

Jaarverslag PC Ariadne Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheidszorg

2024



onafhankelijke
ombudsdienst
geestelijke
gezondheidszorg

Over OOGG

De wet op de patiëntenrechten van augustus 2002 (gewijzigd door de wet 6 februari 2024) geeft een patiënt het recht om een klacht in te dienen bij een ombudspersoon.

De onafhankelijke ombudsdienst is een deelwerking van Psyche VZW, met de steun van de Vlaamse overheid. We werken onafhankelijk van de voorziening. We zijn meerzijdig partijdig en zijn ook gebonden aan het beroepsgeheim.

Opdrachten van de externe ombudspersoon

- Vragen en klachten voorkomen door communicatie tussen patiënt en hulpverlener te bevorderen.
- Bemiddelen bij klachten over de uitoefening van patiëntenrechten, met het oog op een oplossing.
- Patiënten inlichten over hun mogelijkheden om hun klacht af te handelen als die oplossing er toch niet komt.
- Informeren over de organisatie, de werking en de procedures van de ombudsfunctie.
- Aanbevelingen formuleren om herhaling te voorkomen van tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot klachten over de uitoefening van je rechten als patiënt.
- Een jaarverslag publiceren met een overzicht van de klachten en het resultaat.

Voorwoord

2024 was een jaar van belangrijke ontwikkelingen voor de Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheid. In dit jaarverslag blikken we terug op de gebeurtenissen en vooruitgang die we hebben geboekt in het ondersteunen van zowel patiënten als zorgaanbieders binnen de geestelijke gezondheidszorg.

Een van de meest ingrijpende veranderingen was de invoering van de nieuwe wet patiëntrechten. Deze wet heeft niet alleen de rechten van patiënten versterkt, maar heeft ook geleid tot een hernieuwde aandacht voor de rol van onafhankelijke ombudsdiensten. Door deze wet kunnen wij als ombudsfunctie nog effectiever optreden bij het bemiddelen in klachten, het verstrekken van informatie en het waarborgen van de rechten van patiënten in de geestelijke gezondheidszorg.

Daarnaast stond het jaar 2024 in het teken van vorming en opleiding. We hebben zowel onze eigen medewerkers als de zorgprofessionals in de sector verder begeleid in het omgaan met de veranderende wetgeving en het verbeteren van de communicatie en de klachtenbehandeling. Het versterken van de kennis en vaardigheden rondom de nieuwe wetgeving heeft bijgedragen aan een meer transparante en participatieve zorgomgeving.

Het aantal ingediende klachten in 2024 is een belangrijke reflectie van de behoefte aan transparantie en samenwerking binnen de zorg. Wij hebben iedere klacht zorgvuldig onderzocht en begeleid, met oog voor de betrokkenheid van de patiënt en het streven naar duurzame oplossingen. De klachten die we ontvingen gaven ons waardevolle inzichten in de knelpunten die er nog bestaan en de mogelijkheden voor verbetering.

Met de invoering van de nieuwe wetgeving en het significant aantal klachten, is het duidelijk dat de weg naar verbetering een gezamenlijke verantwoordelijkheid is. Als onafhankelijke ombudsdienst blijven wij ons inzetten voor een eerlijke en open communicatie tussen patiënten en zorgverleners, met het uiteindelijke doel de zorg te verbeteren en het vertrouwen in de geestelijke gezondheidszorg te versterken.

Dit jaarverslag biedt een overzicht van onze activiteiten, de opgelopen ervaringen, en de inzichten die we hebben opgedaan in een periode van transitie. Wij kijken uit naar de verdere samenwerking met alle betrokkenen om, samen, de uitdagingen die voor ons liggen aan te gaan.

Kris Bruyninckx

Teamcoördinator OOGG

Inleiding

Dit is het eenentwintigste jaarverslag van de onafhankelijke ombudsdienst geestelijke gezondheidszorg. Vanuit OOGG voorzien wij jaarlijks een jaarverslag dat meer inzicht probeert te geven in de meldingen. Deze meldingen hebben betrekking op de rechten van de patiënt. Het is daarbij belangrijk om zowel het aantal meldingen als de inhoud van deze meldingen mee te geven.

Bij het huidige jaarverslag is het tevens van belang om enkele zaken aan te kaarten. In 2024 was er een lange afwezigheid van de vaste ombudspersoon. Dit heeft als gevolg dat er weinig cijfers voorhanden zijn door de geringe registratie. Om dit reden is het dan ook moeilijk aanbevelingen mee te geven. Niettemin vinden wij het vanuit OOGG waardevol toch de cijfers mee te geven die voorhanden zijn.

Wegens de afwezigheid van de vaste ombudspersoon is er sedert september voor vervanging gezorgd. Vanaf september stond Emma De Mulder als nieuwe ombudspersoon klaar. Elke vrijdagvoormiddag tussen 9u-12u was de ombudspersoon aanwezig in het vast lokaal aan het onthaal. Patiënten, zorgverleners en anderen konden langskomen bij vragen en/of problemen. Ook hangt er op elke afdeling een brievenbus ter beschikking. Deze brievenbussen werden zo veel als mogelijk geledigd. Naast de fysieke aanwezigheid van de ombudspersoon en de brievenbussen konden patiënten ook telefonisch contact opnemen of via e-mail.

In 2024 is de samenwerking tussen de ombudsdienst, patiënten, zorgverleners, directie en andere zeer goed verlopen. Ook in 2025 zal er ingezet worden op een goede samenwerking. Daarnaast zal dit jaarverslag ook mondeling toegelicht worden.

Algemene conclusie

Aanmeldingen

In 2024 werden 42 aanmeldingen geregistreerd. Dit aantal ligt lager dan 2023. Niettemin heeft dit te maken met het niet registreren van alle aanmeldingen. In totaal kwamen deze aanmeldingen van 26 aanmelders. 36 aanmeldingen kwamen daarbij van individuele patiënten, 5 aanmeldingen kwamen van een groep patiënten en één aanmelding kwam van een familielid/partner.

De grootste groep aanmelders, namelijk 16, kwamen bij de ombudsdienst voor één aanmelding. 5 aanmelders kwamen voor twee klachten, 4 aanmelders kwamen voor drie klachten en maar één aanmelder kwam voor vier klachten. Het afhandelen van de aanmeldingen was voornamelijk op dezelfde datum als de aanmelding (74%). Binnen de week werden 10 aanmeldingen afgehandeld. Uiteraard waren nog enkele aanmeldingen lopende en zijn deze niet afgehandeld in 2024. Daarnaast zijn het aantal contacten vergelijkbaar met 2023. Voor bijna 43% was er één contact. Dat is hetzelfde bij twee contacten. Bij maar liefst twee aanmeldingen waren er meer dan drie contacten. Bij ongeveer 60% van de aanmeldingen was de aanmelder nog niet in contact gekomen met de ombudsdienst. Voor de andere 40% was dit wel zo.

Vorm van aanmelden

Naast de verschillende aanmeldingen is het tevens van belang een overzicht te geven van de vorm waarin de aanmeldingen zijn gebeurd. Er zijn verschillende vormen, namelijk direct contact (mondeling), schriftelijk (brief, SMS, e-mail), telefonisch, chat, algemeen mailadres en schriftelijk (brievenbus). Ook hier zijn de cijfers ietwat vergelijkbaar met 2023. De meesten hebben gebruikgemaakt van het direct contact en de brievenbus. Dit is voor beide ongeveer 30% van de aanmeldingen. De tweede grootste groep is schriftelijk via brief, SMS of e-mail met ongeveer 21%. Daaropvolgend is 19% van de aanmeldingen telefonisch gebeurd. Slecht één aanmelding is via het algemeen mailadres gebeurd. Er zijn in 2024 geen enkele aanmeldingen gebeurd via de chat.

Bij een aanmelding kan de aanmelder aangeven wat diens verzoek is. Het initiële verzoek dat het meeste naar voor kwam, was signaal. Dit verzoek kwam voor bij maar liefst 40%. Het tweede grootste verzoek was het krijgen van informatie bij ongeveer 17% van de aanmeldingen. Als derde kwam luisterend oor veel aan bod (11%). De andere verzoeken die aan bod kwamen tijdens de aanmeldingen waren financieel akkoord: schadeclaim (9%), bemiddeling: pendeldiplomatie (7%), sanctie/represaille (7%), bemiddeling: samenbrengen van de partijen (4%) en vraag om beslissing ongedaan te maken (2%).

De fase waarin de aanmelder zich bevindt tijdens het aanmelden is wederom vergelijkbaar met de cijfers van 2023. Merendeel van de aanmelders (85%) zijn reeds opgenomen/in behandeling/begeleiding. Bijna 15% was ondertussen ontslagen of was de behandeling/begeleiding beëindigd.

Inhoud van de aanmelding

Ook de inhoud van de aanmeldingen is een aspect dat belicht moet worden. Hieruit kan afgeleid worden waar de moeilijkheden zich nog bevinden. Bij aanmeldingen die gebeuren zijn er vaak bepaalde disciplines betrokken. Onder deze disciplines vallen onder meer de sociale dienst, de technische dienst, de poetsdienst, het multidisciplinair team, de arts en de psychiater. Het is opmerkelijk dat in 2024 het grootste aantal van de aanmeldingen op geen enkele discipline betrekking had. Het gaat hier over bijna 20% van de aanmeldingen. Daarnaast waren de andere disciplines die het meeste betrokken waren de volgende: de psychiater (14%), de verpleging (14%), de technische dienst (14%), het multidisciplinair team (11%), de voedingsdienst (7%), het beleid (7%), de poetsdienst (4%), de sociale dienst (2%), de ombudspersoon (2%) en de afdelingsverantwoordelijke (2%).

In dit jaarverslag komen geen specifieke details aan bod over de inhoud van de aanmeldingen. Wel is het van belang om aan te geven hoeveel van de aanmeldingen betrekking hadden op de rechten van de patiënt. In onderstaande cijfers is te vinden dat 95% van de aanmeldingen weldegelijk betrekking hadden tot één van de patiëntenrechten. Ongeveer 5% hadden hier geen enkele link mee. Dit laatste gaat over twee aanmeldingen waarvan één ondergebracht wordt onder de noemer 'levensverhaal' en één onder de noemer 'andere'.

Net zoals in 2023 kwam ook 2024 het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening het meeste aan bod bij de aanmeldingen. Maar liefst 85% van de aanmeldingen kunnen onder dit recht gebracht worden. Daarnaast kwamen ook volgende rechten aan bod: het recht op geïnformeerde toestemming (7%), het recht op inzage en/of afschrift van het patiëntendossier (5%) en het recht op pijnbestrijding (2%).

In het onderdeel 'Aanbevelingen en uitdagingen' worden de rechten apart onder de loep genomen.

Hoofdinterventie

Ondanks dat er een initieel verzoek is van de aanmelder kan dit verzoek tijdens het proces veranderen. Zo kan een aanmelder eerst vragen om enkel een luisterend oor te bieden, maar wil die na het gesprek toch andere stappen ondernemen. De hoofdinterventie is dan de actie die is ondernomen. Uit de cijfers van 2024 blijkt dat signaleren (43%) en bemiddelen: pendeldiplomatie (34%) degenen waren die het meeste gehanteerd zijn. Daarnaast kwam ook informeren (12%), luisteren (4%), doorverwijzen intern (2%) en samenbrengen van de partijen (2%) aan bod. Dit is opnieuw vergelijkbaar met de cijfers van 2023.

Afsluiting

Naast het behandelen van de aanmeldingen is de afsluiting evenzeer belangrijk om in het licht te zetten. De tijd tussen het aanmelden en het afsluiten, alsook de verdere stappen die eventueel voorgesteld zijn, komen hier aan bod. Bijna 40% van de aanmeldingen werden op dezelfde datum als de aanmelding afgehandeld en afgesloten. Daarnaast werden ongeveer 30% van de aanmeldingen binnen de week afgesloten. De overige aanmeldingen werden zowel binnen de twee weken afgesloten (21%) als binnen de vier weken (9%). Er waren geen enkele aanmeldingen in 2024 die later dan vier weken zijn afgesloten. Dit laatste verschilt met de cijfers van 2023. Wat eveneens verschilt met 2023 is het voorstellen van verdere stappen. Waar er in 2023 geen stappen werden voorgesteld, werd dit in 2024 wel gedaan. Een stap die werd aangeraden, was de advocaat.

Aanbevelingen en uitdagingen

Ondanks dat het moeilijk is aanbevelingen mee te geven, is het van belang om elk recht kort onder de loep te nemen. Uiteraard komen hierna enkel de rechten aan bod die tijdens de aanmeldingen naar boven kwamen.

Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

Bovenstaand recht is een tamelijk groot recht. Er zijn binnen dit recht zeven onderverdelingen gemaakt. Dit zijn de volgende: respectvolle bejegening, goede behandeling/begeleiding, kwaliteitsvol verblijf/wonen, goede hotelservice, betalende diensten, juiste factuur/correct geldbeheer en beschermende maatregelen. De drie die het meeste naar voren kwamen bij de aanmeldingen waren respectvolle bejegening (14%), goede behandeling/begeleiding (20%) en goede hotelservice (41%). Opvallend is dat dit vergelijkbaar is met de cijfers van 2023.

De respectvolle bejegening blijft nog steeds heel aanwezig wanneer er gekeken wordt naar de aanmeldingen. Net zoals in 2023 ging het in 2024 ook voornamelijk over de luisterbereidheid en correcte omgangsvormen van anderen naar de aanmelder toe. Ondanks dat het moeilijk is om een aanbeveling te doen naar aanleiding van de cijfers blijft het belangrijk om in te zetten op goede manieren van bejegening. Desondanks het moeilijk is om vergelijkingen te maken, zijn er hierover weinig tot geen klachten gekomen sedert het einde van 2024.

Daarnaast kwam ook de goede behandeling/begeleiding het meest naar voor bij de aanmeldingen. Hier is het verschil tussen 2023 en 2024 wel zichtbaar. De categorieën zijn namelijk anders. Zo waren er aanmeldingen over de somatische verzorging, de groepstherapie, voldoende beschikbaarheid, de beëindiging van opname/behandeling/begeleiding en andere.

Als laatste kwam ook de goede hotelservice het meest naar voor. Binnen deze onderverdeling zijn tevens enkele categorieën te vinden waarbij de aanmeldingen behoorlijk verspreid liggen. Er waren voornamelijk aanmeldingen over de veiligheid van de goederen, over de infrastructuur/accommodatie en de voeding. De infrastructuur en de voeding zijn twee aspecten die enkele keren naar voor zijn gekomen. Bij de infrastructuur ging het vaak over facilitaire tekortkomingen, zoals problemen met de douches en wifi. Aanmeldingen over de voeding hadden betrekking op eerder eigen voorkeuren, zoals te veel zout in het eten of te weinig eten voorzien.

Recht op geïnformeerde toestemming

Het recht op geïnformeerde toestemming kwam ook in 2024 enkele keren aan bod. Niettemin in mindere mate dan 2023. Ook in 2024 ging het voornamelijk over de toestemming met betrekking tot de medicatie (bijna 67%) en de toestemming met betrekking tot de behandeling/begeleiding (33%).

Recht op inzage en/of afschrift van het patiëntendossier

In 2024 zijn er twee meldingen behandeld en afgesloten die betrekking hadden op bovenstaand recht. Eén daarvan is ondergebracht bij het zorgvuldig bijhouden en veilig bewaren van het dossier, de andere onder inzage en/of afschrift van het patiëntendossier.

Recht op pijnbestrijding

Eén melding is geregistreerd onder het recht op pijnbestrijding. Niettemin werd dit ondergebracht onder de noemer 'andere'.

AANMELDINGEN

De **eerste aanmelding** werd geregistreerd op 12/01/2024, de laatste op 06/12/2024. Het **totaal aantal aanmeldingen** bedraagt 42, het totaal aantal **in 2024 afgesloten aanmeldingen** 41. Dit is 20 minder dan in 2023.

Hieronder vergelijken we de basisgegevens van 2021 tot en met 2024.

Aanmeldingen, aanmelders

| Categorie | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| aanmeldingen | 107 | 77 | 62 | 42 |
| aanmelders | 49 | 58 | 41 | 26 |

Verder beperken wij ons tot het **vergelijken** van de gegevens van **2024** met deze van **2023**.

A. Aanmeldingen en aanmelders

Aanmeldingen, aanmelders, aanmeldingstijd, contacten en verwijzingen

| | 2023 | | 2024 | |
|---|-------------|-------|-------------|-------|
| categorie | n | % | n | % |
| aanmeldingen | 62 | | 42 | |
| aanmelders | 41 | | 26 | |
| tijd tussen aanmelding en eerste face to face contact | | | | |
| aantal aanmeldingen met eerste face to face contact | | | | |
| <i>op dezelfde datum</i> | 47 | 75,80 | 29 | 74,35 |
| <i>binnen de week</i> | 13 | 20,96 | 10 | 25,64 |
| <i>binnen de 2 weken</i> | 2 | 3,22 | - | - |

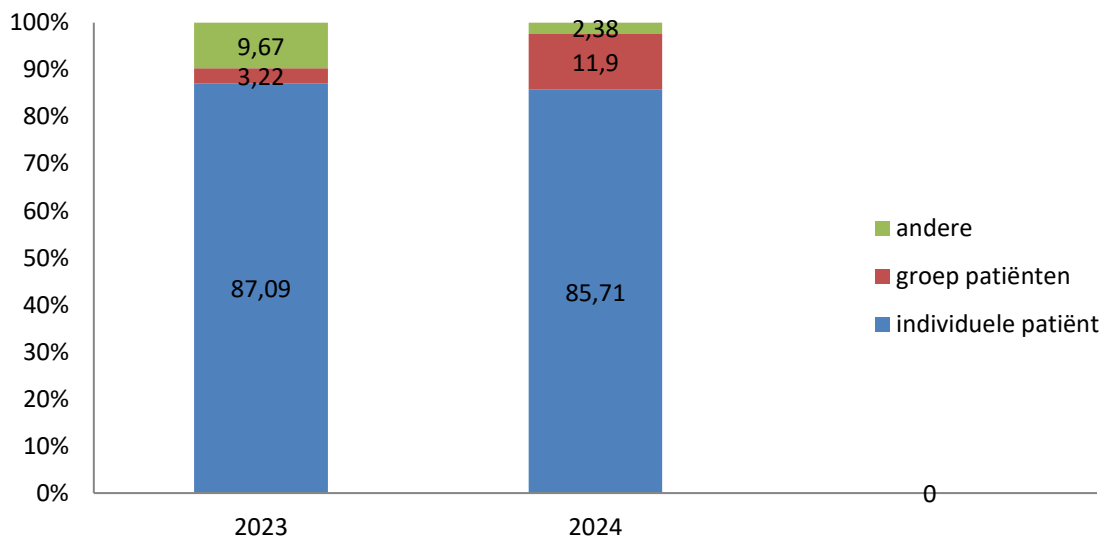
| | | | | |
|--|----|-------|----|-------|
| <i>binnen de 4 weken</i> | - | - | - | - |
| <i>later dan 4 weken</i> | - | - | - | - |
| totaal | 62 | 100 | 39 | 100 |
| aantal face to face contacten per aanmelding | | | | |
| aantal aanmeldingen met | | | | |
| <i>geen enkel contact</i> | 2 | 3,22 | 3 | 7,14 |
| <i>1 contact</i> | 25 | 40,32 | 18 | 42,85 |
| <i>2 contacten</i> | 18 | 29,03 | 18 | 42,85 |
| <i>3 contacten</i> | 6 | 9,67 | 1 | 2,38 |
| <i>meer dan 3 contacten</i> | 11 | 17,74 | 2 | 4,76 |
| totaal | 62 | 100 | 42 | 100 |

De **42** aanmeldingen (2024) komen van in totaal 26 aanmelders.

| Aantal aanmeldingen versus aantal aanmelders | | | | |
|---|-------------------|------------|---------------------|------------|
| | aanmelders | | aanmeldingen | |
| Categorie | n | % | n | % |
| 4 | 1 | 3,84 | 4 | 9,52 |
| 3 | 4 | 15,38 | 12 | 28,57 |
| 2 | 5 | 19,23 | 10 | 23,80 |
| 1 | 16 | 61,53 | 16 | 38,09 |
| totaal | 26 | 100 | 42 | 100 |

| Initiële aanmelder: individueel, groep, andere | | | | |
|--|-----------|------------|-----------|------------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| individuele patiënt | 54 | 87,09 | 36 | 85,71 |
| groep patiënten | 2 | 3,22 | 5 | 11,90 |
| andere | 6 | 9,67 | 1 | 2,38 |
| totaal | 62 | 100 | 42 | 100 |

Initiële aanmelder: individueel, groep, andere



| Aantal leden groep | | | | |
|--------------------|------|---|------|-------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| 2 personen | - | - | 1 | 20,00 |
| 3 personen | - | - | - | - |
| 4 personen | - | - | - | - |

| | | | | |
|---------------------|----------|------------|----------|------------|
| meer dan 4 personen | 2 | 100,00 | 4 | 80,00 |
| totaal | 2 | 100 | 5 | 100 |

| | | |
|----------------|----|----|
| grootste groep | 16 | 17 |
|----------------|----|----|

| Initiële aanmelder indien andere | | | | |
|---|-------------|------------|-------------|------------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| familielid/partner | 6 | 100,00 | 1 | 100,00 |
| kennis | - | - | - | - |
| personeelslid | - | - | - | - |
| andere | - | - | - | - |
| totaal | 6 | 100 | 1 | 100 |

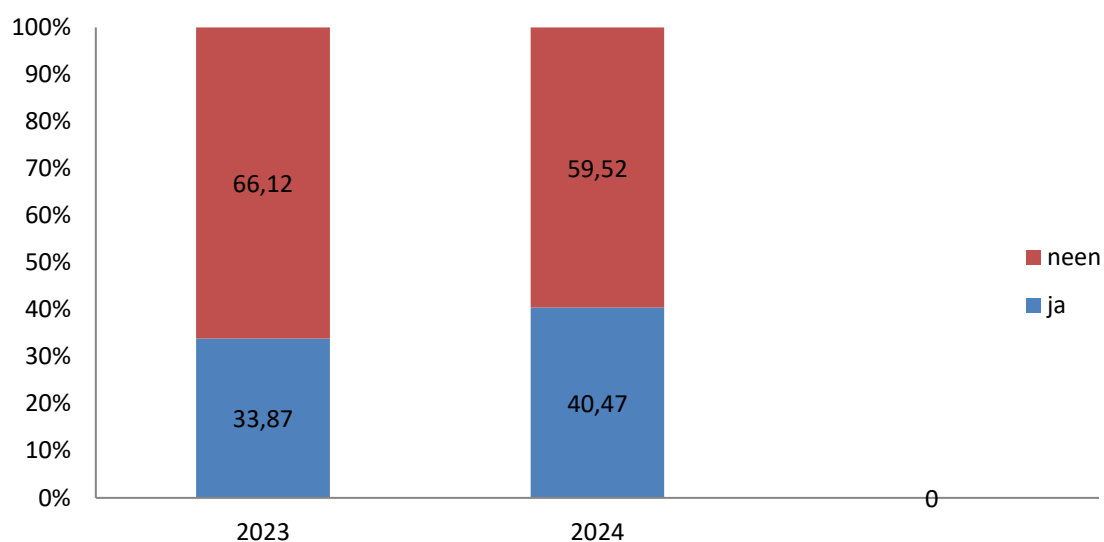
| Hoedanigheid indien andere | | | | |
|-----------------------------------|-------------|----------|-------------|----------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| als wettelijke vertegenwoordiger | 1 | 16,66 | - | - |

| | | | | |
|------------------------|----------|------------|----------|------------|
| als vertrouwenspersoon | 4 | 66,66 | - | - |
| ten persoonlijke titel | 1 | 16,66 | 1 | 100,00 |
| totaal | 6 | 100 | 1 | 100 |

| Terugkoppeling indien andere | | | | |
|--|-------------|------------|-------------|------------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| patiënt onderschrijft de aanmelding | 5 | 83,33 | 1 | 100,00 |
| patiënt onderschrijft de aanmelding niet | - | - | - | - |
| terugkoppeling was niet mogelijk | - | - | - | - |
| terugkoppeling was niet nodig | 1 | 16,66 | - | - |
| totaal | 6 | 100 | 1 | 100 |

| Is de aanmelder dit jaar al met u in contact geweest? | | | | |
|--|-------------|------------|-------------|------------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| ja | 21 | 33,87 | 17 | 40,47 |
| neen | 41 | 66,12 | 25 | 59,52 |
| totaal | 62 | 100 | 42 | 100 |

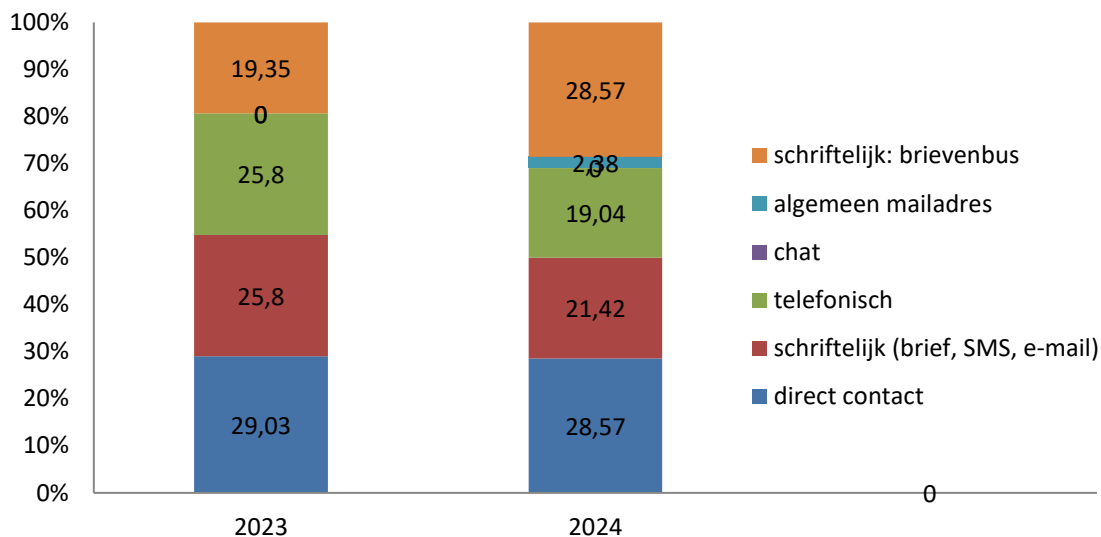
Is de aanmelder dit jaar al met u in contact geweest?



B. Vorm van aanmelden

| Vorm van aanmelden | | | | |
|-----------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| direct contact | 18 | 29,03 | 12 | 28,57 |
| schriftelijk (brief, SMS, e-mail) | 16 | 25,80 | 9 | 21,42 |
| telefonisch | 16 | 25,80 | 8 | 19,04 |
| chat | - | - | - | - |
| algemeen mailadres | - | - | 1 | 2,38 |
| schriftelijk: brievenbus | 12 | 19,35 | 12 | 28,57 |
| totaal | 62 | 100 | 42 | 100 |

Vorm van aanmelden

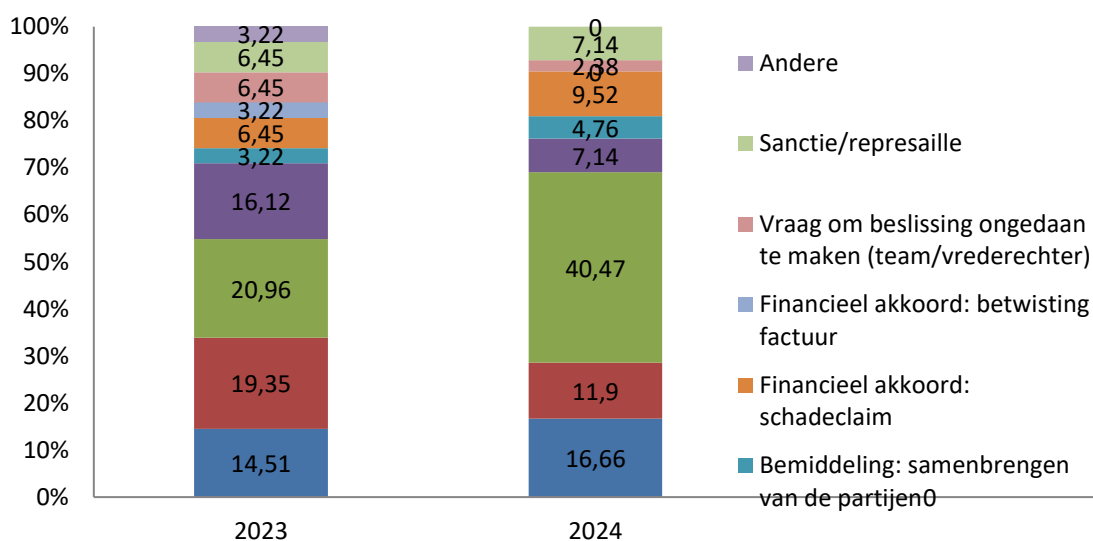


Het initieel verzoek patiënt betreft

| Categorie | 2023 | | 2024 | |
|--|------|-------|------|-------|
| | n | % | n | % |
| Informatie | 9 | 14,51 | 7 | 16,66 |
| Luisterend oor | 12 | 19,35 | 5 | 11,90 |
| Signaal | 13 | 20,96 | 17 | 40,47 |
| Bemiddeling: pendeldiplomatie | 10 | 16,12 | 3 | 7,14 |
| Bemiddeling: samenbrengen van de partijen | 2 | 3,22 | 2 | 4,76 |
| Financieel akkoord: schadeclaim | 4 | 6,45 | 4 | 9,52 |
| Financieel akkoord: betwisting factuur | 2 | 3,22 | - | - |

| | | | | |
|---|-----------|------------|-----------|------------|
| Vraag om beslissing ongedaan te maken (team/vrederechter) | 4 | 6,45 | 1 | 2,38 |
| Sanctie/represaille | 4 | 6,45 | 3 | 7,14 |
| Andere | 2 | 3,22 | - | - |
| totaal | 62 | 100 | 42 | 100 |

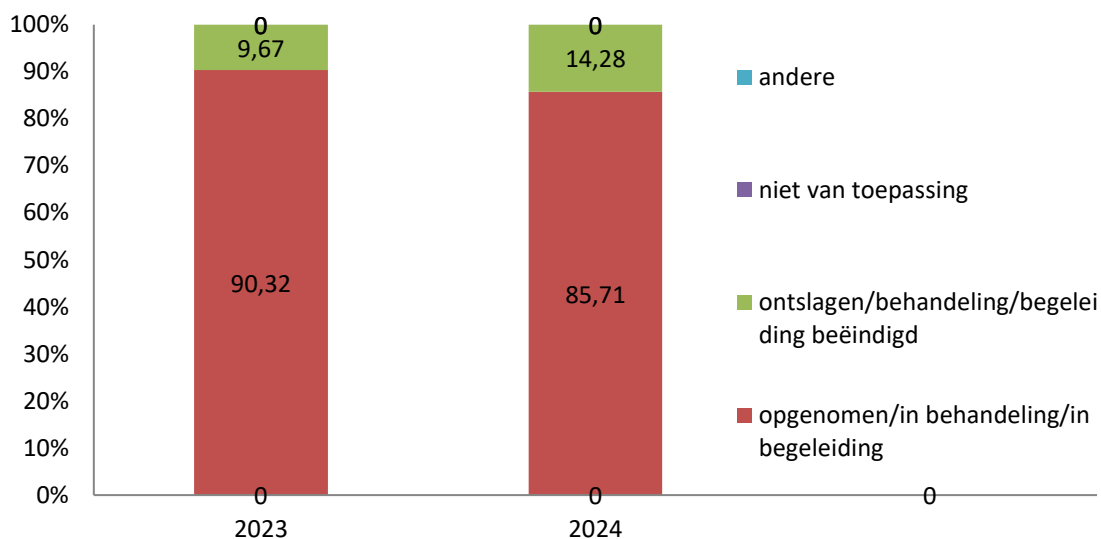
Het initieel verzoek patiënt betreft



| Fase waarin patiënt zich bevindt | | | | |
|--|------|-------|------|-------|
| Categorie | 2023 | | 2024 | |
| | n | % | n | % |
| aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding | - | - | - | - |
| opgenomen/in behandeling/in begeleiding | 56 | 90,32 | 36 | 85,71 |

| | | | | |
|---|-----------|------------|-----------|------------|
| ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd | 6 | 9,67 | 6 | 14,28 |
| niet van toepassing | - | - | - | - |
| andere | - | - | - | - |
| totaal | 62 | 100 | 42 | 100 |

Fase waarin patiënt zich bevindt



C. Inhoud van de aanmelding

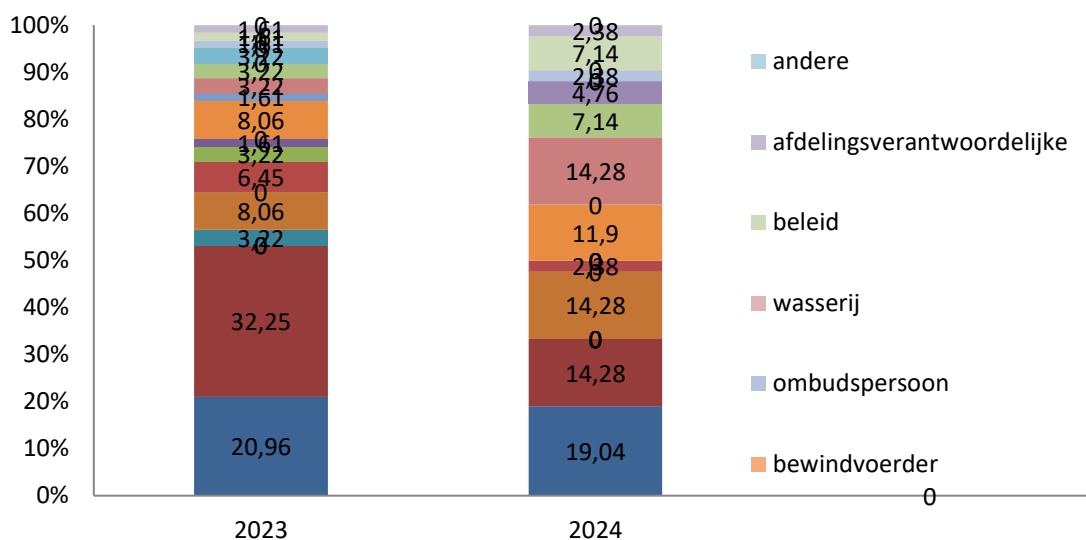
Ook al heeft een aanmelding soms betrekking op meerdere **disciplines**, toch wordt er slechts één (de belangrijkste, vooral vanuit het perspectief van de patiënt) geregistreerd.

| Bij deze aanmelding is volgende discipline betrokken | | | | |
|--|------|-------|------|-------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| geen | 13 | 20,96 | 8 | 19,04 |

| | | | | |
|--|----|-------|---|-------|
| Psychiater | 20 | 32,25 | 6 | 14,28 |
| huisarts | - | - | - | - |
| andere arts | - | - | - | - |
| apotheker | 2 | 3,22 | - | - |
| verpleging | 5 | 8,06 | 6 | 14,28 |
| persoonlijke begeleider | - | - | - | - |
| sociale dienst | 4 | 6,45 | 1 | 2,38 |
| psycholoog | 2 | 3,22 | - | - |
| therapeut (ergo, kine, muziek, andere) | 1 | 1,61 | - | - |
| diëtist | - | - | - | - |
| multidisciplinair team | 5 | 8,06 | 5 | 11,90 |
| administratieve dienst | 1 | 1,61 | - | - |
| technische dienst | 2 | 3,22 | 6 | 14,28 |
| voedingsdienst | 2 | 3,22 | 3 | 7,14 |
| poetsdienst | - | - | 2 | 4,76 |
| directie | 2 | 3,22 | - | - |
| bewindvoerder | - | - | - | - |
| ombudspersoon | 1 | 1,61 | 1 | 2,38 |
| wasserij | - | - | - | - |
| beleid | 1 | 1,61 | 3 | 7,14 |
| afdelingsverantwoordelijke | 1 | 1,61 | 1 | 2,38 |

| | | | | |
|---------------|-----------|------------|-----------|------------|
| andere | - | - | - | - |
| totaal | 62 | 100 | 42 | 100 |

Bij deze aanmelding is volgende discipline betrokken



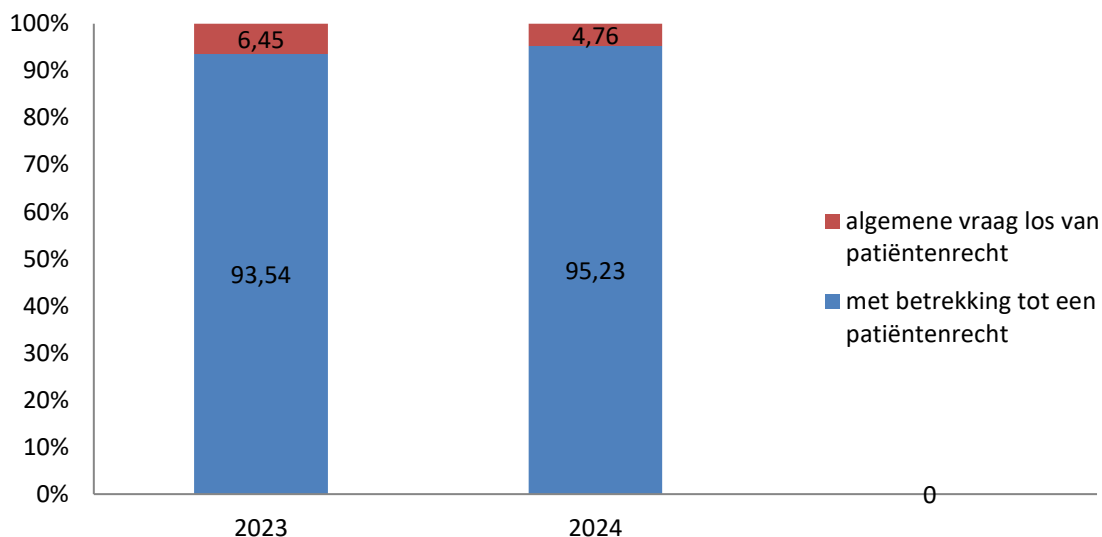
Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ

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 | | | | |
|---------------------------------------|------|-------|------|-------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| met betrekking tot een patiëntenrecht | 58 | 93,54 | 40 | 95,23 |

| | | | | |
|---------------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|
| algemene vraag los van patiëntenrecht | 4 | 6,45 | 2 | 4,76 |
| totaal | 62 | 100 | 42 | 100 |

Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ



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 | | | | |
|--|-------------|----------|-------------|----------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| familiaal | - | - | - | - |
| juridisch | 2 | 50,00 | - | - |
| financieel | - | - | - | - |
| tewerkstelling | - | - | - | - |

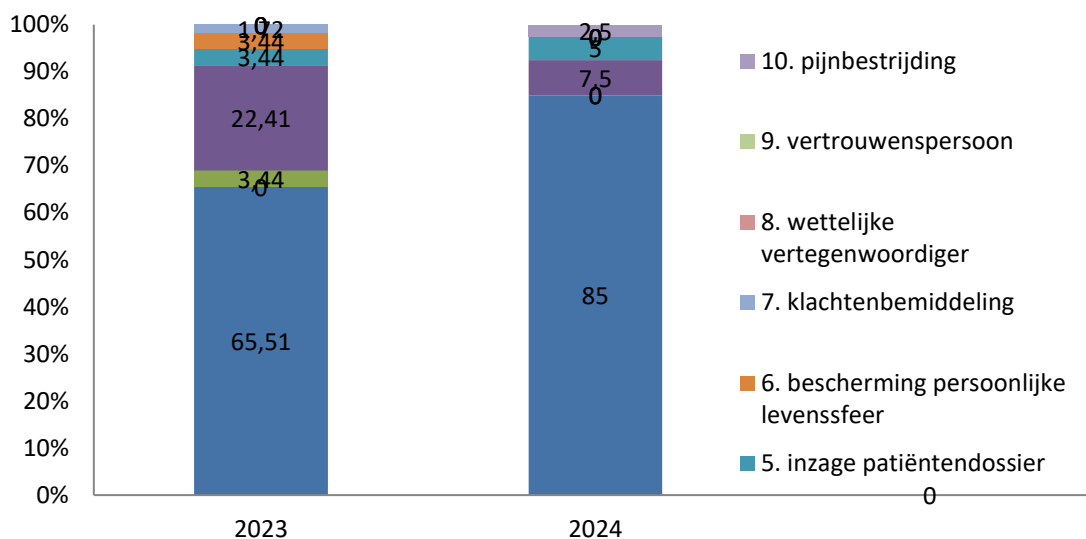
| | | | | |
|------------------|----------|------------|----------|------------|
| huisvesting | 1 | 25,00 | - | - |
| levensverhaal | 1 | 25,00 | 1 | 50,00 |
| patiëntenrechten | - | - | - | - |
| andere | - | - | 1 | 50,00 |
| totaal | 4 | 100 | 2 | 100 |

In volgende tabellen worden de meldingen 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 meldingen.

| Overzicht meldingen met betrekking tot recht op | | | | |
|--|-------------|----------|-------------|----------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| 1. kwaliteitsvolle dienstverlening | 38 | 65,51 | 34 | 85,00 |
| 2. vrije keuze beroepsbeoefenaar | - | - | - | - |
| 3. informatie | 2 | 3,44 | - | - |
| 4. geïnformeerde toestemming | 13 | 22,41 | 3 | 7,50 |
| 5. inzage patiëntendossier | 2 | 3,44 | 2 | 5,00 |
| 6. bescherming persoonlijke levenssfeer | 2 | 3,44 | - | - |
| 7. klachtenbemiddeling | 1 | 1,72 | - | - |

| | | | | |
|---------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|
| 8. wettelijke vertegenwoordiger | - | - | - | - |
| 9. vertrouwenspersoon | - | - | - | - |
| 10. pijnbestrijding | - | - | 1 | 2,50 |
| totaal | 58 | 100 | 40 | 100 |

Overzicht aanmeldingen met betrekking tot recht op



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

| 1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening | | | | |
|--|-------------|----------|-------------|----------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| 1.1. respectvolle bejegening | 6 | 15,78 | 5 | 14,70 |
| 1.2. goede behandeling/begeleiding | 6 | 15,78 | 7 | 20,58 |

| | | | | |
|--|-----------|------------|-----------|------------|
| 1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen | 4 | 10,52 | 1 | 2,94 |
| 1.4. goede hotelservice | 10 | 26,31 | 14 | 41,17 |
| 1.5. betalende diensten | 1 | 2,63 | 1 | 2,94 |
| 1.6. juiste factuur/correct geldbeheer | 6 | 15,78 | 1 | 2,94 |
| 1.7. beschermende maatregelen | 5 | 13,15 | 5 | 14,70 |
| totaal | 38 | 100 | 34 | 100 |

| 1.1. Respectvolle bejegening | | | | |
|-------------------------------------|-------------|------------|-------------|------------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| luisterbereidheid | 1 | 16,66 | 2 | 40,00 |
| correcte omgangsvormen | 4 | 66,66 | 3 | 60,00 |
| fysiek grensoverschrijdend gedrag | 1 | 16,66 | - | - |
| verbaal grensoverschrijdend gedrag | - | - | - | - |
| andere | - | - | - | - |
| totaal | 6 | 100 | 5 | 100 |

| 1.2. Goede behandeling/begeleiding | | |
|---|-------------|-------------|
| | 2023 | 2024 |
| | | |

| Categorie | n | % | n | % |
|--|----------|------------|----------|------------|
| diagnose | - | - | - | - |
| somatische verzorging | - | - | 1 | 14,28 |
| medicatie | 1 | 16,66 | - | - |
| individuele therapie | - | - | - | - |
| groepstherapie | - | - | 1 | 14,28 |
| voldoende beschikbaarheid | 2 | 33,33 | 2 | 28,57 |
| betrokkenheid familie | 1 | 16,66 | - | - |
| start opname/behandeling/begeleiding | - | - | - | - |
| beëindiging opname/behandeling/begeleiding | 2 | 33,33 | 1 | 14,28 |
| overplaatsing naar andere afdeling | - | - | 1 | 14,28 |
| overplaatsing naar een andere voorziening | - | - | - | - |
| andere | - | - | 1 | 14,28 |
| totaal | 6 | 100 | 7 | 100 |

| Beëindiging opname/behandeling/begeleiding | | | | |
|---|-------------|----------|-------------|----------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| verplicht | 2 | 100,00 | 1 | 100,00 |

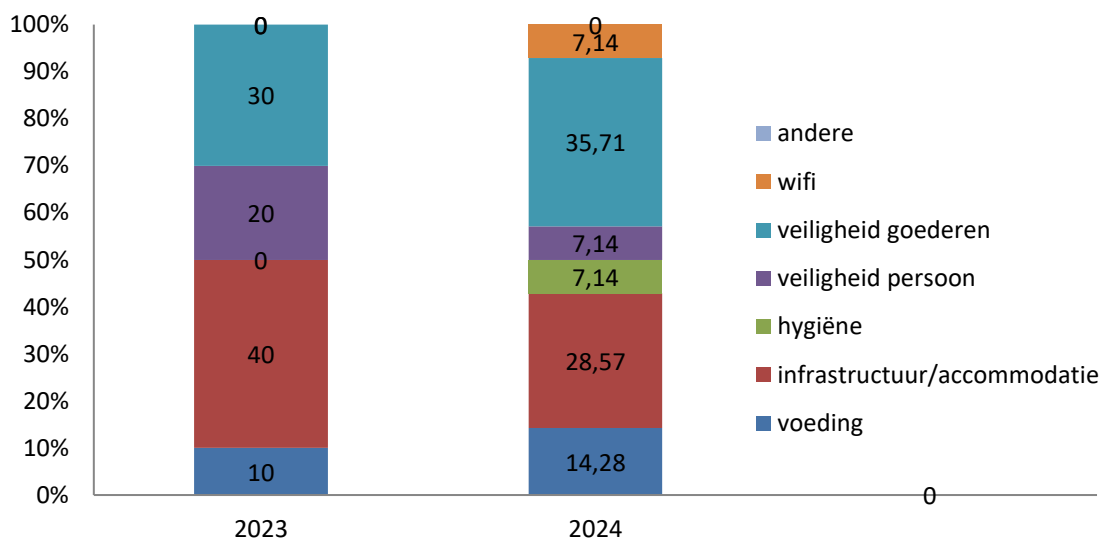
| | | | | |
|---------------|----------|------------|----------|------------|
| geweigerd | - | - | - | - |
| andere | - | - | - | - |
| totaal | 2 | 100 | 1 | 100 |

| Overplaatsing naar andere afdeling | | | | |
|---|-------------|----------|-------------|------------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| verplicht | - | - | 1 | 100,00 |
| geweigerd | - | - | - | - |
| andere | - | - | - | - |
| totaal | - | - | 1 | 100 |

| 1.3. Kwaliteitsvol verblijf/wonen | | | | |
|--|-------------|------------|-------------|------------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| regels | 1 | 25,00 | - | - |
| groepsleven | - | - | - | - |
| ontspanning/vrije tijd | 3 | 75,00 | 1 | 100,00 |
| weekend- en verlofregeling | - | - | - | - |
| andere | - | - | - | - |
| totaal | 4 | 100 | 1 | 100 |

| 1.4. Goede hotelservice | | | | |
|-----------------------------|-----------|------------|-----------|------------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| voeding | 1 | 10,00 | 2 | 14,28 |
| infrastructuur/accommodatie | 4 | 40,00 | 4 | 28,57 |
| hygiëne | - | - | 1 | 7,14 |
| veiligheid persoon | 2 | 20,00 | 1 | 7,14 |
| veiligheid goederen | 3 | 30,00 | 5 | 35,71 |
| wifi | - | - | 1 | 7,14 |
| andere | - | - | - | - |
| totaal | 10 | 100 | 14 | 100 |

1.4. Goede hotelservice



1.5. Betalende diensten

| | 2023 | | 2024 | |
|------------------|----------|------------|----------|------------|
| Categorie | n | % | n | % |
| cafeteria | 1 | 100,00 | 1 | 100,00 |
| winkel | - | - | - | - |
| wasserij | - | - | - | - |
| publifoon | - | - | - | - |
| andere | - | - | - | - |
| totaal | 1 | 100 | 1 | 100 |

1.6. Juiste factuur/correct geldbeheer

| | 2023 | | 2024 | |
|---------------------|----------|------------|----------|------------|
| Categorie | n | % | n | % |
| factuur | 3 | 50,00 | - | - |
| opbouw inkomen | - | - | - | - |
| zakgeld | - | - | 1 | 100,00 |
| bestedingsautonomie | 2 | 33,33 | - | - |
| bewindvoering | 1 | 16,66 | - | - |
| verzekeringen | - | - | - | - |
| andere | - | - | - | - |
| totaal | 6 | 100 | 1 | 100 |

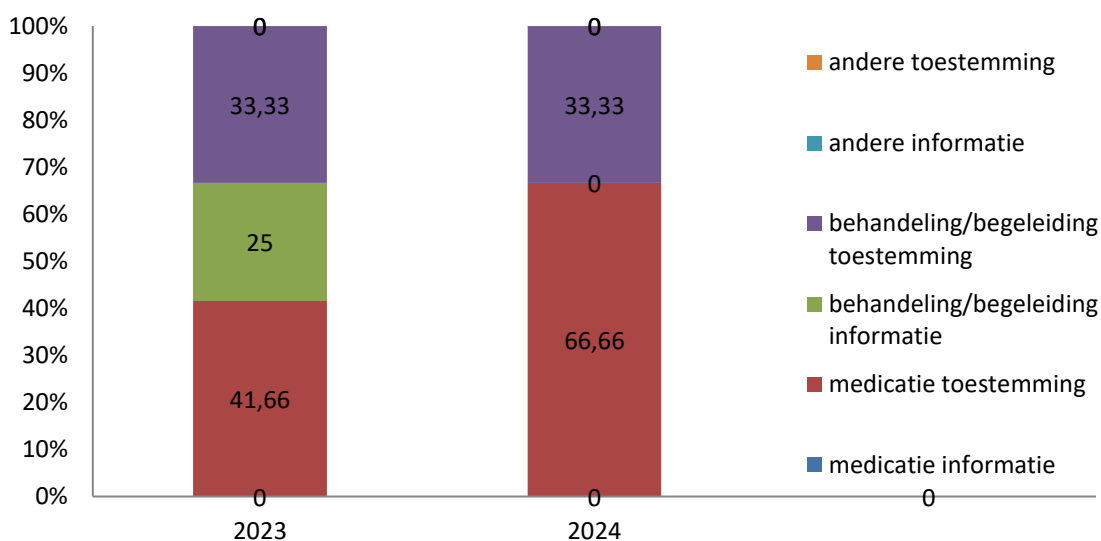
1.7. Beschermende maatregelen

| | 2023 | | 2024 | |
|----------------------------|----------|------------|----------|------------|
| Categorie | n | % | n | % |
| straf | - | - | - | - |
| beperkte bewegingsvrijheid | - | - | - | - |
| afzondering | 1 | 20,00 | 1 | 20,00 |
| fixatie | 1 | 20,00 | 1 | 20,00 |
| gedwongen opname | 3 | 60,00 | 3 | 60,00 |
| internering | - | - | - | - |
| andere | - | - | - | - |
| totaal | 5 | 100 | 5 | 100 |

| 3. Recht op informatie | | | | |
|---|----------|------------|----------|----------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| diagnose | 2 | 100,00 | - | - |
| duur | - | - | - | - |
| kosten | - | - | - | - |
| tegenaanwijzingen/risico's/nevenwerkingen | - | - | - | - |
| alternatieven | - | - | - | - |
| andere | - | - | - | - |
| totaal | 2 | 100 | - | - |

| 4. Recht op geïnformeerde toestemming | | | | |
|---------------------------------------|-----------|------------|----------|------------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| medicatie informatie | - | - | - | - |
| medicatie toestemming | 5 | 41,66 | 2 | 66,66 |
| behandeling/begeleiding informatie | 3 | 25,00 | - | - |
| behandeling/begeleiding toestemming | 4 | 33,33 | 1 | 33,33 |
| andere informatie | - | - | - | - |
| andere toestemming | - | - | - | - |
| totaal | 12 | 100 | 3 | 100 |

4. Recht op geïnformeerde toestemming



5. Recht op zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier

| | 2023 | | 2024 | |
|--|----------|------------|----------|------------|
| Categorie | n | % | n | % |
| zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier | - | - | 1 | 50,00 |
| inzage/afschrift dossier | 2 | 100,00 | 1 | 50,00 |
| totaal | 2 | 100 | 2 | 100 |

| 5.A. Recht op inzage of afschrift | | | | |
|--|----------|------------|----------|------------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| geweigerd | - | - | - | - |
| termijn overschreden | 1 | 50,00 | - | - |
| inhoud dossier | - | - | - | - |
| ontslagbrief | - | - | - | - |
| andere | 1 | 50,00 | 1 | 100,00 |
| totaal | 2 | 100 | 1 | 100 |

| 6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| beroepsgeheim | - | - | - | - |
| persoonlijke overtuiging | 2 | 100,00 | - | - |

| | | | | |
|------------------------|----------|------------|---|---|
| briefgeheim | - | - | - | - |
| territoriale privacy | - | - | - | - |
| mondelinge indiscretie | - | - | - | - |
| andere | - | - | - | - |
| totaal | 2 | 100 | - | - |

| 10. Recht op pijnbestrijding | | | | |
|-------------------------------------|-------------|----------|-------------|------------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| chronische pijn | - | - | - | - |
| palliatieve zorg | - | - | - | - |
| euthanasie | - | - | - | - |
| andere | - | - | 1 | 100,00 |
| totaal | - | - | 1 | 100 |

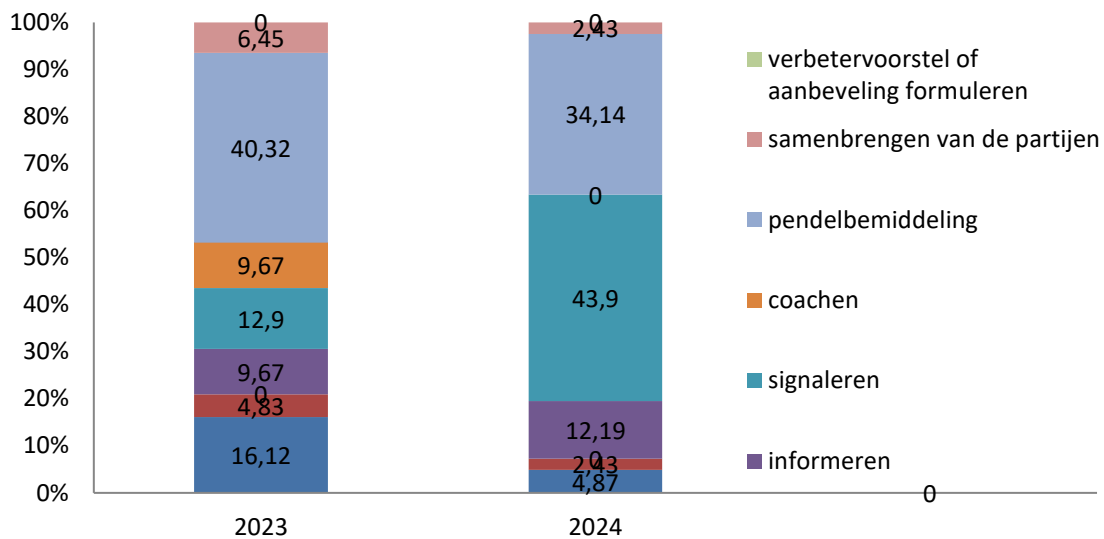
D. Hoofdinterventie

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal **afgesloten aanmeldingen** (41). 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 | | | | |
|--|-------------|------------|-------------|------------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| luisteren | 10 | 16,12 | 2 | 4,87 |
| doorverwijzen intern | 3 | 4,83 | 1 | 2,43 |
| doorverwijzen extern | - | - | - | - |
| informereren | 6 | 9,67 | 5 | 12,19 |
| signaleren | 8 | 12,90 | 18 | 43,90 |
| coachen | 6 | 9,67 | - | - |
| pendelbemiddeling | 25 | 40,32 | 14 | 34,14 |
| samenbrengen van de partijen | 4 | 6,45 | 1 | 2,43 |
| verbetervoorstel of aanbeveling formuleren | - | - | - | - |
| totaal | 62 | 100 | 41 | 100 |

Hoofdinterventie



E. Afsluiting

| Tijd tussen aanmelden en afsluiten | | | | |
|-------------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| op dezelfde datum als de aanmelding | 21 | 33,87 | 16 | 39,02 |
| binnen de week | 22 | 35,48 | 12 | 29,26 |
| binnen de twee weken | 8 | 12,90 | 9 | 21,95 |
| binnen de vier weken | 6 | 9,67 | 4 | 9,75 |
| later dan vier weken | 5 | 8,06 | - | - |
| totaal | 62 | 100 | 41 | 100 |

| | |
|--|---|
| aantal weken bij aanmelding met langste looptijd | 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.

Tot slot geven we de eventueel door de ombudspersoon voorgestelde **verdere stappen** weer, als 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 | | | | |
|-------------------------------------|-------------|----------|-------------|------------|
| | 2023 | | 2024 | |
| Categorie | n | % | n | % |
| federale ombudsdienst | - | - | - | - |
| orde geneesheren | - | - | - | - |
| advocaat | - | - | 1 | 100,00 |
| inspectie | - | - | - | - |
| vrederechter | - | - | - | - |
| andere rechtbank | - | - | - | - |
| ziekenfonds | - | - | - | - |
| Departement Zorg | - | - | - | - |
| andere | - | - | - | - |
| totaal | - | - | 1 | 100 |

