



onafhankelijke
ombudsdienst
geestelijke
gezondheidszorg

Vlaams jaarverslag CGG Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheidszorg

2024



onafhankelijke
ombudsdienst
geestelijke
gezondheidszorg

Over OOGG

De wet op de patiëntenrechten van augustus 2002 (gewijzigd door de wet 6 februari 2024) geeft een patiënt het recht om een klacht in te dienen bij een ombudspersoon.

De onafhankelijke ombudsdienst is een deelwerking van Psyche VZW, met de steun van de Vlaamse overheid. We werken onafhankelijk van de voorziening. We zijn meerzijdig partijdig en zijn ook gebonden aan het beroepsgeheim.

Opdrachten van de externe ombudspersoon

- Vragen en klachten voorkomen door communicatie tussen patiënt en hulpverlener te bevorderen.
- Bemiddelen bij klachten over de uitoefening van patiëntenrechten, met het oog op een oplossing.
- Patiënten inlichten over hun mogelijkheden om hun klacht af te handelen als die oplossing er toch niet komt.
- Informeren over de organisatie, de werking en de procedures van de ombudsfunctie.
- Aanbevelingen formuleren om herhaling te voorkomen van tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot klachten over de uitoefening van je rechten als patiënt.
- Een jaarverslag publiceren met een overzicht van de klachten en het resultaat.

Voorwoord

2024 was een jaar van belangrijke ontwikkelingen voor de Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheid. In dit jaarverslag blikken we terug op de gebeurtenissen en vooruitgang die we hebben geboekt in het ondersteunen van zowel patiënten als zorgaanbieders binnen de geestelijke gezondheidszorg. Een van de meest ingrijpende veranderingen was de invoering van de nieuwe wet patiëntrechten. Deze wet heeft niet alleen de rechten van patiënten versterkt, maar heeft ook geleid tot een hernieuwde aandacht voor de rol van onafhankelijke ombudsdiensten. Door deze wet kunnen wij als ombudsfunctie nog effectiever optreden bij het bemiddelen in klachten, het verstrekken van informatie en het waarborgen van de rechten van patiënten in de geestelijke gezondheidszorg.

Daarnaast stond het jaar 2024 in het teken van vorming en opleiding. We hebben zowel onze eigen medewerkers als de zorgprofessionals in de sector verder begeleid in het omgaan met de veranderende wetgeving en het verbeteren van de communicatie en de klachtenbehandeling. Het versterken van de kennis en vaardigheden rondom de nieuwe wetgeving heeft bijgedragen aan een meer transparante en participatieve zorgomgeving. Specifiek voor de ambulante sector waren er twee online vormingen die positieve feedback kregen. Deze vormingen worden dit jaar herhaald.

De klachten in 2024 zijn een belangrijke reflectie van de behoefte aan transparantie en samenwerking binnen de zorg. Wij hebben iedere klacht zorgvuldig onderzocht en begeleid, met oog voor de betrokkenheid van de patiënt en het streven naar duurzame oplossingen. De klachten die we ontvingen gaven ons waardevolle inzichten in de knelpunten die er nog bestaan en de mogelijkheden voor verbetering. Met de invoering van de nieuwe wetgeving is het duidelijk dat de weg naar verbetering een gezamenlijke verantwoordelijkheid is. Als onafhankelijke ombudsdienst blijven wij ons inzetten voor een eerlijke en open communicatie tussen patiënten en zorgverleners, met het uiteindelijke doel de zorg te verbeteren en het vertrouwen in de geestelijke gezondheidszorg te versterken.



onafhankelijke
ombudsdienst
geestelijke
gezondheidszorg

Dit jaarverslag biedt een overzicht van onze activiteiten, de opgelopen ervaringen, en de inzichten die we hebben opgedaan in een periode van transitie. Wij kijken uit naar de verdere samenwerking met alle betrokkenen om, samen, de uitdagingen die voor ons liggen aan te gaan.

Kris Bruyninckx

Teamcoördinator OOGG





1 Inleiding

Dit is het tweede jaarverslag van de Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheidszorg (OOGG) voor de Centra Geestelijke Gezondheidszorg in Vlaanderen. In dit verslag worden de cijfers gebundeld van alle CGG's 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, cliënten en hun naasten heel erg bedanken voor de constructieve medewerking en het vertrouwen dat ze in ons als ombudsdienst hebben.

2 Aanbevelingen en uitdagingen

2.1 Het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening (Art.5)

Het beëindigen van een behandeling is voor veel cliënten geen eenvoudige stap. De therapeutische relatie die gedurende het traject werd opgebouwd, heeft vaak een diepgaande betekenis gehad. Het afscheid nemen van die vertrouwensband kan gevoelens van gemis en onzekerheid oproepen. Daarom is het belangrijk om van bij de start van de behandeling ook ruimte te maken voor een open gesprek over hoe en wanneer de begeleiding op een gepaste en zorgvuldige manier kan worden afgerond.

Zeker wanneer een stopzetting van traject éézijdig vanuit het centrum gebeurt, moet er transparant en duidelijk gecommuniceerd worden. De inclusie- en exclusievoorwaarden om toegelaten te worden tot een behandeltraject of een traject te kunnen verder zetten, zijn niet altijd duidelijk voor cliënten.

Een gerichte en begeleide doorverwijzing bij stopzetting van een traject is essentieel. De sector van de geestelijke gezondheidszorg is voor veel cliënten ongekend terrein. Het is niet altijd evident om als cliënt het onderscheid te maken tussen een opgeleide hulpverlener en een zelfverklaarde coach. Een goede doorverwijzing getuigt van goede zorg en biedt ondersteuning. Daarnaast willen we een oproep doen aan de overheid om de wildgroei van niet of amper opgeleide coaches, begeleiders en consulenten te helpen inperken door nauwgezet toezicht.

De aanmelding van cliënten vanuit andere sectoren brengt ook uitdagingen met zich mee. In de praktijk gebeurt een intake of afwijzing soms louter op basis van een doorgestuurd dossier, zonder dat de cliënt hierbij actief betrokken wordt of weet wat er met zijn of haar gegevens gebeurt. Dit staat haaks op het gevoel van de regie in handen te hebben en doet afbreuk aan vertrouwen.

2.2 Het recht van de patiënt op vrije keuze van beroepsbeoefenaar (Art. 6)

De kracht van een therapeutische relatie kan niet onderschat worden — maar die

kracht werkt mogelijk ook in de andere richting. Wanneer er geen goede connectie is tussen cliënt en hulpverlener, kan dat het verloop van de behandeling bemoeilijken. In het licht van de Wet op de Patiëntenrechten is het dan ook belangrijk dat een cliënt zich vrij voelt om dit te benoemen en, indien nodig, om een andere hulpverlener te vragen. Het zal niet altijd mogelijk zijn hierop in te gaan. Maar de openheid tot gesprek en reflectie over de samenwerking moet wel aanwezig zijn.

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

Volgens de Wet op de Patiëntenrechten moeten cliënten erop kunnen vertrouwen dat alle informatie over hun gezondheidstoestand zorgvuldig wordt bijgehouden. Daarnaast heeft de cliënt het recht om zijn of haar dossier in te zien en op te vragen. We merken dat hulpverleners bezorgd zijn over wat de inhoud van een dossier zal teweeg brengen bij hun cliënt. Proactief bespreken wat genoteerd wordt in het dossier en dit regelmatig met de cliënt overlopen kan deze bezorgdheid wegnemen en de vraag tot formele inzage voorkomen.

Even duidelijk bespreken met wie info kan en mag gedeeld worden is basis voor een vertrouwensband. Zeker bij minderjarige cliënten is het van belang samen met hen stil te staan wat in het dossier genoteerd wordt en wie inzage kan vragen. Wanneer derden betrokken worden in een dossier, moeten ook zij op de hoogte zijn dat de info die zij verschaffen over de cliënt ook met die cliënt kan gedeeld worden. Het afstemmen en organiseren van vorming over dit thema zou een belangrijke meerwaarde betekenen.

2.4 Werking ombudsdienst

De ombudsdienst maakt zijn aanwezigheid duidelijk in de centra geestelijke gezondheidszorg door middel van affiches in de wachtzalen, flyers en vermelding op de website. Elke ombudspersoon is bereikbaar via telefoon en mailadres. Daarnaast hebben we een algemeen info@ mailadres en is er een chat die elke werkdag bereikbaar is tussen 16 u en 18 u.



Op vraag van het centrum geven wij vorming over patiëntenrechten, zowel aan medewerkers als aan cliënten. Ook hulpverleners met een concrete vraag rond patiëntenrechten kunnen beroep doen op de ombudspersoon van het centrum of één van de andere kanalen.



3 Algemene conclusie/besluit

We leven in een tijdperk waarin veel mensen hoge verwachtingen hebben van zichzelf en de wereld om hen heen. Tegelijkertijd lijkt er een groeiend gevoel van ontevredenheid en frustratie te zijn.

Soms wordt onvrede geuit door een vraag naar gesprek, een bemiddeling of zelfs een voorstel tot verbetering, maar soms ook door het eisen van sancties als een manier om controle te herwinnen of gerechtigheid te zoeken. Het is dan de opdracht van de ombudspersoon om ieders perspectief te benoemen en er een constructief verhaal van te maken.

Om dit verhaal te maken, hebben wij partners nodig. Elke dag opnieuw mogen wij merken dat zowel patiënten als zorgverstrekkers blijven investeren in de relatie met mekaar en ons waarderen voor onze hulp hierbij. Elke dag opnieuw krijgen we vertrouwen van patiënten, zorgverstrekkers, directies en overheid. Daarvoor willen we iedereen bedanken.

4 AANMELDINGEN

De eerste aanmelding werd geregistreerd op 11/01/2024, de laatste op 19/12/2024. Het totaal aantal aanmeldingen bedraagt 42, het totaal aantal in 2024 afgesloten aanmeldingen 40.

Hieronder vergelijken we de basisgegevens van 2021 tot en met 2024.

4.1.1 Aanmeldingen, aanmelders

Categorie	2021	2022	2023	2024
aanmeldingen	37	43	67	42
aanmelders	35	41	60	41

Verder beperken wij ons tot het vergelijken van de gegevens van 2024 met deze van 2023.

4.2 Aanmeldingen en aanmelders

4.2.1 Aanmeldingen, aanmelders, aanmeldingstijd, contacten en verwijzingen

categorie	2023		2024	
	n	%	n	%
aanmeldingen	67		42	
aanmelders	60		41	
tijd tussen aanmelding en eerste contact				
aantal aanmeldingen met eerste contact				
<i>op dezelfde datum</i>	54	85,71	30	73,17
<i>binnen de week</i>	8	12,69	10	24,39
<i>binnen de 2 weken</i>	1	1,58	-	-
<i>binnen de 4 weken</i>	-	-	-	-
<i>later dan vier weken</i>	-	-	1	2,43
totaal	63	100	41	100

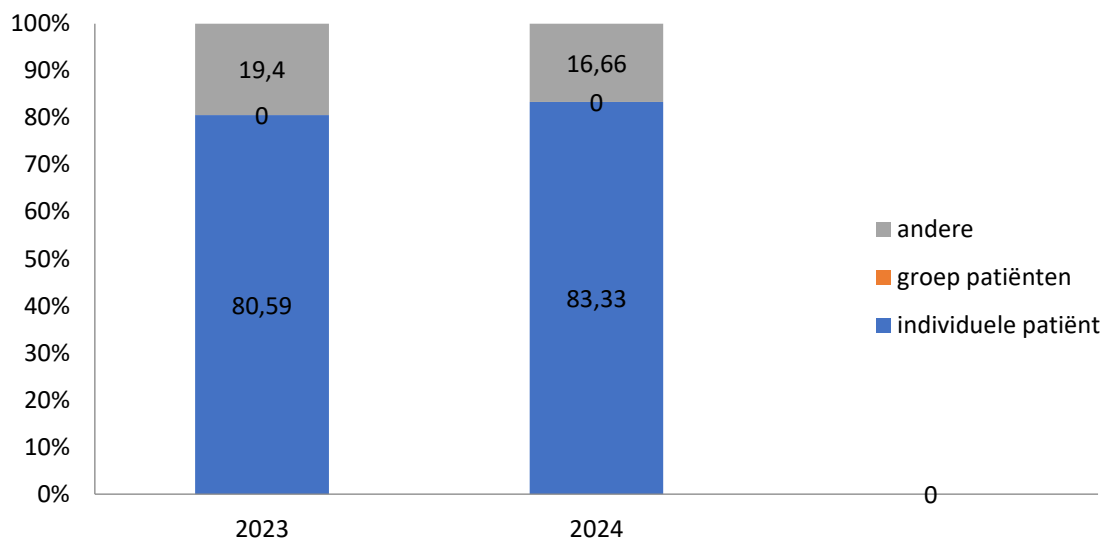
aantal face to face contacten per aanmelding				
aantal aanmeldingen met				
<i>geen enkel contact</i>	4	5,97	1	2,38
<i>1 contact</i>	31	46,26	26	61,90
<i>2 contacten</i>	8	11,94	6	14,28
<i>3 contacten</i>	11	16,41	6	14,28
<i>meer dan 3 contacten</i>	13	19,40	3	7,14
totaal	67	100	42	100
grootste aantal contacten bij 1 aanmelding	14		7	
verwezen naar andere ombudspersoon	0		0	
totaal afgesloten aanmeldingen zonder verwijzingen	66		40	

De 42 aanmeldingen (2024) komen van in totaal 41 aanmelders.

Aantal aanmeldingen versus aantal aanmelders				
Categorie	aanmelders		aanmeldingen	
	n	%	n	%
2	1	2,43	2	4,76
1	40	97,56	40	95,23
totaal	41	100	42	100

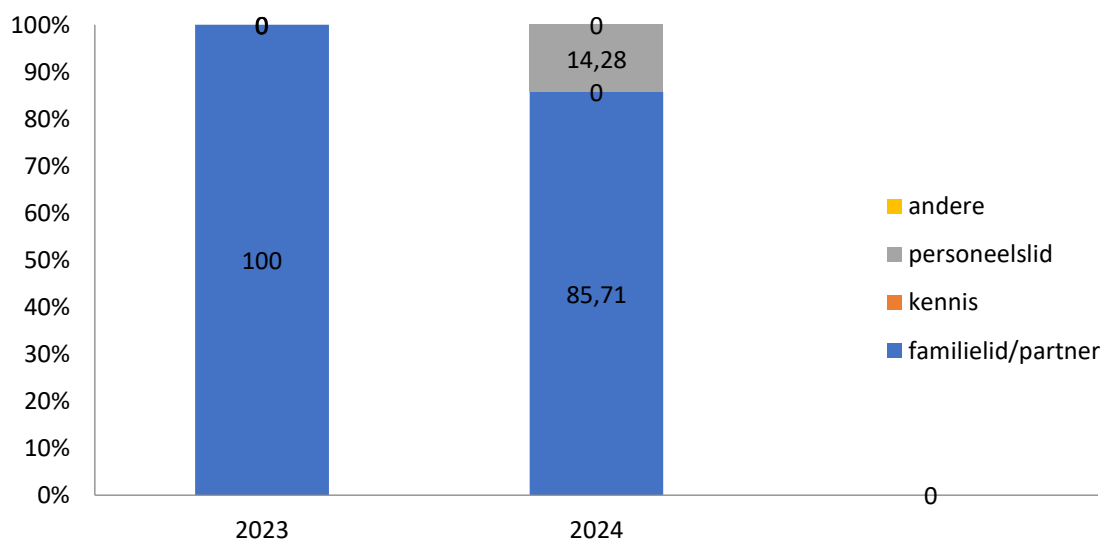
Initiële aanmelder: individueel, groep, andere				
Categorie	2023		2024	
	n	%	n	%
individuele patiënt	54	80,59	35	83,33
groep patiënten	-	-	-	-
andere	13	19,40	7	16,66
totaal	67	100	42	100

Initiële aanmelder: individueel, groep, andere



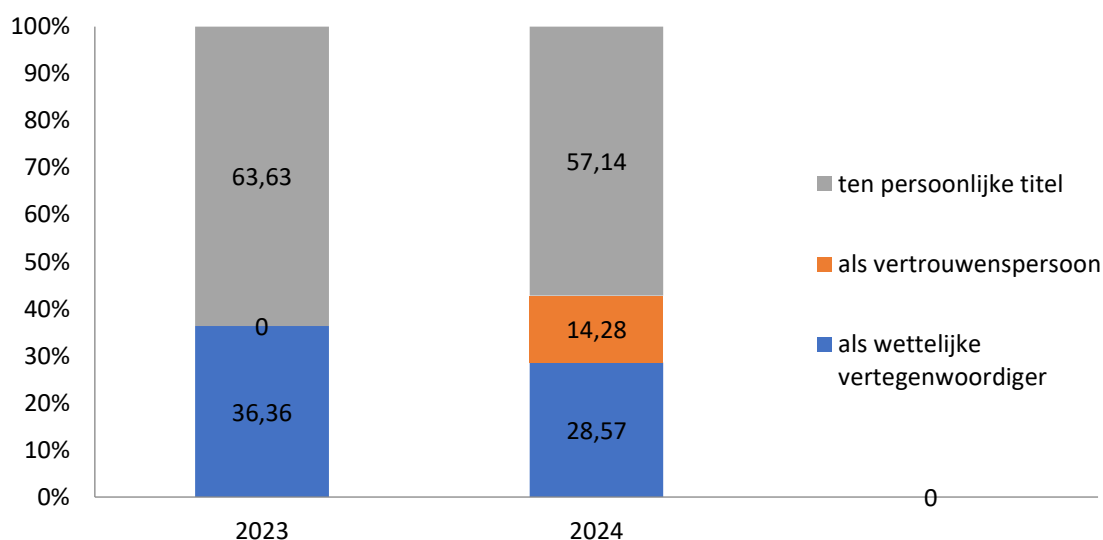
Initiële aanmelder indien andere				
	2023		2024	
Categorie	n	%	n	%
familielid/partner	13	100,00	6	85,71
kennis	-	-	-	-
personeelslid	-	-	1	14,28
andere	-	-	-	-
totaal	13	100	7	100

Initiële aanmelder indien andere



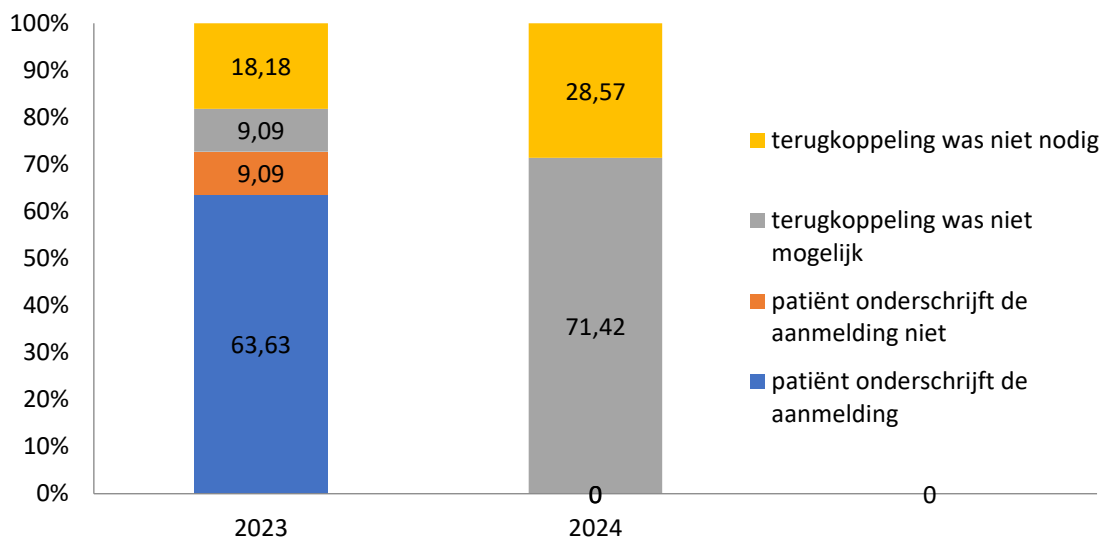
Hoedanigheid indien andere				
	2023		2024	
Categorie	n	%	n	%
als wettelijke vertegenwoordiger	4	36,36	2	28,57
als vertrouwenspersoon	-	-	1	14,28
ten persoonlijke titel	7	63,63	4	57,14
totaal	11	100	7	100

Hoedanigheid indien andere



Terugkoppeling indien andere				
	2023		2024	
Categorie	n	%	n	%
patiënt onderschrijft de aanmelding	7	63,63	-	-
patiënt onderschrijft de aanmelding niet	1	9,09	-	-
terugkoppeling was niet mogelijk	1	9,09	5	71,42
terugkoppeling was niet nodig	2	18,18	2	28,57
totaal	11	100	7	100

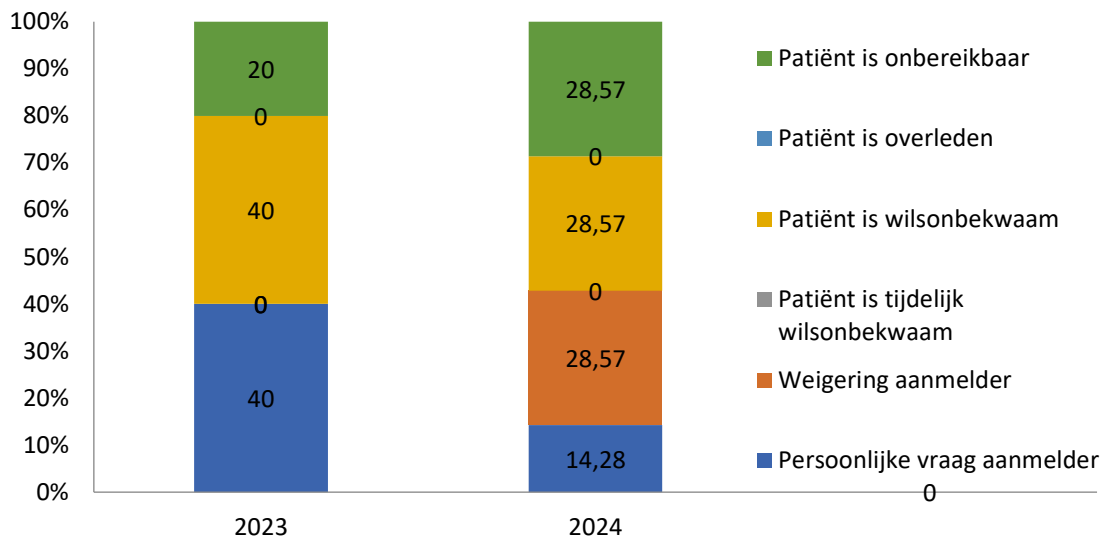
Terugkoppeling indien andere



Indien terugkoppeling niet mogelijk/nodig, wat is de reden

Categorie	2023		2024	
	n	%	n	%
Persoonlijke vraag aanmelder	2	40,00	1	14,28
Weigering aanmelder	-	-	2	28,57
Patiënt is tijdelijk wilsonbekwaam	-	-	-	-
Patiënt is wilsonbekwaam	2	40,00	2	28,57
Patiënt is overleden	-	-	-	-
Patiënt is onbereikbaar	1	20,00	2	28,57
totaal	5	100	7	100

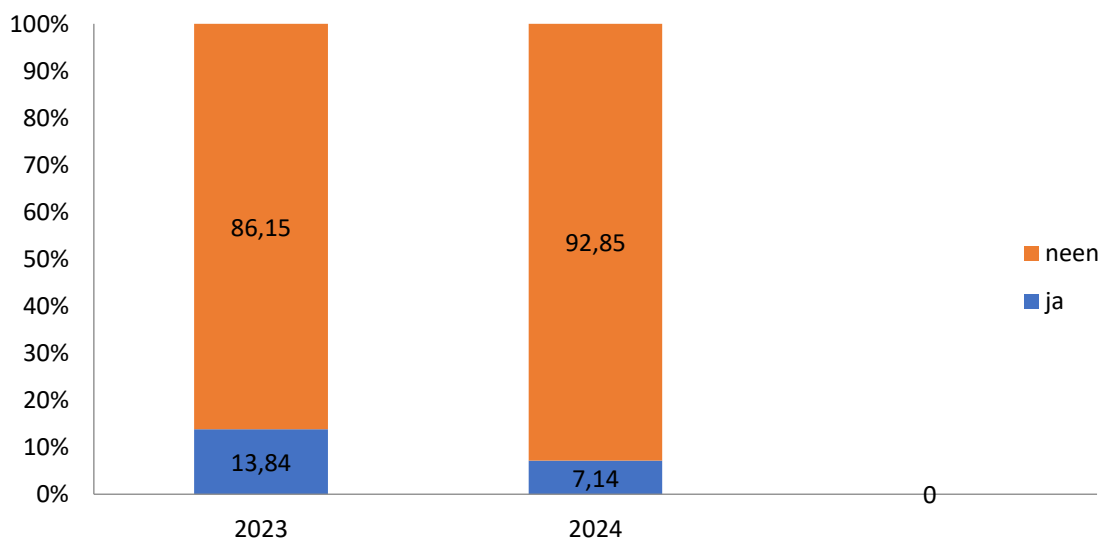
Indien terugkoppeling niet mogelijk/nodig, wat is de reden



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

Categorie	2023		2024	
	n	%	n	%
ja	9	13,84	3	7,14
neen	56	86,15	39	92,85
totaal	65	100	42	100

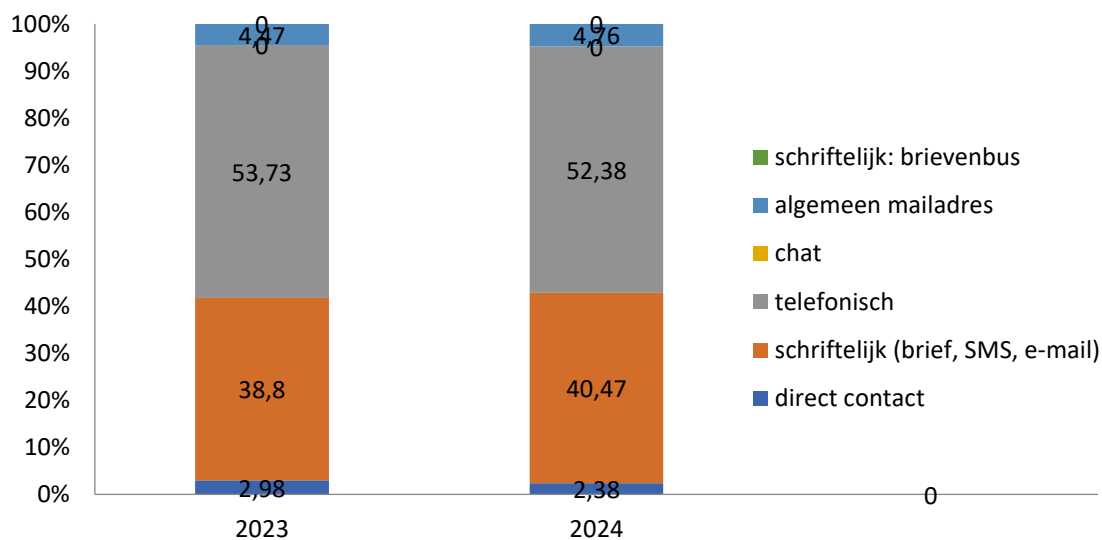
Is de aanmelder dit jaar al met u in contact geweest?



4.3 Vorm van aanmelden

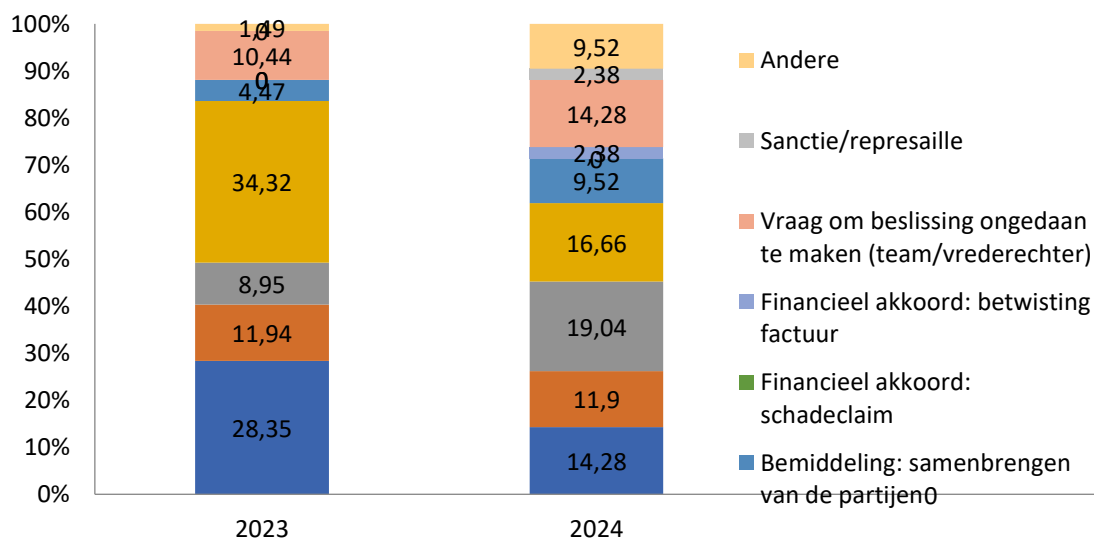
Vorm van aanmelden				
	2023		2024	
Categorie	n	%	n	%
direct contact	2	2,98	1	2,38
schriftelijk (brief, SMS, e-mail)	26	38,80	17	40,47
telefonisch	36	53,73	22	52,38
chat	-	-	-	-
algemeen mailadres	3	4,47	2	4,76
schriftelijk: brievenbus	-	-	-	-
totaal	67	100	42	100

Vorm van aanmelden



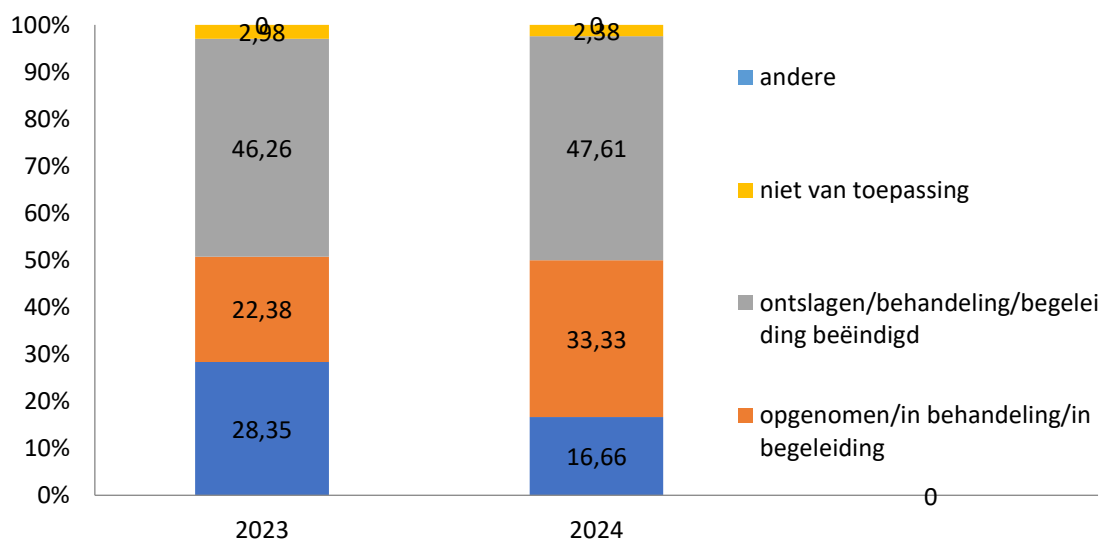
Het initieel verzoek patiënt betreft				
	2023		2024	
Categorie	n	%	n	%
Informatie	19	28,35	6	14,28
Luisterend oor	8	11,94	5	11,90
Signaal	6	8,95	8	19,04
Bemiddeling: pendeldiplomatie	23	34,32	7	16,66
Bemiddeling: samenbrengen van de partijen	3	4,47	4	9,52
Financieel akkoord: schadeclaim	-	-	-	-
Financieel akkoord: betwisting factuur	-	-	1	2,38
Vraag om beslissing ongedaan te maken (team/vrederechter)	7	10,44	6	14,28
Sanctie/represaille	-	-	1	2,38
Andere	1	1,49	4	9,52
totaal	67	100	42	100

Het initieel verzoek patiënt betreft



Fase waarin patiënt zich bevindt				
	2023		2024	
Categorie	n	%	n	%
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	19	28,35	7	16,66
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	15	22,38	14	33,33
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	31	46,26	20	47,61
niet van toepassing	2	2,98	1	2,38
andere	-	-	-	-
totaal	67	100	42	100

Fase waarin patiënt zich bevindt

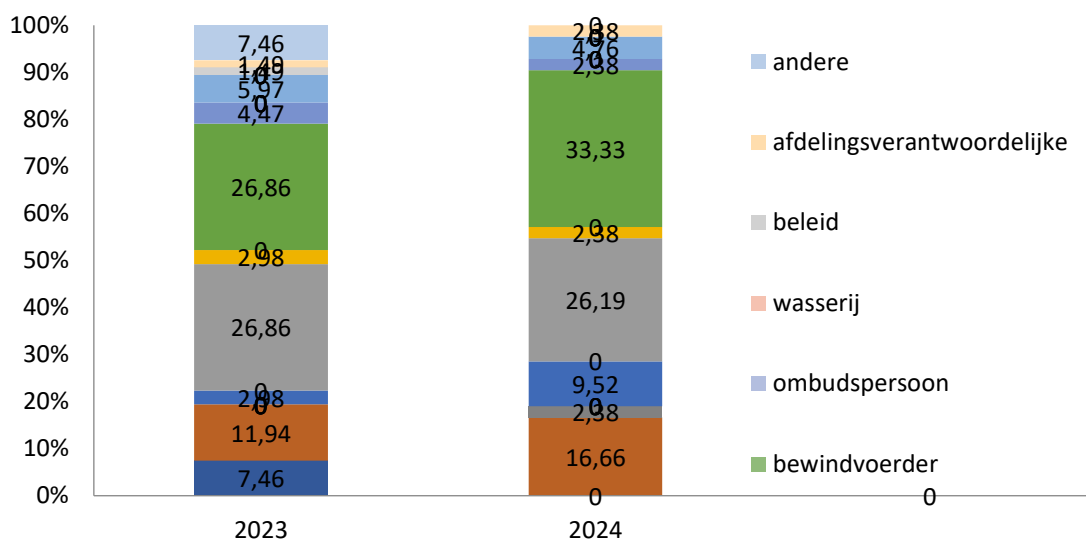


4.4 Inhoud van de aanmelding

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.

Bij deze aanmelding is volgende discipline betrokken				
	2023		2024	
Categorie	n	%	n	%
geen	5	7,46	-	-
psychiater	8	11,94	7	16,66
huisarts	-	-	1	2,38
andere arts	-	-	-	-
apotheker	-	-	-	-
verpleging	-	-	-	-
persoonlijke begeleider	2	2,98	4	9,52
sociale dienst	-	-	-	-
psycholoog	18	26,86	11	26,19
therapeut (ergo, kine, muziek, andere)	2	2,98	1	2,38
diëtist	-	-	-	-
multidisciplinair team	18	26,86	14	33,33
administratieve dienst	3	4,47	1	2,38
technische dienst	-	-	-	-
directie	4	5,97	2	4,76
bewindvoerder	-	-	-	-
ombudspersoon	-	-	-	-
wasserij	-	-	-	-
beleid	1	1,49	-	-
afdelingsverantwoordelijke	1	1,49	1	2,38
andere	5	7,46	-	-
totaal	67	100	42	100

Bij deze aanmelding is volgende discipline betrokken

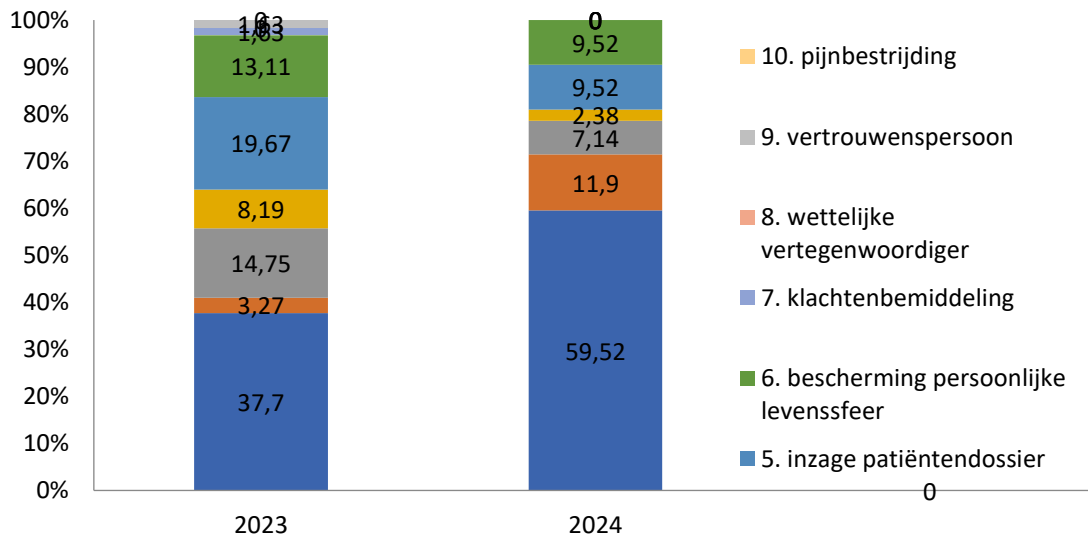


In volgende tabellen worden de aanmeldingen weergegeven die betrekking hebben op een patiëntenrecht. Enkel het patiëntenrecht waarrond de ombudspersoon één of andere actie onderneemt, wordt geregistreerd. Onderneemt de ombudspersoon actie rond meerdere patiëntenrechten, dan wordt het verhaal van de aanmelder uitgesplitst in meerdere aanmeldingen.

Overzicht aanmeldingen met betrekking tot recht op				
Categorie	2023		2024	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	23	37,70	25	59,52
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	2	3,27	5	11,90
3. informatie	9	14,75	3	7,14
4. geïnformeerde toestemming	5	8,19	1	2,38
5. inzage patiëntendossier	12	19,67	4	9,52
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	8	13,11	4	9,52
7. klachtenbemiddeling	1	1,63	-	-
8. wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-

9. vertrouwenspersoon	1	1,63	-	-
10. pijnbestrijding	-	-	-	-
totaal	61	100	42	100

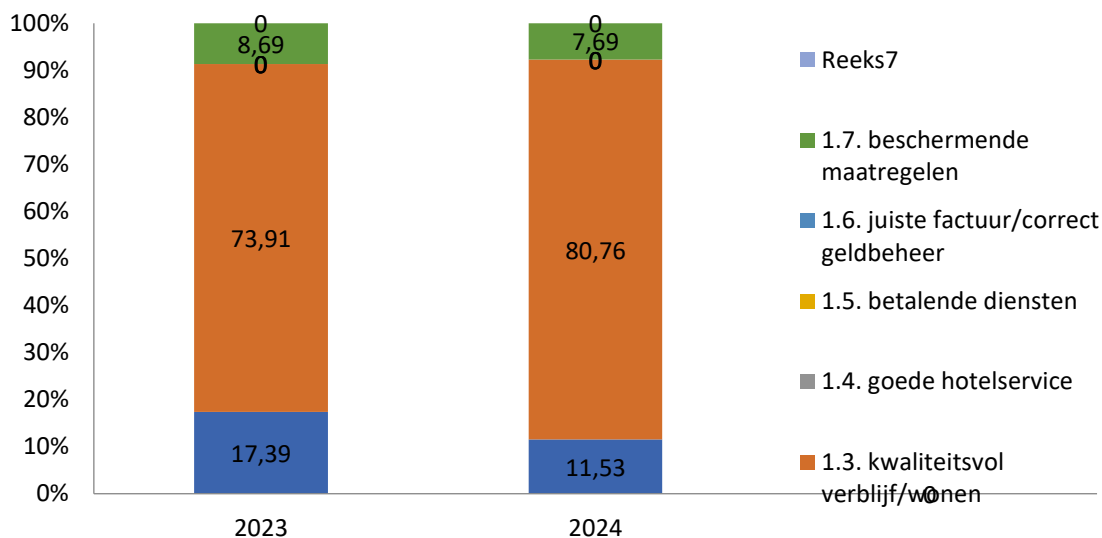
Overzicht aanmeldingen met betrekking tot recht op



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

1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening				
	2023		2024	
Categorie	n	%	n	%
1.1. respectvolle bejegening	4	17,39	3	11,53
1.2. goede behandeling/begeleiding	17	73,91	21	80,76
1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen	-	-	-	-
1.4. goede hotelservice	-	-	-	-
1.5. betalende diensten	-	-	-	-
1.6. juiste factuur/correct geldbeheer	2	8,69	2	7,69
1.7. beschermende maatregelen	-	-	-	-
totaal	23	100	26	100

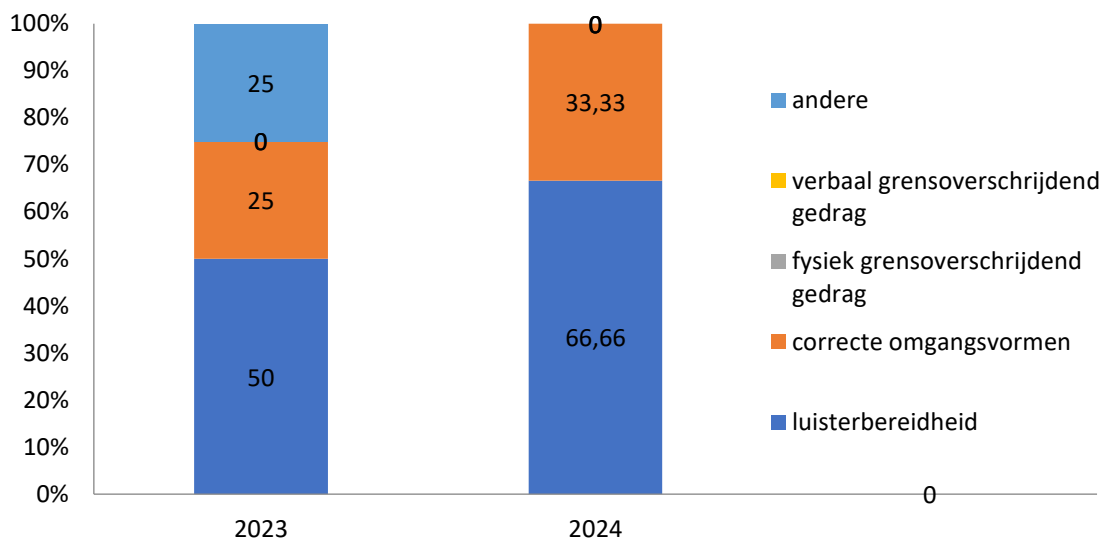
1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening



1.1. Respectvolle bejegening

Categorie	2023		2024	
	n	%	n	%
luisterbereidheid	2	50,00	2	66,66
correcte omgangsvormen	1	25,00	1	33,33
fysiek grensoverschrijdend gedrag	-	-	-	-
verbaal grensoverschrijdend gedrag	-	-	-	-
andere	1	25,00	-	-
totaal	4	100	3	100

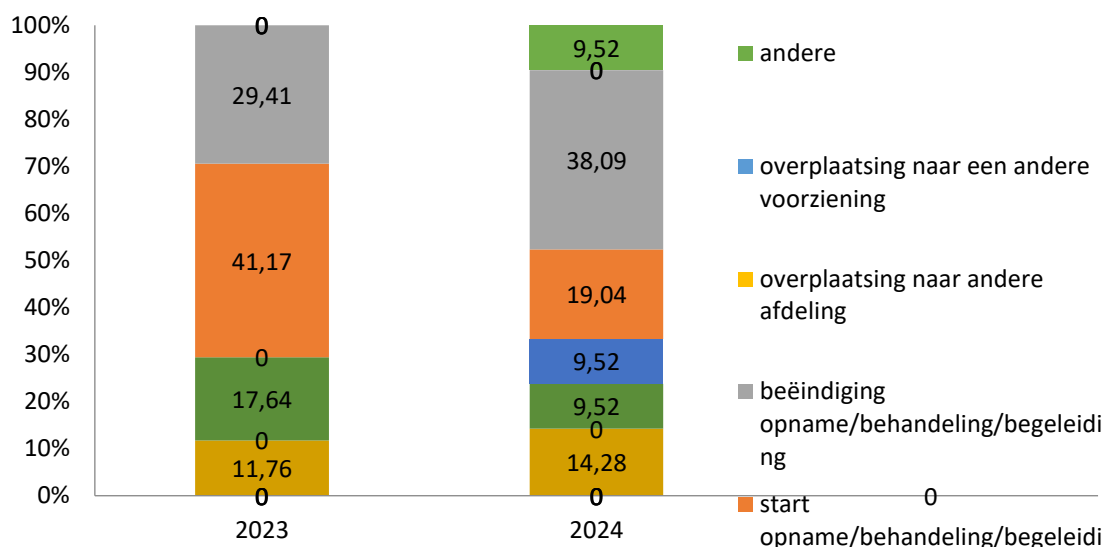
1.1. Respectvolle bejegening



1.2. Goede behandeling/begeleiding

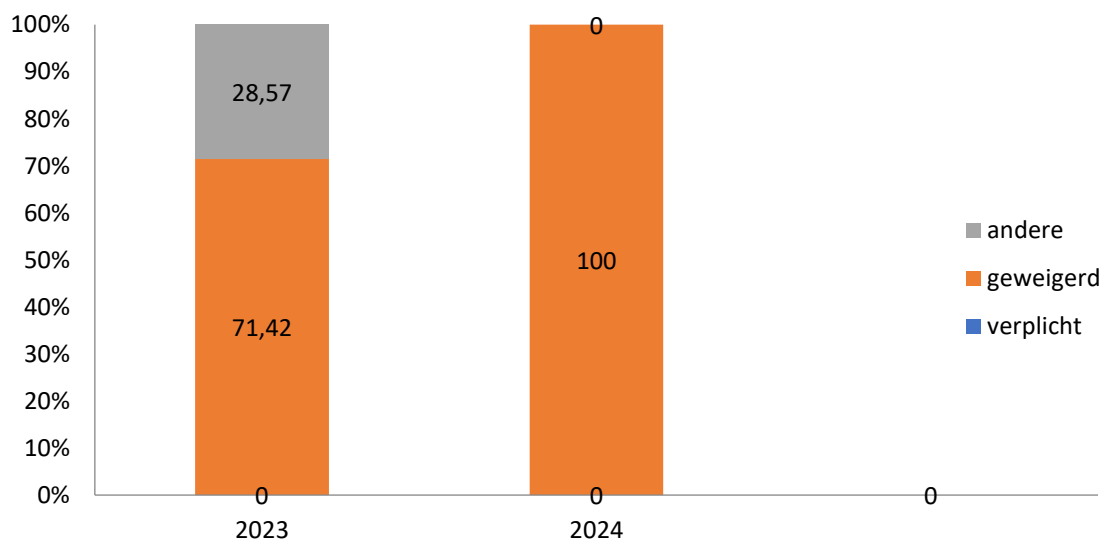
Categorie	2023		2024	
	n	%	n	%
diagnose	-	-	-	-
somatische verzorging	-	-	-	-
medicatie	-	-	-	-
individuele therapie	2	11,76	3	14,28
groepstherapie	-	-	-	-
voldoende beschikbaarheid	3	17,64	2	9,52
betrokkenheid familie	-	-	2	9,52
start opname/behandeling/begeleiding	7	41,17	4	19,04
beëindiging opname/behandeling/begeleiding	5	29,41	8	38,09
overplaatsing naar andere afdeling	-	-	-	-
overplaatsing naar een andere voorziening	-	-	-	-
andere	-	-	2	9,52
totaal	17	100	21	100

1.2. Goede behandeling/begeleiding



Start opname/behandeling/begeleiding				
	2023		2024	
Categorie	n	%	n	%
verplicht	-	-	-	-
geweigerd	5	71,42	3	100,00
andere	2	28,57	-	-
totaal	7	100	3	100

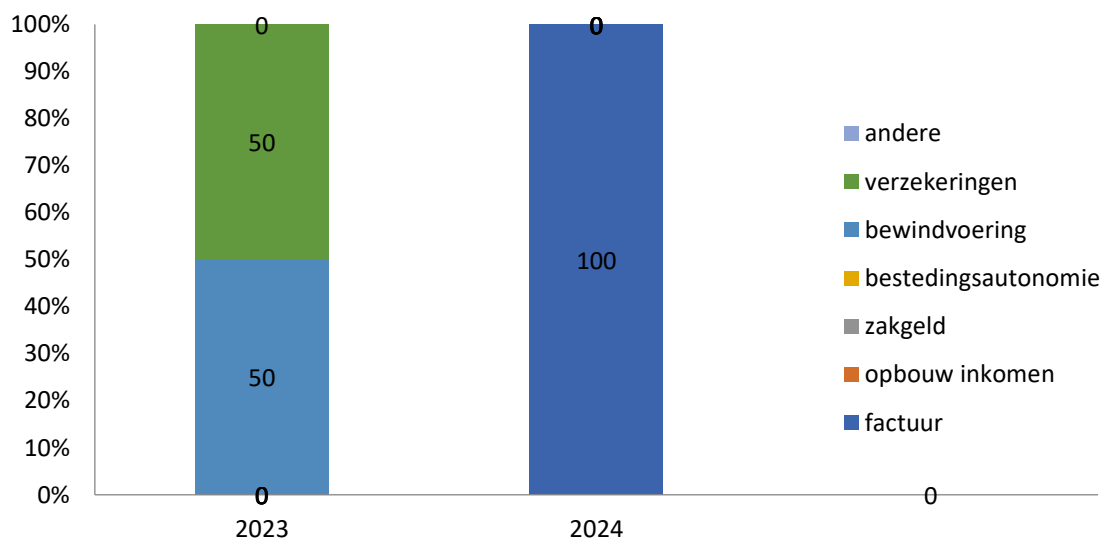
Start opname/behandeling/begeleiding



Beëindiging opname/behandeling/begeleiding				
	2023		2024	
Categorie	n	%	n	%
verplicht	3	100,00	7	100,00
geweigerd	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	3	100	7	100

1.3. Juiste factuur/correct geldbeheer				
	2023		2024	
Categorie	n	%	n	%
factuur	-	-	2	100,00
opbouw inkomen	-	-	-	-
zakgeld	-	-	-	-
bestedingsautonomie	-	-	-	-
bewindvoering	1	50,00	-	-
verzekeringen	1	50,00	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	2	100	2	100

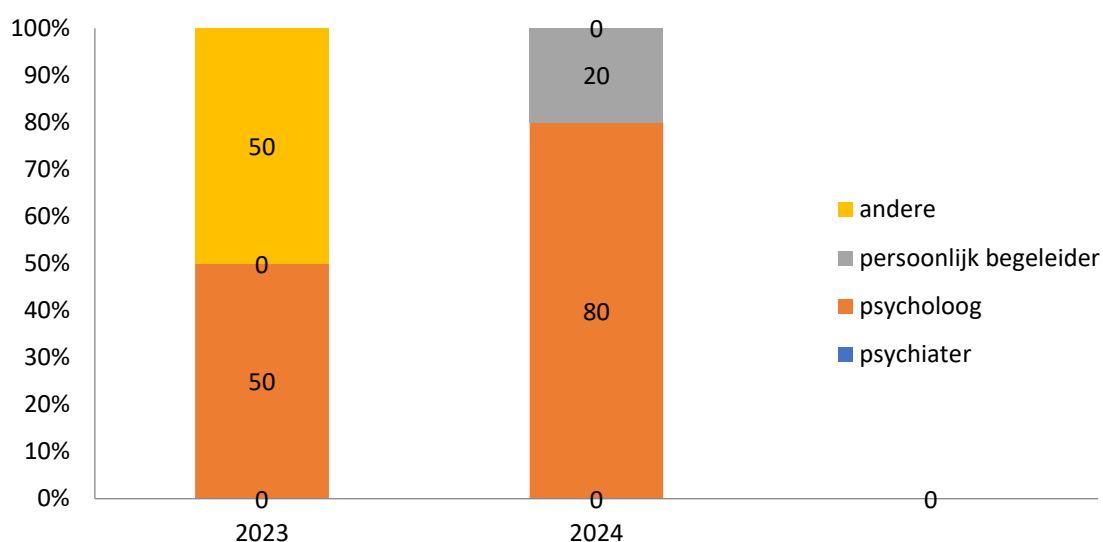
1.3. Juiste factuur/correct geldbeheer



2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar

Categorie	2023		2024	
	n	%	n	%
psychiater	-	-	-	-
psycholoog	1	50,00	4	80,00
persoonlijk begeleider	-	-	1	20,00
andere	1	50,00	-	-
totaal	2	100	5	100

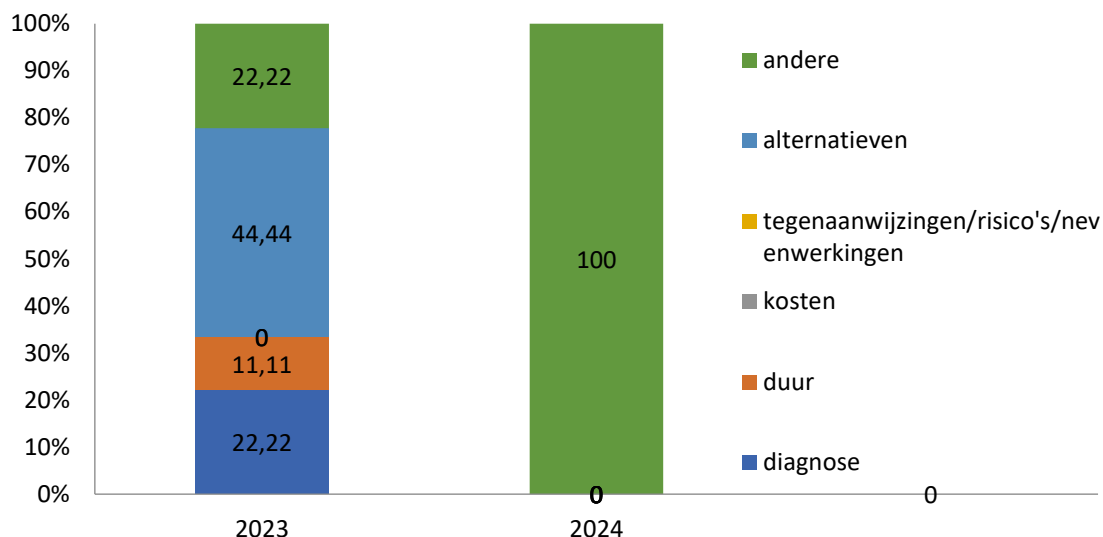
2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar



3. Recht op informatie

Categorie	2023		2024	
	n	%	n	%
diagnose	2	22,22	-	-
duur	1	11,11	-	-
kosten	-	-	-	-
tegenaanwijzingen/risico's/nevenwerkingen	-	-	-	-
alternatieven	4	44,44	-	-
andere	2	22,22	3	100,00
totaal	9	100	3	100

3. Recht op informatie



4. Recht op geïnformeerde toestemming

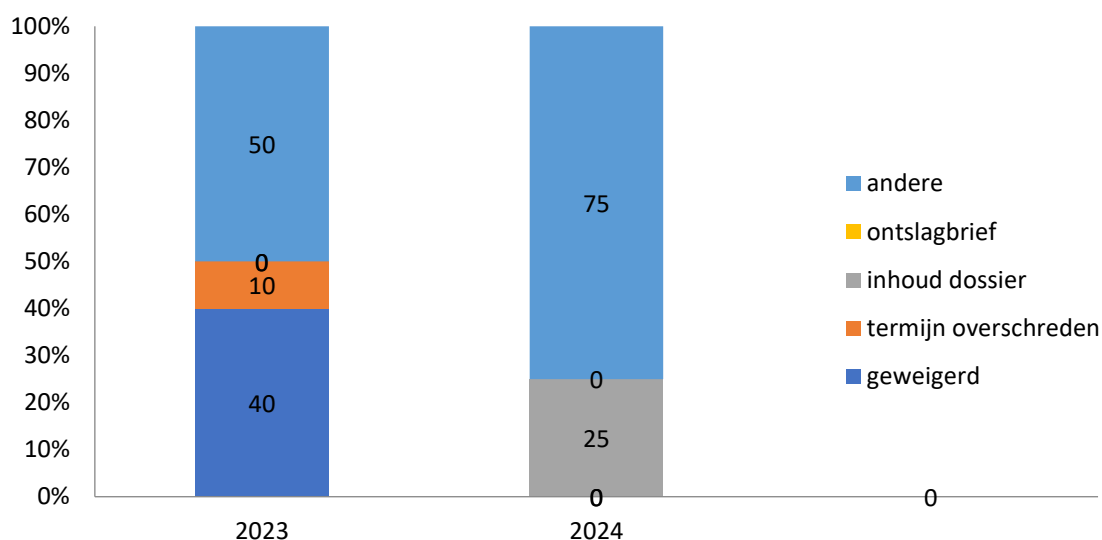
Categorie	2023		2024	
	n	%	n	%
medicatie informatie	-	-	-	-
medicatie toestemming	1	20,00	-	-
behandeling/begeleiding informatie	1	20,00	-	-
behandeling/begeleiding toestemming	2	40,00	1	100,00
andere informatie	-	-	-	-
andere toestemming	1	20,00	-	-
totaal	5	100	1	100

5. Recht op zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier

Categorie	2023		2024	
	n	%	n	%
zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier	1	9,09	-	-
inzage/afschrift dossier	10	90,90	4	100,00
totaal	11	100	4	100

5.A. Recht op inzage of afschrift				
	2023		2024	
Categorie	n	%	n	%
geweigerd	4	40,00	-	-
termijn overschreden	1	10,00	-	-
inhoud dossier	-	-	1	25,00
ontslagbrief	-	-	-	-
andere	5	50,00	3	75,00
totaal	10	100	4	100

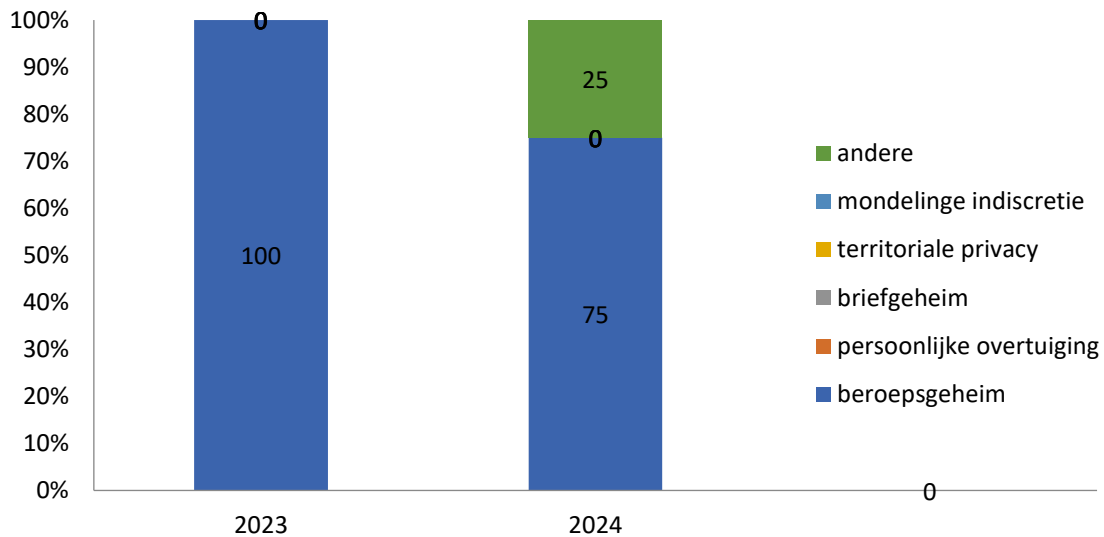
5.A. Recht op inzage of afschrift



6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer				
	2023		2024	
Categorie	n	%	n	%
beroepsgeheim	8	100,00	3	75,00
persoonlijke overtuiging	-	-	-	-
briefgeheim	-	-	-	-
territoriale privacy	-	-	-	-

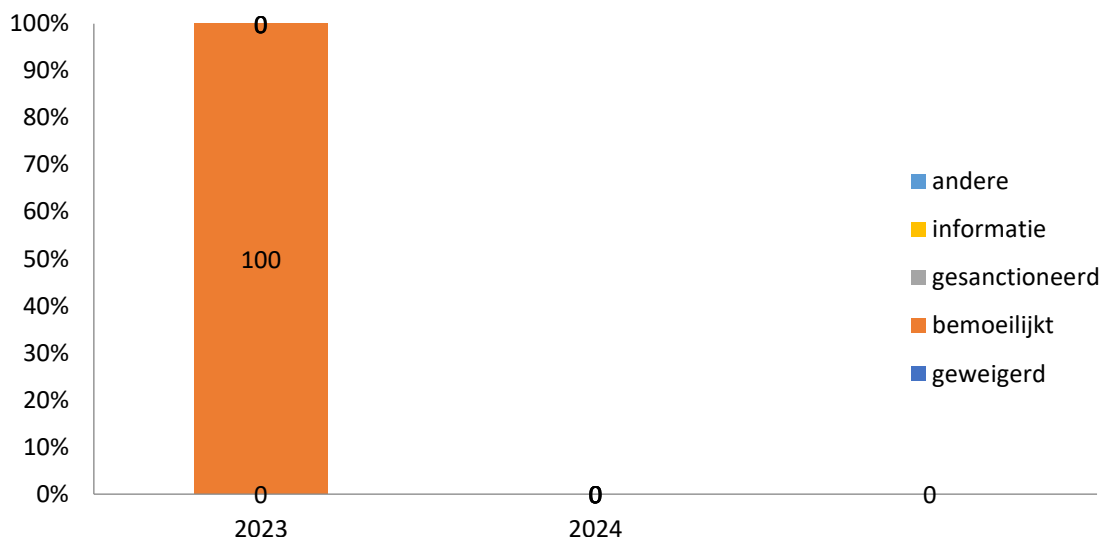
mondelijke indiscretie	-	-	-	-
andere	-	-	1	25,00
totaal	8	100	4	100

6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer



7. Recht op klachtenbemiddeling				
Categorie	2023		2024	
	n	%	n	%
geweigerd	-	-	-	-
bemoeilijkt	1	100,00	-	-
gesanctioneerd	-	-	-	-
informatie	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	1	100	-	-

7. Recht op klachtenbemiddeling



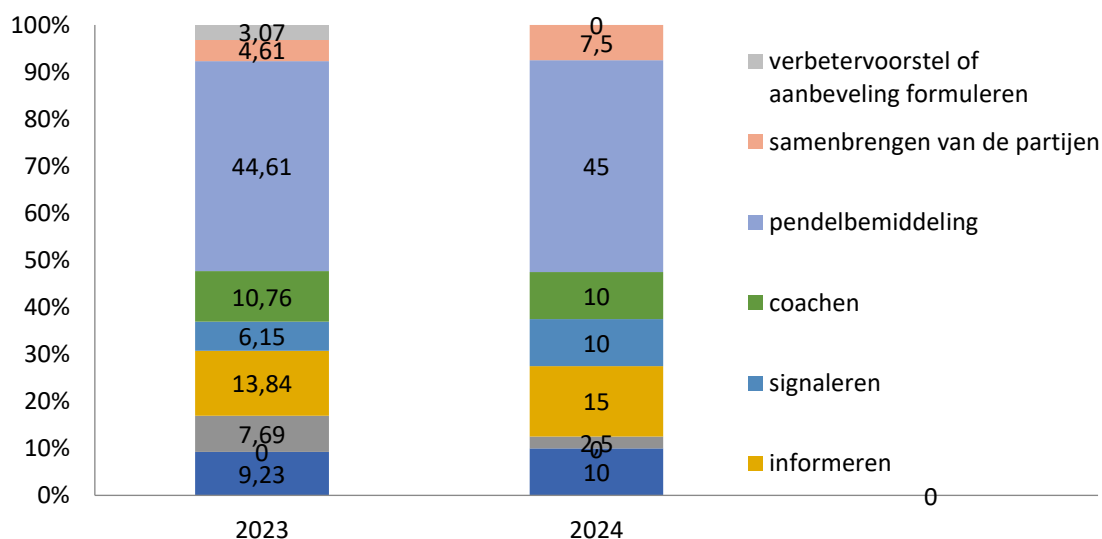
4.5 Hoofdinterventie

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal afgesloten aanmeldingen (40). De interventie van de ombudspersoon is bij heel wat aanmeldingen 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.

Hoofdinterventie				
	2023		2024	
Categorie	n	%	n	%
luisteren	6	9,23	4	10,00
doorverwijzen intern	-	-	-	-
doorverwijzen extern	5	7,69	1	2,50
informeren	9	13,84	6	15,00

signaleren	4	6,15	4	10,00
coachen	7	10,76	4	10,00
pendelbemiddeling	29	44,61	18	45,00
samenbrengen van de partijen	3	4,61	3	7,50
verbetervoorstel of aanbeveling formuleren	2	3,07	-	-
totaal	65	100	40	100

Hoofdinterventie



4.6 Afsluiting

Tijd tussen aanmelden en afsluiten				
	2023		2024	
Categorie	n	%	n	%
op dezelfde datum als de aanmelding	17	25,75	8	20,00
binnen de week	15	22,72	8	20,00
binnen de twee weken	15	22,72	8	20,00
binnen de vier weken	7	10,60	9	22,50
later dan vier weken	12	18,18	7	17,50
totaal	66	100	40	100

aantal weken bij aanmelding met langste looptijd	18	59
--	----	----

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				
	2023		2024	
Categorie	n	%	n	%
federale ombudsdienst	-	-	-	-
orde geneesheren	-	-	-	-
advocaat	2	40,00	-	-
inspectie	-	-	-	-
vrederechter	1	20,00	-	-
andere rechtbank	-	-	-	-
ziekenfonds	-	-	-	-
Departement Zorg	2	40,00	-	-
andere	-	-	2	100,00
totaal	5	100	2	100