

**PC Ariadne  
Lede**

**Jaarverslag  
2023**

SOFIE PERQUY



onafhankelijke  
**ombudsdienst**  
geestelijke  
gezondheidszorg



## OOGG voor patiëntenrechten

De Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheidszorg (OOGG) werkt mee aan het waarborgen van de patiëntenrechten. De taak die de ombudspersoon daarin opneemt is veelzijdig : luisteren, informeren, coachen, bemiddelen, signaleren en doorverwijzen. De ombudspersonen hebben verder een preventieve taak ter voorkoming van klachten. In het kader hiervan geven zij vormingen aan patiënten en zorgverstrekkers en zijn er, in samenwerking met de collega's van het kenniscentrum binnen Psyche, e-learnings gemaakt, die vrij beschikbaar zijn voor iedereen die meer wil weten over de patiëntenrechten en de taken van de ombudspersoon. Tenslotte is het informeren, bewust maken en promoten van patiëntenrechten aan de ruimere samenleving van belang. De Open Geest-dagen van Te Gek!? waren voor de ombudsdienst een uitgelezen kans om hieraan tegemoet te komen.

De praktijk van de onafhankelijke ombudsfunctie in de GGZ is doorheen de jaren een betekenisvol en krachtig medium gebleken in de verbinding tussen zorgvrager en zorgverstrekker. De eerdere jaarverslagen onderstrepen immers consistent het belang van een laagdrempelig en onpartijdig contactpunt voor patiënten, onafhankelijk van de voorziening, waar ze terecht kunnen voor vragen of om ongenoegen te uiten. Deze positie maakt het mogelijk om te focussen op het duurzaam herstel van de dialoog tussen patiënt en zorgverstrekker vanuit een houding van meerzijdige partijdigheid, en om te bemiddelen op het niveau waar de klacht zich voordoet. Zo kunnen we niet zelden escalatie vermijden.

In 2023 werd sterk ingezet op het verzekeren van de continuïteit door de aanwerving van voldoende ombudspersonen, de reorganisatie van de taakverdeling en de opmaak van duidelijke afspraken met het afsluiten van Service Level Agreement met elke voorziening. Op deze manier trachten we de beschikbaarheid van een onafhankelijke ombudspersoon voor alle patiënten te realiseren.

In 2024 treedt de nieuwe wet patiëntenrechten in werking. Samen met patiënten, hun naasten en de voorzieningen zullen we de uitdaging aangaan om de vernieuwingen in de praktijk te implementeren.

Kris Bruyninckx  
Teamcoördinator OOGG

## Inleiding

Dit is het twintigste jaarverslag van de Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheidszorg.

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.

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

## Aanbevelingen en uitdagingen

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

#### **Aanbevelingen en uitdagingen ten aanzien van de voorziening:**

66% (n=38) van de klachten kunnen onder dit patiëntenrecht geregistreerd worden. We zoomen in op een aantal bijzonderheden.

Een aantal meldingen werden genoteerd ivm de **bejegening** van patiënten. Het is voor veel ziekenhuizen en andere voorzieningen een uitdaging om over voldoende personeelscapaciteit te beschikken. De aanwezige hulpverleners moeten vaak meer dragen dan haalbaar is en dat kan verklaren dat de zorg niet steeds even afgestemd verloopt. Echter, veel patiënten bevinden zich in een zeer woelige fase van hun leven wanneer ze worden opgenomen, ze voelen zich kwetsbaar en kunnen een kort antwoord erg persoonlijk opnemen. Het is belangrijk om in zo'n situaties opnieuw te gaan verbinden met elkaar. Dit kan door, ondanks de werkdruk, te vertragen en tijd te maken. Een vriendelijk woord, checken hoe de patiënt iets beleefd heeft, erkenning geven voor diens gevoel van onrecht,... hoeft vaak niet lang te duren, maar kan een wereld van verschil betekenen. Het is belangrijk dat de voorziening de veerkracht van hun personeel voldoende ondersteunt, dit komt aan alle partijen ten goede.

De **hotelfunctie** kwam een aantal keren naar voor in de meldingen. Het gaat dan specifiek over de **infrastructuur**: te warm in de zomer, matrassen die als doorgelegen ervaren worden, gebrek aan comfortabele zetels,... Voor patiënten is basiscomfort belangrijk. In opname zijn en een intensieve behandeling volgen vergt veel van een persoon. Daarnaast mist men de vertrouwdheid van thuis. Infrastructurele ongemakken zorgen voor onvrede en leiden af van de behandeling. Al lijkt wederzijds begrip hier essentieel, dit kan bekomen worden door duidelijk communicatie omtrent de mogelijkheden en de beperkingen binnen de organisatie. De uitleg daarover kan best gegeven worden door personen die het meest kennis van zaken hebben, waarmee vermeden wordt dat informatie in verschillende tussenstappen de patiënten bereikt en er rechtstreekse communicatie kan plaatsvinden.

Aansluitend op infrastructuur ontvingen we ook een aantal meldingen mbt **veiligheid van goederen**. We willen hier wijzen op het belang van een preventief beleid. Bij opname wordt het ontraden aan patiënten om waardevolle spullen mee te brengen. Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk voor verlies, schade of diefstal. Toch brengen patiënten geregeld waardevolle -financieel of emotioneel- spullen mee tijdens hun opname. Bepaalde voorwerpen kunnen immers voor rust, een gevoel van geborgenheid en vertrouwdheid zorgen: een juweel dat men dagelijks draagt, een hoofdtelefoon om zich mee af te

sluiten,... Het is belangrijk niet enkel te vermelden op de website of in de onthaalbrochure dat dit ontraden wordt, maar te blijven duiden op de risico's door te afficheren op kamerdeuren of op plaatsen waar het risico op verlies of diefstal groter is, bv. de gemeenschappelijke ruimtes. Een duidelijke procedure voor de hulpverleners (met flowchart) over welke stappen te nemen zijn in geval van verlies of diefstal kan helpen voor de hulpverlener om goed te weten hoe er dan gehandeld dient te worden, wat op zijn beurt meer duidelijkheid en vertrouwen zal brengen bij de patiënten.

Een volgende uitdaging is het voldoende informeren en gerust stellen van personen die in **gedwongen opname (GO)** verblijven in het ziekenhuis. De aanmeldingen binnen dit thema gingen vooral over het onvoldoende beschikken over kennis van de procedure waarin men zich bevindt. Het is belangrijk dat men altijd de brochure 'Gedwongen opname' ontvangt. Echter, ook al beschikte men over deze brochure, leek men niet zomaar bij machte de informatie die erin staat te verwerken. Het is van belang om de patiënt mondjesmaat de nodige informatie te geven en met veel herhaling het proces door te nemen. Patiënten in GO zijn vaak onverwacht en bruusk uit hun vertrouwde omgeving weggeplukt en werden soms nog enige tijd in het ongewisse gelaten over wat hen staat te wachten. De mate van emotionele overspoeling die hierbij komt kijken, maakt dat men niet in staat is al die nieuwe informatie op te nemen, te verwerken, opnieuw op te roepen, enz... Wanneer het besef komt dat men in opname dient te blijven voor een aantal weken en dat men daar zelf geen beslissingsrecht in heeft, kan dit een zeer heftige, soms traumatiserende, ervaring zijn. Ook binnen GO is het belangrijk om zoveel als mogelijk, samen met de patiënt, het traject vorm te geven. Het stapsgewijs terug geven van hun zelfbeschikking kan helend werken.

### **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:**

Medicatie vormt een belangrijk deel van de behandeling van patiënten. In contact met de ombudspersoon vertellen patiënten vaak over het niet nodig achten van deze medicatie, de bijwerkingen en de effecten die ze dagdagelijks ervaren. Ze willen graag gesprek over mogelijke alternatieven. De ervaring van weinig informatie te krijgen en/of weinig zeggenschap valt de patiënt soms erg zwaar en leidt tot inzetsverduistering. De boosheid, het verdriet, de teleurstelling die ontstaat werpt namelijk een schaduw over de goede intenties die het team heeft. Het spanningsveld tussen de zelfbeschikking van de patiënt en de plicht van een arts om een goede behandeling te voorzien, kan groot zijn. Het is een proces van zoeken en blijven afstemmen met elkaar.

Het vraagt veel tijd en inspanningen van hulpverleners om patiënten die medicatie blijven weigeren of geregeld afwijzen, herhaaldelijk te informeren over de risico's op korte en lange termijn voor hun gezondheid. Het is een aanbeveling naar de hulpverlening om die tijd te blijven nemen. Anderzijds worden patiënten ook aangemoedigd, oa door de ombudspersoon, om helder te communiceren over hun ervaringen en wensen op vlak van medicatie. Transparante communicatie is een plicht die voor alle betrokkenen geldt.

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

Eind december '22 vond een vervanging plaats van de ombudspersoon. Na een woelig parcours qua invulling van deze functie, startte Sofie Perquy als nieuwe externe ombudspersoon. Het vraagt tijd om enige vertrouwdheid te ervaren binnen het ziekenhuis, een permanentie van 3u per week maakt dat men regelmatig maar beperkt aanwezig is. Omwille van verminderde aanwezigheid van de ombudspersoon in 2022, werd in 2023 ingezet op consequente aanwezigheid, herkenbaarheid en aanspreekbaarheid. Dit alles om de drempel zoveel als mogelijk te verlagen. Dat het aanwezig zijn op de afdeling werkt, is duidelijk als men ziet dat de wijze van contactname met de ombudspersoon gelijkmatig verdeeld is over 'direct contact', 'schriftelijk' (veelal e-mail), 'telefonisch' en 'via de brievenbus'.

Omwille van opleiding veranderde het moment van permanentie in september van donderdagnamiddag naar vrijdagvoormiddag. Dit maakte dat er niet meer kon beschikt worden over het lokaal waar ook het materiaal van de ombudspersoon zich bevindt. Het lokaal dat op vrijdag wordt gebruikt voldoet aan de behoefte op vlak van administratief werk, maar biedt te weinig privacy. Aangezien de meeste gesprekken op de afdelingen plaatsvinden, is dit geen groot obstakel. In 2024 kan de aanwezigheid en gebruik van het lokaal opnieuw bekeken worden.

Er vallen geen bijzonderheden te melden op vlak van behoud van onafhankelijkheid, neutraliteit en beroepsgeheim van de ombudspersoon.

In PC Ariadne is ook een interne ombudspersoon aanwezig. De samenwerking met Sara Adriaensens verliep vlot en wordt als aanvullend ervaren. Indien nodig kan overleg steeds plaatsvinden.

Het zorgpersoneel in PC Ariadne is vertrouwd met de ombudsfunctie. In de meeste gevallen stond men erg open voor gesprek en werd er weinig wantrouwen ervaren.

Als uitdagingen voor 2024 zien we enerzijds nog meer inzetten op het informeren en verspreiden van informatie omtrent de 'Wet op de Patiëntenrechten', zowel voor

patiënten, hun naasten als zorgverleners. In april '23 werd een infosessie gehouden over de patiëntenrechten voor zowel personeel als patiënten. Die laatste groep werd op deze manier niet bereikt. Tijdens de kennismakingsronde in het begin van 2023 werd op alle afdelingen het aanbod gedaan om infosessies op de afdeling te geven, voorlopig werd hier nog niet op ingegaan. Dit lijkt althans de manier om patiënten beter te bereiken.

Een andere uitdaging is het door middel van structureel overleg op de hoogte te blijven van het reilen en zeilen binnen het ziekenhuis. Veranderingen op afdelingen worden nu eerder bij toeval opgemerkt of als er meldingen over komen. Een directere lijn van informatie lijkt efficiënter, ook om bepaalde klachten beter te kunnen kaderen.



## **Besluit**

Als ombudspersoon komen we dagdagelijks in contact met patiënten en hulpverleners. We zien veel goede intenties, veel oprechte betrokkenheid, veel positieve inzet van de kant van de hulpverleners. We horen dankbaarheid bij de patiënten om de goede zorg die ze ontvangen.

Het veld van de geestelijke gezondheidszorg is echter niet makkelijk om in te werken. De toenemende complexiteit van problematieken, de uiteenlopende eisen die aan voorzieningen worden gesteld, het personeelstekort maken het tot een grote uitdaging om voldoende tijd te besteden aan de basis: nabijheid, luisteren, afstemming tussen hulpverlener en patiënt, opdat het vertrouwen langs weerszijden kan groeien en er samen een traject kan bewandeld worden.

In geval van klachten ervoeren we in de meeste gevallen een bereidheid om in gesprek te gaan, om te luisteren en om te leren uit het verhaal van de patiënt. Het gros van de aanvragen werd dan ook goed afgerond.

In 2024 willen we vanuit de ombudswerking extra inzetten op informatieverspreiding omtrent de 'Wet op de Patiëntenrechten'. Hierbij vestigen we graag de aandacht op het aanbod e-learnings vanuit Psyche, met o.a. 'De werking van de ombudsdienst' en 'Wet op de Patiëntenrechten' als thema waar medewerkers op eigen tempo hun kennis over deze onderwerpen kunnen bijschaven.

## AANMELDINGEN

De **eerste aanmelding** werd geregistreerd op 04/01/2023, de laatste op 15/12/2023. Het **totaal aantal aanmeldingen** bedraagt 62, het totaal aantal **in 2023 afgesloten aanmeldingen** 62.

Hieronder vergelijken we de basisgegevens van 2020 tot en met 2023.

### *Aanmeldingen, aanmelders*

Categorie	2020	2021	2022	2023
aanmeldingen	66	107	77	62
aanmelders	37	49	58	41

Verder beperken wij ons tot het **vergelijken** van de gegevens van **2023** met deze van **2022**.

### A. Aanmeldingen en aanmelders

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
aanmeldingen	77		62	
aanmelders	58		41	
tijd tussen aanmelding en eerste face to face contact				
aantal aanmeldingen met eerste face to face contact				
<i>op dezelfde datum</i>	49	85,96	47	75,80
<i>binnen de week</i>	6	10,52	13	20,96
<i>binnen de twee weken</i>	1	1,75	2	3,22
<i>binnen de 4 weken</i>	1	1,75	-	-
<i>later dan 4 weken</i>	-	-	-	-
totaal	57	100	62	100

De **62** meldingen (2023) komen van in totaal 41 aanmelders.

Initiële aanmelder: individueel, groep, andere				
	2022		2023	
Categorie	n	%	n	%
individuele patiënt	70	90,90	54	87,09
groep patiënten	3	3,89	2	3,22
andere	4	5,19	6	9,67
<b>totaal</b>	<b>77</b>	<b>100</b>	<b>62</b>	<b>100</b>

Aantal leden groep				
	2022		2023	
Categorie	n	%	n	%
2 personen	3	100,00	-	-
3 personen	-	-	-	-
4 personen	-	-	-	-
meer dan 4 personen	-	-	2	100,00
<b>totaal</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

grootste groep	2	16
----------------	---	----

<b>Initiële aanmelder indien andere</b>				
	<b>2022</b>		<b>2023</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
familielid/partner	2	50,00	6	100,00
kennis	-	-	-	-
personeelslid	2	50,00	-	-
andere	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

<b>Hoedanigheid indien andere</b>				
	<b>2022</b>		<b>2023</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
als wettelijke vertegenwoordiger	-	-	1	16,66
als vertrouwenspersoon	-	-	4	66,66
ten persoonlijke titel	4	100,00	1	16,66
<b>totaal</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

<b>Is de aanmelder dit jaar al met u in contact geweest?</b>		
	<b>2023</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
ja	21	33,87
neen	41	66,12
<b>totaal</b>	<b>62</b>	<b>100</b>

## B. Vorm van aanmelden

Vorm van aanmelden				
	2022		2023	
Categorie	n	%	n	%
direct contact	50	64,93	18	29,03
schriftelijk (brief, SMS, e-mail)	15	19,48	16	25,80
telefonisch	12	15,58	16	25,80
chat			-	-
algemeen mailadres			-	-
schriftelijk: brievenbus			12	19,35
<b>totaal</b>	<b>77</b>	<b>100</b>	<b>62</b>	<b>100</b>

Het initieel verzoek patiënt betreft				
	2022		2023	
Categorie	n	%	n	%
Informatie	4	5,19	9	14,51
Luisterend oor	39	50,64	12	19,35
Signaal	18	23,37	13	20,96
Bemiddeling: pendeldiplomatie	16	20,77	10	16,12
Bemiddeling: samenbrengen van de partijen			2	3,22
Financieel akkoord: schadeclaim			4	6,45
Financieel akkoord: betwisting factuur			2	3,22
Vraag om beslissing ongedaan te maken (team/vrederechter)			4	6,45

Sanctie/represaille			4	6,45
Andere			2	3,22
<b>totaal</b>	<b>77</b>	<b>100</b>	<b>62</b>	<b>100</b>

Fase waarin patiënt zich bevindt				
Categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	-	-	-	-
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	75	97,40	56	90,32
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	2	2,59	6	9,67
niet van toepassing	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>77</b>	<b>100</b>	<b>62</b>	<b>100</b>

## C. Inhoud van de aanmelding

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.

Bij deze aanmelding is volgende discipline betrokken				
Categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
geen	15	19,48	13	20,96
psychiater	33	42,85	20	32,25
huisarts	-	-	-	-
andere arts	-	-	-	-

apotheker	-	-	2	3,22
verpleging	5	6,49	5	8,06
persoonlijke begeleider	-	-	-	-
sociale dienst	4	5,19	4	6,45
psycholoog	3	3,89	2	3,22
therapeut (ergo, kine, muziek, andere)	2	2,59	1	1,61
diëtist	-	-	-	-
multidisciplinair team	6	7,79	5	8,06
administratieve dienst	-	-	1	1,61
technische dienst	2	2,59	2	3,22
voedingsdienst	2	2,59	2	3,22
poetsdienst	-	-	-	-
directie	4	5,19	2	3,22
bewindvoerder	1	1,29	-	-
ombudspersoon	-	-	1	1,61
wasserij	-	-	-	-
beleid			1	1,61
afdelingsverantwoordelijke			1	1,61
andere			-	-
<b>totaal</b>	<b>77</b>	<b>100</b>	<b>62</b>	<b>100</b>

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.

<b>Overzicht aanmeldingen met betrekking tot recht op</b>				
	<b>2022</b>		<b>2023</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	54	75,00	38	65,51
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	2	2,77	-	-
3. informatie	-	-	2	3,44
4. geïnformeerde toestemming	13	18,05	13	22,41
5. inzage patiëntendossier	-	-	2	3,44
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	2	2,77	2	3,44
7. klachtenbemiddeling	-	-	1	1,72
8. wettelijke vertegenwoordiger	1	1,38	-	-
9. vertrouwenspersoon	-	-	-	-
10. pijnbestrijding	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>72</b>	<b>100</b>	<b>58</b>	<b>100</b>



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

<b>1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening</b>				
	<b>2022</b>		<b>2023</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
1.1. respectvolle bejegening	5	9,25	6	15,78
1.2. goede behandeling/begeleiding	12	22,22	6	15,78
1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen	11	20,37	4	10,52
1.4. goede hotelservice	11	20,37	10	26,31
1.5. betalende diensten	1	1,85	1	2,63
1.6. juiste factuur/correct geldbeheer	-	-	6	15,78
1.7. beschermende maatregelen	14	25,92	5	13,15
<b>totaal</b>	<b>54</b>	<b>100</b>	<b>38</b>	<b>100</b>

<b>1.1. Respectvolle bejegening</b>		
	<b>2023</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
luisterbereidheid	1	16,66
correcte omgangsvormen	4	66,66
fysiek grensoverschrijdend gedrag	1	16,66
verbaal grensoverschrijdend gedrag	-	-
andere	-	-
<b>totaal</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

<b>1.2. Goede behandeling/begeleiding</b>				
	<b>2022</b>		<b>2023</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
diagnose	1	8,33	-	-
somatische verzorging	1	8,33	-	-
medicatie	1	8,33	1	16,66
individuele therapie	-	-	-	-
groepstherapie	2	16,66	-	-
voldoende beschikbaarheid	4	33,33	2	33,33
betrokkenheid familie	-	-	1	16,66
start opname/behandeling/begeleiding	-	-	-	-
beëindiging opname/behandeling/begeleiding	1	8,33	2	33,33
overplaatsing naar andere afdeling	1	8,33	-	-
overplaatsing naar een andere voorziening	-	-	-	-
andere	1	8,33	-	-
<b>totaal</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

<b>Beëindiging opname/behandeling/begeleiding</b>				
	<b>2022</b>		<b>2023</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
verplicht	-	-	2	100,00
geweigerd	1	100,00	-	-
andere	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

<b>1.3. Kwaliteitsvol verblijf/wonen</b>				
	<b>2022</b>		<b>2023</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
regels	4	36,36	1	25,00
groepsleven	6	54,54	-	-
ontspanning/vrije tijd	-	-	3	75,00
weekend- en verlofregeling	1	9,09	-	-
andere	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

<b>1.4. Goede hotelservice</b>		
	<b>2023</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
voeding	1	10,00
infrastructuur/accommodatie	4	40,00
hygiëne	-	-
veiligheid persoon	2	20,00

veiligheid goederen	3	30,00
wifi	-	-
andere	-	-
<b>totaal</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

1.5. Betalende diensten				
	2022		2023	
Categorie	n	%	n	%
cafeteria	-	-	1	100,00
winkel	-	-	-	-
wasserij	1	100,00	-	-
publifoon	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

1.6. Juiste factuur/correct geldbeheer				
	2022		2023	
Categorie	n	%	n	%
factuur	-	-	3	50,00
opbouw inkomen	-	-	-	-
zakgeld	-	-	-	-
bestedingsautonomie	-	-	2	33,33
bewindvoering	-	-	1	16,66
verzekeringen	-	-	-	-
andere	-	-	-	-

<b>totaal</b>	-	-	<b>6</b>	<b>100</b>
---------------	---	---	----------	------------

<b>1.7. Beschermende maatregelen</b>				
	<b>2022</b>		<b>2023</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
straf	1	7,14	-	-
beperkte bewegingsvrijheid	4	28,57	-	-
afzondering	1	7,14	1	20,00
fixatie	-	-	1	20,00
gedwongen opname	8	57,14	3	60,00
internering	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

<b>3. Recht op informatie</b>				
	<b>2022</b>		<b>2023</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
diagnose	-	-	2	100,00
duur	-	-	-	-
kosten	-	-	-	-
tegenaanwijzingen/risico's/nevenwerkingen	-	-	-	-
alternatieven	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

4. Recht op geïnformeerde toestemming				
	2022		2023	
Categorie	n	%	n	%
medicatie informatie	-	-	-	-
medicatie toestemming	9	69,23	5	41,66
behandeling/begeleiding informatie	1	7,69	3	25,00
behandeling/begeleiding toestemming	3	23,07	4	33,33
andere informatie	-	-	-	-
andere toestemming	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

5. Recht op zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier				
	2022		2023	
Categorie	n	%	n	%
zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier	-	-	-	-
inzage/afschrift dossier	-	-	2	100,00
<b>totaal</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

5.A. Recht op inzage of afschrift		
	2023	
Categorie	n	%
geweigerd	-	-
termijn overschreden	1	50,00
inhoud dossier	-	-

ontslagbrief	-	-
andere	1	50,00
<b>totaal</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer				
Categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
beroepsgeheim	1	50,00	-	-
persoonlijke overtuiging	1	50,00	2	100,00
briefgeheim	-	-	-	-
territoriale privacy	-	-	-	-
mondelijke indiscretie	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

7. Recht op klachtenbemiddeling				
Categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
geweigerd	-	-	-	-
bemoeilijkt	-	-	-	-
gesanctioneerd	-	-	-	-
informatie	-	-	1	100,00
andere	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

## D. Hoofdinterventie

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal **afgesloten aanmeldingen** (62). 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				
	2022		2023	
Categorie	n	%	n	%
luisteren	4	5,19	10	16,12
doorverwijzen intern	1	1,29	3	4,83
doorverwijzen extern	-	-	-	-
informeren	7	9,09	6	9,67
signaleren	37	48,05	8	12,90
coachen	6	7,79	6	9,67
pendelbemiddeling	22	28,57	25	40,32
samenbrengen van de partijen			4	6,45
verbetervoorstel of aanbeveling formuleren			-	-
<b>totaal</b>	<b>77</b>	<b>100</b>	<b>62</b>	<b>100</b>



## E. Afsluiting

Tijd tussen aanmelden en afsluiten				
	2022		2023	
Categorie	n	%	n	%
op dezelfde datum als de aanmelding	27	35,06	21	33,87
binnen de week	34	44,15	22	35,48
binnen de twee weken	8	10,38	8	12,90
binnen de vier weken	2	2,59	6	9,67
later dan vier weken	6	7,79	5	8,06
<b>totaal</b>	<b>77</b>	<b>100</b>	<b>62</b>	<b>100</b>

aantal weken bij aanmelding met langste looptijd	13	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 aanmeldingen kan in beslag nemen.