

**Vlaams jaarverslag
Onafhankelijke Ombudsdienst
Geestelijke Gezondheidszorg**

2022



onafhankelijke
ombudsdienst
geestelijke
gezondheidszorg



onafhankelijke
ombudsdienst
geestelijke
gezondheidszorg

OOGG voor patiëntenrechten

In de week van 18 april 2022 – de internationale dag van de Rechten van de Patiënt – lanceerden we onze nieuwe naam: Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheidszorg of OOGG. De hieraan gekoppelde nieuwe website, het logo en drukwerk zetten in op een duidelijke boodschap: we hebben oog voor patiëntenrechten! Geen nieuwe dienst, maar een verdere professionalisering van de bestaande werking.

Met enige fierheid stellen we de realisaties van het afgelopen jaar aan u voor. De uitrol van het project *‘innovatieve praktijken’* zorgde voor een bredere, laagdrempelige bereikbaarheid van de ombudspersonen. De beschikbaarheid van een chatfunctie en een algemene mailadres kwam tegemoet aan de vraag naar een vlotte toegankelijkheid.

De fysieke aanwezigheid van de ombudspersoon in uw voorziening is niet meer weg te denken. De vaste permanentiemomenten worden aangevuld met vormingsmomenten. Het nieuwe *‘stellingenspel’* werd binnen het project gebruikt bij kinderen en jongeren. De toepasbaarheid bij andere doelgroepen heeft intussen zijn succes bewezen.

In 2023 komt er nog veel goeds aan. Vanaf eind januari stellen we u twee e-learnings over patiëntenrechten en ombudsfunctie ter beschikking. Later op het jaar voorzien wij een serious game over de ombudsfunctie en patiëntenrechten. We maken ook werk van de versterking van de continuïteit van onze dienstverlening. Door opeenvolgende personeelwissels kwam die continuïteit al te vaak in het gedrang. Met de aanwerving van twee nieuwe ombudspersonen zijn we opnieuw op volle sterkte. Daarnaast zullen we in 2023 ook focussen op de verdere uitrol van onze werking in de mobiele en ambulante sector.

Ons engagement naar uw voorziening willen we graag bestendigen in een Service Level Agreement (SLA). Goede afspraken maken goede vrienden. Met een positieve constructieve ingesteldheid, zoals deze hoog in het vaandel wordt gedragen door de onafhankelijke ombudspersonen, zien we een fijne samenwerking tegemoet.

Didier Martens

Algemeen directeur vzw Psyche



Inhoudsopgave

OOGG VOOR PATIËNTENRECHTEN	2
1 INLEIDING	4
2 INNOVATIEVE PRAKTIJEN	5
2.1 CHAT	5
2.2 ALGEMEEN MAILADRES	6
2.3 STELLINGENSPEL	6
3 AANBEVELINGEN EN UITDAGINGEN	7
3.1 HET RECHT OP KWALITEITSVOLLE DIENSTVERSTREKKING (ART.5).....	7
3.2 HET RECHT OM GEÏNFORMEERD, VOORAFGAANDELIJK EN VRIJ TOE TE STEMMEN IN IEDERE TUSSENKOMST VAN DE BEROEPSBEOEFENAAR (ART. 8)	9
3.3 HET RECHT OP BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER (ART. 10)	10
3.4 AANBEVELINGEN EN UITDAGINGEN M.B.T. HET UITOEFENEN VAN DE OMBUDSFUNCTIE IN DE VOORZIENING.....	11
4 ALGEMENE CONCLUSIE/BESLUIT	12
5 AANMELDINGEN	13
5.1 AANMELDINGEN EN AANMELDERS	14
5.2 VORM VAN AANMELDEN.....	17
5.3 INHOUD VAN DE AANMELDING.....	19
5.4 INTERVENTIE	30
5.5 AFSLUITING.....	31

1 Inleiding

Dit is het negentiende jaarverslag van de Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheidszorg (OOGG). In dit verslag worden de cijfers gebundeld van alle voorzieningen waarin de OOGG-ombudspersonen actief zijn.

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. Wij gebruiken hiervoor het registratiesysteem Go Between.

We hopen alvast dat dit jaarverslag gewikt en gewogen zal worden in de voorziening. 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.

2 Innovatieve praktijken

In 2022 werden een aantal methodieken uit ons project 'innovatieve praktijken' verder uitgerold.

2.1 Chat

Oorspronkelijk was de chat driemaal per week bereikbaar op verschillende momenten. We merkten dat dit moeilijk werkbaar was. Sinds april 2022 is de chat elke werkdag bereikbaar van 16 u tot 18 u. Dit geeft meer herkenbaarheid en voorspelbaarheid.

In 2022 werd er 47 keer gechat. Door nog meer in te zetten op bekendmaking hopen we dit cijfer verder te verhogen. Iets minder dan de helft van de aanmeldingen konden afgehandeld worden tijdens het initiële chat-gesprek. Vijftien chats zijn doorverwezen voor opvolging door een collega ombudspersoon. Zes werden verder opgevolgd door de ombuds die aan de chat was.

De gemiddelde tevredenheidsscore van de gebruikers was 8,7/10. Gezien de waardering van de gebruikers en de mogelijkheid om aanmeldingen onmiddellijk te beantwoorden, kan gesteld worden dat de chat tegemoet komt aan een reële nood.

Net als in onze reguliere werking hebben de meeste aanmeldingen in de chat betrekking op het patiëntenrecht 'kwaliteitsvolle dienstverlening'. Bij de chat valt op dat er veel vragen zijn met betrekking tot het recht 'Recht op informatie'. Door de veelheid aan informatie die patiënten en hulpverleners te verwerken krijgen, is het zinvol om informatie te herhalen. Blijven inzetten op bekendmaking bij de gebruikers lijkt aangewezen. Belangrijke actoren hierbij kunnen ook doorverwijzers zijn; denk hierbij bijvoorbeeld aan de websites van de voorzieningen maar ook aan verwante organisaties.

2.2 Algemeen mailadres

In 2022 werd het algemeen mailadres info@oogg.be in gebruik genomen. De bekendmaking gebeurt via onze affiches, website en via out of office-meldingen bij afwezigheid van een ombudspersoon. Op dit mailadres kan je terecht met algemene vragen of de contactgegevens van de bevoegde ombudspersoon. De vragen die hier terecht komen, worden naar de betrokken ombudspersoon doorgestuurd. Aanmelders die een vraag of klacht formuleren via dit algemeen mailadres krijgen een antwoord of doorverwijzing binnen de 48 uur.

In 2022 hebben we 60 mails ontvangen via dit mailadres. 38% van de vragen werden onmiddellijk afgehandeld, de overige mails werden doorgestuurd en opgevolgd door de bevoegde ombudspersoon.

Het systeem van een algemeen mailadres biedt een aantal voordelen:

- Het versterkt het professioneel aanbod van OOGG en verwijst naar de website,
- Het is gemakkelijk te onthouden voor gebruikers,
- Het kan vlot beheerd worden door de ombudspersonen,
- De ombudspersonen kunnen er steeds naar verwijzen bij afwezigheid,

2.3 Stellingenspel

In 2022 werd het stellingenspel in gebruik genomen door alle collega's in alle provincies. Met dit spel worden patiënten aan de hand van een dobbelsteen met stellingen en casussen en een spelmat met patiëntenrechten uitgenodigd mee na te denken over hun rechten. Initieel was dit spel bedoeld voor kinderen en jongeren. Ondertussen zijn er varianten voor volwassenen (residentieel, ambulante) én voor hulpverleners. Het werken met het spel is arbeidsintensief maar wordt door ombudspersonen, hulpverleners en patiënten ervaren als een fijne, interactieve manier om kennis te maken met de patiëntenrechten.

3 Aanbevelingen en uitdagingen

3.1 Het recht op kwaliteitsvolle dienstverstrekking (Art.5)

De meeste meldingen resulteren onder het patiëntenrecht '*kwaliteitsvolle dienstverlening*'. We merken een stijging van het aantal meldingen over '*voldoende beschikbaarheid*', '*betrokkenheid familie*' en vooral '*beschermende maatregelen*'.

3.1.1 **Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening :**

Over het betrekken van familie en naastbestaanden in de zorg van de patiënt werd al veel gesproken en geschreven. In heel wat voorzieningen wordt er al sterk ingezet op familiebetrokkenheid. Het beschouwen van familie en belangrijke derden als een gelijkwaardige partner in de zorg, kan een belangrijke bijdrage leveren aan het herstel van de patiënt.

In de dagdagelijkse praktijk is dit echter niet steeds vanzelfsprekend. Er zijn vragen over de privacybescherming, het respecteren van het beroepsgeheim, de draagkracht van de familie en de wensen van de patiënt. Deze moeilijkheden vragen extra inspanning van de hulpverleners, maar het is waardevol hier aandacht voor te hebben.

De Wet op de Patiëntenrechten voorziet de mogelijkheid om de rol van belangrijke derden te formaliseren in de functie van vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger. Ook een aanspreekpunt op de afdeling voor familie/derden kan helpend zijn.

Het al dan niet voldoende beschikbaar zijn van personeel om de therapieën te begeleiden, vormt regelmatig de aanleiding tot het aanspreken van de ombudspersoon. Het therapieprogramma is voor patiënten vaak een houvast, waar door hen op gerekend wordt dat dit (grotendeels) doorgaat. We merken dat er meermaals gaten vallen en/of last-minute wijzigingen worden gedaan in het therapieprogramma. Het voorzien van een volwaardig therapieschema met de (door omstandigheden soms beperkte) mogelijkheden en bezetting is belangrijk. Dit houdt bijvoorbeeld in; een tijdige communicatie over wijzigingen, het op redelijke termijn op consult kunnen en volwaardige alternatieven voorzien indien er een therapie wegvalt.

3.1.2 Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de overheden of andere personen :

Net als het aantal gedwongen opnames neemt ook het aantal klachten rond gedwongen opname toe. De huidige wetgeving werkt voor een ideaal scenario's, maar helaas is dit niet altijd de realiteit.

Een gedwongen opname dient vaak niet meer het doel waarvoor de wetgeving oorspronkelijk werd gemaakt. Ze wordt te vaak als een paraplu gebruikt om maatschappelijke overlast te bestrijden en om (een gevoel van) veiligheid bij de burgers en omwonenden af te dingen. Dit strookt niet met het hoofddoel waarvoor een behandeling in de geestelijke gezondheidszorg wordt opgezet. Bovendien creëert dit bij hulpverleners in sommige gevallen ook een onveiligheidsgevoel.

Patiënten beleven een gedwongen opname (op het moment van de opname) als een onrecht. De traumatiserende ervaring om in een politiecel te moeten wachten op een arts die je zal beoordelen, is nefast voor het opbouwen van een vertrouwensband met een hulpverlener. Niemand lijkt het voor de patiënt 'op te nemen'; niet de familie, niet de politie, niet de onafhankelijke arts, niet de pro-deo advocaat, niet de vrederechter.

Dat gevoel van onrecht keert zich dan tegen degene die dichtbij staat. Zo zal de patiënt zich sneller verzetten tegen de hulpverlener, het toedienen van medicatie en het opzetten van een behandeling. Verbale en/of fysieke agressie ten aanzien van zorgverstrekkers tijdens het behandeltraject komt voor. Het is aan te bevelen om hiervoor instrumenten aan te reiken aan de zorgverstrekkers om hiermee om te gaan. Dat is noodzakelijk om de nodige draagkracht voor de dagdagelijkse zorg te blijven garanderen.

Daarnaast heeft iedereen baat bij een nieuwe wetgeving rond gedwongen opname die bescherming biedt aan een mens in nood en die een hulpverlener in zijn kracht zet.

3.1.3 Cijfermateriaal

Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
1.1. respectvolle bejegening	247	14,65	207	11,96
1.2. goede behandeling/begeleiding	629	37,30	586	33,87
1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen	183	10,85	176	10,17
1.4. goede hotelservice	370	21,94	365	21,09
1.5. betalende diensten	16	0,94	20	1,15
1.6. juiste factuur/correct geldbeheer	84	4,98	118	6,82
1.7. beschermende maatregelen	157	9,31	258	14,91
totaal	1686	100	1730	100

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

3.2.1 Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening :

We merken een duidelijke stijging in het aantal meldingen bij 'geïnformeerde toestemming'. Het betrekken van de patiënt als gelijkwaardige partner in zijn behandeling impliceert dat deze patiënt toegang heeft tot zoveel mogelijk informatie om mee beslissingen te nemen.

Goed geïnformeerd zijn, begint met een goede, duidelijke en recente onthaalbrochure. Het correct vermelden van afdelingsregels en verwachtingen leidt tot meer transparantie. Als brochures duidelijk zijn, is dit een vorm van preventief werken én van correcte verschaffing van informatie. Het samen overlopen van deze brochure is ook een moment voor de patiënt om vragen te stellen en verduidelijking te krijgen.

3.2.2 Cijfermateriaal

Recht op geïnformeerde toestemming

categorie	2021		2022		
	n	%	n	%	
medicatie	informatie	4	2,17	7	3,30
	toestemming	70	38,04	82	38,67
behandeling/begeleiding	informatie	26	14,13	28	13,20
	toestemming	71	38,58	82	38,67
andere	informatie	5	2,71	2	0,94
	toestemming	8	4,34	11	5,18
totaal		184	100	212	100

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

3.3.1 Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening :

Patiënten leven dagdagelijks in groep samen en delen vaak heel persoonlijke ervaringen en verhalen met elkaar. Het is van belang om de beperkte privacy die zij toch nog hebben , voldoende te respecteren. Patiënten aanspreken over hun medicatie of hun behandelplan tijdens een patiëntenvergadering of op de gang, biedt weinig veiligheid en geeft de patiënt geen mogelijkheid om in gesprek te gaan hierover.

3.3.2 Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de overheden of andere personen :

Patiënten zijn onvoldoende geïnformeerd over het effect van hun geïnformeerde toestemming voor het delen van gegevens op het eHealth platform. Vooral in de geestelijke gezondheidszorg kunnen opname- en ontslagbrieven gevoelig liggen. Patiënten zijn ontsteld over de vlotheid waarmee informatie gedeeld kan worden met personen die aangeduid staan als 'therapeutische relatie'. Voor sommige patiënten lijkt het recht op een second opinion hierdoor in het gedrang te komen. Anderen voelen zich gestigmatiseerd doordat er niet op een correcte manier wordt omgegaan met de informatie over hun psychische kwetsbaarheid die schijnbaar voor het grijpen ligt. Er is nood aan duidelijke richtlijnen voor hulpverleners en transparante informatie voor patiënten.

3.3.3 Cijfermateriaal

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
beroepsgeheim	32	45,71	36	37,89
persoonlijke overtuiging	1	1,42	8	8,42
briefgeheim	3	4,28	6	6,31
territoriale privacy	19	27,14	22	23,15
mondelijke indiscretie	8	11,42	10	10,52
andere	7	10,00	13	13,68
totaal	70	100	95	100

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

De aanwezigheid van de ombudspersoon in de ziekenhuizen draagt bij tot de laagdrempeligheid en bereikbaarheid van de functie. Een goed en duidelijk afsprakenkader met de beroepsbeoefenaars en directie is belangrijk. Sinds dit jaar is de samenwerking formeel in een Service Level Agreement (SLA) gegoten met de psychiatrische ziekenhuizen. Deze SLA formaliseert de verwachtingen die we ten aanzien van mekaar mogen hebben en is een fundamentele basis om de goede samenwerking verder uit te bouwen. Een gelijkaardige SLA zal ook voor de andere sectoren in de geestelijke gezondheidszorg worden opgemaakt.

4 Algemene conclusie/besluit

De onafhankelijke ombudspersonen in de geestelijke gezondheidszorg komen dagelijks in contact met patiënten en hun hulpverleners. Dagelijks mogen wij dan ook ervaren dat deze hulpverleners het beste van zichzelf geven en de patiënten in hun moeilijke periode begripvol blijven steunen.

Daarnaast zijn we pleitbezorger zijn om familie en naastbestaanden structureel als partner te erkennen. In een veranderend zorglandschap met kortere opnameduur, verschuiving van residentiële naar ambulante zorg, zijn familie en andere belangrijke derden de broodnodige link om te voorzien in continuïteit van zorg.

Klachten komen vaak voort vanuit die momenten dat er weinig tijd is om patiënten te motiveren en er directiever wordt opgetreden. Het is dan ook belangrijk dat de sector van de geestelijke gezondheidszorg voldoende middelen heeft om te blijven investeren in personeel en opleiding. Psyche vzw geeft hierin een eerste aanzet met de e-learning rond patiëntenrechten en ombudsdienst.

De onafhankelijke ombudspersonen zullen in 2023 ook geregeld deelnemen aan studiedagen gelinkt aan relevante wetgeving en onderwerpen uit de geestelijke gezondheidszorg. Wij kijken er naar uit om de lezers van dit jaarverslag en de medewerkers van hun voorzieningen tijdens deze studiedagen te mogen ontmoeten.

5 AANMELDINGEN

De eerste aanmelding werd geregistreerd op 01/01/2022, de laatste op 30/12/2022.

Het totaal aantal aanmeldingen bedraagt 2460, het totaal aantal in 2022 afgesloten aanmeldingen 2352.

Hieronder vergelijken we de basisgegevens van 2019 tot en met 2022.

Aanmeldingen, aanmelders

categorie	2019	2020	2021	2022
aanmeldingen	2885	2215	2359	2460
aanmelders	2012	1662	1769	1939

Verder beperken wij ons tot het vergelijken van de gegevens van 2022 met deze van 2021.

5.1 Aanmeldingen en aanmelders

5.1.1 Aanmeldingen, aanmelders, aanmeldingstijd, contacten en verwijzingen

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
aanmeldingen	2359		2460	
aanmelders	1769		1939	
tijd tussen aanmelding en eerste face to face contact				
aantal aanmeldingen met eerste face to face contact				
<i>op dezelfde datum</i>	1541	79,47	1499	78,03
<i>binnen de week</i>	338	17,43	360	18,74
<i>binnen de twee weken</i>	29	1,49	29	1,50
<i>binnen de vier weken</i>	13	0,67	15	0,78
<i>later dan vier weken</i>	18	0,92	18	0,93
totaal	1939	100	1921	100
aantal face to face contacten per aanmelding				
aantal aanmeldingen met				
<i>geen enkel contact</i>	404	17,24	522	21,33
<i>1 contact</i>	1483	63,29	1488	60,80
<i>2 contacten</i>	277	11,82	278	11,36
<i>3 contacten</i>	101	4,31	85	3,47
<i>meer dan 3 contacten</i>	78	3,32	74	3,02
totaal	2343	100	2447	100
grootste aantal contacten bij 1 aanmelding	10		30	
verwezen naar andere ombudspersoon ¹	16		13	
totaal afgesloten aanmeldingen zonder verwijzingen	2295		2352	

¹ verwijzingen naar andere ombudspersonen worden voor de verdere gegevens niet meegeteld

5.1.2 Initiële aanmelder: individueel, groep, andere

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
individuele patiënt	1893	80,79	2001	81,77
groep patiënten	115	4,90	142	5,80
andere	335	14,29	304	12,42
totaal	2343	100	2447	100

5.1.3 Geslacht indien individueel

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
man	952	50,31	1057	52,85
vrouw	934	49,36	911	45,55
onbekend	6	0,31	32	1,60
totaal	1892	100	2000	100

5.1.4 Aantal leden groep

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
2 personen	20	17,39	24	16,90
3 personen	13	11,30	17	11,97
4 personen	11	9,56	29	20,42
meer dan 4 personen	71	61,73	72	50,70
totaal	115	100	142	100
grootste groep	31		40	

5.1.5 Initiële aanmelder indien andere

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
familielid/partner	282	84,17	267	88,11
kennis	10	2,98	11	3,63
personeelslid	15	4,47	19	6,27
andere	28	8,35	6	1,98
totaal	335	100	303	100

5.1.6 Hoedanigheid indien andere

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
als wettelijke vertegenwoordiger	46	13,89	72	23,76
als vertrouwenspersoon	78	23,56	78	25,74
ten persoonlijke titel	207	62,53	153	50,49
totaal	331	100	303	100

5.1.7 Terugkoppeling indien andere

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
patiënt onderschrijft de aanmelding	139	41,49	122	40,13
patiënt onderschrijft de aanmelding niet	38	11,34	65	21,38
terugkoppeling was niet mogelijk	98	29,25	70	23,02
terugkoppeling was niet nodig	60	17,91	47	15,46
totaal	335	100	304	100

5.1.8 Is de aanmelder nieuw voor u?

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
ja	1728	73,84	1958	80,18
neen	612	26,15	484	19,81
totaal	2340	100	2442	100

5.1.9 Waar heeft deze zich reeds eerder aangemeld?

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
dit jaar binnen deze voorziening	353	57,67	357	73,76
dit jaar binnen een andere voorziening	25	4,08	16	3,30
vorige jaren binnen deze voorziening	194	31,69	89	18,38
vorige jaren in andere voorziening	40	6,53	22	4,54
totaal	612	100	484	100

5.2 Vorm van aanmelden

5.2.1 Vorm van aanmelden

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
direct contact	728	31,07	833	34,04
schriftelijk (<i>brief, fax, e-mail</i>)	504	21,51	542	22,14
telefonisch (<i>of GSM, SMS</i>)	1111	47,41	1072	43,80
totaal	2343	100	2447	100

5.2.2 Initieel verzoek betreft

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
vraag naar informatie	355	15,15	430	17,57
vraag tot interventie	1278	54,54	1272	51,98
vraag tot signalering	346	14,76	310	12,66
vraag naar een luisterend oor	364	15,53	435	17,77
totaal	2343	100	2447	100

5.2.3 Vraag tot interventie betreft

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
vraag om een financieel akkoord	102	7,99	100	7,86
vraag om een ander soort akkoord	1174	92,00	1171	92,13
totaal	1276	100	1271	100

5.2.4 Ondernam de aanmelder reeds eerdere stappen?

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
ja	1089	46,53	826	33,79
neen	734	31,36	906	37,07
werd niet bevroegd	517	22,09	712	29,13
totaal	2340	100	2444	100

5.2.5 Welke stappen?

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
informeel	1046	96,05	787	95,39
formele interne klachtenprocedure	10	0,91	12	1,45
interne ombudsfunctie	4	0,36	12	1,45
extern	29	2,66	14	1,69
totaal	1089	100	825	100

5.2.6 Waarom geen eerdere stappen?

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
ongekend/wist niet dat het kon	65	8,85	74	8,18
durfde niet	99	13,48	106	11,72
principeel/keuze voor onafhankelijkheid externe ombudspersoon	570	77,65	724	80,08
totaal	734	100	904	100

5.2.7 Fase waarin patiënt zich bevindt

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	73	3,11	61	2,49
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	1813	77,37	2021	82,65
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	394	16,81	319	13,04
niet van toepassing	47	2,00	31	1,26
andere	16	0,68	13	0,53
totaal	2343	100	2445	100

5.3 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	2021		2022	
	n	%	n	%
met betrekking tot een patiëntenrecht	2192	93,55	2331	95,25
algemene vraag los van patiëntenrecht	151	6,44	116	4,74
totaal	2343	100	2447	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.

5.3.1 Overzicht algemene vragen los van de patiëntenrechten

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
familiaal	11	7,28	8	6,95
juridisch	30	19,86	7	6,08
financieel	23	15,23	7	6,08
tewerkstelling	1	0,66	2	1,73
huisvesting	17	11,25	7	6,08
levensverhaal	42	27,81	64	55,65
patiëntenrechten	4	2,64	10	8,69
andere	23	15,23	10	8,69
totaal	151	100	115	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.

5.3.2 Betrokken discipline

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
geen	185	7,89	230	9,39
psychiater	576	24,58	550	22,47
huisarts	23	0,98	33	1,34
andere arts	5	0,21	7	0,28
apotheker	3	0,12	-	-
verpleging	380	16,21	324	13,24
persoonlijke begeleider	52	2,21	72	2,94
sociale dienst	72	3,07	91	3,71
psycholoog	51	2,17	44	1,79
therapeut (<i>ergo, kine, muziek, andere</i>)	41	1,74	28	1,14
diëtist	11	0,46	2	0,08
multidisciplinair team	526	22,44	626	25,58
administratieve dienst	54	2,30	28	1,14
technische dienst	66	2,81	70	2,86
voedingsdienst	113	4,82	131	5,35
poetsdienst	8	0,34	5	0,20
directie	66	2,81	67	2,73
bewindvoerder	36	1,53	62	2,53
ombudspersoon	20	0,85	17	0,69
andere	55	2,34	60	2,45
totaal	2343	100	2447	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.

5.3.3 Overzicht aanmeldingen met betrekking tot recht op

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	1686	76,91	1731	74,29
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	37	1,68	53	2,27
3. informatie	100	4,56	87	3,73
4. geïnformeerde toestemming	185	8,43	214	9,18
5. inzage patiëntendossier	90	4,10	109	4,67
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	70	3,19	95	4,07
7. klachtenbemiddeling	6	0,27	12	0,51
8. wettelijke vertegenwoordiger	3	0,13	9	0,38
9. vertrouwenspersoon	5	0,22	8	0,34
10. pijnbestrijding	10	0,45	12	0,51
totaal	2192	100	2330	100

Het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening wordt in de volgende tabellen opgesplitst in subcategorieën. Elke subcategorie wordt verder gepreciseerd.

5.3.3.1 Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
1.1. respectvolle bejegening	247	14,65	207	11,96
1.2. goede behandeling/begeleiding	629	37,30	586	33,87
1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen	183	10,85	176	10,17
1.4. goede hotelservice	370	21,94	365	21,09
1.5. betalende diensten	16	0,94	20	1,15
1.6. juiste factuur/correct geldbeheer	84	4,98	118	6,82
1.7. beschermende maatregelen	157	9,31	258	14,91

totaal	1686	100	1730	100
--------	------	-----	------	-----

5.3.3.1.1 Respectvolle bejegening

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
luisterbereidheid	44	17,81	55	26,57
correcte omgangsvormen	169	68,42	124	59,90
grensoverschrijdend gedrag	26	10,52	22	10,62
andere	8	3,23	6	2,89
totaal	247	100	207	100

5.3.3.1.2 Goede behandeling/begeleiding

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
diagnose	9	1,43	10	1,70
somatische verzorging	64	10,17	57	9,72
medicatie	54	8,58	28	4,77
individuele therapie	45	7,15	31	5,29
groepstherapie	35	5,56	19	3,24
voldoende beschikbaarheid	71	11,28	93	15,87
betrokkenheid familie	59	9,37	70	11,94
start opname/behandeling/begeleiding	60	9,53	55	9,38
beëindiging opname/behandeling/begeleiding	131	20,82	138	23,54
overplaatsing naar andere afdeling	35	5,56	29	4,94
overplaatsing naar een andere voorziening	32	5,08	32	5,46
andere	34	5,40	24	4,09
totaal	629	100	586	100

5.3.4 Start opname/behandeling/begeleiding

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
verplicht	3	5,00	2	3,63
geweigerd	38	63,33	32	58,18
andere	19	31,66	21	38,18
totaal	60	100	55	100

5.3.5 Beëindiging opname/behandeling/begeleiding

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
verplicht	87	66,41	87	63,50
geweigerd	15	11,45	20	14,59
andere	29	22,13	30	21,89
totaal	131	100	137	100

5.3.6 Overplaatsing naar andere afdeling

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
verplicht	10	28,57	10	34,48
geweigerd	16	45,71	13	44,82
andere	9	25,71	6	20,68
totaal	35	100	29	100

5.3.7 Overplaatsing naar andere voorziening

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
verplicht	10	31,25	14	43,75
geweigerd	9	28,12	7	21,87
andere	13	40,62	11	34,37
totaal	32	100	32	100

5.3.7.1 Kwaliteitsvol verblijf/wonen

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
regels	99	54,09	97	55,11
groepsleven	35	19,12	43	24,43
ontspanning/vrije tijd	17	9,28	5	2,84
weekend- en verlofregeling	25	13,66	23	13,06
andere	7	3,82	8	4,54
totaal	183	100	176	100

5.3.7.2 Goede hotelservice

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
voeding	127	34,32	138	37,80
infrastructuur/accommodatie	124	33,51	113	30,95
hygiëne	17	4,59	8	2,19
veiligheid persoon	27	7,29	24	6,57
veiligheid goederen	68	18,37	72	19,72
andere	7	1,89	10	2,73
totaal	370	100	365	100

5.3.7.3 Betalende diensten

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
cafeteria	2	12,50	3	15,00
winkel	1	6,25	1	5,00
wasserij	10	62,50	14	70,00
publifoon	-	-	-	-
andere	3	18,75	2	10,00
totaal	16	100	20	100

5.3.7.4 Juiste factuur/correct geldbeheer

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
factuur	36	42,85	35	29,66
opbouw inkomen	-	-	1	0,84
zakgeld	6	7,14	7	5,93
bestedingsautonomie	3	3,57	12	10,16
bewindvoering	30	35,71	51	43,22
verzekeringen	7	8,33	8	6,77
andere	2	2,38	4	3,38
totaal	84	100	118	100

5.3.7.5 Beschermende maatregelen

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
straf	12	7,64	19	7,36
bepaalde bewegingsvrijheid	30	19,10	44	17,05
afzondering	16	10,19	28	10,85
fixatie	7	4,45	9	3,48
gedwongen opname	90	57,32	150	58,13
internering	-	-	1	0,38
andere	2	1,27	7	2,71
totaal	157	100	258	100

5.3.8 Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
psychiater	24	64,86	23	43,39
psycholoog	2	5,40	6	11,32
persoonlijk begeleider	5	13,51	9	16,98
andere	6	16,21	15	28,30
totaal	37	100	53	100

5.3.9 Recht op informatie

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
diagnose	28	28,00	30	34,48
duur	8	8,00	2	2,29
kosten	8	8,00	9	10,34
tegenaanwijzingen/risico's/nevenwerkingen	7	7,00	4	4,59
alternatieven	7	7,00	3	3,44
andere	42	42,00	39	44,82
totaal	100	100	87	100

5.3.10 Recht op geïnformeerde toestemming

categorie	2021		2022		
	n	%	n	%	
medicatie	informatie	4	2,17	7	3,30
	toestemming	70	38,04	82	38,67
behandeling/begeleiding	informatie	26	14,13	28	13,20
	toestemming	71	38,58	82	38,67
andere	informatie	5	2,71	2	0,94
	toestemming	8	4,34	11	5,18
totaal		184	100	212	100

5.3.11 Recht op zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier	2	2,22	19	17,59
inzage/afschrift dossier	88	97,77	89	82,40
totaal	90	100	108	100

5.3.11.1 Recht op inzage of afschrift

categorie		2021		2022	
		n	%	n	%
medisch luik	inzage	8	9,09	-	-
	afschrift	14	15,90	5	5,55
verpleegkundig dossier	inzage	-	-	-	-
	afschrift	-	-	-	-
sociaal luik	inzage	-	-	-	-
	afschrift	-	-	-	-
onderzoeksresultaten	inzage	-	-	-	-
	afschrift	-	-	1	1,11
volledig dossier	inzage	5	5,68	8	8,88
	afschrift	57	64,77	69	76,66
andere	inzage	1	1,13	1	1,11
	afschrift	3	3,40	6	6,66
totaal		88	100	90	100

5.3.12 Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
beroepsgeheim	32	45,71	36	37,89
persoonlijke overtuiging	1	1,42	8	8,42
briefgeheim	3	4,28	6	6,31
territoriale privacy	19	27,14	22	23,15
mondelijke indiscretie	8	11,42	10	10,52
andere	7	10,00	13	13,68
totaal	70	100	95	100

5.3.13 Recht op klachtenbemiddeling

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
geweigerd	2	33,33	-	-
bemoeilijkt	1	16,66	3	25,00
gesanctioneerd	-	-	3	25,00
informatie	2	33,33	4	33,33
andere	1	16,66	2	16,66
totaal	6	100	12	100

5.3.14 Recht op een wettelijke vertegenwoordiger

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
niet aanvaard	-	-	-	-
geen verandering mogelijk	1	33,33	7	77,77
informatie	1	33,33	2	22,22
andere	1	33,33	-	-
totaal	3	100	9	100

5.3.15 **Recht op een vertrouwenspersoon**

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
niet aanvaard	1	20,00	1	12,50
geen verandering mogelijk	-	-	1	12,50
informatie	3	60,00	6	75,00
andere	1	20,00	-	-
totaal	5	100	8	100

5.3.16 **Recht op pijnbestrijding**

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
chronische pijn	4	40,00	4	33,33
palliatieve zorg	-	-	-	-
euthanasie	6	60,00	7	58,33
andere	-	-	1	8,33
totaal	10	100	12	100

5.4 Interventie

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal afgesloten meldingen (2352).

De interventie van de 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 ombudspersoon beperkt tot coachen. Uiteindelijk is het de patiënt die beslist of de 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.

5.4.1 Hoofdinterventie

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
luisteren	258	11,24	264	11,25
doorverwijzen intern	58	2,52	66	2,81
doorverwijzen extern	41	1,78	22	0,93
informeren	279	12,16	293	12,48
signaleren	561	24,45	375	15,98
coachen	300	13,07	403	17,17
bemiddelen	797	34,74	923	39,34
totaal	2294	100	2346	100

5.4.2 Betrokkenheid patiënt bij bemiddeling

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
patiënt samen met ombudspersoon	183	22,96	198	21,45
ombudspersoon zonder patiënt	614	77,03	725	78,54
totaal	797	100	923	100

5.5.2 Evaluatie resultaat

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	1123	48,95	923	41,65
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	369	16,08	203	9,16
ontevredenheid patiënt	185	8,06	108	4,87
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	24	1,04	66	2,97
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	25	1,08	42	1,89
ontevredenheid patiënt	5	0,21	16	0,72
geen feedback	563	24,54	858	38,71
totaal	2294	100	2216	100

5.5.3 Evaluatie proces

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	1493	65,08	1182	53,33
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	170	7,41	46	2,07
ontevredenheid patiënt	21	0,91	8	0,36
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	33	1,43	106	4,78
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	30	1,30	19	0,85
ontevredenheid patiënt	2	0,08	5	0,22
geen feedback	545	23,75	850	38,35
totaal	2294	100	2216	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.

5.5.4 Voorgestelde verdere stappen

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
federale ombudsdienst	-	-	-	-
orde geneesheren	2	3,17	-	-
advocaat	9	14,28	5	19,23
inspectie	1	1,58	-	-
vrederechter	1	1,58	-	-
andere rechtbank	-	-	-	-
ziekenfonds	8	12,69	2	7,69
andere	42	66,66	19	73,07
totaal	63	100	26	100