

**Vlaams jaarverslag  
Onafhankelijke Ombudsdienst  
Geestelijke Gezondheidszorg**

**2023**



onafhankelijke  
**ombudsdienst**  
geestelijke  
gezondheidszorg



## **OOGG voor patiëntenrechten**

De Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheidszorg (OOGG) werkt mee aan het waarborgen van de patiëntenrechten. De taak die de ombudspersoon daarin opneemt is veelzijdig : luisteren, informeren, coachen, bemiddelen, signaleren en doorverwijzen. De ombudspersonen hebben verder een preventieve taak ter voorkoming van klachten. In het kader hiervan geven zij vormingen aan patiënten en zorgverstrekkers en zijn er, in samenwerking met de collega's van het kenniscentrum binnen Psyche, e-learnings gemaakt, die vrij beschikbaar zijn voor iedereen die meer wil weten over de patiëntenrechten en de taken van de ombudspersoon.. Tenslotte is het informeren, bewust maken en promoten van patiëntenrechten aan de ruimere samenleving is van belang. De OpenGeest-dagen van Te Gek!? waren voor de ombudsdienst een uitgelezen kans om hieraan tegemoet te komen.

De praktijk van de onafhankelijke ombudsfunctie in de GGZ is doorheen de jaren een betekenisvol en krachtig medium gebleken in de verbinding tussen zorgvrager en zorgverstrekker. De eerdere jaarverslagen onderstrepen immers consistent het belang van een laagdrempelig en onpartijdig contactpunt voor patiënten, onafhankelijk van de voorziening, waar ze terecht kunnen voor vragen of om ongenoegen te uiten. Deze positie maakt het mogelijk om te focussen op het duurzaam herstel van de dialoog tussen patiënt en zorgverstrekker vanuit een houding van meerzijdige partijdigheid, en om te bemiddelen op het niveau waar de klacht zich voordoet. Zo kunnen we niet zelden escalatie vermijden.

In 2023 werd sterk ingezet op het verzekeren van de continuïteit door de aanwerving van voldoende ombudspersonen, de reorganisatie van de taakverdeling en de opmaak van duidelijke afspraken met het afsluiten van Service Level Agreement met elke voorziening. Op deze manier trachten we de beschikbaarheid van een onafhankelijke ombudspersoon voor alle patiënten te realiseren.

In 2024 treedt de nieuwe wet patiëntenrechten in werking. Samen met patiënten, hun naasten en de voorzieningen zullen we de uitdaging aangaan om de vernieuwingen in de praktijk te implementeren.

Kris Bruyninckx  
Teamcoördinator OOGG

# Inhoudsopgave

## Inhoud

<b>1</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>AANBEVELINGEN EN UITDAGINGEN .....</b>	<b>5</b>
2.1	HET RECHT OP KWALITEITSVOLLE DIENSTVERSTREKKING (ART.5) .....	5
2.1.1	<i>Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening.....</i>	<i>5</i>
2.1.2	<i>Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de overheden of andere personen .....</i>	<i>5</i>
2.2	HET RECHT VAN DE PATIËNT OP INFORMATIE OVER ZIJN GEZONDHEIDSTOESTAND (ART. 7).....	6
2.2.1	<i>Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening.....</i>	<i>6</i>
2.2.2	<i>Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de overheden of andere personen .....</i>	<i>6</i>
2.3	HET RECHT OM GEÏNFORMEERD, VOORAFGAANDELIJK EN VRIJ TOE TE STEMMEN IN IEDERE TUSSENKOMST VAN DE BEROEPSBEOEFENAAR (ART. 8).....	7
2.3.1	<i>Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening.....</i>	<i>7</i>
2.3.2	<i>Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de overheden of andere personen .....</i>	<i>7</i>
2.4	HET RECHT OP EEN ZORGVULDIG BIJGEHOUDEN EN VEILIG BEWAARD PATIËNTENDOSSIER (ART. 9).....	8
2.4.1	<i>Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening.....</i>	<i>8</i>
2.4.2	<i>Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de overheden of andere personen .....</i>	<i>8</i>
2.5	AANBEVELINGEN EN UITDAGINGEN M.B.T. HET UITOEFENEN VAN DE OMBUDSFUNCTIE IN DE VOORZIENING .....	8
<b>3</b>	<b>ALGEMENE CONCLUSIE/BESLUIT .....</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>AANMELDINGEN.....</b>	<b>10</b>
4.2	A. AANMELDINGEN EN AANMELDERS .....	10
4.2.1	<i>Aanmeldingen, aanmelders, aanmeldingstijd, contacten en verwijzingen .....</i>	<i>10</i>
4.3	B. VORM VAN AANMELDEN .....	16
4.4	C. INHOUD VAN DE AANMELDING .....	18
4.5	D. HOOFDINTERVENTIE .....	37
4.6	E. AFSLUITING .....	39
4.7	KRUISTABELLEN.....	40

# 1 Inleiding

Dit is het twintigste 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 aan te geven welke meldingen ons het afgelopen jaar bereikten . Op basis van deze meldingen kunnen wij enkele aanbevelingen naar voren schuiven. We gebruiken de artikels van de wet Patiëntenrechten als leidraad om deze aanbevelingen en uitdagingen weer te geven.

We beargumenteren onze aanbevelingen en uitdagingen met het nodige cijfermateriaal. Sinds dit jaar hebben we ook grafieken en kruistabellen om deze cijfers te staven. Wij gebruiken hiervoor het registratiesysteem Go Between.

We willen de directies, medewerkers, patiënten en hun naasten heel erg bedanken voor de constructieve medewerking en het vertrouwen dat ze in ons als ombudsdienst hebben.

## 2 Aanbevelingen en uitdagingen

In 2023 kwamen er 340 meer meldingen bij OGG terecht in vergelijking met 2022. De patiëntenrechten die hierbij het meest aangeduid werden:

- Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening
- Recht op informatie
- Recht op geïnformeerde toestemming
- Recht op inzage/afschrift en zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier

Hieronder zoomen we verder in op deze vier patiëntenrechten.

### 2.1 Het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening (Art.5)

De meeste aanmeldingen resulteren onder het patiëntenrecht '*kwaliteitsvolle dienstverlening*'. Binnen dit patiëntenrecht scoren respectvolle bejegening, goede behandeling en beschermende maatregelen het hoogst.

#### 2.1.1 Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening

De meldingen bij respectvolle bejegening en goede behandeling gaan vaak over luisterbereidheid en voldoende beschikbaarheid. Ook klachten over verplichte beëindiging van de opname/behandeling en de overplaatsing naar een andere voorziening zijn gestegen. Patiënten en hun naasten hebben soms andere verwachtingen of ideeën over een opname, behandeling en therapie. Er is nood aan heldere en duidelijke communicatie zodat elke partij weet wat ze van mekaar mogen verwachten.

Patiënten ervaren dat een ontslag soms versneld wordt omwille van onaangepast gedrag, het overtreden van afdelingsregels of te trage vooruitgang. Het enige antwoord lijkt dan een verplicht ontslag. Automatisch ontslag bij ongewenst gedrag is louter verschuiving van het probleem en voelt al snel aan als een 'gemakkelijkheidsoplossing'. Een verplicht ontslag zou een uitzondering moeten zijn, waar men alleen kan toe overgaan als blijkt dat de opname niet tegemoet komt aan de hulpvraag en na overleg met patiënt en zijn naaste. Er moet eveneens een correcte doorverwijzing zijn naar een andere behandelmogelijkheid

#### 2.1.2 Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de overheden of andere personen

De intensifiëring van de zorg komt tot uiting in een toenemende werkdruk. De opnameduur wordt korter, herstel wordt sneller verwacht en de administratieve taken van personeel worden steeds groter. Dit vertaalt zich in klachten van patiënten. De strikte financiering van ziekenhuizen maakt dat de verwachtingen zowel naar patiënt als naar zorgverstreker steeds stijgen. Het is belangrijk om, in

een tijd waar mentale gezondheid door iedereen gepromoot wordt, daar ook voldoende middelen tegenover te stellen. De huidige financiering van de overheid is hier niet op aangepast. Ligdagen geven geen juist beeld van de intensiteit van de zorg. Het financieringssysteem is verouderd en staat niet in verhouding met de huidige noden en verwachtingen van patiënten en hun context m.b.t. een opname in een psychiatrisch ziekenhuis.

Beschermende maatregelen blijven ingrijpend, zowel voor patiënten als zorgverstrekkers. Vanuit de onafhankelijke ombudsdienst dragen we het project 'Omgaan met VBM' mee uit. Dit project biedt ondersteuning om beschermende maatregelen te voorkomen en wegwijzers om beschermende maatregelen veilig en humaan toe te passen.

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

Het aantal meldingen die betrekking hebben op het recht op informatie is sterk toegenomen van 3,73% naar 6,07% van het totale aantal klachten. Inhoudelijk gingen deze klachten het meest over informatie over de duur van de opname en alternatieven voor opname/behandeling. Categorie 'andere' werd ook veel gescoord. Hieronder kwamen heel wat klachten n.a.v. gebrek aan informatie door de bewindvoerder.

### **2.2.1 Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening**

Het is in het belang van de gezondheidszorgrelatie om de patiënt zo volledig en correct mogelijk in te lichten over zijn gezondheidstoestand opdat hij zijn participatieve rol ten volle kan opnemen en de geïnformeerde toestemming voor de behandeling kan gegeven worden. Het is ook dit jaar weer een aanbeveling voor alle zorgverstrekkers van de multidisciplinaire teams om moeilijke woorden, vakjargon en afkortingen te vermijden en samen met de patiënt te komen tot een goede informatieverstrekking, afgestemd op de persoonlijke situatie van de patiënt zonder hierbij de professionaliteit van de zorgverstrekker onder druk te zetten.

### **2.2.2 Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de overheden of andere personen**

Goede en duidelijke informatie kan ervoor zorgen dat een patiënt beter begrijpt wat er aan de hand is, wat van hem verwacht wordt en hoe hij goed kan meewerken aan zijn herstel. Deze informatie wordt door zorgverstrekkers gegeven, dit zit vervat in procedures en richtlijnen die gekend zijn en toegepast worden door de hulpverleners. Binnen de geestelijke gezondheidszorg krijgt dit recht nog een bredere dimensie. Patiënten die in de GGZ, en zeker in een psychiatrisch ziekenhuis, opgenomen worden, staan op een woelig moment in hun leven. Dit maakt dat zij de informatie die zij krijgen niet altijd kunnen vatten. Daarnaast komen zij in een

omgeving terecht die voor de meeste mensen onbekend is. Daar waar iedereen wel een beeld heeft wie wat doet in de algemene ziekenhuizen, is het vaak onduidelijk wat een psycholoog, psychiater, begeleider, PMT'er, gezinstherapeut, beeldend therapeut of maatschappelijk werker tot taak heeft binnen de GGZ. Telkens opnieuw deze informatie geven vergt tijd, tijd die er op dit moment niet is en ten koste gaat van andere goede zorg. Ook hier is het belangrijk om voldoende middelen ter beschikking te stellen aan de voorzieningen binnen de GGZ. Daarnaast kan het aangewezen zijn dat de overheid initiatieven neemt of ondersteunt die het reilen en zeilen binnen psychiatrie voor de bredere samenleving kenbaar maakt, zoals bijvoorbeeld de Open-Geestdagen van Te Gek!? in 2023. Transparantie kan helpen om de wildgroei van websites, privé-praktijken en coaches allerhande die claimen psychische problemen op te lossen tot een halt te brengen.

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

Binnen het recht op geïnformeerde toestemming is er een stijging van 32 meldingen, van 212 naar 244. Vooral toestemming voor medicatie, informatie over behandeling en begeleiding en toestemming tot behandeling en begeleiding scoren hier hoog.

#### **2.3.1 Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening**

Geïnformeerde toestemming veronderstelt kennis. Kennis die de meeste patiënten niet kunnen hebben.

Het is van belang om patiënten en hun naasten herhaaldelijk te informeren over het traject van de patiënt, regels en afspraken op de afdelingen, algemene procedures, de taken en bereikbaarheid van medewerkers en de financiële gevolgen van een opname. Wanneer een patiënt niet akkoord met een behandeling of met medicatie is het van belang om, samen met de patiënt, de alternatieven te bekijken en af te wegen wat de uitkomst zou zijn zonder behandeling of medicatie. Op momenten dat patiënten erg ziek zijn en niet kunnen vertrouwen op hulpverlening, kan het betrekken van een vertrouwenspersoon een uitkomst bieden.

Bij een gedwongen opname is per definitie geen toestemming. Het is belangrijk om zeker bij deze patiënten extra in te zetten op informatie, bevragen en motiveren tot medewerking.

#### **2.3.2 Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de overheden of andere personen**

Het gegeven van een vertrouwenspersoon is niet voldoende gekend. Deze figuur kan tijdens opname een brugfunctie vervullen tussen patiënt en afdeling wanneer het moeilijker gaat. Psyche heeft een e-learning gemaakt rond de wettelijke steunfiguren. Veel voorzieningen maken al gebruik van deze e-learning om de kennis bij hun personeelsleden te vergroten. Om deze kennis ook bij het grote publiek te brengen is de steun van de overheid nodig.



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

In 2023 waren hier 135 meldingen over tegenover 108 het jaar voordien. 85% van deze klachten gingen over inzage en/of afschrift dossier.

### **2.4.1 Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening**

Patiënten willen mee verantwoordelijkheid nemen en letterlijk meeschrijven aan hun herstelverhaal. Hun dossier is hiervoor een werkinstrument om tot een beter begrip te komen hoe zaken lopen en beslissingen genomen zijn. Het EPD moet meer gezien worden als een communicatiemiddel met de patiënt. Medeverantwoordelijkheid geven aan patiënten voor hun dossier zou ervoor kunnen zorgen dat klachten over onjuistheden in voorgeschiedenis of familiale situatie vermeden worden. Het doorverwijzen naar online platforms kan geen antwoord zijn op een vraag tot afschrift. Een vraag tot inzage of afschrift kan een uitnodiging zijn om in dialoog te gaan rond behandeling.

### **2.4.2 Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de overheden of andere personen**

Patiënten worden vaak doorverwezen naar online platforms voor inzage dossier of informatie. De veelheid aan platforms maakt dit niet eenvoudig. Er is nood aan één duidelijk en toegankelijk platform. Campagnes om het gebruik van een eenvoudig platform te vergroten is aangewezen.

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

De aanwezigheid en laagdrempelige bereikbaarheid van de ombudsfunctie draagt bij tot het waarborgen van de patiëntenrechten binnen de geestelijke gezondheidszorg. De afgelopen jaren zijn met alle voorzieningen binnen de GGZ Service Level Agreements afgesloten. Deze vormen de basis van samenwerking tussen de ombudspersoon en de voorziening. Het maakt duidelijk wat we van mekaar mogen verwachten. Vanaf 2024 zullen ook de Centra Ambulante Revalidatie deel gaan uitmaken van onze ombudsopdracht.

De huidige werkdruk ligt hoog. In de ziekenhuizen is onze werking geïmplementeerd. In de ambulante sector moeten we een extra inspanning doen. Met de nieuwe wet patiëntenrechten in aantocht willen we zeker extra inzetten op vorming om zo klachten te voorkomen. Het is voor elke ombudspersoon een uitdaging om dit binnen het huidige tijdsbestek te klaren.

### **3 Algemene conclusie/besluit**

De samenleving is in beweging en patiëntenrechten, vooral de uitoefening ervan, bewegen mee. Bij het schrijven van dit jaarverslag viel op hoe vaak het woord 'informatie' viel bij de aanbevelingen.

Informatie is de basis van kennis. Een patiënt met kennis van zaken kan toestemming geven en mee beslissingen nemen. En daar is nog werk aan de winkel. Mensen stellen zorg uit omdat zij niet weten dat de zorg bestaat of waar die te vinden. Als men de zorg wel vindt, is het niet altijd duidelijk wat men van wie kan verwachten.

Het stigma dat nog steeds aan psychische problemen en psychiatrische patiënten kleeft, is hier niet vreemd aan. Binnen Psyche VZW, waar OOGG een onderdeel van is, zijn er waardevolle samenwerkingen met onder andere Te Gek!? en een kenniscentrum in opbouw. Samen, met nog vele externen, kunnen we de krachten bundelen om een antwoord te bieden op de problemen die in onze huidige maatschappij leven op vlak van GGZ en hulpverlening.

## 4 AANMELDINGEN

### ***ALLE VOORZIENINGEN VLAANDEREN***

De eerste aanmelding werd geregistreerd op 01/01/2023, de laatste op 30/12/2023. Het totaal aantal aanmeldingen bedraagt 2809, het totaal aantal in 2023 afgesloten aanmeldingen 2775.

Hieronder vergelijken we de basisgegevens van 2020 tot en met 2023.

#### **4.1.1 Aanmeldingen, aanmelders**

<b>Categorie</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
aanmeldingen	2215	2359	2460	2809
aanmelders	1662	1769	1946	2215

Verder beperken wij ons tot het vergelijken van de gegevens van 2023 met deze van 2022.

#### **4.2 A. Aanmeldingen en aanmelders**

##### **4.2.1 Aanmeldingen, aanmelders, aanmeldingstijd, contacten en verwijzingen**

	<b>2022</b>		<b>2023</b>	
categorie	n	%	n	%
aanmeldingen	2460		2809	
aanmelders	1946		2215	
tijd tussen aanmelding en eerste contact				
aantal aanmeldingen met eerste contact				
<i>op dezelfde datum</i>	1501	77,89	1926	73,65
<i>binnen de week</i>	364	18,88	630	24,09
<i>binnen de twee weken</i>	29	1,50	36	1,37
<i>binnen de vier weken</i>	15	0,77	14	0,53
<i>later dan vier weken</i>	18	0,93	9	0,34
totaal	1927	100	2615	100
aantal contacten per aanmelding				
aantal aanmeldingen met				
<i>geen enkel contact</i>	515	21,04	185	6,58
<i>1 contact</i>	1491	60,93	1599	56,92
<i>2 contacten</i>	280	11,44	606	21,57
<i>3 contacten</i>	87	3,55	215	7,65

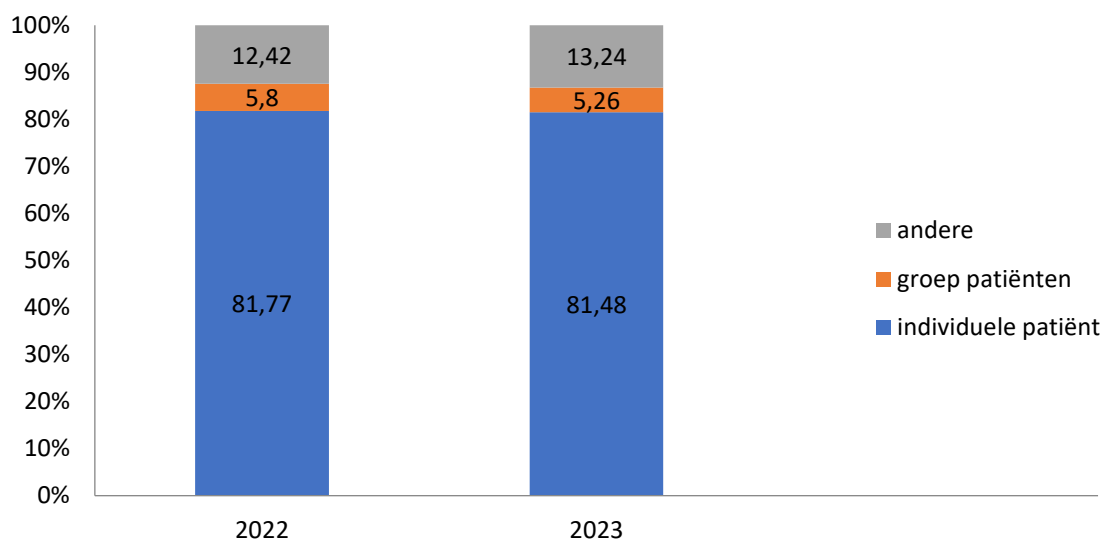
<i>meer dan 3 contacten</i>	74	3,02	204	7,26
totaal	2447	100	2809	100
grootste aantal contacten bij 1 aanmelding	30		25	
verwezen naar andere ombudspersoon	13		0	
totaal afgesloten aanmeldingen zonder verwijzingen	2365		2775	

De **2809** aanmeldingen (2023) komen van in totaal 2215 aanmelders.

<b>Aantal aanmeldingen versus aantal aanmelders</b>				
	<b>aanmelders</b>		<b>aanmeldingen</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
15	1	0,04	15	0,53
13	1	0,04	13	0,46
9	1	0,04	9	0,32
7	6	0,27	42	1,49
6	8	0,36	48	1,70
5	7	0,31	35	1,24
4	23	1,03	92	3,27
3	69	3,11	207	7,36
2	249	11,24	498	17,72
1	1850	83,52	1850	65,85
<b>totaal</b>	<b>2215</b>	<b>100</b>	<b>2809</b>	<b>100</b>

<b>Initiële aanmelder: individueel, groep, andere</b>				
	<b>2022</b>		<b>2023</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
individuele patiënt	2001	81,77	2289	81,48
groep patiënten	142	5,80	148	5,26
andere	304	12,42	372	13,24
<b>totaal</b>	<b>2447</b>	<b>100</b>	<b>2809</b>	<b>100</b>

## Initiële aanmelder: individueel, groep, andere

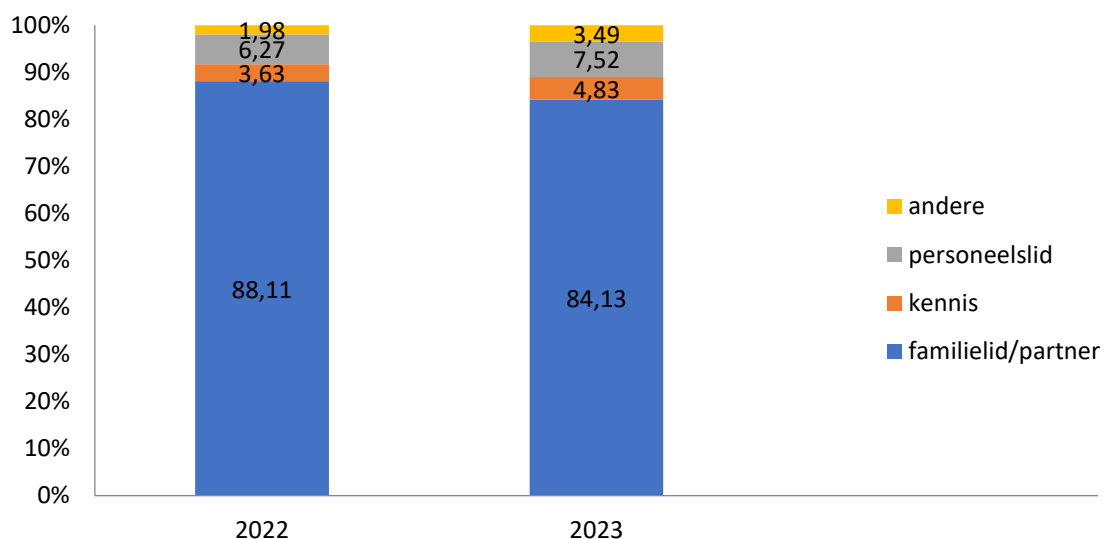


Aantal leden groep				
	2022		2023	
Categorie	n	%	n	%
2 personen	24	16,90	29	19,46
3 personen	17	11,97	21	14,09
4 personen	29	20,42	21	14,09
meer dan 4 personen	72	50,70	78	52,34
<b>totaal</b>	<b>142</b>	<b>100</b>	<b>149</b>	<b>100</b>

grootste groep	40	25
----------------	----	----

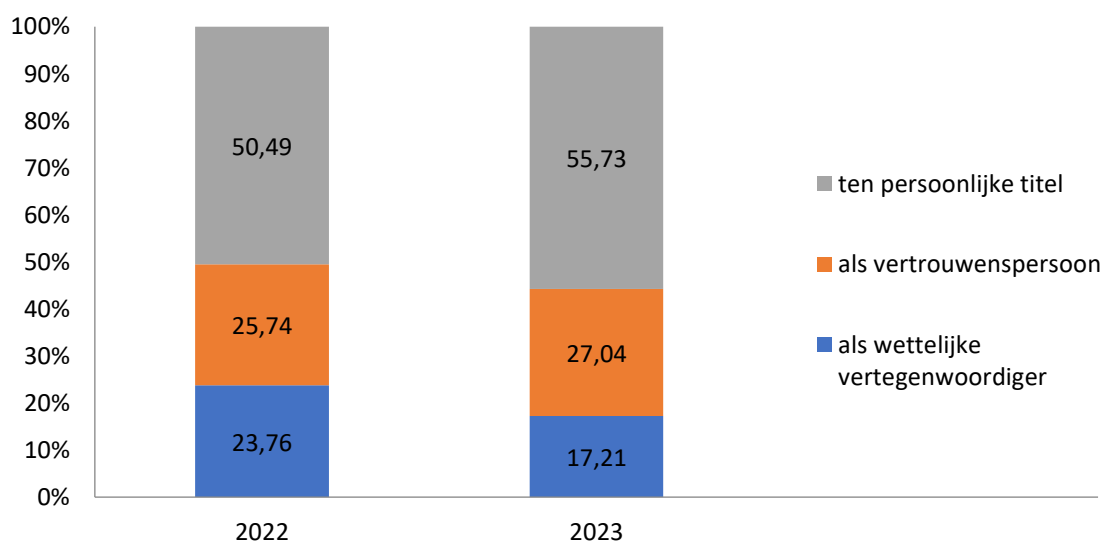
Initiële aanmelder indien andere				
	2022		2023	
Categorie	n	%	n	%
familieid/partner	267	88,11	313	84,13
kennis	11	3,63	18	4,83
personeelslid	19	6,27	28	7,52
andere	6	1,98	13	3,49
<b>totaal</b>	<b>303</b>	<b>100</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

## Initiële aanmelder indien andere



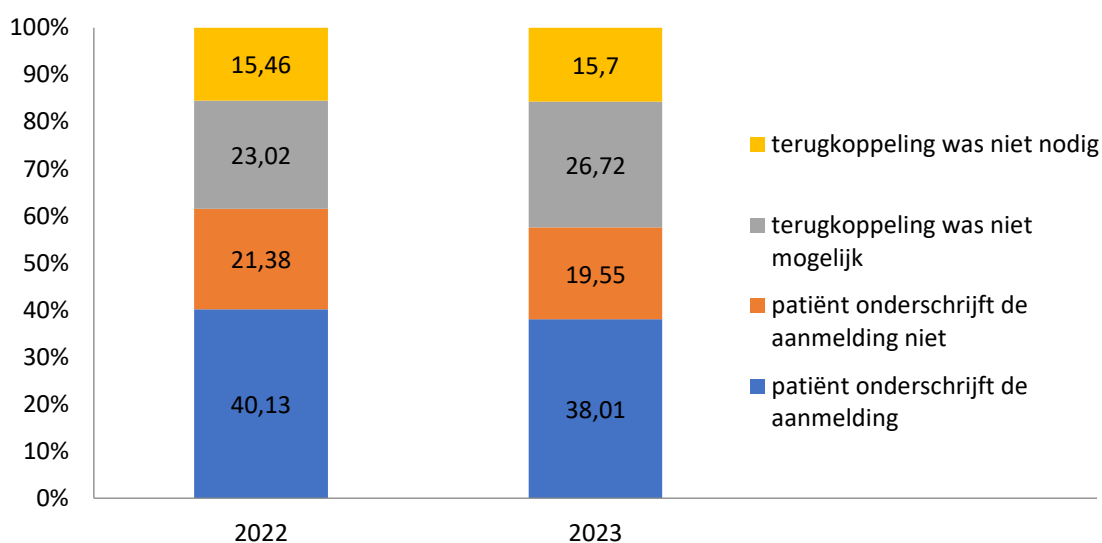
Hoedanigheid indien andere				
	2022		2023	
Categorie	n	%	n	%
als wettelijke vertegenwoordiger	72	23,76	63	17,21
als vertrouwenspersoon	78	25,74	99	27,04
ten persoonlijke titel	153	50,49	204	55,73
<b>totaal</b>	<b>303</b>	<b>100</b>	<b>366</b>	<b>100</b>

## Hoedanigheid indien andere



<b>Terugkoppeling indien andere</b>				
	<b>2022</b>		<b>2023</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
patiënt onderschrijft de aanmelding	122	40,13	138	38,01
patiënt onderschrijft de aanmelding niet	65	21,38	71	19,55
terugkoppeling was niet mogelijk	70	23,02	97	26,72
terugkoppeling was niet nodig	47	15,46	57	15,70
<b>totaal</b>	<b>304</b>	<b>100</b>	<b>363</b>	<b>100</b>

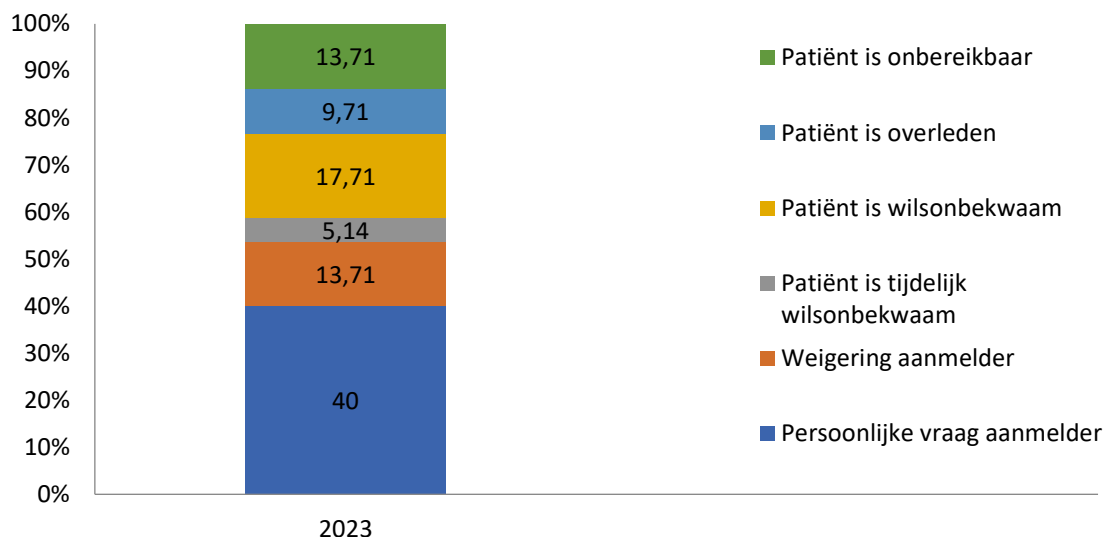
### Terugkoppeling indien andere



<b>Indien terugkoppeling niet mogelijk/nodig, wat is de reden</b>		
	<b>2023</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Persoonlijke vraag aanmelder	70	40,00
Weigering aanmelder	24	13,71
Patiënt is tijdelijk wilsonbekwaam	9	5,14
Patiënt is wilsonbekwaam	31	17,71
Patiënt is overleden	17	9,71
Patiënt is onbereikbaar	24	13,71
<b>totaal</b>	<b>175</b>	<b>100</b>

Deze vraag is nieuw in de registratie van aanmeldingen in 2023. Hierdoor kan er geen vergelijking gemaakt worden met 2022.

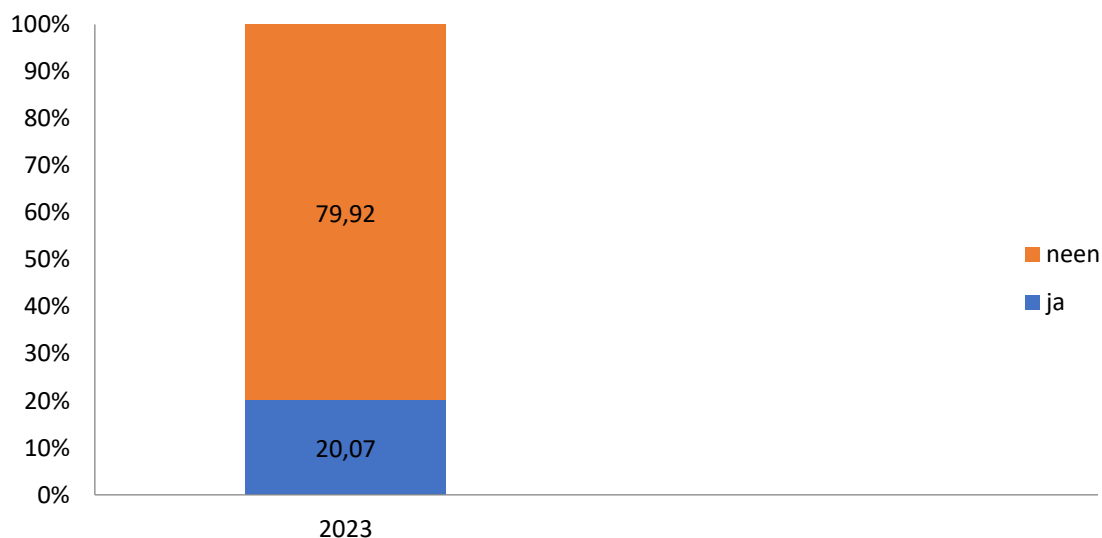
## Indien terugkoppeling niet mogelijk/nodig, wat is de reden



Is de aanmelder dit jaar al met u in contact geweest?		
	2023	
Categorie	n	%
ja	561	20,07
neen	2233	79,92
<b>totaal</b>	<b>2794</b>	<b>100</b>

Deze vraag is aangepast in de registratie van aanmeldingen in 2023. Hierdoor kan er geen vergelijking gemaakt worden met 2022.

## Is de aanmelder dit jaar al met u in contact geweest?



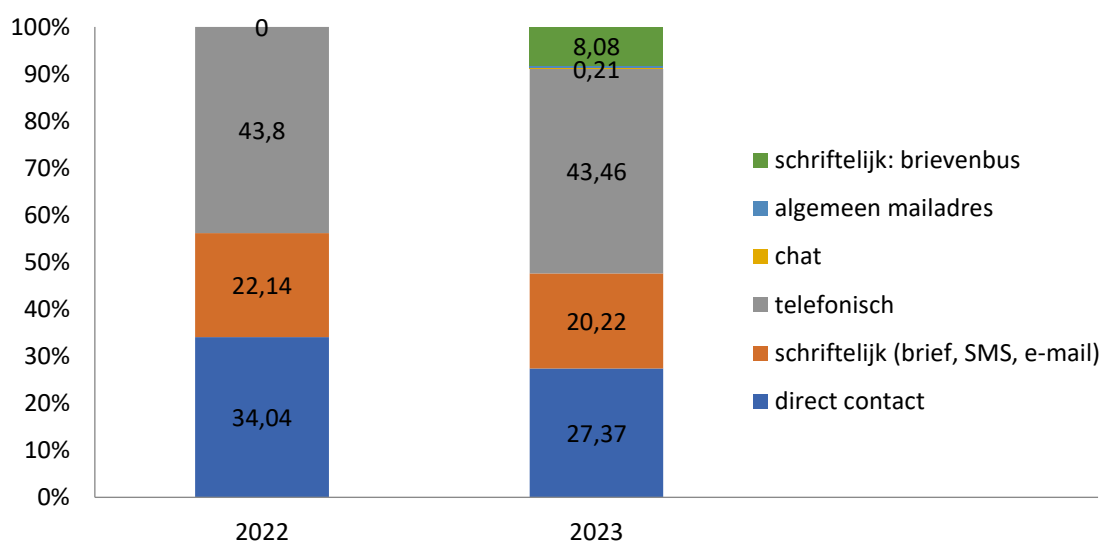


### 4.3 B. Vorm van aanmelden

<b>Vorm van aanmelden</b>				
	<b>2022</b>		<b>2023</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
direct contact	833	34,04	769	27,37
schriftelijk (brief, SMS, e-mail)	542	22,14	568	20,22
telefonisch	1072	43,80	1221	43,46
chat			6	0,21
algemeen mailadres			18	0,64
schriftelijk: brievenbus			227	8,08
<b>totaal</b>	<b>2447</b>	<b>100</b>	<b>2809</b>	<b>100</b>

Deze vraag is aangepast in de registratie van aanmeldingen in 2023. Hierdoor kan er gedeeltelijk geen vergelijking gemaakt worden met 2022.

#### Vorm van aanmelden

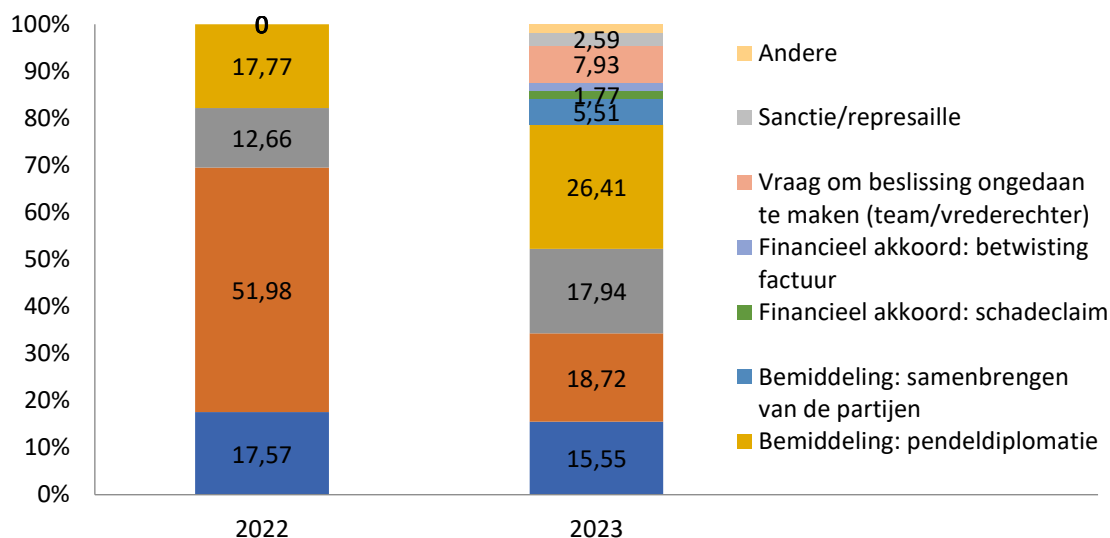


<b>Het initieel verzoek patiënt betreft</b>				
	<b>2022</b>		<b>2023</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Informatie	430	17,57	437	15,55
Luisterend oor	1272	51,98	526	18,72
Signaal	310	12,66	504	17,94
Bemiddeling: pendeldiplomatie	435	17,77	742	26,41
Bemiddeling: samenbrengen			155	5,51

van de partijen				
Financieel akkoord: schadeclaim			50	1,77
Financieel akkoord: betwisting factuur			47	1,67
Vraag om beslissing ongedaan te maken (team/vrederechter)			223	7,93
Sanctie/represaille			73	2,59
Andere			52	1,85
<b>totaal</b>	<b>2447</b>	<b>100</b>	<b>2809</b>	<b>100</b>

Deze vraag is aangepast in de registratie van aanmeldingen in 2023. Hierdoor kan er gedeeltelijk geen vergelijking gemaakt worden met 2022.

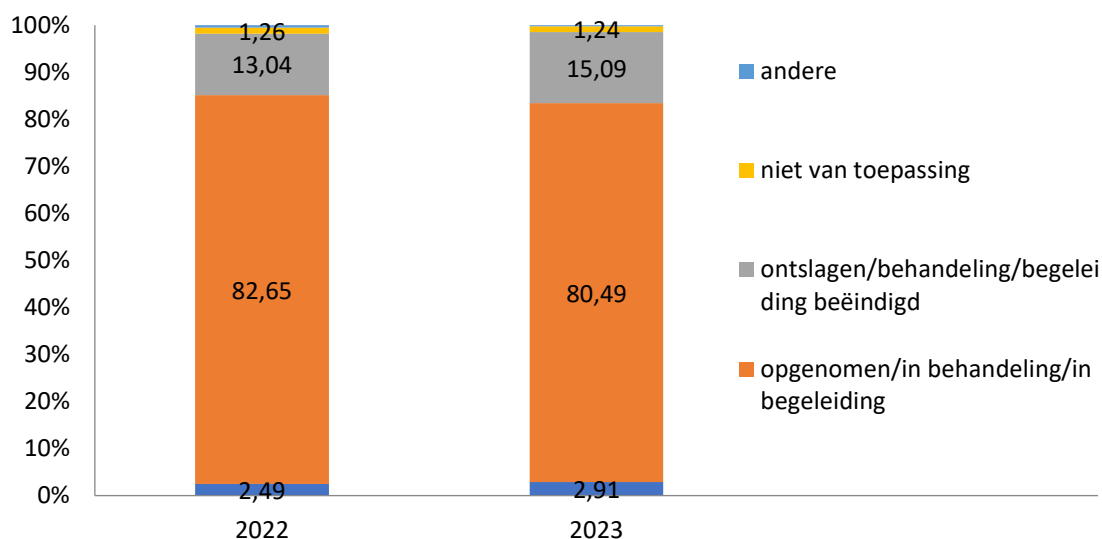
### Het initieel verzoek patiënt betreft



Fase waarin patiënt zich bevindt				
Categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	61	2,49	82	2,91
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	2021	82,65	2261	80,49
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	319	13,04	424	15,09
niet van toepassing	31	1,26	35	1,24
andere	13	0,53	7	0,24

<b>totaal</b>	<b>2445</b>	<b>100</b>	<b>2809</b>	<b>100</b>
---------------	-------------	------------	-------------	------------

#### Fase waarin patiënt zich bevindt



#### 4.4 C. Inhoud van de aanmelding

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.

<b>Bij deze aanmelding is volgende discipline betrokken</b>				
	<b>2022</b>		<b>2023</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
geen	230	9,39	216	7,68
psychiater	550	22,47	605	21,53
huisarts	33	1,34	40	1,42
andere arts	7	0,28	11	0,39
apotheker	-	-	3	0,10
verpleging	324	13,24	320	11,39
persoonlijke begeleider	72	2,94	86	3,06
sociale dienst	91	3,71	87	3,09
psycholoog	44	1,79	77	2,74
therapeut (ergo, kine, muziek, andere)	28	1,14	33	1,17
diëtist	2	0,08	-	-
multidisciplinair team	626	25,58	670	23,85
administratieve dienst	28	1,14	58	2,06
technische dienst	70	2,86	51	1,81

voedingsdienst	131	5,35	144	5,12
poetsdienst	5	0,20	18	0,64
directie	67	2,73	103	3,66
bewindvoerder	62	2,53	57	2,02
ombudspersoon	17	0,69	22	0,78
wasserij	60	2,45	17	0,60
beleid			29	1,03
afdelingsverantwoordelijke			110	3,91
andere			52	1,85
<b>totaal</b>	<b>2447</b>	<b>100</b>	<b>2809</b>	<b>100</b>

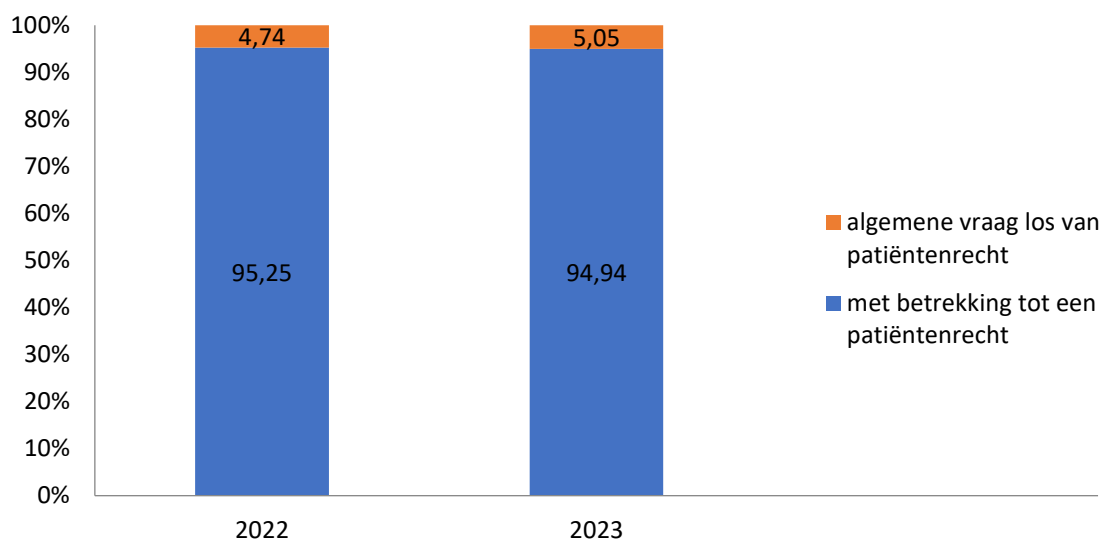
Deze vraag is aangepast in de registratie van aanmeldingen in 2023. Hierdoor kan er gedeeltelijk geen vergelijking gemaakt worden met 2022.

### **Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ**

In volgende tabellen vindt u de gegevens over alle geregistreerde aanmeldingen. Elke aanmelding heeft ofwel betrekking op één patiëntenrecht, ofwel betreft het één algemene vraag los van de patiëntenrechten. 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.

<b>Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ</b>				
	<b>2022</b>		<b>2023</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
met betrekking tot een patiëntenrecht	2331	95,25	2667	94,94
algemene vraag los van patiëntenrecht	116	4,74	142	5,05
<b>totaal</b>	<b>2447</b>	<b>100</b>	<b>2809</b>	<b>100</b>

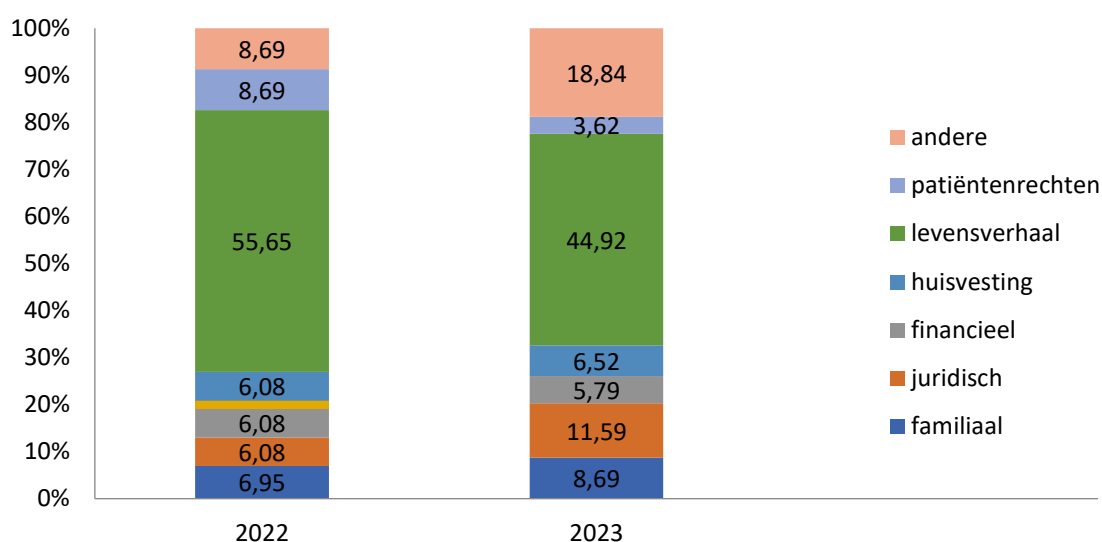
## Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ



Hieronder worden de soorten algemene vragen los van de patiëntenrechten weergegeven. Per aanmelding wordt slechts één categorie geregistreerd. Verstreekt de ombudspersoon informatie over meerdere categorieën, dan wordt de vraag van de aanmelder uitgesplitst in meerdere aanmeldingen.

<b>Overzicht algemene vragen los van de patiëntenrechten</b>				
	<b>2022</b>		<b>2023</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
familiaal	8	6,95	12	8,69
juridisch	7	6,08	16	11,59
financieel	7	6,08	8	5,79
tewerkstelling	2	1,73	-	-
huisvesting	7	6,08	9	6,52
levensverhaal	64	55,65	62	44,92
patiëntenrechten	10	8,69	5	3,62
andere	10	8,69	26	18,84
<b>totaal</b>	<b>115</b>	<b>100</b>	<b>138</b>	<b>100</b>

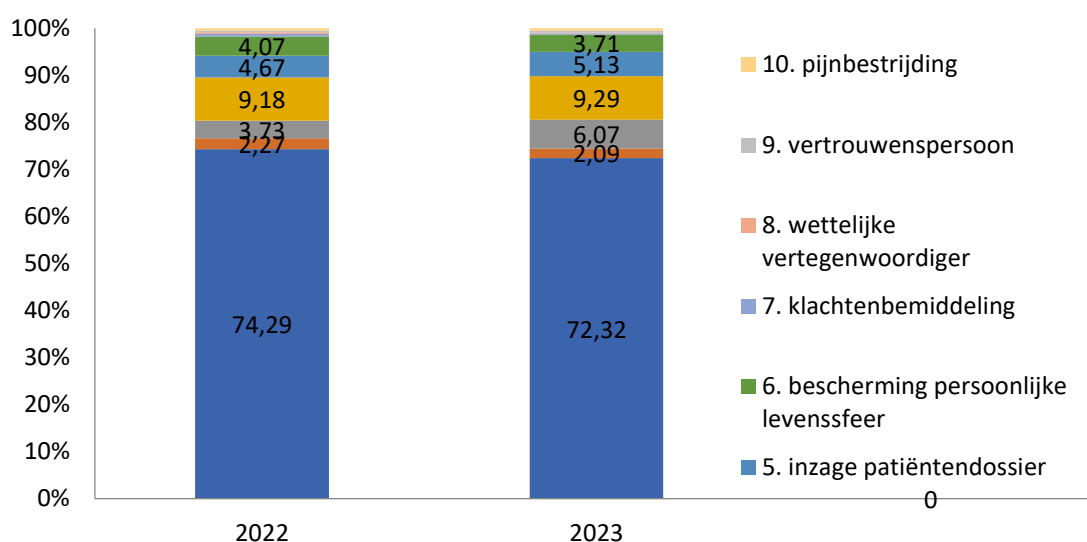
## Overzicht algemene vragen los van de patiëntenrechten



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				
	2022		2023	
Categorie	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	1731	74,29	1929	72,32
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	53	2,27	56	2,09
3. informatie	87	3,73	162	6,07
4. geïnformeerde toestemming	214	9,18	248	9,29
5. inzage patiëntendossier	109	4,67	137	5,13
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	95	4,07	99	3,71
7. klachtenbemiddeling	12	0,51	8	0,29
8. wettelijke vertegenwoordiger	9	0,38	2	0,07
9. vertrouwenspersoon	8	0,34	11	0,41
10. pijnbestrijding	12	0,51	15	0,56
<b>totaal</b>	<b>2330</b>	<b>100</b>	<b>2667</b>	<b>100</b>

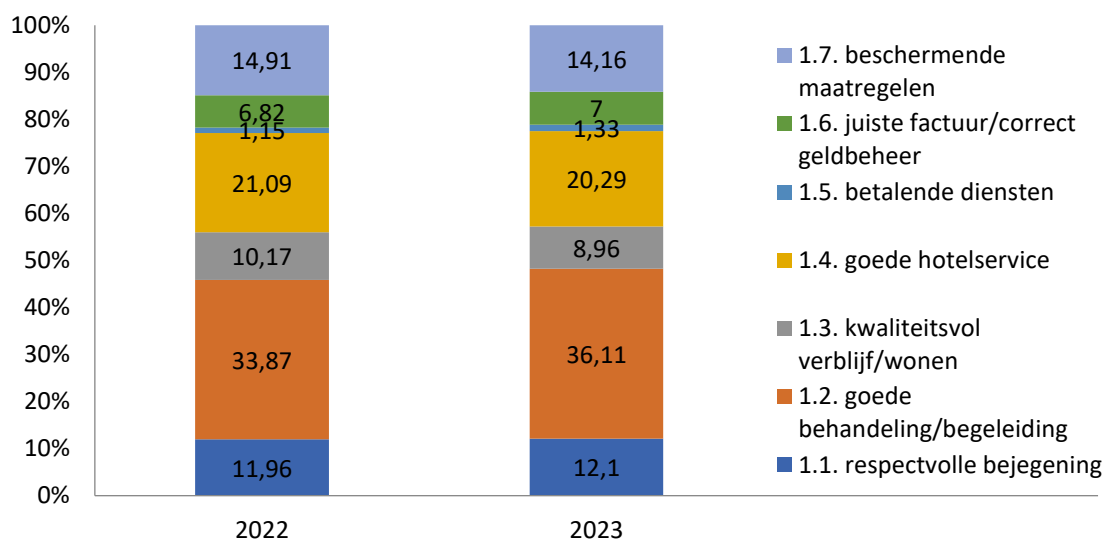
## Overzicht meldingen met betrekking tot recht op



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

<b>1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening</b>				
	<b>2022</b>		<b>2023</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
1.1. respectvolle bejegening	207	11,96	235	12,10
1.2. goede behandeling/begeleiding	586	33,87	701	36,11
1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen	176	10,17	174	8,96
1.4. goede hotelservice	365	21,09	394	20,29
1.5. betalende diensten	20	1,15	26	1,33
1.6. juiste factuur/correct geldbeheer	118	6,82	136	7,00
1.7. beschermende maatregelen	258	14,91	275	14,16
<b>totaal</b>	<b>1730</b>	<b>100</b>	<b>1941</b>	<b>100</b>

## 1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

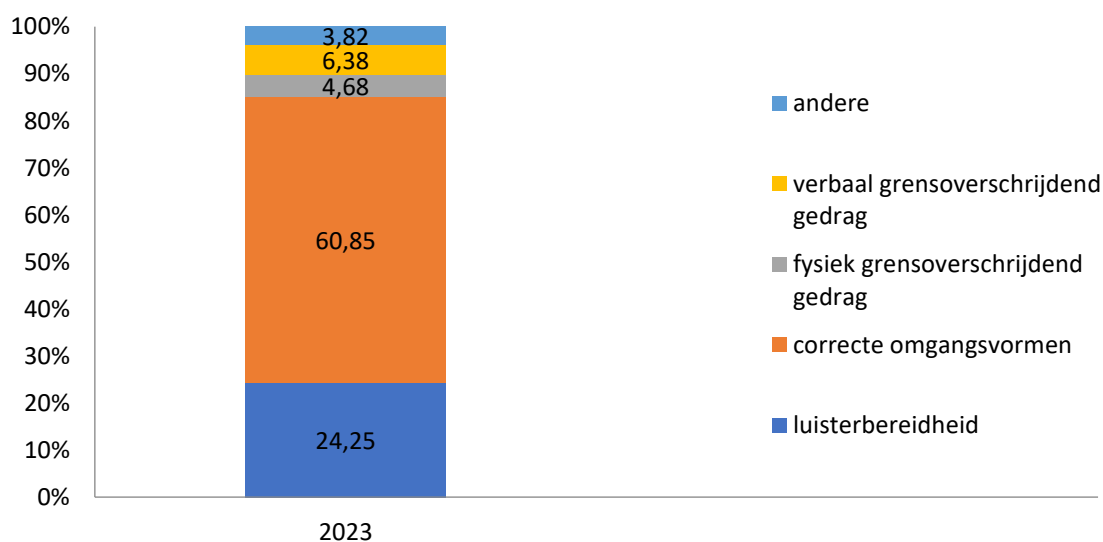


### 1.1. Respectvolle bejegening

Categorie	2023	
	n	%
luisterbereidheid	57	24,25
correcte omgangsvormen	143	60,85
fysiek grensoverschrijdend gedrag	11	4,68
verbaal grensoverschrijdend gedrag	15	6,38
andere	9	3,82
<b>totaal</b>	<b>235</b>	<b>100</b>

Deze vraag is aangepast in de registratie van aanmeldingen in 2023. Hierdoor kan er gedeeltelijk geen vergelijking gemaakt worden met 2022.

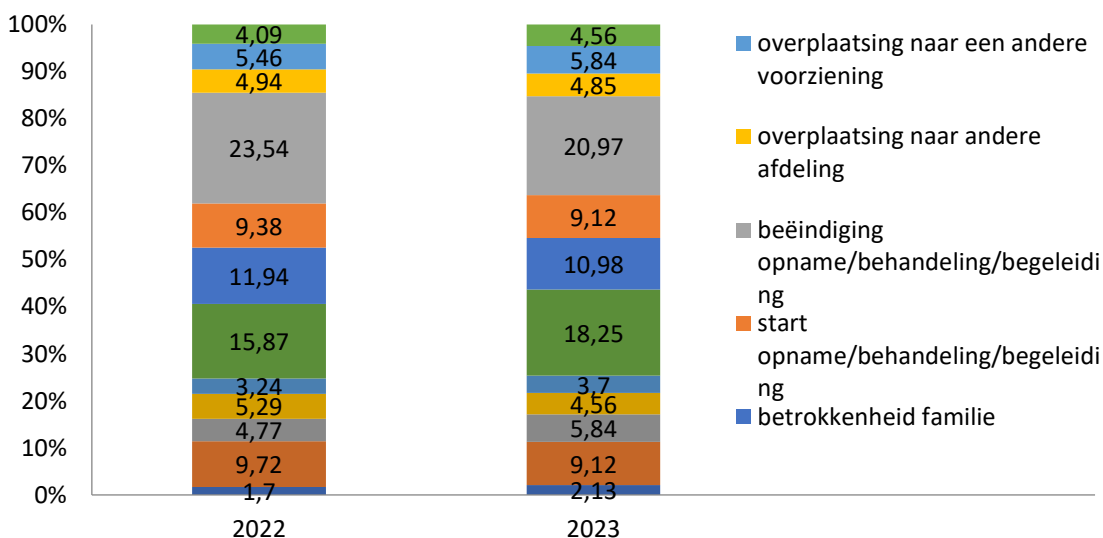
### 1.1. Respectvolle bejegening





<b>1.2. Goede behandeling/begeleiding</b>				
	<b>2022</b>		<b>2023</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
diagnose	10	1,70	15	2,13
somatische verzorging	57	9,72	64	9,12
medicatie	28	4,77	41	5,84
individuele therapie	31	5,29	32	4,56
groepstherapie	19	3,24	26	3,70
voldoende beschikbaarheid	93	15,87	128	18,25
betrokkenheid familie	70	11,94	77	10,98
start opname/behandeling/begeleiding	55	9,38	64	9,12
beëindiging opname/behandeling/begeleiding	138	23,54	147	20,97
overplaatsing naar andere afdeling	29	4,94	34	4,85
overplaatsing naar een andere voorziening	32	5,46	41	5,84
andere	24	4,09	32	4,56
<b>totaal</b>	<b>586</b>	<b>100</b>	<b>701</b>	<b>100</b>

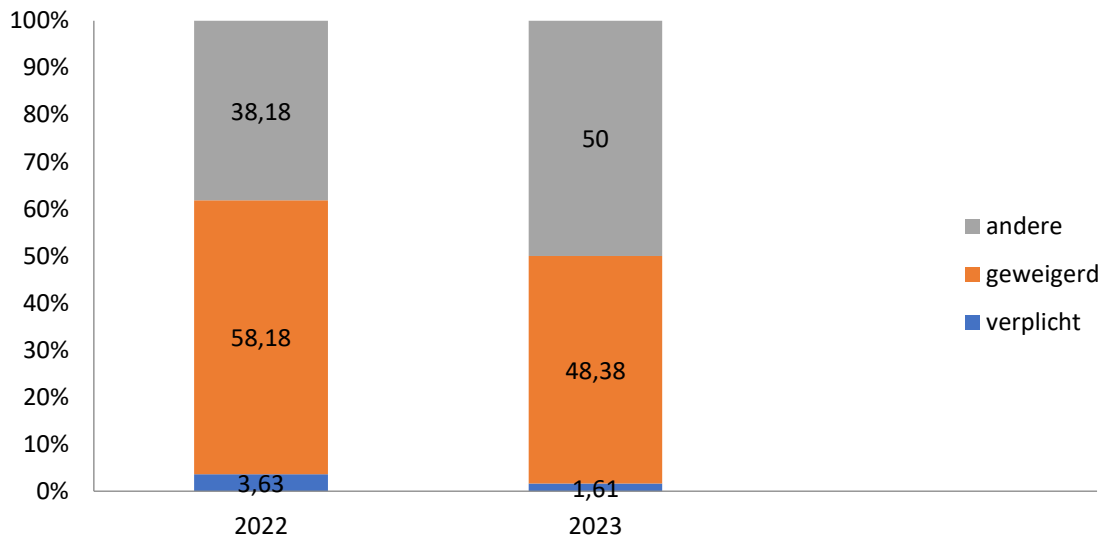
### 1.2. Goede behandeling/begeleiding



<b>Start opname/behandeling/begeleiding</b>				
	<b>2022</b>		<b>2023</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
verplicht	2	3,63	1	1,61

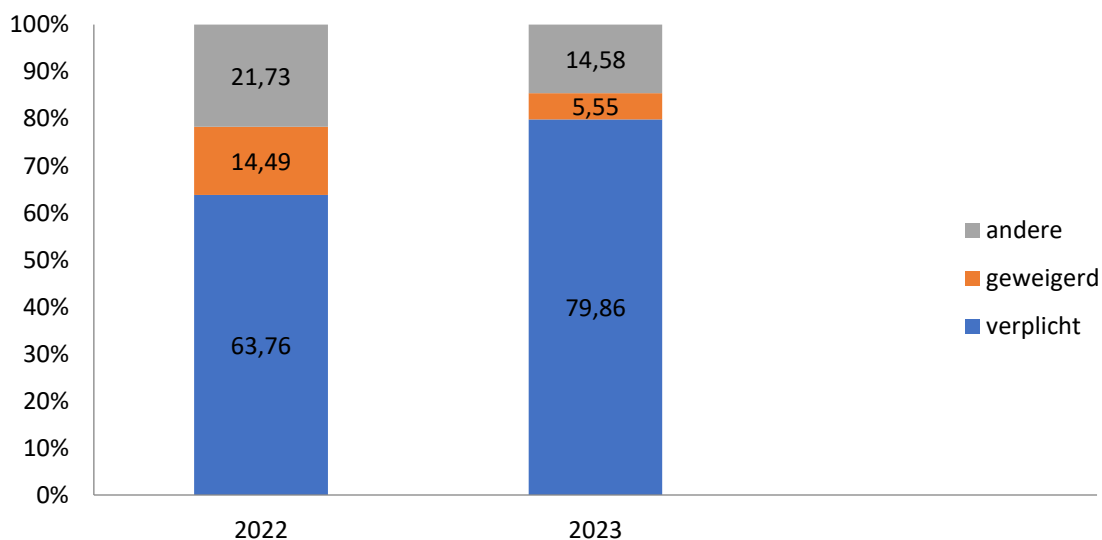
geweigerd	32	58,18	30	48,38
andere	21	38,18	31	50,00
<b>totaal</b>	<b>55</b>	<b>100</b>	<b>62</b>	<b>100</b>

### Start opname/behandeling/begeleiding



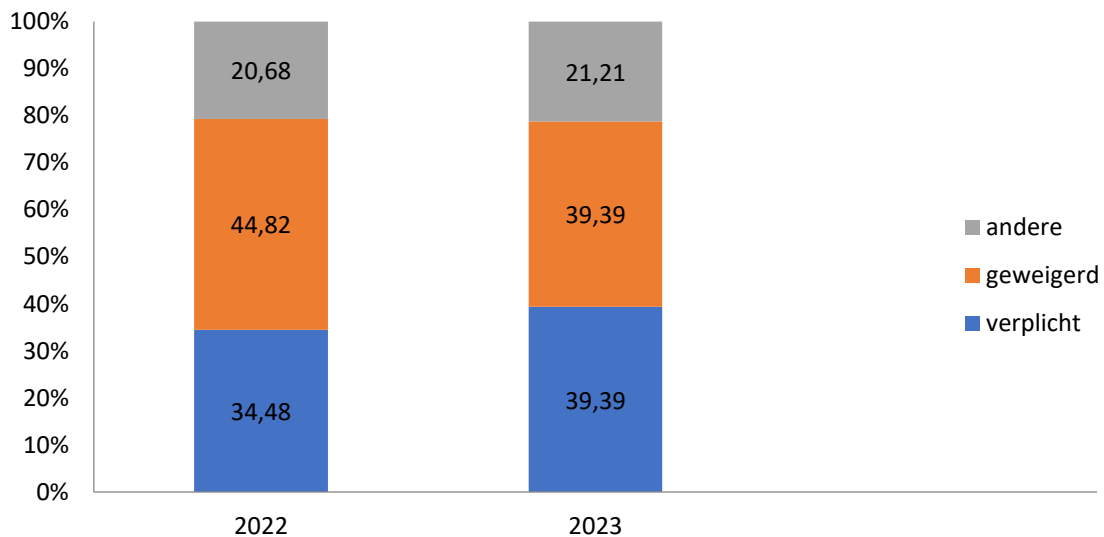
Beëindiging opname/behandeling/begeleiding				
	2022		2023	
Categorie	n	%	n	%
verplicht	88	63,76	115	79,86
geweigerd	20	14,49	8	5,55
andere	30	21,73	21	14,58
<b>totaal</b>	<b>138</b>	<b>100</b>	<b>144</b>	<b>100</b>

### Beëindiging opname/behandeling/begeleiding



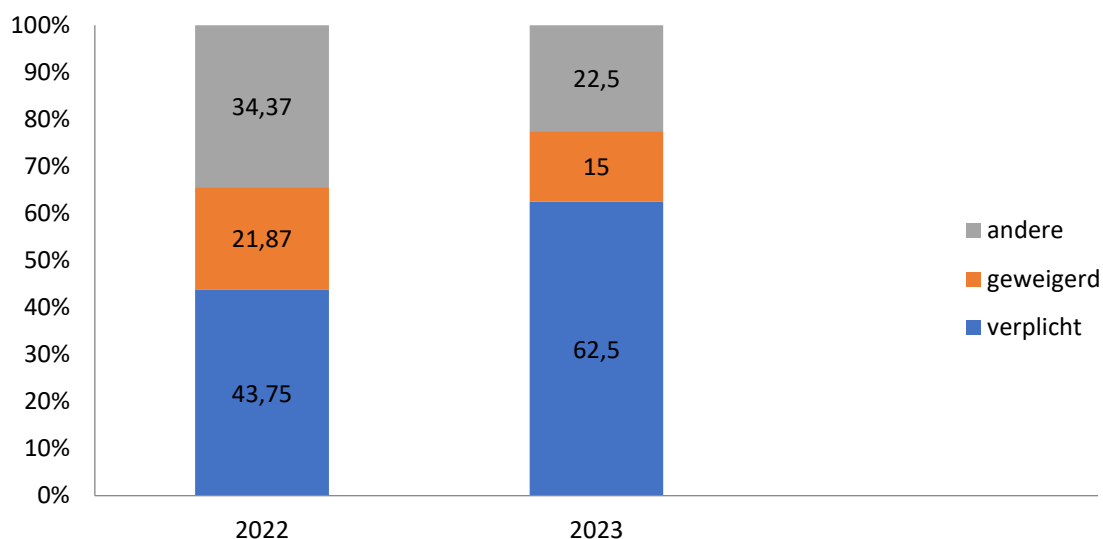
<b>Overplaatsing naar andere afdeling</b>				
	<b>2022</b>		<b>2023</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
verplicht	10	34,48	13	39,39
geweigerd	13	44,82	13	39,39
andere	6	20,68	7	21,21
<b>totaal</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

### Overplaatsing naar andere afdeling



<b>Overplaatsing naar andere voorziening</b>				
	<b>2022</b>		<b>2023</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
verplicht	14	43,75	25	62,50
geweigerd	7	21,87	6	15,00
andere	11	34,37	9	22,50
<b>totaal</b>	<b>32</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

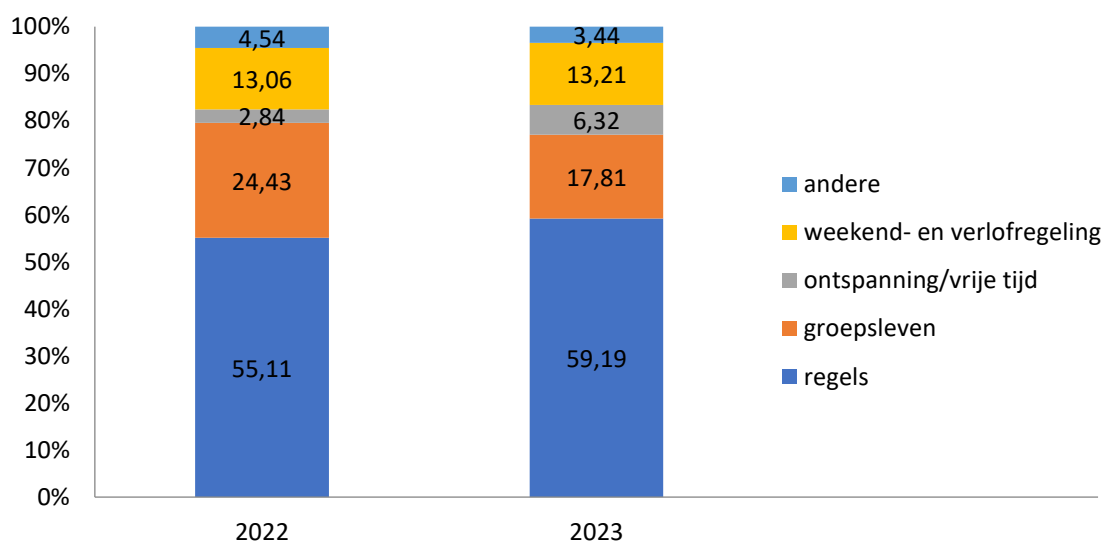
## Overplaatsing naar andere voorziening



### 1.3. Kwaliteitsvol verblijf/wonen

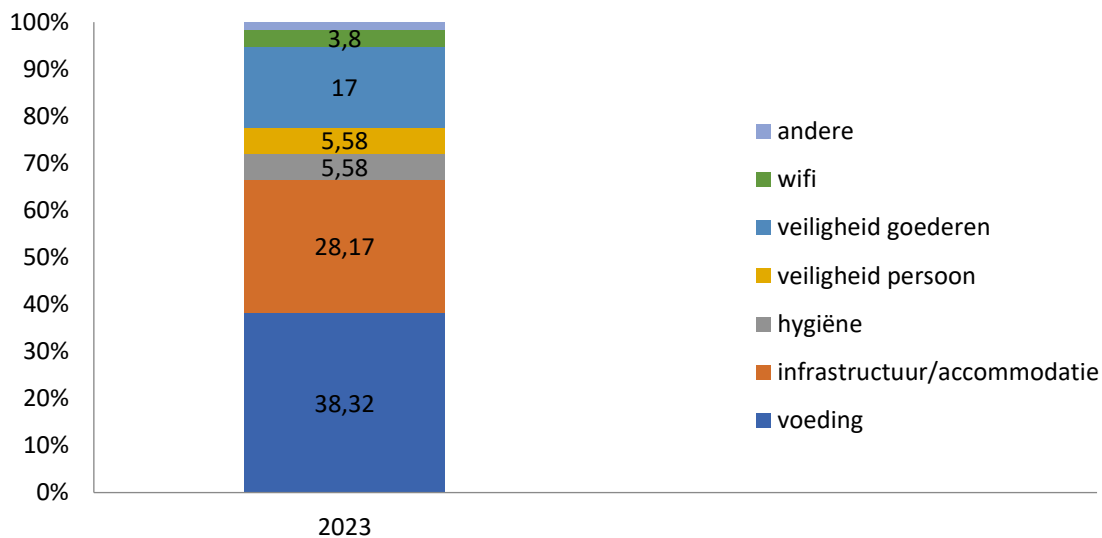
Categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
regels	97	55,11	103	59,19
groepsleven	43	24,43	31	17,81
ontspanning/vrije tijd	5	2,84	11	6,32
weekend- en verlofregeling	23	13,06	23	13,21
andere	8	4,54	6	3,44
<b>totaal</b>	<b>176</b>	<b>100</b>	<b>174</b>	<b>100</b>

### 1.3. Kwaliteitsvol verblijf/wonen



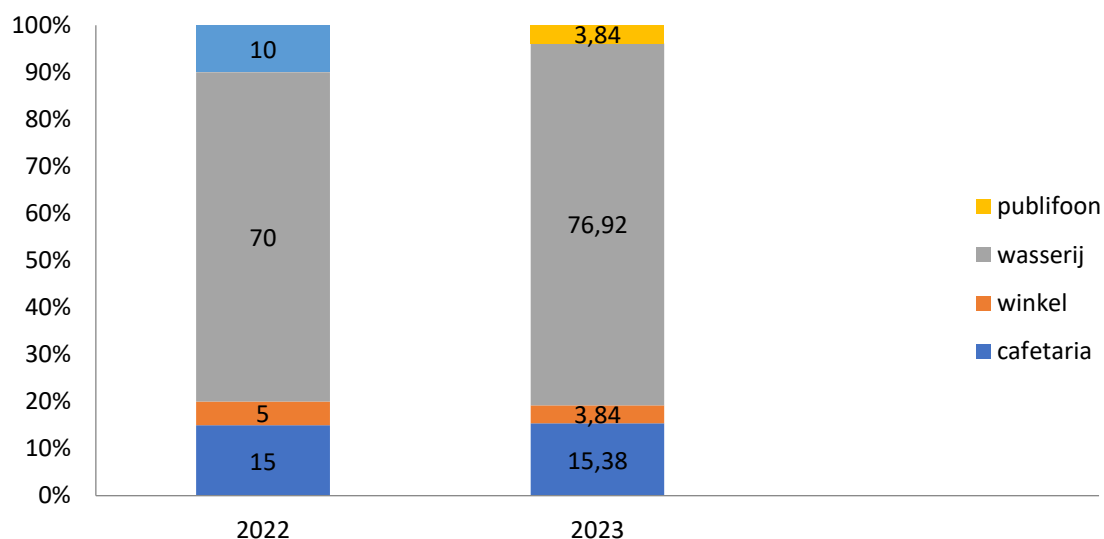
1.4. Goede hotelservice		
	2023	
Categorie	n	%
voeding	151	38,32
infrastructuur/accommodatie	111	28,17
hygiëne	22	5,58
veiligheid persoon	22	5,58
veiligheid goederen	67	17,00
wifi	15	3,80
andere	6	1,52
<b>totaal</b>	<b>394</b>	<b>100</b>

#### 1.4. Goede hotelservice



1.5. Betalende diensten				
	2022		2023	
Categorie	n	%	n	%
cafeteria	3	15,00	4	15,38
winkel	1	5,00	1	3,84
wasserij	14	70,00	20	76,92
publifoon	-	-	1	3,84
andere	2	10,00	-	-
<b>totaal</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

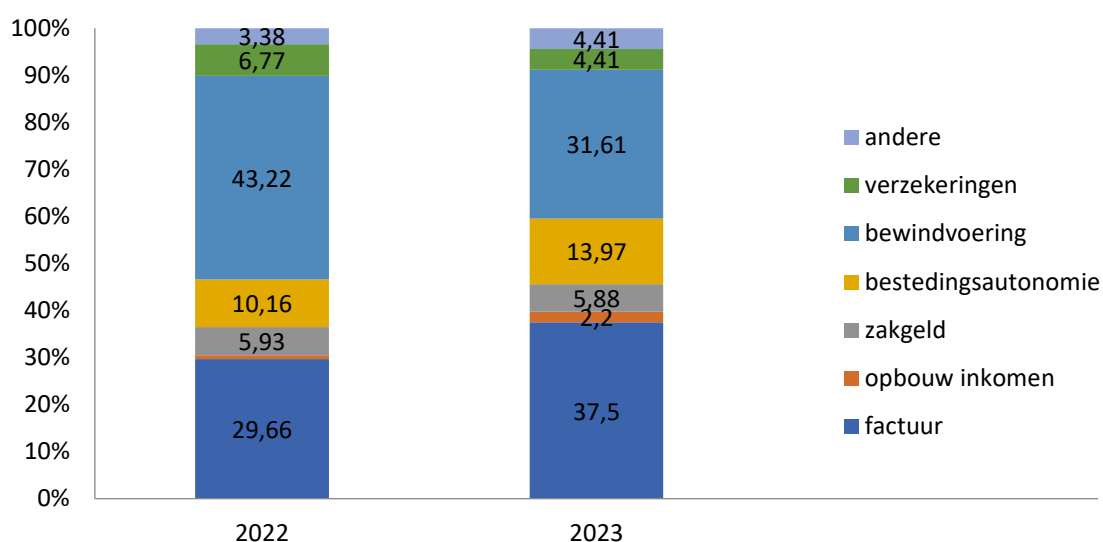
## 1.5. Betalende diensten



## 1.6. Juiste factuur/correct geldbeheer

Categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
factuur	35	29,66	51	37,50
opbouw inkomen	1	0,84	3	2,20
zakgeld	7	5,93	8	5,88
bestedingsautonomie	12	10,16	19	13,97
bewindvoering	51	43,22	43	31,61
verzekeringen	8	6,77	6	4,41
andere	4	3,38	6	4,41
<b>totaal</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	<b>136</b>	<b>100</b>

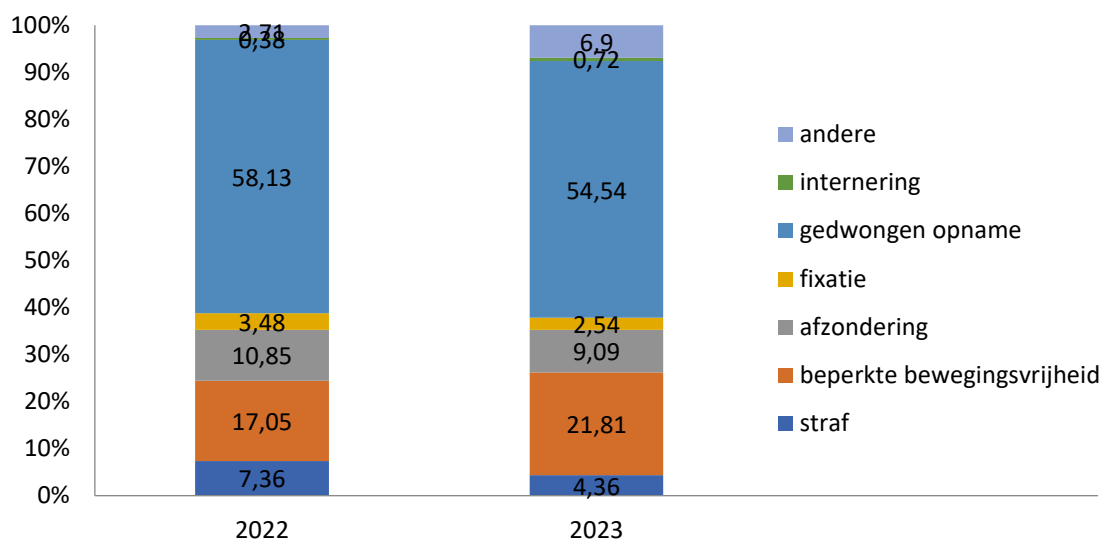
## 1.6. Juiste factuur/correct geldbeheer



## 1.7. Beschermende maatregelen

Categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
straf	19	7,36	12	4,36
beperkte bewegingsvrijheid	44	17,05	60	21,81
afzondering	28	10,85	25	9,09
fixatie	9	3,48	7	2,54
gedwongen opname	150	58,13	150	54,54
internering	1	0,38	2	0,72
andere	7	2,71	19	6,90
<b>totaal</b>	<b>258</b>	<b>100</b>	<b>275</b>	<b>100</b>

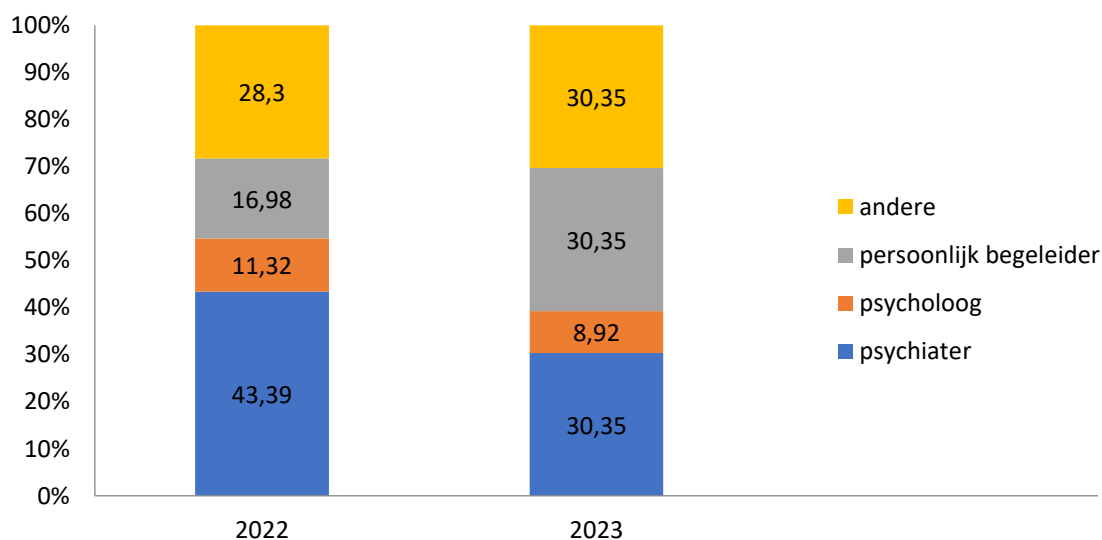
## 1.7. Beschermende maatregelen



## 2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar

Categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
psychiater	23	43,39	17	30,35
psycholoog	6	11,32	5	8,92
persoonlijk begeleider	9	16,98	17	30,35
andere	15	28,30	17	30,35
<b>totaal</b>	<b>53</b>	<b>100</b>	<b>56</b>	<b>100</b>

## 2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar



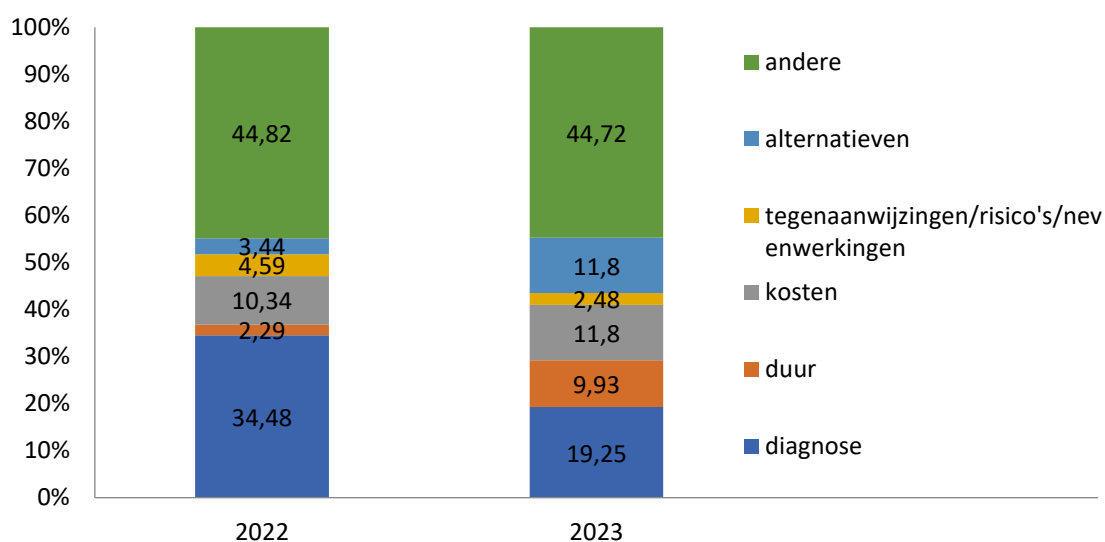
## 3. Recht op informatie

	2022	2023
--	------	------



<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
diagnose	30	34,48	31	19,25
duur	2	2,29	16	9,93
kosten	9	10,34	19	11,80
tegenaanwijzingen/risico's/nevenwerkingen	4	4,59	4	2,48
alternatieven	3	3,44	19	11,80
andere	39	44,82	72	44,72
<b>totaal</b>	<b>87</b>	<b>100</b>	<b>161</b>	<b>100</b>

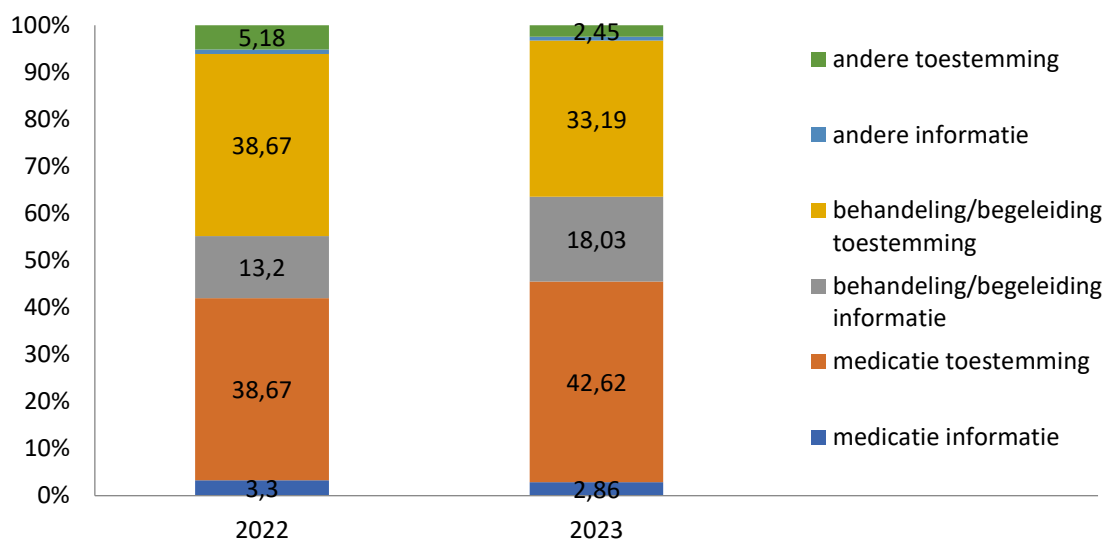
### 3. Recht op informatie



### 4. Recht op geïnformeerde toestemming

<b>Categorie</b>	<b>2022</b>		<b>2023</b>	
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
medicatie informatie	7	3,30	7	2,86
medicatie toestemming	82	38,67	104	42,62
behandeling/begeleiding informatie	28	13,20	44	18,03
behandeling/begeleiding toestemming	82	38,67	81	33,19
andere informatie	2	0,94	2	0,81
andere toestemming	11	5,18	6	2,45
<b>totaal</b>	<b>212</b>	<b>100</b>	<b>244</b>	<b>100</b>

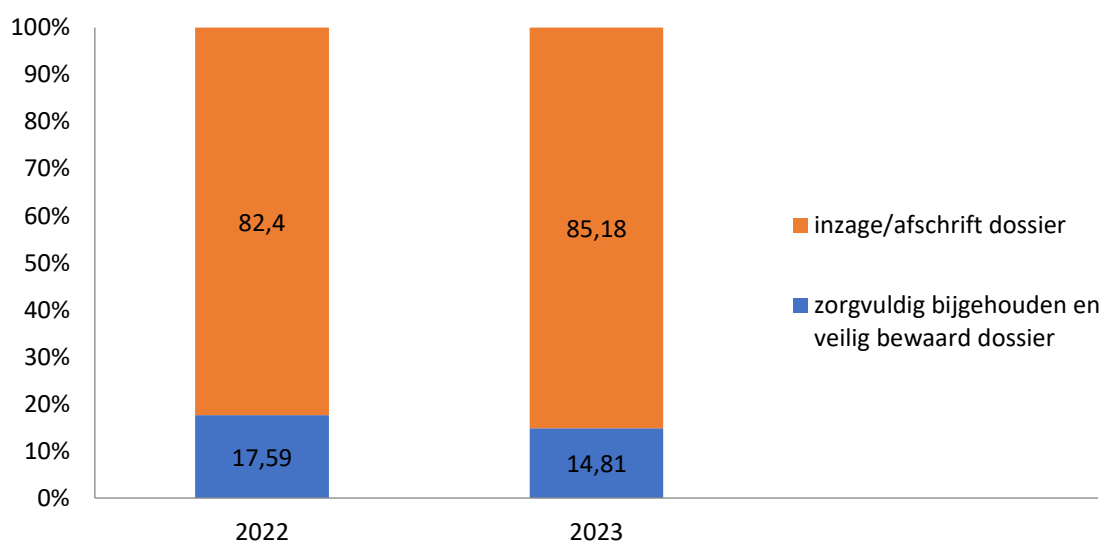
#### 4. Recht op geïnformeerde toestemming



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

Categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier	19	17,59	20	14,81
inzage/afschrift dossier	89	82,40	115	85,18
<b>totaal</b>	<b>108</b>	<b>100</b>	<b>135</b>	<b>100</b>

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

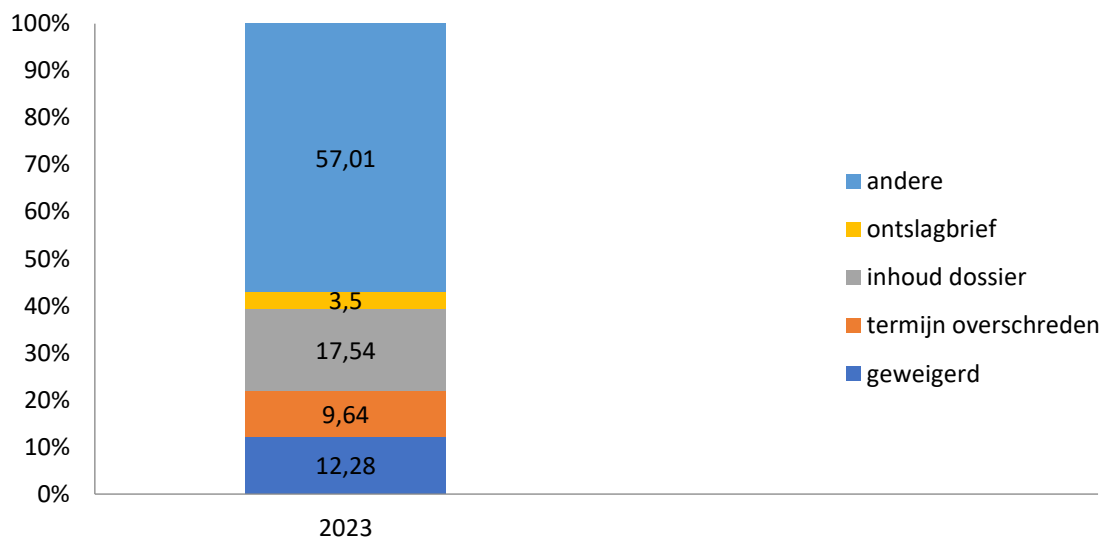


#### 5.A. Recht op inzage of afschrift

Categorie	2023	
	n	%

geweigerd	14	12,28
termijn overschreden	11	9,64
inhoud dossier	20	17,54
ontslagbrief	4	3,50
andere	65	57,01
<b>totaal</b>	<b>114</b>	<b>100</b>

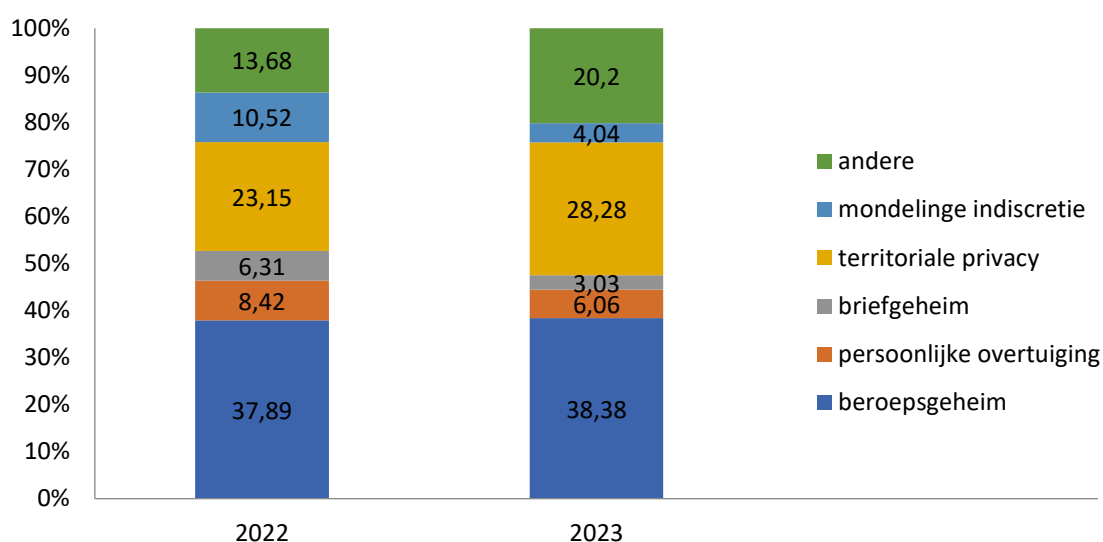
### 5.A. Recht op inzage of afschrift



### 6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer

Categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
beroepsgeheim	36	37,89	38	38,38
persoonlijke overtuiging	8	8,42	6	6,06
briefgeheim	6	6,31	3	3,03
territoriale privacy	22	23,15	28	28,28
mondelijke indiscretie	10	10,52	4	4,04
andere	13	13,68	20	20,20
<b>totaal</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>100</b>

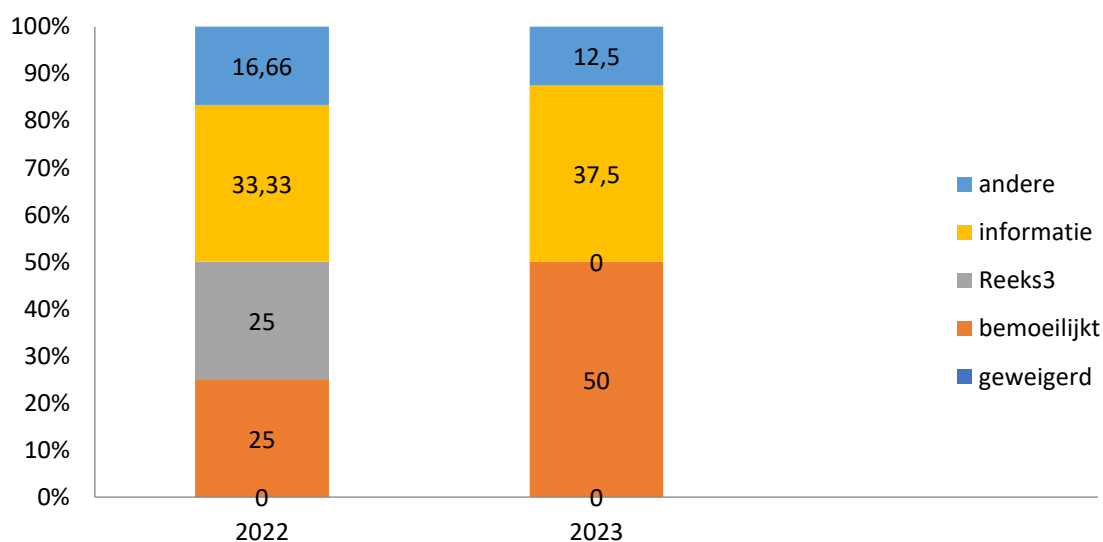
## 6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer



## 7. Recht op klachtenbemiddeling

Categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
geweigerd	-	-	-	-
bemoeilijkt	3	25,00	4	50,00
gesanctioneerd	3	25,00	-	-
informatie	4	33,33	3	37,50
andere	2	16,66	1	12,50
<b>totaal</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

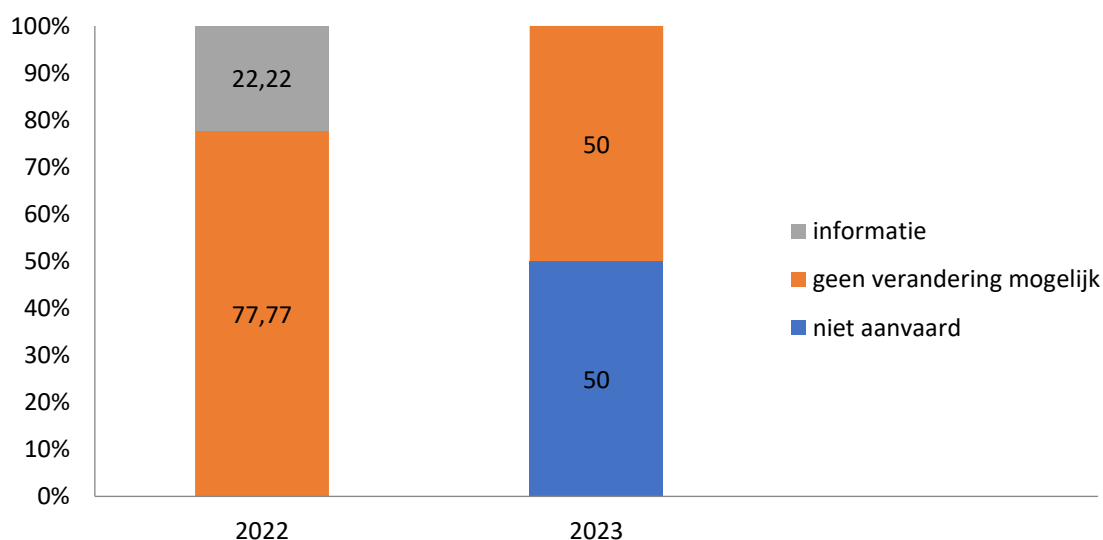
## 7. Recht op klachtenbemiddeling



## 8. Recht op een wettelijke vertegenwoordiger

	2022		2023	
Categorie	n	%	n	%
niet aanvaard	-	-	1	50,00
geen verandering mogelijk	7	77,77	1	50,00
informatie	2	22,22	-	-
andere	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

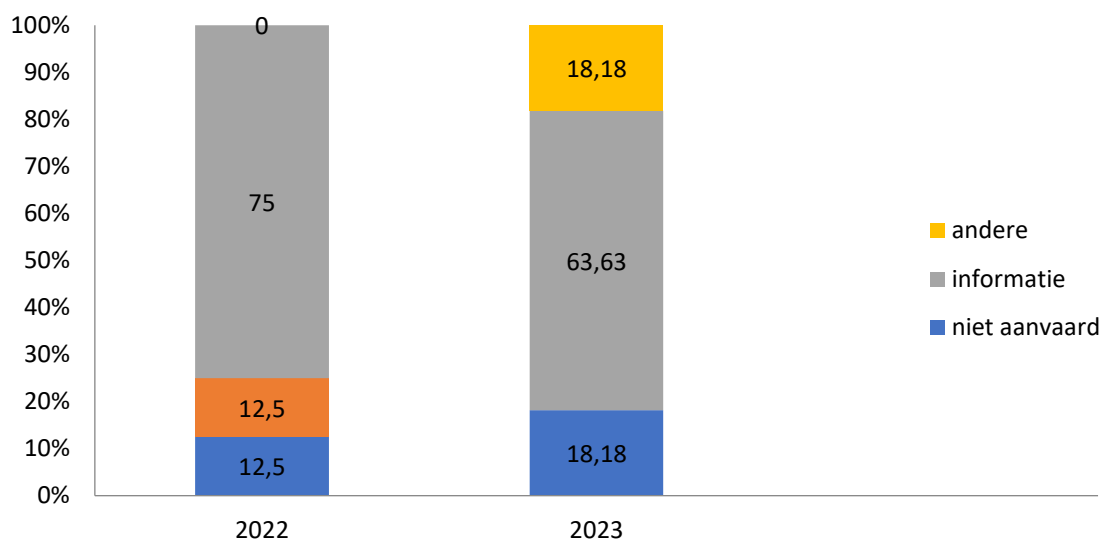
## 8. Recht op een wettelijke vertegenwoordiger



## 9. Recht op een vertrouwenspersoon

	2022		2023	
Categorie	n	%	n	%
niet aanvaard	1	12,50	2	18,18
geen verandering mogelijk	1	12,50	-	-
informatie	6	75,00	7	63,63
andere	-	-	2	18,18
<b>totaal</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

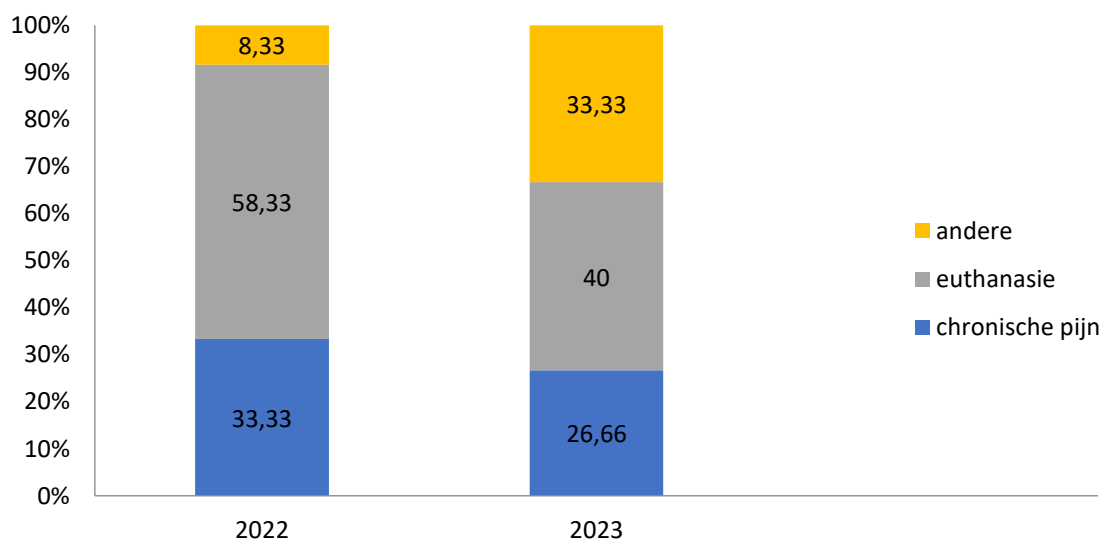
## 9. Recht op een vertrouwenspersoon



## 10. Recht op pijnbestrijding

Categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
chronische pijn	4	33,33	4	26,66
palliatieve zorg	-	-	-	-
euthanasie	7	58,33	6	40,00
andere	1	8,33	5	33,33
<b>totaal</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

## 10. Recht op pijnbestrijding



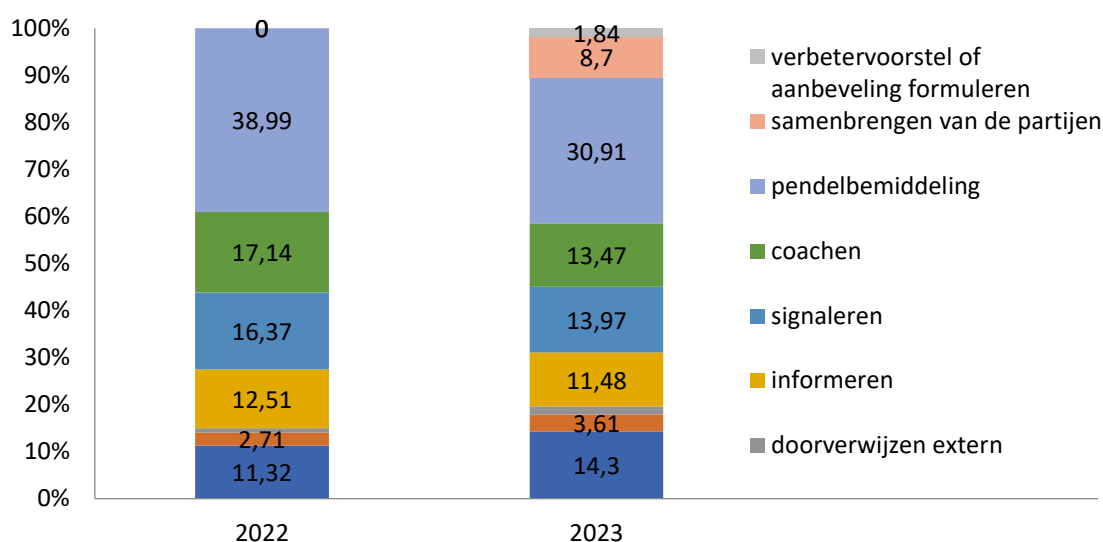
## 4.5 D. Hoofdinterventie

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal afgesloten meldingen (2775). 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.

<b>Hoofdinterventie</b>				
	<b>2022</b>		<b>2023</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
luisteren	267	11,32	396	14,30
doorverwijzen intern	64	2,71	100	3,61
doorverwijzen extern	22	0,93	47	1,69
informeren	295	12,51	318	11,48
signaleren	386	16,37	387	13,97
coachen	404	17,14	373	13,47
pendelbemiddeling	919	38,99	856	30,91
samenbrengen van de partijen			241	8,70
verbetervoorstel of aanbeveling formuleren			51	1,84
<b>totaal</b>	<b>2357</b>	<b>100</b>	<b>2769</b>	<b>100</b>

Deze vraag is aangepast in de registratie van meldingen in 2023. Hierdoor kan er gedeeltelijk geen vergelijking gemaakt worden met 2022. Hierdoor wordt er in 2022 ook geen opsplitsing gemaakt tussen pendelbemiddeling en samenbrengen van de partijen.

## Hoofdinterventie



## 4.6 E. Afsluiting

Tijd tussen aanmelden en afsluiten				
	2022		2023	
Categorie	n	%	n	%
op dezelfde datum als de aanmelding	947	40,17	1012	36,53
binnen de week	790	33,51	1044	37,68
binnen de twee weken	279	11,83	300	10,83
binnen de vier weken	177	7,50	215	7,76
later dan vier weken	164	6,95	199	7,18
<b>totaal</b>	<b>2357</b>	<b>100</b>	<b>2770</b>	<b>100</b>

aantal weken bij aanmelding met langste looptijd	52	47
--	----	----

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 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.

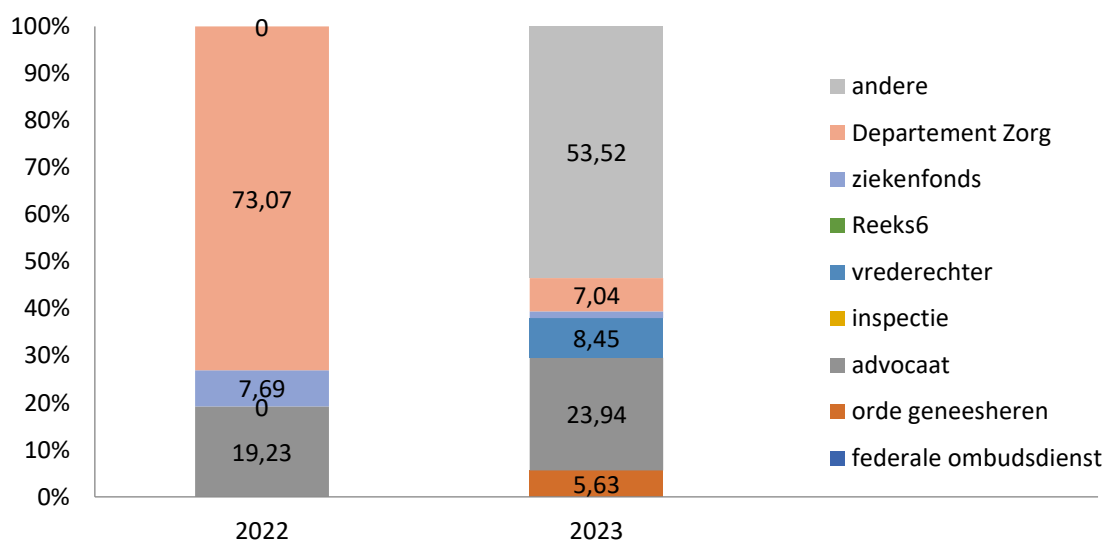
Tot slot geven we de eventueel door de ombudspersoon voorgestelde verdere stappen weer, indien de interventie van de ombudspersoon geen oplossing bracht. Het gaat hier enkel over de louter informatieve opdracht van de ombudspersoon. Eenmaal de nodige informatie gegeven, houdt de opdracht van de ombudspersoon op.

### Voorgestelde verdere stappen



Categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
federale ombudsdienst	-	-	-	-
orde geneesheren	-	-	4	5,63
advocaat	5	19,23	17	23,94
inspectie	-	-	-	-
vrederechter	-	-	6	8,45
andere rechtbank	-	-	-	-
ziekenfonds	2	7,69	1	1,40
Departement Zorg	19	73,07	5	7,04
andere			38	53,52
<b>totaal</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>71</b>	<b>100</b>

### Voorgestelde verdere stappen



## 4.7 Kruistabellen

Discipline * PR - 2023																						
Categorie	Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening		Recht op vrije keuze beroepsberoefenaar		Recht op informatie		Recht op geïnformeerde toestemming		Recht op inzage/ afschrift zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier		Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer		Recht op klachtenbemiddeling		Recht op wettelijke vertegenwoordiger		Recht op vertrouwenspersoon		Recht op pijnbestrijding		totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
geen	100	5,18	2	3,57	1	6,17	4	1,61	13	9,48	6	6,06	0	0	0	0	6	54,54	1	6,66	21	7,68
psychiater	306	15,86	20	35,71	5	35,71	122	49,19	78	56,93	9	9,09	0	0	0	0	1	9,09	3	20,00	60	21,53
huisarts	30	1,55	5	8,92	0	0	1	0,40	0	0	1	1,01	0	0	0	0	0	0	3	20,00	40	1,42
andere arts	6	0,31	0	0	1	0,61	1	0,40	2	1,45	1	1,01	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0,39
apotheker	2	0,10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6,66	3	0,10
verpleging	273	14,15	2	3,57	4	2,46	10	4,03	1	0,72	20	20,20	1	12,50	0	0	1	9,09	3	20,00	32	11,39
persoonlijke begeleider	57	2,95	13	23,21	1	0,61	9	3,62	1	0,72	4	4,04	0	0	0	0	0	0	0	0	86	3,06
sociale dienst	67	3,47	1	1,78	1	0,61	2	0,80	2	1,45	0	0	0	0	0	0	1	9,09	0	0	87	3,09
psycholoog	49	2,54	4	7,14	5	3,08	5	2,01	2	1,45	10	10,10	0	0	0	0	0	0	1	6,66	77	2,74
therapeut <i>(ergo, kine, muziek, andere)</i>	29	1,50	0	0	0	0	3	1,20	0	0	1	1,01	0	0	0	0	0	0	0	0	33	1,17
diëtist		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0
multidisciplinair team	476	24,67	6	10,71	3	23,45	86	34,67	20	14,59	24	24,24	1	12,50	0	0	2	18,18	1	6,66	67	23,85
administratieve dienst	40	2,07	0	0	8	4,93	0	0	7	5,10	1	1,01	1	12,50	0	0	0	0	0	0	58	2,06
technische dienst	51	2,64	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51	1,81
voedingsdienst	143	7,41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	5,12
poetsdienst	14	0,72	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4,04	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0,64
directie	80	4,14	0	0	6	3,70	0	0	5	3,64	6	6,06	0	0	0	0	0	0	0	0	10	3,66

<b>bewindvoerder</b>	42	2,17	0	0	4	2,46	2	0,80	1	0,72	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0	57	2,02
<b>ombudspersoon</b>	3	0,15	1	1,78	1	6,17	0	0	0	0	0	0	4	50,00	0	0	0	0	1	6,66	22	0,78
<b>wasserij</b>	17	0,88	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	0,60
<b>beleid</b>	22	1,14	0	0	1	0,61	2	0,80	1	0,72	2	2,02	0	0	0	0	0	0	0	0	29	1,03
<b>afdelingsverantwoordelijke</b>	91	4,71	2	3,57	7	4,32	0	0	2	1,45	6	6,06	0	0	0	0	0	0	1	6,66	11	3,91
<b>andere</b>	31	1,60	0	0	0	0	1	0,40	2	1,45	4	4,04	1	12,50	0	0	0	0	0	0	52	1,85
<b>Totaal</b>	1929	100	56	100	162	100	248	100	137	100	99	100	8	100	2	100	11	100	15	100	2809	100
<b>kol %</b>	68,67		1,99		5,76		8,82		4,87		3,52		0,28		0,07		0,39		0,53		100,00	

Gevraagde interventie * Hoofdinterventie - 2023																				
Categorie	luisteren		doorverwijzen intern		doorverwijzen extern		informeren		signaleren		coachen		pendelbemiddeling		samenbrengen van de partijen		verbetervoorstel of aanbeveling formuleren		totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Informatie</b>	18	4,52	46	45,09	20	42,55	195	60,74	15	3,84	59	15,77	47	5,37	33	13,52	3	5,76	437	15,55
<b>Luisterend oor</b>	293	73,61	9	8,82	6	12,76	38	11,83	28	7,17	66	17,64	47	5,37	36	14,75	2	3,84	526	18,72
<b>Signaal</b>	54	13,56	8	7,84	6	12,76	14	4,36	26	6,82	34	9,09	79	9,03	15	6,14	28	53,84	504	17,94
<b>Bemiddeling: pendeldiplomatie</b>	10	2,51	12	11,76	3	6,38	21	6,54	30	7,69	13	3,68	497	56,86	22	9,01	7	13,46	742	26,41
<b>Bemiddeling: samenbrengen van de partijen</b>	4	1,00	3	2,94	1	2,12	0	0	5	1,28	0	0	32	3,66	107	43,85	2	3,84	155	5,51
<b>Financieel akkoord: schadeclaim</b>	3	0,75	3	2,94	3	6,38	5	1,55	3	0,76	1	0,26	26	2,97	5	2,04	1	1,92	50	1,77
<b>Financieel akkoord: betwisting factuur</b>	0	0	5	4,90	0	0	2	0,62	4	1,02	4	1,06	28	3,20	1	0,40	2	3,84	47	1,67
<b>Vraag om beslissing ongedaan te maken (team/vreder echter)</b>	9	2,26	4	3,92	3	6,38	37	11,52	19	4,87	55	14,70	77	8,81	16	6,55	2	3,84	223	7,93

Sanctie/repr esaille	4	1,0 0	4	3,92	1	2,12	6	1,8 6	11	2,8 2	11	2,9 4	29	3,31	6	2,45	1	1,92	73	2,5 9
Andere	3	0,7 5	8	7,84	4	8,51	3	0,9 3	9	2,3 0	6	1,6 0	12	1,37	3	1,22	4	7,69	52	1,8 5
Totaal	39 8	10 0	102	100	47	100	321	100	39 0	10 0	37 4	10 0	874	100	244	100	52	100	280 9	10 0
kol %	14, 16		3,63		1,67		11, 42		13, 88		13, 31		31,11		8,68		1,85		100, 00	

Hoofdenterventie * PR - 2023																						
Categorie	Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening		Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar		Recht op informatie		Recht op geïnformeerde toestemming		Recht op inzage/afschrift zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier		Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer		Recht op klachtenbemiddeling		Recht op wettelijke vertegenwoordiger		Recht op vertrouwenspersoon		Recht op pijnbestrijding		totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
luisteren	258	13,37	3	5,35	14	8,64	37	14,91	2	1,45	14	14,14	0	0	0	0	0	0	3	20,00	39	14,16
doorverwijzen intern	60	3,11	2	3,57	15	9,25	5	2,01	12	8,75	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6,66	10	3,63
doorverwijzen extern	20	1,03	1	1,78	6	3,70	4	1,61	1	0,72	1	1,01	1	12,50	1	50,00	0	0	1	6,66	47	1,67
informer en	155	8,03	16	28,57	31	19,13	24	9,67	48	35,03	16	16,16	4	50,00	1	50,00	6	54,54	1	6,66	32	11,42
signaleren	314	16,27	2	3,57	18	11,11	15	6,04	11	8,02	21	21,21	1	12,50	0	0	3	27,27	1	6,66	39	13,88
coachen	279	14,46	8	14,28	22	13,58	36	14,51	7	5,10	12	12,12	0	0	0	0	0	0	2	13,33	37	13,31
pendelbemiddeling	637	33,02	16	28,57	42	25,92	89	35,88	46	33,57	23	23,23	1	12,50	0	0	1	9,09	5	33,33	87	31,11
samenbrengen van de partijen	161	8,34	8	14,28	12	7,40	36	14,51	6	4,37	11	11,11	0	0	0	0	0	0	1	6,66	24	8,68
verbetervoorstel of aanbeveling formuleren	41	2,12	0	0	2	1,23	2	0,80	3	2,18	1	1,01	1	12,50	0	0	0	0	0	0	52	1,85
<b>Totaal</b>	<b>192</b>	<b>100</b>	<b>56</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>248</b>	<b>100</b>	<b>137</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>10</b>

	9			6	0					0								09	0
<b>kol %</b>	68,6 7	1,99		5, 7 6	8,8 2	4,87			3,5 2	0,28		0,07		0,39		0,5 3		10 0,0 0	

**Anmelding indien andere \* PR - 2023**

Categorie	Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening		Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar		Recht op informatie		Recht op geïnformeerde toestemming		Recht op inzage/afschrift zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier		Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer		Recht op klachtenbemiddeling		Recht op wettelijke vertegenwoordiger		Recht op vertrouwenspersoon		Recht op pijnbestrijding		totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
familied/partner	221	86,32	6	100	21	80,76	15	83,33	19	86,36	7	63,63	1	100	1	100	3	60,00	0	0,00	31	84,13
kennis	9	3,51	0	0	4	15,38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	20,00	0	0,00	18	4,83
personeelslid	16	6,25	0	0	1	3,84	3	16,66	1	4,54	3	27,27	0	0	0	0	1	20,00	0	0,00	28	7,52
andere	10	3,90	0	0	0	0	0	0	2	9,09	1	9,09	0	0	0	0	0	0	0	0,00	13	3,49
<b>Totaal</b>	<b>256</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>37</b>	<b>100</b>
<b>kol %</b>	68,8 1	1,61			6, 9 8		4,8 3		5,91		2,9 5		0,26		0,26		1,34		0,00		10 0,0 0	