

## Jaarverslag interne ombudsfunctie

Interne ombudsfunctie PC Ariadne, Lede  
Periode van 01/01/2021 tot 31/12/2021  
Jaarverslag Psychiatrisch Ziekenhuis Lede  
Sara Adriaensens, interne ombudspersoon  
Februari 2022

### AANMELDINGEN

De eerste aanmelding werd geregistreerd op 07/01/2021, de laatste op 19/12/2021. Uiteraard waren een aantal aanmeldingen nog niet afgehandeld op 31 december 2021. Het **totaal aantal aanmeldingen bedraagt 29**, het totaal aantal in 2021 afgesloten aanmeldingen 27.

Ik kreeg **6 aanmelding minder ten opzicht van 2020**. De corona-epidemie en de daarbij horende veiligheidsmaatregelen hadden de nodige impact op het aantal aanmeldingen en op de ombudswerking.

Hieronder vergelijken we de basisgegevens van 2018 tot en met 2021.

#### Aanmeldingen, aanmelders

categorie	2018	2019	2020	2021
aanmeldingen	6	59	35	29
aanmelders	6	53	27	29

Verder beperken wij ons tot het **vergelijken** van de gegevens van **2021** met deze van **2020**.

## A. Aanmeldingen en aanmelders

### Aanmeldingen, aanmelders, aanmeldingstijd, contacten en verwijzingen

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
aanmeldingen	35		29	
aanmelders	27 ...te control eren...		29 ...te control eren...	
tijd tussen aanmelding en eerste face to face contact				
aantal aanmeldingen met eerste face to face contact				
<i>op dezelfde datum</i>	20	76,92	9	31,03
<i>binnen de week</i>	6	23,07	19	65,51
<i>binnen de 2 weken</i>	-	-	-	-
<i>binnen de 4 weken</i>	-	-	-	-
<i>later dan vier weken</i>	-	-	1	3,44
totaal	26	100	29	100
aantal face to face contacten per aanmelding				
aantal aanmeldingen met				
<i>geen enkel contact</i>	9	25,71	-	-
<i>1 contact</i>	22	62,85	20	68,96
<i>2 contacten</i>	2	5,71	4	13,79
<i>3 contacten</i>	1	2,85	3	10,34
<i>meer dan 3 contacten</i>	1	2,85	2	6,89
totaal	35	100	29	100
grootste aantal contacten bij 1 aanmelding	4		5	
verwezen naar andere ombudspersoon <sup>1</sup>	0		0	

<sup>1</sup> verwijzingen naar andere ombudspersonen worden voor de verdere gegevens niet meegeteld

totaal afgesloten aanmeldingen zonder verwijzingen	35	27
--	----	----

Bij de verwijzing naar een andere ombudspersoon betreft het 0 keer een interne ombudspersoon GGZ, 0 keer een externe ombudspersoon GGZ van een ander overlegplatform, 0 keer een ombudspersoon van een algemeen ziekenhuis, 0 keer de federale ombudspersoon en 0 keer een andere ombudsdienst.

### Aantal aanmeldingen versus aantal aanmelders

aanmeldingen per aanmelder	2021			
	aanmelders		aanmeldingen	
categorie	n	%	n	%
1	29	100,00	29	100,00
totaal	29	100	29	100

De **29** aanmeldingen (2021) komen van in totaal 29 aanmelders.

### Aantal aanmeldingen versus aantal aanmelders

aanmeldingen per aanmelder	2020			
	aanmelders		aanmeldingen	
categorie	n	%	n	%
4	1	3,70	4	11,42
3	1	3,70	3	8,57
2	3	11,11	6	17,14
1	22	81,48	22	62,85
totaal	27	100	35	100

### Initiële aanmelder: individueel, groep, andere

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
individuele patiënt	31	88,57	27	93,10



groep patiënten	-	-	2	6,89
andere	4	11,42	-	-
<b>totaal</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>

### Geslacht indien individueel

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
man	10	32,25	11	40,74
vrouw	21	67,74	16	59,25
onbekend	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

De meerderheid van de aanmelders zijn vrouwen.

### Aantal leden groep

categorie	2021	
	n	%
2 personen	2	100,00
3 personen	-	-
4 personen	-	-
meer dan 4 personen	-	-
<b>totaal</b>	<b>2</b>	<b>100</b>
<b>grootste groep</b>	<b>-</b>	<b>2</b>

De meeste aanmeldingen gebeurden individueel.

### Initiële aanmelder indien andere

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
familielid/partner	4	100,00	-	-

#### PSYCHIATRISCH CENTRUM ARIADNE

REYMEERSSTRAAT 13 A • 9340 LEDE • TEL +32 (0)53 76 21 11 • FAX +32 (0)53 76 21 99 • INFO@PCARIADNE.BE • WWW.PCARIADNE.BE

kennis	-	-	-	-
personeelslid	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### Hoedanigheid indien andere

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
als wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-
als vertrouwenspersoon	3	100,00	-	-
ten persoonlijke titel	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### Is de aanmelder nieuw voor u?

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
ja	15	42,85	20	68,96
neen	20	57,14	9	31,03
<b>totaal</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>

### Waar heeft deze zich reeds eerder aangemeld?

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
dit jaar binnen deze voorziening	12	60,00	9	100,00
dit jaar binnen een andere voorziening	-	-	-	-
vorige jaren binnen deze voorziening	8	40,00	-	-
vorige jaren in andere voorziening	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

9 aanmelders werden eerder dat jaar gezien binnen deze voorziening.

#### PSYCHIATRISCH CENTRUM ARIADNE

REYMEERSSTRAAT 13 A • 9340 LEDE • TEL +32 (0)53 76 21 11 • FAX +32 (0)53 76 21 99 • INFO@PCARIADNE.BE • WWW.PCARIADNE.BE

## B. Vorm van aanmelden

### Vorm van aanmelden

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
direct contact	22	62,85	6	20,68
schriftelijk ( <i>brief, fax, e-mail</i> )	3	8,57	12	41,37
telefonisch ( <i>of GSM, SMS</i> )	10	28,57	11	37,93
totaal	35	100	29	100

### Initieel verzoek betreft

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
vraag naar informatie	4	11,42	2	6,89
vraag tot interventie	24	68,57	20	68,96
vraag tot signalering	1	2,85	3	10,34
vraag naar een luisterend oor	6	17,14	4	13,79
totaal	35	100	29	100

### Vraag tot interventie betreft

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
vraag om een financieel akkoord	4	16,66	-	-
vraag om een ander soort akkoord	20	83,33	20	100,00
totaal	24	100	20	100

### Ondernam de aanmelder reeds eerdere stappen?

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%



ja	-	-	-	-
neen	35	100,00	29	100,00
werd niet bevraagd	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>

### Welke stappen?

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
informeel	-	-	-	-
formele interne klachtenprocedure	-	-	-	-
interne ombudsfunctie	-	-	-	-
externe ombudsfunctie	-	-	-	-
extern	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### Waarom geen eerdere stappen?

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
ongekend/wist niet dat het kon	3	8,57	7	24,13
durfde niet	-	-	-	-
principeel/keuze voor onafhankelijkheid externe ombudspersoon	-	-	-	-
principeel/keuze voor interne ombudspersoon	32	91,42	22	75,86
<b>totaal</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>

### Fase waarin patiënt zich bevindt

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	-	-	-	-

opgenomen/in behandeling/in begeleiding	30	85,71	28	96,55
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	5	14,28	1	3,44
niet van toepassing	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>

28 van de 29 klachten kwamen van cliënten die in opname/behandeling of begeleiding waren.

## C. Inhoud van de aanmelding

### Aanmeldingen weerhouden voor Federale Commissie Rechten van de patiënt

Vanaf 2007 voorziet de **Federale Commissie Rechten van de patiënt** in een eigen model voor registratie, zowel voor een aantal minimale gegevens als voor een aantal inhoudelijke bemerkingen op de ombudspraktijk. Deze gegevens moeten door de ombudspersoon rechtstreeks overgemaakt worden aan de Federale Commissie. U vindt een kopie in hoofdstuk 7.

Om de continuïteit en de volledigheid te verzekeren, worden verder in dit verslag ook de aanmeldingen weergegeven in het vertrouwde model, gebaseerd op de eigen registratie in Go-between.

Er kunnen aanzienlijke verschillen zijn tussen beide registraties. Voor de Federale Commissie Rechten van de patiënt worden enkel deze aanmeldingen weerhouden die rechtstreeks betrekking hebben op erkende beroepsbeoefenaars en de rechten van de patiënt, zoals vermeld in de wet van 22 augustus 2002. Aanmeldingen over een aantal persoonsgebonden materies (*bv. voeding, infrastructuur*) en louter informatieve vragen worden niet meegeteld. De eigen registratie in Go-between geeft een overzicht van alle aanmeldingen die de omudpersoon bereiken.

### Registratie Federale Commissie Rechten van de patiënt

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
aanmeldingen die niet weerhouden worden	20	57,14	12	41,37
aanmeldingen die weerhouden worden	15	42,85	17	58,62
<b>totaal</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>



## Overzicht weerhouden aanmeldingen Federale Commissie Rechten van de patiënt

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	9	60,00	11	64,70
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	5	33,33	3	17,64
3. informatie	-	-	2	11,76
4. geïnformeerde toestemming	-	-	-	-
5. a) zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier	-	-	-	-
5. b) inzage patiëntendossier	-	-	-	-
5. c) afschrift patiëntendossier	-	-	-	-
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	1	6,66	1	5,88
7. pijnbestrijding	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

De meeste aanmeldingen hadden betrekking op kwaliteitsvolle dienstverlening.

### Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ (IPSOE)

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 (IPSOE)

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
met betrekking tot een patiëntenrecht	15	42,85	26	89,65
algemene vraag los van patiëntenrecht	20	57,14	3	10,34
<b>totaal</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>

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

### Overzicht algemene vragen los van de patiëntenrechten

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
familiaal	-	-	1	33,33
juridisch	-	-	-	-
financieel	6	31,57	-	-
tewerkstelling	-	-	-	-
huisvesting	9	47,36	-	-
levensverhaal	-	-	2	66,66
patiëntenrechten	-	-	-	-
andere	4	21,05	-	-
<b>totaal</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

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.

### Betrokken discipline

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
geen	-	-	2	6,89
psychiater	9	25,71	5	17,24
huisarts	-	-	-	-
andere arts	-	-	-	-
apotheker	-	-	-	-
verpleging	17	48,57	8	27,58
persoonlijke begeleider	2	5,71	2	6,89
sociale dienst	-	-	1	3,44

psycholoog	-	-	-	-
therapeut ( <i>ergo, kine, muziek, andere</i> )	1	2,85	2	6,89
diëtist	-	-	-	-
multidisciplinair team	-	-	1	3,44
administratieve dienst	-	-	1	3,44
technische dienst	3	8,57	3	10,34
voedingsdienst	1	2,85	1	3,44
poetsdienst	2	5,71	1	3,44
directie	-	-	-	-
bewindvoerder	-	-	-	-
ombudspersoon	-	-	-	-
andere	-	-	2	6,89
<b>totaal</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>

De disciplines die het meest betrokken waren bij de aanmeldingen waren: psychiater, verpleging en technische dienst.

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	9	60,00	18	69,23
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	5	33,33	3	11,53
3. informatie	-	-	2	7,69
4. geïnformeerde toestemming	-	-	-	-
5. inzage patiëntendossier	-	-	-	-
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	1	6,66	3	11,53

#### PSYCHIATRISCH CENTRUM ARIADNE

REYMEERSSTRAAT 13 A • 9340 LEDE • TEL +32 (0)53 76 21 11 • FAX +32 (0)53 76 21 99 • INFO@PCARIADNE.BE • WWW.PCARIADNE.BE

7. klachtenbemiddeling	-	-	-	-
8. wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-
9. vertrouwenspersoon	-	-	-	-
10. pijnbestrijding	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

Het merendeel van de aanmeldingen hadden betrekking tot recht op kwaliteitsvolle dienstverlening.

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	3	33,33	7	38,88
1.2. goede behandeling/begeleiding	6	66,66	5	27,77
1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen	-	-	-	-
1.4. goede hotelservice	-	-	5	27,77
1.5. betalende diensten	-	-	-	-
1.6. juiste factuur/correct geldbeheer	-	-	1	5,55
1.7. beschermende maatregelen	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

#### 1.1. Respectvolle bejegening

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
luisterbereidheid	1	33,33	3	42,85
correcte omgangsvormen	2	66,66	3	42,85
grensoverschrijdend gedrag	-	-	1	14,28
andere	-	-	-	-

#### PSYCHIATRISCH CENTRUM ARIADNE

REYMEERSSTRAAT 13 A • 9340 LEDE • TEL +32 (0)53 76 21 11 • FAX +32 (0)53 76 21 99 • INFO@PCARIADNE.BE • WWW.PCARIADNE.BE

totaal	3	100	7	100
--------	---	-----	---	-----

## 1.2. Goede behandeling/begeleiding

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
diagnose	-	-	-	-
somatische verzorging	2	33,33	-	-
medicatie	-	-	1	20,00
individuele therapie	-	-	1	20,00
groepstherapie	1	16,66	-	-
voldoende beschikbaarheid	1	16,66	3	60,00
betrokkenheid familie	-	-	-	-
start opname/behandeling/begeleiding	-	-	-	-
beëindiging opname/behandeling/begeleiding	-	-	-	-
overplaatsing naar andere afdeling	2	33,33	-	-
overplaatsing naar een andere voorziening	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	6	100	5	100

## 1.4. Goede hotelservice

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
voeding	-	-	1	20,00
infrastructuur/accommodatie	-	-	3	60,00
hygiëne	-	-	1	20,00
veiligheid persoon	-	-	-	-
veiligheid goederen	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	-	-	5	100

### PSYCHIATRISCH CENTRUM ARIADNE

REYMEERSSTRAAT 13 A • 9340 LEDE • TEL +32 (0)53 76 21 11 • FAX +32 (0)53 76 21 99 • INFO@PCARIADNE.BE • WWW.PCARIADNE.BE



### 1.6. Juiste factuur/correct geldbeheer

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

### 2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
psychiater	2	40,00	1	33,33
psycholoog	-	-	-	-
persoonlijk begeleider	3	60,00	2	66,66
andere	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

### 3. Recht op informatie

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
diagnose	-	-	-	-
duur	-	-	-	-
kosten	-	-	-	-
tegenaanwijzingen/risico's/nevenwerkingen	-	-	1	50,00
alternatieven	-	-	-	-
andere	-	-	1	50,00

totaal	-	-	2	100
--------	---	---	---	-----

## 6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
beroepsgeheim	-	-	-	-
persoonlijke overtuiging	-	-	-	-
briefgeheim	-	-	-	-
territoriale privacy	1	100,00	2	66,66
mondelinge indiscretie	-	-	1	33,33
andere	-	-	-	-
totaal	1	100	3	100

## D. Interventie

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal **afgesloten meldingen** (27).

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.

## Hoofdinterventie

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
luisteren	1	2,94	2	7,40
doorverwijzen intern	7	20,58	4	14,81
doorverwijzen extern	1	2,94	-	-
informereren	-	-	1	3,70
signaleren	13	38,23	13	48,14
coachen	-	-	-	-
bemiddelen	12	35,29	7	25,92
<b>totaal</b>	<b>34</b>	<b>100</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

## Betrokkenheid patiënt bij bemiddeling

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
patiënt samen met ombudspersoon	1	8,33	3	42,85
ombudspersoon zonder patiënt	11	91,66	4	57,14
<b>totaal</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

## 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>	1	2,85	1	3,70
<i>binnen de week</i>	29	82,85	23	85,18
<i>binnen de twee weken</i>	5	14,28	1	3,70
<i>binnen de vier weken</i>	-	-	1	3,70

#### PSYCHIATRISCH CENTRUM ARIADNE

REYMEERSSTRAAT 13 A • 9340 LEDE • TEL +32 (0)53 76 21 11 • FAX +32 (0)53 76 21 99 • INFO@PCARIADNE.BE • WWW.PCARIADNE.BE



<i>later dan vier weken</i>	-	-	1	3,70
totaal	35	100	27	100
aantal weken bij aanmelding met langste looptijd	2		5	

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.

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	%
<b>door patiënt</b>				
gehele tevredenheid patiënt	6	17,14	4	14,81
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	27	77,14	21	77,77
ontevredenheid patiënt	2	5,71	2	7,40
<b>door ombudspersoon</b>				
gehele tevredenheid patiënt	-	-	-	-
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	-	-
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-

#### PSYCHIATRISCH CENTRUM ARIADNE

REYMEERSSTRAAT 13 A • 9340 LEDE • TEL +32 (0)53 76 21 11 • FAX +32 (0)53 76 21 99 • INFO@PCARIADNE.BE • WWW.PCARIADNE.BE

geen feedback	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

### Evaluatie proces

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
<b>door patiënt</b>				
gehele tevredenheid patiënt	-	-	1	3,70
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	8	29,62
ontevredenheid patiënt	35	100,00	18	66,66
<b>door ombudspersoon</b>				
gehele tevredenheid patiënt	-	-	-	-
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	-	-
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
geen feedback	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

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

categorie	2020		2021	
	n	%	n	%
federale ombudsdienst	-	-	-	-
orde geneesheren	1	100,00	-	-
advocaat	-	-	-	-
inspectie	-	-	-	-
vrederechter	-	-	-	-

#### PSYCHIATRISCH CENTRUM ARIADNE

REYMEERSSTRAAT 13 A • 9340 LEDE • TEL +32 (0)53 76 21 11 • FAX +32 (0)53 76 21 99 • INFO@PCARIADNE.BE • WWW.PCARIADNE.BE



andere rechtbank	-	-	-	-
ziekenfonds	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## **F. Besluit**

In 2021 kreeg ik 29 aanmeldingen, dit zijn 6 aanmeldingen minder dan in 2020. Deze 29 aanmeldingen kwamen van 29 verschillende aanmelders en gebeurden in de meeste gevallen individueel. Ik kreeg meer aanmeldingen van vrouwen dan van mannen. Dit jaar In 2 situaties was de aanmelder een familielid of partner van de cliënt. Het merendeel van de aanmelders waren nieuw, anderen had ik al eerder ontmoet in ons ziekenhuis.

23 van de 29 aanmeldingen gebeurden via telefoon of mail (dit heeft voornamelijk met de corona-pandemie te maken).

Desondanks weten cliënten mij te vinden. In geen enkel geval werden er eerdere stappen ondernomen door de aanmelder. 28 van de 29 aanmeldingen kwamen van cliënten die op dat moment opgenomen waren in ons ziekenhuis. In 8 aanmeldingen is verpleging de betrokken discipline, in 5 situaties de psychiater.

Aanmeldingen betrekking tot recht op:

- kwaliteitsvolle dienstverlening (18)
- vrije keuze beroepsbeoefenaar (3)
- informatie (2)
- bescherming persoonlijke levenssfeer (3)

De hoofdinterventie was het signaleren en bemiddelen door de interne ombudsdienst. 23 aanmeldingen werden behandeld en afgesloten binnen de week.