



Jaarverslag onafhankelijke ombudsdienst geestelijke gezondheidszorg

2021

MC St.-Jozef

Erkenningsnummer: 952

Ingrid Meuwis, onafhankelijke ombudspersoon

Aan mevr. Cindy Monard, Directeur

Inleiding

Dit is het achttiende jaarverslag van de onafhankelijke ombudsdienst geestelijke gezondheidszorg. Vanaf dit jaar gebruiken alle ombudspersonen voor alle voorzieningen eenzelfde sjabloon voor het jaarverslag.

Dit jaarverslag heeft in eerste instantie als doel om de aanbevelingen en uitdagingen van het afgelopen jaar in kaart te brengen. We gebruiken de artikels van de wet Patiëntenrechten als leidraad om deze aanbevelingen en uitdagingen weer te geven.

Daarnaast beargumenteren we onze aanbevelingen en uitdagingen met het nodige cijfermateriaal. Voor de laatste keer zal er voor het cijfermateriaal gebruikt gemaakt worden van het registratiesysteem GO BETWEEN. Vanaf volgend jaar zullen wij als onafhankelijke ombudsdienst overstappen naar ZENYA.

We hopen alvast dat dit jaarverslag gewikt en gewogen zal worden in de voorziening en aarzel zeker niet om de ombudspersoon aan te spreken indien er vragen of onduidelijkheden zouden zijn. Daarnaast willen we directie, medewerkers, patiënten en hun naasten heel erg bedanken voor de constructieve medewerking en het vertrouwen dat ze in ons als ombudsdienst hebben.

Tot slot willen we hier ook nog even vermelden dat dit jaarverslag ook mondeling zal worden toegelicht bij de verantwoordelijken van de voorziening.

Namens Isabelle Dewinkeler, Coördinator Onafhankelijke Ombudsdienst

Algemene ombudswerking 2021

2021 was voor de onafhankelijke ombudsdienst een pittig jaar: de verschillende coronagolven die elkaar opvolgden, een nieuwe fusie, een nieuwe coördinator, een nieuw financieel voorstel voor de psychiatrische ziekenhuizen, de verderzetting van het project, enkele ombudspersonen die andere oorden gingen opzoeken en enkele nieuwe ombudspersonen die ingewerkt moesten worden.

We zetten enkele vernieuwingen op een rijtje.

Uniformiteit en diversiteit

Vanaf 1 januari 2022 (is) zijn het VLOGG en Steunpunt één organisatie geworden onder leiding van Didier Martens. Dit is de tweede fusie op zeer korte tijd. Vooral voor de onafhankelijke ombudsdienst betekent dit dat de dienst vooral Vlaams gestuurd wordt en niet meer per provincie. Er is één beleidsplan voor de ombudsdienst opgesteld voor het jaar 2022. Algemeen doel is om voor alle facetten van de onafhankelijke ombudsdienst uniform op Vlaams niveau beleid te voeren. Uiteraard heeft iedere voorziening zijn eigenheid en willen we graag deze diversiteit respecteren waar nodig.

Project

Met heel veel energie en plezier hebben we ook dit jaar het project rond innovatieve methodieken kunnen verderzetten. Doel is om deze innovatieve methodieken vanaf 2022 in te zetten in de reguliere ombudswerking. Dit betekent dat alle ombudspersonen aan de slag zullen gaan in hun voorzieningen met het stellingenspel, de video, het stopmotionfilmpje en het serious game.

Daarnaast worden ook de het algemeen mailadres en de chatfunctie een vaste waarde in onze ombudswerking.

Ook het nieuwe registratiesysteem ZENYA is mogelijk geworden door het project.

Tot slot hebben we via het project een nieuwe website kunnen bouwen. Deze zal in april 2022 gelanceerd worden.

Verschuivingen en vervangingen ombudspersonen

Dit jaar hebben we afscheid genomen van enkele ombudspersonen en zijn er enkele nieuwe ombudspersonen op korte tijd moeten ingewerkt worden. Hierdoor moesten er soms enkele verschuivingen gebeuren en moesten we in sommige voorzieningen zorgen voor vervanging van de ombudsdienst. We kunnen ons voorstellen dat dit niet altijd gemakkelijk werken is en proberen steeds om nu en in de toekomst continuïteit en kwaliteit van de ombudsdienst te garanderen.

Aanwezigheid in de voorziening

In 2020 was het wegens COVID-19 niet altijd mogelijk om als ombudsdienst aanwezig te zijn in de voorzieningen. In 2021 daarentegen zijn we steeds aanwezig kunnen zijn als ombudsdienst in de voorzieningen. We willen jullie bedanken dat dit mogelijk was.

Namens Isabelle Dewinkeler, Coördinator Onafhankelijke Ombudsdienst

Aanbevelingen en uitdagingen

Het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening (Art.5)

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening (maximum 10 lijnen):

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de overheden of andere personen (maximum 10 lijnen) :

Cijfermateriaal

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
1.1. respectvolle bejegening	6	18,75	12	26,66
1.2. goede behandeling/begeleiding	7	21,87	14	31,11
1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen	1	3,12	1	2,22
1.4. goede hotelservice	12	37,50	9	20,00
1.5. betalende diensten	-	-	-	-
1.6. juiste factuur/correct geldbeheer	2	6,25	-	-
1.7. beschermende maatregelen	4	12,50	9	20,00
totaal	32	100	45	100

Het recht op vrije keuze van een beroepsbeoefenaar (Art. 6)

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening (maximum 10 lijnen):

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de overheden of andere personen (maximum 10 lijnen) :

Cijfermateriaal

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
psychiater	1	50,00	-	-
psycholoog	-	-	-	-
persoonlijk begeleider	-	-	-	-
andere	1	50,00	-	-
totaal	2	100	-	-

Het recht van de patiënt op informatie over zijn gezondheidstoestand (Art. 7)

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening (maximum 10 lijnen):

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de overheden of andere personen (maximum 10 lijnen) :

Cijfermateriaal

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
diagnose	4	100,00	8	72,72
duur	-	-	-	-
kosten	-	-	-	-
tegenaanwijzingen/risico's/nevenwerkingen	-	-	-	-
alternatieven	-	-	2	18,18
andere	-	-	1	9,09
totaal	4	100	11	100

Het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (Art. 8)

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening (maximum 10 lijnen):

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de overheden of andere personen (maximum 10 lijnen) :

Cijfermateriaal

categorie	2020		2021		
	n	%	n	%	
medicatie	informatie	-	-	-	
	toestemming	2	20,00	5	38,46
behandeling/begeleidinginformatie	informatie	4	40,00	5	38,46
	toestemming	4	40,00	3	23,07
andere	informatie	-	-	-	
	toestemming	-	-	-	
totaal	10	100	13	100	

Het recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier (Art. 9)

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening (maximum 10 lijnen):

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de overheden of andere personen (maximum 10 lijnen):

Cijfermateriaal

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier	1	33,33	1	33,33
inzage/afschrift dossier	2	66,66	2	66,66
totaal	3	100	3	100

Het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (Art. 10)

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening (maximum 10 lijnen):

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de overheden of andere personen (maximum 10 lijnen):

Cijfermateriaal

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
beroepsgeheim	3	75,00	7	77,77
persoonlijke overtuiging	1	25,00	-	-
briefgeheim	-	-	1	11,11
territoriale privacy	-	-	1	11,11
mondelinge indiscretie	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	4	100	9	100

Het recht om een klacht in verband met de uitoefening van de rechten van de patiënt neer te leggen bij de bevoegde ombudsfunctie. (Art. 11)

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening (maximum 10 lijnen):

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de overheden of andere personen (maximum 10 lijnen):

Cijfermateriaal

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
geweigerd	-	-	-	-
bemoeilijkt	-	-	-	-
gesanctioneerd	-	-	-	-
informatie	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-

Het systeem van vertegenwoordiging van de patiënt (Art. 12 tot Art. 15)

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening (maximum 10 lijnen):

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de overheden of andere personen (maximum 10 lijnen):

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
niet aanvaard	-	-	-	-
geen verandering mogelijk	-	-	-	-
informatie	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-

Andere aanbevelingen en uitdagingen

De zorgrelatie in 2021

Opnieuw was het coronavirus een gespreksonderwerp tijdens de contacten die ik het afgelopen jaar had met de patiënten, hun naasten en de medewerkers van het MC St.-Jozef. Aanmeldingen met betrekking tot de maatregelen en regels ter voorkoming van besmettingen waren er evenwel nauwelijks. De ongemakken van het dragen van de mondklappers werden vernoemd en de vele screenings werden bestempeld als “dat we daar maar snel vanaf zijn, maar nu moet het”, maar waren geen bron van klachten.

In een zorgrelatie in de gezondheidszorg staan de diensten verstrekt door een zorgverstreker met het oog op het bevorderen, vaststellen, behouden, herstellen of verbeteren van de gezondheidstoestand van de patiënt op de voorgrond (art.2-2° - Rechten van de patiënt). Oog voor de bij wet vastgelegde privacy van de patiënt (art. 10 Wet Patiëntenrecht) tijdens het verloop van deze zorgrelatie op maat is een vereiste.

Het is een aanbeveling om te weten waarover je als zorgverstreker mag spreken en weten waarover je niet mag spreken en dit vooral regelmatig af te toetsen bij de patiënt. Maar soms is hetgeen waarover je als zorgverstreker niet mag spreken (zonder toestemming van de patiënt) wel datgene waar familie of naasten, ambulante zorgverstrekers van de patiënt nood aan hebben om gerustgesteld of geholpen te worden. Het vergemakkelijkt de opdracht van de zorgverstreker niet als hij van het netwerk van de patiënt vragen krijgt, maar een antwoord moet schuldig blijven omwille van het beroepsgeheim. Het beroepsgeheim van de zorgverstreker, een basisvoorwaarde voor een vertrouwelijke hulpverlening, komt aldus soms onder druk te staan.

De familieparticipatie in een behandeltraject groeit aan belang. Het MC St.-Jozef zet al enkele jaren sterk in op deze familieparticipatie voor de patiënten van alle afdelingen. De familie en naasten worden als het ware geleidelijk aan een partner in het behandeltraject. Het is een aanbeveling om de actief betrokken familieleden en naasten regelmatig te informeren over Rechten en Plichten van de patiënt en dit ter verduidelijking van het mandaat van de patiënt over hun rol binnen de gezondheidszorg.

De patiënten daarentegen vinden het nog steeds essentieel en vanzelfsprekend dat het mandaat over het beroepsgeheim start en eindigt bij henzelf. Zij geven dit regelmatig aan tijdens de gesprekken met de externe ombudsdienst. De patiënt heeft het heft in handen om de zorgverstreker te informeren welke informatie met betrekking tot zijn gezondheidstoestand mag gedeeld worden en welke niet. De patiënt heeft uiteraard ook het recht om ervoor te kiezen dat de beroepsbeoefenaar geen informatie over zijn gezondheidszorg deelt met derden (art. 10).

De wetgever voorziet instrumenten om hiermee aan de slag te gaan. Denk hierbij aan de aanstelling van vertrouwensperso(o)n(en) (art. 7§2) en indien de patiënt niet meer bekwaam is om zelf zijn rechten uit te oefenen door de vooraf aangewezen vertegenwoordiging van de patiënt (art. 14). Het is voor de zorgverstrekers voor het MC St.-Jozef een aanbeveling om op regelmatige basis te polsen bij de patiënt of de door hem aangewezen vertrouwensperso(o)n(en) nog steeds deze rol mogen opnemen. De patiënt heeft hierbij een actieve rol om de zorgverstreker te informeren moesten er wijzigingen zijn.

Tijdens de opname komt een patiënt rechtstreeks en onrechtstreeks in contact met verschillende zorg- en niet zorg gerelateerde afdelingen. De samenwerking tussen deze diensten maakt integraal deel uit van een goede kwaliteit van zorg in het ziekenhuis. De patiënt rekent erop dat eventuele klachten over bv. de infrastructuur of voeding vlot hun weg vinden naar de facilitaire diensten hiervoor verantwoordelijk. Sommige patiënten geven aan dat zij geen gehoor krijgen voor hun klachten of geen terugkoppeling krijgen over hun klachten, dat deze niet snel opgelost geraken en zijn vragende partij naar oplossingen en communicatie hierover. Het MC investeerde in een op maat gemaakt programma, Ultimo, om de aanvraag voor herstellingswerken door te geven.

Tijdens de bemiddelingen komt regelmatig naar boven dat de niet zorg-gerelateerde afdelingen deze klachten niet doorkregen en doen er dan, eens op de hoogte gesteld, alles aan om het euvel zo snel als mogelijk weg te werken. Een dagelijks beschikbaar aanspreekpunt voor de patiënt op de zorgafdeling en een goede communicatie en gegarandeerde terugkoppeling over de acties ondernomen om tekortkomingen te voorkomen zijn een aanbeveling.

Voor de coronapandemie kregen groepen geïnteresseerde patiënten op regelmatige basis een rondleiding in de keuken waarbij ze met eigen ogen en rekening houdend met de geldende hygiëne normen uitleg kregen hoe de 3 maaltijden voor de ongeveer 300 patiënten en bewoners per dag worden bereid. Deze rondleiding droegen bij tot een rechtstreekse communicatie over de aangeboden maaltijden en werden erg geapprecieerd door zowel de patiënten als het Keukenteam. Het is een aanbeveling om hiermee te herstarten vanaf het ogenblik dat de coronamaatregelen voldoende versoepelen.

Aanbevelingen en uitdagingen m.b.t. het uitoefenen van de ombudsfunctie in de voorziening

Als externe ombudspersoon blijven de op regelmatige tijdstippen aan patiënten en hun zorgverstrekkers gegeven informatiesessies over de Rechten en plichten van de patient een meerwaarde om de communicatie tussen beiden actoren in de gezondheidszorg te versterken.

De afspraken hiervoor worden op geregelde tijdstippen gemaakt.

2021 was ook het jaar waarin de externe ombudspersonen onder leiding van de coördinator aan de slag gingen om het huishoudelijk reglement te updaten en te moderniseren. Als externe ombudspersoon zal ik eerstdaags dit nieuw model komen voorleggen en bespreekbaar maken voor ondertekening.

Algemene conclusie/besluit

Ook in 2022 zal de zorgrelatie tussen alle actoren in de zorg gestoeld zijn op wederzijds respect en dit in het kader van de voor de gezondheidszorg gemaakte afspraken en met een goede communicatie onderling. *Het is een wederkerende uitdaging voor **de medewerkers en de patiënten** van het MC St.-Jozef om **samen de schouders onder te zetten onder de zorgrelatie.***

Cijfers

A. Aanmeldingen en aanmelders

De eerste aanmelding werd geregistreerd op 07/01/2021, de laatste op 16/12/2021.

Hieronder vergelijken we de basisgegevens van 2018 tot en met 2021.

Aanmeldingen, aanmelders

categorie	2018	2019	2020	2021
aanmeldingen	124	85	71	93
aanmelders	75	55	44	57

Verder beperken wij ons tot het vergelijken van de gegevens van 2021 met deze van 2020.

Aanmeldingen, aanmelders, aanmeldingstijd, contacten en verwijzingen

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
aanmeldingen	71		93	
aanmelders	44		57	
aantal aanmeldingen met eerste face to face contact				
<i>op dezelfde datum</i>	46	88,46	85	98,83
<i>binnen de week</i>	6	11,53	-	-
<i>later dan vier weken</i>	-	-	1	1,16
totaal	52	100	86	100
aantal face to face contacten per aanmelding				
aantal aanmeldingen met				
<i>geen enkel contact</i>	15	22,38	-	-
<i>1 contact</i>	35	52,23	53	61,62
<i>2 contacten</i>	13	19,40	15	17,44
<i>3 contacten</i>	3	4,47	6	6,97
<i>meer dan 3 contacten</i>	1	1,49	12	13,95
totaal	67	100	86	100
grootste aantal contacten bij 1 aanmelding	4		8	
verwezen naar andere ombudspersoon	4		7	
totaal afgesloten aanmeldingen zonder verwijzingen	67		86	

Bij de verwijzing naar een andere ombudspersoon betreft het 4 keer een ombudspersoon van een algemeen ziekenhuis, 2 keer de federale ombudspersoon en 1 keer een andere ombudsdienst.

De 93 aanmeldingen (2021) komen van in totaal 57 aanmelders.

Initiële aanmelder: individueel, groep, andere

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
individuele patiënt	43	64,17	59	68,60
groep patiënten	12	17,91	4	4,65
andere	12	17,91	23	26,74
totaal	67	100	86	100

Geslacht indien individueel

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
man	24	55,81	19	32,20
vrouw	19	44,18	40	67,79
totaal	43	100	59	100

Aantal leden groep

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
4 personen	-	-	-	-
meer dan 4 personen	12	100,00	4	100,00
totaal	12	100	4	100
grootste groep	18		14	

Initiële aanmelder indien andere

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
familieid/partner	10	83,33	22	95,65
kennis	-	-	1	4,34
personeelslid	-	-	-	-
andere	2	16,66	-	-
totaal	12	100	23	100

Hoedanigheid indien andere

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
als wettelijke vertegenwoordiger	3	25,00	9	39,13
als vertrouwenspersoon	3	25,00	-	-
ten persoonlijke titel	6	50,00	14	60,86
totaal	12	100	23	100

Terugkoppeling indien andere

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
patiënt onderschrijft de aanmelding	3	25,00	10	43,47
patiënt onderschrijft de aanmelding niet	3	25,00	3	13,04
terugkoppeling was niet mogelijk	1	8,33	-	-
terugkoppeling was niet nodig	5	41,66	10	43,47
totaal	12	100	23	100

Is de aanmelder nieuw voor u?

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
ja	52	77,61	68	79,06
neen	15	22,38	18	20,93
totaal	67	100	86	100

Waar heeft deze zich reeds eerder aangemeld?

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
dit jaar binnen deze voorziening	11	73,33	6	33,33
dit jaar binnen een andere voorziening	3	20,00	11	61,11
vorige jaren binnen deze voorziening	1	6,66	-	-
vorige jaren in andere voorziening	-	-	1	5,55
totaal	15	100	18	100

B. Vorm van aanmelden

Vorm van aanmelden

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
direct contact	35	52,23	34	39,53
schriftelijk (<i>brief, fax, e-mail</i>)	9	13,43	14	16,27
telefonisch (<i>of GSM, SMS</i>)	23	34,32	38	44,18
totaal	67	100	86	100

Initieel verzoek betreft

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
vraag naar informatie	19	28,35	28	32,55
vraag tot interventie	34	50,74	26	30,23
vraag tot signalering	5	7,46	5	5,81
vraag naar een luisterend oor	9	13,43	27	31,39
totaal	67	100	86	100

Vraag tot interventie betreft

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
vraag om een financieel akkoord	6	17,64	4	15,38
vraag om een ander soort akkoord	28	82,35	22	84,61
totaal	34	100	26	100

Ondernam de aanmelder reeds eerdere stappen?

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
ja	39	58,20	50	58,13
neen	27	40,29	36	41,86
werd niet bevroegd	1	1,49	-	-
totaal	67	100	86	100

Welke stappen?

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
informeel	37	94,87	49	98,00
formele interne klachtenprocedure	1	2,56	1	2,00
interne ombudsfunctie	1	2,56	-	-
totaal	39	100	50	100

Waarom geen eerdere stappen?

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
onbekend/wist niet dat het kon	9	33,33	2	5,55
durfde niet	5	18,51	5	13,88
principeel/keuze voor onafhankelijkheid externe ombudspersoon	13	48,14	29	80,55
totaal	27	100	36	100

Fase waarin patiënt zich bevindt

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	-	-	2	2,32
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	55	82,08	64	74,41
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	11	16,41	20	23,25
niet van toepassing	1	1,49	-	-
totaal	67	100	86	100

C. Inhoud van de aanmelding

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.

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
met betrekking tot een patiëntenrecht	58	86,56	82	95,34
algemene vraag los van patiëntenrecht	9	13,43	4	4,65
totaal	67	100	86	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	2020		2021	
	n	%	n	%
familiaal	-	-	-	-
juridisch	-	-	-	-
financieel	2	22,22	3	75,00
tewerkstelling	-	-	-	-
huisvesting	1	11,11	1	25,00
levensverhaal	3	33,33	-	-
patiëntenrechten	2	22,22	-	-
andere	1	11,11	-	-
totaal	9	100	4	100

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

Betrokken discipline

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
geen	1	1,49	-	-
psychiater	19	28,35	31	36,04
huisarts	-	-	1	1,16
andere arts	-	-	-	-
apotheker	-	-	-	-
verpleging	8	11,94	27	31,39
persoonlijke begeleider	2	2,98	2	2,32
sociale dienst	2	2,98	1	1,16
psycholoog	-	-	2	2,32
therapeut (<i>ergo, kine, muziek, andere</i>)	3	4,47	2	2,32
diëtist	-	-	-	-
multidisciplinair team	17	25,37	14	16,27
administratieve dienst	1	1,49	-	-
technische dienst	4	5,97	1	1,16
voedingsdienst	6	8,95	3	3,48

poetsdienst	-	-	-	-
directie	2	2,98	1	1,16
bewindvoerder	1	1,49	1	1,16
ombudspersoon	1	1,49	-	-
totaal	67	100	86	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	2020		2021	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	32	55,17	45	54,87
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	2	3,44	-	-
3. informatie	4	6,89	11	13,41
4. geïnformeerde toestemming	10	17,24	13	15,85
5. inzage patiëntendossier	3	5,17	3	3,65
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	4	6,89	9	10,97
7. klachtenbemiddeling	-	-	-	-
8. wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-
9. vertrouwenspersoon	3	5,17	-	-
10. pijnbestrijding	-	-	1	1,21
totaal	58	100	82	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	2020		2021	
	n	%	n	%
1.1. respectvolle bejegening	6	18,75	12	26,66
1.2. goede behandeling/begeleiding	7	21,87	14	31,11
1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen	1	3,12	1	2,22
1.4. goede hotelservice	12	37,50	9	20,00
1.5. betalende diensten	-	-	-	-
1.6. juiste factuur/correct geldbeheer	2	6,25	-	-
1.7. beschermende maatregelen	4	12,50	9	20,00

totaal	32	100	45	100
--------	----	-----	----	-----

1.1. Respectvolle bejegening

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
luisterbereidheid	3	50,00	3	25,00
correcte omgangsvormen	2	33,33	7	58,33
grensoverschrijdend gedrag	1	16,66	2	16,66
totaal	6	100	12	100

1.2. Goede behandeling/begeleiding

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
diagnose	-	-	-	-
somatische verzorging	1	14,28	1	7,14
medicatie	-	-	-	-
individuele therapie	-	-	-	-
groepstherapie	-	-	-	-
voldoende beschikbaarheid	3	42,85	3	21,42
betrokkenheid familie	-	-	5	35,71
start opname/behandeling/begeleiding	-	-	2	14,28
beëindiging opname/behandeling/begeleiding	1	14,28	2	14,28
overplaatsing naar andere afdeling	-	-	-	-
overplaatsing naar een andere voorziening	2	28,57	1	7,14
totaal	7	100	14	100

Start opname/behandeling/begeleiding

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
verplicht	-	-	-	-
geweigerd	-	-	2	100,00
totaal	-	-	2	100

Beëindiging opname/behandeling/begeleiding

	2020		2021	
	n	%	n	%
categorie				
verplicht	-	-	2	100,00
geweigerd	-	-	-	-
andere	1	100,00	-	-
totaal	1	100	2	100

Overplaatsing naar andere afdeling

	2020		2021	
	n	%	n	%
categorie				
verplicht	-	-	-	-
geweigerd	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-

Overplaatsing naar andere voorziening

	2020		2021	
	n	%	n	%
categorie				
verplicht	2	100,00	1	100,00
geweigerd	-	-	-	-
totaal	2	100	1	100

1.3. Kwaliteitsvol verblijf/wonen

	2020		2021	
	n	%	n	%
categorie				
regels	1	100,00	-	-
groepsleven	-	-	-	-
ontspanning/vrije tijd	-	-	1	100,00
weekend- en verlofregeling	-	-	-	-
totaal	1	100	1	100

1.4. Goede hotelservice

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
voeding	6	50,00	6	66,66
infrastructuur/accommodatie	4	33,33	1	11,11
hygiëne	1	8,33	-	-
veiligheid persoon	-	-	1	11,11
veiligheid goederen	1	8,33	1	11,11
totaal	12	100	9	100

1.5. Betalende diensten

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
cafeteria	-	-	-	-
wasserij	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-

1.6. Juiste factuur/correct geldbeheer

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
factuur	-	-	-	-
opbouw inkomen	-	-	-	-
zakgeld	-	-	-	-
bestedingsautonomie	-	-	-	-
bewindvoering	1	50,00	-	-
verzekeringen	1	50,00	-	-
totaal	2	100	-	-

1.7. Beschermende maatregelen

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
straf	-	-	-	-
bepaalde bewegingsvrijheid	3	75,00	2	22,22
afzondering	1	25,00	-	-
fixatie	-	-	-	-

gedwongen opname	-	-	7	77,77
internering	-	-	-	-
totaal	4	100	9	100

2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
psychiater	1	50,00	-	-
psycholoog	-	-	-	-
persoonlijk begeleider	-	-	-	-
andere	1	50,00	-	-
totaal	2	100	-	-

3. Recht op informatie

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
diagnose	4	100,00	8	72,72
duur	-	-	-	-
kosten	-	-	-	-
tegenaanwijzingen/risico's/nevenwerkingen	-	-	-	-
alternatieven	-	-	2	18,18
andere	-	-	1	9,09
totaal	4	100	11	100

4. Recht op geïnformeerde toestemming

categorie	2020		2021		
	n	%	n	%	
medicatie	informatie	-	-	-	
	toestemming	2	20,00	5	38,46
behandeling/begeleiding	informatie	4	40,00	5	38,46
	toestemming	4	40,00	3	23,07
totaal	10	100	13	100	

5. Recht op zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier	1	33,33	1	33,33
inzage/afschrift dossier	2	66,66	2	66,66
totaal	3	100	3	100

6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
beroepsgeheim	3	75,00	7	77,77
persoonlijke overtuiging	1	25,00	-	-
briefgeheim	-	-	1	11,11
territoriale privacy	-	-	1	11,11
mondelinge indiscretie	-	-	-	-
totaal	4	100	9	100

7. Recht op klachtenbemiddeling

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
geweigerd	-	-	-	-
bemoeilijkt	-	-	-	-
gesanctioneerd	-	-	-	-
informatie	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-

8. Recht op een wettelijke vertegenwoordiger

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
niet aanvaard	-	-	-	-
geen verandering mogelijk	-	-	-	-
informatie	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-

9. Recht op een vertrouwenspersoon

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
niet aanvaard	-	-	-	-
geen verandering mogelijk	-	-	-	-
informatie	3	100,00	-	-
totaal	3	100	-	-

10. Recht op pijnbestrijding

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
chronische pijn	-	-	-	-
palliatieve zorg	-	-	-	-
euthanasie	-	-	1	100,00
totaal	-	-	1	100

D. Interventie

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal afgesloten meldingen (86).

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 externe 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	2020		2021	
	n	%	n	%
luisteren	7	10,44	-	-
doorverwijzen intern	-	-	-	-
doorverwijzen extern	-	-	-	-
informeren	6	8,95	9	10,46
signaleren	2	2,98	4	4,65

coachen	4	5,97	14	16,27
bemiddelen	48	71,64	59	68,60
totaal	67	100	86	100

Betrokkenheid patiënt bij bemiddeling

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
patiënt samen met ombudspersoon	5	10,41	29	49,15
ombudspersoon zonder patiënt	43	89,58	30	50,84
totaal	48	100	59	100

E. Afsluiting

Tijd tussen aanmelden en afsluiten

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
aantal aanmeldingen met de afsluiting				
<i>op dezelfde datum als de aanmelding</i>	26	38,80	50	58,13
<i>binnen de week</i>	27	40,29	10	11,62
<i>binnen de twee weken</i>	9	13,43	9	10,46
<i>binnen de vier weken</i>	3	4,47	7	8,13
<i>later dan vier weken</i>	2	2,98	10	11,62
totaal	67	100	86	100
aantal weken bij aanmelding met langste looptijd	9		11	

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

Evaluatie resultaat

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	38	56,71	78	90,69
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	9	13,43	1	1,16
ontevredenheid patiënt	13	19,40	2	2,32
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	-	-	-	-
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	-	-
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
geen feedback	7	10,44	5	5,81
totaal	67	100	86	100

Evaluatie proces

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	53	79,10	81	94,18
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	1	1,49	-	-
ontevredenheid patiënt	6	8,95	-	-
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	-	-	-	-
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	-	-
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
geen feedback	7	10,44	5	5,81
totaal	67	100	86	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	2020		2021	
	n	%	n	%
federale ombudsdienst	-	-	-	-
inspectie	-	-	-	-

vrederechter	-	-	-	-
ziekenfonds	-	-	-	-
andere	1	100,00	-	-
totaal	1	100	-	-

Namens Ingrid Meuwis, externe ombudspersoon