



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 Munsterbilzen**  
Erkenningsnummer 952

**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 met alle aanmeldingen, ook degenen die niet onder de Wet op Patiëntenrechten vallen (zoals meldingen rond voeding en bewindvoering) en dit met inbegrip van het voorwerp van de aanmeldingen en het resultaat van het optreden van de externe ombudspersoon tijdens het voorbije kalenderjaar.

Zoals gevraagd in artikel 9 § 1 van het K.B. van 8 juli 2003 houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in ziekenhuizen moet voldoen, bevat dit jaarverslag eveneens een gedetailleerd overzicht van het aantal aanmeldingen die onder de strikte toepassing van de Wet op de Patiëntenrechten (22 augustus 2002) vallen.

De afbouw van bedden naar de mobiele equipes heeft een invloed op de cijfers van dit jaarverslag. Vanuit NOOLIM in het kader van art. 107 bereiken ons ook aanmeldingen, aanmeldingen die we bijhouden doch nergens kunnen registreren.

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

Op 1/1/2019 zijn de provinciale overlegplatforms geestelijke gezondheid (OGGPA vzw, SPIL vzw, PopovGGZ vzw, Logistiek Vlavo 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

Een opname is een ingrijpende gebeurtenis voor de patiënt en zijn naasten. De routine van elke dag wordt onderbroken en een nieuwe rol, willens nillens, wordt opgenomen. Patiënt “zijn” moet je worden.

De wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt beschrijft niet alleen de rechten, maar draagt ook bij tot een verantwoordelijkheid voor de patiënt om zo goed mogelijk met de beroepsbeoefenaar samen te werken.

Soms ervaren patiënten dat zij, omwille van hun gezondheidstoestand en het hieraan verbonden dreigende gevaar voor zichzelf of derden, gedwongen opgenomen worden in een psychiatrische voorziening. Op dat ogenblik is de overgang abrupt en zonder voorbereiding. Veelal wordt er na 10 dagen door de vrederechter op basis van de observaties van het multidisciplinair team een eerste evaluatie gemaakt of een verlening van de observatiefase tot 40 dagen noodzakelijk is. Tijdens deze fase is het belangrijk dat de patiënt samen met de leden van het multidisciplinair team exploreert waarom hij werd opgenomen en of hier een behandeling binnen de voorziening tegenover staat. **Het is een aanbeveling om als voorziening in te zetten op verhoging van de motivatie van de patiënt om deze exploratie te kunnen en willen aangaan.** Ruimte voor meer individuele gesprekken met de verschillende disciplines van het team en mogelijkheid tot intensievere deelname aan therapie sessies is hierbij een basisvoorwaarde. Terugvallen, voor de draaideur-patiënten, op een goed uitgewerkt crisisinterventieplan is hierbij eveneens een meerwaarde.

Andere patiënten hebben veelal samen met hun netwerk en beroepsbeoefenaars de tijd om hun opname voor te bereiden.

*Artikel 7 van de wet betreffende de rechten van de patiënt wijst op het krijgen van alle informatie nodig voor het verweren van inzicht in je gezondheidstoestand als patiënt. Niet alleen de diagnose, ook de vermoedelijke evolutie ervan is hiervoor belangrijke informatie. Vooraleer er een behandeling kan opgestart worden dient de beroepsbeoefenaar de vrije en geïnformeerde toestemming van de patiënt hiervoor te verkrijgen (art. 8 betreffende de rechten van de patiënt).*

Goede afspraken en gelijklopende verwachtingen ten aanzien van de aangeboden behandeling zijn hierbij essentieel. Patiënten die in een behandeling wensen te stappen hebben er baat bij als dit weloverwogen en na een uitgebreide intake kan gebeuren. Patiënten ervaren dat zij soms onvoldoende informatie krijgen over de gang van zaken in de voorziening en sommigen komen met hun vragen naar de externe ombudsdienst. Hulpverleners geven aan dat de patiënten soms met de verkeerde verwachtingen aan hun behandeling starten. **Het is een aanbeveling om als voorziening meer in te zetten op goede afspraken met de patiënt.** Want in de mate van het mogelijke dat de patiënt zijn medewerking verleent, leeft de beroepsbeoefenaar de bepalingen van deze wet na en dit binnen de perken van de hem door of krachtens de wet toegewezen bevoegdheden.

Patiënten ervaren soms dat de geplande opname op een afdeling stopgezet wordt bij bv. het ontbreken van een hulpvraag of dat zij het voorstel krijgen om op transfer te gaan naar een andere afdeling omwille van bv. de intensifiëring van de zorg. **Het is een aanbeveling om de redenen van stopzetting of transfer niet alleen bespreekbaar te maken met de patiënt, maar ook om dit en de reactie van de patiënt nauwkeurig te noteren in het elektronisch patiëntendossier.**

Patiënten geven bij de externe ombudsdienst aan dat zij ervaren dat het belangrijk is dat ze erop kunnen terugvallen dat alle leden van het multidisciplinair team op de hoogte zijn van hun verwachtingen ten aanzien van de eventuele verderzetting van hun behandeling in een andere voorziening, op een andere afdeling.

**Een aanbeveling is, bij een eventuele transfer, het sneller koppelen van een bezoek aan de voorgestelde afdeling of voorziening opdat de patiënt beter geïnformeerd een partner wordt voor de uitoefening van zijn geïnformeerde toestemming.**

Het uitnodigen van ervaringsdeskundigen om dit verkennend bezoek aan een andere voorziening of op een andere afdeling te ondersteunen is ongetwijfeld een meerwaarde en geruststelling voor de patiënt en zijn netwerk.

Geleidelijk aan doen de wettelijke steunfiguren van de patiënten meer en meer hun intrede in de voorziening. Jarenlang werd er door o.a. de sociale dienst ingezet om de vertrouwenspersonen hun rol te laten opnemen, dit levert ondertussen zijn meerwaarde op tijdens de behandeling van kort- en langlopende behandelingen.

Ook de vertegenwoordiger welke voorafgaande werd aangeduid door de patiënt, de bewindvoerder over de persoon dewelke door de vrederechter de bevoegdheid over de patiëntenrechten kreeg en de zorgvolmachthouder vindt gaandeweg zijn plaats in het zorg- en behandelproces. **Het is een aanbeveling om alle medewerkers van de voorziening hiermee kennis te laten maken.** Deze laatste steunfiguren nemen de rechten van de patiënt over. Dit heeft o.a. repercussies op de houding ten aanzien van het beroepsgeheim en de aanwezigheid tijdens de behandelplanbesprekingen met betrekking tot de geïnformeerde toestemming voor de vooropgestelde behandeling voor de beroepsbeoefenaars van het MC St.-Jozef.

*In een goede relatie weet je wat je aan elkaar hebt.*

*Ook in een relatie tussen zorgverlener en patiënt en/of zijn wettelijk steunfiguur is dit belangrijk.*



## Aanmeldingen

De eerste aanmelding werd geregistreerd op 06/01/2019, de laatste op 19/12/2019. Uiteraard waren een aantal aanmeldingen nog niet afgehandeld op 31 december 2019.

Het totaal aantal aanmeldingen bedraagt 85, het totaal aantal in 2019 afgesloten aanmeldingen 86. Hieronder vergelijken we de basisgegevens van 2016 tot en met 2019.

### *Aanmeldingen, aanmelders*

categorie	2016	2017	2018	2019
aanmeldingen	128	112	124	85
aanmelders	75	69	75	55

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	124		85	
aanmelders	75		55	
tijd tussen aanmelding en eerste contact				
op dezelfde datum	92	76,66	73	85,88
binnen de week	23	19,16	11	12,94
binnen de 2 weken	2	1,66	-	-
binnen de vier weken	-	-	1	1,17
later dan 4 weken	3	2,50	-	-
totaal	120	100	85	100
aantal face to face contacten per aanmelding				
1 contact	74	61,66	51	60,00
2 contacten	31	25,83	16	18,82
3 contacten	4	3,33	7	8,23
meer dan 3 contacten	11	9,16	11	12,94
totaal	120	100	85	100
grootste aantal contacten bij 1 aanmelding	9		10	

verwezen naar andere ombudspersoon	4	0
totaal afgesloten meldingen zonder verwijzingen	119	86

De 85 meldingen (2019) komen van in totaal 55 melders.

*Initiële melder: individueel, groep, andere*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
individuele patiënt	85	70,83	65	76,47
groep patiënten	26	21,66	7	8,23
andere	9	7,50	13	15,29
totaal	120	100	85	100

*Geslacht indien individueel*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
man	38	44,70	23	35,38
vrouw	47	55,29	42	64,61
totaal	85	100	65	100

*Aantal leden groep*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
2 personen	-	-	1	14,28
meer dan 4 personen	26	100,00	6	85,71
totaal	26	100	7	100
grootste groep	17		15	

*Initiële aanmelder indien andere*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
familielid/partner	9	100,00	13	100,00
totaal	9	100	13	100

*Hoedanigheid indien andere*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
als wettelijke vertegenwoordiger	4	44,44	8	61,53
als vertrouwenspersoon	2	22,22	1	7,69
ten persoonlijke titel	3	33,33	4	30,76
totaal	9	100	13	100

*Terugkoppeling indien andere*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
patiënt onderschrijft de aanmelding	-	-	3	23,07
patiënt onderschrijft de aanmelding niet	2	22,22	1	7,69
terugkoppeling was niet mogelijk	4	44,44	8	61,53
terugkoppeling was niet nodig	3	33,33	1	7,69
totaal	9	100	13	100

*Is de aanmelder nieuw voor u?*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
ja	98	81,66	68	80,00
neen	22	18,33	17	20,00
totaal	120	100	85	100

*Waar heeft deze zich reeds eerder aangemeld?*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
dit jaar binnen deze voorziening	14	63,63	7	41,17
dit jaar binnen een andere voorziening	5	22,72	1	5,88
vorige jaren binnen deze voorziening	3	13,63	7	41,17
vorige jaren in andere voorziening	-	-	2	11,76
<b>totaal</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

Vorm van aanmelden

*Vorm van aanmelden*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
direct contact	66	55,00	40	47,05
schriftelijk (brief, fax, e-mail)	23	19,16	15	17,64
telefonisch (of GSM, SMS)	31	25,83	30	35,29
<b>totaal</b>	<b>120</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

*Initieel verzoek betreft*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
vraag naar informatie	22	18,33	19	22,35
vraag tot interventie	50	41,66	38	44,70
vraag tot signalering	12	10,00	11	12,94
vraag naar een luisterend oor	36	30,00	17	20,00
<b>totaal</b>	<b>120</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

*Vraag tot interventie betreft*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
vraag om een financieel akkoord	2	4,00	4	10,52
vraag om een ander soort akkoord	48	96,00	34	89,47
<b>totaal</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>38</b>	<b>100</b>

*Ondernam de aanmelder reeds eerdere stappen?*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
ja	63	52,50	36	42,35
neen	57	47,50	48	56,47
werd niet bevraagd	-	-	1	1,17
<b>totaal</b>	<b>120</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

*Welke stappen?*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
informeel	62	98,41	34	94,44
extern	1	1,58	2	5,55
<b>totaal</b>	<b>63</b>	<b>100</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

*Waarom geen eerdere stappen?*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
ongekend/wist niet dat het kon	8	14,03	3	6,25
durfde niet	17	29,82	2	4,16
principeel/keuze voor externe ombudspersoon	32	56,14	43	89,58
<b>totaal</b>	<b>57</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

*Fase waarin patiënt zich bevindt*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	-	-	-	-
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	112	93,33	62	72,94
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	8	6,66	23	27,05
<b>totaal</b>	<b>120</b>	<b>100</b>	<b>85</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 van 22 augustus 2002.

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.

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
aanmeldingen die niet weerhouden worden	29	24,16	22	25,88
aanmeldingen die weerhouden worden	91	75,83	63	74,11
<b>totaal</b>	<b>120</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

Overzicht weerhouden aanmeldingen Federale Commissie Rechten van de patiënt

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	49	53,84	30	47,61
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	1	1,09	6	9,52
3. informatie	8	8,79	5	7,93
4. geïnformeerde toestemming	20	21,97	18	28,57
5. a) zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier	-	-	-	-
5. b) inzage patiëntendossier	-	-	-	-

5. c) afschrift patiëntendossier	3	3,29	1	1,58
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	10	10,98	3	4,76
7. pijnbestrijding	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>91</b>	<b>100</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

*Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ (IPSOFF)*

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.

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
met betrekking tot een patiëntenrecht	116	96,66	76	89,41
algemene vraag los van patiëntenrecht	4	3,33	9	10,58
<b>totaal</b>	<b>120</b>	<b>100</b>	<b>85</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	%
familiaal	-	-	1	11,11
juridisch	-	-	1	11,11
levensverhaal	4	100,00	4	44,44
patiëntenrechten	-	-	2	22,22
andere	-	-	1	11,11
<b>totaal</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

Ook al heeft een aanmelding soms betrekking op meerdere disciplines, toch wordt er slechts één (de belangrijkste, vanuit het perspectief van de patiënt) geregistreerd.

Betrokken discipline

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
geen	2	1,66	1	1,17
psychiater	34	28,33	30	35,29
verpleging	21	17,50	18	21,17
persoonlijke begeleider	3	2,50	1	1,17
sociale dienst	2	1,66	-	-
psycholoog	-	-	1	1,17
therapeut (ergo, kine, muziek, andere)	11	9,16	5	5,88
multidisciplinair team	29	24,16	17	20,00
technische dienst	1	0,83	1	1,17
voedingsdienst	12	10,00	3	3,52
poetsdienst	1	0,83	2	2,35
directie	2	1,66	2	2,35
bewindvoerder	-	-	1	1,17
ombudspersoon	2	1,66	2	2,35
andere	-	-	1	1,17
<b>totaal</b>	<b>120</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

In de 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*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	70	60,34	42	55,26
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	1	0,86	6	7,89
3. informatie	8	6,89	5	6,57
4. geïnformeerde toestemming	21	18,10	18	23,68
5. inzage patiëntendossier	3	2,58	1	1,31
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	11	9,48	3	3,94
7. klachtenbemiddeling	-	-	1	1,31
8. wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-
9. vertrouwenspersoon	2	1,72	-	-
10. pijnbestrijding	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>116</b>	<b>100</b>	<b>76</b>	<b>100</b>

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

1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
1.1. respectvolle bejegening	13	18,57	6	14,28
1.2. goede behandeling/begeleiding	23	32,85	14	33,33
1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen	3	4,28	2	4,76
1.4. goede hotelservice	19	27,14	9	21,42
1.5. juiste factuur/correct geldbeheer	4	5,71	3	7,14
1.6. beschermende maatregelen	8	11,42	8	19,04
<b>totaal</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	<b>42</b>	<b>100</b>

### 1.1. Respectvolle bejegening

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
luisterbereidheid	6	46,15	2	33,33
correcte omgangsvormen	5	38,46	3	50,00
grensoverschrijdend gedrag	2	15,38	1	16,66
<b>totaal</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

### 1.2. Goede behandeling/begeleiding

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
diagnose	-	-	-	-
somatische verzorging	1	4,34	2	14,28
individuele therapie	-	-	2	14,28
voldoende beschikbaarheid	12	52,17	3	21,42
betrokkenheid familie	2	8,69	-	-
beëindiging opname/behandeling/begeleiding	1	4,34	5	35,71
overplaatsing naar andere afdeling	1	4,34	-	-
overplaatsing naar een andere voorziening	6	26,08	2	14,28
<b>totaal</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

### Beëindiging opname/behandeling/begeleiding

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
verplicht	1	100,00	2	40,00
geweigerd	-	-	3	60,00
<b>totaal</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

### Overplaatsing naar andere afdeling

	2018		2019	
	n	%	n	%
categorie				
verplicht	1	100,00	-	-
totaal	1	100	-	-

### Overplaatsing naar andere voorziening

	2018		2019	
	n	%	n	%
categorie				
verplicht	1	16,66	2	100,00
geweigerd	5	83,33	-	-
totaal	6	100	2	100

### 1.3. Kwaliteitsvol verblijf/wonen

	2018		2019	
	n	%	n	%
categorie				
regels	1	33,33	1	50,00
groepsleven	-	-	1	50,00
ontspanning/vrije tijd	1	33,33	-	-
weekend- en verlofregeling	1	33,33	-	-
totaal	3	100	2	100

### 1.4. Goede hotelservice

	2018		2019	
	n	%	n	%
categorie				
voeding	11	57,89	1	11,11
infrastructuur/accommodatie	1	5,26	2	22,22
hygiëne	2	10,52	3	33,33
veiligheid persoon	4	21,05	-	-
veiligheid goederen	1	5,26	3	33,33
totaal	19	100	9	100

### 1.5. Juiste factuur/correct geldbeheer

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
factuur	2	50,00	1	33,33
bestedingsautonomie	-	-	1	33,33
bewindvoering	2	50,00	1	33,33
totaal	4	100	3	100

### 1.6. Beschermende maatregelen

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
straf	1	12,50	-	-
beperkte bewegingsvrijheid	2	25,00	4	50,00
afzondering	2	25,00	2	25,00
fixatie	-	-	1	12,50
gedwongen opname	3	37,50	1	12,50
totaal	8	100	8	100

### 2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
psychiater	1	100,00	3	50,00
psycholoog	-	-	-	-
persoonlijk begeleider	-	-	-	-
Andere voorziening	-	-	3	50,00
totaal	1	100	6	100

### 3. Recht op informatie

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
diagnose	5	62,50	4	80,00
duur	-	-	-	-
kosten	-	-	-	-
tegenaanwijzingen/risico's/nevenwerkingen	3	37,50	-	-
alternatieven	-	-	1	20,00
<b>totaal</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

### 4. Recht op geïnformeerde toestemming

categorie	2018		2019		
	n	%	n	%	
medicatie	informatie	1	4,76	1	5,55
	toestemming	1	4,76	5	27,77
behandeling/begeleiding	informatie	7	33,33	4	22,22
	toestemming	12	57,14	8	44,44
<b>totaal</b>		<b>21</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

### 5. Recht op zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier	-	-	-	-
inzage/afschrift dossier	3	100,00	1	100,00
<b>totaal</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

### 5.A. Recht op inzage of afschrift

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
afschrift	-	-	1	100,00
volledig dossier inzage	-	-	-	-
afschrift	3	100,00	-	-
<b>totaal</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

### 6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
beroepsgeheim	5	45,45	1	33,33
briefgeheim	1	9,09	-	-
territoriale privacy	5	45,45	1	33,33
mondelijke indiscretie	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

### 7. Recht op klachtenbemiddeling

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
geweigerd	-	-	-	-
bemoeilijkt	-	-	1	100,00
gesanctioneerd	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

### 8. Recht op een wettelijke vertegenwoordiger

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
niet aanvaard	-	-	-	-
geen verandering mogelijk informatie	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## 9. Recht op een vertrouwenspersoon

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
niet aanvaard	-	-	-	-
geen verandering mogelijk	-	-	-	-
informatie	2	100,00	-	-
totaal	2	100	-	-

## 10. Recht op pijnbestrijding

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
chronische pijn	-	-	-	-
palliatieve zorg	-	-	-	-
euthanasie	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-

### Interventie

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

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

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
luisteren	14	11,76	4	4,65
informereren	12	10,08	9	10,46
signaleren	4	3,36	4	4,65
coachen	12	10,08	7	8,13
bemiddelen	77	64,70	62	72,09
<b>totaal</b>	<b>119</b>	<b>100</b>	<b>86</b>	<b>100</b>

*Betrokkenheid patiënt bij bemiddeling*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
patiënt samen met ombudspersoon	19	24,67	28	45,16
ombudspersoon zonder patiënt	58	75,32	34	54,83
<b>totaal</b>	<b>77</b>	<b>100</b>	<b>62</b>	<b>100</b>

Afsluiting

*Tijd tussen aanmelden en afsluiten*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
aantal aanmeldingen met de afsluiting				
op dezelfde datum als de aanmelding	63	52,94	42	48,83
binnen de week	25	21,00	16	18,60
binnen de twee weken	15	12,60	7	8,13
binnen de vier weken	6	5,04	10	11,62
later dan vier weken	10	8,40	11	12,79
<b>totaal</b>	<b>119</b>	<b>100</b>	<b>86</b>	<b>100</b>
aantal weken bij aanmelding met langste looptijd	8		11	



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 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 externe 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 niet over een betrouwbaar instrument om deze tevredenheid rechtstreeks bij de betrokkene te bevragen.

### Evaluatie resultaat

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	94	78,99	67	77,90
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	11	9,24	6	6,97
ontevredenheid patiënt	2	1,68	5	5,81
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	2	1,68	-	-
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	-	-
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
geen feedback	10	8,40	8	9,30
totaal	119	100	86	100

### Evaluatie proces

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	107	89,91	74	86,04
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	2	2,32
ontevredenheid patiënt	-	-	2	2,32

door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	2	1,68	-	-
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	-	-
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
geen feedback	10	8,40	8	9,30
<b>totaal</b>	<b>119</b>	<b>100</b>	<b>86</b>	<b>100</b>

Tot slot geven we de eventueel door de externe ombudspersoon voorgestelde verdere stappen weer, indien de interventie van de externe ombudspersoon geen oplossing bracht. Het gaat hier enkel over de louter informatieve opdracht. Eenmaal de nodige informatie gegeven, houdt de opdracht van de externe ombudspersoon op.

*Voorgestelde verdere stappen*

categorie	2018		2019	
	n	%	n	%
orde geneesheren	-	-	-	-
advocaat	-	-	-	-
inspectie	-	-	-	-
vrederechter	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>