

Jaarverslag interne ombudsfunctie

Interne ombudsfunctie PC Ariadne, Lede
Periode van 01/01/2023 tot 31/12/2023
Jaarverslag Psychiatrisch Ziekenhuis Lede
Sara Adriaensens, interne ombudspersoon
Februari 2024

AANMELDINGEN

De eerste aanmelding werd geregistreerd op 05/01/2023, de laatste op 16/10/2023. Uiteraard waren een aantal aanmeldingen nog niet afgehandeld op 31 december 2023. Het totaal aantal aanmeldingen bedraagt 23, het totaal aantal in 2023 afgesloten aanmeldingen 23.

Het aantal aanmelding ligt lager dan in 2022. Dit omdat er opnieuw een externe ombudspersoon kwam in 2023 die ook heel wat aanmeldingen op zich nam.

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

Aanmeldingen, aanmelders

categorie	2020	2021	2022	2023
aanmeldingen	35	29	38	23
aanmelders	27	29	38	23

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

A. Aanmeldingen en aanmelders

Aanmeldingen, aanmelders, aanmeldingstijd, contacten en verwijzingen

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
aanmeldingen	38		23	
aanmelders	38 ...te controle ren...		23 ...te controle ren...	
tijd tussen aanmelding en eerste face to face contact				
aantal aanmeldingen met eerste face to face contact				
<i>op dezelfde datum</i>	23	60,52	12	52,17
<i>binnen de week</i>	15	39,47	11	47,82
<i>binnen de 2 weken</i>	-	-	-	-
<i>binnen de 4 weken</i>	-	-	-	-
<i>later dan 4 weken</i>	-	-	-	-
totaal	38	100	23	100
aantal face to face contacten per aanmelding				
aantal aanmeldingen met				
<i>geen enkel contact</i>	-	-	-	-
<i>1 contact</i>	29	76,31	22	95,65
<i>2 contacten</i>	4	10,52	-	-
<i>3 contacten</i>	3	7,89	-	-
<i>meer dan 3 contacten</i>	2	5,26	1	4,34
totaal	38	100	23	100
grootste aantal contacten bij 1 aanmelding	5		4	
totaal afgesloten aanmeldingen zonder verwijzingen	38		23	

De **23** aanmeldingen (2023) komen van in totaal 23 aanmelders.



Aantal aanmeldingen versus aantal aanmelders

aanmeldingen per aanmelder	aanmelders			
	aanmelders		aanmeldingen	
categorie	n	%	n	%
1	23	100,00	23	100,00
totaal	23	100	23	100

Initiële aanmelder: individueel, groep, andere

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
individuele patiënt	35	92,10	20	86,95
groep patiënten	1	2,63	1	4,34
andere	2	5,26	2	8,69
totaal	38	100	23	100

Aantal leden groep

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
2 personen	-	-	1	100,00
3 personen	-	-	-	-
4 personen	1	100,00	-	-
meer dan 4 personen	-	-	-	-
totaal	1	100	1	100
grootste groep	4		2	

Initiële aanmelder indien andere

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
familie lid/partner	2	100,00	1	50,00
kennis	-	-	-	-
personeelslid	-	-	-	-
andere	-	-	1	50,00
totaal	2	100	2	100

Hoedanigheid indien andere

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
als wettelijke vertegenwoordiger	1	50,00	-	-
als vertrouwenspersoon	1	50,00	1	50,00
ten persoonlijke titel	-	-	1	50,00
totaal	2	100	2	100

Terugkoppeling indien andere

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
patiënt onderschrijft de aanmelding	2	100,00	1	50,00
patiënt onderschrijft de aanmelding niet	-	-	-	-
terugkoppeling was niet mogelijk	-	-	1	50,00
terugkoppeling was niet nodig	-	-	-	-
totaal	2	100	2	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



Indien terugkoppeling niet mogelijk/nodig, wat is de reden

categorie	2023	
	n	%
Persoonlijke vraag aanmelder	1	100,00
Weigering aanmelder	-	-
Patiënt is tijdelijk wilsonbekwaam	-	-
Patiënt is wilsonbekwaam	-	-
Patiënt is overleden	-	-
Patiënt is onbereikbaar	-	-
totaal	1	100

Is de aanmelder dit jaar al met u in contact geweest?

categorie	2023	
	n	%
ja	14	60,86
neen	9	39,13
totaal	23	100

Is de aanmelder nieuw voor u?

categorie	2022	
	n	%
ja	22	57,89
neen	16	42,10
totaal	38	100

B. Vorm van aanmelden

Vorm van aanmelden

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
direct contact	20	52,63	13	56,52
schriftelijk (<i>brief, SMS, e-mail</i>)	12	31,57	7	30,43
telefonisch	6	15,78	3	13,04
chat			-	-
algemeen mailadres			-	-
schriftelijk: brievenbus			-	-
totaal	38	100	23	100

Het initieel verzoek patiënt betreft

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
Informatie	2	5,26	2	8,69
Luisterend oor	27	71,05	7	30,43
Signaal	7	18,42	9	39,13
Bemiddeling: pendeldiplomatie	2	5,26	1	4,34
Bemiddeling: samenbrengen van de partijen			1	4,34
Financieel akkoord: schadeclaim			1	4,34
Financieel akkoord: betwisting factuur			-	-
Vraag om beslissing ongedaan te maken (team/vrederechter)			1	4,34
Sanctie/represaille			1	4,34
Andere			-	-
totaal	38	100	23	100



Fase waarin patiënt zich bevindt

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	-	-	-	-
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	37	97,36	22	95,65
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	1	2,63	-	-
niet van toepassing	-	-	1	4,34
andere	-	-	-	-
totaal	38	100	23	100

C. Inhoud van de aanmelding

Ook al heeft een aanmelding soms betrekking op meerdere disciplines, toch wordt er slechts 1 (de belangrijkste, vooral vanuit het perspectief van de patiënt) geregistreerd.

Bij deze aanmelding is volgende discipline betrokken

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
geen	1	2,63	-	-
psychiater	12	31,57	11	47,82
huisarts	-	-	-	-
andere arts	-	-	-	-
apotheker	-	-	-	-
verpleging	7	18,42	6	26,08
persoonlijke begeleider	1	2,63	1	4,34
sociale dienst	-	-	-	-
psycholoog	-	-	1	4,34
therapeut (<i>ergo, kine, muziek, andere</i>)	1	2,63	-	-
diagnostist	-	-	-	-
multidisciplinair team	3	7,89	-	-

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



administratieve dienst	-	-	-	-
technische dienst	4	10,52	-	-
voedingsdienst	1	2,63	-	-
poetsdienst	2	5,26	1	4,34
directie	-	-	-	-
bewindvoerder	2	5,26	-	-
ombudspersoon	2	5,26	-	-
wasserij	2	5,26	-	-
beleid			-	-
afdelingsverantwoordelijke			1	4,34
andere			2	8,69
totaal	38	100	23	100

Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ

In volgende tabellen vindt u de gegevens over alle geregistreerde aanmeldingen. Elke aanmelding heeft ofwel betrekking op 1 patiëntenrecht, ofwel betreft het een algemene vraag los van de patiëntenrechten. Er wordt per aanmelding slechts 1 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

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
met betrekking tot een patiëntenrecht	36	94,73	19	82,60
algemene vraag los van patiëntenrecht	2	5,26	4	17,39
totaal	38	100	23	100

Hieronder worden de soorten algemene vragen los van de patiëntenrechten weergegeven. Per aanmelding wordt slechts 1 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	2022		2023	
	n	%	n	%
familiaal	-	-	-	-
juridisch	-	-	-	-
financieel	-	-	-	-
tewerkstelling	-	-	-	-
huisvesting	1	50,00	3	75,00
levensverhaal	-	-	1	25,00
patiëntenrechten	-	-	-	-
andere	1	50,00	-	-
totaal	2	100	4	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	2022		2023	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	27	75,00	13	68,42
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	3	8,33	-	-
3. informatie	1	2,77	4	21,05
4. geïnformeerde toestemming	1	2,77	1	5,26
5. inzage patiëntendossier	-	-	-	-
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	2	5,55	1	5,26
7. klachtenbemiddeling	2	5,55	-	-
8. wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-
9. vertrouwenspersoon	-	-	-	-
10. pijnbestrijding	-	-	-	-
totaal	36	100	19	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

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

1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
1.1. respectvolle bejegening	7	25,92	6	42,85
1.2. goede behandeling/begeleiding	11	40,74	4	28,57
1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen	2	7,40	2	14,28
1.4. goede hotelservice	5	18,51	1	7,14
1.5. betalende diensten	-	-	1	7,14
1.6. juiste factuur/correct geldbeheer	2	7,40	-	-
1.7. beschermende maatregelen	-	-	-	-
totaal	27	100	14	100

1.1. Respectvolle bejegening

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
luisterbereidheid	3	42,85	3	50,00
correcte omgangsvormen	4	57,14	2	33,33
grensoverschrijdend gedrag	-	-	-	-
andere	-	-	1	16,66
totaal	7	100	6	100

1.2. Goede behandeling/begeleiding

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
diagnose	-	-	1	25,00
somatische verzorging	1	9,09	-	-
medicatie	5	45,45	2	50,00
individuele therapie	2	18,18	-	-

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



groepstherapie	1	9,09	-	-
voldoende beschikbaarheid	-	-	-	-
betrokkenheid familie	1	9,09	-	-
start opname/behandeling/begeleiding	-	-	-	-
beëindiging opname/behandeling/begeleiding	1	9,09	1	25,00
overplaatsing naar andere afdeling	-	-	-	-
overplaatsing naar een andere voorziening	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	11	100	4	100

Start opname/behandeling/begeleiding

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
verplicht	-	-	-	-
geweigerd	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-

Beëindiging opname/behandeling/begeleiding

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
verplicht	1	100,00	1	100,00
geweigerd	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	1	100	1	100

Overplaatsing naar andere afdeling

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
verplicht	-	-	-	-

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



geweigerd	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-

Overplaatsing naar andere voorziening

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
verplicht	-	-	-	-
geweigerd	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-

1.3. Kwaliteitsvol verblijf/wonen

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
regels	1	50,00	2	100,00
groepsleven	1	50,00	-	-
ontspanning/vrije tijd	-	-	-	-
weekend- en verlofregeling	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	2	100	2	100

1.4. Goede hotelservice

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
voeding	1	20,00	-	-
infrastructuur/accommodatie	2	40,00	-	-
hygi?ne	1	20,00	1	100,00
veiligheid persoon	1	20,00	-	-
veiligheid goederen	-	-	-	-

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	-	-	-	-
totaal	5	100	1	100

1.5. Betalende diensten

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
cafeteria	-	-	1	100,00
winkel	-	-	-	-
wasserij	-	-	-	-
publifoon	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	-	-	1	100

1.6. Juiste factuur/correct geldbeheer

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
factuur	-	-	-	-
opbouw inkomen	-	-	-	-
zakgeld	-	-	-	-
bestedingsautonomie	-	-	-	-
bewindvoering	2	100,00	-	-
verzekeringen	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	2	100	-	-

1.7. Beschermende maatregelen

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
straf	-	-	-	-
beperkte bewegingsvrijheid	-	-	-	-



afzondering	-	-	-	-
fixatie	-	-	-	-
gedwongen opname	-	-	-	-
internering	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-

2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
psychiater	3	100,00	-	-
psycholoog	-	-	-	-
persoonlijk begeleider	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	3	100	-	-

3. Recht op informatie

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
diagnose	1	100,00	3	75,00
duur	-	-	-	-
kosten	-	-	1	25,00
tegenaanwijzingen/risico's/nevenwerkingen	-	-	-	-
alternatieven	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	1	100	4	100



4. Recht op geïnformeerde toestemming

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
medicatie				
informatie	-	-	1	100,00
toestemming	-	-	-	-
behandeling/begeleiding				
informatie	-	-	-	-
toestemming	1	100,00	-	-
andere				
informatie	-	-	-	-
toestemming	-	-	-	-
totaal	1	100	1	100

5. Recht op zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier	-	-	-	-
inzage/afschrift dossier	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-

5.A. Recht op inzage of afschrift

categorie	2023	
	n	%
geweigerd	-	-
termijn overschreden	-	-
inhoud dossier	-	-
ontslagbrief	-	-
andere	-	-
totaal	-	100



6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
beroepsgeheim	-	-	-	-
persoonlijke overtuiging	1	50,00	-	-
briefgeheim	-	-	-	-
territoriale privacy	1	50,00	1	100,00
mondelinge indiscretie	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	2	100	1	100

7. Recht op klachtenbemiddeling

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
geweigerd	-	-	-	-
bemoeilijkt	2	100,00	-	-
gesanctioneerd	-	-	-	-
informatie	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	2	100	-	-

8. Recht op een wettelijke vertegenwoordiger

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
niet aanvaard	-	-	-	-
geen verandering mogelijk	-	-	-	-
informatie	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-

9. Recht op een vertrouwenspersoon

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
niet aanvaard	-	-	-	-
geen verandering mogelijk	-	-	-	-
informatie	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-

10. Recht op pijnbestrijding

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
chronische pijn	-	-	-	-
palliatieve zorg	-	-	-	-
euthanasie	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-

D. Hoofdinterventie

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal afgesloten aanmeldingen (23).

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.

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



Hoofdinterventie

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
luisteren	3	7,89	3	13,04
doorverwijzen intern	4	10,52	6	26,08
doorverwijzen extern	-	-	1	4,34
informereren	1	2,63	1	4,34
signaleren	23	60,52	9	39,13
coachen	-	-	-	-
pendelbemiddeling	7	18,42	-	-
samenbrengen van de partijen			2	8,69
verbetervoorstel of aanbeveling formuleren			1	4,34
totaal	38	100	23	100

E. Afsluiting

Tijd tussen aanmelden en afsluiten

categorie	2022		2023	
	n	%	n	%
aantal aanmeldingen met de afsluiting				
<i>op dezelfde datum als de aanmelding</i>	9	23,68	1	4,34
<i>binnen de week</i>	28	73,68	21	91,30
<i>binnen de twee weken</i>	-	-	1	4,34
<i>binnen de vier weken</i>	-	-	-	-
<i>later dan vier weken</i>	1	2,63	-	-
totaal	38	100	23	100
aantal weken bij aanmelding met langste looptijd	4		1	

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.

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	2022		2023	
	n	%	n	%
federale ombudsdienst	-	-	2	100,00
orde geneesheren	-	-	-	-
advocaat	-	-	-	-
inspectie	-	-	-	-
vrederechter	-	-	-	-
andere rechtbank	-	-	-	-
ziekenfonds	-	-	-	-
Departement Zorg	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	-	-	2	100

F. Besluit

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

In 2023 kreeg ik 23 aanmeldingen, dit zijn 15 aanmeldingen minder dan in 2022. Deze 23 aanmeldingen kwamen van 23 verschillende aanmelders en gebeurden in de meeste gevallen individueel. In 2023 gebeurde 1 aanmelding in groep, 1 door een familielid en 1 door een vertrouwenspersoon. Het merendeel van de aanmelders had ik reeds ontmoet, anderen waren dan weer nieuw.

De meeste aanmeldingen gebeurden door direct contact, ook telefonisch en via mail kwamen er een aantal aanmeldingen binnen. 22 van de 23 aanmeldingen kwamen van cliënten die op dat moment opgenomen, in behandeling of in begeleiding waren in ons ziekenhuis. De disciplines die het meest betrokken waren bij de aanmeldingen zijn: psychiater en verpleging. Dit is vergelijkbaar met de voorbije jaren.

Aanmeldingen met betrekking tot patiëntenrechten:

- Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening (13)
- Recht op informatie (4)
- Recht op geïnformeerde toestemming (1)
- Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer (1)

De hoofdinterventie was het signaleren, intern doorverwijzen en luisteren. 21 aanmeldingen werden behandeld en afgesloten binnen de week.