



## Jaarverslag onafhankelijke ombudsdienst geestelijke gezondheidszorg

Jaar: 2021

Naam voorziening: PVT Leilinde

Erkenningsnummer: .....

Naam ombudspersoon: Niki Vervaeke

Verantwoordelijken voorziening die het jaarverslag moeten ontvangen:

Dhr Marc Vandergraesen

Veerle Vanderstraeten

Magda Borms

### 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 ombudswerking

## **Aanbevelingen en uitdagingen**

Het was in 2021 geen evidentie om in de PVT de ombudsfunctie te kunnen garanderen omwille van de coronamaatregelen. Het aantal meldingen is dan ook navenant, 3 stuks en deze komen allemaal van 1 zelfde persoon. De meldingen werden ook steeds direct gebracht, tijdens de permanentie.

Het maakt de noodzaak van regelmatige zichtbare aanwezigheid ook duidelijk

De meldingen zelf werden dadelijk opgenomen met de betrokkene en teruggekoppeld.

De cijfers worden hieronder hernomen.

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

Hier kwam de vraag naar deelname aan vrijetijdsactiviteiten aan bod en het feit dat de patiënt de overplaatsing naar andere zorgvoorziening geweigerd werd.

Daarnaast was ook de medicatie een vraag die terugkwam en opgenomen werd

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

Het regelmatig aanwezig zijn als ombudsdienst was geen evidentie in coronatijden, er is goede hoop dat dit in 2022 wel weer op regelmatige wijze kan gebeuren.

Daarnaast kan mogelijks ook een infosessie voor de patiënten gegeven worden over de ombudswerking en patiëntenrechten.

## Algemene conclusie/besluit (maximum 10 lijnen)

De samenwerking verloopt, wanneer er vragen of aanmeldingen zijn, zeer vlot en correct. Personeel is bekend met de ombudspersoon en ombudswerking.

Bij vragen of opmerkingen wordt steeds tegemoet gekomen en bekijkt men de vraag op maat.

## Cijfers

### A. Aanmeldingen en aanmelders

categorie	2018	2019	2020	2021
aanmeldingen	4	2	1	3
aanmelders	4	2	1	1

### B. Vorm van aanmelden

#### Vorm van aanmelden

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
direct contact	1	100,00	3	100,00
schriftelijk ( <i>brief, fax, e-mail</i> )	-	-	-	-
telefonisch ( <i>of GSM, SMS</i> )	-	-	-	-
totaal	1	100	3	100

#### Initieel verzoek betreft

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
vraag naar informatie	-	-	-	-
vraag tot interventie	-	-	3	100,00
vraag tot signalering	1	100,00	-	-
vraag naar een luisterend oor	-	-	-	-
totaal	1	100	3	100

#### Vraag tot interventie betreft

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
vraag naar informatie	-	-	-	-
vraag tot interventie	-	-	3	100,00
vraag tot signalering	1	100,00	-	-
vraag naar een luisterend oor	-	-	-	-
totaal	1	100	3	100

## C. Inhoud van de aanmelding

### Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ (IPSOF)

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
met betrekking tot een patiëntenrecht	1	100,00	3	100,00
algemene vraag los van patiëntenrecht	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

### Betrokken discipline

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
geen	-	-	-	-
psychiater	-	-	2	66,66
huisarts	-	-	-	-
verpleging	1	100,00	-	-
multidisciplinair team	-	-	1	33,33
andere	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

### Overzicht aanmeldingen met betrekking tot recht op

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

## 1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

### 1.1. Respectvolle bejegening

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
1.1. respectvolle bejegening	-	-	-	-
1.2. goede behandeling/begeleiding	1	100,00	1	50,00
1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen	-	-	1	50,00
1.4. goede hotelservice	-	-	-	-
1.5. betalende diensten	-	-	-	-
1.6. juiste factuur/correct geldbeheer	-	-	-	-
1.7. beschermende maatregelen	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

## D. Interventie

### Hoofdinterventie

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
luisteren	-	-	-	-
doorverwijzen intern	-	-	-	-
doorverwijzen extern	-	-	-	-
informereren	-	-	-	-
signaleren	1	100,00	3	100,00
coachen	-	-	-	-
bemiddelen	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>