VLAAMS OVERLEGPLATFORM
GEESTELIJKE GEZONDHEID

Haagbeuklei 12
2610 Wilrijk
03 609 33 45
info@overlegplatformgg.be

www.overlegplatformgg.be

onafhankelijke **ombudsdienst** geestelijke gezondheidszorg

Jaarverslag onafhankelijke ombudsdienst geestelijke gezondheidszorg

2021

OPZC Rekem

Erkenningsnummer: 909
Ingrid Meuwis, onafhankelijke ombudspersoon

Aan dhr. John Vanacker, Administrateur-Generaal OPZC Rekem

Inleiding

Dit is het achttiende jaarverslag van de onafhankelijke ombudsdienst geestelijke gezondheidszorg. Vanaf dit jaar gebruiken alle ombudspersonen voor alle voorzieningen eenzelfde sjabloon voor het jaarverslag.

Dit jaarverslag heeft in eerste instantie als doel om de aanbevelingen en uitdagingen van het afgelopen jaar in kaart te brengen. We gebruiken de artikels van de wet Patiëntenrechten als leidraad om deze aanbevelingen en uitdagingen weer te geven.

Daarnaast beargumenteren we onze aanbevelingen en uitdagingen met het nodige cijfermateriaal. Voor de laatste keer zal er voor het cijfermateriaal gebruikt gemaakt worden van het registratiesysteem GO BETWEEN. Vanaf volgend jaar zullen wij als onafhankelijke ombudsdienst overstappen naar ZENYA.

We hopen alvast dat dit jaarverslag gewikt en gewogen zal worden in de voorziening en aarzel zeker niet om de ombudspersoon aan te spreken indien er vragen of onduidelijkheden zouden zijn. Daarnaast willen we directie, medewerkers, patiënten en hun naasten heel erg bedanken voor de constructieve medewerking en het vertrouwen dat ze in ons als ombudsdienst hebben.
Tot slot willen we hier ook nog even vermelden dat dit jaarverslag ook mondeling zal worden toegelicht bij de verantwoordelijken van de voorziening.

Namens Isabelle Dewinkeler, Coördinator Onafhankelijke Ombudsdienst

met de steun van:
Vlaanderen
is zorg

Algemene ombudswerking 2021

2021 was voor de onafhankelijke ombudsdienst een pittig jaar: de verschillende coronagolven die elkaar opvolgden, een nieuwe fusie, een nieuwe coördinator, een nieuw financieel voorstel voor de psychiatrische ziekenhuizen, de verderzetting van het project, enkele ombudspersonen die andere oorden gingen opzoeken en enkele nieuwe ombudspersonen die ingewerkt moesten worden.

We zetten enkele vernieuwingen op een rijtje.

Uniformiteit en diversiteit

Vanaf 1 januari 2022 (is) zijn het VLOGG en Steunpunt één organisatie geworden onder leiding van Didier Martens. Dit is de tweede fusie op zeer korte tijd. Vooral voor de onafhankelijke ombudsdienst betekent dit dat de dienst vooral Vlaams gestuurd wordt en niet meer per provincie. Er is één beleidsplan voor de ombudsdienst opgesteld voor het jaar 2022. Algemeen doel is om voor alle facetten van de onafhankelijke ombudsdienst uniform op Vlaams niveau beleid te voeren. Uiteraard heeft iedere voorziening zijn eigenheid en willen we graag deze diversiteit respecteren waar nodig.

Project

Met heel veel energie en plezier hebben we ook dit jaar het project rond innovatieve methodieken kunnen verderzetten. Doel is om deze innovatieve methodieken vanaf 2022 in te zetten in de reguliere ombudswerking. Dit betekent dat alle ombudspersonen aan de slag zullen gaan in hun voorzieningen met het stellingenspel, de video, het stopmotionfilmpje en het serious game.

Daarnaast worden ook de het algemeen mailadres en de chatfunctie een vaste waarde in onze ombudswerking.
Ook het nieuwe registratiesysteem ZENYA is mogelijk geworden door het project.
Tot slot hebben we via het project een nieuwe website kunnen bouwen. Deze zal in april 2022 gelanceerd worden.

Verschuivingen en vervangingen ombudspersonen

Dit jaar hebben we afscheid genomen van enkele ombudspersonen en zijn er enkele nieuwe ombudspersonen op korte tijd moeten ingewerkt worden. Hierdoor moesten er soms enkele verschuivingen gebeuren en moesten we in sommige voorzieningen zorgen voor vervanging van de ombudsdienst. We kunnen ons voorstellen dat dit niet altijd gemakkelijk werken is en proberen steeds om nu en in de toekomst continuïteit en kwaliteit van de ombudsdienst te garanderen.

Aanwezigheid in de voorziening

In 2020 was het wegens COVID-19 niet altijd mogelijk om als ombudsdienst aanwezig te zijn in de voorzieningen. In 2021 daarentegen zijn we steeds aanwezig kunnen zijn als ombudsdienst in de voorzieningen. We willen jullie bedanken dat dit mogelijk was.

Namens Isabelle Dewinkeler, Coördinator Onafhankelijke Ombudsdienst

Aanbevelingen en uitdagingen

Het recht op kwaliteitsvolle dienstverstrekking (Art.5)

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening (maximum 10 lijnen):

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de overheden of andere personen (maximum 10 lijnen) :

Cijfermateriaal

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
1.1. respectvolle bejegening	17	17,70	12	16,66
1.2. goede behandeling/begeleiding	39	40,62	8	11,11
1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen	3	3,12	6	8,33
1.4. goede hotelservice	8	8,33	22	30,55
1.5. betalende diensten	-	-	-	-
1.6. juiste factuur/correct geldbeheer	13	13,54	11	15,27
1.7. beschermende maatregelen	16	16,66	13	18,05
totaal	96	100	72	100

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

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening (maximum 10 lijnen):

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de overheden of andere personen (maximum 10 lijnen) :

Cijfermateriaal

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
psychiater	3	60,00	-	-
psycholoog	-	-	-	-
persoonlijk begeleider	2	40,00	-	-
andere	-	-	1	100,00
totaal	5	100	1	100

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

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening (maximum 10 lijnen):

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de overheden of andere personen (maximum 10 lijnen) :

Cijfermateriaal

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
diagnose	8	72,72	4	80,00
duur	-	-	1	20,00
kosten	-	-	-	-
tegenaanwijzingen/risico's/nevenwerkingen	-	-	-	-
alternatieven	1	9,09	-	-
andere	2	18,18	-	-
totaal	11	100	5	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 (maximum 10 lijnen):

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de overheden of andere personen (maximum 10 lijnen) :

Cijfermateriaal

		2020		2021	
categorie		n	%	n	%
medicatie	informatie	1	2,70	1	3,44
	toestemming	3	8,10	4	13,79
behandeling/begeleidinginformatie		12	32,43	9	31,03
	toestemming	21	56,75	14	48,27
andere	informatie	-	-	-	-
	toestemming	-	-	1	3,44
totaal		37	100	29	100

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

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening (maximum 10 lijnen):

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de overheden of andere personen (maximum 10 lijnen) :

Cijfermateriaal

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier	-	-	-	-
inzage/afschrift dossier	3	100,00	2	100,00
totaal	3	100	2	100

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

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening (maximum 10 lijnen):

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de overheden of andere personen (maximum 10 lijnen) :

Cijfermateriaal

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
beroepsgeheim	3	30,00	3	33,33
persoonlijke overtuiging	-	-	-	-
briefgeheim	-	-	-	-
territoriale privacy	5	50,00	3	33,33
mondelinge indiscretie	-	-	1	11,11
andere	2	20,00	2	22,22
totaal	10	100	9	100

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)

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening (maximum 10 lijnen):

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de overheden of andere personen (maximum 10 lijnen) :

Cijfermateriaal

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
geweigerd	1	25,00	-	-
bemoeilijkt	3	75,00	1	100,00
gesanctioneerd	-		-	-
informatie	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	4	100	1	100

Het systeem van vertegenwoordiging van de patiënt (Art. 12 tot Art. 15)

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening (maximum 10 lijnen):

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de overheden of andere personen (maximum 10 lijnen) :

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
niet aanvaard	-	-	-	-
geen verandering mogelijk	-	-	-	-
informatie	1	100,00	1	100,00
andere	-	-	-	-
totaal	1	100	1	100

Andere aanbevelingen en uitdagingen

Communicatie: de motor van de zorgrelatie in 2021

Ondanks het feit dat het coronavirus in 2021 opnieuw een onderwerp was tijdens mijn gesprekken met patiënten en hun naasten en de zorgverstrekkers van het OPZC Rekem, kreeg ik amper aanmeldingen over de verandering van de regels en maatregelen die mekaar, in een door de overheid opgelegd tempo en de quarantaines op afdelingsniveau, opvolgden. Een goede en door het multidisciplinair team gedragen communicatie hierover heeft haar nut bewezen.

Patiënten hebben tijdens hun verblijf en gedurende het verloop van de zorg in het OPZC Rekem nood aan een zorgrelatie met verbindende communicatie. Het is wenselijk en nodig dat hierbij de nadruk ligt op duidelijke en geregeld herhaalde informatie over hun gezondheidstoestand (art. 7 Wet Patiëntenrechten) en gezamenlijk gemaakte afspraken over de hen gegeven geïnformeerde toestemming in het kader van hun behandeling (art. 8 Wet Patiëntenrechten) en dit voor het verloop van de opname en de zorgrelatie.

Familieparticipatie in de zorgrelatie kent momenteel, gelukkig, een boost. Voor en tijdens een behandeltraject nadenken wie je als patiënt uit je omgeving als (wettelijk) steunfiguur kan aanduiden is een pluspunt in het hersteltraject. Ook het team ervaringsdeskundigen van het OPZC Rekem is hiervoor een gesprekspartner. De ervaringsdeskundigen gaan regelmatig met de patiënten in gesprek om het belang hiervan te onderstrepen en bouwen ondertussen gestaag verder aan hun ondersteunende aanwezigheid in het OPZC Rekem.

Na een opname in een ziekenhuis is het belangrijk dat een patiënt terug naar zijn netwerk kan gaan. Het toelaten van deze naasten in het behandeltraject is een aanbeveling voor de patiënten van het OPZC Rekem. De wetgever voorziet voor de patiënten instrumenten om hiermee aan de slag te gaan. Denk hierbij aan de vertrouwenspersoon, de vertegenwoordiging van de patiënt, de door de vrederechter aangewezen bewindvoerder of het zogenaamde cascadesysteem.
Het is een aanbeveling voor de zorgverstrekker om op regelmatige basis te polsen bij de patiënt of er een vertrouwenspersoon werd aangesteld en of de door hem aangewezen vertrouwensperso(o)n(en) nog steeds deze rol mogen opnemen. De patiënt heeft hierbij een actieve rol om de zorgverstrekker te informeren moesten er wijzigingen zijn.

Voor de extra kwetsbare doelgroepen is het belangrijk dat de zorgverstrekkers, met de artsen en maatschappelijk assistenten op kop, samen met de patiënt en/of zijn naasten exploreren of er in het verleden stappen gezet werden om de aanstelling van een vertegenwoordiger schriftelijk te formaliseren en waar het nog kan en gewenst te organiseren samen met de patiënt.

Het is een aanbeveling voor de overheden van ons land om middelen en mankracht vrij te maken om familieleden en naasten te ondersteunen waar nuttig, nodig of gevraagd. Een luisterend oor, hulpverlening op maat en een eigen traject kan de naasten die de zorg voor hun familielid droegen en opnieuw dragen in het kader van de vermaatschappelijking van zorg enkel baten.

Sommige patiënten melden dat zij onvoldoende de gelegenheid kregen om toe te stemmen in de aangeboden behandeling. Tijdens het bemiddelingsproces met de ombudspersoon komt weleens naar boven dat patiënten onvoldoende hun medewerking in de zorgrelatie opnemen waardoor het multidisciplinair team het verloop van het behandelingstraject, zonder de stem van de patiënt, dient uit te stippelen.
In het kader van het voorkomen van klachten is het belangrijk dat de zorgverstrekkers de patiënten die niet wensen deel te nemen aan onder andere hun behandel- of zorgplanbespreking blijven motiveren om

dit toch te doen. Mentorgesprekken vooraf en het uitnodigen van de door de patiënt aangewezen vertrouwensperso(o)n(en) kunnen hierbij versterkend werken.

Andere patiënten geven aan dat zij nood hebben aan een veilige omgeving om samen met het multidisciplinair team rond de tafel te gaan zitten om hun behandeltraject uit te werken. Zij vertellen dat de informatie over hun gezondheidstoestand en de voorgestelde behandeling emotioneel zwaar kan doorwegen. De krijtlijnen voor deze veilige communicatie voor de patiënt tijdens een behandelplanbespreking met het multidisciplinair team dienen zoveel als mogelijk vooraf vastgelegd te worden.

Met de herstelvisie, op afdelingsniveau breed uitgedragen in het OPZC Rekem, in het achterhoofd is het belangrijk dat de zorgverstrekkers professioneel, maar aansluitend bij de belevingswereld van de patiënt, verbaal en schriftelijk communiceren. Het blijft een aanbeveling om de zorgverstrekkers blijvend te motiveren om hun communicatieve vaardigheden passend aan de noden van de patiënt aan te scherpen en te onderhouden.

De externe ombudspersoon krijgt het signaal van de zorgverstrekkers dat zij af en toe een tekort aan respect van de patiënt en/of zijn naasten ervaren. Familieleden willen deelgenoot zijn van het behandeltraject en eisen dit wars van de patiëntenrechten en de toestemming van de patiënt op. Patiënten menen dat zij mogen dicteren wat de arts moet voorschrijven en welke medicatie te geven of te schrappen valt. Het behandeltraject gaat volgens hen te snel of te traag en een al dan niet ontslag uit het ziekenhuis is hun en enkel hun keuze. Verbale en/of fysieke agressie tijdens het behandeltraject ten aanzien van zorgverstrekkers komt voor.
Het is een aanbeveling voor het OPZC Rekem om hiervoor instrumenten aan te reiken aan de zorgverstrekkers om hiermee om te gaan en uit de nodige draagkracht en veerkracht te kunnen blijven putten om de dagdagelijkse zorg en behandeling van de patiënten te garanderen. Deze houding van enkelingen ten aanzien van zorgverstrekkers ontgaat de andere patiënten niet. Ook zij geven aan dat ze nood hebben om hetgeen ze gezien en gehoord hebben een plaats te geven. Ze wensen hun eigen veiligheid gegarandeerd te zien.

Aanbevelingen en uitdagingen m.b.t. het uitoefenen van de ombudsfunctie in de voorziening

Als externe ombudspersoon blijven de op regelmatige tijdstippen aan patiënten en hun zorgverstrekkers gegeven informatiesessies over de Rechten en plichten van de patient een meerwaarde om de communicatie tussen beiden actoren in de gezondheidszorg te versterken. De afspraken hiervoor worden op geregelde tijdstippen met de programmacoördinators gemaakt.

2021 was ook het jaar waarin de externe ombudspersonen onder leiding van de coördinator aan de slag gingen om het huishoudelijk reglement te updaten en te moderniseren. Als externe ombudspersoon zal ik eerstdaags dit nieuw model komen voorleggen en bespreekbaar maken voor ondertekening.

Algemene conclusie/besluit

Communicatie blijft ook in 2022 de motor van de zorgrelatie.

Cijfers

A. Aanmeldingen en aanmelders

De eerste aanmelding werd geregistreerd op 04/01/2021, de laatste op 14/12/2021.
Het totaal aantal aanmeldingen bedraagt 134, het totaal aantal in 2021 afgesloten aanmeldingen 130.
Hieronder vergelijken we de basisgegevens van 2018 tot en met 2021.

Aanmeldingen, aanmelders

categorie	2018	2019	2020	2021
aanmeldingen	132	213	182	134
aanmelders	59	79	68	67

Verder beperken wij ons tot het vergelijken van de gegevens van 2021 met deze van 2020.

Aanmeldingen, aanmelders, aanmeldingstijd, contacten en verwijzingen

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
aanmeldingen	182		134	
aanmelders	68		67	
aantal aanmeldingen met eerste face to face contact				
op dezelfde datum	89	69,53	129	98,47
binnen de week	38	29,68	1	0,76
binnen de 2 weken	1	0,78	-	-
binnen de vier weken	-	-	1	0,76
totaal	128	100	131	100
aantal face to face contacten per aanmelding				
aantal aanmeldingen met				
geen enkel contact	52	28,88	-	-
1 contact	64	35,55	91	69,46
2 contacten	44	24,44	20	15,26
3 contacten	12	6,66	10	7,63
meer dan 3 contacten	8	4,44	10	7,63
totaal	180	100	131	100
grootste aantal contacten bij 1 aanmelding	8		5	
verwezen naar andere ombudspersoon	2		3	
totaal afgesloten aanmeldingen zonder verwijzingen	180		130	

Bij de verwijzing naar een andere ombudspersoon betreft het 2 keer een ombudspersoon van een algemeen ziekenhuis, 1 keer de federale ombudspersoon.

De 134 aanmeldingen (2021) komen van in totaal 67 aanmelders.

Initiële aanmelder: individueel, groep, andere

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
individuele patiënt	135	75,00	95	72,51
groep patiënten	21	11,66	29	22,13
andere	24	13,33	7	5,34
totaal	180	100	131	100

Geslacht indien individueel

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
man	97	71,85	57	60,00
vrouw	38	28,14	38	40,00
totaal	135	100	95	100

Aantal leden groep

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
4 personen	-	-	1	3,44
meer dan 4 personen	21	100,00	28	96,55
totaal	21	100	29	100
grootste groep	15		12	

Initiële aanmelder indien andere

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
familielid/partner	22	91,66	6	85,71
kennis	-	-	-	-
personeelslid	1	4,16	1	14,28
andere	1	4,16	-	-
totaal	24	100	7	100

Hoedanigheid indien andere

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
als wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-
als vertrouwenspersoon	7	29,16	-	-
ten persoonlijke titel	17	70,83	7	100,00
totaal	24	100	7	100

Terugkoppeling indien andere

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
patiënt onderschrijft de aanmelding	13	54,16	3	42,85
patiënt onderschrijft de aanmelding niet	-	-	-	-
terugkoppeling was niet mogelijk	9	37,50	3	42,85
terugkoppeling was niet nodig	2	8,33	1	14,28
totaal	24	100	7	100

Is de aanmelder nieuw voor u?

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
ja	111	61,66	93	70,99
neen	69	38,33	38	29,00
totaal	180	100	131	100

Waar heeft deze zich reeds eerder aangemeld?

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
dit jaar binnen deze voorziening	48	69,56	27	71,05
dit jaar binnen een andere voorziening	3	4,34	1	2,63
vorige jaren binnen deze voorziening	18	26,08	8	21,05
vorige jaren in andere voorziening	-	-	2	5,26
totaal	69	100	38	100

B. Vorm van aanmelden

Vorm van aanmelden

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
direct contact	67	37,22	81	61,83
schriftelijk *(brief, fax, e-mail)*	8	4,44	6	4,58
telefonisch *(of GSM, SMS)*	105	58,33	44	33,58
totaal	180	100	131	100

Initieel verzoek betreft

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
vraag naar informatie	41	22,77	44	33,58
vraag tot interventie	85	47,22	39	29,77
vraag tot signalering	5	2,77	20	15,26
vraag naar een luisterend oor	49	27,22	28	21,37
totaal	180	100	131	100

Vraag tot interventie betreft

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
vraag om een financieel akkoord	10	11,76	4	10,25
vraag om een ander soort akkoord	75	88,23	35	89,74
totaal	85	100	39	100

Ondernam de aanmelder reeds eerdere stappen?

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
ja	115	63,88	76	58,01
neen	64	35,55	54	41,22
werd niet bevraagd	1	0,55	1	0,76
totaal	180	100	131	100

Welke stappen?

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
informeel	112	97,39	75	98,68
formele interne klachtenprocedure	1	0,86	-	-
interne ombudsfunctie	-	-	1	1,31
extern	2	1,73	-	-
totaal	115	100	76	100

Waarom geen eerdere stappen?

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
ongekend/wist niet dat het kon	2	3,12	6	11,11
durfde niet	9	14,06	9	16,66
principieel/keuze voor onafhankelijkheid externe ombudspersoon	53	82,81	39	72,22
totaal	64	100	54	100

Fase waarin patiënt zich bevindt

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	2	1,11	2	1,52
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	147	81,66	110	83,96
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	30	16,66	19	14,50
niet van toepassing	1	0,55	-	-
totaal	180	100	131	100

C. Inhoud van de aanmelding

In de 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)

	2020		**2021**	
categorie	n	%	n	%
met betrekking tot een patiëntenrecht	168	93,33	121	92,36
algemene vraag los van patiëntenrecht	12	6,66	10	7,63
totaal	180	100	131	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

	2020		**2021**	
categorie	n	%	n	%
familiaal	-	-	-	-
juridisch	1	8,33	5	50,00
financieel	2	16,66	2	20,00
tewerkstelling	-	-	-	-
huisvesting	-	-	1	10,00
levensverhaal	1	8,33	1	10,00
patiëntenrechten	5	41,66	1	10,00
andere	3	25,00	-	-
totaal	12	100	10	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

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
geen	-	-	-	-
psychiater	55	30,55	32	24,42
huisarts	2	1,11	1	0,76
apotheker	-	-	1	0,76
verpleging	32	17,77	18	13,74
persoonlijke begeleider	7	3,88	-	-
sociale dienst	10	5,55	5	3,81
psycholoog	3	1,66	4	3,05
therapeut *(ergo, kine, muziek, andere)*	3	1,66	10	7,63
diëtist	-	-	-	-
multidisciplinair team	52	28,88	26	19,84
administratieve dienst	2	1,11	3	2,29
technische dienst	-	-	2	1,52
voedingsdienst	1	0,55	8	6,10
poetsdienst	1	0,55	3	2,29
directie	2	1,11	8	6,10
bewindvoerder	1	0,55	6	4,58
ombudspersoon	2	1,11	1	0,76
andere	7	3,88	3	2,29
totaal	180	100	131	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

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	96	57,14	72	59,50
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	5	2,97	1	0,82
3. informatie	11	6,54	5	4,13
4. geïnformeerde toestemming	37	22,02	29	23,96
5. inzage patiëntendossier	3	1,78	2	1,65
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	10	5,95	9	7,43
7. klachtenbemiddeling	4	2,38	1	0,82
8. wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-
9. vertrouwenspersoon	1	0,59	1	0,82
10. pijnbestrijding	1	0,59	1	0,82
totaal	168	100	121	100

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

1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
1.1. respectvolle bejegening	17	17,70	12	16,66
1.2. goede behandeling/begeleiding	39	40,62	8	11,11
1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen	3	3,12	6	8,33
1.4. goede hotelservice	8	8,33	22	30,55
1.5. betalende diensten	-	-	-	-
1.6. juiste factuur/correct geldbeheer	13	13,54	11	15,27
1.7. beschermende maatregelen	16	16,66	13	18,05
totaal	96	100	72	100

1.1. Respectvolle bejegening

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
luisterbereidheid	5	29,41	3	25,00
correcte omgangsvormen	8	47,05	8	66,66
grensoverschrijdend gedrag	4	23,52	1	8,33
totaal	17	100	12	100

1.2. Goede behandeling/begeleiding

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
diagnose	-	-	-	-
somatische verzorging	6	15,38	1	12,50
medicatie	-	-	-	-
individuele therapie	-	-	-	-
groepstherapie	2	5,12	-	-
voldoende beschikbaarheid	8	20,51	2	25,00
betrokkenheid familie	9	23,07	-	-
start opname/behandeling/begeleiding	3	7,69	-	-
beëindiging opname/behandeling/begeleiding	4	10,25	3	37,50
overplaatsing naar andere afdeling	1	2,56	1	12,50
overplaatsing naar een andere voorziening	6	15,38	1	12,50
totaal	39	100	8	100

Start opname/behandeling/begeleiding

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
verplicht	-	-	-	-
geweigerd	2	66,66	-	-
andere	1	33,33	-	-
totaal	3	100	-	-

Beëindiging opname/behandeling/begeleiding

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
verplicht	4	100,00	3	100,00
geweigerd	-	-	-	-
totaal	4	100	3	100

Overplaatsing naar andere afdeling

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
verplicht	1	100,00	1	100,00
geweigerd	-	-	-	-
totaal	1	100	1	100

Overplaatsing naar andere voorziening

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
verplicht	5	83,33	1	100,00
geweigerd	1	16,66	-	-
totaal	6	100	1	100

1.3. Kwaliteitsvol verblijf/wonen

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
regels	2	66,66	4	66,66
groepsleven	1	33,33	1	16,66
ontspanning/vrije tijd	-	-	-	-
weekend- en verlofregeling	-	-	1	16,66
totaal	3	100	6	100

1.4. Goede hotelservice

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
voeding	2	25,00	8	36,36
infrastructuur/accommodatie	-	-	11	50,00
hygiëne	2	25,00	3	13,63
veiligheid persoon	4	50,00	-	-
veiligheid goederen	-	-	-	-
totaal	8	100	22	100

1.5. Betalende diensten

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
cafetaria	-	-	-	-
winkel	-	-	-	-
wasserij	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-

1.6. Juiste factuur/correct geldbeheer

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
factuur	2	15,38	3	27,27
opbouw inkomen	2	15,38	-	-
zakgeld	1	7,69	1	9,09
bestedingsautonomie	3	23,07	-	-
bewindvoering	4	30,76	7	63,63
verzekeringen	-	-	-	-
andere	1	7,69	-	-
totaal	13	100	11	100

1.7. Beschermende maatregelen

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
straf	-	-	-	-
beperkte bewegingsvrijheid	7	43,75	7	53,84
afzondering	5	31,25	-	-
fixatie	-	-	2	15,38
gedwongen opname	4	25,00	4	30,76
internering	-	-	-	-
totaal	16	100	13	100

2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
psychiater	3	60,00	-	-
psycholoog	-	-	-	-
persoonlijk begeleider	2	40,00	-	-
andere	-	-	1	100,00
totaal	5	100	1	100

3. Recht op informatie

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
diagnose	8	72,72	4	80,00
duur	-	-	1	20,00
kosten	-	-	-	-
tegenaanwijzingen/risico's/nevenwerkingen	-	-	-	-
alternatieven	1	9,09	-	-
andere	2	18,18	-	-
totaal	11	100	5	100

4. Recht op geïnformeerde toestemming

		2020		2021	
categorie		n	%	n	%
medicatie	informatie	1	2,70	1	3,44
	toestemming	3	8,10	4	13,79
behandeling/begeleidinginformatie		12	32,43	9	31,03
	toestemming	21	56,75	14	48,27
andere	informatie	-	-	-	-
	toestemming	-	-	1	3,44
totaal		37	100	29	100

5. Recht op zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier	-	-	-	-
inzage/afschrift dossier	3	100,00	2	100,00
totaal	3	100	2	100

6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
beroepsgeheim	3	30,00	3	33,33
persoonlijke overtuiging	-	-	-	-
briefgeheim	-	-	-	-
territoriale privacy	5	50,00	3	33,33

mondelinge indiscretie	-	-	1	11,11
andere	2	20,00	2	22,22
totaal	10	100	9	100

7. Recht op klachtenbemiddeling

	2020		**2021**	
categorie	n	%	n	%
geweigerd	1	25,00	-	-
bemoeilijkt	3	75,00	1	100,00
gesanctioneerd	-	-	-	-
informatie	-	-	-	-
totaal	4	100	1	100

8. Recht op een wettelijke vertegenwoordiger

	2020		**2021**	
categorie	n	%	n	%
niet aanvaard	-	-	-	-
geen verandering mogelijk	-	-	-	-
informatie	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-

9. Recht op een vertrouwenspersoon

	2020		**2021**	
categorie	n	%	n	%
niet aanvaard	-	-	-	-
geen verandering mogelijk	-	-	-	-
informatie	1	100,00	1	100,00
totaal	1	100	1	100

10. Recht op pijnbestrijding

	2020		**2021**	
categorie	n	%	n	%
chronische pijn	-	-	-	-
palliatieve zorg	1	100,00	-	-
euthanasie	-	-	1	100,00
totaal	1	100	1	100

D. Interventie

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal afgesloten aanmeldingen (130).

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. 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/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

	2020		**2021**	
categorie	n	%	n	%
luisteren	9	5,00	2	1,53
doorverwijzen intern	2	1,11	-	-
doorverwijzen extern	-	-	-	-
informeren	25	13,88	18	13,84
signaleren	6	3,33	4	3,07
coachen	10	5,55	11	8,46
bemiddelen	128	71,11	95	73,07
totaal	180	100	130	100

Betrokkenheid patiënt bij bemiddeling

	2020		**2021**	
categorie	n	%	n	%
patiënt samen met ombudspersoon	19	14,84	33	34,73
ombudspersoon zonder patiënt	109	85,15	62	65,26
totaal	128	100	95	100

E. Afsluiting

Tijd tussen aanmelden en afsluiten

	2020		**2021**	
categorie	n	%	n	%
aantal aanmeldingen met de afsluiting				
op dezelfde datum als de aanmelding	76	42,22	78	60,00
binnen de week	44	24,44	20	15,38
binnen de twee weken	23	12,77	8	6,15

binnen de vier weken	28	15,55	11	8,46
later dan vier weken	9	5,00	13	10,00
totaal	180	100	130	100
aantal weken bij aanmelding met langste looptijd	20		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 nog steeds niet over een betrouwbaar instrument om deze tevredenheid rechtstreeks bij de betrokkene te bevragen.

Evaluatie resultaat

	2020		**2021**	
categorie	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	131	72,77	93	71,53
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	20	11,11	18	13,84
ontevredenheid patiënt	12	6,66	15	11,53
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	-	-	-	-
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	-	-
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
geen feedback	17	9,44	4	3,07
totaal	180	100	130	100

Evaluatie proces

	2020		**2021**	
categorie	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	161	89,44	120	92,30

gedeeltelijke tevredenheid patiënt	1	0,55	1	0,76
ontevredenheid patiënt	1	0,55	5	3,84
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	-	-	-	-
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	-	-
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
geen feedback	17	9,44	4	3,07
totaal	180	100	130	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

	2020		**2021**	
categorie	n	%	n	%
federale ombudsdienst	-	-	-	-
orde geneesheren	-	-	-	-
advocaat	-	-	-	-
inspectie	2	33,33	-	-
vrederechter	-	-	-	-
andere rechtbank	-	-	-	-
ziekenfonds	-	-	-	-
andere	4	66,66	-	-
totaal	6	100	-	-

Bijdrage Ingrid Meuwis, externe ombudspersoon