



OMBUDSFUNCTIE IN DE GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG

SPIIL vzw

**Samenwerking Psychiatrische Initiatieven
Limburg vzw**

Universiteitslaan 1, 3500 Hasselt

Tel: 011 23 72 99

Website: www.ombudsfunctieggz.be

Jaarverslag 2018

MC St.-Jozef Munsterbilzen
Erkenningsnummer 952

Externe Ombudsfunctie
Ingrid Meuwis

Inhoud

Inleiding	5
Aanbevelingen	7
Aanmeldingen	9

Inleiding

Dit is het Jaarverslag 2018 van de Externe Ombudsfunctie.

Graag geven wij u een totaalbeeld voor uw voorziening met alle meldingen, 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 meldingen 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 meldingen 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 meldingen, meldingen 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.

Aanbevelingen

Het takenpakket van een interne en externe ombudspersoon in de gezondheidszorg werd zorgvuldig vastgelegd in wetgeving en KB's. Voor een ombudspersoon in de gezondheidszorg is het naast het beschikken over tal van communicatieve vaardigheden ook belangrijk kennis van relevante wetgeving te verwerven en onderhouden.

Als externe ombudspersoon ervaar ik al ettelijke jaren dat patiënten veelal nood hebben aan een luisterend oor. Zij beschouwen de externe ombudspersoon daarnaast ook als een bron van informatie over hun rechten en plichten als patiënt. Ook het netwerk van de patiënten doet steeds meer een beroep op deze informatieve opdracht.

Het bemiddelende luik van onze opdracht vraagt van de patiënt een actievere rol dan hij aanvankelijk had verwacht. Bemiddeling is regelmatig een efficiënt instrument gebleken in het streven naar een goede of herstelde communicatie tussen de patiënt en zijn beroepsbeoefenaars.

De praktijk leert me dat het coachen van de patiënt, om in communicatie te gaan met de met hun klacht betrokken hulpverleners, een doeltreffende weg is naar een positieve uitkomst voor beide partijen. Patiënten, die samen met de ombudspersoon hun aanmelding verhelderd hebben, afgetoetst zien aan de realiteit van de wet op de patiëntenrechten en geoefend hebben om het gesprek met de beroepsbeoefenaar aan te gaan, geven achteraf te kennen dat zij hierover tevreden zijn omdat zijzelf voor een oplossing van hun de klacht hebben kunnen zorgen. Het coaching traject vraagt veel tijd en inspanning van de patiënt en de externe ombudspersoon.

De fysieke aanwezigheid en bereikbaarheid van de externe ombudspersoon in de voorziening werkt. Het afgelopen jaar werden ook de brievenbussen van de externe ombudsdienst op alle afdelingen voorzien van een affiche met een woordje toelichting. De herkenbaarheid en nabijheid van de externe ombudspersoon is hierdoor opnieuw vergroot. Tijdens het nakijken van deze brievenbussen vinden er op alle afdelingen regelmatig informele momenten plaats tussen de patiënten en of hun hulpverleners en de externe ombudspersoon. De herkenbaarheid van de vaste externe ombudspersoon van de voorziening is volgens de patiënten een voordeel (affiches met foto en een foto op de toegangsbadge). Deze informele momenten lenen er zich toe om in het kader van preventie van klachten in te spelen op vragen en opmerkingen met betrekking tot de aangeboden zorg en behandeling en de wet op patiëntenrechten.

Herstel in de geestelijke gezondheidszorg veronderstelt dat de persoon zijn eigen leven opnieuw vorm geeft en er de gelegenheid geboden wordt om de opgedane ervaringen te verwerken en te integreren. Een herstelproces kan een tijdelijke fase zijn in iemands leven, voor anderen is het mogelijks levenslang.

Art. 7 en 8 van de wet op de patiëntenrechten (22 augustus 2002) bieden de patiënt de gelegenheid om de regie voor de zorg en behandeling die hij nodig heeft in eigen handen te nemen en zich te beroepen op de professionaliteit van de zorgverstrekkers van de voorziening. Art. 7 legt vast dat de patiënt tegenover de beroepsbeoefenaar het recht heeft op alle hem betreffende informatie die nodig is om inzicht te krijgen in zijn gezondheidstoestand en de vermoedelijke evolutie ervan. Art. 8 geeft de patiënt het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar. Deze toestemming wordt uitdrukkelijk gegeven behalve wanneer de beroepsbeoefenaar, na de patiënt voldoende te hebben geïnformeerd, uit de gedragingen van de patiënt redelijkerwijze diens toestemming kan afleiden.

Het is belangrijk om iemand de gelegenheid te bieden de belangrijke beslissingen in zijn leven zelf te laten nemen. Beslissingen op maat worden genomen als iemand over voldoende informatie kan beschikken. Indien informatie achterwege blijft dan lijkt het soms of de verkeerde beslissing wordt genomen en kan de hulpverlener zich mogelijks verschuilen achter de idee dat de patiënt “onvermogen” is om beslissingen te nemen.

De afgelopen jaren werd er op verschillende manieren geïnvesteerd om de patiënt binnen het MC St.-Jozef deelgenoot te maken van zijn zorg- en behandelplan. Het belang voor het empoweren van de patiënt en onrechtstreeks zijn zorgverstrekkers zorgde er onder andere voor dat er herhaaldelijk informatiesessies over de rechten van de patiënten door de externe ombudspersoon op afdelingsniveau en patiëntniveau, in groep en op individuele basis, aangeboden worden.

Mijn inziens dragen deze informatieve momenten, waarin patiënten kennis maken met hun rechten en plichten, ertoe bij dat zij beter weten waar ze aan toe zijn en welke belangrijke positie ze innemen op weg naar hun herstel.

De geregelde informatiesessies voor de hulpverleners op afdelingsniveau dragen bij tot het praktisch afoetsen van de toepassing van deze wetgeving.

Daarnaast is het nu eerder gebruikelijk dan uitzonderlijk dat de patiënt zijn aanwezigheid gevraagd en verwacht wordt bij zijn individuele behandelplan bespreking. Het blijft echter belangrijk voor de beroepsbeoefenaars van de voorziening om oog te hebben voor de kwetsbaarheid van de patiënt om hierin mee te gaan. Soms is het noodzakelijk om deze aanwezigheid te laten voorafgaan van meerdere voorbereidende gesprekken met de diverse leden van het multidisciplinair team om alzo de patiënt de gelegenheid te bieden zich enerzijds goed te informeren en anderzijds om zijn hulpvraag te verfijnen. Dit resulteert uiteindelijk naar een respectvolle houding voor de autonomie van de patiënt.

Bij de opname in het MC St.-Jozef wordt de patiënt standaard bevraagd wie zijn of haar vertrouwenspersoon in het kader van de wet op de patiëntenrechten is. Het aanduiden van één of meerdere vertrouwenspersonen uit hun eigen netwerk is voor sommige patiënten geen evidentie en soms niet mogelijk. Het vertrouwen dat mensen schenken aan anderen is een dynamisch gebeuren. Binnen het MC St.-Jozef is het een aandachtspunt dat de betrokken hulpverlener dit op regelmatige basis in vraag stelt en of een wijziging voor de patiënt gewenst of noodzakelijk is.

In een goede relatie weet je wat je aan elkaar hebt. Ook in een relatie tussen zorgverleners en patiënt is dit belangrijk.

Aanmeldingen

De eerste aanmelding werd geregistreerd op 18/01/2018, de laatste op 20/12/2018.

Het totaal aantal meldingen bedraagt 124, het totaal aantal in 2018 afgesloten meldingen 119.

Hieronder vergelijken we de basisgegevens van 2015 tot en met 2018.

Aanmeldingen, aanmelders

categorie	2015	2016	2017	2018
aanmeldingen	175	128	112	124
aanmelders	90	75	69	75

Verder beperken wij ons tot het vergelijken van de gegevens van 2018 met deze van 2017.

Aanmeldingen en aanmelders

Aanmeldingen, aanmelders, aanmeldingstijd, contacten en verwijzingen

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
aanmeldingen	112		124	
aanmelders	69		75	
tijd tussen aanmelding en eerste contact				
<i>op dezelfde datum</i>	78	72,89	92	76,66
<i>binnen de week</i>	24	22,42	23	19,16
<i>binnen de twee weken</i>	2	1,86	2	1,66
<i>binnen de 4 weken</i>	1	0,93	-	-
<i>later dan vier weken</i>	2	1,86	3	2,50
totaal	107	100	120	100
aantal face to face contacten per aanmelding				
aantal meldingen met				
<i>1 contact</i>	71	66,35	74	61,66
<i>2 contacten</i>	15	14,01	31	25,83
<i>3 contacten</i>	10	9,34	4	3,33
<i>meer dan 3 contacten</i>	11	10,28	11	9,16

totaal	107	100	120	100
grootste aantal contacten bij 1 aanmelding	6		9	
verwezen naar andere ombudspersoon	5		4	
totaal afgesloten aanmeldingen zonder verwijzingen	107		119	

Bij de verwijzing naar een andere ombudspersoon betreft het 1 keer een externe ombudspersoon GGZ van een ander overlegplatform, 2 keer een ombudspersoon van een algemeen ziekenhuis, en 1 keer een andere ombudsdienst. Verwijzingen naar een andere ombudspersoon worden voor de verdere gegevens niet meegeteld.

De 124 aanmeldingen (2018) komen van in totaal 75 aanmelders.

De 112 aanmeldingen (2017) komen van in totaal 69 aanmelders.

Initiële aanmelder: individueel, groep, andere

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
individuele patiënt	85	79,43	85	70,83
groep patiënten	10	9,34	26	21,66
andere	12	11,21	9	7,50
totaal	107	100	120	100

Geslacht indien individueel

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
man	40	47,05	38	44,70
vrouw	45	52,94	47	55,29
totaal	85	100	85	100

Aantal leden groep

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
meer dan 4 personen	10	100,00	26	100,00
totaal	10	100	26	100
grootste groep	20		17	

Initiële aanmelder indien andere

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
familie lid/partner	12	100,00	9	100,00
personeelslid	-	-	-	-
totaal	12	100	9	100

Hoedanigheid indien andere

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
als wettelijke vertegenwoordiger	7	58,33	4	44,44
als vertrouwenspersoon	-	-	2	22,22
ten persoonlijke titel	5	41,66	3	33,33
totaal	12	100	9	100

Terugkoppeling indien andere

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
patiënt onderschrijft de aanmelding	7	58,33	-	-
patiënt onderschrijft de aanmelding niet	1	8,33	2	22,22
terugkoppeling was niet mogelijk	1	8,33	4	44,44
terugkoppeling was niet nodig	3	25,00	3	33,33
totaal	12	100	9	100

Is de aanmelder nieuw voor u?

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
ja	76	71,02	98	81,66
neen	31	28,97	22	18,33
totaal	107	100	120	100

Waar heeft deze zich reeds eerder aangemeld?

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
dit jaar binnen deze voorziening	9	29,03	14	63,63
dit jaar binnen een andere voorziening	2	6,45	5	22,72
vorige jaren binnen deze voorziening	20	64,51	3	13,63
vorige jaren in andere voorziening	-	-	-	-
totaal	31	100	22	100

Vorm van aanmelden

Vorm van aanmelden

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
direct contact	45	42,05	66	55,00
schriftelijk (<i>brief, fax, e-mail</i>)	26	24,29	23	19,16
telefonisch (<i>of GSM, SMS</i>)	36	33,64	31	25,83
totaal	107	100	120	100

Initieel verzoek betreft

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
vraag naar informatie	19	17,75	22	18,33
vraag tot interventie	52	48,59	50	41,66
vraag tot signalering	8	7,47	12	10,00
vraag naar een luisterend oor	28	26,16	36	30,00
totaal	107	100	120	100

Vraag tot interventie betreft

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
vraag om een financieel akkoord	5	9,61	2	4,00
vraag om een ander soort akkoord	47	90,38	48	96,00
totaal	52	100	50	100

Ondernam de aanmelder reeds eerdere stappen?

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
ja	53	49,53	63	52,50
neen	53	49,53	57	47,50
werd niet bevraagd	1	0,93	-	-
totaal	107	100	120	100

Welke stappen?

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
informeel	51	96,22	62	98,41
formele interne klachtenprocedure	1	1,88	-	-
interne ombudsfunctie	1	1,88	-	-
extern	-	-	1	1,58
totaal	53	100	63	100

Waarom geen eerdere stappen?

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
ongekend/wist niet dat het kon	1	1,88	8	14,03
durfde niet	13	24,52	17	29,82
principeel/keuze voor onafhankelijkheid externe ombudspersoon	39	73,58	32	56,14
totaal	53	100	57	100

Fase waarin patiënt zich bevindt

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	2	1,86	-	-
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	89	83,17	112	93,33
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	15	14,01	8	6,66
niet van toepassing	1	0,93	-	-
totaal	107	100	120	100

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	2017		2018	
	n	%	n	%
aanmeldingen die niet weerhouden worden	21	19,62	29	24,16
aanmeldingen die weerhouden worden	86	80,37	91	75,83
totaal	107	100	120	100

Overzicht weerhouden volgens de strikte toepassing van de Rechten van de patiënt

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	49	56,97	49	53,84
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	3	3,48	1	1,09
3. informatie	2	2,32	8	8,79
4. geïnformeerde toestemming	23	26,74	20	21,97
5. a) zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier	-	-	-	-
5. b) inzage patiëntendossier	-	-	-	-
5. c) afschrift patiëntendossier	1	1,16	3	3,29

6. bescherming persoonlijke levenssfeer	6	6,97	10	10,98
7. pijnbestrijding	2	2,32	-	-
totaal	86	100	91	100

Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ (IPSOF)

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.

Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ (IPSOF)

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
met betrekking tot een patiëntenrecht	104	97,19	116	96,66
algemene vraag los van patiëntenrecht	3	2,80	4	3,33
totaal	107	100	120	100

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	2017		2018	
	n	%	n	%
financieel	1	33,33	-	-
tewerkstelling	-	-	-	-
levensverhaal	1	33,33	4	100,00
patiëntenrechten	1	33,33	-	-
totaal	3	100	4	100

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

Betrokken discipline

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
geen	-	-	2	1,66
psychiater	26	24,29	34	28,33
huisarts	2	1,86	-	-
verpleging	23	21,49	21	17,50
persoonlijke begeleider	8	7,47	3	2,50
sociale dienst	1	0,93	2	1,66
psycholoog	1	0,93	-	-
therapeut (<i>ergo, kine, muziek, andere</i>)	-	-	11	9,16
multidisciplinair team	34	31,77	29	24,16
technische dienst	2	1,86	1	0,83
voedingsdienst	4	3,73	12	10,00
poetsdienst	1	0,93	1	0,83
directie	3	2,80	2	1,66
bewindvoerder	-	-	-	-
ombudspersoon	2	1,86	2	1,66
totaal	107	100	120	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

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	63	60,57	70	60,34
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	3	2,88	1	0,86
3. informatie	2	1,92	8	6,89
4. geïnformeerde toestemming	23	22,11	21	18,10
5. inzage patiëntendossier	1	0,96	3	2,58
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	7	6,73	11	9,48
7. klachtenbemiddeling	2	1,92	-	-
8. wettelijke vertegenwoordiger	1	0,96	-	-
9. vertrouwenspersoon	-	-	2	1,72
10. pijnbestrijding	2	1,92	-	-
totaal	104	100	116	100

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

1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
1.1. respectvolle bejegening	14	22,22	13	18,57
1.2. goede behandeling/begeleiding	22	34,92	23	32,85
1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen	1	1,58	3	4,28
1.4. goede hotelservice	12	19,04	19	27,14
1.5. betalende diensten	1	1,58	-	-
1.6. juiste factuur/correct geldbeheer	5	7,93	4	5,71
1.7. beschermende maatregelen	8	12,69	8	11,42
totaal	63	100	70	100

1.1. Respectvolle bejegening

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
luisterbereidheid	3	21,42	6	46,15
correcte omgangsvormen	8	57,14	5	38,46
grensoverschrijdend gedrag	3	21,42	2	15,38
totaal	14	100	13	100

1.2. Goede behandeling/begeleiding

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
diagnose	-	-	-	-
somatische verzorging	4	18,18	1	4,34
voldoende beschikbaarheid	7	31,81	12	52,17
betrokkenheid familie	1	4,54	2	8,69
start opname/behandeling/begeleiding	2	9,09	-	-
beëindiging opname/behandeling/begeleiding	2	9,09	1	4,34
overplaatsing naar andere afdeling	3	13,63	1	4,34
overplaatsing naar een andere voorziening	3	13,63	6	26,08
totaal	22	100	23	100

Start opname/behandeling/begeleiding

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
verplicht	1	50,00	-	-
geweigerd	1	50,00	-	-
totaal	2	100	-	-

Beëindiging opname/behandeling/begeleiding

	2017		2018	
	n	%	n	%
verplicht	-	-	1	100,0
geweigerd	2	100,0	-	-
totaal	2	100	1	100

Overplaatsing naar andere afdeling

	2017		2018	
	n	%	n	%
verplicht	2	66,66	1	100,0
geweigerd	1	33,33	-	-
totaal	3	100	1	100

Overplaatsing naar andere voorziening

	2017		2018	
	n	%	n	%
verplicht	1	33,33	1	16,66
geweigerd	1	33,33	5	83,33
andere	1	33,33	-	-
totaal	3	100	6	100

1.3. Kwaliteitsvol verblijf/wonen

	2017		2018	
	n	%	n	%
regels	1	100,0	1	33,33
groepsleven	-	-	-	-
ontspanning/vrije tijd	-	-	1	33,33
weekend- en verlofregeling	-	-	1	33,33
totaal	1	100	3	100

1.4. Goede hotelservice

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
voeding	6	50,00	11	57,89
infrastructuur/accommodatie	2	16,66	1	5,26
hygiëne	-	-	2	10,52
veiligheid persoon	1	8,33	4	21,05
veiligheid goederen	3	25,00	1	5,26
totaal	12	100	19	100

1.5. Betalende diensten

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
wasserij	1	100,0	-	-
totaal	1	100	-	-

1.6. Juiste factuur/correct geldbeheer

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
factuur	1	20,00	2	50,00
opbouw inkomen	-	-	-	-
zakgeld	-	-	-	-
bestedingsautonomie	3	60,00	-	-
bewindvoering	-	-	2	50,00
verzekeringen	1	20,00	-	-
totaal	5	100	4	100

1.7. Beschermende maatregelen

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
straf	1	12,50	1	12,50
beperkte bewegingsvrijheid	1	12,50	2	25,00
afzondering	2	25,00	2	25,00
fixatie	-	-	-	-
gedwongen opname	4	50,00	3	37,50
totaal	8	100	8	100

2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
psychiater	1	33,33	1	100,0
psycholoog	-	-	-	-
persoonlijk begeleider	2	66,66	-	-
totaal	3	100	1	100

3. Recht op informatie

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
diagnose	2	100,0	5	62,50
duur	-	-	-	-
kosten	-	-	-	-
tegenaanwijzingen/risico's/nevenwerkingen	-	-	3	37,50
alternatieven	-	-	-	-
totaal	2	100	8	100

4. Recht op geïnformeerde toestemming

categorie	2017		2018		
	n	%	n	%	
medicatie	informatie	-	-	1	4,76
	toestemming	2	8,69	1	4,76
behandeling/begeleiding	informatie	4	17,39	7	33,33
	toestemming	17	73,91	12	57,14
totaal	23	100	21	100	

5. Recht op zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier	-	-	-	-
inzage/afschrift dossier	1	100,0	3	100,0
totaal	1	100	3	100

5.A. Recht op inzage of afschrift

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
volledig dossier	inzage	-	-	-
	afschrift	1	100,00	3
totaal	1	100	3	100

6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
beroepsgeheim	6	85,71	5	45,45
persoonlijke overtuiging	1	14,28	-	-
briefgeheim	-	-	1	9,09
territoriale privacy	-	-	5	45,45
mondelijke indiscretie	-	-	-	-
totaal	7	100	11	100

7. Recht op klachtenbemiddeling

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
geweigerd	-	-	-	-
bemoeilijkt	2	100,00	-	-
gesanctioneerd	-	-	-	-
informatie	-	-	-	-
totaal	2	100	-	-

8. Recht op een wettelijke vertegenwoordiger

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
niet aanvaard	-	-	-	-
geen verandering mogelijk	-	-	-	-
informatie	-	-	-	-
andere	1	100,0	-	-
totaal	1	100	-	-

9. Recht op een vertrouwenspersoon

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
niet aanvaard	-	-	-	-
geen verandering mogelijk	-	-	-	-
informatie	-	-	2	100,0
totaal	-	-	2	100

10. Recht op pijnbestrijding

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
chronische pijn	-	-	-	-
palliatieve zorg	-	-	-	-
euthanasie	2	100,0	-	-
totaal	2	100	-	-

Interventie

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal afgesloten meldingen (119).

De interventie van de ombudspersoon is bij heel wat meldingen 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 of 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

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
luisteren	15	14,01	14	11,76
doorverwijzen intern	-	-	-	-
doorverwijzen extern	-	-	-	-
informereren	13	12,14	12	10,08
signaleren	3	2,80	4	3,36
coachen	6	5,60	12	10,08
bemiddelen	70	65,42	77	64,70
totaal	107	100	119	100

Betrokkenheid patiënt bij bemiddeling

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
patiënt samen met ombudspersoon	24	34,28	19	24,67
ombudspersoon zonder patiënt	46	65,71	58	75,32
totaal	70	100	77	100

Afsluiting

Tijd tussen aanmelden en afsluiten

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
aantal aanmeldingen met de afsluiting				
<i>op dezelfde datum als de aanmelding</i>	48	44,85	63	52,94
<i> binnen de week</i>	18	16,82	25	21,00
<i> binnen de twee weken</i>	13	12,14	15	12,60
<i> binnen de vier weken</i>	10	9,34	6	5,04
<i> later dan vier weken</i>	18	16,82	10	8,40
totaal	107	100	119	100
aantal weken bij aanmelding met langste looptijd	9		8	

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

Evaluatie resultaat

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	75	70,09	94	78,99
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	8	7,47	11	9,24
ontevredenheid patiënt	8	7,47	2	1,68
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	-	-	2	1,68
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	-	-
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
geen feedback	16	14,95	10	8,40
totaal	107	100	119	100

Evaluatie proces

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	88	82,24	107	89,91
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	-	-
ontevredenheid patiënt	3	2,80	-	-
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	-	-	2	1,68
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	-	-
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
geen feedback	16	14,95	10	8,40
totaal	107	100	119	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

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
federale ombudsdienst	-	-	-	-
orde geneesheren	-	-	-	-
advocaat	-	-	-	-
inspectie	-	-	-	-
vrederechter	-	-	-	-
ziekenfonds	-	-	-	-
andere	1	100,00	-	-
totaal	1	100	-	-