

Jaarverslag interne ombudsfunctie

Interne ombudsfunctie PC Ariadne, Lede
Periode van 01/01/2022 tot 31/12/2022
Jaarverslag Psychiatrisch Ziekenhuis Lede
Sara Adriaensens, interne ombudspersoon
Februari 2023

AANMELDINGEN

De **eerste aanmelding** werd geregistreerd op 10/01/2022, de laatste op 20/12/2022. Uiteraard waren een aantal aanmeldingen nog niet afgehandeld op 31 december 2022. Het **totaal aantal aanmeldingen** bedraagt 38, het totaal aantal **in 2022 afgesloten aanmeldingen** 38.

Ik kreeg **9 aanmeldingen meer ten opzichte van 2021**. De periode van afwezigheid van de externe ombudspersoon had impact op het hoger aantal aanmeldingen.

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

Aanmeldingen, aanmelders

categorie	2019	2020	2021	2022
aanmeldingen	59	35	29	38
aanmelders	53	27	29	38

Toelichtingen bij de cijfers

Tekst

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	29		38	
aanmelders	29 ...te controleren...		38 ...te controleren...	
tijd tussen aanmelding en eerste face to face contact				
aantal aanmeldingen met eerste face to face contact				
<i>op dezelfde datum</i>	9	31,03	23	60,52
<i>binnen de week</i>	19	65,51	15	39,47
<i>binnen de 2 weken</i>	-	-	-	-
<i>binnen de 4 weken</i>	-	-	-	-
<i>later dan 4 weken</i>	1	3,44	-	-
totaal	29	100	38	100
aantal face to face contacten per aanmelding				
aantal aanmeldingen met				
<i>geen enkel contact</i>	-	-	-	-
<i>1 contact</i>	20	68,96	29	76,31
<i>2 contacten</i>	4	13,79	4	10,52
<i>3 contacten</i>	3	10,34	3	7,89
<i>meer dan 3 contacten</i>	2	6,89	2	5,26
totaal	29	100	38	100
grootste aantal contacten bij 1 aanmelding	5		5	
verwezen naar andere ombudspersoon ¹	0		0	

¹ verwijzingen naar andere ombudspersonen worden voor de verdere gegevens niet meegeteld



totaal afgesloten aanmeldingen zonder verwijzingen	27	38
--	----	----

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	2022			
	aanmelders		aanmeldingen	
categorie	n	%	n	%
1	38	100,00	38	100,00
totaal	38	100	38	100

De **38** aanmeldingen (2022) komen van in totaal 38 aanmelders.

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.

Initiële aanmelder: individueel, groep, andere

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
individuele patiënt	27	93,10	35	92,10
groep patiënten	2	6,89	1	2,63
andere	-	-	2	5,26

totaal	29	100	38	100
--------	----	-----	----	-----

Geslacht indien individueel

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
man	11	40,74	17	48,57
vrouw	16	59,25	18	51,42
onbekend	-	-	-	-
totaal	27	100	35	100

Aantal leden groep

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
2 personen	2	100,00	-	-
3 personen	-	-	-	-
4 personen	-	-	1	100,00
meer dan 4 personen	-	-	-	-
totaal	2	100	1	100
grootste groep	2		4	

De meeste aanmeldingen gebeurden individueel.

Initiële aanmelder indien andere

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
familie lid/partner	-	-	2	100,00
kennis	-	-	-	-
personeelslid	-	-	-	-
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	-	-	2	100
--------	---	---	---	-----

Hoedanigheid indien andere

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
als wettelijke vertegenwoordiger	-	-	1	50,00
als vertrouwenspersoon	-	-	1	50,00
ten persoonlijke titel	-	-	-	-
totaal	-	-	2	100

Terugkoppeling indien andere

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
patiënt onderschrijft de aanmelding	-	-	2	100,00
patiënt onderschrijft de aanmelding niet	-	-	-	-
terugkoppeling was niet mogelijk	-	-	-	-
terugkoppeling was niet nodig	-	-	-	-
totaal	-	-	2	100

Is de aanmelder nieuw voor u?

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
ja	20	68,96	22	57,89
neen	9	31,03	16	42,10
totaal	29	100	38	100

Waar heeft deze zich reeds eerder aangemeld?

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%

dit jaar binnen deze voorziening	9	100,00	12	75,00
dit jaar binnen een andere voorziening	-	-	-	-
vorige jaren binnen deze voorziening	-	-	4	25,00
vorige jaren in andere voorziening	-	-	-	-
totaal	9	100	16	100

16 aanmelders waren eerder dat jaar of de voorbije jaren gezien binnen deze voorziening.

B. Vorm van aanmelden

Vorm van aanmelden

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
direct contact	6	20,68	20	52,63
schriftelijk (<i>brief, fax, e-mail</i>)	12	41,37	12	31,57
telefonisch (<i>of GSM, SMS</i>)	11	37,93	6	15,78
totaal	29	100	38	100

Initieel verzoek betreft

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
vraag naar informatie	2	6,89	2	5,26
vraag tot interventie	20	68,96	27	71,05
vraag tot signalering	3	10,34	7	18,42
vraag naar een luisterend oor	4	13,79	2	5,26
totaal	29	100	38	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

Vraag tot interventie betreft

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
vraag om een financieel akkoord	-	-	-	-
vraag om een ander soort akkoord	20	100,00	27	100,00
totaal	20	100	27	100

Ondernam de aanmelder reeds eerdere stappen?

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
ja	-	-	1	2,63
neen	29	100,00	35	92,10
werd niet bevraagd	-	-	2	5,26
totaal	29	100	38	100

Welke stappen?

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
informeel	-	-	-	-
formele interne klachtenprocedure	-	-	-	-
interne ombudsfunctie	-	-	-	-
externe ombudsfunctie	-	-	1	100,00
extern	-	-	-	-
totaal	-	-	1	100

Waarom geen eerdere stappen?

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
onbekend/wist niet dat het kon	7	24,13	3	8,57
durfde niet	-	-	1	2,85

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

principeel/keuze voor onafhankelijkheid externe ombudspersoon	-	-	-	-
principeel/keuze voor interne ombudspersoon	22	75,86	31	88,57
totaal	29	100	35	100

Fase waarin patiënt zich bevindt

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	-	-	-	-
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	28	96,55	37	97,36
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	1	3,44	1	2,63
niet van toepassing	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	29	100	38	100

37 van de 38 aanmeldingen 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	2021		2022	
	n	%	n	%
aanmeldingen die niet weerhouden worden	12	41,37	15	39,47
aanmeldingen die weerhouden worden	17	58,62	23	60,52
totaal	29	100	38	100

Overzicht weerhouden aanmeldingen Federale Commissie Rechten van de patiënt

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	11	64,70	18	78,26
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	3	17,64	3	13,04
3. informatie	2	11,76	1	4,34
4. geïnformeerde toestemming	-	-	1	4,34
5. a) zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier	-	-	-	-
5. b) inzage patiëntendossier	-	-	-	-
5. c) afschrift patiëntendossier	-	-	-	-
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	1	5,88	-	-
7. pijnbestrijding	-	-	-	-
totaal	17	100	23	100

De meeste aanmeldingen hadden betrekking op kwaliteitsvolle dienstverlening.

Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ (IPSOF)

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 (IPSOF)

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
met betrekking tot een patiëntenrecht	26	89,65	36	94,73
algemene vraag los van patiëntenrecht	3	10,34	2	5,26
totaal	29	100	38	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	1	33,33	-	-
juridisch	-	-	-	-
financieel	-	-	-	-
tewerkstelling	-	-	-	-
huisvesting	-	-	1	50,00
levensverhaal	2	66,66	-	-
patiëntenrechten	-	-	-	-
andere	-	-	1	50,00
totaal	3	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

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	2	6,89	1	2,63
psychiater	5	17,24	12	31,57
huisarts	-	-	-	-
andere arts	-	-	-	-
apotheker	-	-	-	-
verpleging	8	27,58	7	18,42
persoonlijke begeleider	2	6,89	1	2,63
sociale dienst	1	3,44	-	-
psycholoog	-	-	-	-
therapeut (<i>ergo, kine, muziek, andere</i>)	2	6,89	1	2,63
diëtist	-	-	-	-
multidisciplinair team	1	3,44	3	7,89
administratieve dienst	1	3,44	-	-
technische dienst	3	10,34	4	10,52
voedingsdienst	1	3,44	1	2,63
poetsdienst	1	3,44	2	5,26
directie	-	-	-	-
bewindvoerder	-	-	2	5,26
ombudspersoon	-	-	2	5,26
andere	2	6,89	2	5,26
totaal	29	100	38	100

De disciplines die het meest betrokken waren bij de aanmeldingen zijn: verpleging, psychiater 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	2021		2022	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	18	69,23	27	75,00
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	3	11,53	3	8,33
3. informatie	2	7,69	1	2,77
4. geïnformeerde toestemming	-	-	1	2,77
5. inzage patiëntendossier	-	-	-	-
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	3	11,53	2	5,55
7. klachtenbemiddeling	-	-	2	5,55
8. wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-
9. vertrouwenspersoon	-	-	-	-
10. pijnbestrijding	-	-	-	-
totaal	26	100	36	100

Het merendeel van de aanmeldingen had betrekking tot het 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	2021		2022	
	n	%	n	%
1.1. respectvolle bejegening	7	38,88	7	25,92
1.2. goede behandeling/begeleiding	5	27,77	11	40,74
1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen	-	-	2	7,40

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

1.4. goede hotelservice	5	27,77	5	18,51
1.5. betalende diensten	-	-	-	-
1.6. juiste factuur/correct geldbeheer	1	5,55	2	7,40
1.7. beschermende maatregelen	-	-	-	-
totaal	18	100	27	100

1.1. Respectvolle bejegening

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
luisterbereidheid	3	42,85	3	42,85
correcte omgangsvormen	3	42,85	4	57,14
grensoverschrijdend gedrag	1	14,28	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	7	100	7	100

1.2. Goede behandeling/begeleiding

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
diagnose	-	-	-	-
somatische verzorging	-	-	1	9,09
medicatie	1	20,00	5	45,45
individuele therapie	1	20,00	2	18,18
groepstherapie	-	-	1	9,09
voldoende beschikbaarheid	3	60,00	-	-
betrokkenheid familie	-	-	1	9,09
start opname/behandeling/begeleiding	-	-	-	-
beëindiging opname/behandeling/begeleiding	-	-	1	9,09
overplaatsing naar andere afdeling	-	-	-	-
overplaatsing naar een andere voorziening	-	-	-	-
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	5	100	11	100
--------	---	-----	----	-----

Beëindiging opname/behandeling/begeleiding

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

1.3. Kwaliteitsvol verblijf/wonen

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
regels	-	-	1	50,00
groepsleven	-	-	1	50,00
ontspanning/vrije tijd	-	-	-	-
weekend- en verlofregeling	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	-	-	2	100

1.4. Goede hotelservice

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
voeding	1	20,00	1	20,00
infrastructuur/accommodatie	3	60,00	2	40,00
hygiëne	1	20,00	1	20,00
veiligheid persoon	-	-	1	20,00
veiligheid goederen	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	5	100	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	2021		2022	
	n	%	n	%
factuur	1	100,00	-	-
opbouw inkomen	-	-	-	-
zakgeld	-	-	-	-
bestedingsautonomie	-	-	-	-
bewindvoering	-	-	2	100,00
verzekeringen	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	1	100	2	100

2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
psychiater	1	33,33	3	100,00
psycholoog	-	-	-	-
persoonlijk begeleider	2	66,66	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	3	100	3	100

3. Recht op informatie

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
diagnose	-	-	1	100,00
duur	-	-	-	-
kosten	-	-	-	-
tegenaanwijzingen/risico's/nevenwerkingen	1	50,00	-	-
alternatieven	-	-	-	-
andere	1	50,00	-	-

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



totaal	2	100	1	100
--------	---	-----	---	-----

4. Recht op geïnformeerde toestemming

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
medicatie	informatie	-	-	-
	toestemming	-	-	-
behandeling/begeleiding	informatie	-	-	-
	toestemming	-	1	100,00
andere	informatie	-	-	-
	toestemming	-	-	-
totaal	-	-	1	100

6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
beroepsgeheim	-	-	-	-
persoonlijke overtuiging	-	-	1	50,00
briefgeheim	-	-	-	-
territoriale privacy	2	66,66	1	50,00
mondelijke indiscretie	1	33,33	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	3	100	2	100

7. Recht op klachtenbemiddeling

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
geweigerd	-	-	-	-
bemoelijkjt	-	-	2	100,00
gesanctioneerd	-	-	-	-

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

informatie	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	-	-	2	100

D. Interventie

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal **afgesloten aanmeldingen** (38).

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	2	7,40	3	7,89
doorverwijzen intern	4	14,81	4	10,52
doorverwijzen extern	-	-	-	-
informeren	1	3,70	1	2,63
signaleren	13	48,14	23	60,52
coachen	-	-	-	-
bemiddelen	7	25,92	7	18,42
totaal	27	100	38	100

Betrokkenheid patiënt bij bemiddeling

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
patiënt samen met ombudspersoon	3	42,85	2	28,57
ombudspersoon zonder patiënt	4	57,14	5	71,42
totaal	7	100	7	100

E. Afsluiting

Tijd tussen aanmelden en afsluiten

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
aantal aanmeldingen met de afsluiting				
<i>op dezelfde datum als de aanmelding</i>	1	3,70	9	23,68
<i>binnen de week</i>	23	85,18	28	73,68
<i>binnen de twee weken</i>	1	3,70	-	-
<i>binnen de vier weken</i>	1	3,70	-	-
<i>later dan vier weken</i>	1	3,70	1	2,63
totaal	27	100	38	100
aantal weken bij aanmelding met langste looptijd	5		4	

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**.

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

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	2021		2022	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	4	14,81	11	28,94
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	21	77,77	22	57,89
ontevredenheid patiënt	2	7,40	3	7,89
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	-	-	-	-
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	2	5,26
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
geen feedback	-	-	-	-
totaal	27	100	38	100

Evaluatie proces

categorie	2021		2022	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	1	3,70	-	-
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	8	29,62	2	5,26
ontevredenheid patiënt	18	66,66	36	94,73
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid 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



gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	-	-
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
geen feedback	-	-	-	-
totaal	27	100	38	100

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	2021		2022	
	n	%	n	%
federale ombudsdienst	-	-	-	-
orde geneesheren	-	-	-	-
advocaat	-	-	-	-
inspectie	-	-	-	-
vrederechter	-	-	-	-
andere rechtbank	-	-	-	-
ziekenfonds	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-

F. Besluit

In 2022 kreeg ik 38 aanmeldingen, dit zijn 9 aanmeldingen meer dan in 2021. Deze 38 aanmeldingen kwamen van 38 verschillende aanmelders en gebeurden in de meeste gevallen individueel. Ik kreeg iets meer aanmeldingen van vrouwen dan van mannen. Dit jaar kwamen er 2 aanmeldingen van familieleden/partner en 1 aanmelding gebeurde in groep. Het merendeel van de aanmelders waren nieuw, anderen had ik al eerder ontmoet in ons ziekenhuis.

De meeste aanmeldingen gebeurden door direct contact, ook telefonisch kwamen er een 12 tal aanmeldingen binnen.

37 van de 38 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, verpleging en technische dienst. Dit is vergelijkbaar met de voorbije jaren.

Aanmeldingen met betrekking tot patiëntenrechten:

- Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening (27)
- Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar (3)
- Recht op informatie (1)
- Recht op geïnformeerde toestemming (1)
- Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer (2)
- Recht op klachtenbemiddeling (2)

De hoofdinterventie was het signaleren en bemiddelen door de interne ombudsdienst. 28 aanmeldingen werden behandeld en afgesloten binnen de week.