



OMBUDSFUNCTIE IN DE GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG

SPIIL vzw

**Samenwerking Psychiatrische Initiatieven
Limburg vzw**

Universiteitslaan 1, 3500 Hasselt

Website: www.ombudsfunctieggz.be

Jaarverslag 2018

PVT St.-Jozef

Campus Tongeren en
Munsterbilzen

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. 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.

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 een gedetailleerd overzicht van het aantal meldingen die onder de strikte toepassing van de Wet op de Patiëntenrechten (22 augustus 2002) vallen.

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.

Aanbevelingen

Daar waar het aangenaam toeven mag zijn.

Donderdag 21 februari 2019 organiseerde het MC St.-Jozef een intern Symposium met als titel “Empowerment van de patiënt, de familie én onszelf”.

De bijdrage van Prof. Dr. Dirk De Wachter waarin de medemenselijke herkenning en de kleine geneugten voor mij ankerpunten werden, zijn mijn inzien beide ook een leidraad voor goede zorg voor de bewoners en hun zorgverstrekkers van het psychiatrisch verzorgingstehuis te Munsterbilzen en Tongeren.

Het zelf kunnen realiseren, zelf bepalen en het zelf sturen geeft verdieping van de genieting en zijn ontegensprekelijk een concept van het herstel. Prof. Dr. De Wachter leidde ons o.a. terecht naar het gedachtengoed waarin zorgtrajecten waar iedereen in past eigenlijk onbestaande zijn. De ontmoeting met de hulp vragende medemens mag niet uitmonden in ‘wat heb je toch meegemaakt en wij gaan voor je zorgen’.

Om de bewoners en hun eventuele vertegenwoordigers of bewindvoerders over de persoon van de campussen te Munsterbilzen en Tongeren tot hun recht te laten komen, blijft het belangrijk dat zij een vaste plaats naast alle leden van het multidisciplinaire team krijgen aan de overlegtafel waar hun gezondheidstoestand en functioneren op de afdeling besproken wordt en waar het individuele zorg- en behandelplan ter sprake komt. De bewoners en hun eventuele wettelijke steunfiguren hebben recht op duidelijke informatie in een verstaanbare taal met respect voor voldoende autonomie om hun toestemming voor zorg en de verderzetting van hun behandeling te kunnen geven.

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

Aanmeldingen

De eerste aanmelding werd geregistreerd op 08/01/2018, de laatste op 17/12/2018. Het totaal aantal aanmeldingen bedraagt 19, het totaal aantal in 2018 afgesloten aanmeldingen 18.

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

Aanmeldingen, aanmelders

categorie	2015	2016	2017	2018
aanmeldingen	18	20	16	19
aanmelders	6	15	8	11

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

A. Aanmeldingen en aanmelders

Aanmeldingen, aanmelders, aanmeldingstijd, contacten en verwijzingen

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
aanmeldingen	16		19	
aanmelders	8		11	
aantal aanmeldingen met eerste face to face contact				
<i>op dezelfde datum</i>	15	93,75	15	78,94
<i>binnen de week</i>	1	6,25	4	21,05
totaal	16	100	19	100
aantal face to face contacten per aanmelding				
aantal aanmeldingen met				
<i>1 contact</i>	15	93,75	17	89,47
<i>2 contacten</i>	1	6,25	1	5,26
<i>meer dan 3 contacten</i>	-	-	1	5,26
totaal	16	100	19	100
totaal afgesloten aanmeldingen zonder verwijzingen	16		18	

De 19 aanmeldingen (2018) komen van in totaal 11 aanmelders.

Initiële aanmelder: individueel, groep, andere

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
individuele bewoner	14	87,50	18	94,73
groep bewoners	-	-	-	-
andere	2	12,50	1	5,26
totaal	16	100	19	100

Hoedanigheid indien andere

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
als wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-
als vertrouwenspersoon	1	50,00	1	100,00
ten persoonlijke titel	1	50,00	-	-
totaal	2	100	1	100

Terugkoppeling indien andere

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
patiënt onderschrijft de aanmelding	2	100,00	1	100,00
patiënt onderschrijft de aanmelding niet	-	-	-	-
terugkoppeling was niet mogelijk	-	-	-	-
terugkoppeling was niet nodig	-	-	-	-
totaal	2	100	1	100

Initieel verzoek van de aanmelding betreft

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
vraag naar informatie	6	37,50	1	5,26
vraag tot interventie	6	37,50	11	57,89
vraag tot signalering	-	-	1	5,26
vraag naar een luisterend oor	4	25,00	6	31,57
totaal	16	100	19	100

Vraag tot interventie betreft

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
vraag om een financieel akkoord	-	-	4	40,00
vraag om een ander soort akkoord	6	100,00	6	60,00
totaal	6	100	10	100

Fase waarin patiënt zich bevindt

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	-	-	1	5,26
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	16	100,00	17	89,47
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	-	-	1	5,26
totaal	16	100	19	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.

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	2017		2018	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	10	71,42	6	46,15
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	-	-	-	-
3. informatie	1	7,14	-	-
4. geïnformeerde toestemming	3	21,42	5	38,46
5. a) zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier	-	-	-	-
5. b) inzage patiëntendossier	-	-	-	-
5. c) afschrift patiëntendossier	-	-	-	-
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	-	-	2	15,38
7. pijnbestrijding	-	-	-	-
totaal	14	100	13	100

Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ (IPSOF)

Het afgelopen jaar werden er door de bewoners 2 vragen los van de ruime interpretatie van de patiëntenrechten gesteld.

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	11	73,33	10	58,82
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	-	-	-	-
3. informatie	1	6,66	-	-
4. geïnformeerde toestemming	3	20,00	5	29,41
5. inzage patiëntendossier	-	-	-	-
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	-	-	2	11,76
7. klachtenbemiddeling	-	-	-	-

8. wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-
9. vertrouwenspersoon	-	-	-	-
10. pijnbestrijding	-	-	-	-
totaal	15	100	17	100

Het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening en de geïnformeerde toestemming wordt in de volgende tabel opgesplitst in subcategorieën:

Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

categorie	2017		2018	
	n	%	n	%
1.1. respectvolle bejegening	5	45,45	2	20,00
1.2. goede behandeling/begeleiding	2	18,18	3	30,00
1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen	-	-	-	-
1.4. goede hotelservice	1	9,09	-	-
1.5. betalende diensten	-	-	4	40,00
1.6. juiste factuur/correct geldbeheer	-	-	-	-
1.7. beschermende maatregelen	3	27,27	1	10,00
totaal	11	100	10	100

Recht op geïnformeerde toestemming

categorie	2017		2018		
	n	%	n	%	
medicatie	informatie	-	-	-	-
	toestemming	2	66,66	-	-
behandeling/begeleiding	informatie	-	-	-	-
	toestemming	1	33,33	5	100,00
totaal	3	100	5	100	

Interventie

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 bewoner niets meer. Soms volstaat informeren of het doorverwijzen naar een hulpverlener of een dienst. Soms verkiest de bewoner zelf de nodige stappen te ondernemen en is de rol van de externe ombudspersoon beperkt tot coachen.

Uiteindelijk is het de bewoner die beslist of de externe ombudspersoon ook effectief gaat bemiddelen, al of niet samen met hem of haar. Soms wil de bewoner vooral een signaal geven of vindt de externe 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	2017		2018	
	n	%	n	%
luisteren	2	12,50	3	16,66
doorverwijzen intern	-	-	-	-
doorverwijzen extern	-	-	-	-
informereren	2	12,50	-	-
signaleren	-	-	2	11,11
coachen	3	18,75	-	-
bemiddelen	9	56,25	13	72,22
totaal	16	100	18	100