



OMBUDSFUNCTIE IN DE GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG

**Vlaams Overlegplatform Geestelijke  
Gezondheidszorg vzw**

Antenne Limburg

**Universiteitslaan 1, 3500 Hasselt**

**Tel: 0494 30 48 33**

**Website: [www.ombudsfunctieggz.be](http://www.ombudsfunctieggz.be)**

---

**Jaarverslag 2019**

**MC St.-Jozef**

PVT Munsterbilzen - Tongeren

**Externe Ombudsfunctie**

Ingrid Meuwis



## **Inhoud**

Inleiding	5
Aanbevelingen	7
Aanmeldingen	9



## Inleiding

Dit is het jaarverslag 2019 van de Externe Ombudsfunctie.

Graag geven wij u een totaalbeeld voor uw voorziening. Het geringe aantal meldingen laat echter niet toe om een gedetailleerd beeld te geven van de beschikbare cijfergegevens. Op deze manier vrijwaren we de anonimiteit van de melders.

Op basis van het ter beschikking zijnde cijfermateriaal en onze interventies en aanwezigheid op de werkvloer werden er zoals in de wet op de Patiëntenrechten voorzien, aanbevelingen geformuleerd vanuit de opdracht als externe ombudspersoon.

Op 1/1/2019 zijn de provinciale overlegplatforms geestelijke gezondheid (OGGPA vzw, SPIL vzw, PopovGGZ vzw, Logistiek Vlabo vzw en Overlegplatform Geestelijke Gezondheidszorg West-Vlaanderen vzw), met terugwerkende kracht gefusioneerd tot het Vlaams Overlegplatform Geestelijke Gezondheid via een 'inbreng om niet'. De oprichtingsakte (BS 28 december 2018) voorziet in haar doelstelling (art. 3) dat het Vlaams Overlegplatform de toepassing van de patiëntenrechten in de geestelijke gezondheidszorg stimuleert.

Voorheen werkten de regionale ggz-ombudsfuncties al samen rond intervisie, het jaarverslag, registratie en andere aspecten, hanteerden zij een gemeenschappelijke visie en gedragscode, en werden gemeenschappelijke werkingsafspraken gemaakt in het kader van het Interplatform Steunpunt Ombudsfunctie (functioneel samenwerkingsverband).

Door de fusie wordt nu een bijkomende stap gezet en wordt in de schoot van het Vlaams Overlegplatform een Vlaamse ggz-ombudsfunctie gecreëerd met regionale antennes.

Ter ondersteuning van de regionale ombudspersonen bij de organisatie van hun intervisies, registratie, Vlaams jaarverslag en communicatie schakelt het Vlaams Overlegplatform 0,2 VTE coördinatiefunctie in onder de vorm van een stafmedewerker.



## Aanbevelingen

Met dank aan de wet ‘Rechten van de Patiënt’, waarin het recht op de geïnformeerde toestemming van de patiënt omschreven staat in artikel 8, hebben patiënten en bewoners de mogelijkheid om autonoom en zelfstandig beslissingen te nemen aangaande hun behandeling die zij in de zorgvoorziening krijgen.

Het blijft voor een bewoner belangrijk dat er **rekening wordt gehouden met zijn wensen en voorkeuren**. Afstappen van “our doctor and this team knows best” is binnen de voorziening gaandeweg een evidentie geworden. Dit betekent echter niet dat de arts en de leden van het multidisciplinaire team geen diagnose meer mogen stellen, geen behandeling mogen voorstellen of geen adviezen meer geven en dat zij enkel nog moeten doen wat de bewoner vraagt.

Om afwegingen en beslissingen te kunnen nemen is het bijgevolg voor de bewoner des te belangrijker geworden dat hij **deskundig geïnformeerd wordt**. Uitwisseling van informatie om te komen tot weloverwogen keuzes is tweerichtingsverkeer. Wat weet de bewoner al, welke zijn de noden en wat heeft hij nodig om beslissingen te kunnen nemen? Het is een aanbeveling dat de bewoner ten alle tijden de kans moet krijgen om de gestelde diagnose te kunnen bespreken, een second opinion te vragen, (opnieuw) informatie te krijgen over de aangeboden medicatie en behandeling en deze in vraag te stellen of te weigeren en vooral om samen aan tafel te zitten om zijn toekomst binnen of buiten het psychiatrisch verzorgingstehuis uit te stippelen.

Dit wil niet zeggen dat de bewoner deze keuzes alleen *moet* maken. *De bewoner kiest zelf wel hoe hij zal kiezen*. Sommigen zullen keuzes aangaande hun behandeling en verblijf liever alleen maken, andere wenden zich tot hun naasten, de ervaringswerkers van het MC St.-Jozef of richten zich tot de hun meest vertrouwde leden van het multidisciplinaire team. Het is een aanbeveling dat hulpverleners echter niet uit het oog verliezen dat wat de ene bewoner belangrijk vindt, voor de andere mogelijks minder belangrijk is en vooral niet gaan veralgemenen in hun antwoorden en handelen. **Zorg op maat** is ook een **respectvolle houding aannemen ten aanzien van de keuzes** van de bewoner, hoe moeilijk soms in de praktijk.

Meer en meer worden de bewoners van het PVT geconfronteerd met de **wettelijke steunfiguren** die eraan gehouden zijn over te nemen vanaf het moment dat de bewoner wils-en handelingsonbekwaam is. Denk maar aan de door de bewoner aangeduide zorgvolmachtouder, zijn zelfgekozen vertegenwoordiger en de bewindvoerders die de bewoners vertegenwoordigen in het uitoefenen van bijvoorbeeld hun patiëntenrechten, hun gelden beheren of beslissingen nemen aangaande de woonplaats en zo meer.

De steunfiguren hebben hun taak en moeten in de gelegenheid gesteld worden deze ook op te nemen. Het is een aanbeveling om hiervoor een procedure uit te werken opdat zij hun wettelijk verankerde rol kunnen opnemen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de stelselmatige deelname van een behandelplanbespreking en dit voor de domeinen waarvoor zij aangesteld werden.

Verder volstaat het niet als voorziening om een wettelijk steunfiguur te informeren dat er wijzigingen op til zijn en dat de bewoner bijvoorbeeld de voorziening gaat verlaten. Het is in het belang van de bewoner dat hij stelselmatig de gelegenheid krijgt om in contact te treden met zijn steunfiguur om, in de mate van het mogelijke, afspraken te maken. Denk hierbij aan het zakgeld, noden die de bewoner heeft om zijn levenskwaliteit verhogen, eventuele voorkeuren naar een zinvolle dagbesteding enz.

De persoonlijke begeleider van de bewoner en de maatschappelijk assistent van de voorziening, kunnen, met dank aan hun expertise en uitgebreide kennis over de bewoner, een brug leggen tussen de partijen om alzo te komen tot een rechtstreekse dialoog tussen de bewoner en zijn steunfiguur.



## Aanmeldingen

De eerste aanmelding werd geregistreerd op 07/01/2019, de laatste op 12/12/2019. Het totaal aantal meldingen bedraagt 27, het totaal aantal in 2019 afgesloten meldingen 27.

Hieronder vergelijken we de basisgegevens van 2016 tot en met 2019.

### *Aanmeldingen, aanmelders*

categorie	2016	2017	2018	2019
aanmeldingen	20	16	19	27
aanmelders	15	8	11	14

Verder beperken wij ons tot het vergelijken van de gegevens van 2019 met deze van 2018.

### Aanmeldingen en aanmelders

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

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
aanmeldingen	19		27	
aanmelders	11		14	
aantal meldingen met eerste face to face contact				
<i>op dezelfde datum</i>	15	78,94	22	81,48
<i>binnen de week</i>	4	21,05	3	11,11
<i>binnen de twee weken</i>	-	-	2	7,40
totaal	19	100	27	100
aantal face to face contacten per melding				
<i>1 contact</i>	17	89,47	22	81,48
<i>2 contacten</i>	1	5,26	4	14,81
<i>3 contacten</i>	-	-	1	3,70
<i>meer dan 3 contacten</i>	1	5,26	-	-
totaal	19	100	27	100

*Initiële aanmelder: individueel, groep, andere*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
individuele patiënt	18	94,73	17	62,96
groep patiënten	-	-	8	29,62
andere	1	5,26	2	7,40
totaal	19	100	27	100

*Hoedanigheid indien andere*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
als wettelijke vertegenwoordiger	-	-	2	100,00
als vertrouwenspersoon	1	100,00	-	-
ten persoonlijke titel	-	-	-	-
totaal	1	100	2	100

*Is de aanmelder nieuw voor u?*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
ja	9	47,36	14	51,85
neen	10	52,63	13	48,14
totaal	19	100	27	100

Vorm van aanmelden

*Vorm van aanmelden*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
direct contact	9	47,36	16	59,25
schriftelijk ( <i>brief, fax, e-mail</i> )	2	10,52	1	3,70
telefonisch ( <i>of GSM, SMS</i> )	8	42,10	10	37,03
totaal	19	100	27	100

*Initieel verzoek betreft*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
vraag naar informatie	1	5,26	3	11,11
vraag tot interventie	11	57,89	18	66,66
vraag tot signalering	1	5,26	-	-
vraag naar een luisterend oor	6	31,57	6	22,22
<b>totaal</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

*Ondernam de aanmelder reeds eerdere stappen?*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
ja	10	55,55	11	40,74
neen	7	38,88	15	55,55
werd niet bevraagd	1	5,55	1	3,70
<b>totaal</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

*Welke stappen?*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
informeel	10	100,00	11	100,00
<b>totaal</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

*Waarom geen eerdere stappen?*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
ongekend/wist niet dat het kon	-	-	-	-
durfde niet	1	14,28	9	60,00
principiueel/keuze voor onafhankelijkheid externe ombudspersoon	6	85,71	6	40,00
<b>totaal</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Fase waarin patiënt zich bevindt*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	1	5,26	-	-
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	17	89,47	24	88,88
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	1	5,26	3	11,11
<b>totaal</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

Inhoud van de aanmelding

*Aanmeldingen op basis van de Rechten van de Patiënt*

Hieronder vindt u een overzicht van de minimale registratiegegevens volgens de strikte interpretatie van de wet op de patiëntenrechten.

Daarnaast geven wij u ook een overzicht van de ruimere registratie van alle aanmeldingen die ons het afgelopen jaar hebben bereikt. Er zijn bijgevolg verschillen tussen de beide registraties.

*Overzicht weerhouden aanmeldingen volgens de strikte interpretatie Rechten van de patiënt*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
aanmeldingen die niet weerhouden worden	6	31,57	6	22,22
aanmeldingen die weerhouden worden	13	68,42	21	77,77
<b>totaal</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

*Overzicht weerhouden aanmeldingen Federale Commissie Rechten van de patiënt*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	6	46,15	12	57,14
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	-	-	-	-
3. informatie	-	-	1	4,76
4. geïnformeerde toestemming	5	38,46	6	28,57
5. a) zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard	-	-	-	-

patiëntendossier				
5. b) inzage/afschrift patiëntendossier	-	-	-	-
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	2	15,38	1	4,76
7. pijnbestrijding	-	-	1	4,76
<b>totaal</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

### Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ (IPSOF)

In volgende tabellen vindt u de gegevens over alle geregistreerde aanmeldingen.

#### *Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ (IPSOF)*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
met betrekking tot een patiëntenrecht	17	89,47	26	96,29
algemene vraag los van patiëntenrecht	2	10,52	1	3,70
<b>totaal</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

Hieronder worden de soorten algemene vragen los van de patiëntenrechten weergegeven. Per aanmelding wordt slechts één categorie geregistreerd. Verstreekt 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	2018		2019	
	n	%	n	%
levensverhaal	2	100,00	1	100,00
<b>totaal</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

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	2018		2019	
	n	%	n	%
geen	-	-	1	3,70
psychiater	2	10,52	5	18,51
huisarts	-	-	-	-
verpleging	6	31,57	5	18,51
persoonlijke begeleider	3	15,78	1	3,70
sociale dienst	-	-	-	-
multidisciplinair team	5	26,31	11	40,74
administratieve dienst	-	-	-	-
technische dienst	-	-	-	-
voedingsdienst	-	-	1	3,70
bewindvoerder	1	5,26	2	7,40
ombudspersoon	1	5,26	1	3,70
andere	1	5,26	-	-
<b>totaal</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

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*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	10	58,82	14	53,84
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	-	-	-	-
3. informatie	-	-	1	3,84
4. geïnformeerde toestemming	5	29,41	7	26,92
5. inzage patiëntendossier	-	-	-	-
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	2	11,76	1	3,84

7. klachtenbemiddeling	-	-	-	-
8. wettelijke vertegenwoordiger	-	-	1	3,84
9. vertrouwenspersoon	-	-	1	3,84
10. pijnbestrijding	-	-	1	3,84
<b>totaal</b>	<b>17</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

Omwille van de herkenbaarheid, door het geringe aantal klachten, kan enkel het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening en de geïnformeerde toestemming opgesplitst worden in subcategorieën.

*Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
respectvolle bejegening	2	20,00	3	21,42
goede behandeling/begeleiding	3	30,00	2	14,28
kwaliteitsvol verblijf/wonen	-	-	2	14,28
goede hotelservice	-	-	-	-
betalende diensten	4	40,00	-	-
juiste factuur/correct geldbeheer	-	-	3	21,42
beschermende maatregelen	1	10,00	4	28,57
<b>totaal</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

*Recht op geïnformeerde toestemming*

categorie	2018		2019		
	n	%	n	%	
medicatie	informatie	-	-	-	
	toestemming	-	-	1	14,28
behandeling/begeleiding	informatie	-	-	2	28,57
	toestemming	5	100,00	4	57,14
<b>totaal</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	

## Interventie

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal afgesloten meldingen (27).

De interventie van de externe ombudspersoon is bij heel wat meldingen 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. 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	2018		2019	
	n	%	n	%
luisteren	3	16,66	3	11,11
informeren	-	-	1	3,70
signaleren	2	11,11	-	-
coachen	-	-	-	-
bemiddelen	13	72,22	23	85,18
<b>totaal</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

### *Betrokkenheid patiënt bij bemiddeling*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
patiënt samen met ombudspersoon	3	23,07	4	17,39
ombudspersoon zonder patiënt	10	76,92	19	82,60
<b>totaal</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>





door ombudspersoon				
gehele tevredenheid bewoner	-	-	-	-
gedeeltelijke tevredenheid bewoner	-	-	-	-
ontevredenheid bewoner	-	-	-	-
geen feedback	2	11,11	2	7,40
<b>totaal</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

*Evaluatie proces*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
door bewoner				
gehele tevredenheid bewoner	16	88,88	24	88,88
gedeeltelijke tevredenheid bewoner	-	-	1	3,70
ontevredenheid bewoner	-	-	-	-
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid bewoner	-	-	-	-
gedeeltelijke tevredenheid bewoner	-	-	-	-
ontevredenheid bewoner	-	-	-	-
geen feedback	2	11,11	2	7,40
<b>totaal</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>27</b>	<b>100</b>