
	2023		2024	
Categorie	n	%	n	%
met betrekking tot een patiëntenrecht	26	92,85	32	100,00
algemene vraag los van patiëntenrecht	2	7,14	-	-
totaal	28	100	32	100

In 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				
	2023		2024	
Categorie	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	17	65,38	20	62,50
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	1	3,84	-	-
3. informatie	2	7,69	1	3,12
4. geïnformeerde toestemming	6	23,07	6	18,75
5. inzage patiëntendossier	-	-	-	-

6. bescherming persoonlijke levenssfeer	-	-	-	-
7. klachtenbemiddeling	-	-	5	15,62
8. wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-
9. vertrouwenspersoon	-	-	-	-
10. pijnbestrijding	-	-	-	-
totaal	26	100	32	100

D. Hoofdinterventie

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal afgesloten aanmeldingen (32). 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 zorgvrager niets meer. Soms volstaat informeren of het doorverwijzen naar een hulpverlener of een dienst. Soms verkiest de zorgvrager zelf de nodige stappen te ondernemen en is de rol van de ombudspersoon beperkt tot coachen. Uiteindelijk is het de zorgvrager die beslist of de ombudspersoon ook effectief gaat bemiddelen, al of niet samen met hem/haar. Soms wil de zorgvrager vooral een signaal geven of vindt de ombudspersoon het belangrijk dat dit signaal - mits akkoord van de zorgvrager - 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				
	2023		2024	
Categorie	n	%	n	%
luisteren	4	14,81	1	3,12
informeren	1	3,70	4	12,50
signaleren	-	-	-	-
coachen	-	-	-	-
pendelbemiddeling	12	44,44	15	46,87
samenbrengen van de partijen	10	37,03	12	37,50

verbetervoorstel of aanbeveling formuleren	-	-	-	-
totaal	27	100	32	100

E. Afsluiting

Tijd tussen aanmelden en afsluiten				
	2023		2024	
Categorie	n	%	n	%
op dezelfde datum als de aanmelding	18	66,66	16	50,00
binnen de week	6	22,22	4	12,50
binnen de twee weken	-	-	1	3,12
binnen de vier weken	2	7,40	1	3,12
later dan vier weken	1	3,70	10	31,25
totaal	27	100	32	100

Ingrid Meuwis

Onafhankelijk Ombudspersoon – vzw Psyche

21 maart 2025

