



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 2017

MC St.-Jozef 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 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

Een traject van zorg- en behandeling in het MC St.-Jozef start aan het onthaal. Patiënten en hun naasten melden dat de rustige en gestructureerde opname hen vertrouwen geeft in het behandeltraject dat volgt. Crisisopnames verlopen niet altijd onder serene omstandigheden, de patiënt is veelal geen vragende partij om opgenomen te worden waardoor de beroepsbeoefenaars soms geconfronteerd worden met beslissingen die betrekking hebben op dwang. Transparantie, duidelijkheid en blijvende in gesprek gaan met de patiënt tijdens de crisisopname en nadien, kunnen voorkomen dat de aangeboden behandeling op lange termijn nog als traumatisch wordt ervaren.

Het belang van het bespreekbaar maken en de opmaak van goed uitgewerkte crisisinterventieplannen op het moment dat de patiënt hier in staat toe is, blijft een aanbeveling voor alle teams van de voorziening met het oog op zorg op maat tijdens crisismomenten.

Art. 8 van de Wet op de Patiëntenrechten gaat over het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tegemoetkoming van de beroepsbeoefenaar. Patiënten melden soms dat zij niet begrijpen waarom ze een behandeltraject moeten volgen. Andere patiënten vertellen dat de afdeling via het afdelingsreglement wel zorg op maat garandeert doch dat zij dit zo niet ervaren. Beroepsbeoefenaars geven aan dat zij geconfronteerd worden met patiënten met een beperkt of geen ziekte-inzicht. Op dat ogenblik is het belangrijk dat de leden van het multidisciplinaire team samen de uitdaging aangaan om patiënten te motiveren om actief deel te nemen aan het zorg- en behandelaanbod van de afdeling; de patiënt mag er echter ook voor kiezen om niet in te gaan op het aangeboden programma. Zorg op maat bieden is geen inrichtingsverkeer en veronderstelt ook dat in de mate van het mogelijke de patiënt, zoals voorzien in de wet op de patiëntenrechten (art. 4), zijn medewerking verleent opdat de beroepsbeoefenaar de bepalingen zoals voorzien in de wet op de patiëntenrechten kan naleven. In het belang van de patiënt kan deze zich hiervoor ook laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

Een patiënt komt niet alleen naar de voorziening, meestal heeft hij nog een netwerk van familieleden en naasten rondom zich en dit brengt hij mee in de zorg. Een netwerk dat soms betrokken is, vragen heeft en op zoek is naar een rol en positie in het traject van en voor de patiënt. Actuele afdelingsbrochures kunnen bijkomende informatie geven over het aanbod en de visie van de afdeling. Deze brochures kunnen een uitnodiging zijn om de communicatie met de patiënt, zijn netwerk en het multidisciplinair team vanuit gedeelde informatie op te starten. Als naasten een verbinding met de organisatie wensen dan verloopt dit het vlotst als de patiënt hiertoe de mogelijkheid geeft. Een ingangspoort kunnen de patiëntenbesprekingen zijn waarop dan ook leden van het netwerk worden uitgenodigd. Voor sommige patiënten is het geen evidentie om dit toe te laten. De beroepsbeoefenaars die mee gaan op het tempo van de patiënt en oog hebben voor de kwetsbaarheden kunnen hierin versterkend en motiverend werken. Patiënten die echter geen toestemming geven om het netwerk te betrekken bij de aangeboden zorg en behandeling dienen hierin gerespecteerd te worden.

In een goede relatie weet je wat je aan elkaar hebt. Een uitnodiging tot wederzijdse dialoog is een goede stap in deze richting.

Aanmeldingen

De eerste aanmelding werd geregistreerd op 05/01/2017, de laatste op 14/12/2017. Uiteraard waren een aantal aanmeldingen nog niet afgehandeld op 31 december 2017.

Het totaal aantal aanmeldingen bedraagt 112, het totaal aantal in 2017 afgesloten aanmeldingen 107.

Hieronder vergelijken we de basisgegevens van 2014 tot en met 2017.

Aanmeldingen, aanmelders

categorie	2014	2015	2016	2017
aanmeldingen	145	175	128	112
aanmelders	64	90	75	69

Verder beperken wij ons tot het vergelijken van de gegevens van 2017 met deze van 2016.

Aanmeldingen en aanmelders

Aanmeldingen, aanmelders, aanmeldingstijd, contacten en verwijzingen

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
aanmeldingen	128		112	
aanmelders	75		69	
aantal aanmeldingen met eerste face to face contact				
<i>op dezelfde datum</i>	106	84,80	78	72,89
<i>binnen de week</i>	16	12,80	24	22,42
<i>binnen de twee weken</i>	2	1,60	2	1,86
<i>binnen de vier weken</i>	1	0,80	1	0,93
<i>later dan vier weken</i>	-	-	2	1,86
totaal	125	100	107	100
aantal face to face contacten per aanmelding				
aantal aanmeldingen met				
<i>1 contact</i>	83	66,40	71	66,35
<i>2 contacten</i>	32	25,60	15	14,01
<i>3 contacten</i>	5	4,00	10	9,34
<i>meer dan 3 contacten</i>	5	4,00	11	10,28

totaal	125	100	107	100
grootste aantal contacten bij 1 aanmelding	5		6	
verwezen naar andere ombudspersoon	3		5	
totaal afgesloten aanmeldingen zonder verwijzingen	125		107	

Bij de verwijzing naar een andere ombudspersoon betreft het 4 keer een ombudspersoon van een algemeen ziekenhuis en 1 keer de federale ombudspersoon. Verwijzingen naar andere ombudspersonen worden verder niet meegerekend.

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

Initiële aanmelder: individueel, groep, andere

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
individuele patiënt	92	73,60	85	79,43
groep patiënten	19	15,20	10	9,34
andere	14	11,20	12	11,21
totaal	125	100	107	100

Geslacht indien individueel

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
man	39	42,39	40	47,05
vrouw	53	57,60	45	52,94
totaal	92	100	85	100

Aantal leden groep

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
meer dan 4 personen	19	100,00	10	100,00
totaal	19	100	10	100
grootste groep	18		20	

Initiële aanmelder indien andere

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
familieid/partner	11	78,57	12	100,00
andere	3	21,42	-	-
totaal	14	100	12	100

Hoedanigheid indien andere

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
als wettelijke vertegenwoordiger	3	21,42	7	58,33
als vertrouwenspersoon	-	-	-	-
ten persoonlijke titel	11	78,57	5	41,66
totaal	14	100	12	100

Terugkoppeling indien andere

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
patiënt onderschrijft de aanmelding	2	14,28	7	58,33
patiënt onderschrijft de aanmelding niet	2	14,28	1	8,33
terugkoppeling was niet mogelijk	5	35,71	1	8,33
terugkoppeling was niet nodig	5	35,71	3	25,00
totaal	14	100	12	100

Is de aanmelder nieuw voor u?

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
ja	94	75,20	76	71,02
neen	31	24,80	31	28,97
totaal	125	100	107	100

Waar heeft deze zich reeds eerder aangemeld?

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
dit jaar binnen deze voorziening	18	58,06	9	29,03
dit jaar binnen een andere voorziening	-	-	2	6,45
vorige jaren binnen deze voorziening	13	41,93	20	64,51
vorige jaren in andere voorziening	-	-	-	-
totaal	31	100	31	100

Vorm van aanmelden

Vorm van aanmelden

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
direct contact	58	46,40	45	42,05
schriftelijk (<i>brief, fax, e-mail</i>)	27	21,60	26	24,29
telefonisch (<i>of GSM, SMS</i>)	40	32,00	36	33,64
totaal	125	100	107	100

Initieel verzoek betreft

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
vraag naar informatie	30	24,00	19	17,75
vraag tot interventie	51	40,79	52	48,59
vraag tot signalering	9	7,20	8	7,47
vraag naar een luisterend oor	35	28,00	28	26,16
totaal	125	100	107	100

Vraag tot interventie betreft

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
vraag om een financieel akkoord	6	11,76	5	9,61
vraag om een ander soort akkoord	45	88,23	47	90,38
totaal	51	100	52	100

Ondernam de aanmelder reeds eerdere stappen?

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
ja	91	72,80	53	49,53
neen	29	23,20	53	49,53
werd niet bevraagd	5	4,00	1	0,93
totaal	125	100	107	100

Welke stappen?

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
informeel	91	100,00	51	96,22
formele interne klachtenprocedure	-	-	1	1,88
interne ombudsfunctie	-	-	1	1,88
totaal	91	100	53	100

Waarom geen eerdere stappen?

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
ongekend/wist niet dat het kon	2	6,89	1	1,88
durfde niet	8	27,58	13	24,52
principeel/keuze voor onafhankelijkheid externe ombudspersoon	19	65,51	39	73,58
totaal	29	100	53	100

Fase waarin patiënt zich bevindt

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	1	0,80	2	1,86
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	113	90,40	89	83,17
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	9	7,20	15	14,01
niet van toepassing	2	1,60	1	0,93
totaal	125	100	107	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.

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
aanmeldingen die niet weerhouden worden	31	24,80	21	19,62
aanmeldingen die weerhouden worden	94	75,20	86	80,37
totaal	125	100	107	100

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

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	65	69,14	49	56,97
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	3	3,19	3	3,48
3. informatie	2	2,12	2	2,32
4. geïnformeerde toestemming	19	20,21	23	26,74
5. a) zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier	-	-	-	-
5. b) inzage patiëntendossier	1	1,06	-	-
5. c) afschrift patiëntendossier	1	1,06	1	1,16
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	3	3,19	6	6,97
7. pijnbestrijding	-	-	2	2,32
totaal	94	100	86	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	2016		2017	
	n	%	n	%
met betrekking tot een patiëntenrecht	119	95,20	104	97,19
algemene vraag los van patiëntenrecht	6	4,80	3	2,80
totaal	125	100	107	100

Hier volgend worden de soorten algemene vragen los van de patiëntenrechten weergegeven. Per aanmelding wordt slechts één categorie geregistreerd. Verstreckt 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	2016		2017	
	n	%	n	%
juridisch	-	-	-	-
financieel	-	-	1	33,33
levensverhaal	2	33,33	1	33,33
patiëntenrechten	4	66,66	1	33,33
totaal	6	100	3	100

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	2016		2017	
	n	%	n	%
psychiater	39	31,20	26	24,29
huisarts	1	0,80	2	1,86
verpleging	10	8,00	23	21,49
persoonlijke begeleider	4	3,20	8	7,47
sociale dienst	2	1,60	1	0,93
psycholoog	-	-	1	0,93
therapeut (<i>ergo, kine, muziek, andere</i>)	3	2,40	-	-
diëtist	1	0,80	-	-
multidisciplinair team	48	38,40	34	31,77
administratieve dienst	1	0,80	-	-
technische dienst	1	0,80	2	1,86
voedingsdienst	4	3,20	4	3,73
poetsdienst	-	-	1	0,93
directie	7	5,60	3	2,80
bewindvoerder	2	1,60	-	-
ombudspersoon	-	-	2	1,86
andere	2	1,60	-	-
totaal	125	100	107	100

In volgende tabellen 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	87	73,10	63	60,57
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	3	2,52	3	2,88
3. informatie	2	1,68	2	1,92
4. geïnformeerde toestemming	19	15,96	23	22,11
5. inzage patiëntendossier	2	1,68	1	0,96
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	4	3,36	7	6,73
7. klachtenbemiddeling	2	1,68	2	1,92
8. wettelijke vertegenwoordiger	-	-	1	0,96
9. vertrouwenspersoon	-	-	-	-
10. pijnbestrijding	-	-	2	1,92
totaal	119	100	104	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	2016		2017	
	n	%	n	%
1.1. respectvolle bejegening	17	19,54	14	22,22
1.2. goede behandeling/begeleiding	27	31,03	22	34,92
1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen	7	8,04	1	1,58
1.4. goede hotelservice	17	19,54	12	19,04
1.5. betalende diensten	-	-	1	1,58
1.6. juiste factuur/correct geldbeheer	5	5,74	5	7,93
1.7. beschermende maatregelen	14	16,09	8	12,69
totaal	87	100	63	100

1.1. Respectvolle bejegening

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
luisterbereidheid	6	35,29	3	21,42
correcte omgangsvormen	10	58,82	8	57,14
grensoverschrijdend gedrag	1	5,88	3	21,42
totaal	17	100	14	100

1.2. Goede behandeling/begeleiding

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
diagnose	-	-	-	-
somatische verzorging	3	11,11	4	18,18
voldoende beschikbaarheid	11	40,74	7	31,81
betrokkenheid familie	3	11,11	1	4,54
start opname/behandeling/begeleiding	1	3,70	2	9,09
beëindiging opname/behandeling/begeleiding	3	11,11	2	9,09
overplaatsing naar andere afdeling	1	3,70	3	13,63
overplaatsing naar een andere voorziening	5	18,51	3	13,63
totaal	27	100	22	100

Start opname/behandeling/begeleiding

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
verplicht	-	-	1	50,00
geweigerd	1	100,00	1	50,00
andere	-	-	-	-
totaal	1	100	2	100

Beëindiging opname/behandeling/begeleiding

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
verplicht	1	33,33	-	-
geweigerd	2	66,66	2	100,00
andere	-	-	-	-
totaal	3	100	2	100

Overplaatsing naar andere afdeling

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
verplicht	-	-	2	66,66
geweigerd	1	100,00	1	33,33
andere	-	-	-	-
totaal	1	100	3	100

Overplaatsing naar andere voorziening

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
verplicht	3	60,00	1	33,33
geweigerd	2	40,00	1	33,33
andere	-	-	1	33,33
totaal	5	100	3	100

1.3. Kwaliteitsvol verblijf/wonen

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
regels	6	85,71	1	100,00
groepsleven	-	-	-	-
ontspanning/vrije tijd	1	14,28	-	-
totaal	7	100	1	100

1.4. Goede hotelservice

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
voeding	7	41,17	6	50,00
infrastructuur/accommodatie	7	41,17	2	16,66
veiligheid persoon	-	-	1	8,33
veiligheid goederen	3	17,64	3	25,00
totaal	17	100	12	100

1.5. Betalende diensten

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
wasserij	-	-	1	100,00
totaal	-	-	1	100

1.6. Juiste factuur/correct geldbeheer

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
factuur	1	20,00	1	20,00
zakgeld	2	40,00	-	-
bestedingsautonomie	-	-	3	60,00
bewindvoering	2	40,00	-	-
verzekeringen	-	-	1	20,00
totaal	5	100	5	100

1.7. Beschermende maatregelen

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
straf	1	7,14	1	12,50
beperkte bewegingsvrijheid	3	21,42	1	12,50
afzondering	4	28,57	2	25,00
fixatie	2	14,28	-	-
gedwongen opname	4	28,57	4	50,00
totaal	14	100	8	100

2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
psychiater	1	33,33	1	33,33
psycholoog	-	-	-	-
persoonlijk begeleider	1	33,33	2	66,66
andere	1	33,33	-	-
totaal	3	100	3	100

3. Recht op informatie

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
diagnose	1	50,00	2	100,00
duur	-	-	-	-
kosten	-	-	-	-
tegenaanwijzingen/risico's/nevenwerkingen	1	50,00	-	-
totaal	2	100	2	100

4. Recht op geïnformeerde toestemming

categorie	2016		2017		
	n	%	n	%	
medicatie	informatie	-	-	-	-
	toestemming	8	42,10	2	8,69
behandeling/begeleiding	informatie	3	15,78	4	17,39
	toestemming	8	42,10	17	73,91
totaal	19	100	23	100	

5. Recht op zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier	-	-	-	-
inzage/afschrift dossier	2	100,00	1	100,00
totaal	2	100	1	100

5.A. Recht op inzage of afschrift

categorie	2016		2017		
	n	%	n	%	
medisch luik	inzage	1	50,00	-	-
	afschrift	-	-	-	-
volledig dossier	inzage	-	-	-	-
	afschrift	1	50,00	1	100,00
totaal	2	100	1	100	

6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
beroepsgeheim	3	75,00	6	85,71
persoonlijke overtuiging	-	-	1	14,28
territoriale privacy	1	25,00	-	-
totaal	4	100	7	100

7. Recht op klachtenbemiddeling

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
geweigerd	-	-	-	-
bemoeilijkt	2	100,00	2	100,00
gesanctioneerd	-	-	-	-
informatie	-	-	-	-
totaal	2	100	2	100

8. Recht op een wettelijke vertegenwoordiger

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
niet aanvaard	-	-	-	-
geen verandering mogelijk	-	-	-	-
informatie	-	-	-	-
andere	-	-	1	100,00
totaal	-	-	1	100

9. Recht op een vertrouwenspersoon

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
niet aanvaard	-	-	-	-
informatie	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-

10. Recht op pijnbestrijding

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
chronische pijn	-	-	-	-
palliatieve zorg	-	-	-	-
euthanasie	-	-	2	100,00
totaal	-	-	2	100

Interventie

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal afgesloten meldingen (107).

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 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/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	2016		2017	
	n	%	n	%
luisteren	18	14,40	15	14,01
doorverwijzen intern	-	-	-	-
informeren	23	18,40	13	12,14
signaleren	3	2,40	3	2,80
coachen	13	10,40	6	5,60
bemiddelen	68	54,40	70	65,42
totaal	125	100	107	100

Betrokkenheid patiënt bij bemiddeling

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
patiënt samen met ombudspersoon	16	23,52	24	34,28
ombudspersoon zonder patiënt	52	76,47	46	65,71
totaal	68	100	70	100

Afsluiting

Tijd tussen aanmelden en afsluiten

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
aantal aanmeldingen met de afsluiting				
<i>op dezelfde datum als de aanmelding</i>	71	56,79	48	44,85
<i>binnen de week</i>	17	13,60	18	16,82
<i>binnen de twee weken</i>	15	12,00	13	12,14
<i>binnen de vier weken</i>	11	8,80	10	9,34
<i>later dan vier weken</i>	11	8,80	18	16,82
totaal	125	100	107	100
aantal weken bij aanmelding met langste looptijd	11		9	

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 de aanmelding werd 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. Het blijft belangrijk om in de toekomst een praktisch instrument te ontwikkelen voor een regelmatige evaluatie van de ombudsfunctie door zowel personeel en ziekenhuis als door de patiënten zelf.

Evaluatie resultaat

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	84	67,20	75	70,09
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	12	9,60	8	7,47
ontevredenheid patiënt	17	13,60	8	7,47
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	-	-	-	-
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	-	-
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
geen feedback	12	9,60	16	14,95
totaal	125	100	107	100

Evaluatie proces

categorie	2016		2017	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	109	87,20	88	82,24
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	4	3,20	-	-
ontevredenheid patiënt	1	0,80	3	2,80
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	-	-	-	-
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	-	-
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
geen feedback	11	8,80	16	14,95
totaal	125	100	107	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	2016		2017	
	n	%	n	%
federale ombudsdienst	-	-	-	-
orde geneesheren	-	-	-	-
advocaat	-	-	-	-
vrederechter	-	-	-	-
andere	-	-	1	100,00
totaal	-	-	1	100