



Jaarverslag onafhankelijke ombudsdienst geestelijke gezondheidszorg

Jaar: 2021

Naam voorziening: PC Ariadne

Erkenningsnummer: 988

Naam ombudspersoon: Niki Vervaeke

Verantwoordelijken voorziening die het jaarverslag moeten ontvangen:

Dhr. Vandergraesen

Mevr. Staels

Dr. De Bruecker

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 gebruikt gemaakt worden van het registratiesysteem GO BETWEEN. Vanaf volgend jaar zullen wij als onafhankelijke ombudsdienst overstappen naar ZENYA.

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.

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 de 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.

Isabelle Dewinkeler, coördinator ombudsfunctie

Aanbevelingen en uitdagingen

De ombudswerking werd het hele jaar door dezelfde ombudspersoon gegarandeerd en, in overleg met zorgdirectie, telkens op maat van de in voege zijnde coronamaatregelen, bijgestuurd. De ombudspersoon neemt, met toestemming van de patiënt, steeds zo snel mogelijk de nodige stappen met de mogelijke betrokkene(n).

Het regelmatig en consequent aanwezig zijn en terug mogen langsgaan op de afdelingen heeft een duidelijke impact op de cijfers. 75 % van de aanmeldingen wordt via rechtstreeks contact aangebracht. Ook de striktere bezoeksregels zorgen ervoor dat er meer beroep wordt gedaan op de ombudspersoon voor een gesprek. Wanneer een gesprek niet uitmondt in een aanmelding is de meerwaarde dat de patiënt weet dat er een ombudspersoon aanwezig is en laagdrempelig aanspreekbaar blijkt. Eens er zich toch een vraag voordoet blijkt de weg naar de ombudsdienst makkelijker te vinden.

Diezelfde corona maatregelen hebben ook impact op de zorg zelf en zorgen ervoor dat het beleid en keuzes op heel korte termijn worden bijgestuurd of aangepast. Dit zorgt ervoor dat bepaalde verwachtingen of behandelingen/therapieën niet steeds kunnen worden georganiseerd en zorgt voor de nodige druk, zowel bij patiënten als personeel. Ook dat vertaalt zich in sneller klagen of vlugger ongenoegen uiten.

Het aantal aanmeldingen steeg van 66 naar 107. Hierbij valt op dat bepaalde patiënten meermaals en vaak terugkomen bij de ombudspersoon en meerdere verschillende aanmeldingen doen. Hier zijn alleen nieuwe aanmeldingen weerhouden in het verslag. Gelijke vragen werden gebundeld in 1 aanmelding ook al werd de ombudspersoon hier meermaals voor gecontacteerd.

De ombudspersoon mag geen enkele aanmelding weigeren en blijft ter beschikking, ook voor die patiënten die herhaaldelijk met dezelfde vragen komen en blijven terugkomen.

De samenwerking met de zorgverstrekkers in het ziekenhuis verliep steeds op professionele wijze en hierbij werd het mandaat (wettelijk kader en algemeen geldende werkingsprincipes en huishoudelijk reglement) en de werking (onafhankelijk, meerzijdig partijdig, neutraal, subsidiariteitsprincipe, op vraag en met toestemming van de patiënt) van de ombudspersoon steeds gerespecteerd.

Ook het overleg en de samenwerking met de interne ombudspersoon verliep steeds op zeer vlotte wijze. Alle wijzigingen in coronamaatregelen werden steeds gecommuniceerd met de ombudsdienst. Er is ook steeds het nodige materiaal voorhanden om de veilig en hygiënisch de brievenbussen leeg te maken.

Alle cijfermateriaal komt na de verschillende patiëntenrechten aan bod.

Het recht op kwaliteitsvolle dienstverstrekking (Art.5)

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening:

Uitdagingen die hier terugkomen zijn vooral het regelmatig aanwezig zijn van personeel tussen de patiënten (geen evidentie in coronatijden met afstandsregels en rekening houdende met oppervlakte van de ruimtes), duidelijke regels op de afdeling en consequent zijn in het hanteren ervan (de terugkerende evenwichtsoefening tussen regels en zorg op maat), vaste structuur en communicatie hierrond.

Het samenleven in groep is geen evidentie en zorgt er ook voor dat patiënten onderling conflicten hebben die op hun beurt weer impact hebben op de anderen.

Ook komt af en toe vraag naar goede wifi terug zodat mensen gratis kunnen bellen naar hun naasten via whatsapp of messenger.

Het regelmatig aanpassen en bijsturen van therapieaanbod blijkt en blijft een uitdaging. Hierin speelt niet alleen corona en de daarmee gepaard gaande beperkingen een grote rol maar ook de beschikbaarheid van voldoende mensen bij ziekte, bij opsplitsen van groepen etc.

Dit jaar hebben ook meer patiënten een expliciete vraag naar overplaatsing naar of verzet tegen verdere behandeling in een andere voorziening. Het grondig toelichten van de reden waarom een opname/behandeling setting gewijzigd of geweigerd wordt (met info in EPD) is hierbij belangrijk.

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

nvt

Cijfermateriaal

Cfr infra

Het recht op vrije keuze van een beroepsbeoefenaar (Art. 6)

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening:

Dit jaar een stijging van 1 naar 7 aanvragen. Bepaalde patiënten vragen toch om specifiek behandeld te mogen worden door andere arts ook al werkt deze arts niet op de afdeling.

Deze verzoeken worden steeds, mits toestemming van de patiënt, overgemaakt aan de behandelende arts. Het bespreken van deze aanvragen met de patiënten door de behandelende arts en het toelichten van het waarom wel of niet blijft hierin aangewezen.

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

nvt

Cijfermateriaal

Cfr infra

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

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening:

Belangrijk is om zich steeds te vergewissen of de patiënt (indien de gezondheidstoestand dit toelaat) de diagnose goed begrepen heeft en beseft dat deze expliciet in het medisch dossier wordt opgenomen?

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

nvt

Cijfermateriaal

Cfr infra

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

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening:

Dit jaar enkele aanmeldingen over medicatie en behandeling waarbij de patiënt niet akkoord gaat met de behandeling en dit ook expliciet aangeeft.

Belangrijk hierbij is te duiden (waar mogelijk) waarom gekozen wordt voor bepaalde behandeling/medicatie en welke effecten men hoopt te krijgen op welke termijn.

Dit kan, bij patiënten die aangeven zich niet ziek te voelen, soms een moeilijke opgave blijken waardoor dit item elk jaar toch blijft terugkeren.

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

/

Cijfermateriaal

Cfr infra

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

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening

De ombudsdienst informeert over de te volgen stappen en wat men kan verwachten bij afschrift of inzage. Vanuit de voorziening wordt het nodige gedaan wanneer de vraag gesteld wordt.

Indien patiënten de vraag stellen naar inzage of afschrift kan het handig zijn om een formulier voor het correct opvragen van het dossier te voorzien vanuit de voorziening. Dit document kan ook aan het EPD gekoppeld worden.

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

NVT

Cijfermateriaal

Cfr Infra

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

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening:

Geen aanmeldingen

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

/

Cijfermateriaal

/

Het recht om een klacht in verband met de uitoefening van de rechten van de patiënt neer te leggen bij de bevoegde ombudsfunctie. (Art. 11)

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening:

Geen aanmeldingen

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

/

Cijfermateriaal

/

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

Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening:

Geen meldingen

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

nvt

Andere aanbevelingen en uitdagingen

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

Geen specifieke aanbevelingen

Algemene conclusie/besluit

De ombudswerking verloopt vlot, de meldingen worden op korte termijn verwerkt en vanuit het ziekenhuis wordt actief meegewerkt wanneer een melding wordt opgenomen. In het huidige klimaat met de coronapandemie en alle daarmee gepaard gaande maatregelen is het huidige aantal meldingen een logisch gevolg. De draagkracht van patiënten en zorgverstrekkers is zwaar op de proef gesteld en er wordt sneller aan de 'ombudsbel' getrokken, ook voor kleine en eenvoudige zaken.

Cijfers

Erkenningsnummer PZ 988											
A	a-dag	a-nacht	T	t-dag	t-nacht	Tg	Sp	K	k-dag	k-nacht	totaal
60	4	1	49	28	1	0	22	0	0	0	165

Na bevrozing bedden voor ID-dienst op 01/10/2020:

Erkenningsnummer PZ 988											
A	a-dag	a-nacht	T	t-dag	t-nacht	Tg	Sp	K	k-dag	k-nacht	totaal
60	4	1	44	21	1	0	22	0	0	0	153

Situatie 01/01/2021

Erkenningsnummer PZ 988											
A	a-dag	a-nacht	T	t-dag	t-nacht	Tg	Sp	K	k-dag	k-nacht	totaal
60	4	1	49	21	1	0	22	0	0	0	153

B. Gerealiseerde verpleegdagen en opgenomen patiënten PZ

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
aantal gerealiseerde verpleegdagen	59.349	52.565	51.083	52.005	49.867	51.322
aantal opnames	925	819	864	790	746	6 661
aantal opgenomen patiënten op 1/1	215	242	185	184	170	
aantal opgenomen patiënten op 31/12	224	194	184	171	169	181
gedwongen opnames	145	138	129	183	171	168

Wegens de vervroegde deadline voor het indienen van het jaarverslag, zijn de hierboven vernoemde cijfers niet definitief. Kleine wijzigingen kunnen zich nog voordoen. ligdagen kunnen nog wijzigen door herfacturaties en correcties.

A. Aanmeldingen en aanmelders

Aanmeldingen, aanmelders, aanmeldingstijd, contacten en verwijzingen

De **eerste aanmelding** werd geregistreerd op 01/01/2021, de laatste op 20/12/2021.

Het **totaal aantal aanmeldingen** bedraagt 107, het totaal aantal **in 2021 afgesloten aanmeldingen** 107.

Aanmeldingen, aanmelders

categorie	2018	2019	2020	2021
aanmeldingen	81	97	66	107
aanmelders	44	47	37	49

Aanmeldingen, aanmelders, aanmeldingstijd, contacten en verwijzingen

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
aanmeldingen	66		107	
aanmelders	37 ...te controler en...		49 ...te controler en...	
tijd tussen aanmelding en eerste face to face contact				
aantal aanmeldingen met eerste face to face contact				
<i>op dezelfde datum</i>	58	87,87	104	97,19
<i>binnen de week</i>	7	10,60	3	2,80
<i>binnen de 2 weken</i>	1	1,51	-	-
<i>binnen de 4 weken</i>	-	-	-	-
<i>later dan 4 weken</i>	-	-	-	-
totaal	66	100	107	100
aantal face to face contacten per aanmelding				
aantal aanmeldingen met				
<i>geen enkel contact</i>	-	-	-	-
<i>1 contact</i>	55	83,33	83	77,57
<i>2 contacten</i>	8	12,12	15	14,01
<i>3 contacten</i>	2	3,03	4	3,73
<i>meer dan 3 contacten</i>	1	1,51	5	4,67
totaal	66	100	107	100
grootste aantal contacten bij 1 aanmelding	4		10	
verwezen naar andere ombudspersoon ¹	0		0	
totaal afgesloten aanmeldingen zonder verwijzingen	66		107	

Initiële aanmelder: individueel, groep, andere

De **107** aanmeldingen (2021) komen van in totaal 49 aanmelders.

Aantal aanmeldingen versus aantal aanmelders

aanmeldingen per aanmelder	2021			
	aanmelders		aanmeldingen	
categorie	n	%	n	%
13	1	2,04	13	12,14
10	1	2,04	10	9,34

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

5	2	4,08	10	9,34
4	4	8,16	16	14,95
3	2	4,08	6	5,60
2	13	26,53	26	24,29
1	26	53,06	26	24,29
totaal	49	100	107	100

Initiële aanmelder: individueel, groep, andere

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
individuele patiënt	58	87,87	100	93,45
groep patiënten	6	9,09	7	6,54
andere	2	3,03	-	-
totaal	66	100	107	100

Is de aanmelder nieuw voor u?

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
ja	45	68,18	48	44,85
neen	21	31,81	59	55,14
totaal	66	100	107	100

Waar heeft deze zich reeds eerder aangemeld?

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
dit jaar binnen deze voorziening	11	52,38	45	76,27
dit jaar binnen een andere voorziening	-	-	2	3,38
vorige jaren binnen deze voorziening	10	47,61	12	20,33
vorige jaren in andere voorziening	-	-	-	-
totaal	21	100	59	100

B. Vorm van aanmelden

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
direct contact	31	46,96	81	75,70
schriftelijk (<i>brief, fax, e-mail</i>)	11	16,66	11	10,28
telefonisch (<i>of GSM, SMS</i>)	24	36,36	15	14,01
totaal	66	100	107	100

Initieel verzoek betreft

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
vraag naar informatie	7	10,60	9	8,41
vraag tot interventie	36	54,54	68	63,55
vraag tot signalering	14	21,21	18	16,82
vraag naar een luisterend oor	9	13,63	12	11,21
totaal	66	100	107	100

Vraag tot interventie betreft

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
vraag om een financieel akkoord	2	5,55	2	2,94
vraag om een ander soort akkoord	34	94,44	66	97,05
totaal	36	100	68	100

Fase waarin patiënt zich bevindt

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	-	-	-	-
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	59	89,39	104	97,19
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	7	10,60	3	2,80
niet van toepassing	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	66	100	107	100

C. Inhoud van de aanmelding

Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ (IPSOF)

Overzicht algemene vragen los van de patiëntenrechten

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
met betrekking tot een patiëntenrecht	55	83,33	94	87,85
algemene vraag los van patiëntenrecht	11	16,66	13	12,14
totaal	66	100	107	100

Overzicht algemene vragen los van de patiëntenrechten

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
familiaal	-	-	2	15,38
juridisch	-	-	1	7,69
financieel	1	9,09	2	15,38
tewerkstelling	-	-	-	-
huisvesting	-	-	4	30,76
levensverhaal	5	45,45	4	30,76
patiëntenrechten	1	9,09	-	-
andere	4	36,36	-	-
totaal	11	100	13	100

Betrokken discipline

Betrokken discipline

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
geen	9	13,63	14	13,08
psychiater	25	37,87	46	42,99
huisarts	-	-	2	1,86
andere arts	-	-	1	0,93
apotheker	-	-	-	-
verpleging	19	28,78	14	13,08
persoonlijke begeleider	-	-	3	2,80
sociale dienst	-	-	4	3,73
psycholoog	-	-	1	0,93

therapeut (<i>ergo, kine, muziek, andere</i>)	3	4,54	1	0,93
diëtist	-	-	-	-
multidisciplinair team	4	6,06	5	4,67
administratieve dienst	-	-	1	0,93
technische dienst	3	4,54	2	1,86
voedingsdienst	-	-	5	4,67
poetsdienst	-	-	2	1,86
directie	1	1,51	6	5,60
bewindvoerder	1	1,51	-	-
ombudspersoon	-	-	-	-
andere	1	1,51	-	-
totaal	66	100	107	100

Overzicht aanmeldingen met betrekking tot recht op

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	43	78,18	71	75,53
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	1	1,81	8	8,51
3. informatie	1	1,81	1	1,06
4. geïnformeerde toestemming	5	9,09	7	7,44
5. inzage patiëntendossier	3	5,45	2	2,12
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	2	3,63	1	1,06
7. klachtenbemiddeling	-	-	-	-
8. wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-
9. vertrouwenspersoon	-	-	-	-
10. pijnbestrijding	-	-	4	4,25
totaal	55	100	94	100

1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

1.1. Respectvolle bejegening

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
luisterbereidheid	5	45,45	2	33,33
correcte omgangsvormen	6	54,54	2	33,33
grensoverschrijdend gedrag	-	-	-	-

andere	-	-	2	33,33
totaal	11	100	6	100

1.2. Goede behandeling/begeleiding

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
diagnose	-	-	-	-
somatische verzorging	4	28,57	5	16,12
medicatie	-	-	6	19,35
individuele therapie	1	7,14	-	-
groepstherapie	3	21,42	3	9,67
voldoende beschikbaarheid	-	-	1	3,22
betrokkenheid familie	-	-	-	-
start opname/behandeling/begeleiding	-	-	-	-
beëindiging opname/behandeling/begeleiding	3	21,42	2	6,45
overplaatsing naar andere afdeling	1	7,14	2	6,45
overplaatsing naar een andere voorziening	-	-	5	16,12
andere	2	14,28	7	22,58
totaal	14	100	31	100

1.3. Kwaliteitsvol verblijf/wonen

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
regels	3	42,85	7	58,33
groepsleven	2	28,57	4	33,33
ontspanning/vrije tijd	-	-	1	8,33
weekend- en verlofregeling	1	14,28	-	-
andere	1	14,28	-	-
totaal	7	100	12	100

1.4. Goede hotelservice

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
voeding	-	-	5	31,25
infrastructuur/accommodatie	3	50,00	4	25,00

hygiëne	-	-	2	12,50
veiligheid persoon	-	-	1	6,25
veiligheid goederen	3	50,00	3	18,75
andere	-	-	1	6,25
totaal	6	100	16	100

1.5. Betalende diensten

nvt

1.6. Juiste factuur/correct geldbeheer

1.7. Beschermende maatregelen

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
straf	-	-	1	25,00
beperkte bewegingsvrijheid	-	-	-	-
afzondering	-	-	-	-
fixatie	-	-	-	-
gedwongen opname	2	66,66	3	75,00
internering	-	-	-	-
andere	1	33,33	-	-
totaal	3	100	4	100

2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
psychiater	1	100,00	7	87,50
psycholoog	-	-	-	-
persoonlijk begeleider	-	-	1	12,50
andere	-	-	-	-
totaal	1	100	8	100

3. Recht op informatie

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
diagnose	-	-	1	100,00
duur	-	-	-	-

kosten	-	-	-	-
tegenaanwijzingen/risico's/nevenwerkingen	-	-	-	-
alternatieven	-	-	-	-
andere	1	100,00	-	-
totaal	1	100	1	100

4. Recht op geïnformeerde toestemming

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
medicatie informatie	1	20,00	-	-
toestemming	2	40,00	4	57,14
behandeling/begeleiding informatie	-	-	-	-
toestemming	1	20,00	3	42,85
andere informatie	1	20,00	-	-
toestemming	-	-	-	-
totaal	5	100	7	100

5. Recht op zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier	-	-	-	-
inzage/afschrift dossier	3	100,00	2	100,00
totaal	3	100	2	100

6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
beroepsgeheim	1	50,00	-	-
persoonlijke overtuiging	-	-	-	-
briefgeheim	-	-	-	-
territoriale privacy	-	-	1	100,00
mondelijke indiscretie	1	50,00	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	2	100	1	100

7. Recht op klachtenbemiddeling

nvt

8. Recht op een wettelijke vertegenwoordiger

nvt

9. Recht op een vertrouwenspersoon

nvt

10. Recht op pijnbestrijding

10. Recht op pijnbestrijding

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
chronische pijn	-	-	1	25,00
palliatieve zorg	-	-	-	-
euthanasie	-	-	3	75,00
andere	-	-	-	-
totaal	-	-	4	100

D. Interventie

Hoofdinterventie

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
luisteren	9	13,63	17	15,88
doorverwijzen intern	1	1,51	5	4,67
doorverwijzen extern	-	-	-	-
informereren	12	18,18	14	13,08
signaleren	38	57,57	58	54,20
coachen	5	7,57	7	6,54
bemiddelen	1	1,51	6	5,60
totaal	66	100	107	100

Betrokkenheid patiënt bij bemiddeling

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
patiënt samen met ombudspersoon	-	-	4	66,66
ombudspersoon zonder patiënt	1	100,00	2	33,33

totaal	1	100	6	100
--------	---	-----	---	-----

E. Afsluiting

Tijd tussen aanmelden en afsluiten

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
aantal aanmeldingen met de afsluiting <i>op dezelfde datum als de aanmelding</i>	19	28,78	56	52,33
<i>binnen de week</i>	37	56,06	34	31,77
<i>binnen de twee weken</i>	6	9,09	9	8,41
<i>binnen de vier weken</i>	-	-	1	0,93
<i>later dan vier weken</i>	4	6,06	7	6,54
totaal	66	100	107	100
aantal weken bij aanmelding met langste looptijd	15		21	

Evaluatie resultaat

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	26	40,00	43	40,18
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	9	13,84	30	28,03
ontevredenheid patiënt	2	3,07	13	12,14
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	-	-	-	-
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	-	-
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
geen feedback	28	43,07	21	19,62
totaal	65	100	107	100

Evaluatie proces

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	33	50,76	78	72,89
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	4	6,15	7	6,54

ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	4	6,15	-	-
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	-	-
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
geen feedback	24	36,92	22	20,56
totaal	65	100	107	100

Voorgestelde verdere stappen

nvt