



OMBUDSFUNCTIE IN DE GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG

SPIIL vzw

**Samenwerking Psychiatrische Initiatieven  
Limburg vzw**

Universiteitslaan 1, 3500 Hasselt

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

---

## **Jaarverslag 2017**

### **PVT St.-Jozef**

Campus Tongeren en  
Munsterbilzen

### **Externe Ombudsfunctie**

Ingrid Meuwis



## **Inhoud**

Inleiding	5
Aanbevelingen	7
Aanmeldingen	9



## **Inleiding**

Dit is het jaarverslag 2017 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

Sommige bewoners koesteren de hoop om na hun langdurige residentiële opname terug naar een thuissituatie op maat te kunnen overstappen. In het verleden was een opname in een psychiatrisch verzorgingstehuis veelal onbepaald in tijd. De herstelvisie binnen de geestelijke gezondheid en de langzaam veranderende maatschappijvisie op psychische kwetsbaarheid dragen hun steentje bij aan een vooropgestelde versnelde uitstroom uit de voorziening.

Het is belangrijk dat er vanuit het multidisciplinaire team samen met de bewoners gewerkt wordt aan een eigen visie over herstel en deze te ontrollen naar de dagdagelijkse praktijk van het psychiatrisch verzorgingstehuis. Deze visie is echter telkens beperkt houdbaar en sterk afhankelijk van de noden van de bewoners die op dat ogenblik aanwezig zijn in de voorziening. Het ontwikkelen en verfijnen van visie is een continue uitdaging.

Herstel impliceert voor de bewoners een verdere bewustwording van de eigen problemen, omstandigheden, beperkingen en mogelijkheden. Dit proces verloopt met vallen en opstaan. Het multidisciplinaire team heeft de professionele vaardigheden nodig om de bewoners te stimuleren om de eigen verantwoordelijkheid op te nemen in het kader van de geïnformeerde toestemming in iedere tussenkomst van de aangeboden zorg (art. 8 van de wet op de patiëntenrechten). Het is een uitdaging om van hieruit te komen tot een gedeelde herstelvisie op maat van de individuele bewoner, met een realistische verwachting naar het al dan niet kunnen uitstromen naar een andere thuissituatie.

Bewoners verlangen soms naar een andere woonsituatie, sommige hulpverleners zien hierin tal van uitdagingen om met de bewoner de weg naar “buiten” te exploreren.

Helaas worden zij samen regelmatig geconfronteerd met wachtlijsten van instanties die de verdere zorg van bewoners kunnen opnemen; denk hierbij onder andere aan de woonzorgcentra, service flats en beschut wonen. Ook binnen de netwerken die opgericht werden in het kader van art. 107, ter realisatie van zorgcircuits en zorgnetwerken in de thuissituatie staan de residentiële bewoners, die hiervoor in aanmerking komen, op wachtlijsten wegens onvoldoende beschikbaarheid.

Mensen met een psychische kwetsbaarheid verblijven hierdoor nodeloos langer in het psychiatrisch verzorgingstehuis en verliezen het vertrouwen in het team en het zorgnetwerk. Alle betrokken partijen staan door deze wachtlijsten vaak met de rug tegen de muur en ze moeten nodeloos lang wachten op de (verderzetting) van de juiste zorg in een andere omgeving. Sommige bewoners formuleren hun ongenoegen hierover bij de externe ombudsdienst en verwachten een oplossing op beleidsniveau. Binnen een context van vermaatschappelijking van zorg, in een periode van bedden afbouw om meer zorg in de maatschappij mogelijk te maken, lijkt het voorsnog niet dat het aanbod voldoende is. Er zal zwaar moeten ingezet worden op extramurale passende begeleiding en andere toereikende opvang in onder andere woonzorgcentra. Deze lacune verhindert een vlotte door- en uitstroom uit het psychiatrisch verzorgingstehuis.

Een volgende uitdaging ligt in het betrekken van de ex-bewoners om hun ervaringen over de uitstap naar een andere leefsituatie en de uitdagingen en problemen die ze op hun pad tegenkomen te delen met het multidisciplinair team en de bewoners die nog bezig zijn om de weg naar buiten te plaveien. Deze ervaringsdeskundigheid komt de inzichten over de herstelprocessen en de maatschappelijk participatie op termijn ten goede.

In een goede relatie weet je wat je aan elkaar hebt. En ook in een relatie tussen zorgverleners en bewoners is dit belangrijk.



## Aanmeldingen

### *Aanmeldingen, aanmelders*

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
aanmeldingen	20		16	
aanmelders	15		8	
aantal meldingen met face to face contact				
op dezelfde datum	20	100	15	93,75
binnen de week	-	-	1	6,25
totaal	20	100	16	100
aantal meldingen met				
1 contact	16	80,00	15	93,75
2 contacten	3	15,00	1	6,25
meer dan 3 contacten	1	5,00	-	-
totaal	20	100	16	100
totaal afgesloten meldingen zonder verwijzingen	20		16	

### *Initiële aanmelder: individueel, groep, andere*

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
individuele bewoner	15	75,00	14	87,50
groep bewoners	5	25,00	-	-
Andere (naasten, derden, familie)	-	-	2	12,50
totaal	20	100	16	100

*Vorm van aanmelden*

	2016		2017	
	n	%	n	%
direct contact	17	85,00	6	37,50
schriftelijk (brief, fax, e-mail)	-	-	-	-
telefonisch (of GSM, SMS)	3	15,00	10	62,50
totaal	20	100	16	100

*Fase waarin bewoner zich bevindt*

	2016		2017	
	n	%	n	%
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	-	-	-	-
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	20	100,00	16	100,00
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	-	-	-	-
totaal	20	100	16	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 kunnen aanzienlijke verschillen zijn tussen de beide registraties.

	2016		2017	
	n	%	n	%
aanmeldingen die niet weerhouden worden	4	20,00	2	12,50
aanmeldingen die weerhouden worden	16	80,00	14	87,50
totaal	20	100	16	100

Overzicht weerhouden volgens de strikte interpretatie van de Rechten van de Patiënt

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	10	62,50	10	71,42
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	-	-	-	-
3. informatie	-	-	1	7,14
4. geïnformeerde toestemming	5	31,25	3	21,42
5. a) zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier	-	-	-	-
5. b) inzage patiëntendossier	-	-	-	-
5. c) afschrift patiëntendossier	-	-	-	-
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	1	6,25	-	-
7. pijnbestrijding	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>16</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

*Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ*

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*

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
met betrekking tot een patiëntenrecht	20	100,00	15	93,75
algemene vraag los van patiëntenrecht	-	-	1	6,25
<b>totaal</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>16</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 bewoner) geregistreerd.

*Betrokken discipline*

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
psychiater	3	15,00	5	31,25
huisarts	-	-	-	-
verpleging	1	5,00	-	-
persoonlijke begeleider	1	5,00	-	-
sociale dienst	-	-	-	-
psycholoog	-	-	-	-
therapeut (ergo, kine, muziek, andere)	-	-	-	-
multidisciplinair team	11	55,00	10	62,50
directie	-	-	1	6,25
bewindvoerder	-	-	-	-
andere	4	20,00	-	-
<b>totaal</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

In de volgende tabel worden de aanmeldingen weergegeven die betrekking hebben op een patiëntenrecht. Enkel het patiëntenrecht waarrond de externe ombudspersoon één of andere actie onderneemt, wordt geregistreerd. Onderneemt de externe ombudspersoon actie rond meerdere patiëntenrechten, dan wordt het verhaal van de aanmelder uitgesplitst in meerdere aanmeldingen.

*Overzicht aanmeldingen met betrekking tot recht op*

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	14	70,00	11	73,33
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	-	-	-	-
3. informatie	-	-	1	6,66
4. geïnformeerde toestemming	5	25,00	3	20,00
5. inzage patiëntendossier	-	-	-	-
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	1	5,00	-	-
7. klachtenbemiddeling	-	-	-	-

8. wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-
9. vertrouwenspersoon	-	-	-	-
10. pijnbestrijding	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal afgesloten meldingen (16).

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. 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/haar.

De categorieën in de 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	2016		2017	
	n	%	n	%
luisteren	2	10,00	2	12,50
doorverwijzen intern	-	-	-	-
doorverwijzen extern	-	-	-	-
informeren	3	15,00	2	12,50
signaleren	-	-	-	-
coachen	2	10,00	3	18,75
bemiddelen	13	65,00	9	56,25
<b>totaal</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

#### *Betrokkenheid patiënt bij bemiddeling*

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
patiënt samen met ombudspersoon	2	15,38	3	33,33
ombudspersoon zonder patiënt	11	84,61	6	66,66
<b>totaal</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

*Tijd tussen aanmelden en afsluiten*

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
aantal aanmeldingen met de afsluiting op dezelfde datum als de aanmelding	15	75,00	14	87,50
binnen de week	-	-	1	6,25
binnen de twee weken	-	-	1	6,25
binnen de vier weken	5	25,00	-	-
later dan vier weken	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>100</b>
aantal weken bij aanmelding met langste looptijd	4		2	