



Vlaams Overlegplatform Geestelijke Gezondheid vzw
antenne Limburg
Universiteitslaan 1, 3500 Hasselt
0494 30 48 33 - www.overlegplatformgg.be

Jaarverslag 2020

MC St.-Jozef Munsterbilzen
Erkenningsnummer 952

Externe Ombudsfunctie
Ingrid Meuwis

Inhoud

Inleiding	3
Aanbevelingen	4
Aanmeldingen	6

Inleiding

Dit is het Jaarverslag 2020 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.

Graag informeer ik u ook over het Project Innovatieve Praktijken dat met de steun van de Vlaamse overheid tijdens de afgelopen 2 jaren de noden van kinderen en jongeren en patiënten in mobiele en ambulante settings ten aanzien van de externe ombudsdienst in kaart bracht. Drie collega's externe ombudspersonen verzamelden informatie die een uitnodiging was om in te zetten in een innovatieve ombudspraktijk voor deze doelgroepen. Tal van methodieken werden uitgewerkt en op kleine schaal in de praktijk gezet. Het project werd recent verlengd en het is de bedoeling om in 2021 deze methodieken verder uit te rollen.

Aanbevelingen

Een duurzaam partnerschap tussen de drie actoren in de gezondheidszorg: patiënt & familie & zorgverstrekkers

2020 is met stip een memorabel jaar.

Het MC St.-Jozef te Munsterbilzen zet verder in op **de uitrol van een zorgvuldig opgebouwde campagne om de participatie van de patiënt en de familieparticipatie** op de kaart te zetten **en zorg op maat te verder te verfijnen**. Ondertussen slaagt het coronavirus erin de wereld zoals wij deze kennen onderste boven te halen en ons te verbannen naar een ander tijdperk. Een tijdperk waarin projecten stilvallen, van een grote bezorgdheid over mekaars en de eigen gezondheid, verhullende mondkmaskers worden verplicht, een optimale handhygiëne krijgt eindelijk voet aan de grond en veel afstand van mekaar is plots de regel. Onze voormalige minister van Volksgezondheid, Mevr. M. De Block, schreef geschiedenis met haar oneliner ‘blijf in uw kot, ik meen het hé, blijf in uw kot’.

De zorgverstrekkers in het MC St._Jozef waren nooit zo **massaal aanwezig en bereidwillig** als tijdens de eerste en tweede golf van deze coronacrisis; de residentiële **patiënten bleven een beroep doen op de expertise** van hun multidisciplinaire team en de ambulante patiënten **kregen** tijdens de eerste golf in hun omgeving **ondersteuning** vanuit de voorziening en zijn sedertdien terug aanwezig op de campus. Een goede communicatie met iedereen heeft duidelijkheid, transparantie en veiligheid op de kaart gezet.

De fysieke aanwezigheid van de ervaringsdeskundigen en de externe ombudsdienst werd enkel tijdens de eerste golf on hold gezet. De telefonische bereikbaarheid evenals de mogelijkheid tot videobellen van deze diensten werd maximaal geïnformeerd aan de patiënten en de medewerkers van de voorziening.

De vaccinatiecampagne krijgt tijdens het schrijven van deze aanbevelingen geleidelijk aan vorm. De aanzet voor meer participatie bij de zorg en behandeling van en door de patiënten kan terug opgenomen worden. **Want ook in 2021 blijft een duurzaam partnerschap tussen de drie actoren van de gezondheidszorg een na te streven doel.**

Om te komen tot gelijkwaardigheid voor dit partnerschap is het belangrijk **om patiënten te motiveren om actief deel te nemen aan het verloop van hun behandeling in het psychiatrisch ziekenhuis**. Patiënten informeren over hun gezondheidstoestand, in een duidelijke en verstaanbare taal, vormt hiervoor de basis. Daarnaast is **maximale inzet van elke medewerker van het multidisciplinair nodig om de geïnformeerde patiënt blijvend uit te nodigen** om samen de behandeling op maat op te zetten en uit te voeren. Instrumenten als intervisie, vorming en opleiding sterken de hulpverleners in hun vaardigheden om patiënten aan te moedigen om te participeren tijdens het volledige verloop van hun opname.

Een ander belangrijk instrument naar meer zorg op maat is **de patiënt te informeren dat hij zich door één of meerdere vertrouwenspersonen kan laten bijstaan** bij het verkrijgen van informatie over de gezondheidstoestand. Het gebruik van de door de Rechten van de Patiënt (wet van 22 augustus 2002) bepaalde correcte benaming “vertrouwenspersoon” biedt hiervoor duidelijkheid. Familieleden en betrokken naasten die deze rol toegewezen kregen, informeren over de betekenis en de verwachtingen van een vertrouwenspersoon in het kader van de Rechten van de Patiënt versterkt ook de patiënt.

Het **blijvend informeren van de medewerkers over de rol en de verantwoordelijkheden van de wettelijke steunfiguren** vertrouwenspersoon, vertegenwoordiger, bewindvoerder en zorgvolmachtouder **is een aanbeveling**. Alsook **het permanent uitnodigen van deze steunfiguren** om deel te nemen **aan de zorgplan- of behandelplanbesprekingen** blijft een aandachtspunt. Het noteren in het patiëntendossier van de al dan niet aanwezigheid van deze steunfiguren en hun vragen en beslissingen, indien het gaat over een wils- en handelingsonbekwame patiënt, is een evidentie.

Tijdens een opname kan de (vermoedelijke) diagnose die aan de basis lag van de hospitalisatie bijgesteld worden, **veranderen of zal aan de patiënt voorgesteld worden** om (tijdelijk) omwille van een prominenter aanwezige diagnose **van afdeling of voorziening te veranderen**. Patiënten en naasten uit hun netwerk geven soms aan dat zij hier niet mee akkoord gaan of hadden dit niet verwacht. Het is een aanbeveling om de patiënten en hun betrokken netwerk (mits toestemming van de patiënt) duidelijk **hierover te informeren** hoe een (veranderde) diagnose tot stand kwam en de mogelijkheden en alternatieven voor te stellen om te komen tot zorg op maat. De afdelingsbrochures zijn een middel om patiënten en hun naasten te informeren over het verloop van de opname en het traject dat er mogelijks kan gevolgd worden indien de patiënt in het kader van zijn gezondheidstoestand primair andere noden heeft.

Door het coronavirus zijn we (te) lang in ons kot moeten blijven, de wil om de beste gezondheidszorg voor en samen met elke patiënt uit te werken is gelukkig op de voorgrond blijven staan. Dit **duurzaam partnerschap is een zekerheid voor 2021**.

Aanmeldingen

De eerste aanmelding werd geregistreerd op 14/01/2020, de laatste op 10/12/2020. Uiteraard waren een aantal aanmeldingen nog niet afgehandeld op 31 december 2020.

Het totaal aantal aanmeldingen bedraagt 71, het totaal aantal in 2020 afgesloten aanmeldingen 67.

Hieronder vergelijken we de basisgegevens van 2017 tot en met 2020.

Aanmeldingen, aanmelders

categorie	2017	2018	2019	2020
aanmeldingen	112	124	85	71
aanmelders	69	75	55	44

Verder beperken wij ons tot het vergelijken van de gegevens van 2020 met deze van 2019.

Aanmeldingen en aanmelders

Aanmeldingen, aanmelders, aanmeldingstijd, contacten en verwijzingen

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
aanmeldingen	85		71	
aanmelders	55		44	
aantal aanmeldingen met eerste face to face contact				
<i>op dezelfde datum</i>	73	85,88	46	88,46
<i>binnen de week</i>	11	12,94	6	11,53
<i>binnen de 4 weken</i>	1	1,17	-	-
totaal	85	100	52	100
aantal face to face contacten per aanmelding				
<i>geen enkel contact</i>	-	-	15	22,38
<i>1 contact</i>	51	60,00	35	52,23
<i>2 contacten</i>	16	18,82	13	19,40
<i>3 contacten</i>	7	8,23	3	4,47
<i>meer dan 3 contacten</i>	11	12,94	1	1,49
totaal	85	100	67	100
grootste aantal contacten bij 1 aanmelding	10		4	

verwezen naar andere ombudspersoon ¹	0	4
totaal afgesloten aanmeldingen zonder verwijzingen	85	67

Bij de verwijzing naar een andere ombudspersoon 1 keer een externe ombudspersoon GGZ van een ander overlegplatform, 1 keer een ombudspersoon van een algemeen ziekenhuis, en 2 keer een andere ombudsdienst.

De 71 aanmeldingen (2020) komen van in totaal 44 aanmelders.

Initiële aanmelder: individueel, groep, andere

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
individuele patiënt	65	76,47	43	64,17
groep patiënten	7	8,23	12	17,91
andere	13	15,29	12	17,91
totaal	85	100	67	100

Geslacht indien individueel

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
man	23	35,38	24	55,81
vrouw	42	64,61	19	44,18
totaal	65	100	43	100

Aantal leden groep

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
2 personen	1	14,28	-	-
meer dan 4 personen	6	85,71	12	100,00
totaal	7	100	12	100
grootste groep	15		18	

Initiële aanmelder indien andere

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
familieelid/partner	13	100,00	10	83,33
personeelslid	-	-	-	-
andere	-	-	2	16,66
totaal	13	100	12	100

Hoedanigheid indien andere

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
als wettelijke vertegenwoordiger	8	61,53	3	25,00
als vertrouwenspersoon	1	7,69	3	25,00
ten persoonlijke titel	4	30,76	6	50,00
totaal	13	100	12	100

Terugkoppeling indien andere

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
patiënt onderschrijft de aanmelding	3	23,07	3	25,00
patiënt onderschrijft de aanmelding niet	1	7,69	3	25,00
terugkoppeling was niet mogelijk	8	61,53	1	8,33
terugkoppeling was niet nodig	1	7,69	5	41,66
totaal	13	100	12	100

Is de aanmelder nieuw voor u?

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
ja	68	80,00	52	77,61
neen	17	20,00	15	22,38
totaal	85	100	67	100

Waar heeft deze zich reeds eerder aangemeld?

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
dit jaar binnen deze voorziening	7	41,17	11	73,33
dit jaar binnen een andere voorziening	1	5,88	3	20,00
vorige jaren binnen deze voorziening	7	41,17	1	6,66
vorige jaren in andere voorziening	2	11,76	-	-
totaal	17	100	15	100

Vorm van aanmelden

Vorm van aanmelden

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
direct contact	40	47,05	35	52,23
schriftelijk (<i>brief, fax, e-mail</i>)	15	17,64	9	13,43
telefonisch (<i>of GSM, SMS</i>)	30	35,29	23	34,32
totaal	85	100	67	100

Initieel verzoek betreft

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
vraag naar informatie	19	22,35	19	28,35
vraag tot interventie	38	44,70	34	50,74
vraag tot signalering	11	12,94	5	7,46
vraag naar een luisterend oor	17	20,00	9	13,43
totaal	85	100	67	100

Vraag tot interventie betreft

	2019		2020	
	n	%	n	%
categorie				
vraag om een financieel akkoord	4	10,52	6	17,64
vraag om een ander soort akkoord	34	89,47	28	82,35
totaal	38	100	34	100

Ondernam de aanmelder reeds eerdere stappen?

	2019		2020	
	n	%	n	%
categorie				
ja	36	42,35	39	58,20
neen	48	56,47	27	40,29
werd niet bevraagd	1	1,17	1	1,49
totaal	85	100	67	100

Welke stappen?

	2019		2020	
	n	%	n	%
categorie				
informeel	34	94,44	37	94,87
formele interne klachtenprocedure	-	-	1	2,56
interne ombudsfunctie	-	-	1	2,56
extern	2	5,55	-	-
totaal	36	100	39	100

Waarom geen eerdere stappen?

	2019		2020	
	n	%	n	%
categorie				
ongekend/wist niet dat het kon	3	6,25	9	33,33
durfde niet	2	4,16	5	18,51
principiële/keuze voor onafhankelijkheid externe ombudspersoon	43	89,58	13	48,14
totaal	48	100	27	100

Fase waarin patiënt zich bevindt

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	-	-	-	-
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	62	72,94	55	82,08
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	23	27,05	11	16,41
niet van toepassing	-	-	1	1,49
totaal	85	100	67	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	2019		2020	
	n	%	n	%
aanmeldingen die niet weerhouden worden	22	25,88	29	43,28
aanmeldingen die weerhouden worden	63	74,11	38	56,71
totaal	85	100	67	100

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

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	30	47,61	18	47,36
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	6	9,52	1	2,63
3. informatie	5	7,93	4	10,52
4. geïnformeerde toestemming	18	28,57	8	21,05
5. a) zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier	-	-	1	2,63
5. b) inzage patiëntendossier	-	-	-	-
5. c) afschrift patiëntendossier	1	1,58	2	5,26

6. bescherming persoonlijke levenssfeer	3	4,76	4	10,52
7. pijnbestrijding	-	-	-	-
totaal	63	100	38	100

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. Er wordt per aanmelding slechts één aanmeldingscode geregistreerd, ook al zijn er in het verhaal van de aanmelder vaak meerdere patiëntenrechten in het spel of bevat het meerdere algemene informatievragen.

Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ (IPSOFF)

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
met betrekking tot een patiëntenrecht	76	89,41	58	86,56
algemene vraag los van patiëntenrecht	9	10,58	9	13,43
totaal	85	100	67	100

Hieronder worden de soorten algemene vragen los van de patiëntenrechten weergegeven. Per aanmelding wordt slechts één categorie geregistreerd. Verstrek 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	2019		2020	
	n	%	n	%
familiaal	1	11,11	-	-
juridisch	1	11,11	-	-
financieel	-	-	2	22,22
tewerkstelling	-	-	-	-
huisvesting	-	-	1	11,11
levensverhaal	4	44,44	3	33,33
patiëntenrechten	2	22,22	2	22,22
andere	1	11,11	1	11,11
totaal	9	100	9	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	2019		2020	
	n	%	n	%
geen	1	1,17	1	1,49
psychiater	30	35,29	19	28,35
verpleging	18	21,17	8	11,94
persoonlijke begeleider	1	1,17	2	2,98
sociale dienst	-	-	2	2,98
psycholoog	1	1,17	-	-
therapeut (<i>ergo, kine, muziek, andere</i>)	5	5,88	3	4,47
multidisciplinair team	17	20,00	17	25,37
administratieve dienst	-	-	1	1,49
technische dienst	1	1,17	4	5,97
voedingsdienst	3	3,52	6	8,95
poetsdienst	2	2,35	-	-
directie	2	2,35	2	2,98
bewindvoerder	1	1,17	1	1,49
ombudspersoon	2	2,35	1	1,49
andere	1	1,17	-	-
totaal	85	100	67	100

In de volgende tabel worden de aangemeldingen weergegeven die betrekking hebben op een patiëntenrecht. Enkel het patiëntenrecht waarrond de externe 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 aangemeldingen.

Overzicht aangemeldingen met betrekking tot recht op

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	42	55,26	32	55,17
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	6	7,89	2	3,44
3. informatie	5	6,57	4	6,89
4. geïnformeerde toestemming	18	23,68	10	17,24
5. inzage patiëntendossier	1	1,31	3	5,17

6. bescherming persoonlijke levenssfeer	3	3,94	4	6,89
7. klachtenbemiddeling	1	1,31	-	-
8. wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-
9. vertrouwenspersoon	-	-	3	5,17
10. pijnbestrijding	-	-	-	-
totaal	76	100	58	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	2019		2020	
	n	%	n	%
1.1. respectvolle bejegening	6	14,28	6	18,75
1.2. goede behandeling/begeleiding	14	33,33	7	21,87
1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen	2	4,76	1	3,12
1.4. goede hotelservice	9	21,42	12	37,50
1.5. juiste factuur/correct geldbeheer	3	7,14	2	6,25
1.6. beschermende maatregelen	8	19,04	4	12,50
totaal	42	100	32	100

1.1. Respectvolle bejegening

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
luisterbereidheid	2	33,33	3	50,00
correcte omgangsvormen	3	50,00	2	33,33
grensoverschrijdend gedrag	1	16,66	1	16,66
totaal	6	100	6	100

1.2. Goede behandeling/begeleiding

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
diagnose	-	-	-	-
somatische verzorging	2	14,28	1	14,28
medicatie	-	-	-	-
individuele therapie	2	14,28	-	-
groepstherapie	-	-	-	-
voldoende beschikbaarheid	3	21,42	3	42,85
betrokkenheid familie	-	-	-	-
beëindiging opname/behandeling/begeleiding	5	35,71	1	14,28
overplaatsing naar een andere voorziening	2	14,28	2	28,57
totaal	14	100	7	100

Beëindiging opname/behandeling/begeleiding

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
verplicht	2	40,00	-	-
geweigerd	3	60,00	-	-
andere	-	-	1	100,00
totaal	5	100	1	100

Overplaatsing naar andere voorziening

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
verplicht	2	100,00	2	100,00
geweigerd	-	-	-	-
totaal	2	100	2	100

1.3. Kwaliteitsvol verblijf/wonen

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
regels	1	50,00	1	100,00
groepsleven	1	50,00	-	-
ontspanning/vrije tijd	-	-	-	-
weekend- en verlofregeling	-	-	-	-
totaal	2	100	1	100

1.4. Goede hotelservice

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
voeding	1	11,11	6	50,00
infrastructuur/accommodatie	2	22,22	4	33,33
hygiëne	3	33,33	1	8,33
veiligheid persoon	-	-	-	-
veiligheid goederen	3	33,33	1	8,33
totaal	9	100	12	100

1.5. Juiste factuur/correct geldbeheer

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
factuur	1	33,33	-	-
bestedingsautonomie	1	33,33	-	-
bewindvoering	1	33,33	1	50,00
verzekeringen	-	-	1	50,00
totaal	3	100	2	100

1.6. Beschermende maatregelen

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
straf	-	-	-	-
bepaalde bewegingsvrijheid	4	50,00	3	75,00
afzondering	2	25,00	1	25,00
fixatie	1	12,50	-	-
gedwongen opname	1	12,50	-	-
internering	-	-	-	-
totaal	8	100	4	100

2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
psychiater	3	50,00	1	50,00
psycholoog	-	-	-	-
persoonlijk begeleider	-	-	-	-
andere	3	50,00	1	50,00
totaal	6	100	2	100

3. Recht op informatie

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
diagnose	4	80,00	4	100,00
duur	-	-	-	-
tegenaanwijzingen/risico's/nevenwerkingen	-	-	-	-
alternatieven	1	20,00	-	-
totaal	5	100	4	100

4. *Recht op geïnformeerde toestemming*

categorie	2019		2020		
	n	%	n	%	
medicatie	informatie	1	5,55	-	-
	toestemming	5	27,77	2	20,00
behandeling/begeleiding	informatie	4	22,22	4	40,00
	toestemming	8	44,44	4	40,00
totaal		18	100	10	100

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

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier	-	-	1	33,33
inzage/afschrift dossier	1	100,00	2	66,66
totaal	1	100	3	100

5.A. *Recht op inzage of afschrift*

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
volledig dossier	inzage	-	-	-
	afschrift	-	-	2
totaal	1	100	2	100

6. *Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer*

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
beroepsgeheim	1	33,33	3	75,00
persoonlijke overtuiging	-	-	1	25,00
briefgeheim	-	-	-	-
territoriale privacy	1	33,33	-	-
mondelijke indiscretie	-	-	-	-

andere	1	33,33	-	-
totaal	3	100	4	100

7. Recht op klachtenbemiddeling

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
geweigerd	-	-	-	-
bemoeilijkt	1	100,00	-	-
gesanctioneerd	-	-	-	-
informatie	-	-	-	-
totaal	1	100	-	-

8. Recht op een wettelijke vertegenwoordiger

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
niet aanvaard	-	-	-	-
geen verandering mogelijk	-	-	-	-
informatie	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-

9. Recht op een vertrouwenspersoon

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
niet aanvaard	-	-	-	-
geen verandering mogelijk	-	-	-	-
informatie	-	-	3	100,00
totaal	-	-	3	100

10. Recht op pijnbestrijding

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
chronische pijn	-	-	-	-
palliatieve zorg	-	-	-	-
euthanasie	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-

Interventie

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

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. Of 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 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	2019		2020	
	n	%	n	%
luisteren	4	4,70	7	10,44
doorverwijzen intern	-	-	-	-
doorverwijzen extern	-	-	-	-
informeren	9	10,58	6	8,95
signaleren	4	4,70	2	2,98
coachen	7	8,23	4	5,97
bemiddelen	61	71,76	48	71,64
totaal	85	100	67	100

Betrokkenheid patiënt bij bemiddeling

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
patiënt samen met ombudspersoon	28	45,90	5	10,41
ombudspersoon zonder patiënt	33	54,09	43	89,58
totaal	61	100	48	100

Afsluiting

Tijd tussen aanmelden en afsluiten

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
aantal aanmeldingen met de afsluiting				
<i>op dezelfde datum als de aanmelding</i>	42	49,41	26	38,80
<i>binnen de week</i>	16	18,82	27	40,29
<i>binnen de twee weken</i>	7	8,23	9	13,43
<i>binnen de vier weken</i>	10	11,76	3	4,47
<i>later dan vier weken</i>	10	11,76	2	2,98
totaal	85	100	67	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 externe ombudspersoon ontvangt af en toe 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	2019		2020	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	67	78,82	38	56,71
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	5	5,88	9	13,43
ontevredenheid patiënt	5	5,88	13	19,40
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	-	-	-	-
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	-	-
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
geen feedback	8	9,41	7	10,44
totaal	85	100	67	100

Evaluatie proces

categorie	2019		2020	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	73	85,88	53	79,10
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	2	2,35	1	1,49
ontevredenheid patiënt	2	2,35	6	8,95
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	-	-	-	-
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	-	-
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
geen feedback	8	9,41	7	10,44
totaal	85	100	67	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	2019		2020	
	n	%	n	%
federale ombudsdienst	-	-	-	-
orde geneesheren	-	-	-	-
advocaat	-	-	-	-
inspectie	-	-	-	-
vrederechter	-	-	-	-
ziekenfonds	-	-	-	-
andere	-	-	1	100,00
totaal	-	-	1	100