



Jaarverslag PC Menen 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.

Het aantal ingediende klachten in 2024 is 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 en het significant aantal klachten, 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.

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

Inleiding

Dit is het eenentwintigste jaarverslag van de onafhankelijke ombudsdienst geestelijke gezondheidszorg. Jaarlijks voorzien wij vanuit OOGG een jaarverslag. Dit jaarverslag is opgesteld aan de hand van de aanmeldingen die wij gekregen hebben en tevens behandeld hebben. Het geeft weer waar de moeilijkheden zich bevinden voor patiënten.

In dit jaarverslag worden de cijfers weergegeven van 2024 voor Psychiatrisch Centrum Menen. Niettemin zijn hier enkele kanttekeningen bij te maken.

Allereerst is het van belang aan te geven dat er verschillende veranderingen zijn gebeurd van ombudspersoon in PC Menen.

Daaruitvolgend hebben die veranderingen invloed gehad op de registratie van de aanmeldingen. Door de lange afwezigheid van een vaste ombudspersoon zijn niet alle aanmeldingen geregistreerd. Dit heeft dus als gevolg dat er weinig cijfers voorhanden zijn. De aanmeldingen die wel zijn geregistreerd, zijn diegene die door de laatste ombudspersoon behandeld zijn.

Ondanks de minder representatieve weergave van de cijfers blijft het belangrijk om dit jaarverslag op te maken en voor te stellen. Als laatste nemen wij dit ook mee in 2025.

Aanmeldingen

De **eerste aanmelding** werd geregistreerd op 28/06/2024, de laatste op 29/11/2024. Het **totaal aantal aanmeldingen** bedraagt 7, het totaal aantal **in 2024 afgesloten aanmeldingen** 7.

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

Aanmeldingen, aanmelders

| Categorie | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| aanmeldingen | 15 | 61 | 89 | 7 |
| aanmelders | 11 | 59 | 61 | 6 |

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

A. Aanmeldingen en aanmelders

Aanmeldingen, aanmelders, aanmeldingstijd, contacten en verwijzingen

| | 2023 | | 2024 | |
|---|-------------|-------|-------------|-------|
| categorie | n | % | n | % |
| aanmeldingen | 89 | | 7 | |
| aanmelders | 61 | | 6 | |
| tijd tussen aanmelding en eerste face to face contact | | | | |
| aantal aanmeldingen met eerste face to face contact | | | | |
| <i>op dezelfde datum</i> | 74 | 83,14 | 7 | 100 |
| <i>binnen de week</i> | 12 | 13,48 | - | - |
| <i>binnen de 2 weken</i> | - | - | - | - |
| <i>binnen de 4 weken</i> | 2 | 2,24 | - | - |
| <i>later dan 4 weken</i> | 1 | 1,12 | - | - |
| totaal | 89 | 100 | 7 | 100 |
| aantal face to face contacten per aanmelding | | | | |
| aantal aanmeldingen met | | | | |
| <i>geen enkel contact</i> | - | - | - | - |
| <i>1 contact</i> | 65 | 73,03 | 6 | 85,71 |

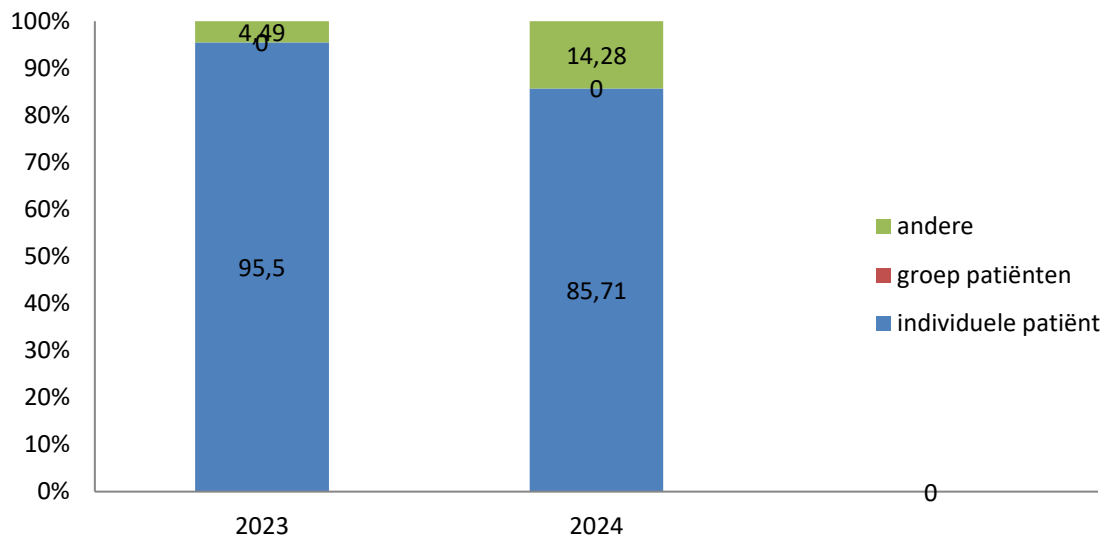
| | | | | |
|--|----|-------|---|-------|
| <i>2 contacten</i> | 13 | 14,60 | 1 | 14,28 |
| <i>3 contacten</i> | 4 | 4,49 | - | - |
| <i>meer dan 3 contacten</i> | 7 | 7,86 | - | - |
| totaal | 89 | 100 | 7 | 100 |
| grootste aantal contacten bij 1 aanmelding | 12 | | 2 | |
| verwezen naar andere ombudspersoon | 0 | | 0 | |
| totaal afgesloten aanmeldingen zonder verwijzingen | 88 | | 7 | |

De **7** aanmeldingen (2024) komen van in totaal 6 aanmelders.

| Aantal aanmeldingen versus aantal aanmelders | | | | |
|---|-------------------|------------|---------------------|------------|
| | aanmelders | | aanmeldingen | |
| Categorie | n | % | n | % |
| 2 | 1 | 16,66 | 2 | 28,57 |
| 1 | 5 | 83,33 | 5 | 71,42 |
| totaal | 6 | 100 | 7 | 100 |

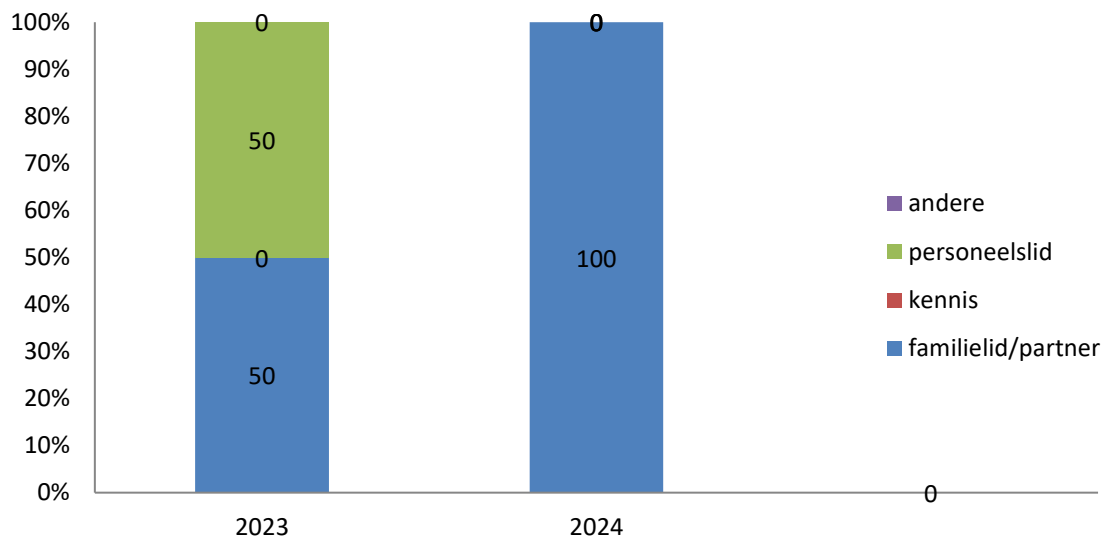
| Initiële aanmelder: individueel, groep, andere | | | | |
|---|-------------|------------|-------------|------------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| individuele patiënt | 85 | 95,50 | 6 | 85,71 |
| groep patiënten | - | - | - | - |
| andere | 4 | 4,49 | 1 | 14,28 |
| totaal | 89 | 100 | 7 | 100 |

Initiële aanmelder: individueel, groep, andere



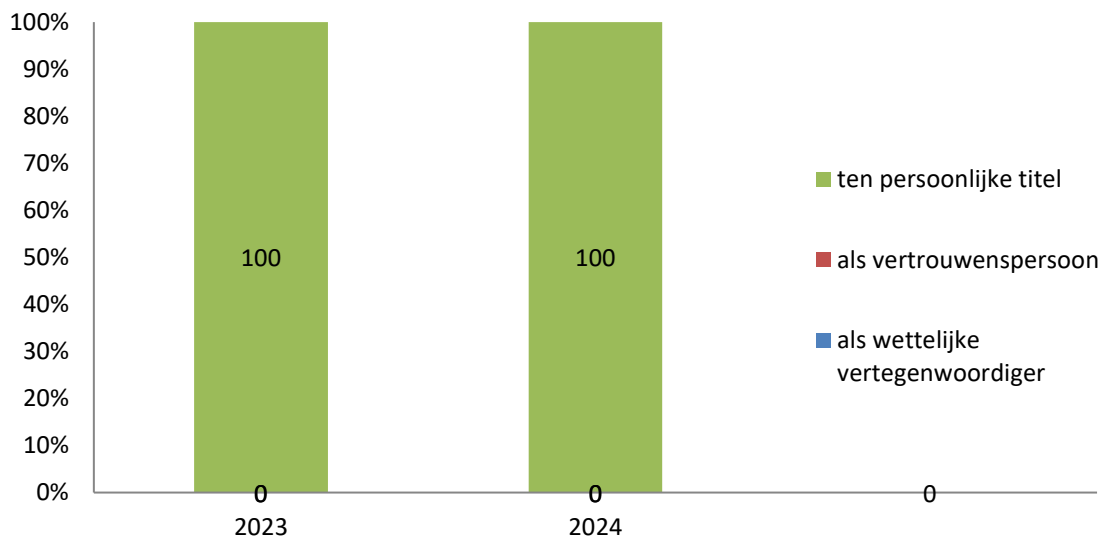
| Initiële aanmelder indien andere | | | | |
|----------------------------------|----------|------------|----------|------------|
| Categorie | 2023 | | 2024 | |
| | n | % | n | % |
| familielid/partner | 2 | 50,00 | 1 | 100,00 |
| kennis | - | - | - | - |
| personeelslid | 2 | 50,00 | - | - |
| andere | - | - | - | - |
| totaal | 4 | 100 | 1 | 100 |

Initiële aanmelder indien andere



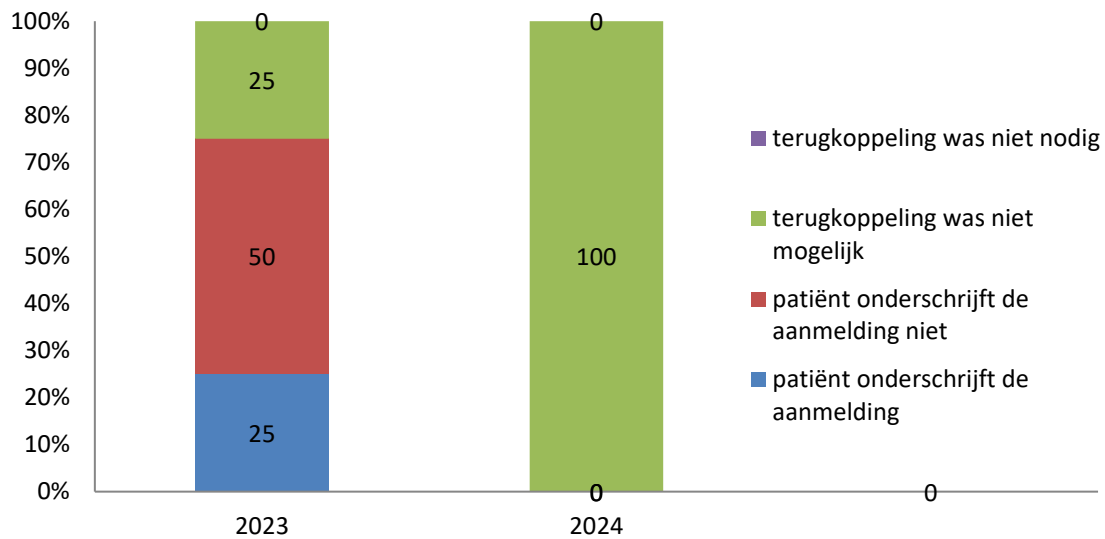
| Hoedanigheid indien andere | | | | |
|----------------------------------|----------|------------|----------|------------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| als wettelijke vertegenwoordiger | - | - | - | - |
| als vertrouwenspersoon | - | - | - | - |
| ten persoonlijke titel | 4 | 100,00 | 1 | 100,00 |
| totaal | 4 | 100 | 1 | 100 |

Hoedanigheid indien andere



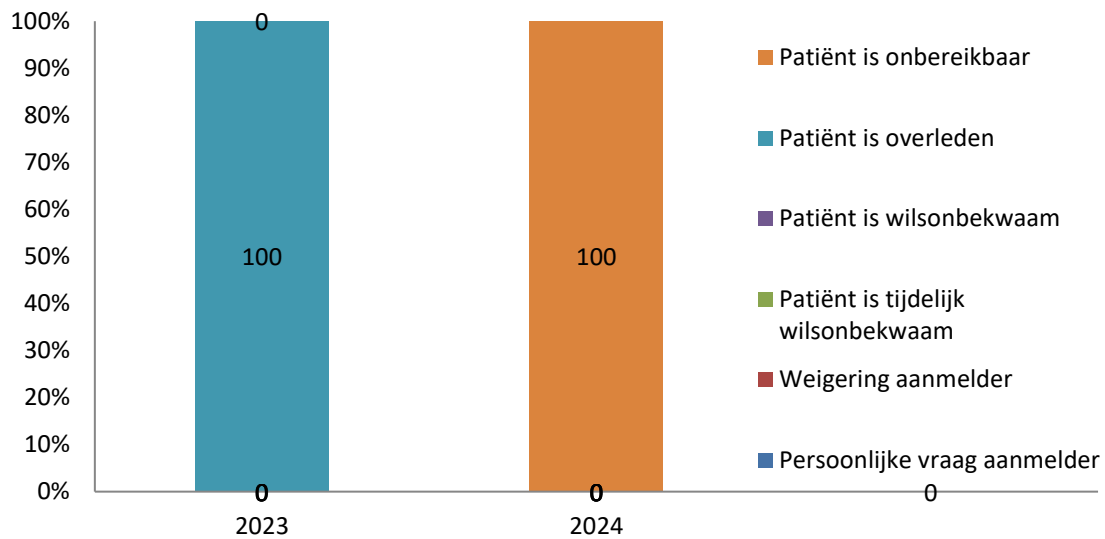
| Terugkoppeling indien andere | | | | |
|--|----------|------------|----------|------------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| patiënt onderschrijft de aanmelding | 1 | 25,00 | - | - |
| patiënt onderschrijft de aanmelding niet | 2 | 50,00 | - | - |
| terugkoppeling was niet mogelijk | 1 | 25,00 | 1 | 100,00 |
| terugkoppeling was niet nodig | - | - | - | - |
| totaal | 4 | 100 | 1 | 100 |

Terugkoppeling indien andere



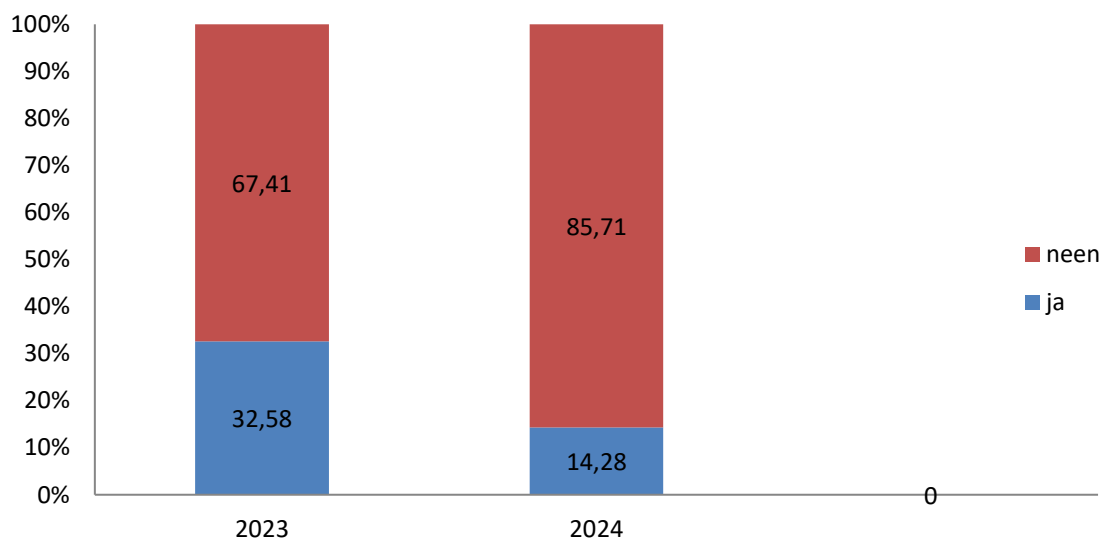
| Indien terugkoppeling niet mogelijk/nodig, wat is de reden | | | | |
|--|----------|------------|----------|------------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| Persoonlijke vraag aanmelder | - | - | - | - |
| Weigering aanmelder | - | - | - | - |
| Patiënt is tijdelijk wilsonbekwaam | - | - | - | - |
| Patiënt is wilsonbekwaam | - | - | - | - |
| Patiënt is overleden | 1 | 100,00 | - | - |
| Patiënt is onbereikbaar | - | - | 1 | 100,00 |
| totaal | 1 | 100 | 1 | 100 |

Indien terugkoppeling niet mogelijk/nodig, wat is de reden



| Is de aanmelder dit jaar al met u in contact geweest? | | | | |
|---|-----------|------------|----------|------------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| ja | 29 | 32,58 | 1 | 14,28 |
| neen | 60 | 67,41 | 6 | 85,71 |
| totaal | 89 | 100 | 7 | 100 |

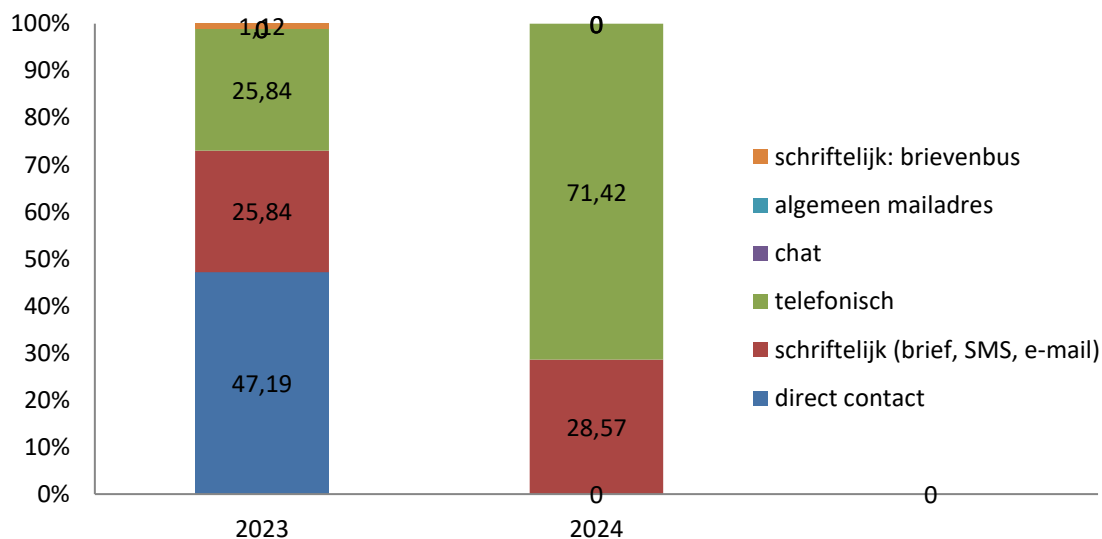
Is de aanmelder dit jaar al met u in contact geweest?



B. Vorm van aanmelden

| Vorm van aanmelden | | | | |
|-----------------------------------|-----------|------------|----------|------------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| direct contact | 42 | 47,19 | - | - |
| schriftelijk (brief, SMS, e-mail) | 23 | 25,84 | 2 | 28,57 |
| telefonisch | 23 | 25,84 | 5 | 71,42 |
| chat | - | - | - | - |
| algemeen mailadres | - | - | - | - |
| schriftelijk: brievenbus | 1 | 1,12 | - | - |
| totaal | 89 | 100 | 7 | 100 |

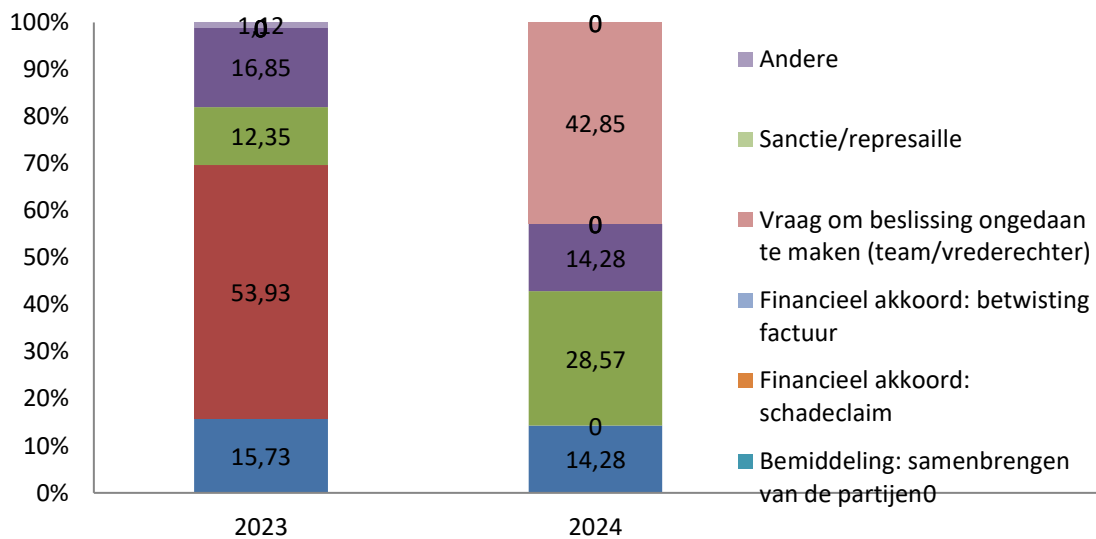
Vorm van aanmelden



| Het initieel verzoek patiënt betreft | | | | |
|--------------------------------------|------|-------|------|-------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| Informatie | 14 | 15,73 | 1 | 14,28 |
| Luisterend oor | 48 | 53,93 | - | - |
| Signaal | 11 | 12,35 | 2 | 28,57 |
| Bemiddeling: pendeldiplomatie | 15 | 16,85 | 1 | 14,28 |

| | | | | |
|---|-----------|------------|----------|------------|
| Bemiddeling: samenbrengen van de partijen | - | - | - | - |
| Financieel akkoord: schadeclaim | - | - | - | - |
| Financieel akkoord: betwisting factuur | - | - | - | - |
| Vraag om beslissing ongedaan te maken (team/vrederechter) | - | - | 3 | 42,85 |
| Sanctie/represaille | - | - | - | - |
| Andere | 1 | 1,12 | - | - |
| totaal | 89 | 100 | 7 | 100 |

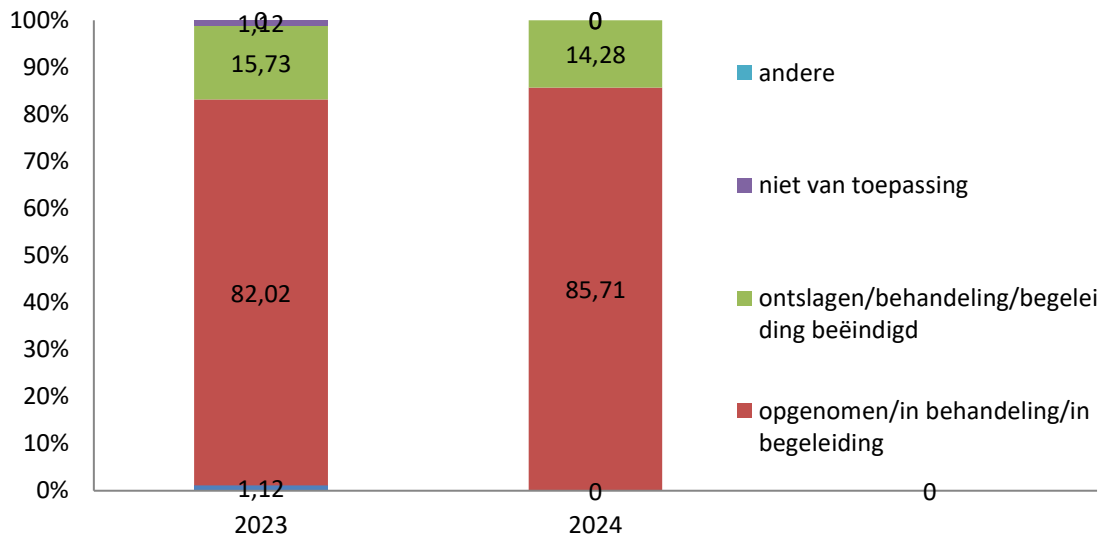
Het initieel verzoek patiënt betreft



| Fase waarin patiënt zich bevindt | | | | |
|--|------|-------|------|-------|
| Categorie | 2023 | | 2024 | |
| | n | % | n | % |
| aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding | 1 | 1,12 | - | - |
| opgenomen/in behandeling/in begeleiding | 73 | 82,02 | 6 | 85,71 |
| ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd | 14 | 15,73 | 1 | 14,28 |
| niet van toepassing | 1 | 1,12 | - | - |

| | | | | |
|---------------|-----------|------------|----------|------------|
| andere | - | - | - | - |
| totaal | 89 | 100 | 7 | 100 |

Fase waarin patiënt zich bevindt



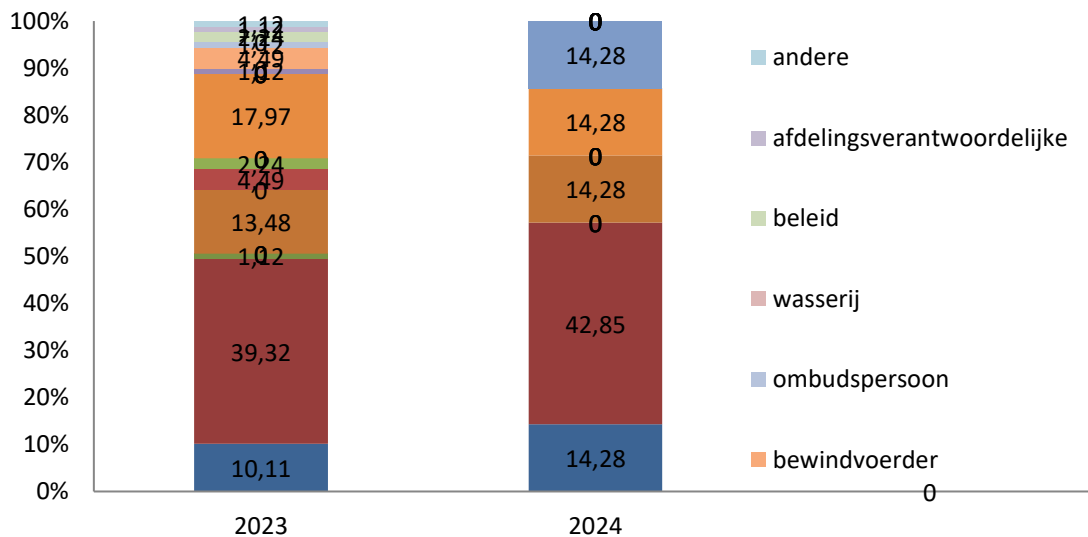
C. Inhoud van de aanmelding

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.

| Bij deze aanmelding is volgende discipline betrokken | | | | |
|--|------|-------|------|-------|
| Categorie | 2023 | | 2024 | |
| | n | % | n | % |
| geen | 9 | 10,11 | 1 | 14,28 |
| psychiater | 35 | 39,32 | 3 | 42,85 |
| huisarts | 1 | 1,12 | - | - |
| andere arts | - | - | - | - |
| apotheker | - | - | - | - |
| verpleging | 12 | 13,48 | 1 | 14,28 |
| persoonlijke begeleider | - | - | - | - |
| sociale dienst | 4 | 4,49 | - | - |
| psycholoog | 2 | 2,24 | - | - |
| therapeut (ergo, kine, muziek, andere) | - | - | - | - |
| diëtist | - | - | - | - |

| | | | | |
|----------------------------|-----------|------------|----------|------------|
| multidisciplinair team | 16 | 17,97 | 1 | 14,28 |
| administratieve dienst | - | - | 1 | 14,28 |
| technische dienst | - | - | - | - |
| voedingsdienst | - | - | - | - |
| poetsdienst | 1 | 1,12 | - | - |
| directie | - | - | - | - |
| bewindvoerder | 4 | 4,49 | - | - |
| ombudspersoon | 1 | 1,12 | - | - |
| wasserij | - | - | - | - |
| beleid | 2 | 2,24 | - | - |
| afdelingsverantwoordelijke | 1 | 1,12 | - | - |
| andere | 1 | 1,12 | - | - |
| totaal | 89 | 100 | 7 | 100 |

Bij deze aanmelding is volgende discipline betrokken

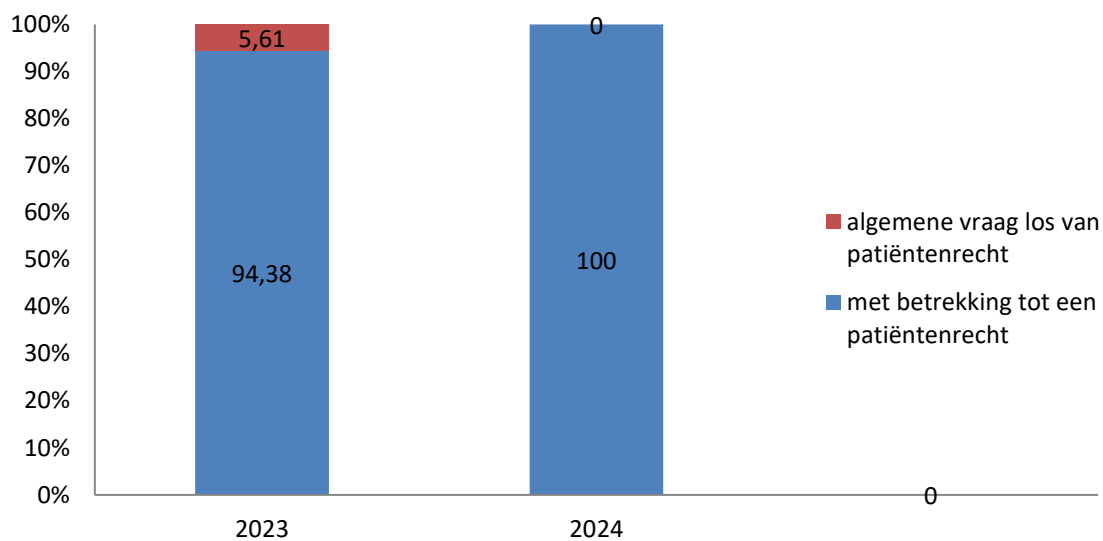


Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ

In volgende tabellen vindt u de gegevens over alle geregistreeerde 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 geregistreeerd, ook al zijn er in het verhaal van de aanmelder vaak meerdere patiëntenrechten in het spel of bevat het meerdere algemene informatievragen.

| Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ | | | | |
|---------------------------------------|-----------|------------|----------|------------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| met betrekking tot een patiëntenrecht | 84 | 94,38 | 7 | 100,00 |
| algemene vraag los van patiëntenrecht | 5 | 5,61 | - | - |
| totaal | 89 | 100 | 7 | 100 |

Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ

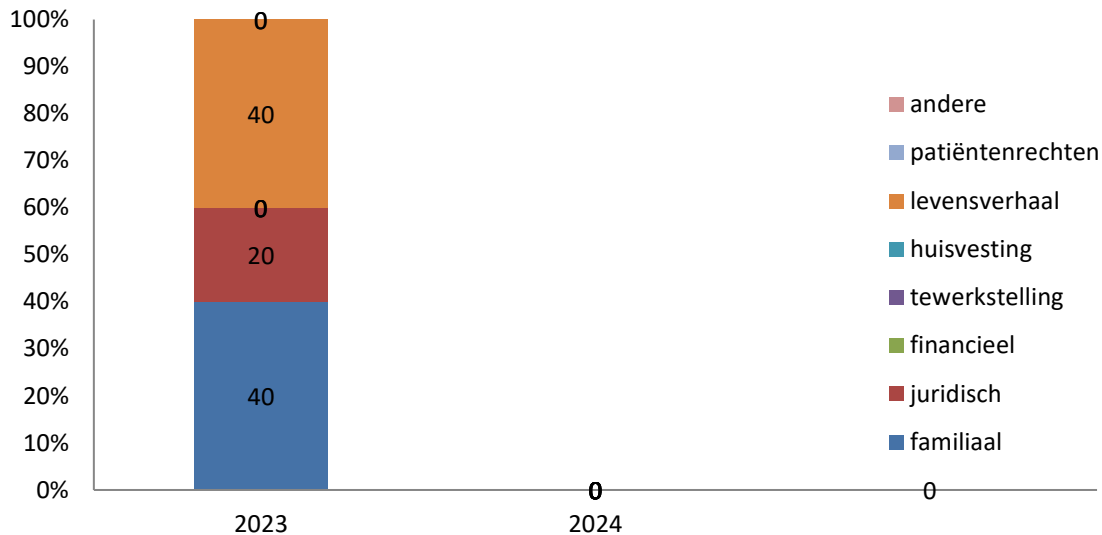


Hieronder worden de soorten **algemene vragen** los van de patiëntenrechten weergegeven. Per aanmelding wordt slechts één categorie geregistreerd. Verstreekt de ombudspersoon informatie over meerdere categorieën, dan wordt de vraag van de aanmelder uitgesplitst in meerdere aanmeldingen.

| Overzicht algemene vragen los van de patiëntenrechten | | | | |
|---|------|-------|------|---|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| familiaal | 2 | 40,00 | - | - |
| juridisch | 1 | 20,00 | - | - |
| financieel | - | - | - | - |
| tewerkstelling | - | - | - | - |
| huisvesting | - | - | - | - |
| levensverhaal | 2 | 40,00 | - | - |

| | | | | |
|------------------|----------|------------|---|---|
| patiëntenrechten | - | - | - | - |
| andere | - | - | - | - |
| totaal | 5 | 100 | - | - |

Overzicht algemene vragen los van de patiëntenrechten

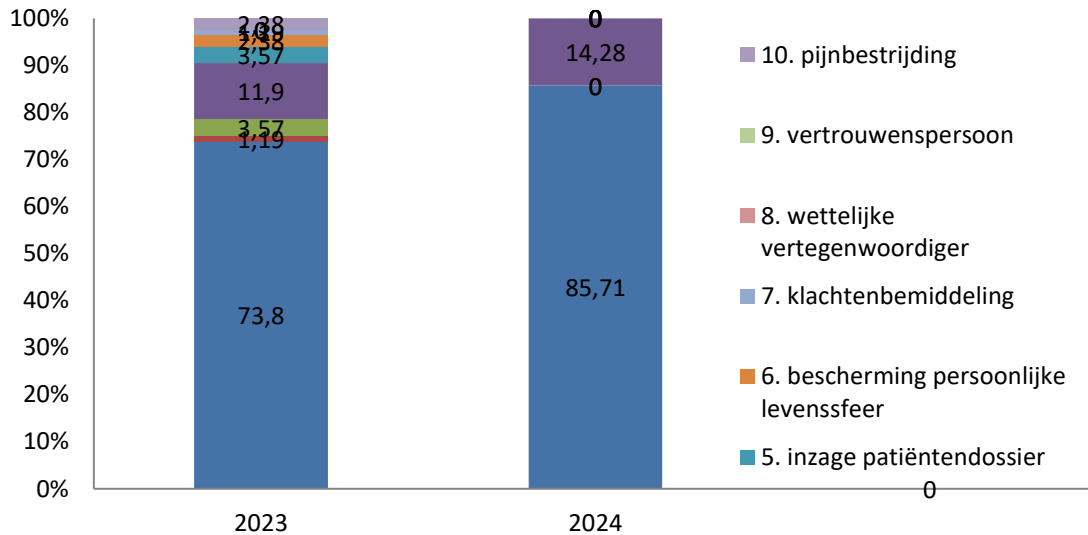


In volgende tabellen worden de aanmeldingen weergegeven die betrekking hebben op een **patiëntenrecht**. Enkel het patiëntenrecht waarrond de ombudspersoon één of andere actie onderneemt, wordt geregistreerd. Onderneemt de ombudspersoon actie rond meerdere patiëntenrechten, dan wordt het verhaal van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

| Overzicht aanmeldingen met betrekking tot recht op | | | | |
|--|------|-------|------|-------|
| Categorie | 2023 | | 2024 | |
| | n | % | n | % |
| 1. kwaliteitsvolle dienstverlening | 62 | 73,80 | 6 | 85,71 |
| 2. vrije keuze beroepsbeoefenaar | 1 | 1,19 | - | - |
| 3. informatie | 3 | 3,57 | - | - |
| 4. geïnformeerde toestemming | 10 | 11,90 | 1 | 14,28 |
| 5. inzage patiëntendossier | 3 | 3,57 | - | - |
| 6. bescherming persoonlijke levenssfeer | 2 | 2,38 | - | - |
| 7. klachtenbemiddeling | 1 | 1,19 | - | - |

| | | | | |
|---------------------------------|-----------|------------|----------|------------|
| 8. wettelijke vertegenwoordiger | - | - | - | - |
| 9. vertrouwenspersoon | - | - | - | - |
| 10. pijnbestrijding | 2 | 2,38 | - | - |
| totaal | 84 | 100 | 7 | 100 |

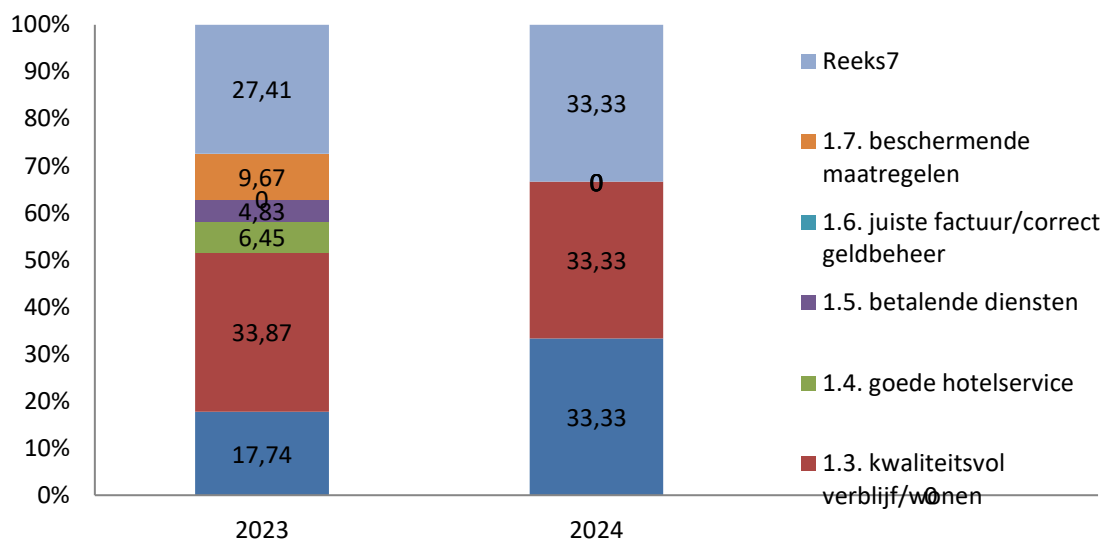
Overzicht aanmeldingen met betrekking tot recht op



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 | 11 | 17,74 | 2 | 33,33 |
| 1.2. goede behandeling/begeleiding | 21 | 33,87 | 2 | 33,33 |
| 1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen | 4 | 6,45 | - | - |
| 1.4. goede hotelservice | 3 | 4,83 | - | - |
| 1.5. betalende diensten | - | - | - | - |
| 1.6. juiste factuur/correct geldbeheer | 6 | 9,67 | - | - |
| 1.7. beschermende maatregelen | 17 | 27,41 | 2 | 33,33 |
| totaal | 62 | 100 | 6 | 100 |

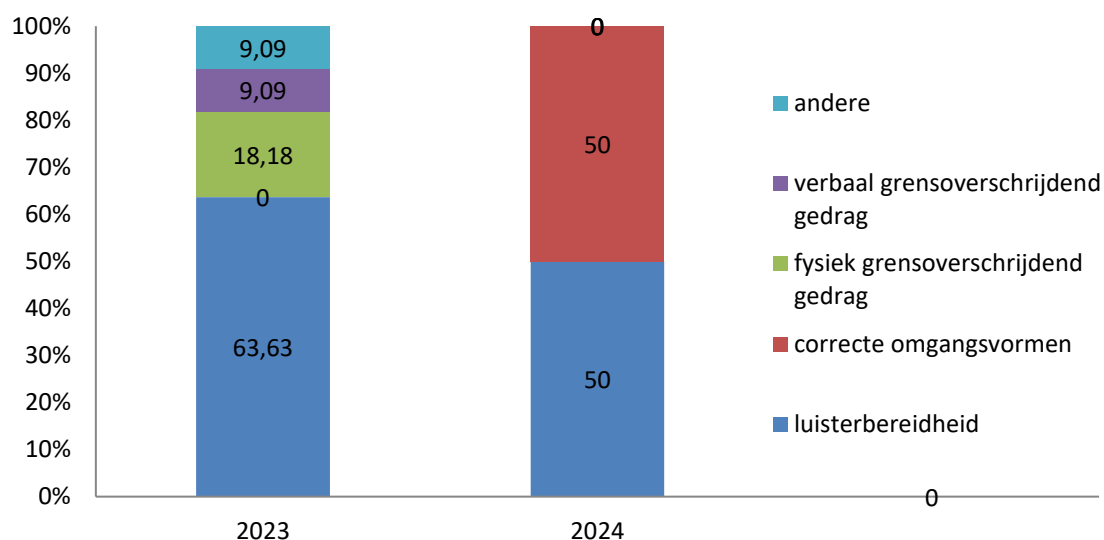
1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening



1.1. Respectvolle bejegening

| Categorie | 2023 | | 2024 | |
|------------------------------------|-----------|------------|----------|------------|
| | n | % | n | % |
| luisterbereidheid | 7 | 63,63 | 1 | 50,00 |
| correcte omgangsvormen | - | - | 1 | 50,00 |
| fysiek grensoverschrijdend gedrag | 2 | 18,18 | - | - |
| verbaal grensoverschrijdend gedrag | 1 | 9,09 | - | - |
| andere | 1 | 9,09 | - | - |
| totaal | 11 | 100 | 2 | 100 |

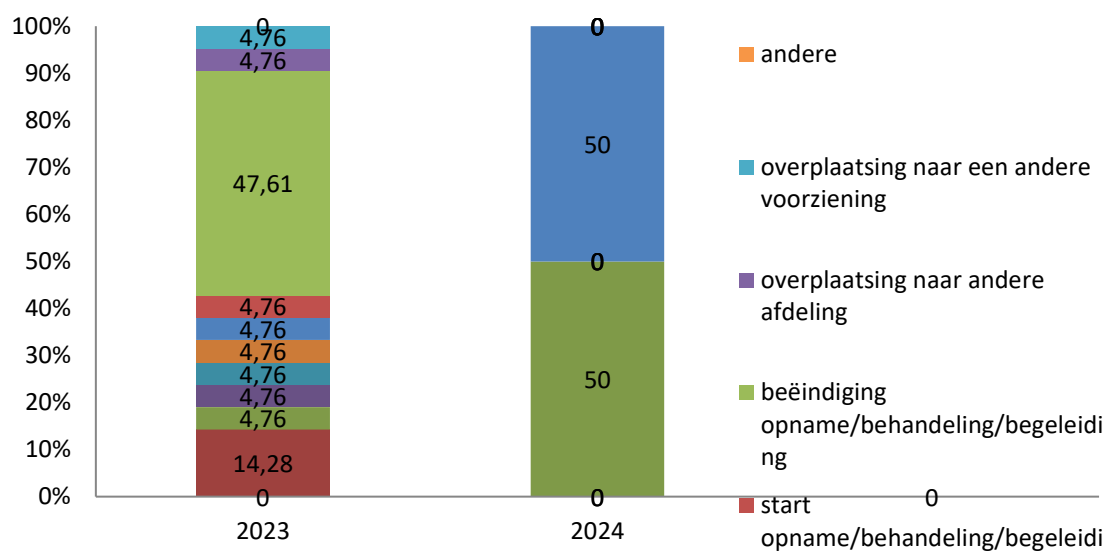
1.1. Respectvolle bejegening



1.2. Goede behandeling/begeleiding

| Categorie | 2023 | | 2024 | |
|--|-----------|------------|----------|------------|
| | n | % | n | % |
| diagnose | - | - | - | - |
| somatische verzorging | 3 | 14,28 | - | - |
| medicatie | 1 | 4,76 | 1 | 50,00 |
| individuele therapie | 1 | 4,76 | - | - |
| groepstherapie | 1 | 4,76 | - | - |
| voldoende beschikbaarheid | 1 | 4,76 | - | - |
| betrokkenheid familie | 1 | 4,76 | 1 | 50,00 |
| start opname/behandeling/begeleiding | 1 | 4,76 | - | - |
| beëindiging opname/behandeling/begeleiding | 10 | 47,61 | - | - |
| overplaatsing naar andere afdeling | 1 | 4,76 | - | - |
| overplaatsing naar een andere voorziening | 1 | 4,76 | - | - |
| andere | - | - | - | - |
| totaal | 21 | 100 | 2 | 100 |

1.2. Goede behandeling/begeleiding



Start opname/behandeling/begeleiding

| Categorie | 2023 | | 2024 | |
|---------------|----------|------------|------|---|
| | n | % | n | % |
| verplicht | - | - | - | - |
| geweigerd | 1 | 100,00 | - | - |
| andere | - | - | - | - |
| totaal | 1 | 100 | - | - |

Beëindiging opname/behandeling/begeleiding

| Categorie | 2023 | | 2024 | |
|---------------|-----------|------------|------|---|
| | n | % | n | % |
| verplicht | 10 | 100,00 | - | - |
| geweigerd | - | - | - | - |
| andere | - | - | - | - |
| totaal | 10 | 100 | - | - |

Overplaatsing naar andere afdeling

| Categorie | 2023 | | 2024 | |
|-----------|------|--------|------|---|
| | n | % | n | % |
| verplicht | 1 | 100,00 | - | - |
| geweigerd | - | - | - | - |

| | | | | |
|---------------|----------|------------|---|---|
| andere | - | - | - | - |
| totaal | 1 | 100 | - | - |

| Overplaatsing naar andere voorziening | | | | |
|--|-------------|------------|-------------|----------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| verplicht | 1 | 100,00 | - | - |
| geweigerd | - | - | - | - |
| andere | - | - | - | - |
| totaal | 1 | 100 | - | - |

| 1.3. Kwaliteitsvol verblijf/wonen | | | | |
|--|-------------|------------|-------------|----------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| regels | 3 | 75,00 | - | - |
| groepsleven | - | - | - | - |
| ontspanning/vrije tijd | - | - | - | - |
| weekend- en verlofregeling | 1 | 25,00 | - | - |
| andere | - | - | - | - |
| totaal | 4 | 100 | - | - |

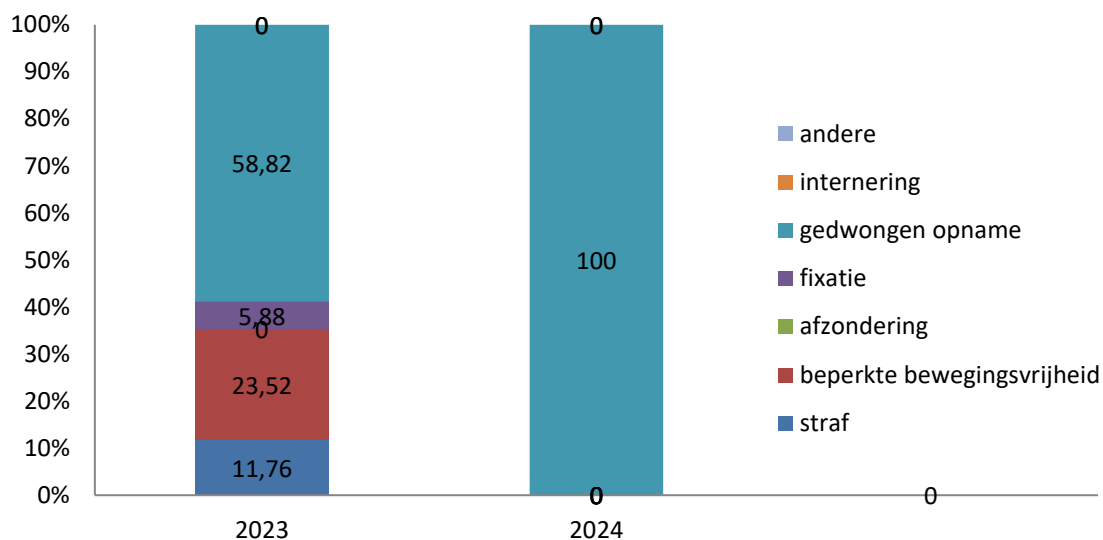
| 1.4. Goede hotelservice | | | | |
|--------------------------------|-------------|------------|-------------|----------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| voeding | - | - | - | - |
| infrastructuur/accommodatie | 2 | 66,66 | - | - |
| hygiëne | - | - | - | - |
| veiligheid persoon | - | - | - | - |
| veiligheid goederen | 1 | 33,33 | - | - |
| wifi | - | - | - | - |
| andere | - | - | - | - |
| totaal | 3 | 100 | - | - |

| 1.5. Betalende diensten | | | | |
|--------------------------------|-------------|----------|-------------|----------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| cafetaria | - | - | - | - |
| winkel | - | - | - | - |
| wasserij | - | - | - | - |
| publifoon | - | - | - | - |
| andere | - | - | - | - |
| totaal | - | - | - | - |

| 1.6. Juiste factuur/correct geldbeheer | | | | |
|---|-------------|------------|-------------|----------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| factuur | 2 | 33,33 | - | - |
| opbouw inkomen | - | - | - | - |
| zakgeld | 2 | 33,33 | - | - |
| bestedingsautonomie | - | - | - | - |
| bewindvoering | 2 | 33,33 | - | - |
| verzekeringen | - | - | - | - |
| andere | - | - | - | - |
| totaal | 6 | 100 | - | - |

| 1.7. Beschermende maatregelen | | | | |
|--------------------------------------|-------------|------------|-------------|------------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| straf | 2 | 11,76 | - | - |
| bepaalde bewegingsvrijheid | 4 | 23,52 | - | - |
| afzondering | - | - | - | - |
| fixatie | 1 | 5,88 | - | - |
| gedwongen opname | 10 | 58,82 | 2 | 100,00 |
| internering | - | - | - | - |
| andere | - | - | - | - |
| totaal | 17 | 100 | 2 | 100 |

1.7. Beschermende maatregelen



2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar

| Categorie | 2023 | | 2024 | |
|------------------------|----------|------------|----------|----------|
| | n | % | n | % |
| psychiater | - | - | - | - |
| psycholoog | - | - | - | - |
| persoonlijk begeleider | - | - | - | - |
| andere | 1 | 100,00 | - | - |
| totaal | 1 | 100 | - | - |

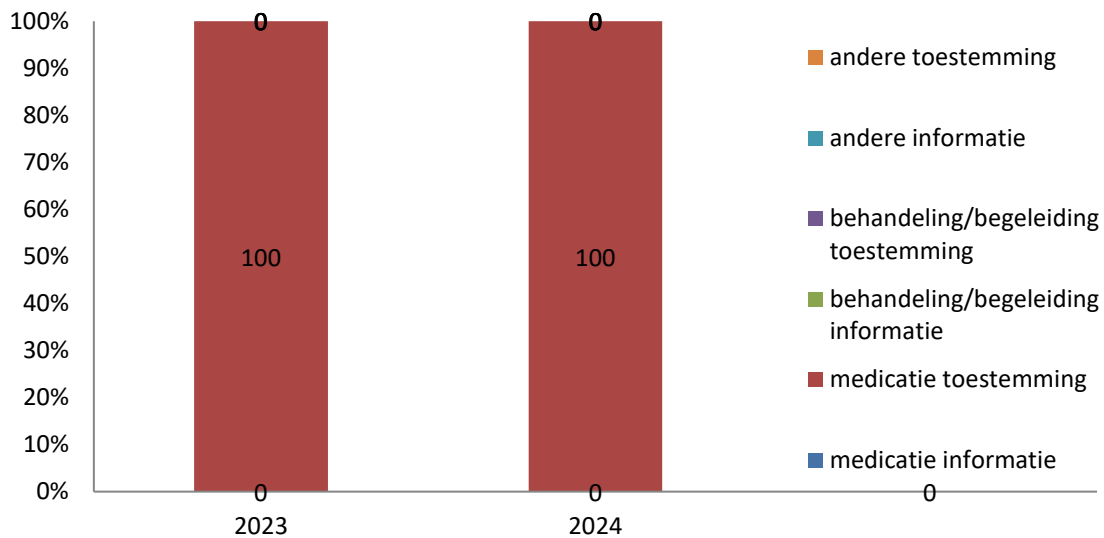
3. Recht op informatie

| Categorie | 2023 | | 2024 | |
|---|----------|------------|----------|----------|
| | n | % | n | % |
| diagnose | - | - | - | - |
| duur | 1 | 33,33 | - | - |
| kosten | - | - | - | - |
| tegenaanwijzingen/risico's/nevenwerkingen | 2 | 66,66 | - | - |
| alternatieven | - | - | - | - |
| andere | - | - | - | - |
| totaal | 3 | 100 | - | - |

4. Recht op geïnformeerde toestemming

| Categorie | 2023 | | 2024 | |
|-------------------------------------|-----------|------------|----------|------------|
| | n | % | n | % |
| medicatie informatie | - | - | - | - |
| medicatie toestemming | 10 | 100,00 | 1 | 100,00 |
| behandeling/begeleiding informatie | - | - | - | - |
| behandeling/begeleiding toestemming | - | - | - | - |
| andere informatie | - | - | - | - |
| andere toestemming | - | - | - | - |
| totaal | 10 | 100 | 1 | 100 |

4. Recht op geïnformeerde toestemming



5. Recht op zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier

| Categorie | 2023 | | 2024 | |
|--|----------|------------|----------|----------|
| | n | % | n | % |
| zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier | - | - | - | - |
| inzage/afschrift dossier | 3 | 100,00 | - | - |
| totaal | 3 | 100 | - | - |

| 5.A. Recht op inzage of afschrift | | | | |
|--|-------------|------------|-------------|----------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| geweigerd | 1 | 33,33 | - | - |
| termijn overschreden | - | - | - | - |
| inhoud dossier | - | - | - | - |
| ontslagbrief | - | - | - | - |
| andere | 2 | 66,66 | - | - |
| totaal | 3 | 100 | - | - |

| 6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer | | | | |
|---|-------------|------------|-------------|----------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| beroepsgeheim | - | - | - | - |
| persoonlijke overtuiging | - | - | - | - |
| briefgeheim | - | - | - | - |
| territoriale privacy | 1 | 50,00 | - | - |
| mondelinge indiscretie | - | - | - | - |
| andere | 1 | 50,00 | - | - |
| totaal | 2 | 100 | - | - |

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

| 10. Recht op pijnbestrijding | | | | |
|-------------------------------------|-------------|------------|-------------|----------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| chronische pijn | - | - | - | - |
| palliatieve zorg | - | - | - | - |
| euthanasie | 2 | 100,00 | - | - |
| andere | - | - | - | - |
| totaal | 2 | 100 | - | - |

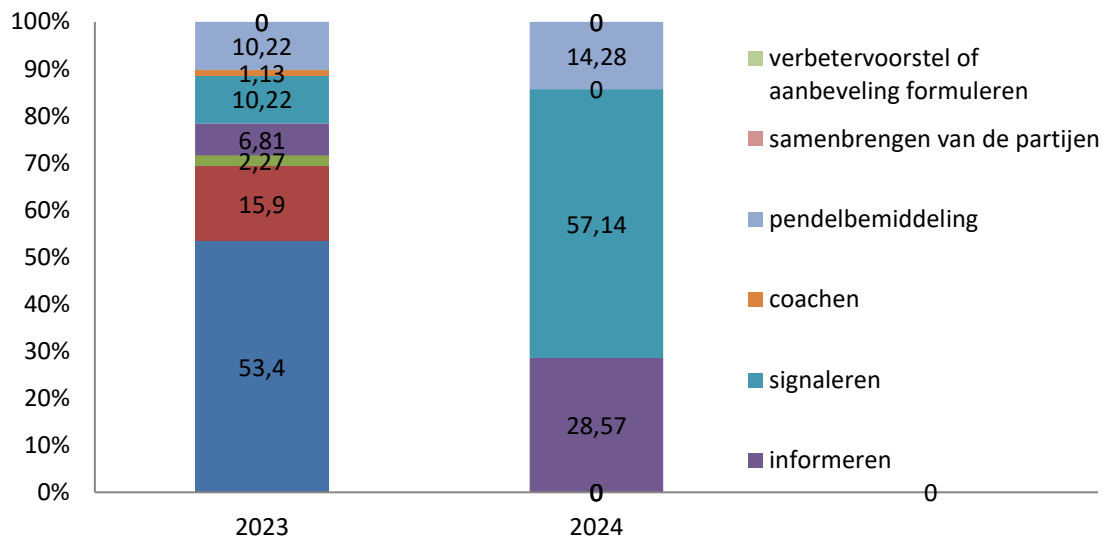
D. Hoofdinterventie

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal **afgesloten aanmeldingen** (7). 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 | 47 | 53,40 | - | - |
| doorverwijzen intern | 14 | 15,90 | - | - |
| doorverwijzen extern | 2 | 2,27 | - | - |
| informeren | 6 | 6,81 | 2 | 28,57 |
| signaleren | 9 | 10,22 | 4 | 57,14 |
| coachen | 1 | 1,13 | - | - |
| pendelbemiddeling | 9 | 10,22 | 1 | 14,28 |
| samenbrengen van de partijen | - | - | - | - |

| | | | | |
|---|-----------|------------|----------|------------|
| verbetervoorstel of aanbeveling formuleren | - | - | - | - |
| totaal | 88 | 100 | 7 | 100 |

Hoofdinterventie



E. Afsluiting

| Tijd tussen aanmelden en afsluiten | | | | |
|--|-----------|------------|----------|------------|
| Categorie | 2023 | | 2024 | |
| | n | % | n | % |
| op dezelfde datum als de aanmelding | 59 | 67,04 | 3 | 42,85 |
| binnen de week | 16 | 18,18 | 4 | 57,14 |
| binnen de twee weken | 3 | 3,40 | - | - |
| binnen de vier weken | 7 | 7,95 | - | - |
| later dan vier weken | 3 | 3,40 | - | - |
| totaal | 88 | 100 | 7 | 100 |

| | |
|--|---|
| aantal weken bij aanmelding met langste looptijd | 1 |
|--|---|

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 | - | - | - | - |
| inspectie | - | - | - | - |
| vrederechter | - | - | 1 | 100,00 |
| andere rechtbank | - | - | - | - |
| ziekenfonds | - | - | - | - |
| Departement Zorg | - | - | - | - |
| andere | - | - | - | - |
| totaal | - | - | 1 | 100 |

Voorgestelde verdere stappen

