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 – Psychiatrisch Verzorgingstehuis
Ingrid Meuwis, onafhankelijke ombudspersoon

Aan dhr. John Vanacker, Administrateur Generaal

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

Graag zet ik hieronder de meest in het oog springende Rechten van de Patiënt op een rijtje. Omwille van het geringe aantal klachten zal ik ook dit jaar slechts een beperkt aantal cijfers vrijgeven worden en dit om de privacy van de aanmelders en hun zorgverstrekkers te garanderen.

Het recht op kwaliteitsvolle dienstverstrekking (Art.5)

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

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

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

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

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

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)

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

Aanbevelingen en uitdagingen

Bewoners in een Psychiatrisch Verzorgingstehuis (PVT) leven maanden, soms jaren onder één dak. De geborgenheid van een PVT-setting, met de altijd aanwezige professionele begeleiding, is een meerwaarde en ook geruststelling voor vele bewoners.

Samenleven met mensen verloopt echter niet altijd even vlot en is aan regels en afspraken gebonden, ook in een PVT. De coronapandemie van het afgelopen jaar zorgde voor heel wat creativiteit en afspraken op maat binnen het forensische en regulier PVT van OPZC Rekem en dit rekening houdende met de opgelegde afspraken van de Vlaamse Overheid. De medewerkers van PVT OPZC Rekem zetten opnieuw hun beste beentje voor en hebben met vereende krachten het hoofd geboden aan besmettingen, quarantaines en alle problemen die op hun pad kwamen. De bewoners hebben er het beste van gemaakt tijdens deze moeilijke tijd en zoals de medewerkers veel inspanningen geleverd, ondanks afstand houden en vaak verfoeide mondmaskers. **Een topprestatie door de bewoners en hun zorgverstrekkers die door niemand over het hoofd mag gezien worden. Een applaus hiervoor is op zijn plaats!**

Een externe ombudspersoon komt in een PVT dikwijls tot de conclusie dat er veel wordt verteld en gevraagd zonder dat deze gesprekken in cijfers in het kader van de Rechten van de Patiënt onder te brengen zijn in het obligate jaarverslag. “Beleving” is zulk een gegeven. Het is dan ook een uitdaging om hetgeen dat regelmatig naar boven komt drijven te vertalen in een aanbeveling.

Dit jaar kies ik voor een onderwerp dat op velerlei manieren in mijn contacten met (toekomstige, kandidaat) bewoners terugkomt. “Die intake waar ik op tegen zie, die viel ook zo tegen, de eerste kennismaking was direct voorbij, ik wil geen langdurige opname, hier zet ik nooit nog een voet binnen, weer een nieuwe bewoner, we zien wel weer wie komt nu die kamer leeg staat”: een greep uit de meerdere malen geformuleerde uitspraken van (toekomstige) bewoners.

Intakes op maat, een noodzaak voor de snel veranderende populatie in een PVT? Ja, natuurlijk. Patiënten uit zorgvoorzieningen krijgen soms het advies om hun traject in de zorg te verlengen met een langdurige opname in een Psychiatrisch Verzorgingstehuis. Zij staan hier niet altijd op te wachten en hopen dat ze hieraan kunnen “ontsnappen”. Dat is veelbetekenend. De eerste kennismaking met *het leven zoals het is in een PVT* is cruciaal voor het welbevinden en vertrouwen van patiënten in een setting als een verzorgingstehuis. Vakjargon, een (te) kort onthaal en te weinig geruststellende rondleiding, weinig contact met de bewoners en een vooringenomen standpunt als “een PVT is niks voor mij”, een verplicht verblijf door naasten of de bewindvoerder maken dat patiënten soms de externe ombudspersoon aanspreken over hun bezorgdheden en de angst voor de (voorgestelde) transfer.

De huidige bewoners betrekken bij een intake van een potentiële bewoner is een sterke aanbeveling. Deze bewoners kunnen, na het doorlopen van een training hiervoor, een gesprekspartner zijn om het dagelijkse leven op een afdeling in een PVT toe te lichten. Hun invloed kan geruststellend en drempelverlagend werken. Goed begonnen is meer dan half gewonnen. Kandidaten hebben behoefte aan geruststelling. En wie kan dit beter geven dan een bewoner zelf?

Vakjargon vermijden, uitvoeriger informeren over de administratieve en praktische gang van zaken, de kostprijs transparant vermelden en vooral goed luisteren naar mekaar is vereist. De potentiële bewoner uitdagen om zijn angsten, weerstand en vragen op tafel te leggen doe je niet in 1-2-3. “Ik wil weten wat jij wil”, “versta ik je goed?” zijn hulpmiddelen om met mekaar in dialoog te gaan. Een gedegen en betere voorbereiding door het multidisciplinair team én de potentiële bewoner is een essentiële aanbeveling. Mekaar op voorhand, in de voorziening waar de mogelijks toekomstige bewoner verblijft, opzoeken om kennis te maken is belangrijk ter voorbereiding van de intake. Kandidaat bewoners halen hier vertrouwdheid en geruststelling uit. Het geeft hen het gevoel dat ze verwacht worden, welkom zijn.

Een intake bestaat niet louter uit vinkjes zetten op een to-do lijst. Een intake maakt deel uit van het zorgtraject en de professionaliteit van het forensische en regulier PVT van het OPZC Rekem en doe je samen met de bewoner. Een intake is een uitnodiging aan kandidaat bewoners om, in overeenstemming met hun rechten en plichten als patiënt, vanuit dialoog een geïnformeerde beslissing te nemen om al dan niet in te stemmen met een langdurig verblijf in het PVT.

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

Als externe ombudspersoon blijven de op regelmatige tijdstippen aan bewoners 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 gemaakt met de verpleegkundig leidinggevende.

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.

Cijfers

A. Aanmeldingen en aanmelders

De eerste aanmelding werd geregistreerd op 14/01/2021, de laatste op 30/11/2021.
Het totaal aantal aanmeldingen bedraagt 28, het totaal aantal in 2021 afgesloten aanmeldingen 28.
Hieronder vergelijken we de basisgegevens van 2018 tot en met 2021.

Aanmeldingen, aanmelders

categorie	2018	2019	2020	2021
aanmeldingen	52	34	32	28
aanmelders	20	20	12	14

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	32		28	
aanmelders	12		14	
tijd tussen aanmelding en eerste face to face contact				
op dezelfde datum	19	79,16	26	92,85
binnen de week	4	16,66	2	7,14
later dan 4 weken	1	4,16	-	-
totaal	24	100	28	100
aantal face to face contacten per aanmelding				
aantal aanmeldingen met				
geen enkel contact	8	25,00	-	-
1 contact	13	40,62	18	64,28
2 contacten	8	25,00	6	21,42
3 contacten	3	9,37	2	7,14
meer dan 3 contacten	-	-	2	7,14
totaal	32	100	28	100
grootste aantal contacten bij 1 aanmelding	3		6	
verwezen naar andere ombudspersoon	0		0	
totaal afgesloten aanmeldingen zonder verwijzingen	32		28	

De 28 aanmeldingen (2021) komen van in totaal 14 aanmelders.

Initiële aanmelder: individueel, groep, andere

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
individuele patiënt	32	100,00	28	100,00
groep patiënten	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	32	100	28	100

Is de aanmelder nieuw voor u?

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
ja	6	18,75	8	28,57
neen	26	81,25	20	71,42
totaal	32	100	28	100

Waar heeft deze zich reeds eerder aangemeld?

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
dit jaar binnen deze voorziening	14	53,84	9	45,00
dit jaar binnen een andere voorziening	4	15,38	-	-
vorige jaren binnen deze voorziening	8	30,76	8	40,00
vorige jaren in andere voorziening	-	-	3	15,00
totaal	26	100	20	100

B. Vorm van aanmelden

Vorm van aanmelden

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
direct contact	12	37,50	12	42,85
schriftelijk (brief, fax, e-mail)	2	6,25	3	10,71
telefonisch (of GSM, SMS)	18	56,25	13	46,42

totaal	32	100	28	100

Initieel verzoek betreft

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
vraag naar informatie	5	15,62	5	17,85
vraag tot interventie	15	46,87	9	32,14
vraag tot signalering	2	6,25	1	3,57
vraag naar een luisterend oor	10	31,25	13	46,42
totaal	32	100	28	100

Vraag tot interventie betreft

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
vraag om een financieel akkoord	1	6,66	1	11,11
vraag om een ander soort akkoord	14	93,33	8	88,88
totaal	15	100	9	100

Ondernam de aanmelder reeds eerdere stappen?

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
ja	23	71,87	12	42,85
neen	8	25,00	16	57,14
werd niet bevraagd	1	3,12	-	-
totaal	32	100	28	100

Welke stappen?

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
informeel	23	100,00	12	100,00
totaal	23	100	12	100

Waarom geen eerdere stappen?

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
ongekend/wist niet dat het kon	-	-	-	-
durfde niet	3	37,50	1	6,25
principieel/keuze voor onafhankelijkheid externe ombudspersoon	5	62,50	15	93,75
totaal	8	100	16	100

Fase waarin patiënt zich bevindt

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	1	3,12	2	7,14
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	28	87,50	22	78,57
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	3	9,37	4	14,28
totaal	32	100	28	100

C. 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. 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	30	93,75	26	92,85
algemene vraag los van patiëntenrecht	2	6,25	2	7,14
totaal	32	100	28	100

Hieronder worden de soorten algemene vragen los van de patiëntenrechten weergegeven. Per aanmelding wordt slechts één categorie geregistreerd. Verstrekt de externe 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	%
levensverhaal	1	50,00	2	100,00
patiëntenrechten	-	-	-	-
andere	1	50,00	-	-
totaal	2	100	2	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	1	3,12	-	-
psychiater	5	15,62	9	32,14
huisarts	-	-	1	3,57
andere arts	-	-	-	-
apotheker	-	-	-	-
verpleging	7	21,87	5	17,85
persoonlijke begeleider	2	6,25	1	3,57
sociale dienst	1	3,12	-	-
psycholoog	1	3,12	1	3,57
multidisciplinair team	11	34,37	8	28,57
voedingsdienst	1	3,12	-	-
bewindvoerder	3	9,37	1	3,57
ombudspersoon	-	-	2	7,14
totaal	32	100	28	100

In de volgende tabel 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	16	53,33	15	57,69
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	-	-	-	-
3. informatie	2	6,66	1	3,84
4. geïnformeerde toestemming	10	33,33	8	30,76
5. inzage patiëntendossier	-	-	-	-
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	1	3,33	-	-
7. klachtenbemiddeling	1	3,33	-	-
8. wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-
9. vertrouwenspersoon	-	-	-	-
10. pijnbestrijding	-	-	2	7,69
totaal	30	100	26	100

D. Interventie

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal afgesloten aanmeldingen (28).

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	7	21,87	3	10,71
informeren	1	3,12	1	3,57
signaleren	3	9,37	1	3,57

coachen	-	-	1	3,57
bemiddelen	21	65,62	22	78,57
totaal	32	100	28	100

Betrokkenheid patiënt bij bemiddeling

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
patiënt samen met ombudspersoon	3	14,28	15	68,18
ombudspersoon zonder patiënt	18	85,71	7	31,81
totaal	21	100	22	100

E. Afsluiting

Tijd tussen aanmelden en afsluiten

	2020		2021	
categorie	n	%	n	%
aantal aanmeldingen met de afsluiting				
op dezelfde datum als de aanmelding	16	50,00	14	50,00
binnen de week	6	18,75	6	21,42
binnen de twee weken	2	6,25	1	3,57
binnen de vier weken	8	25,00	1	3,57
later dan vier weken	-	-	6	21,42
totaal	32	100	28	100
aantal weken bij aanmelding met langste looptijd	4		13	

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

Namens Ingrid Meuwis, externe ombudspersoon