

PC Ariadne

**Jaarverslag
2022**

HELENE CAMBIEN



onafhankelijke
ombudsdienst
geestelijke
gezondheidszorg

OOGG voor patiëntenrechten

In de week van 18 april 2022 – de internationale dag van de Rechten van de Patiënt – lanceerden we onze nieuwe naam: Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheidszorg of OOGG. De hieraan gekoppelde nieuwe website, het logo en drukwerk zetten in op een duidelijke boodschap: we hebben oog voor patiëntenrechten! Geen nieuwe dienst, maar een verdere professionalisering van de bestaande werking.

Met enige fierheid stellen we de realisaties van het afgelopen jaar aan u voor. De uitrol van het project '*innovatieve praktijken*' zorgde voor een bredere, laagdrempelige bereikbaarheid van de ombudspersonen. De beschikbaarheid van een chatfunctie en een algemene mailadres kwam tegemoet aan de vraag naar een vlotte toegankelijkheid.

De fysieke aanwezigheid van de ombudspersoon in uw voorziening is niet meer weg te denken. De vaste permanentiemomenten worden aangevuld met vormingsmomenten. Het nieuwe '*stellingenspel*' werd binnen het project gebruikt bij kinderen en jongeren. De toepasbaarheid bij andere doelgroepen heeft intussen zijn succes bewezen.

In 2023 komt er nog veel goeds aan. Vanaf eind januari stellen we u twee e-learnings over patiëntenrechten en ombudsfunctie ter beschikking. Later op het jaar voorzien wij een serious game over de ombudsfunctie en patiëntenrechten. We maken ook werk van de versterking van de continuïteit van onze dienstverlening. Door opeenvolgende personeelwissels kwam die continuïteit al te vaak in het gedrang. Met de aanwerving van twee nieuwe ombudspersonen zijn we opnieuw op volle sterkte. Daarnaast zullen we in 2023 ook focussen op de verdere uitrol van onze werking in de mobiele en ambulante sector.

Ons engagement naar uw voorziening willen we graag bestendigen in een Service Level Agreement (SLA). Goede afspraken maken goede vrienden. Met een positieve constructieve ingesteldheid, zoals deze hoog in het vaandel wordt gedragen door de onafhankelijke ombudspersonen, zien we een fijne samenwerking tegemoet.

Didier Martens

Algemeen directeur vzw Psyche

Inleiding

Dit is het negentiende jaarverslag van de Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheidszorg (OOGG).

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. Wij gebruiken hiervoor het registratiesysteem Go Between.

We hopen alvast dat dit jaarverslag gewikt en gewogen zal worden in de voorziening. 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.

Aanbevelingen en uitdagingen

De onafhankelijke ombudsdienst in PC Ariadne kende in 2022 veel verloop. Tot begin mei 2022 was Niki Vervaeke verscheidene jaren de ombudspersoon in PC Ariadne. Vanaf midden mei 2022 tot september 2022 was Ninke Bautmans de ombudspersoon voor de voorziening. Vanaf eind oktober 2022 nam Helene Cambien tijdelijk deze functie op zich. Er was een tweewekelijks permanentiemoment in het ziekenhuis. Vanaf eind december 2022 is er een nieuwe vaste ombudspersoon in het ziekenhuis: Sofie Perquy. Zij is wekelijks aanwezig in het ziekenhuis op donderdagnamiddag.

Patiënten kunnen vandaag dankzij de Wet op de Patiëntenrechten, waaronder het klachtrecht, bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening van het ziekenhuis. Dankzij die wet, die een uitnodiging is tot dialoog, kunnen verbeteracties worden doorgevoerd. Het is niet evident voor een patiënt in een kwetsbare positie om te signaleren wat beter kan. De patiënt kan in dit proces ondersteund worden door de onafhankelijke ombudsdienst. Het is belangrijk dat deze laagdrempelig bereikbaar is. Wij engageren ons in 2023 om dit beter waar te maken door terug een vaste ombudspersoon aan te bieden.

Door de beperkte bemanning in 2022 is het voor ons moeilijk om concrete en correcte aanbevelingen en uitdagingen specifiek voor PC Ariadne te schrijven.

Op basis van de cijfers die we uit het registratiesysteem getrokken hebben, kunnen we wel enkele conclusies formuleren. In de eerste plaats merken we dat het aantal meldingen ten opzichte van vorig jaar gezakt is met 30 meldingen. Het aantal melders is dan weer gestegen. De meldingen werden vooral via direct contact aan de ombudspersoon bezorgd. De meldingen in 2022 hadden voornamelijk betrekking op 'recht op kwaliteitsvolle dienstverlening' (goede behandeling, infrastructuur/accommodatie en beschermende maatregelen) en 'recht op geïnformeerde toestemming'.

In het Vlaams jaarverslag van 2022 werden aanbevelingen geschreven over beschermende maatregelen en geïnformeerde toestemming. Als aanvulling voeg ik beide aanbevelingen toe.

"Net als het aantal gedwongen opnames neemt ook het aantal klachten rond gedwongen opname toe. De huidige wetgeving werkt voor een ideaal scenario's, maar helaas is dit niet altijd de realiteit.

Een gedwongen opname dient soms niet meer het doel waarvoor de wetgeving oorspronkelijk werd gemaakt. Ze wordt dan als paraplu gebruikt voor maatschappelijke overlast, om veiligheid af te dwingen. Dit strookt niet met het hoofddoel waarvoor een behandeling in de geestelijke

gezondheidszorg wordt opgezet. Bovendien creëert dit bij hulpverleners in sommige gevallen ook een onveiligheidsgevoel.

Patiënten beleven een gedwongen opname (op het moment van de opname) als een onrecht. De traumatiserende ervaring om in een politiecel te moeten wachten op een arts die je zal beoordelen, is nefast voor het opbouwen van een vertrouwensband met een hulpverlener. Niemand lijkt het voor de patiënt 'op te nemen'; niet de familie, niet de politie, niet de onafhankelijke arts, niet de pro-deo advocaat, niet de vrederechter.

Dat gevoel van onrecht keert zich dan tegen degene die dichtbij staat. Zo zal de patiënt zich sneller verzetten tegen de hulpverlener, het toedienen van medicatie en het opzetten van een behandeling. Verbale en/of fysieke agressie ten aanzien van zorgverstrekkers tijdens het behandeltraject komt voor. Het is aan te bevelen om hiervoor instrumenten aan te reiken aan de zorgverstrekkers om hiermee om te gaan. Dat is noodzakelijk om de nodige draagkracht voor de dagdagelijkse zorg te blijven garanderen.

Daarnaast heeft iedereen baat bij een nieuwe wetgeving rond gedwongen opname die bescherming biedt aan een mens in nood en die een hulpverlener in zijn kracht zet."

"We merken een duidelijke stijging in het aantal meldingen bij 'geïnformeerde toestemming'. Het betrekken van de patiënt als gelijkwaardige partner in zijn behandeling impliceert dat deze patiënt toegang heeft tot zoveel mogelijk informatie om mee beslissingen te nemen.

Goed geïnformeerd zijn, begint met een goede, duidelijke en recente onthaalbrochure. Het correct vermelden van afdelingsregels en verwachtingen leidt tot meer transparantie. Als brochures duidelijk zijn, is dit een vorm van preventief werken én van correcte verschaffing van informatie. Het samen overlopen van deze brochure is ook een moment voor de patiënt om vragen te stellen en verduidelijking te krijgen."

Afsluitend willen wij het ziekenhuis danken voor de fijne ontvangst van de verschillende ombudspersonen in 2022. We hopen de aangename en constructieve samenwerking ook in de toekomst op eenzelfde wijze verder te kunnen zetten.

Cijfers

De **eerste aanmelding** werd geregistreerd op 05/01/2022, de laatste op 27/12/2022.

Het **totaal aantal aanmeldingen** bedraagt 77, het totaal aantal **in 2022 afgesloten aanmeldingen** 77. Dit zijn 30 aanmeldingen minder dan in 2021. Er zijn wel meer aanmelders (+9) in 2022 ten opzichte van 2021.

Hieronder vergelijken we de basisgegevens van 2019 tot en met 2022.

Aanmeldingen, aanmelders

categorie	2019	2020	2021	2022
aanmeldingen	97	66	107	77
aanmelders	47	37	49	58

Verder beperken wij ons tot het **vergelijken** van de gegevens van **2022** met deze van **2021**.

A. Aanmeldingen en aanmelders

Aanmeldingen, aanmelders, aanmeldingstijd, contacten en verwijzingen

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
aanmeldingen	107		77	
aanmelders	49		58	
tijd tussen aanmelding en eerste face to face contact				
aantal aanmeldingen met eerste face to face contact				
<i>op dezelfde datum</i>	104	97,19	49	85,96
<i>binnen de week</i>	3	2,80	6	10,52
<i>binnen de twee weken</i>	-	-	1	1,75
<i>binnen de vier weken</i>	-	-	1	1,75
<i>later dan 4 weken</i>	-	-	-	-
totaal	107	100	57	100
aantal face to face contacten per aanmelding				
aantal aanmeldingen met				

<i>geen enkel contact</i>	-	-	20	25,97
<i>1 contact</i>	83	77,57	51	66,23
<i>2 contacten</i>	15	14,01	5	6,49
<i>3 contacten</i>	4	3,73	1	1,29
<i>meer dan 3 contacten</i>	5	4,67	-	-
totaal	107	100	77	100
grootste aantal contacten bij 1 aanmelding	10		3	
verwezen naar andere ombudspersoon	0		0	
totaal afgesloten aanmeldingen zonder verwijzingen	107		77	

De **77** aanmeldingen (2022) komen van in totaal 58 aanmelders.

Initiële aanmelder: individueel, groep, andere

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
individuele patiënt	100	93,45	70	90,90
groep patiënten	7	6,54	3	3,89
andere	-	-	4	5,19
totaal	107	100	77	100

Geslacht indien individueel

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
man	47	47,00	32	45,71
vrouw	53	53,00	32	45,71
onbekend	-	-	6	8,57
totaal	100	100	70	100

Aantal leden groep

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
2 personen	1	14,28	3	100,00
3 personen	3	42,85	-	-
4 personen	-	-	-	-
meer dan 4 personen	3	42,85	-	-
totaal	7	100	3	100
grootste groep	10		2	

Initiële aanmelder indien andere

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
familielid/partner	-	-	2	50,00
kennis	-	-	-	-
personeelslid	-	-	2	50,00
andere	-	-	-	-
totaal	-	-	4	100

Hoedanigheid indien andere

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
als wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-
als vertrouwenspersoon	-	-	-	-
ten persoonlijke titel	-	-	4	100,00
totaal	-	-	4	100

Terugkoppeling indien andere

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
patiënt onderschrijft de aanmelding	-	-	4	100,00
patiënt onderschrijft de aanmelding niet	-	-	-	-
terugkoppeling was niet mogelijk	-	-	-	-
terugkoppeling was niet nodig	-	-	-	-
totaal	-	-	4	100

Is de aanmelder nieuw voor u?

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
ja	48	44,85	61	79,22
neen	59	55,14	16	20,77
totaal	107	100	77	100

Waar heeft deze zich reeds eerder aangemeld?

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
dit jaar binnen deze voorziening	45	76,27	15	93,75
dit jaar binnen een andere voorziening	2	3,38	-	-
vorige jaren binnen deze voorziening	12	20,33	1	6,25
vorige jaren in andere voorziening	-	-	-	-
totaal	59	100	16	100

B. Vorm van aanmelden

Vorm van aanmelden

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
direct contact	81	75,70	50	64,93
schriftelijk (<i>brief, chat, e-mail</i>)	11	10,28	15	19,48
telefonisch (<i>of GSM, SMS</i>)	15	14,01	12	15,58
totaal	107	100	77	100

Initieel verzoek betreft

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
vraag naar informatie	9	8,41	4	5,19
vraag tot interventie	68	63,55	39	50,64
vraag tot signalering	18	16,82	18	23,37
vraag naar een luisterend oor	12	11,21	16	20,77
totaal	107	100	77	100

Vraag tot interventie betreft

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
vraag om een financieel akkoord	2	2,94	-	-
vraag om een ander soort akkoord	66	97,05	39	100,00
totaal	68	100	39	100

Ondernam de aanmelder reeds eerdere stappen?

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
ja	65	60,74	2	2,59
neen	-	-	10	12,98
werd niet bevroegd	42	39,25	65	84,41
totaal	107	100	77	100

Welke stappen?

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
informeel	65	100,00	2	100,00
formele interne klachtenprocedure	-	-	-	-
interne ombudsfunctie	-	-	-	-
extern	-	-	-	-
totaal	65	100	2	100

Waarom geen eerdere stappen?

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
ongekend/wist niet dat het kon	-	-	1	10,00
durfde niet	-	-	3	30,00
principeel/keuze voor onafhankelijkheid externe ombudspersoon	-	-	6	60,00
totaal	-	-	10	100

Fase waarin patiënt zich bevindt

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	-	-	-	-
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	104	97,19	75	97,40
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	3	2,80	2	2,59
niet van toepassing	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	107	100	77	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.

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
met betrekking tot een patiëntenrecht	94	87,85	72	93,50
algemene vraag los van patiëntenrecht	13	12,14	5	6,49
totaal	107	100	77	100

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

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
familiaal	2	15,38	-	-
juridisch	1	7,69	-	-
financieel	2	15,38	1	20,00
tewerkstelling	-	-	-	-
huisvesting	4	30,76	-	-
levensverhaal	4	30,76	4	80,00
patiëntenrechten	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	13	100	5	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.

Betrokken discipline

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
geen	14	13,08	15	19,48
psychiater	46	42,99	33	42,85
huisarts	2	1,86	-	-
andere arts	1	0,93	-	-
apotheker	-	-	-	-
verpleging	14	13,08	5	6,49
persoonlijke begeleider	3	2,80	-	-
sociale dienst	4	3,73	4	5,19
psycholoog	1	0,93	3	3,89
therapeut (<i>ergo, kine, muziek, andere</i>)	1	0,93	2	2,59
diëtist	-	-	-	-
multidisciplinair team	5	4,67	6	7,79
administratieve dienst	1	0,93	-	-

technische dienst	2	1,86	2	2,59
voedingsdienst	5	4,67	2	2,59
poetsdienst	2	1,86	-	-
directie	6	5,60	4	5,19
bewindvoerder	-	-	1	1,29
ombudspersoon	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	107	100	77	100

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	2021		2022	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	71	75,53	54	75,00
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	8	8,51	2	2,77
3. informatie	1	1,06	-	-
4. geïnformeerde toestemming	7	7,44	13	18,05
5. inzage patiëntendossier	2	2,12	-	-
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	1	1,06	2	2,77
7. klachtenbemiddeling	-	-	-	-
8. wettelijke vertegenwoordiger	-	-	1	1,38
9. vertrouwenspersoon	-	-	-	-
10. pijnbestrijding	4	4,25	-	-
totaal	94	100	72	100

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

1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

1.1. Respectvolle bejegening

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
luisterbereidheid	2	33,33	-	-
correcte omgangsvormen	2	33,33	5	100,00
grensoverschrijdend gedrag	-	-	-	-
andere	2	33,33	-	-
totaal	6	100	5	100

1.2. Goede behandeling/begeleiding

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
diagnose	-	-	1	8,33
somatische verzorging	5	16,12	1	8,33
medicatie	6	19,35	1	8,33
individuele therapie	-	-	-	-
groepstherapie	3	9,67	2	16,66
voldoende beschikbaarheid	1	3,22	4	33,33
betrokkenheid familie	-	-	-	-
start opname/behandeling/begeleiding	-	-	-	-
beëindiging opname/behandeling/begeleiding	2	6,45	1	8,33
overplaatsing naar andere afdeling	2	6,45	1	8,33
overplaatsing naar een andere voorziening	5	16,12	-	-
andere	7	22,58	1	8,33
totaal	31	100	12	100

Beëindiging opname/behandeling/begeleiding

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
verplicht	-	-	-	-
geweigerd	2	100,00	1	100,00
andere	-	-	-	-
totaal	2	100	1	100

Overplaatsing naar andere afdeling

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
verplicht	-	-	-	-
geweigerd	2	100,00	1	100,00
andere	-	-	-	-
totaal	2	100	1	100

Overplaatsing naar andere voorziening

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
verplicht	1	20,00	-	-
geweigerd	2	40,00	-	-
andere	2	40,00	-	-
totaal	5	100	-	-

1.3. Kwaliteitsvol verblijf/wonen

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
regels	7	58,33	4	36,36
groepsleven	4	33,33	6	54,54
ontspanning/vrije tijd	1	8,33	-	-
weekend- en verlofregeling	-	-	1	9,09
andere	-	-	-	-
totaal	12	100	11	100

1.4. Goede hotelservice

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
voeding	5	31,25	2	18,18
infrastructuur/accommodatie	4	25,00	7	63,63
hygiëne	2	12,50	-	-
veiligheid persoon	1	6,25	-	-
veiligheid goederen	3	18,75	2	18,18
andere	1	6,25	-	-
totaal	16	100	11	100

1.5. Betalende diensten

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
cafeteria	-	-	-	-
winkel	-	-	-	-
wasserij	-	-	1	100,00
publifoon	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	-	-	1	100

1.6. Juiste factuur/correct geldbeheer

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
factuur	1	50,00	-	-
opbouw inkomen	-	-	-	-
zakgeld	-	-	-	-
bestedingsautonomie	-	-	-	-
bewindvoering	1	50,00	-	-
verzekeringen	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	2	100	-	-

1.7. Beschermende maatregelen

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
straf	1	25,00	1	7,14
bepaalde bewegingsvrijheid	-	-	4	28,57
afzondering	-	-	1	7,14
fixatie	-	-	-	-
gedwongen opname	3	75,00	8	57,14
internering	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	4	100	14	100

2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
psychiater	7	87,50	1	50,00
psycholoog	-	-	-	-
persoonlijk begeleider	1	12,50	-	-
andere	-	-	1	50,00
totaal	8	100	2	100

3. Recht op informatie

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
diagnose	1	100,00	-	-
duur	-	-	-	-
kosten	-	-	-	-
tegenaanwijzingen/risico's/nevenwerkingen	-	-	-	-
alternatieven	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	1	100	-	-

4. Recht op geïnformeerde toestemming

categorie	2021		2022		
	n	%	n	%	
medicatie	informatie	-	-	-	-
	toestemming	4	57,14	9	69,23
behandeling/begeleiding	informatie	-	-	1	7,69
	toestemming	3	42,85	3	23,07
andere	informatie	-	-	-	-
	toestemming	-	-	-	-
totaal	7	100	13	100	

5. Recht op zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier	-	-	-	-
inzage/afschrift dossier	2	100,00	-	-
totaal	2	100	-	-

5.A. Recht op inzage of afschrift

categorie		2021		2022	
		n	%	n	%
medisch luik	inzage	-	-	-	-
	afschrift	-	-	-	-
verpleegkundig dossier	inzage	-	-	-	-
	afschrift	-	-	-	-
sociaal luik	inzage	-	-	-	-
	afschrift	-	-	-	-
onderzoeksresultaten	inzage	-	-	-	-
	afschrift	-	-	-	-
volledig dossier	inzage	-	-	-	-
	afschrift	-	-	-	-
andere	inzage	1	50,00	-	-
	afschrift	1	50,00	-	-
totaal		2	100	-	-

6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
beroepsgeheim	-	-	1	50,00
persoonlijke overtuiging	-	-	1	50,00
briefgeheim	-	-	-	-
territoriale privacy	1	100,00	-	-
mondelijke indiscretie	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	1	100	2	100

7. Recht op klachtenbemiddeling

In 2021 en 2022 waren er geen aanmeldingen over 'recht op klachtenbemiddeling'.

8. Recht op een wettelijke vertegenwoordiger

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
niet aanvaard	-	-	-	-
geen verandering mogelijk	-	-	1	100,00
informatie	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	-	-	1	100

9. Recht op een vertrouwenspersoon

In 2021 en 2022 waren er geen aanmeldingen over 'recht op een vertrouwenspersoon'.

10. Recht op pijnbestrijding

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
chronische pijn	1	25,00	-	-
palliatieve zorg	-	-	-	-
euthanasie	3	75,00	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	4	100	-	-

D. Interventie

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal **afgesloten aanmeldingen** (77).

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

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
luisteren	17	15,88	4	5,19
doorverwijzen intern	5	4,67	1	1,29
doorverwijzen extern	-	-	-	-
informereren	14	13,08	7	9,09
signaleren	58	54,20	37	48,05
coachen	7	6,54	6	7,79
bemiddelen	6	5,60	22	28,57
totaal	107	100	77	100

Betrokkenheid patiënt bij bemiddeling

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
patiënt samen met ombudspersoon	4	66,66	2	9,09
ombudspersoon zonder patiënt	2	33,33	20	90,90
totaal	6	100	22	100

E. Afsluiting

Tijd tussen aanmelden en afsluiten

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
aantal meldingen met de afsluiting				
<i>op dezelfde datum als de aanmelding</i>	56	52,33	27	35,06
<i>binnen de week</i>	34	31,77	34	44,15
<i>binnen de twee weken</i>	9	8,41	8	10,38
<i>binnen de vier weken</i>	1	0,93	2	2,59
<i>later dan vier weken</i>	7	6,54	6	7,79
totaal	107	100	77	100
aantal weken bij aanmelding met langste looptijd	21		13	

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.