



Jaarverslag onafhankelijke ombudsdienst geestelijke gezondheidszorg

Jaar: 2021

Naam voorziening: Psychiatrisch Centrum Onze-Lieve-Vrouw van Vrede Menen
Erkenningsnummer: PZ 962

Naam ombudspersoon: Cindy De Wilde

Verantwoordelijken voorziening die het jaarverslag moeten ontvangen:

Mr. Deboever Algemeen Directeur en Mevr. Seynaeve Interne Ombudspersoon

Inleiding

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

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

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

Eind augustus beëindigde de vorige onafhankelijke ombudspersoon Anne-Leen Denolf haar functie definitief na 5 jaren dienst. Vanaf 1 september t.e.m. 17 oktober kon men tijdelijk telefonisch en per mail terecht bij collega-ombudspersoon Marlies Thonnon. Op 18 oktober startte **Cindy De Wilde fulltime als nieuwe onafhankelijke ombudspersoon**. Ze is actief in vier ziekenhuizen in West-Vlaanderen en twee ziekenhuizen in Oost-Vlaanderen. Cindy is lid van VVOVAZ, de Vlaamse Vereniging Ombudsfunctie van Alle Zorgvoorzieningen. In januari 2022 slaagde Cindy voor de opleiding Bemiddeling, georganiseerd door MEDIV (Mediation Instituut Vlaanderen).

Binnen het PCM was er tot 17 oktober 2021 geen afgesproken permanentie. Anne-Leen ging op afspraak en na telefonisch of schriftelijk contact langs bij patiënten. Cindy komt **elke week vrijdagvoormiddag van 9u tot 12u** naar het ziekenhuis voor een vaste permanentie cfr. het huishoudelijk reglement.

Heiderike Seynaeve is de **interne ombudspersoon** in het Psychiatrisch Centrum Menen. Cindy kreeg van Heiderike heel wat achtergrondinformatie zoals de jaarverslagen van de interne en onafhankelijke

ombudsfunctie van de voorbije jaren, de telefoonlijsten en aanspreekpunten, de onthaalbrochure, de procedures zoals voor een second opinion, de huishoudelijke reglementen van de afdelingen... Daarnaast zorgde Heiderike voor een warme welkom via een rondleiding, een gesprekslokaal met allerlei bureaumateriaal... Cindy kon kort kennismaken met de algemeen directeur Mr. Deboever. Cindy had een verrijkend gesprek met Mevr. Goosen, die ervoor zorgde dat er snel een voorstelling van de onafhankelijke ombudspersoon op de facebookpagina van het ziekenhuis kwam. Daarnaast kreeg Cindy uitgebreid uitleg van Mr. Neyrinck over het zorgdossier. Op alle afdelingen werd intussen de nieuwe poster van de onafhankelijke ombudspersoon opgehangen. In januari 2022 had Cindy al een kennismakingsgesprek met Mevr. Demeyere en plande ze een voorstelling van de ombudsfunctie en zichzelf op de medische staf en een vergadering met alle maatschappelijk werkers.

De **eerste aanmelding** werd geregistreerd op 23/03/2021, de laatste op 23/12/2021. Het **totaal aantal aanmeldingen bedraagt 15 (van 11 aanmelders)**, het totaal aantal in 2021 afgesloten aanmeldingen 15. In 2020 waren er 8 aanmeldingen (8 aanmelders) voor de onafhankelijke ombudspersoon. Er is een lichte verhoging (3) van het aantal aanmelders. Het ziekenhuis blijft een zeer lage vertegenwoordiging hebben van het aantal aanmeldingen die tot bij de onafhankelijke ombudspersoon komen. Er was 1 aanmelding van een familielid en de meeste aanmeldingen gebeurden telefonisch. Meestal (in 7 gevallen) deed de onafhankelijke ombudspersoon een interventie (4 maal was dat extern doorverwijzen) en betrof het 10 aanmeldingen van mensen in opname/behandeling/begeleiding. Een derde van de aanmeldingen (5) zijn afkomstig van mensen na opname. Bij **11 aanmeldingen** over het patiëntenrecht **kwaliteitsvolle dienstverlening** ging het 6 keer over een goede behandeling/begeleiding (vooral over medicatie en individuele therapie), 1 keer over betalende diensten, 1 keer over correct geldbeheer door de bewindvoerder en 3 keer over beschermende maatregelen (fixatie en gedwongen opname). Daarnaast was er een aanmelding over "Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar", 2 andere aanmeldingen over "Recht op geïnformeerde toestemming" en tenslotte was er 1 aanmelding over inzage in het patiëntendossier. In de meeste gevallen (10) was er een gehele tevredenheid van de patiënt over het proces en het resultaat van de tussenkomst van de onafhankelijke ombudspersoon.

Het algemeen jaarverslag van de onafhankelijke ombudsdienst geestelijke gezondheidszorg, met aandachtspunten die de concrete situatie in één ziekenhuis overstijgen, kan op uw vraag bezorgd worden.

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

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

Cindy De Wilde, onafhankelijke ombudspersoon GGZ
0491/ 39 39 18
Cindy.de.wilde@ombudsfunctieggz.be

Algemene ombudswerking 2021

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

We zetten enkele vernieuwingen op een rijtje.

Uniformiteit en diversiteit

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

Project

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

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

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

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

Verschuivingen en vervangingen ombudspersonen

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

Aanwezigheid in de voorziening

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

Aanbevelingen en uitdagingen

Normaalgezien worden er in een jaarverslag aanbevelingen meegegeven, gebaseerd op bepaalde onderwerpen die meermaals voorkwamen in meldingen of onderwerpen die als ernstig worden beschouwd door de onafhankelijke ombudspersoon. Cindy heeft ervoor gekozen als net gestarte ombudspersoon enkel aanbevelingen te noteren, verbonden met casussen waar ze zelf bij betrokken is geweest. Ze is zich ervan bewust dat dit dus maar over enkele casussen gaat, waardoor de aanbevelingen misschien minder algemeen/relevant zijn dan andere jaren. Gaandeweg zullen er tijdens de toekomstige aanwezigheid van Cindy in het ziekenhuis meer signalen en aanbevelingen naar boven komen. Cindy zal deze ten gepaste tijde samen met de betrokken medewerkers doornemen en formuleren.

Het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening (Art.5)

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

- Patiënten krijgen doorgaans de nodige informatie die voor hen van toepassing is, hetzij bij de intake, tijdens de opname en/of bij de nazorg. Tegelijk merken we dat een aantal patiënten de ombudspersoon aanspreken met vragen over hun gedwongen opname. Door de complexiteit van de situatie, de persoonlijke kwetsbaarheid en stress van de patiënt, dringt de informatie niet altijd voldoende door of wordt deze anders geïnterpreteerd. Het gebruik van de brochure "Van gedwongen opname tot nazorg" kan een waardevol bijkomend instrument zijn bij het informeren van de patiënt (eventueel te voorzien op bv. afdeling CURA?).

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

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

- Algemeen gezien heeft Cindy gemerkt dat het belangrijk is en blijft om patiënten te informeren dat ze zich door één of meerdere vertrouwenspersonen kunnen laten bijstaan bij het verkrijgen van informatie over hun gezondheidstoestand. Daarnaast kan het helpend zijn voor bepaalde patiënten dat ook deze vertrouwenspersonen zelf informatie krijgen over wat ze precies kunnen doen in deze rol. Daarom is het goed dat de medewerkers van het ziekenhuis blijvend geïnformeerd worden over mogelijke steunfiguren zoals vertrouwenspersonen, vertegenwoordigers, bewindvoerders en zorgvolmachthouders. In hoeverre nodigt het ziekenhuis deze steunfiguren uit om deel te nemen aan het zorgplan- of behandelplanbesprekingen? In hoeverre wordt er in patiëntendossiers genoteerd wat vragen en beslissingen waren van deze steunfiguren?

Aanbevelingen en uitdagingen m.b.t. het uitoefenen van de ombudsfunctie in de voorziening (maximum 10 lijnen)

- Kan Cindy toegang krijgen tot de brievenbus aan het onthaal of kan er een andere brievenbus gehangen worden? In hoeverre is het zinvol ook op andere plaatsen nog brievenbussen te hangen (bv. op CURA, De Wierde...)?
- In 2022 bestaan de patiëntenrechten 20 jaar, misschien kunnen deze eens extra in de kijker gezet worden door het PCM? Op welke manieren zou dat kunnen?
- Bij welke werkgroepen zou de onafhankelijke ombudspersoon betrokken kunnen worden, in het kader van nog meer aandacht hebben voor de patiëntenrechten?
- De onafhankelijke ombudspersoon is zeker en vast bereid om infosessies te geven aan patiënten en medewerkers over de patiëntenrechten, indien gewenst in samenwerking met de interne ombudspersoon. Nieuwe medewerkers leren de patiëntenrechten al ongeveer 5 jaar kennen via een opleiding/E-Learning gegeven door Mevr. Seynaeve en Mevr. Goosen. In hoeverre zijn

medewerkers die hier al langer dan 5 jaar werken vertrouwd met deze patiëntenrechten, aangezien zij deze module - voor zover Cindy weet - niet aangeboden kregen?

- De onafhankelijke ombudspersoon dient uiteraard verder kennis te maken met de patiënten en het personeel van de verschillende afdelingen.
- Graag verder nadenken hoe we de onafhankelijke ombudsfunctie bekend(er) en/of toegankelijk(er) kunnen maken, zodat (ex-)patiënten en familieleden zo veel mogelijk de kans hebben om feedback te geven over hun ervaringen met het ziekenhuis.
- Cindy gelooft dat wanneer ze meer patiënten kan bereiken (zonder uiteraard aanmeldingen te gaan "ronselen") om hun aanmeldingen te doen, er via dit kanaal ook meer kan gepeild worden naar waarover patiënten wel tevreden zijn in het ziekenhuis. Het is belangrijk dat het PCM goed weet wat geapprecieerd wordt door patiënten en familie zodat dit kan gewaarborgd blijven. Dit bevragen is uiteraard niet de kerntaak van de ombudsdienst, maar toch waardevol om te bevragen als er ruimte daarvoor is bij een aanmelding.

Algemene conclusie/besluit (maximum 10 lijnen)

- De onafhankelijke ombudspersoon ontmoette in het ziekenhuis medewerkers die open en constructief willen samenwerken en de samenwerking met de interne ombudspersoon is vlot gestart.
- Er is zeker nog marge om de onafhankelijke ombudsdienst zichtbaarder en toegankelijker te maken, naast de aanwezigheid van de interne ombudspersoon. Het is alvast een heel goede zaak dat de voorstelling van de onafhankelijke ombudspersoon nog steeds op de eerste pagina van de website staat, waardoor deze aanwezigheid onmiddellijk zichtbaar is.

Cijfers

Aanmeldingen, aanmelders

categorie	2018	2019	2020	2021
aanmeldingen	23	8	8	15
aanmelders	12	6	8	11

Aanmeldingen, aanmelders, aanmeldingstijd, contacten en verwijzingen

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
aanmeldingen	8		15	
aanmelders	8		11	
tijd tussen aanmelding en eerste face to face contact				
aantal aanmeldingen met eerste face to face contact				
<i>op dezelfde datum</i>	-	-	10	83,33
<i>binnen de week</i>	-	-	2	16,66
<i>binnen de 2 weken</i>	-	-	-	-
<i>binnen de 4 weken</i>	-	-	-	-
<i>later dan 4 weken</i>	-	-	-	-
totaal	0	-	12	100
aantal face to face contacten per aanmelding				
aantal aanmeldingen met				
<i>geen enkel contact</i>	8	100	3	20,00
<i>1 contact</i>	-	-	11	73,33
<i>2 contacten</i>	-	-	1	6,66
<i>3 contacten</i>	-	-	-	-
<i>meer dan 3 contacten</i>	-	-	-	-
totaal	8	100	15	100
grootste aantal contacten bij 1 aanmelding	0		2	
verwezen naar andere ombudspersoon ¹	0		0	
totaal afgesloten aanmeldingen zonder verwijzingen	8		15	

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

Aantal aanmeldingen versus aantal aanmelders

aanmeldingen per aanmelder	2021			
	aanmelders		aanmeldingen	
categorie	n	%	n	%
3	1	9,09	3	20,00
2	2	18,18	4	26,66
1	8	72,72	8	53,33
totaal	11	100	15	100

Aantal aanmeldingen versus aantal aanmelders

aanmeldingen per aanmelder	2020			
	aanmelders		aanmeldingen	
categorie	n	%	n	%
1	8	100,00	8	100,00
totaal	8	100	8	100

Initiële aanmelder: individueel, groep, andere

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
individuele patiënt	8	100,00	14	93,33
groep patiënten	-	-	-	-
andere	-	-	1	6,66
totaal	8	100	15	100

Geslacht indien individueel

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
man	5	62,50	7	50,00
vrouw	3	37,50	7	50,00
onbekend	-	-	-	-
totaal	8	100	14	100

Initiële aanmelder indien andere

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
familieid/partner	-	-	1	100,00
kennis	-	-	-	-
personeelslid	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	-	-	1	100

Hoedanigheid indien andere

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
als wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-
als vertrouwenspersoon	-	-	-	-
ten persoonlijke titel	-	-	1	100,00
totaal	-	-	1	100

Terugkoppeling indien andere

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
patiënt onderschrijft de aanmelding	-	-	1	100,00
patiënt onderschrijft de aanmelding niet	-	-	-	-
terugkoppeling was niet mogelijk	-	-	-	-
terugkoppeling was niet nodig	-	-	-	-
totaal	-	-	1	100

B. Vorm van aanmelden

Vorm van aanmelden

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
direct contact	-	-	-	-
schriftelijk (<i>brief, fax, e-mail</i>)	-	-	4	26,66
telefonisch (<i>of GSM, SMS</i>)	8	100,00	11	73,33
totaal	8	100	15	100

Initieel verzoek betreft

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
vraag naar informatie	3	37,50	4	26,66
vraag tot interventie	3	37,50	7	46,66
vraag tot signalering	2	25,00	1	6,66
vraag naar een luisterend oor	-	-	3	20,00
totaal	8	100	15	100

Vraag tot interventie betreft

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
vraag om een financieel akkoord	-	-	1	14,28
vraag om een ander soort akkoord	3	100,00	6	85,71
totaal	3	100	7	100

Ondernam de aanmelder reeds eerdere stappen?

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
ja	3	37,50	5	33,33
neen	4	50,00	6	40,00
werd niet bevraagd	1	12,50	4	26,66
totaal	8	100	15	100

Welke stappen?

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
informeel	3	100,00	5	100,00
formele interne klachtenprocedure	-	-	-	-
interne ombudsfunctie	-	-	-	-
externe ombudsfunctie	-	-	-	-
extern	-	-	-	-
totaal	3	100	5	100

Waarom geen eerdere stappen?

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
ongekend/wist niet dat het kon	-	-	-	-
durfde niet	-	-	-	-
principeel/keuze voor onafhankelijkheid externe ombudspersoon	4	100,00	6	100,00
principeel/keuze voor interne ombudspersoon	-	-	-	-
totaal	4	100	6	100

Fase waarin patiënt zich bevindt

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	-	-	-	-
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	8	100,00	10	66,66
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	-	-	5	33,33
niet van toepassing	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	8	100	15	100

C. Inhoud van de aanmelding

In volgende tabellen vindt u de gegevens over alle geregistreerde aanmeldingen.

Elke aanmelding heeft ofwel betrekking op één **patiëntenrecht**, ofwel betreft het één **algemene vraag los van de patiëntenrechten**. Er wordt per aanmelding slechts één aanmeldingscode geregistreerd, ook al zijn er in het verhaal van de aanmelder vaak meerdere patiëntenrechten in het spel of bevat het meerdere algemene informatievragen.

Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ (IPSOF)

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
met betrekking tot een patiëntenrecht	7	87,50	15	100,00
algemene vraag los van patiëntenrecht	1	12,50	-	-
totaal	8	100	15	100

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

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

Overzicht aanmeldingen met betrekking tot recht op

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	7	100,00	11	73,33
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	-	-	1	6,66
3. informatie	-	-	-	-
4. geïnformeerde toestemming	-	-	2	13,33
5. inzage patiëntendossier	-	-	1	6,66
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	-	-	-	-
7. klachtenbemiddeling	-	-	-	-
8. wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-
9. vertrouwenspersoon	-	-	-	-
10. pijnbestrijding	-	-	-	-
totaal	7	100	15	100

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

1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
1.1. respectvolle bejegening	-	-	-	-
1.2. goede behandeling/begeleiding	2	28,57	6	54,54
1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen	2	28,57	-	-
1.4. goede hotelservice	1	14,28	-	-
1.5. betalende diensten	-	-	1	9,09
1.6. juiste factuur/correct geldbeheer	-	-	1	9,09
1.7. beschermende maatregelen	2	28,57	3	27,27
totaal	7	100	11	100

1.2. Goede behandeling/begeleiding

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
diagnose	-	-	-	-
somatische verzorging	1	50,00	1	16,66
medicatie	1	50,00	2	33,33
individuele therapie	-	-	2	33,33
groepstherapie	-	-	-	-
voldoende beschikbaarheid	-	-	-	-
betrokkenheid familie	-	-	-	-
start opname/behandeling/begeleiding	-	-	-	-
beëindiging opname/behandeling/begeleiding	-	-	1	16,66
overplaatsing naar andere afdeling	-	-	-	-
overplaatsing naar een andere voorziening	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	2	100	6	100

Beëindiging opname/behandeling/begeleiding

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

1.5. Betalende diensten

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
cafeteria	-	-	-	-
winkel	-	-	-	-
wasserij	-	-	-	-
publifoon	-	-	-	-
andere	-	-	1	100,00
totaal	-	-	1	100

1.6. Juiste factuur/correct geldbeheer

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

1.7. Beschermende maatregelen

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
straf	-	-	-	-
beperkte bewegingsvrijheid	-	-	-	-
afzondering	1	50,00	-	-
fixatie	-	-	1	33,33
gedwongen opname	1	50,00	2	66,66
internering	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	2	100	3	100

2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar

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

4. Recht op geïnformeerde toestemming

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
medicatie	informatie	-	-	-
	toestemming	-	1	50,00
behandeling/begeleiding	informatie	-	1	50,00
	toestemming	-	-	-
andere	informatie	-	-	-
	toestemming	-	-	-
totaal	-	-	2	100

5. Recht op zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier	-	-	-	-
inzage/afschrift dossier	-	-	1	100,00
totaal	-	-	1	100

5.A. Recht op inzage of afschrift

categorie		2020		2021	
		n	%	n	%
medisch luik	inzage	-	-	1	100,00
	afschrift	-	-	-	-
verpleegkundig dossier	inzage	-	-	-	-
	afschrift	-	-	-	-
sociaal luik	inzage	-	-	-	-
	afschrift	-	-	-	-
onderzoekresultaten	inzage	-	-	-	-
	afschrift	-	-	-	-
volledig dossier	inzage	-	-	-	-
	afschrift	-	-	-	-
andere	inzage	-	-	-	-
	afschrift	-	-	-	-
totaal		-	-	1	100

D. Interventie

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal **afgesloten meldingen** (15).

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.

Hoofdiventie

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
luisteren	1	12,50	3	20,00
doorverwijzen intern	-	-	1	6,66
doorverwijzen extern	2	25,00	4	26,66
informeren	1	12,50	3	20,00
signaleren	2	25,00	1	6,66
coachen	1	12,50	1	6,66
bemiddelen	1	12,50	2	13,33
totaal	8	100	15	100

Betrokkenheid patiënt bij bemiddeling

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
patiënt samen met ombudspersoon	-	-	1	50,00
ombudspersoon zonder patiënt	1	100,00	1	50,00
totaal	1	100	2	100

E. Afsluiting

Tijd tussen aanmelden en afsluiten

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
aantal meldingen met de afsluiting				
<i>op dezelfde datum als de aanmelding</i>	2	25,00	9	60,00
<i>binnen de week</i>	4	50,00	4	26,66
<i>binnen de twee weken</i>	2	25,00	2	13,33
<i>binnen de vier weken</i>	-	-	-	-
<i>later dan vier weken</i>	-	-	-	-
totaal	8	100	15	100
aantal weken bij aanmelding met langste looptijd	1		2	

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 meldingen kan in beslag nemen.

De volgende tabellen geven een idee van hoe de **tevredenheid** van de patiënt met de afhandeling van de aanmelding wordt ingeschat. Wij maken een onderscheid tussen tevredenheid met het **resultaat** en tevredenheid met het **proces**.

Ontvangt de ombudspersoon de inschatting expliciet van de patiënt zelf, dan wordt de tevredenheid geregistreerd in de rijen "patiënt". Anders wordt enkel geregistreerd in de rijen (*inschatting door de*) "ombudspersoon".

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

Het is belangrijk om in de toekomst een praktisch instrument te ontwikkelen voor een regelmatige evaluatie van de ombudsfunctie door zowel personeel en ziekenhuis als door de patiënten zelf.

Evaluatie resultaat

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	3	37,50	10	66,66
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	4	50,00	2	13,33
ontevredenheid patiënt	1	12,50	1	6,66
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	-	-	-	-
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	-	-
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
geen feedback	-	-	2	13,33
totaal	8	100	15	100

Evaluatie proces

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	5	62,50	10	66,66
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	3	37,50	3	20,00
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	-	-	-	-
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	-	-
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
geen feedback	-	-	2	13,33
totaal	8	100	15	100