



OMBUDSFUNCTIE IN DE GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG

SPIIL vzw

**Samenwerking Psychiatrische Initiatieven
Limburg vzw**

**Universiteitslaan 1, 3500 Hasselt
Tel: 011 23 72 99 – fax: 011 23 72 90
Website: www.ombudsfunctieggz.be**

Jaarverslag 2010

PVT Ter Bosch

Ombudsfunctie
Ingrid Meuwis

Inhoud

Inleiding	5
Aanbevelingen	7
Aanmeldingen	9
Toelichtingsformulier Fedcom	25

Inleiding

Dit is het zevende jaarverslag (2010) van de ombudsfunctie. Net als vorig jaar voorzien we een tweeledig jaarverslag.

Enerzijds geven we u een totaalbeeld voor uw voorziening met alle aanmeldingen, ook degenen die niet onder de Vlaamse bevoegdheid vallen (zoals bijvoorbeeld meldingen rond infrastructuur of voeding). Anderzijds vindt u in bijlage het deel dat door de federale commissie opgevraagd werd.

Op basis van het ter beschikking zijnde cijfermateriaal en onze interventies en aanwezigheid op de werkvloer hebben we, zoals voorzien in de Wet op de Patiëntenrechten enkele aanbevelingen geformuleerd als 'Uitnodiging tot Dialoog'.

Aanbevelingen

Informatieverstrekking door de ombudspersoon aan patiënt, patiëntengroep en hulpverlener is voorzien door de wetgever en in de praktijk ook zinvol. Wij merken dat een infosessie heel wat ruimte tot meedenken en participatie geeft. Het kan de individuele patiënt aanzetten en motiveren om beroep te doen op zijn patiëntenrechten. De groep draagt soms ook “structurele problemen” aan waar zij dagdagelijks mee geconfronteerd worden. Voor de hulpverlener geeft zo’n infosessie dan weer vaak een verduidelijking over de rol en de taak van de ombudsdienst. Zij kunnen dan ook hun dagdagelijkse ervaringen en vragen aangaande de Wet op de Patiëntenrechten op de werkvloer delen.

Voorlopige bewindvoering heeft een grote impact op het vrijheidsgevoel en de bestedingsautonomie van patiënten. Wanneer hij of zij gestabiliseerd is, blijkt het opheffen van deze maatregel niet vanzelfsprekend. Het woord ‘voorlopige’ geeft de patiënten een vals gevoel van er ‘snel en gemakkelijk’ van af te geraken. Patiënten zijn vragende partij naar hulpverleners die samen met hun het hele gebeuren van de bewindvoering opvolgen, eventueel bijsturen en ook stappen nemen om indien nodig een standpunt in te nemen als de bewindvoering niet meer noodzakelijk blijkt te zijn.

Zakgeld bij bewindvoering is vaak beperkt en soms al jaren niet meer ‘geïndexeerd’; onvoldoende aangepast aan de tijdsgeest en aan de veranderde noden van de patiënt. Ook al zijn de financiële middelen soms beperkt, toch vragen wij om dit samen met de patiënt te bespreken en samen met hem/haar te bekijken wat de mogelijkheden en beperkingen zijn. Kleine wijzigingen kunnen vaak veel betekenen voor de patiënt.

Psychiatrische patiënten voelen de nood om te spreken over hun problemen en vragen, doch voelen zich hierin soms geremd omdat ze merken dat de leden van het multidisciplinaire team geen tijd hebben of niet beschikbaar zijn. Patiënten ervaren soms dat de hulpverleners geen tijd vrijmaken.

Voor hulpverleners kan de zorg onder druk komen te staan. Er is de realiteit op de werkvloer en de confrontatie met tal van andere taken (administratie, klaarzetten van medicatie, voorbereidingen van vergaderingen, werkgroepen, ...).

Voor de patiënt is het belangrijk dat hij in alle vertrouwen en op een veilige basis dagdagelijks in contact kan treden met een vertrouwenspersoon van de afdeling. Het zich gehoord voelen is voor de patiënt soms belangrijker dan een oplossing.

AANMELDINGEN

De eerste aanmelding werd geregistreerd op 15/01/2010, de laatste op 17/12/2010. Het totaal aantal aanmeldingen bedraagt 55, het totaal aantal in 2010 afgesloten dossiers 55.

Hieronder vergelijken we de basisgegevens voor 2007, 2008, 2009 en 2010.

Aanmeldingen, aanmelders

categorie	2007	2008	2009	2010
aanmeldingen	3	0	31	55
aanmelders	3	0	17	27

Verder beperken wij ons tot het vergelijken van de gegevens van 2010 met deze van 2009.

A. Aanmeldingen en aanmelders

Aanmeldingen, aanmelders, aanmeldingstijd, contacten en verwijzingen

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
aanmeldingen	31		55	
aanmelders	17		27	
tijd tussen aanmelding en eerste face to face contact				
<i>op dezelfde datum</i>	24	77,41	52	94,54
<i>binnen de week</i>	7	22,58	2	3,63
<i>binnen de twee weken</i>	-	-	1	1,81
<i>totaal</i>	31	100	55	100
aantal face to face contacten per aanmelding				
<i>geen enkel contact</i>	-	-	-	-
<i>1 contact</i>	15	48,38	32	58,18
<i>2 contacten</i>	12	38,70	21	38,18
<i>3 contacten</i>	3	9,67	1	1,81
<i>meer dan 3 contacten</i>	1	3,22	1	1,81
<i>totaal</i>	31	100	55	100
grootste aantal contacten bij 1 aanmelding	4		5	
verwezen naar andere ombudspersoon ¹	0		0	
totaal afgesloten dossiers zonder verwijzingen	31		55	

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

Initiële aanmelder: individueel, groep, andere

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
individuele patiënt	27	87,09	44	80,00
groep patiënten	4	12,90	11	20,00
totaal	31	100	55	100

Geslacht indien individueel

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
man	26	96,29	44	100,00
vrouw	-	-	-	-
onbekend	1	3,70	-	-
totaal	27	100	44	100

Aantal leden groep

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
4 personen	-	-	-	-
meer dan 4 personen	4	100,00	11	100,00
totaal	4	100	11	100
grootste groep	8		15	

Is de aanmelder nieuw voor u?

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
ja	27	87,09	32	58,18
neen	4	12,90	23	41,81
totaal	31	100	55	100

Waar heeft deze zich reeds eerder aangemeld?

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
dit jaar binnen deze voorziening	4	100,00	16	69,56
dit jaar binnen een andere voorziening	-	-	3	13,04
vorige jaren binnen deze voorziening	-	-	4	17,39
vorige jaren in andere voorziening	-	-	-	-
totaal	4	100	23	100

B. Vorm van aanmelden

Vorm van aanmelden

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
direct contact	28	90,32	43	78,18
schriftelijk (<i>brief, fax, e-mail</i>)	1	3,22	-	-
telefonisch (<i>of GSM, SMS</i>)	2	6,45	12	21,81
totaal	31	100	55	100

Initieel verzoek betreft

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
vraag naar informatie	2	6,45	9	16,36
vraag tot interventie	23	74,19	29	52,72
vraag tot signalering	1	3,22	7	12,72
vraag naar een luisterend oor	5	16,12	10	18,18
totaal	31	100	55	100

Vraag tot interventie betreft

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
vraag om een financieel akkoord	2	8,69	1	3,44
vraag om een ander soort akkoord	21	91,30	28	96,55
totaal	23	100	29	100

Ondernam de aanmelder reeds eerdere stappen?

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
ja	18	58,06	37	67,27
neen	6	19,35	16	29,09
werd niet bevraagd	7	22,58	2	3,63
totaal	31	100	55	100

Welke stappen?

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
informeel	17	94,44	37	100,00
formele interne klachtenprocedure	-	-	-	-
interne ombudsfunctie	1	5,55	-	-
extern	-	-	-	-
totaal	18	100	37	100

Waarom geen eerdere stappen?

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
ongekend/wist niet dat het kon	3	50,00	1	6,25
durfde niet	1	16,66	1	6,25
principeel/keuze voor onafhankelijkheid externe ombudspersoon	2	33,33	14	87,50
totaal	6	100	16	100

Fase waarin patiënt zich bevindt

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	-	-	-	-
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	31	100,00	55	100,00
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	-	-	-	-
totaal	31	100	55	100

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, gescoord.

Betrokken discipline

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
psychiater	2	6,45	6	10,90
huisarts	-	-	-	-
verpleging	2	6,45	3	5,45
persoonlijke begeleider	6	19,35	11	20,00
sociale dienst	1	3,22	8	14,54
psycholoog	-	-	-	-
therapeut (<i>ergo, kine, muziek, andere</i>)	1	3,22	5	9,09
diëtist	-	-	1	1,81
multidisciplinair team	10	32,25	7	12,72
administratieve dienst	-	-	-	-
technische dienst	2	6,45	2	3,63
voedingsdienst	2	6,45	5	9,09
poetsdienst	-	-	-	-
directie	1	3,22	-	-
bewindvoerder	1	3,22	4	7,27
ombudspersoon	-	-	2	3,63
andere	3	9,67	1	1,81
totaal	31	100	55	100

Vanaf 2007 voorziet de Federale Commissie Rechten van de patiënt in een eigen model, zowel voor een aantal minimale registratiegegevens als voor een aantal bemerkingen op de ombudspraktijk in een toelichtingsformulier. Deze gegevens moeten voortaan rechtstreeks door de ombudspersoon via internet overgemaakt worden aan de Federale Commissie. U vindt een kopie in de bijlage. Om de continuïteit te verzekeren ontvangt u de gegevens ook in het vertrouwde model. 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*) worden niet meegeteld.

Registratie Federale Commissie Rechten van de Patiënt

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
aanmeldingen die niet weerhouden worden	15	48,38	24	43,63
aanmeldingen die weerhouden worden	16	51,61	31	56,36
totaal	31	100	55	100

Overzicht weerhouden aanmeldingen Federale Commissie rechten van de Patiënt

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	11	68,75	20	64,51
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	-	-	1	3,22
3. informatie	3	18,75	6	19,35
4. geïnformeerde toestemming	-	-	3	9,67
5. a) zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier	-	-	-	-
5. b) inzage patiëntendossier	-	-	-	-
5. c) afschrift patiëntendossier	-	-	-	-
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	-	-	1	3,22
7. pijnbestrijding	2	12,50	-	-
totaal	16	100	31	100

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 gescoord, 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	2009		2010	
	n	%	n	%
met betrekking tot een patiëntenrecht	31	100,00	55	100,00
algemene vraag los van patiëntenrecht	-	-	-	-
totaal	31	100	55	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 gescoord. 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

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	26	83,87	41	74,54
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	-	-	1	1,81
3. informatie	3	9,67	6	10,90
4. geïnformeerde toestemming	-	-	3	5,45
5. inzage patiëntendossier	-	-	-	-
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	-	-	1	1,81
7. klachtenbemiddeling	-	-	3	5,45
8. wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-
9. vertrouwenspersoon	-	-	-	-
10. pijnbestrijding	2	6,45	-	-
totaal	31	100	55	100

Voor het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening worden in de volgende tabellen meer gedetailleerde aantallen gegeven.

1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
1.1. respectvolle bejegening	3	11,53	10	24,39
1.2. goede behandeling/begeleiding	4	15,38	9	21,95
1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen	3	11,53	4	9,75
1.4. goede hotelservice	8	30,76	8	19,51
1.5. betalende diensten	4	15,38	1	2,43
1.6. juiste factuur/correct geldbeheer	3	11,53	8	19,51
1.7. beschermende maatregelen	1	3,84	1	2,43
totaal	26	100	41	100

1.1. Respectvolle bejegening

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
luisterbereidheid	1	33,33	4	40,00
correcte omgangsvormen	1	33,33	6	60,00
grensoverschrijdend gedrag	1	33,33	-	-
totaal	3	100	10	100

1.2. Goede behandeling/begeleiding

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
diagnose	-	-	-	-
somatische verzorging	-	-	1	11,11
medicatie	-	-	-	-
individuele therapie	1	25,00	-	-
groepstherapie	-	-	1	11,11
voldoende beschikbaarheid	1	25,00	-	-
betrokkenheid familie	1	25,00	-	-
start opname/behandeling/begeleiding	-	-	-	-
beëindiging opname/behandeling/begeleiding	1	25,00	5	55,55
overplaatsing naar andere afdeling	-	-	2	22,22
overplaatsing naar een andere voorziening	-	-	-	-
totaal	4	100	9	100

Beëindiging opname/behandeling/begeleiding

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
verplicht	-	-	-	-
geweigerd	1	100,00	5	100,00
totaal	1	100	5	100

Overplaatsing naar andere afdeling

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
verplicht	-	-	2	100,00
geweigerd	-	-	-	-
totaal	-	-	2	100

1.3. Kwaliteitsvol verblijf/wonen

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
regels	1	33,33	2	50,00
groepsleven	-	-	-	-
ontspanning/vrije tijd	1	33,33	1	25,00
weekend- en verlofregeling	-	-	1	25,00
andere	1	33,33	-	-
totaal	3	100	4	100

1.4. Goede hotelservice

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
voeding	3	37,50	6	75,00
infrastructuur/accommodatie	2	25,00	1	12,50
hygiëne	1	12,50	-	-
veiligheid persoon	-	-	-	-
veiligheid goederen	2	25,00	1	12,50
totaal	8	100	8	100

1.5. Betalende diensten

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
cafeteria	-	-	-	-
winkel	-	-	-	-
wasserij	4	100,00	1	100,00
publifoon	-	-	-	-
totaal	4	100	1	100

1.6. Juiste factuur/correct geldbeheer

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
zakgeld	1	33,33	3	37,50
bestedingsautonomie	-	-	2	25,00
bewindvoering	2	66,66	2	25,00
verzekeringen	-	-	1	12,50
totaal	3	100	8	100

1.7. Beschermende maatregelen

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
straf	-	-	-	-
beperkte bewegingsvrijheid	-	-	1	100,00
afzondering	-	-	-	-
fixatie	-	-	-	-
gedwongen opname	-	-	-	-
internering	1	100,00	-	-
totaal	1	100	1	100

2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
psychiater	-	-	-	-
psycholoog	-	-	-	-
persoonlijk begeleider	-	-	1	100,00
totaal	-	-	1	100

3. Recht op informatie

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
diagnose	1	33,33	3	50,00
duur	1	33,33	1	16,66
kosten	-	-	1	16,66
tegenaanwijzingen/risico's/nevenwerkingen	1	33,33	1	16,66
alternatieven	-	-	-	-
totaal	3	100	6	100

4. Recht op geïnformeerde toestemming

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
medicatie				
informatie	-	-	-	-
toestemming	-	-	1	33,33
behandeling/begeleiding				
informatie	-	-	-	-
toestemming	-	-	2	66,66
andere				
informatie	-	-	-	-
toestemming	-	-	-	-
totaal	-	-	3	100

5. Recht op zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier	-	-	-	-
inzage/afschrift dossier	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-

6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
beroepsgeheim	-	-	1	100,00
persoonlijke overtuiging	-	-	-	-
briefgeheim	-	-	-	-
territoriale privacy	-	-	-	-
mondelijke indiscretie	-	-	-	-
totaal	-	-	1	100

7. Recht op klachtenbemiddeling

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
geweigerd	-	-	-	-
bemoeilijkt	-	-	-	-
gesanctioneerd	-	-	1	33,33
informatie	-	-	1	33,33
andere	-	-	1	33,33
totaal	-	-	3	100

8. Recht op een wettelijke vertegenwoordiger

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
niet aanvaard	-	-	-	-
geen verandering mogelijk	-	-	-	-
informatie	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-

9. Recht op een vertrouwenspersoon

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
niet aanvaard	-	-	-	-
geen verandering mogelijk	-	-	-	-
informatie	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-

10. Recht op pijnbestrijding

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
chronische pijn	-	-	-	-
palliatieve zorg	-	-	-	-
euthanasie	2	100,00	-	-
totaal	2	100	-	-

D. Interventie

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal afgesloten dossiers (55).

De interventie van de ombudspersoon is bij heel wat aanmeldingen verschillend en vaak ook meervoudig. Goed luisteren vormt de basis van het bemiddelen. Soms verlangt de patiënt niets meer. Soms volstaat informeren of het doorverwijzen naar een hulpverlener of een dienst. Soms verkiest hij/zij 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 scoren slechts de belangrijkste interventie en dus niet al diegene die er eventueel aan vooraf gaan.

Hoofdinterventie

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
luisteren	4	12,90	7	12,72
doorverwijzen intern	-	-	-	-
doorverwijzen extern	-	-	-	-
informeren	-	-	4	7,27
signaleren	1	3,22	7	12,72
coachen	3	9,67	6	10,90
bemiddelen	23	74,19	31	56,36
totaal	31	100	55	100

Betrokkenheid patiënt bij bemiddeling

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
patiënt samen met ombudspersoon	2	8,69	10	32,25
ombudspersoon zonder patiënt	21	91,30	21	67,74
totaal	23	100	31	100

E. Afsluiting

Tijd tussen aanmelden en afsluiten

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
aantal aanmeldingen met de afsluiting				
<i>op dezelfde datum als de aanmelding</i>	10	32,25	31	56,36
<i>binnen de week</i>	6	19,35	11	20,00
<i>binnen de twee weken</i>	1	3,22	3	5,45
<i>binnen de vier weken</i>	5	16,12	5	9,09
<i>later dan vier weken</i>	9	29,03	5	9,09
totaal	31	100	55	100

Wanneer een aanmelding definitief is afgehandeld is niet steeds duidelijk te bepalen, zeker in deze gevallen waar er geen feedback is. De ombudspersoon ontvangt ook soms nog bijkomende informatie nadat hij een dossier 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 tabel geeft 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.

Ontvangt de ombudspersoon de inschatting expliciet van de patiënt zelf dan wordt de tevredenheid gescoord in de rijen "patiënt", anders wordt enkel gescoord in de rijen "ombudspersoon".

Voorlopig beschikken we echter niet over een betrouwbaar instrument om deze tevredenheid rechtstreeks bij de betrokkene te bevragen.

Het lijkt ons ook 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	2009		2010	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	9	29,03	52	94,54
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	8	25,80	1	1,81
ontevredenheid patiënt	9	29,03	2	3,63

door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	-	-	-	-
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	-	-
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
geen feedback	5	16,12	-	-
totaal	31	100	55	100

Evaluatie proces

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	21	67,74	53	96,36
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	2	6,45	1	1,81
ontevredenheid patiënt	3	9,67	1	1,81
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	-	-	-	-
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	-	-	-	-
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
geen feedback	5	16,12	-	-
totaal	31	100	55	100

Tenslotte geven we de eventueel door de ombudspersoon voorgestelde verdere stappen weer, indien de bemiddeling 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	2009		2010	
	n	%	n	%
federale ombudsdienst	-	-	-	-
orde geneesheren	-	-	-	-
advocaat	-	-	-	-
inspectie	-	-	-	-
vrede rechter	-	-	-	-
andere rechtbank	-	-	-	-
ziekenfonds	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-

Bijlage: Zoals verstuurd naar de Federale Commissie:

Jaarverslag 2010 van de ombudspersoon “Rechten van de patiënt” van een ziekenhuis of van een overlegplatform geestelijke gezondheidszorg

Gewest Vlaanderen

Type instelling Psychiatrisch Verzorgingstehuis

Instelling 014 **P.V.T. TER BOSCH**

DEEL 1: Instellingsgebonden informatie

1.1 Op welk type van instelling heeft het jaarverslag betrekking?

Psychiatrisch Verzorgingstehuis (PVT)

1.3 Gewest waarin de instelling zich bevindt: Vlaanderen

1.4 De instelling waarop het jaarverslag betrekking heeft, doet een beroep op een ombudsfunctie bij het provinciale overlegplatform geestelijke gezondheidszorg

1.5 Coördinaten van de ombudsfunctie (vermeld in de lijsten met contactgegevens van de ombudspersonen op www.patientrights.be):

Ombudspersoon

Naam / voornaam : Meuwis Ingrid

E-mail : ingrid.meuwis@ombudsfunctieggz.be

Professioneel adres : Universiteitslaan 1, 3500 Hasselt

Telefoonnummer : 0494 30 48 33

Eventueel een 2de telefoonnummer : 0800 99 395

Datum aanvang werkzaamheden als ombudspersoon : 01-11-08

1.6 Welk traject volgen de klachten betreffende de rechten van de patiënt in uw instelling?

Waar situeert de ombudsfunctie zich in dit traject?

Toelichting:

De ombudspersoon is werknemer van SPIL en wordt gedetacheerd om klachten van patiënten te bemiddelen.

Patiënten/bewoners contacteren de ombudspersoon rechtstreeks (persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of per e-mail). De ombudspersoon zal elke klacht aanhoren, liefst tijdens een persoonlijk contact. De ombudspersoon informeert de patiënt/bewoner. De patiënt/bewoner bepaalt wat er met de klacht gebeurt en met wie de klacht eventueel wordt besproken. Er wordt gepoogd te bemiddelen op het niveau waarop de klacht zich voordoet, met de direct betrokken beroepsbeoefenaar. Indien de patiënt/bewoner niet tevreden is met het resultaat van deze interventie, wordt de patiënt/bewoner ingelicht over andere mogelijke stappen.

DEEL 2: Overzicht van de klachten

2.1 Welk registratiesysteem gebruikt u?

Het registratiesysteem Go-between (KPsoft)

2.2 Aantal dossiers van klachten waarvan de inhoud gerelateerd is aan de rechten zoals

opgenomen in de wet betreffende de rechten van de patiënt, die in het afgelopen jaar geopend werden (art. 11 § 1): **OPGELET !** Met vraag 2.1 bedoelen we niet de dossiers waarin louter informatie verleend wordt. Het gaat hier om de dossiers waarin er echt sprake is van een klacht of uiting van ongenoegen omtrent de toepassing van de wet betreffende de rechten van de patiënt.

31

DEEL 3: Voorwerp van de klachten (die in het afgelopen jaar ontvangen zijn)

U kan voor een zelfde dossier van klachten meerdere patiëntenrechten aanduiden.

3.1 Hoeveel keer betreft de klacht het recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening? (art. 5): **OPGELET !** Tot vraag 3.1 behoren de klachten aangaande de kwaliteit van de dienstverlening in het kader van de relatie tussen de beroepsbeoefenaar en de patiënt » (klachten over het gedrag en de communicatie van de beroepsbeoefenaar(s) en / of klachten over een technische handeling van de beroepsbeoefenaar(s)). Tot vraag 3.1 behoren niet de klachten aangaande de kwaliteit van de dienstverlening van de instelling zélf (hygiënische omstandigheden, de kwaliteit van de aangeboden voeding, enz.).

20

3.2 Hoeveel keer betreft de klacht het recht op de vrije keuze van een beroepsbeoefenaar? (art. 6):

1

3.3 Hoeveel keer betreft de klacht het recht van de patiënt op informatie over zijn gezondheidstoestand?(art. 7):

6

3.4 Hoeveel keer betreft de klacht het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar? (art. 8) Het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar in vraag 3.4 omvat: het recht op informatie over de karakteristieken van de tussenkomst zelf (met inbegrip van de financiële gevolgen ervan), zoals nader bepaald in de wet betreffende de rechten van de patiënt. - het recht op de « uitdrukkelijke» toestemming voor iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar, zoals bepaald in de wet betreffende de rechten van de patiënt..

- het recht op weigering van de tussenkomst van de beroepsbeoefenaar, zoals nader bepaald in de wet betreffende de rechten van de patiënt.

3

3.5 Hoeveel keer betreft de klacht het recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier?(art. 9 § 1):

0

3.6 Hoeveel keer betreft de klacht alleen het recht op inzage van het patiëntendossier ? (art. 9 § 2):

0

3.7 Hoeveel keer betreft de klacht het recht op afschrift van het patiëntendossier? (art. 9 § 3):

0

3.8 Hoeveel keer betreft de klacht het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer? (art. 10):

1

3.9 Hoeveel keer betreft de klacht het recht op een op pijnbestrijding gerichte zorg? (art. 11bis):

0

DEEL 4: Resultaat van het optreden

4.1 Aantal dossiers van klachten, dat nog lopende is (in welk jaar ook geopend):

0

4.2 Aantal dossiers van klachten, dat in de loop van het afgelopen jaar afgesloten is (in welk jaar ook geopend):

31

4.3 Aantal dossiers van klachten, geopend in het afgelopen jaar, waarbij de bemiddeling niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd en waarbij de patiënt werd ingelicht over de alternatieven in verband met de behandeling van de klacht (art. 11 § 2, 3°) :

0

DEEL 5: Moeilijkheden die de ombudspersoon in de uitoefening van zijn opdrachten ondervindt en de aanbevelingen om deze moeilijkheden te verhelpen (1)

Gelieve aan te duiden of u al dan niet moeilijkheden ondervindt in verband met de hierna vermelde onderwerpen. Indien u dit wenst, kan u de door u aangehaalde moeilijke(i)d(en) toelichten en eventueel aanbevelingen formuleren om deze te verhelpen.

5.1 Het behoud van uw onafhankelijkheid (cf. het feit dat uw positie in de instelling en / of uw plaats in het organogram u toelaat om vrij en autonoom te werken)

Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

5.2 Het behoud van uw neutraliteit en onpartijdigheid (cf. bij de afhandeling van een conflict geen partij kiezen, noch voor de patiënt, noch voor de beroepsbeoefenaar)

Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

5.3 De eerbiediging van uw beroepsgeheim

Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

5.4 Het bemiddelen zelf met het oog op het bereiken van een oplossing

Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

5.5. De infrastructuur, de mensen en de middelen die ter beschikking staan van de ombudsdienst

Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

5.6. De uitvoering van de administratieve opdrachten van de ombudsfunctie (vb. de klachtenregistratie en het opstellen van een jaarverslag)
Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

DEEL 6: Aanbevelingen ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die tot een klacht aanleiding kunnen geven (art. 11) en / of ter verbetering van de wet betreffende de rechten van de patiënt (1)

Gelieve aan te duiden of u al dan niet moeilijkheden ondervindt in verband met de hierna vermelde onderwerpen. Indien u dit wenst, kan u de door u aangehaalde moeilijkhe(i)d(en) toelichten en ten aanzien van uw instelling en / of ten aanzien van de overheden (regering, FOD, enz.) of andere personen maximum drie aanbevelingen formuleren ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die tot een klacht aanleiding kunnen geven en / of ter verbetering van de wet betreffende de rechten van de patiënt.

6.1 Het recht op een kwaliteitsvolle dienstverstrekking (art. 5)
Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

6.2 Het recht op de vrije keuze van een beroepsbeoefenaar (art. 6)
Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

6.3 Het recht van de patiënt op informatie over zijn gezondheidstoestand (art. 7)
Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

6.4 Het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (art. 8)
Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

6.5 Het recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier sùr (art. 9 § 1)
Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

6.6 Het recht op inzage van het patiëntendossier alleen (art. 9 § 2)
Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

6.7 Het recht op afschrift van het patiëntendossier (art. 9 § 3)
Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

6.8 Het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (art. 10)
Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

6.9 Het recht op een op pijnbestrijding gerichte zorg (art. 11bis)
Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

6.10 Het systeem van de vertegenwoordiging van de patiënt (art. 12-15)
Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

Bijlage

Indien u dit wenst, kan u in bijlage van dit jaarverslag nog verduidelijkingen omtrent de werking van uw dienst toevoegen (vb. : activiteiten omtrent andere klachten dan deze die de rechten van de patiënt betreffen; uw eigen initiatieven op vlak van preventie met het doel de therapeutische relatie of de communicatie tussen patiënt en zorgbeoefenaar te verbeteren (informatiebijeenkomsten over de patiëntenrechten of andere opleidingsvormen, verspreiding van folders, ...), enz.)?

Sommige leden van de Federale commissie "Rechten van de patiënt" zouden overigens geïnteresseerd zijn in meer informatie over de termijnen waarin de klachten zijn afgehandeld (bv. aantal klachten afgehandeld binnen 3 maanden, 3-6 maanden, 1 jaar, >1 jaar), alsook over het type beroepsbeoefenaars, al dan niet geïndiceerd in de Wet Patiëntenrechten, die in de klachten het meest vermeld worden.

Omtrent dit onderwerp kan u derhalve eveneens informatie toevoegen:

Informatieverstrekking door de ombudspersoon aan patiënt/bewoner, patiëntengroep/bewonersgroep en hulpverlener is voorzien door de wetgever en in de praktijk ook zinvol. Wij merken dat een infosessie heel wat ruimte tot meedenken en participatie geeft. Het kan de individuele patiënt/bewoner aanzetten en motiveren om beroep te doen op zijn patiëntenrechten. Voor de hulpverlener geeft zo'n infosessie dan weer vaak een verduidelijking over de rol en de taak van de ombudsdienst. Zij kunnen dan ook hun dagdagelijkse ervaringen en vragen aangaande de Wet op de Patiëntenrechten op de werkvloer delen.