



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 2009

OPZC Rekem

Ombudsfunctie

Ingrid Meuwis

Tevreden of niet...

laat uw stem horen

Inhoud

Inleiding	7
De enige mensen die altijd alle antwoorden weten zijn zij die nooit met vragen zijn geconfronteerd.	8
Aanmeldingen	12
Bijlage: toelichtingformulier Fedcom	30

Inleiding

Dit is het zesde jaarverslag (2009) van de ombudsfunctie. Ook dit jaar geeft de overheid richtlijnen. Zij verwacht een verslag dat bestaat uit twee delen: een toelichtingformulier met aanbevelingen en een document met gegevens over de meldingen die rechtstreeks verband houden met de patiëntenrechten. Meldingen die onder Vlaamse bevoegdheid vallen zoals bv over voeding en infrastructuur worden niet meegerekend. Toch willen we bij elke voorziening een totaalbeeld geven van alle meldingen. We doen dit aan de hand van een "klassiek" jaarverslag dat enkel voor intern gebruik bedoeld is.

In een eerste deel geven we een aantal bedenkingen en beschouwingen bij ons werk en bij de vragen van de patiënten. In deel twee geven we de registratie weer van de concrete meldingen van de patiënten. De documenten die opgestuurd werden naar de federale commissie vindt u in bijlage van dit jaarverslag.

De enige mensen die altijd alle antwoorden weten zijn zij die nooit met vragen zijn geconfronteerd.

We willen in dit eerste deel van het jaarverslag meegeven wat patiënten bezighoudt, wat ons bezighoudt naar aanleiding van onze gesprekken met patiënten en ook de contacten in de wandelgangen tussendoor.

Als ombudsvrouw bewegen we ons in voorzieningen, horen en zien we veel. In deze context kunnen wij gevoeligheden en kwetsbaarheden mee helpen vertalen.

Vragen van patiënten zitten meestal zowel op inhouds- als op betrekkningsniveau. Soms is het goed om iets puur feitelijk op te lossen, meestal zit erachter de inhoudelijke vraag een relationele component die betrekking heeft op de communicatie of op de manier van bejegenen.

Vragen aan patiënten

Patiënten kunnen vandaag dankzij de wet op de patiëntenrechten, waaronder het klachtrecht, bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening van het ziekenhuis. Dankzij die wet die een uitnodiging is tot dialoog kunnen wij allemaal ons steentje bijdragen aan de gezondheidszorg. Signaleren wat goed is, beter kan of misloopt is niet evident. Het vraagt tijd, moed en inzet. Toch willen wij hen aanmoedigen om nog meer hun stem te laten horen: op de afdeling zelf, bij ombudsdiensten, patiëntenverenigingen en belangengroepen.

Vragen op afdelingsniveau

Bejegening is een belangrijk en gevoelig item voor de patiënt.

Heldere, duidelijke en eenduidige communicatie door het multidisciplinair team is belangrijk voor patiënten.

Luisterbereidheid is belangrijk voor de patiënten, ook voor de draaideur- en de chronische patiënten die hun verhaal nogmaals willen vertellen.

Langdurig verblijf op een afdeling maakt de afhankelijkheid van de verpleging groter en patiënten voelen zich hierdoor kwetsbaarder.

Verwardheid bij opname, een langdurig of permanent verblijf op een afdeling leiden er soms toe dat patiënten nood hebben aan herhaling van diagnosestelling, info over medicatie en behandeling, afdelingsregels en afspraken.

Patiënten vragen dat regels in samenspraak met hen worden gemaakt. Patiënten gaan hier vaak creatief mee om, zij leven er ook midden in, dit is anders voor diegene die ze oplegt. Patiënten hebben ook vaak 'good practises' van andere afdelingen of ziekenhuizen.

Patiënten verlangen naar duidelijke informatie over de regels die gelden op de afdeling en ze vinden het belangrijk dat die door het team éénduidig gehanteerd worden. Ze vragen ook om

meer informatie te geven waarom regels soms verschillen van patiënt tot patiënt. Het nut van sommige regels wordt door patiënten in vraag gesteld. Deze worden niet als zinvol ervaren, of ervaren als onvoldoende aangepast aan de huidige tijdgeest.

Patiënten zeggen soms : " ze willen respect en tonen zelf nauwelijks of geen respect" of "ze behandelen ons hier als kleuters". Patiënten vertelden "de plek waar wij als patiënt alles zouden moeten kunnen zeggen wordt de plaats waar we in de afzondering worden gestopt". Ze willen liever eerst praten en op die manier opsluiten voorkomen. Voor hen gebeurt isoleren te snel , het kan vaker voorkomen worden. Patiënten willen graag eerst beluisterd worden vooraleer men in actie schiet of oordeelt.

De patiënten vragen om hen niet in het ongewisse te laten en meer te betrekken bij beslissingen die hun verblijf op de afdeling aangaan.

Patiënten op de forensische afdeling moeten voor aankomst een document tekenen waarin ze verklaren zich volledig te schikken naar de gestelde voorwaarden van het ziekenhuis; ze kunnen op voorhand niet altijd goed inschatten wat de impact is van de behandeling op een afdeling.

Bij fysieke pijn verlangen patiënten sneller fysieke zorg en eventueel aangepaste medicatie.

Vragen aan de sociale dienst

Patiënten bij wie een aanvraag loopt of opgestart is in het kader van voorlopige bewindvoering hebben nood aan (herhaling van) informatie over de procedure en de concrete invulling van de voorlopige bewindvoering. Ze vragen bij bewindvoering om eigen geld te kunnen (mee) beheren, ze vinden dat ze meer kansen moeten krijgen om zelf uit te proberen. De praktijk leert de patiënt dat er hiervoor weinig flexibiliteit is. Noodgedwongen kunnen zij zich enkel tot de behandelende psychiater wenden voor de aanvraag van een medisch attest om bij de vrederechter een aanvraag in te dienen voor een grotere zelfstandigheid in het beheer van hun zicht - en spaarrekening.

Sommige patiënten melden dat hun zakgeld al jaren onveranderd blijft en dit ondanks stijging van de prijzen. Ze wensen ook graag uitleg over de opbouw en/of beperking van hun zakgeld.

Vragen aan psychiaters

Patiënten hebben nood aan meer informatie over medicatie, over nevenwerkingen, over waarom bepaalde medicatie in het ziekenhuis niet mag en thuis wel. Patiënten vragen om ook op de hoogte gehouden te worden over de resultaten van medische onderzoeken.

Bij fysieke pijn verlangen patiënten sneller fysieke zorg en eventueel aangepaste medicatie.

Bij mensen met psychose is medicatie geen evidente zaak en vaak niet de vraag van de patiënt. Ze vragen hoe het dan zit met de patiëntenrechten en het geven van toestemming.

Volgens de patiënt wordt er teveel medicatie gegeven, ze zijn suf, ze vallen in slaap, voelen zich

er niet goed bij, hebben veel last van de bijwerkingen....

Patiënten vragen om bij overplaatsing naar een andere afdeling of bij beëindiging van de opname voldoende informatie te krijgen over deze verandering. Ze vragen om de overplaatsing naar een andere afdeling of beëindiging meer op hun maat te doen. Soms gebeurt dit voor hen te snel/te traag, te brusk, onvoorbereid.

Een gedwongen opname wordt bemoeilijkt door uitspraken op het vredegerrecht die volgens patiënten niet kloppen, te lang geleden zijn, uit de context gehaald worden. Hierdoor blijven zij achteraf altijd met heel veel vragen en ook wrok over de onjuistheid zitten. Zij ervaren de gedwongen opname als niet patiënt vriendelijk. Ze hebben nood aan een met zorg gebrachte, op feiten gebaseerd verslag door de aanvrager van een gedwongen opname. Het is ook belangrijk voor de patiënten dat zij tijdig door de psychiater ingelicht worden over het al dan niet aanvragen van een verlenging van het gedwongen statuut.

Patiënten van de forensische afdeling vragen om meer betrokken te worden bij het opstellen van "hun" behandelplan. Ze vragen meer inspraak en toelichting bij de opgelegde inname van de voorgeschreven medicatie. Ze wensen voldoende informatie te krijgen over wat de consequenties zijn indien men al dan niet ondertekent.

Vragen aan directie

-van de patiënten

Patiënten verlangen een goede infrastructuur met voldoende ruimte en plek voor ieder, met mogelijkheid om eigendommen veilig achter te laten. Soms zijn de sleutels van de kamers in de nieuwbouw niet meer beschikbaar. Toch moet er soms een waarborg betaald worden voor een sleutel die ze nooit ontvangen.

-van de ombudsdienst

Wanneer laat je patiënten vrij om eigen beslissingen te nemen, een eigen leven te leiden, wanneer neem je het als "instelling " over?

Een basispakket respectvolle bejegening, lijkt ons belangrijk voor elke werknemer. Intervisie en supervisie voor personeel is ook belangrijk, om te kijken naar wie ik ben als mens, als hulpverlener, wat raakt mij, hoe reageer ik,Tijd om stil te staan bij jezelf, bij het team. Om voeling te krijgen in een job die veel vraagt.

Vragen aan de overheid

Patiënten melden dat zij, ondanks een doorverwijzing van de psychiater, het ziekenhuis niet kunnen verlaten, ze staan al jaren op een wachtlijst. Er is nood aan meer specifieke opvang voor bepaalde doelgroepen, er zijn mensen die altijd tussen de mazen van het net vallen, waar

nooit plaats voor is omdat er niks voor hen bestaat zoals een plek tussen psychiatrie en beschut wonen, opvang voor mensen met een persisterend storend gedrag (PSG), opvang voor volwassenen met een psychiatrische stoornis en een mentale handicap.

Patiënten hebben nood aan een Pro Deo advocaat die een bijscholing volgde over psychiatrie en gedwongen opname. Een advocaat die op voorhand voldoende tijd besteedt aan het beluisteren van hun verhaal en de patiënten op de hoogte brengt van hun rechten, van de procedure.

De ombudsvrouw

Als ombudsvrouw vind ik goedlopende, rechtstreekse communicatie en dialoog belangrijk. Voor de patiënt is gehoord worden essentieel én concrete oplossingen hier en nu.

Feedback vragen en krijgen na de behandeling van de klacht is belangrijk.

Er zijn bejegeningklachten waar je als ombudspersoon niks mee mag doen van de patiënt. Ze hebben angst dat het erger wordt of angst voor repercussie...Ze zijn blij dat ze het aan de ombudspersoon kunnen vertellen maar daar blijft het bij.

Sommige patiënten kan je niet tevreden stellen. Ook als ombudsvrouw ben je hierin beperkt en schiet je soms tekort. Onze bemiddelingstaak stopt als de patiënt beslist om met zijn klacht naar de media, de rechtbank of naar de orde van geneesheren te gaan. Dit is niet altijd goed te begrenzen.

3. AANMELDINGEN

De eerste aanmelding werd geregistreerd op 04/01/2009, de laatste op 18/12/2009. Uiteraard waren een aantal aanmeldingen nog niet afgehandeld op 31 december 2009.

Het totaal aantal aanmeldingen bedraagt 166, het totaal aantal in 2009 afgesloten dossiers 168. Hieronder vergelijken we de basisgegevens voor 2006, 2007, 2008 en 2009.

Aanmeldingen, aanmelders

categorie	2006	2007	2008	2009
aanmeldingen	85	50	72	166
aanmelders	59	31	51	57

Verder beperken wij ons tot het vergelijken van de gegevens van 2009 met deze van 2008.

A. Aanmeldingen en aanmelders

Aanmeldingen, aanmelders, aanmeldingstijd, contacten en verwijzingen

De stijging in het aantal aanmeldingen in 2009 ten aanzien van 2008 is grotendeels te verklaren doordat vorig jaar een speciaal jaar was voor de ombudsvrouwen in Limburg. Wegens ziekte wisselde gedurende 5 maanden de ene ombudsvrouw de andere af. In september 2008 nam Anita Duprez ontslag. Spil moest toen op zoek gaan naar een nieuwe collega voor Noord Oost Limburg. Ingrid Meuwis werd aangeworven vanaf 1 november 2008.

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
aanmeldingen	72		166	
aanmelders	51		57	
tijd tussen aanmelding en eerste face to face contact				
aantal aanmeldingen met eerste face to face contact				
<i>op dezelfde datum</i>	45	69,23	111	66,86
<i>binnen de week</i>	15	23,07	40	24,09
<i>binnen de twee weken</i>	4	6,15	13	7,83
<i>binnen de vier weken</i>	-	-	2	1,20
<i>later dan 4 weken</i>	1	1,53	-	-
<i>totaal</i>	65	100	166	100
aantal face to face contacten per aanmelding				
aantal aanmeldingen met				
<i>geen enkel contact</i>	7	9,72	-	-
<i>1 contact</i>	52	72,22	109	65,66

<i>2 contacten</i>	9	12,50	53	31,92
<i>3 contacten</i>	3	4,16	4	2,40
<i>meer dan 3 contacten</i>	1	1,38	-	-
<i>totaal</i>	72	100	166	100
grootste aantal contacten bij 1 aanmelding	5		3	
verwezen naar andere ombudspersoon ¹	0		0	
totaal afgesloten dossiers zonder verwijzingen	69		168	

De 166 aanmeldingen komen van in totaal 57 aanmelders.

Initiële aanmelder: individueel, groep, andere

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
individuele patiënt	57	79,16	146	87,95
groep patiënten	4	5,55	15	9,03
andere	11	15,27	5	3,01
totaal	72	100	166	100

Geslacht indien individueel

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
man	45	78,94	124	84,93
vrouw	12	21,05	22	15,06
totaal	57	100	146	100

Aantal leden groep

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
2 personen	1	25,00	1	6,66
3 personen	1	25,00	5	33,33
4 personen	-	-	1	6,66
meer dan 4 personen	2	50,00	8	53,33
totaal	4	100	15	100

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

Initiële aanmelder indien andere

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
familieid/partner	8	72,72	2	40,00
kennis	-	-	3	60,00
personeelslid	3	27,27	-	-
totaal	11	100	5	100

Hoedanigheid indien andere

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
als wettelijke vertegenwoordiger	1	9,09	-	-
als vertrouwenspersoon	-	-	3	60,00
ten persoonlijke titel	10	90,90	2	40,00
totaal	11	100	5	100

Terugkoppeling indien andere

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
patiënt onderschrijft de aanmelding	4	36,36	4	80,00
patiënt onderschrijft de aanmelding niet	-	-	1	20,00
terugkoppeling was niet mogelijk	1	9,09	-	-
terugkoppeling was niet nodig	6	54,54	-	-
totaal	11	100	5	100

Is de aanmelder nieuw voor u?

Sommige patiënten doen meerdere malen beroep op de diensten van de ombudsvrouw. Vanaf de tweede keer registreren wij hen als reeds bekende aanmelders.

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
ja	64	88,88	115	69,27
neen	8	11,11	51	30,72
totaal	72	100	166	100

Waar heeft deze zich reeds eerder aangemeld?

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
dit jaar binnen deze voorziening	7	87,50	46	90,19
vorige jaren binnen deze voorziening	1	12,50	5	9,80
totaal	8	100	51	100

B. Vorm van aanmelden**Vorm van aanmelden**

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
direct contact	36	50,00	95	57,22
schriftelijk (<i>brief, fax, e-mail</i>)	2	2,77	4	2,40
telefonisch (<i>of GSM, SMS</i>)	34	47,22	67	40,36
totaal	72	100	166	100

Initieel verzoek betreft

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
vraag naar informatie	9	12,50	24	14,45
vraag tot interventie	43	59,72	93	56,02
vraag tot signalering	3	4,16	20	12,04
vraag naar een luisterend oor	17	23,61	29	17,46
totaal	72	100	166	100

Vraag tot interventie betreft

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
vraag om een financieel akkoord	1	2,32	-	-
vraag om een ander soort akkoord	42	97,67	93	100,00
totaal	43	100	93	100

Ondernam de aanmelder reeds eerdere stappen?

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
ja	42	58,33	62	37,34
neen	7	9,72	57	34,33
werd niet bevroegd	23	31,94	47	28,31
totaal	72	100	166	100

Welke stappen?

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
informeel	41	97,61	62	100,00
extern	1	2,38	-	-
totaal	42	100	62	100

Waarom geen eerdere stappen?

Aangezien het neerleggen van een klacht bij een ombudsdienst een patiëntenrecht is, heb ik de gewoonte om aan elke aanmelder dit te vragen.

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
ongekend/wist niet dat het kon	2	28,57	10	17,54
durfde niet	4	57,14	12	21,05
principeel/keuze voor onafhankelijkheid externe ombudspersoon	1	14,28	35	61,40
totaal	7	100	57	100

Fase waarin patiënt zich bevindt

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	1	1,38	1	0,60
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	60	83,33	164	98,79
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	-	-	-	-
niet van toepassing	7	9,72	1	0,60
andere	4	5,55	-	-
totaal	72	100	166	100

Fase waarop aanmelding betrekking heeft²

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
eerste contact	1	1,38	-	-
behandelfase/verblijf	9	12,50	-	-
beëindiging behandeling/verblijf	3	4,16	-	-
niet van toepassing	59	81,94	-	-
totaal	72	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	2008		2009	
	n	%	n	%
geen	15	20,83	1	0,60
psychiater	14	19,44	34	20,48
huisarts	1	1,38	-	-
andere arts	1	1,38	1	0,60
apotheker ³	-	-	-	-
verpleging	13	18,05	20	12,04
persoonlijke begeleider	-	-	21	12,65
sociale dienst	3	4,16	10	6,02
psycholoog	2	2,77	1	0,60
therapeut (<i>ergo, kine, muziek, andere</i>)	-	-	2	1,20
diëtist ⁴	-	-	-	-
multidisciplinair team	12	16,66	58	34,93
administratieve dienst	-	-	-	-
technische dienst ⁵	8	11,11	-	-

² vanaf 2009, zie kwaliteitsvolle dienstverlening, goede behandeling/begeleiding

³ voor 2008 bij andere

⁴ voor 2008 bij andere

⁵ in 2008 'logistieke dienst' genoemd

voedingsdienst ⁶	-	-	5	3,01
poetsdienst ⁷	-	-	-	-
directie	-	-	1	0,60
bewindvoerder	1	1,38	4	2,40
ombudspersoon ⁸	-	-	2	1,20
andere	2	2,77	6	3,61
totaal	72	100	166	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 toelichtingformulier. 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	2008		2009	
	n	%	n	%
aanmeldingen die niet weerhouden worden	31	43,05	45	27,10
aanmeldingen die weerhouden worden	41	56,94	121	72,89
totaal	72	100	166	100

Overzicht weerhouden aanmeldingen Federale Commissie rechten van de Patiënt

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	30	73,17	89	73,55
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	3	7,31	1	0,82
3. informatie	2	4,87	4	3,30
4. geïnformeerde toestemming	3	7,31	20	16,52
5. a) zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier	-	-	-	-
5. b) inzage patiëntendossier	1	2,43	1	0,82

⁶ voor 2008 bij technische dienst, vroeger logistieke dienst

⁷ voor 2008 bij technische dienst, vroeger logistieke dienst

⁸ voor 2008 bij andere

5. c) afschrift patiëntendossier	-	-	-	-
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	2	4,87	2	1,65
7. pijnbestrijding	-	-	4	3,30
totaal	41	100	121	100

Hieronder 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	2008		2009	
	n	%	n	%
met betrekking tot een patiëntenrecht	70	97,22	164	98,79
algemene vraag los van patiëntenrecht	2	2,77	2	1,20
totaal	72	100	166	100

Hieronder worden de soorten algemene vragen weergegeven. Per aanmelding wordt slechts één categorie gescoord. 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	2008		2009	
	n	%	n	%
juridisch	-	-	1	50,00
huisvesting	-	-	1	50,00
levensverhaal	1	50,00	-	-
andere	1	50,00	-	-
totaal	2	100	2	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 gescoord. 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	2008		2009	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	53	75,71	125	76,21
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	4	5,71	3	1,82
3. informatie	4	5,71	4	2,43
4. geïnformeerde toestemming	3	4,28	20	12,19
5. inzage patiëntendossier	1	1,42	1	0,60
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	4	5,71	2	1,21
7. klachtenbemiddeling	-	-	3	1,82
8. wettelijke vertegenwoordiger	1	1,42	-	-
9. vertrouwenspersoon	-	-	2	1,21
10. pijnbestrijding	-	-	4	2,43
totaal	70	100	164	100

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

1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
respectvolle bejegening	14	26,41	25	20,00
goede behandeling/begeleiding	8	15,09	29	23,20
kwaliteitsvol verblijf/wonen	1	1,88	11	8,80
goede hotelservice	15	28,30	25	20,00
betalende diensten	2	3,77	1	0,80
juiste factuur/correct geldbeheer	3	5,66	10	8,00
beschermende maatregelen	10	18,86	24	19,20
totaal	53	100	125	100

Respectvolle bejegening

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
luisterbereidheid	2	14,28	10	40,00
correcte omgangsvormen	9	64,28	15	60,00

grensoverschrijdend gedrag	2	14,28	-	-
andere	1	7,14	-	-
totaal	14	100	25	100

Goede behandeling/begeleiding

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
diagnose	-	-	2	6,89
somatische verzorging	3	37,50	3	10,34
medicatie	1	12,50	1	3,44
individuele therapie	-	-	4	13,79
groepstherapie	-	-	1	3,44
voldoende beschikbaarheid	1	12,50	5	17,24
betrokkenheid familie	1	12,50	2	6,89
start opname/behandeling/begeleiding ⁹	-	-	1	3,44
beëindiging opname/behandeling/begeleiding ¹⁰	2	25,00	1	3,44
overplaatsing naar andere afdeling	-	-	7	24,13
overplaatsing naar een andere voorziening ¹¹	-	-	2	6,89
totaal	8	100	29	100

Start opname/behandeling/begeleiding¹²

categorie	2009	
	n	%
geweigerd	1	100,00
totaal	1	100

Beëindiging opname/behandeling/begeleiding

categorie	2009	
	n	%
geweigerd	1	100,00
totaal	1	100

⁹ aangepaste categorie 2009

¹⁰ aangepaste categorie 2009

¹¹ aangepaste categorie 2009

¹² nieuwe categorie 2009

Overplaatsing naar andere afdeling

categorie	2009	
	n	%
verplicht	4	57,14
geweigerd	3	42,85
totaal	7	100

Overplaatsing naar andere voorziening

categorie	2009	
	n	%
geweigerd	1	50,00
andere	1	50,00
totaal	2	100

Kwaliteitsvol verblijf/wonen

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
regels	1	100,00	7	63,63
groepsleven	-	-	2	18,18
ontspanning/vrije tijd	-	-	1	9,09
weekend- en verlofregeling	-	-	1	9,09
totaal	1	100	11	100

Goede hotelservice

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
voeding	7	46,66	12	48,00
infrastructuur/accommodatie	3	20,00	4	16,00
hygiëne	-	-	2	8,00
veiligheid persoon	-	-	1	4,00
veiligheid goederen	5	33,33	6	24,00
totaal	15	100	25	100

Betalende diensten

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
wasserij	2	100,00	1	100,00
totaal	2	100	1	100

Juiste factuur/correct geldbeheer

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
factuur	-	-	-	-
opbouw inkomen	2	66,66	-	-
zakgeld	-	-	2	20,00
bestedingsautonomie	-	-	2	20,00
bewindvoering	1	33,33	5	50,00
andere	-	-	1	10,00
totaal	3	100	10	100

Beschermende maatregelen

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
straf	2	20,00	1	4,16
beperkte bewegingsvrijheid	4	40,00	10	41,66
afzondering	2	20,00	1	4,16
fixatie	-	-	2	8,33
gedwongen opname	1	10,00	10	41,66
internering	1	10,00	-	-
totaal	10	100	24	100

2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
psychiater	3	75,00	-	-
andere	1	25,00	3	100,00
totaal	4	100	3	100

3. Recht op informatie

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
diagnose	-	-	2	50,00
duur	-	-	1	25,00
kosten	3	75,00	-	-
tegenaanwijzingen/risico's/nevenwerkingen	-	-	-	-
alternatieven	-	-	1	25,00
andere	1	25,00	-	-
totaal	4	100	4	100

4. Recht op geïnformeerde toestemming

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
medicatie	informatie	-	1	5,00
	toestemming	2	66,66	9
behandeling/begeleiding	informatie	-	2	10,00
	toestemming	1	33,33	7
andere	informatie	-	-	-
	toestemming	-	-	1
totaal	3	100	20	100

5. Recht op zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier	-	-	-	-
inzage/afschrift dossier	1	100,00	1	100,00
totaal	1	100	1	100

5.A. Recht op inzage of afschrift

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
medisch luik	inzage	-	1	100,00
	afschrift	-	-	-

volledig dossier	inzage	1	100,00	-	-
	afschrift	-	-	-	-
totaal		1	100	1	100

6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
beroepsgeheim	1	25,00	1	50,00
briefgeheim	1	25,00	-	-
territoriale privacy	2	50,00	-	-
mondelinge indiscretie	-	-	1	50,00
totaal	4	100	2	100

7. Recht op klachtenbemiddeling

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
bemoeilijkt	-	-	1	33,33
informatie	-	-	2	66,66
totaal	-	-	3	100

8. Recht op een wettelijke vertegenwoordiger

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
informatie	1	100,00	-	-
totaal	1	100	-	-

9. Recht op een vertrouwenspersoon

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
informatie	-	-	1	50,00
andere	-	-	1	50,00
totaal	-	-	2	100

10. Recht op pijnbestrijding

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
chronische pijn	-	-	2	50,00
palliatieve zorg	-	-	1	25,00
euthanasie	-	-	1	25,00
totaal	-	-	4	100

D. Interventie

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal afgesloten dossiers (168).

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	2008		2009	
	n	%	n	%
luisteren	19	27,53	37	22,02
doorverwijzen intern	2	2,89	-	-
doorverwijzen extern	-	-	-	-
informeren	4	5,79	9	5,35
signaleren	9	13,04	14	8,33
coachen	8	11,59	22	13,09
bemiddelen	27	39,13	86	51,19
totaal	69	100	168	100

Betrokkenheid patiënt bij bemiddeling

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
patiënt samen met ombudspersoon	8	29,62	8	9,30
ombudspersoon zonder patiënt	19	70,37	78	90,69
totaal	27	100	86	100

E. Afsluiting**Tijd tussen aanmelden en afsluiten**

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
aantal aanmeldingen met de afsluiting				
<i>op dezelfde datum als de aanmelding</i>	29	42,02	74	44,04
<i>binnen de week</i>	14	20,28	46	27,38
<i>binnen de twee weken</i>	5	7,24	21	12,50
<i>binnen de vier weken</i>	9	13,04	12	7,14
<i>later dan vier weken</i>	12	17,39	15	8,92
totaal	69	100	168	100
aantal weken bij aanmelding met langste looptijd	26		10	

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	2008		2009	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	30	43,47	109	64,88
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	13	18,84	27	16,07
ontevredenheid patiënt	8	11,59	19	11,30
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	4	5,79	-	-
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	2	2,89	1	0,59
ontevredenheid patiënt	-	-	5	2,97
geen feedback	12	17,39	7	4,16
totaal	69	100	168	100

Evaluatie proces

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	35	50,72	145	86,30
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	9	13,04	7	4,16
ontevredenheid patiënt	6	8,69	3	1,78
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	4	5,79	1	0,59
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	3	4,34	5	2,97
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
geen feedback	12	17,39	7	4,16
totaal	69	100	168	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	2008		2009	
	n	%	n	%
andere	3	100,00	2	100,00
totaal	3	100	2	100

Jaarverslag 2009 van de ombudspersoon “Rechten van de patiënt” van een ziekenhuis of van een overlegplatform geestelijke gezondheidszorg

Gewest - Vlaanderen

Type instelling - Psychiatrisch ziekenhuis

Erkenningsnummer - Instelling - 909 OPENBAAR PSYCHIATRISCH ZORGCENTRUM

DEEL 1: Instellingsgebonden informatie

1.1 Op welk type van instelling heeft het jaarverslag betrekking? Duid het juiste antwoord aan.
Psychiatrisch ziekenhuis

1.3 Gewest waarin de instelling zich bevindt: Vlaanderen

1.4 Duid het juiste antwoord aan: :

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 <http://www.health.fgov.be/pls/apex/www.patientrights.be>):

Ombudspersoon

Naam / voornaam : Meuwis Ingrid

E-mail : ingrid.meuwis@ombudsfunctieggz.be

Professioneel adres : vzw SPIL, 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: (max. 10 lijnen)

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

DEEL 2: Overzicht van de klachten

2.1 Welk registratiesysteem gebruikt u? Duid het juiste antwoord aan.

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.
121

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 dienstverstrekking? (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.).
89

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):
4

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):
OPGELET!

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.

20

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):
1

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):
2

3.9 Hoeveel keer betreft de klacht het recht op een op pijnbestrijding gerichte zorg? (art. 11 bis):
4

DEEL 4: Resultaat van het optreden

4.1 Aantal dossiers van klachten, dat nog lopende is (in welk jaar ook geopend):
1

4.2 Aantal dossiers van klachten, dat in de loop van het afgelopen jaar afgesloten is (in welk jaar ook geopend):
122

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°) :
1

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.

Toelichting : (max. 5 lijnen)

Neutraal bestaat niet, wij stellen ons als ombudspersoon meerzijdig partijdig op

Aanbeveling(en) : (max. 5 lijnen)

Wij stellen vast dat patiënten naast een ombudspersoon ook vaak behoeften hebben aan een "vertrouwenspersoon". Iemand die 100% aan de kant van de patiënt kan staan.

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)

Ja, ik ondervind moeilijkheden.

Toelichting : (max. 5 lijnen)

Neutraal bestaat niet, wij stellen ons als ombudspersoon meerzijdig partijdig op

Aanbeveling(en) : (max. 5 lijnen)

Wij stellen vast dat patiënten naast een ombudspersoon ook vaak behoeften hebben aan een "vertrouwenspersoon". Iemand die 100% aan de kant van de patiënt kan staan.

5.3 De eerbiediging van uw beroepsgeheim

Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

DEEL 5: Moeilijkheden die de ombudspersoon in de uitoefening van zijn opdrachten ondervindt en de aanbevelingen om deze moeilijkheden te verhelpen (2)

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

Ja, ik ondervind moeilijkheden.

Toelichting : (max. 5 lijnen)

De oplossingen voor gemelde problemen zijn eerder fragmentarisch, al is er duidelijk evolutie naar een meer procesmatige aanpak van een probleem. Wat zowel voor de patiënt als voor de instelling bevredigender is.

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)

Ja, ik ondervind moeilijkheden.

Toelichting : (max. 5 lijnen)

- We missen ruimte om ook het positieve te registreren. Vaak vertellen patiënten naast een klacht ook wat er goed loopt. We weten dat mensen/beleid vlugger opstaan voor verandering vanuit positieve feedback.

- Tegelijkertijd kruipt er ook teveel tijd in registratie.

Aanbeveling(en) : (max. 5 lijnen)

Ombudswerk moet ruimer gedefinieerd worden naar kwaliteit door meer aandacht te geven aan de registratie voor positieve feedback.

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 moeilijke(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 dienstverlening (art. 5)

Ja, ik ondervind moeilijkheden.

1) Toelichting: (max. 5 lijnen))

- Nogal wat meldingen gaan over onrespectvolle bejegening, onduidelijke en onrechtstreekse communicatie.
- Patiënten melden dat zij ondanks een toegestane doorverwijzing van de psychiater het ziekenhuis niet kunnen verlaten. Zij staan vaak (heel) lang op een wachtlijst omdat er onvoldoende opvangplaatsen zijn voor hun specifieke problematiek zoals bejaardentehuis, woon- en dagopvang voor volwassenen met een verstandelijke handicap, ...

Ten aanzien van de overheden of andere personen:

- Organiseren van workshops rond bejegening.
- Nieuwe en meer opvang creëren voor patiënten met specifieke problematiek.

6.2 Het recht op de vrije keuze van een beroepsbeoefenaar (art. 6)

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 (2)

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)

Ja, ik ondervind moeilijkheden.

1) Toelichting: (max. 5 lijnen))

Tijdens infosessies komt dikwijls naar voren dat patiënten weinig informatie hebben over de aan hen verstrekte medicatie en therapie, patiënten hebben hierover dan ook heel wat vragen.

2) Aanbeveling(en): (max. 5 lijnen per aanbeveling)

Ten aanzien van uw instelling:

Meer info geven over de verstrekte medicatie en de bedoeling van de aangeboden therapie.

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 (3)

6.5 Het recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier (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.

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 (4)

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.

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 (5)

6.9 Het recht op een op pijnbestrijding gerichte zorg (art. 11bis)

Ja, ik ondervind moeilijkheden.

1) Toelichting: (max. 5 lijnen))

Te vaak wordt in de beleving van de patiënt fysiek lijden vertaald naar psychisch lijden.

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, 26), 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 geïnteresseerd in de Wet Patiëntenrechten, die in de klachten het meest vermeld worden.

Omtrent dit onderwerp kan u derhalve eveneens informatie toevoegen.

-We stellen dit jaar weer vast dat er geen ruimte voorzien is om iets te melden over het klachtrecht! Het klachtrecht wordt door de Fedcom- registratie niet weerhouden?

-Het is belangrijk om op regelmatige basis op de verschillende afdelingen info te geven over patiëntenrechten. Dit doen wij.