

**EXTERNE OMBUDSFUNCTIE
GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG**

VLAANDEREN

2015



www.ombudsfunctieggz.be



OMBUDSFUNCTIE IN DE GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG



OGGPA vzw
Overlegplatform Geestelijke
Gezondheidszorg Provincie Antwerpen vzw

Haagbeuklei 12, 2610 Wilrijk
tel: 03 / 609 33 41 ♦ fax: 03 / 609 33 49
e-mail: info@oggpa.be



SPIL vzw
Samenwerking van Psychiatrische
Initiatieven Limburg vzw

Universiteitslaan 1, 3500 Hasselt
tel: 011 / 23 82 19 ♦ fax: 011 / 23 72 90
e-mail: spil@limburg.be



PopovGGZ vzw
Overlegplatform Geestelijke
Gezondheidszorg Oost-Vlaanderen vzw

Oude Abdij, Drongenplein 26, 9031 Gent (Drongen)
tel: 09 / 216 65 50 ♦ fax: 09 / 216 65 59
e-mail: popovggz@ombudsfunctieggz.be



Logistiek Vlabo vzw
Overlegplatform Geestelijke
Gezondheidszorg Vlaams-Brabant

Groeneweg 151/7, 3001 Heverlee
tel: 016 / 27 03 18 ♦ fax: 016 / 27 03 19
e-mail: vlabo@ombudsfunctieggz.be



Overlegplatform Geestelijke
Gezondheidszorg West-Vlaanderen vzw

Hoefijzerlaan 40, 8000 Brugge
tel: 050 / 34 11 70 ♦ fax: 050 / 34 19 41
e-mail: info@op-wvl.be

JAARVERSLAG

EXTERNE OMBUDSFUNCTIE

IN DE GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG

VLAANDEREN

registratieperiode van 1 januari tot 31 december 2015

Nicole Claeys
Steven Leemans

**Overlegplatform Geestelijke
Gezondheidszorg Oost-Vlaanderen**

**in samenwerking met de
externe ombudspersonen GGZ
Vlaanderen**

september 2016

INHOUD

WOORD VOORAF	7
INLEIDING	9
1. VOORZIENINGEN EN EXTERNE OMBUDSFUNCTIE	11
2. AANMELDINGEN	16
2.1. VERGELIJKING 2014-2015	17
2.2. PER PROVINCIE	46
2.3. PER VOORZIENINGENSOORT	73
3. BESLUIT	75

WOORD VOORAF

Voorliggend jaarverslag presenteert een overzicht van de meldingen die in de loop van 2015 bij de externe ombudspersonen van de overlegplatforms geestelijke gezondheidszorg werden aangebracht.

Het bevat de basisgegevens en de manier waarop deze gegevens geïnterpreteerd moeten worden. We onthouden ons van bedenkingen, commentaren en aanbevelingen omtrent de praktijk in de geestelijke gezondheidszorg. Deze worden per voorziening geformuleerd en besproken naar aanleiding van het individuele jaarverslag per voorziening. De volledige gegevensbank blijft evenwel de basis waarop voorzieningen, sectoren, platforms en ombudspersonen zich kunnen baseren om hun eigen praktijk te situeren binnen een breder kader. Het blijft de basis voor kritische reflectie over de ombudspraktijk in de Vlaamse GGZ.

Het Vlaams jaarverslag is via www.ombudsfunctieggz.be raadpleegbaar; het wordt niet in gedrukte vorm verspreid.

We richten een woord van dank aan alle directies, medewerkers en patiënten van de diensten en voorzieningen waar de externe ombudsfunctie actief is, voor de constructieve samenwerking en het vertrouwen.

Wim D'Hanis, voorzitter PopovGGZ

INLEIDING

Dit is het twaalfde jaarverslag over de externe ombudsfunctie in de geestelijke gezondheidszorg in Vlaanderen. Het geeft een overzicht van alle meldingen in de Vlaamse geestelijke gezondheidszorg die in de loop van 2015 werden gericht aan de ombudspersonen van de overlegplatforms geestelijke gezondheidszorg.

Het verslag vergelijkt de meldingen van 2015 met die van 2014 (2.1.), bundelt de meldingen per provincie (2.2.) en geeft op die manier een overzicht van de globale ombudspraktijk binnen elke provincie. Het biedt daarnaast een beknopt overzicht van de meldingen per voorzieningsoort (2.3.), wat een beeld geeft van de ombudspraktijk binnen de verschillende sectoren (PZ, BW, CGG, PVT en andere). In dit jaarverslag werden de activiteiten van de externe ombudswerking voor FPC Gent niet opgenomen.

De verantwoordelijken van de betrokken psychiatrische ziekenhuizen ontvingen een afzonderlijk verslag over de meldingen vanuit hun eigen voorziening. Dit uitgebreid verslag wordt door de ombudspersoon met de verantwoordelijken van elke voorziening doorgenomen en toegelicht.

Voor tal van samenwerkingsverbanden beschut wonen, psychiatrische verzorgingstehuizen, centra geestelijke gezondheidszorg en voorzieningen met RIZIV-conventie blijft het aantal meldingen dermate gering dat een afzonderlijk jaarverslag niet zinvol is.

Vanaf 2007 voorzag de Federale Commissie "Rechten van de patiënt" een eigen registratie, zowel voor een aantal minimale registratiegegevens als voor een aantal opmerkingen op de zorg- en ombudspraktijk. Deze gegevens werden door de ombudspersoon rechtstreeks via internet overgemaakt aan de Federale Commissie.

Door de zesde staatshervorming werd de bevoegdheid betreffende de overlegplatforms GGZ en de externe ombudsfunctie GGZ overgedragen van de federale overheid naar Vlaanderen. Dit betekent dat de ombudspersonen zich met de minimale registratiegegevens niet meer tot de Federale Commissie "Rechten van de patiënt" moeten richten, maar tot de Vlaamse overheid. Bij de opmaak van dit jaarverslag was er echter nog geen duidelijkheid over de vorm en de inhoud van de rapportering van de externe ombudspersonen ten aanzien van de Vlaamse overheid.

Naar analogie met deze manier van werken en om de continuïteit te verzekeren, geven we ook in dit Vlaams jaarverslag een overzicht van de minimale registratiegegevens volgens de strikte interpretatie van de wet op de patiëntenrechten van 22 augustus 2002.

De voorgeschiedenis van de ombudsfunctie is stilaan gekend. 2005 kan beschouwd worden als het referentiejaar, omdat dit het eerste volledige jaar was met een werking in alle provincies. In dit jaarverslag wordt enkel de vergelijking gemaakt tussen 2014 en 2015. Wie de langere termijn evolutie in detail wil volgen, kan altijd de opeenvolgende jaarverslagen naast elkaar leggen. Deze zijn te vinden via www.ombudsfunctieggz.be.

In de registratie, die online gebeurt, werd net zoals in de voorgaande jaren zoveel mogelijk rekening gehouden met de items en categorieën uit het door de Federale Ombudsdienst voorgestelde model van jaarverslag.

In de meeste psychiatrische ziekenhuizen is de basis voor het functioneren van de externe ombudsfunctie gelegd. Voor de andere voorzieningensoorten blijft het zoeken naar een gepaste benadering, waarbij rekening moet worden gehouden met budgettaire mogelijkheden en andere factoren, zoals afstanden, aantal voorzieningen, aantal campussen. Vanaf 2013 werd de ombudsfunctie ook aangeboden aan de mobiele teams in het kader van de projecten artikel 107.

Voor een overzicht van de regelgeving en de manier van werken van de externe ombudspersonen verwijzen we naar de verslagen van de voorbije jaren. Zowel de regelgeving als de methodiek van het ombudswerk is de voorbije jaren nog nauwelijks veranderd.

De regelgeving vindt u op www.ombudsfunctieggz.be onder "Wet- en regelgeving".

De inhoudelijke visie en basisprincipes van het ombudswerk in de GGZ vindt u onder "Wat en hoe?" (*visietekst, gedragscode, overeenkomst, huishoudelijk reglement, traject aanmelding en andere praktische tools*).

In het **eerste hoofdstuk** wordt een overzicht gegeven van de betrokken voorzieningen en ingezette ombudspersonen.

Het **tweede hoofdstuk** biedt een overzicht van de aanmeldingen. De term "aanmelding" is bewust gekozen. Soms gaat het om een gewone vraag om informatie, soms wil men gewoon zijn verhaal eens kwijt, soms gaat het over een klacht over een hulpverlener of over het ziekenhuis, maar dikwijls ook over derden. Via een gemeenschappelijke registratie voor alle ombudspersonen in de Vlaamse geestelijke gezondheidszorg¹ proberen we een zicht te krijgen op de rijke verscheidenheid van vragen en antwoorden.

¹ Go-between, ontwikkeld door KP-soft (www.kpsoft.be)

1. VOORZIENINGEN EN EXTERNE OMBUDSFUNCTIE

In dit hoofdstuk vindt u een aantal kenmerken van de voorzieningen met een overeenkomst voor de externe ombudsfunctie. Verder krijgt u een overzicht van het aantal externe ombudspersonen in de geestelijke gezondheidszorg. Deze gegevens zijn belangrijk om de gegevens onder 2.2. Aanmeldingen per provincie, juist te interpreteren.

A. Deelnemende voorzieningen

Algemeen kunnen we stellen dat het aantal GGZ-voorzieningen dat geen beroep doet op de ombudsfunctie aangeboden door de overlegplatforms erg beperkt is. De tabellen geven dus een zo goed als volledig beeld van het Vlaamse GGZ-aanbod, met uitzondering van de PAAZ.

Zoals uit 2.3. *Aanmeldingen per voorzieningensoort* zal blijken, is de ombudsfunctie vooral actief en operationeel binnen de psychiatrische ziekenhuizen. De actuele gegevens over ombudspersonen en hun contactgegevens per voorziening zijn te vinden op www.ombudsfunctieggz.be onder de rubriek "Wie en waar?".

Voorzieningen met een overeenkomst per sector in 2015

	PZ	met K-dienst	K-dienst AZ of autonoom	PVT	BW	RIZIV	CGG	<i>totaal</i>
Antwerpen	5	0	0	4	7	8	4	28
Limburg	3	2	1	3	6	4	3	22
Oost-Vlaanderen	11	2	0	9	13	6	5	46
Vlaams-Brabant	6	2	0	3	7	0	3	21
West-Vlaanderen	7	2	0	4	10	4	4	31
<i>totaal</i>	32	8	1	23	43	22	19	148

De registratie van het aantal voorzieningen gebeurt volgens het erkenningsnummer van de voorziening en dus niet volgens het aantal campussen.

Voorzieningen met een overeenkomst 2009-2015

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Antwerpen	28	28	28	28	28	28	28
Limburg	17	19	19	23	22	22	22
Oost-Vlaanderen	42	43	44	46	46	46	46
Vlaams-Brabant	20	20	23	22	22	21	21
West-Vlaanderen	28	30	31	31	31	31	31
<i>totaal</i>	135	140	145	150	149	148	148

Sinds 2013 wordt de externe ombudsfunctie ook aangeboden aan de patiënten van de mobiele teams in het kader van de projecten artikel 107. Deze worden wegens nog in projectfase (*en nog niet overal geregeld door een formele overeenkomst*) evenwel niet opgenomen in dit overzicht. Onder 2.3. *Aanmeldingen per voorzieningensoort* wordt wel een overzicht gegeven van het aantal meldingen vanuit de mobiele teams.

B. Erkende bedden en plaatsen in psychiatrische ziekenhuizen

Niet alleen het aantal voorzieningen is van belang, ook de capaciteit speelt een rol. In de tabel hieronder zijn de bedden en plaatsen in de psychiatrische ziekenhuizen opgenomen.

Aantal erkende bedden en plaatsen in PZ met een overeenkomst in 2015

	A	a- dag	a- nacht	T	t- dag	t- nacht	Tg	Sp	K	k- dag	k- nacht	IBE*	totaal
Antwerpen	678	123	10	806	188	45	128	42	0	0	0	16	2.036
Limburg	375	58	35	392	98	7	110	48	57	18	9		1.207
Oost-Vlaanderen	709	121	26	821	327	36	81	183	39	3	10		2.356
Vlaams-Brabant	535	91	46	407	125	31	37	116	35	3	12		1.438
West-Vlaanderen	602	98	13	647	204	29	100	74	44	2	11	16	1.840
totaal	2.899	491	130	3.073	942	148	456	463	175	26	42	32	8.877

* IBE (*Intensieve behandleenheid*)

C. Gerealiseerde verpleegdagen en opgenomen patiënten

Tot slot geeft volgende tabel een idee van het aantal gerealiseerde verpleegdagen, het aantal opnames en het aantal ingeschreven patiënten bij het begin en op het einde van het jaar, voor de psychiatrische ziekenhuizen.

Aantal verpleegdagen, opnames en patiënten op 1/1 en 31/12 in PZ 2014-2015

	VP-dagen		opnames		patiënten op 1 januari		patiënten op 31 december	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Antwerpen	604.205	602.935	9.546	10.312	2.094	2.173	2.174	2.127
Limburg	327.059	325.862	4.327	4.597	1.145	1.126	1.118	1.137
Oost-Vlaanderen	726.509	706.037	9.031	9.264	2.641	2.667	2.682	2.631
Vlaams-Brabant	430.659	433.704	7.199	6.909	1.456	1.650	1.520	1.634
West-Vlaanderen	538.026	526.396	5.846	6.143	1.863	1.852	1.892	1.800
totaal	2.626.458	2.594.934	35.949	37.225	9.199	9.468	9.386	9.329

D. Externe ombudsfunctie

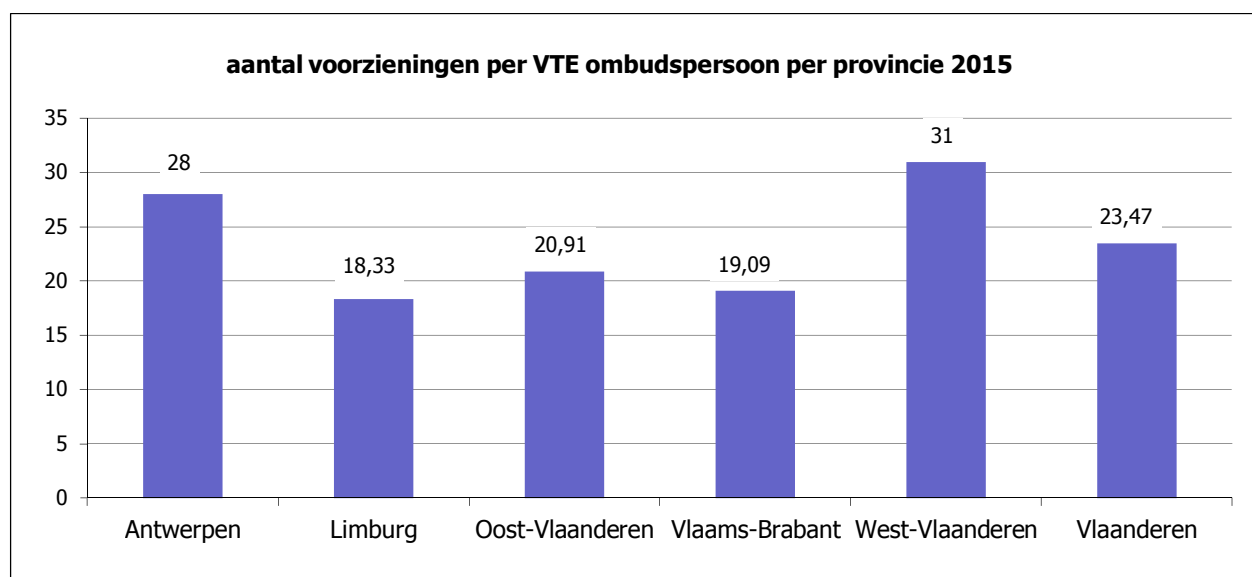
Niet alleen het aantal en de soort voorzieningen zijn belangrijk om het overzicht van de meldingen te kunnen interpreteren, ook het aantal ingezette VTE is een belangrijke indicator voor de toegankelijkheid van de ombudsfunctie. Een actueel overzicht van de externe ombudspersonen per provincie is terug te vinden op www.ombudsfunctieggz.be onder de rubriek "Wie en waar?".

Alle ombudspersonen worden tewerkgesteld door het overlegplatform geestelijke gezondheidszorg waartoe de voorziening behoort. Zij bekleden geen enkele andere functie in de door hen bediende voorzieningen. Zij nemen deel aan de intervisie en de vorming die regelmatig worden georganiseerd door het Vlaams Interplatform Steunpunt Ombudsfunctie (*IPSOF*). De meesten zijn ook lid van VVOVAZ, de Vlaamse Vereniging Ombudsfunctie van Alle Zorgvoorzieningen. Er wordt nauw samengewerkt met een contactpersoon binnen de voorziening, vaak de kwaliteitscoördinator en/of verantwoordelijke patiëntenzorg.

In de volgende tabel geven we een beeld van het aantal ingezette ombudspersonen in vergelijking tot het aantal voorzieningen met een overeenkomst. De verschillen per provincie blijven opvallend. Deze verschillen hangen uiteraard samen met de financiering van de ombudsfunctie: in sommige provincies betreft dit in 2015 nog steeds enkel de rechtstreekse subsidie voorzien voor de overlegplatforms (*a rato van de bevolkingscijfers*), in andere provincies wordt dit aangevuld met financiering vanuit de psychiatrische ziekenhuizen. Het aantal ingezette personen heeft dan weer te maken met het gevoerde personeelsbeleid van elk overlegplatform.

Aantal ombudspersonen in de voorzieningen met een overeenkomst dd. 31/12/2015

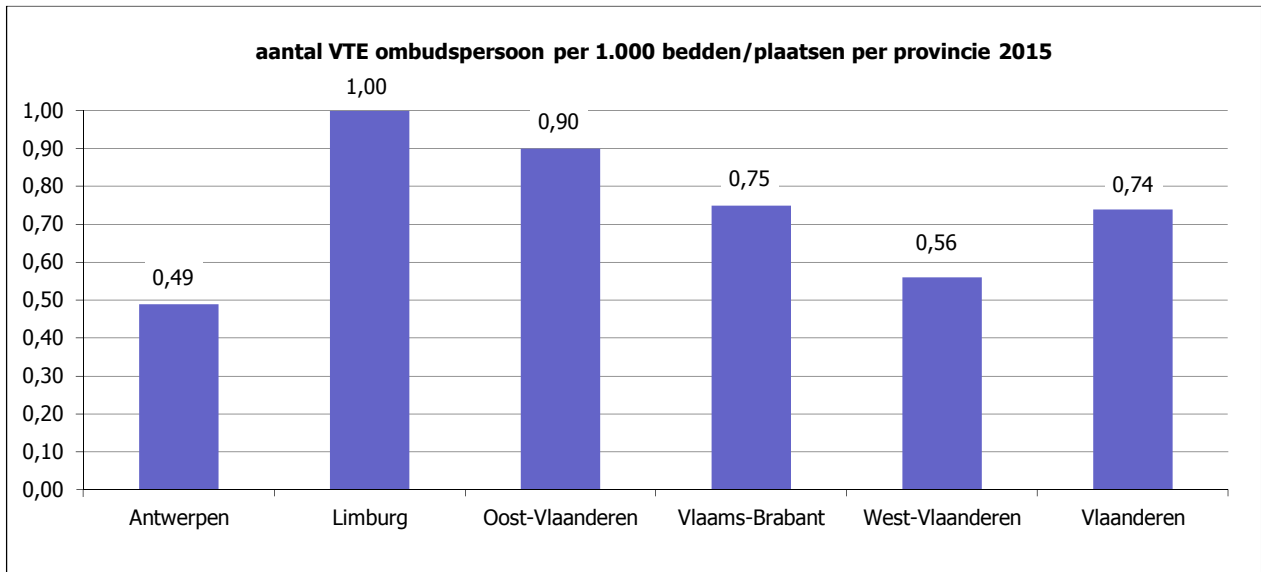
	aantal personen	aantal VTE	aantal VTE ombudswerk	aantal VZ	aantal VZ per VTE
Antwerpen	1	1	1	28	28
Limburg	2	1,2	1,2	22	18,33
Oost-Vlaanderen ²	4	2,60	2,20	46	20,91
Vlaams-Brabant	2	1,1	1,1	21	19,09
West-Vlaanderen	2	1	1	31	31
<i>totaal</i>	11	6,58	6,38	148	23,47



Aantal VTE ombudspersonen per 1.000 bedden/plaatsen PZ in 2015

	aantal PZ	aantal bedden/plaatsen	aantal VTE	VTE per 1.000 bedden/plaatsen
Antwerpen	5	2.036	1,00	0,49
Limburg	3	1.192	1,20	1,00
Oost-Vlaanderen	11	2.454	2,20	0,90
Vlaams-Brabant	6	1.463	1,10	0,75
West-Vlaanderen	7	1.780	1,00	0,56
<i>totaal</i>	32	8.925	6,50	0,74

² Voor de berekening van het aantal VTE ombudspersonen in Oost-Vlaanderen wordt abstractie gemaakt van de uren die werden voorzien voor de coördinatie van IPSOF, de coördinatie van het ombudswerk in Oost-Vlaanderen, het ombudswerk in FPC Gent (van 1 januari 2015 tot 31 januari 2016) en de wijzigingen in de bezetting in functie van vervangingen bij langdurige afwezigheden.



In het licht van de betrachting om een laagdrempelige ombudsfunctie te realiseren, blijft het aantal te bedienen voorzieningen / bedden per voltijdse equivalent zeer hoog, zeker wanneer ook rekening wordt gehouden met de grootte van deze voorzieningen (*meerdere campussen, afstanden en verplaatsingstijd*).

2. AANMELDINGEN

Eerst geven we een **vergelijking tussen 2014 en 2015**. We beperken ons tot de cijfers en de nodige duiding bij de manier waarop deze werden geregistreerd.

Daarna volgen de gegevens over de meldingen **per provincie**. Hierbij worden telkens de hoogste scores gearceerd.

Tot slot geven we een beknopt overzicht van de meldingen **per voorzieningenssoort**.

Bij het **interpreteren van de gegevens** is het hoe dan ook belangrijk zich te realiseren dat het hier gaat over meldingen die de externe ombudspersoon bereiken. **Uit hoge of lage scores op bepaalde items mag niet zomaar afgeleid worden dat het met een of ander facet van de praktijk in de voorzieningen slecht of goed gaat.** Veel problemen worden - gelukkig maar - op de werkvloer zelf opgelost. Veel hangt ook af van de mate waarin patiënten hun patiëntenrechten kennen en vertrouwd zijn met de mogelijkheden van de externe ombudsfunctie of andere klachtenkanalen. Ook de toegankelijkheid van de ombudspersoon speelt een rol, evenals de mate waarin het klimaat binnen een voorziening het bespreken van onvrede toelaat.

We kiezen bewust voor de term "aanmeldingen". **Niet alle meldingen zijn klachten.** Soms gaat het over een vraag om informatie, wil men gewoon eens zijn verhaal doen, vraagt men een second opinion of wil men met de ombudspersoon overleggen hoe een probleem aan te kaarten bij de hulpverlening. Soms gaat het over een klacht over een hulpverlener of over de voorziening, maar ook wel eens over derden (*bv. bewindvoerder, ocmw, ...*).

Via de **gemeenschappelijke registratie** (*webapplicatie Go-between*) voor alle externe ombudspersonen in de Vlaamse geestelijke gezondheidszorg proberen we een zicht te krijgen op de rijke verscheidenheid van vragen en antwoorden.

2.1. VERGELIJKING 2014-2015

De **eerste aanmelding** werd geregistreerd op 1/1/2015, de laatste op 28/12/2015.

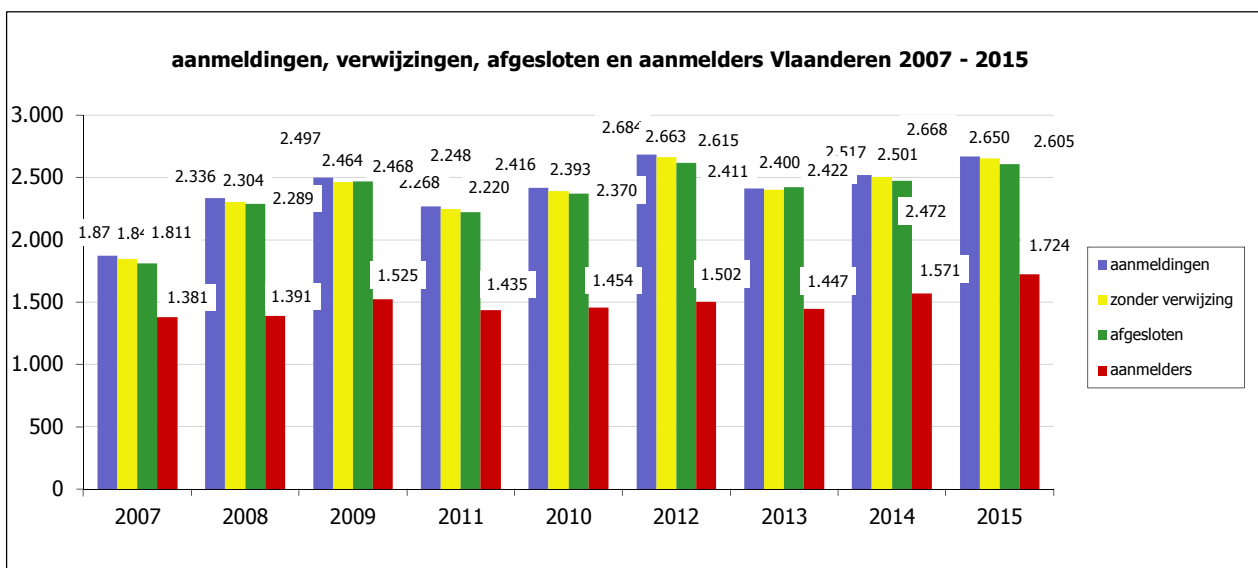
Uiteraard waren een aantal aanmeldingen nog niet afgehandeld op 31 december 2015. Het **totaal aantal aanmeldingen** in 2015 bedraagt **2.668**, het totaal aantal afgesloten aanmeldingen 2.605.

De **2.668** aanmeldingen komen van in totaal **1.724** aanmelders.

Hieronder vergelijken we de basisgegevens van 2007 tot en met 2015.

Aanmeldingen, aanmelders, verwijzingen, afgesloten aanmeldingen

categorie	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
aanmeldingen	1.872	2.336	2.497	2.268	2.416	2.684	2.411	2.517	2.668
zonder verwijzing	1.848	2.304	2.464	2.248	2.393	2.663	2.400	2.501	2.650
afgesloten	1.811	2.289	2.468	2.220	2.370	2.615	2.422	2.472	2.605
aanmelders	1.381	1.391	1.525	1.435	1.454	1.502	1.447	1.571	1.724



Zowel het aantal aanmeldingen als het aantal aanmelders zijn gestegen ten opzichte van 2014. Het aantal aanmelders kent een historisch hoogtepunt.

De grafieken steunen op tabellen die in vorige Vlaamse jaarverslagen terug te vinden zijn.

A. Aanmeldingen en aanmelders

Aanmeldingen, aanmelders, aanmeldingstijd, contacten en verwijzingen

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
aanmeldingen	2.517		2.668	
aanmelders	1.571		1.724	
tijd tussen aanmelding en eerste face to face contact				
aantal aanmeldingen met eerste face to face contact				
<i>op dezelfde datum</i>	1.718	74,53	1.784	78,04
<i>binnen de week</i>	489	21,21	377	16,49
<i>binnen de twee weken</i>	54	2,34	65	2,84
<i>binnen de vier weken</i>	28	1,21	36	1,57
<i>later dan vier weken</i>	16	0,69	24	1,05
<i>totaal</i>	2.305	100	2.286	100
aantal face to face contacten per aanmelding				
aantal aanmeldingen met				
<i>geen enkel contact</i>	195	7,80	363	13,70
<i>1 contact</i>	1.585	63,37	1.446	54,57
<i>2 contacten</i>	579	23,15	631	23,81
<i>3 contacten</i>	101	4,04	146	5,51
<i>meer dan 3 contacten</i>	41	1,64	64	2,42
<i>totaal</i>	2.501	100	2.650	100
grootste aantal contacten bij 1 aanmelding	15		15	
verwezen naar andere ombudspersoon ³	16		18	
totaal afgesloten dossiers zonder verwijzingen	2.472		2.605	

Bij 78,04 % van de aanmeldingen heeft het eerste face to face contact plaats op de dag van de aanmelding; bij 94,53 % binnen de week.

Bij meer dan 85 % van de aanmeldingen, heeft de aanmelder minstens één persoonlijk contact met de ombudspersoon, doorgaans op de dag van zijn permanentie in de voorziening.

Het aantal aanmeldingen zonder persoonlijk contact is in 2015 opnieuw licht gestegen. Daarnaast is ook het aantal aanmeldingen waar de ombudspersoon meerdere contacten heeft met de aanmelder gestegen.

³ Verwijzingen naar andere ombudspersonen worden voor de verdere gegevens niet verder meegeteld.

Aantal aanmeldingen versus aantal aanmelders

aanmeldingen per aanmelder	2015			
	aanmelders		aanmeldingen	
categorie	n	%	n	%
12	2	0,12	24	0,90
10	2	0,12	20	0,75
9	3	0,17	27	1,01
8	3	0,17	24	0,90
7	9	0,52	63	2,36
6	16	0,93	96	3,60
5	29	1,68	145	5,43
4	54	3,13	216	8,10
3	91	5,28	273	10,23
2	265	15,37	530	19,87
1	1.250	72,51	1250	46,85
Totaal	1.724	100	2.668	100

Als heraanmelder wordt beschouwd een persoon of een groep die in het lopende jaar meerdere aanmeldingen doet vanuit dezelfde voorziening bij dezelfde ombudspersoon.

46,85 % van de aanmeldingen komt van aanmelders die slechts één aanmelding deden (72,51 % van de aanmelders).

4 aanmelders hadden meer dan 10 aanmeldingen (goed voor 1,65 % van alle aanmeldingen).

Aantal aanmeldingen versus aantal aanmelders

aanmeldingen per aanmelder	2014			
	aanmelders		aanmeldingen	
categorie	n	%	n	%
16	2	0,13	32	1,27
14	1	0,06	14	0,56
13	1	0,06	13	0,52
11	2	0,13	22	0,87
10	1	0,06	10	0,40
9	3	0,19	27	1,07
8	4	0,25	32	1,27
7	10	0,64	70	2,78
6	10	0,64	60	2,38
5	25	1,59	125	4,97
4	52	3,31	208	8,26
3	97	6,17	291	11,56
2	250	15,91	500	19,86
1	1.113	70,85	1113	44,22
Totaal	1.571	100	2.517	100

Vanaf hier geven we enkel nog de cijfers zonder toelichting, tenzij deze nodig is om aan te geven hoe er werd geregistreerd. Voor correcte interpretatie van de gegevens kan u steeds de auteurs raadplegen. Opvallend is dat de verdeling over de verschillende categorieën meestal weinig verschilt van jaar tot jaar.

Initiële aanmelder: individueel, groep, andere

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
individuele patiënt	2.115	84,57	2.247	84,79
groep patiënten	144	5,76	182	6,87
andere	242	9,68	221	8,34
totaal	2.501	100	2.650	100

Geslacht indien individueel

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
man	1.171	55,37	1.244	55,36
vrouw	940	44,44	995	44,28
onbekend	4	0,19	8	0,36
totaal	2.115	100	2.247	100

Aantal leden groep

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
2 personen	37	25,69	38	20,88
3 personen	15	10,42	30	16,48
4 personen	14	9,72	11	6,04
meer dan 4 personen	78	54,17	103	56,59
totaal	144	100	182	100
grootste groep	33		44	

Initiële aanmelder indien andere

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
familieid/partner	189	77,78	188	85,07
kennis	11	4,53	8	3,62
personeelslid	27	11,11	14	6,33
andere	16	6,58	11	4,98
totaal	243	100	221	100

Hoedanigheid indien andere

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
als wettelijke vertegenwoordiger	20	8,23	37	16,74
als vertrouwenspersoon	66	27,16	61	27,60
ten persoonlijke titel	157	64,61	123	55,66
totaal	243	100	221	100

Terugkoppeling indien andere

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
patiënt onderschrijft de aanmelding	96	39,51	79	35,75
patiënt onderschrijft de aanmelding niet	38	15,64	36	16,29
terugkoppeling was niet mogelijk	75	30,86	86	38,91
terugkoppeling was niet nodig	34	13,99	20	9,05
totaal	243	100	221	100

Is de aanmelder nieuw voor u?

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
ja	1.516	60,64	1.650	62,26
neen	984	39,36	1.000	37,74
totaal	2.500	100	2.650	100

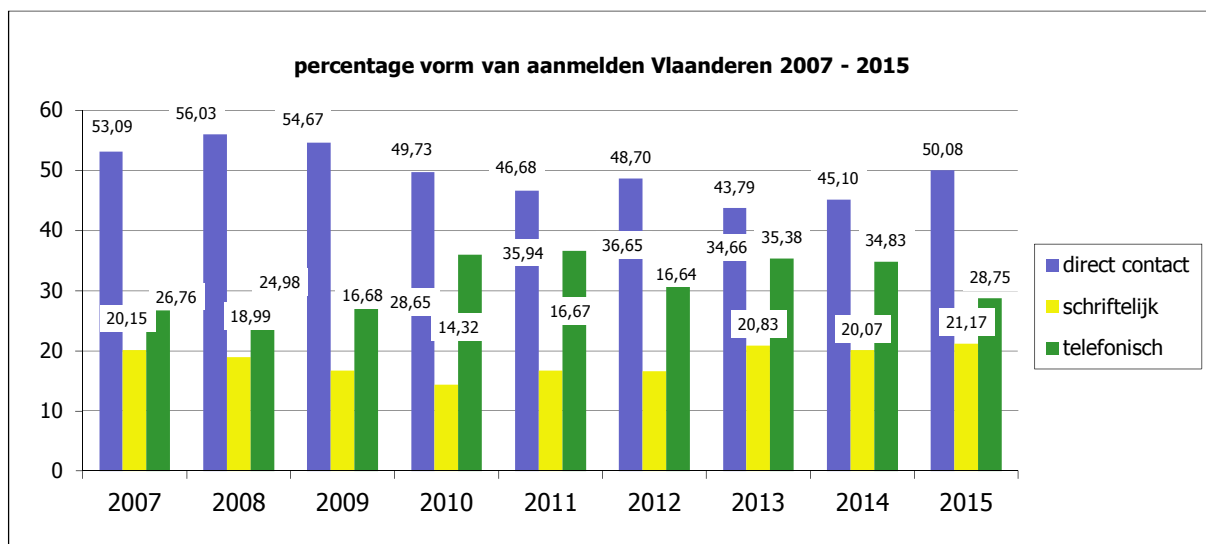
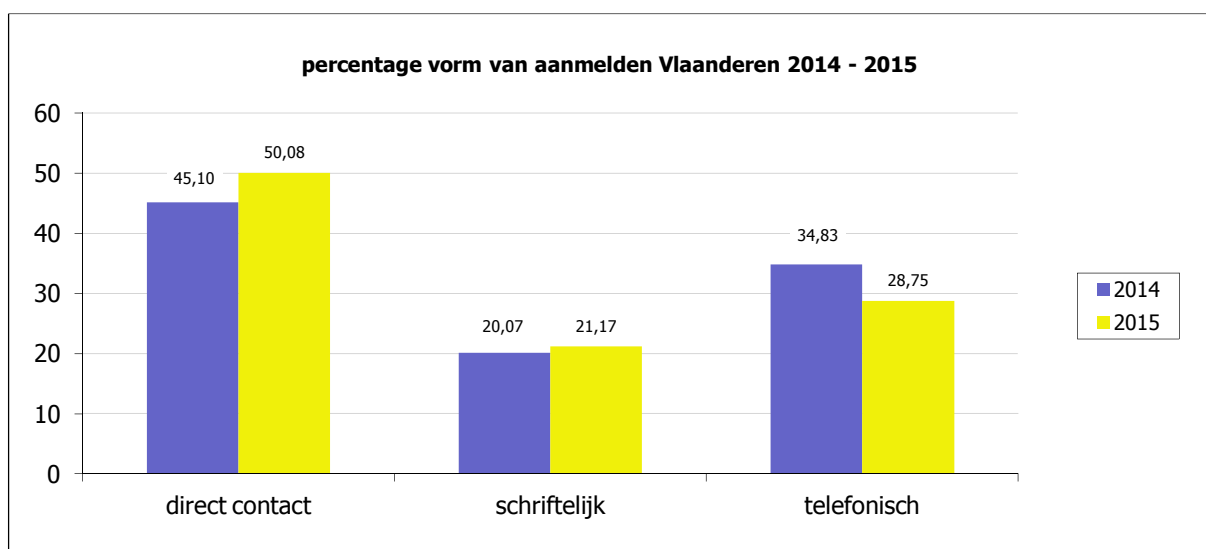
Waar heeft deze zich reeds eerder aangemeld?

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
dit jaar binnen deze voorziening	629	63,92	603	60,30
dit jaar binnen een andere voorziening	14	1,42	22	2,20
vorige jaren binnen deze voorziening	299	30,39	315	31,50
vorige jaren in andere voorziening	42	4,27	60	6,00
totaal	984	100	1.000	100

B. Vorm van aanmelden

Vorm van aanmelden

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
direct contact	1.128	45,10	1.327	50,08
schriftelijk (<i>brief, fax, e-mail</i>)	502	20,07	561	21,17
telefonisch (<i>of GSM, SMS</i>)	871	34,83	762	28,75
totaal	2.501	100	2.650	100

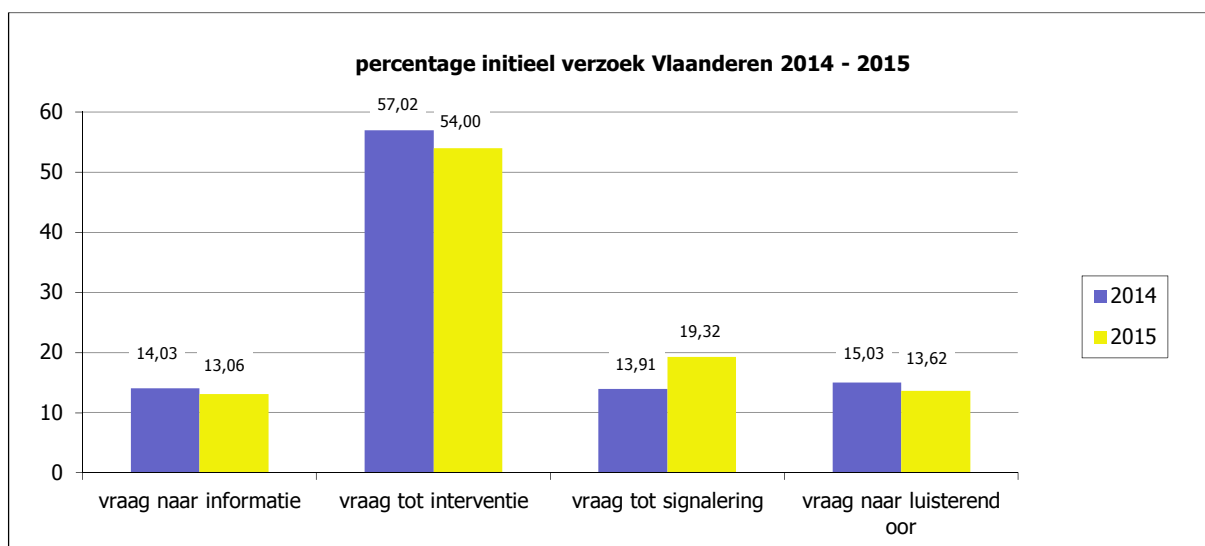


Initieel verzoek betreft

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
vraag naar informatie	351	14,03	346	13,06
vraag tot interventie	1.426	57,02	1.431	54,00
vraag tot signalering	348	13,91	512	19,32
vraag naar een luisterend oor	376	15,03	361	13,62
totaal	2.501	100	2.650	100

Vraag tot interventie betreft

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
vraag om een financieel akkoord	102	7,16	92	6,43
vraag om een ander soort akkoord	1.323	92,84	1.339	93,57
totaal	1.425	100	1.431	100



Ondernam de aanmelder reeds eerdere stappen?

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
ja	1.115	44,58	1.215	45,85
neen	1.040	41,58	1.069	40,33
werd niet bevroegd	346	13,83	366	13,81
totaal	2.501	100	2.650	100

Welke stappen?

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
informeel	1.044	93,63	1.143	94,15
formele interne klachtenprocedure	15	1,35	20	1,65
interne ombudsfunctie	23	2,06	17	1,40
extern	33	2,96	34	2,80
totaal	1.115	100	1.214	100

Waarom geen eerdere stappen?

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
ongekend/wist niet dat het kon	35	3,37	68	6,36
durfde niet	188	18,08	237	22,17
princieel/keuze voor onafhankelijkheid externe ombudspersoon	817	78,56	764	71,47
totaal	1.040	100	1.069	100

Fase waarin patiënt zich bevindt

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	35	1,40	26	0,98
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	2.185	87,37	2.350	88,68
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	207	8,28	216	8,15
niet van toepassing	66	2,64	34	1,28
andere	8	0,32	24	0,91
totaal	2.501	100	2.650	100

C. Inhoud van de aanmelding

Ook al heeft een aanmelding soms betrekking op meerdere **disciplines**, toch wordt er telkens slechts één, de belangrijkste, vooral vanuit het perspectief van de patiënt, gescoord. Het gaat hier over de hulpverlener of instantie die volgens de patiënt moet aangesproken worden om het aangemelde probleem op te lossen.

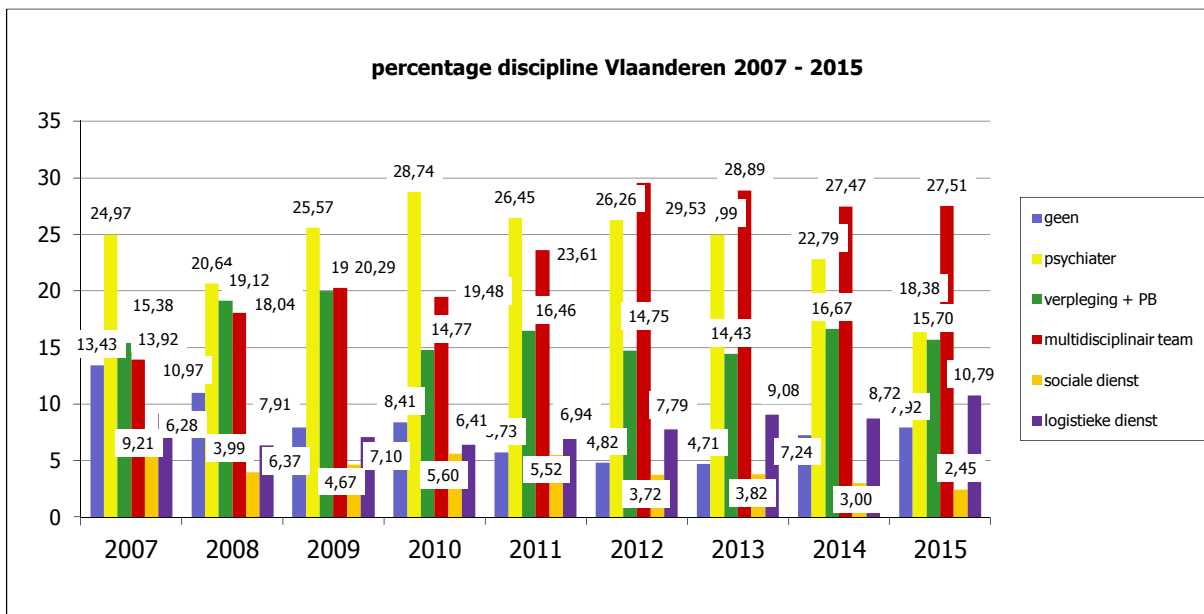
Het is mogelijk dat bij het beluisteren van de aanmelding het over andere hulpverleners of instanties gaat en dat er bij de afhandeling nog andere worden betrokken.

Betrokken discipline

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
geen	181	7,24	210	7,92
psychiater	570	22,79	487	18,38
huisarts	11	0,44	33	1,25
andere arts	19	0,76	22	0,83
apotheker	2	0,08	1	0,04
verpleging	336	13,43	342	12,91
persoonlijke begeleider	81	3,24	74	2,79
sociale dienst	75	3,00	65	2,45
psycholoog	31	1,24	30	1,13
therapeut (<i>ergo, kine, muziek, andere</i>)	43	1,72	43	1,62
diëtist	5	0,20	4	0,15
multidisciplinair team	687	27,47	729	27,51
administratieve dienst	21	0,84	29	1,09
technische dienst	89	3,56	114	4,30
voedingsdienst	111	4,44	154	5,81
poetsdienst	18	0,72	18	0,68
directie	69	2,76	117	4,42
bewindvoerder	61	2,44	56	2,11
ombudspersoon	29	1,16	27	1,02
andere	62	2,48	95	3,58
totaal	2.501	100	2.650	100

De aanmeldingen zijn behoorlijk gespreid over alle disciplines. De meeste aanmeldingen hebben – zoals steeds – betrekking op het multidisciplinair team en de psychiater. De psychiater is de spilfiguur in de geestelijke gezondheidszorg. Het multidisciplinair team wordt gescoord telkens wanneer de patiënt niet dadelijk één discipline aanduidt, maar wanneer het toch gaat om een probleem van directe patiëntenzorg.

Bij de aanmeldingen merken we een lichte stijging op voor wat de diensten betreft die de hotelfunctie van de voorziening mee verzorgen, meer bepaald de technische en de voedingsdiensten (in de tabel hierna 'logistieke dienst').



Strikte interpretatie Wet betreffende de rechten van de patiënt

Zoals beschreven in de inleiding, voorzag de Federale Commissie Rechten van de patiënt vanaf 2007 in een eigen model voor rapportage betreffende de ombudsfunctie, zowel voor een aantal minimale registratiegegevens als voor een aantal inhoudelijke bemerkingen op de ombudspraktijk.

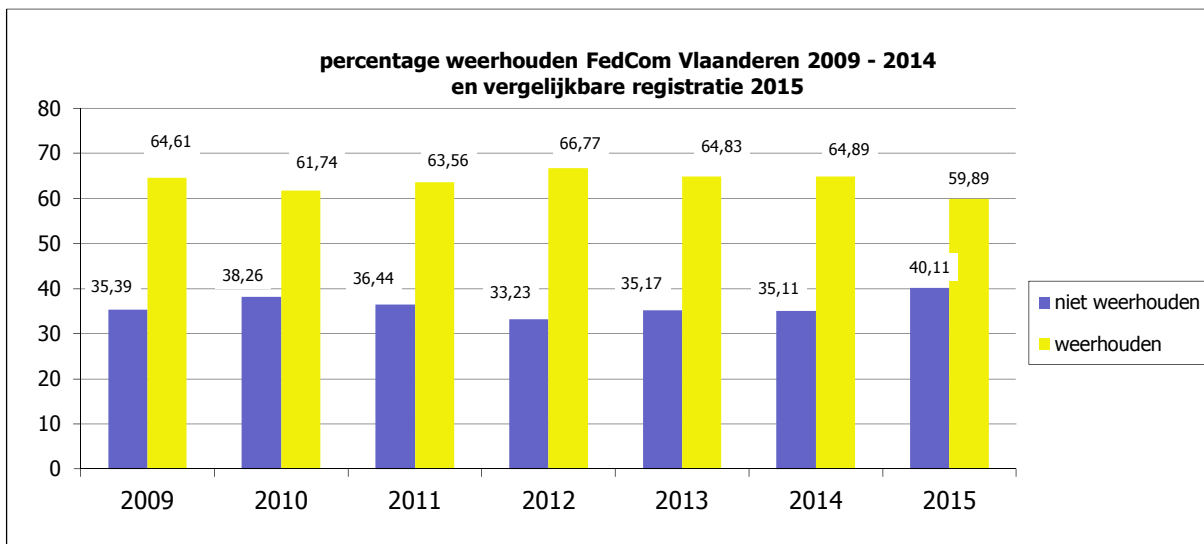
Tot en met 2014 werden deze gegevens rechtstreeks door de ombudspersoon via internet overgemaakt aan de Federale Commissie.

In het verleden werden voor de Federale Commissie Rechten van de patiënt enkel deze aangemeldingen weerhouden die rechtstreeks betrekking hebben op erkende beroepsbeoefenaars en een strikte interpretatie van de rechten van de patiënt, zoals vermeld in de wet van 22 augustus 2002. Aanmeldingen over een aantal persoonsgebonden materies (*bv. voeding, infrastructuur*) en louter informatieve vragen werden niet meegeteld.

We geven hieronder ook voor 2015 aan hoeveel aangemeldingen er zouden weerhouden worden bij strikte interpretatie van de wet op patiëntenrechten.

Minimale registratiegegevens bij strikte interpretatie WPR

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
aangemeldingen die niet weerhouden worden	878	35,11	1.063	40,11
aangemeldingen die weerhouden worden	1.623	64,89	1.587	59,89
totaal	2.501	100	2.650	100



Overzicht weerhouden aanmeldingen bij strikte interpretatie WPR

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	1.228	75,66	1.185	74,67
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	44	2,71	50	3,15
3. informatie	60	3,70	62	3,91
4. geïnformeerde toestemming	152	9,37	170	10,71
5. a) zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier	10	0,62	5	0,32
5. b) inzage patiëntendossier	14	0,86	8	0,50
5. c) afschrift patiëntendossier	29	1,79	30	1,89
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	72	4,44	63	3,97
7. pijnbestrijding	14	0,86	14	0,88
totaal	1.623	100	1.587	100

Drie kwart van deze aanmeldingen over patiëntenrechten heeft betrekking op het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening. Het aandeel van deze categorie in het geheel van de aanmeldingen is nog iets groter, omdat binnen kwaliteitsvolle dienstverlening een aantal aanmeldingen worden gescoord die niet tot de strikte interpretatie van de patiëntenrechten behoren.

Het niet ingaan op aanmeldingen over persoonsgebonden materies (*bv. over voeding, infrastructuur, financiële kwesties*) leidt echter snel tot klachten inzake bejegening. Het is ook onbegonnen werk om aan patiënten het verschil uit te leggen tussen persoonsgebonden en niet-persoonsgebonden materies.

In de volgende tabellen vindt u de gegevens over alle geregistreerde aanmeldingen, ruimer dan de minimale registratie bij strikte interpretatie van de patiëntenrechtenwet.

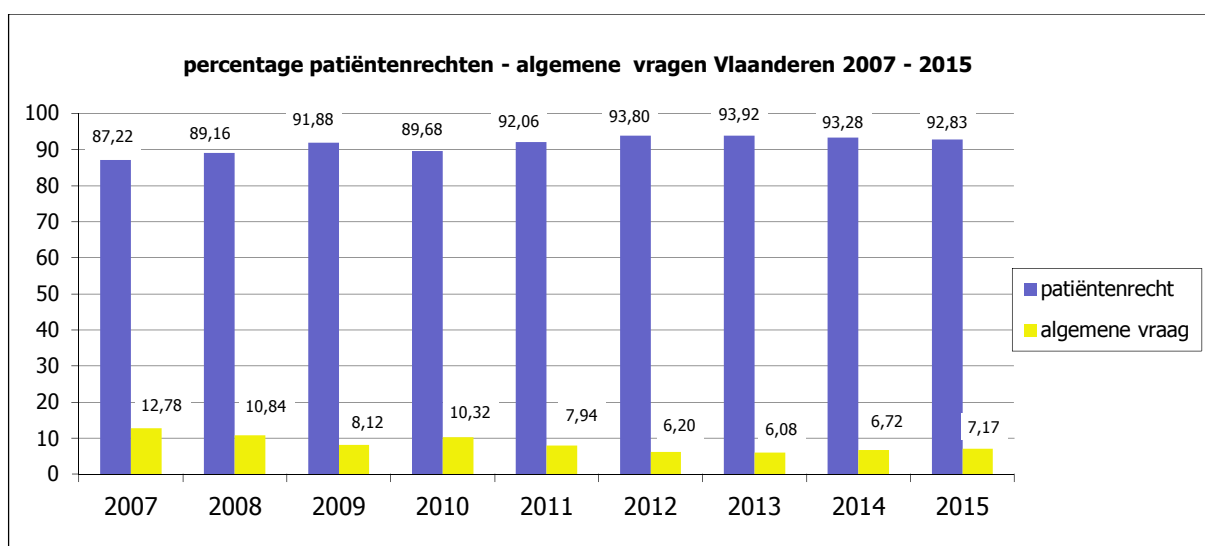
Elke aanmelding heeft ofwel betrekking op één patiëntenrecht ofwel betreft het één algemene vraag los van de patiëntenrechten.

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.

De verhouding algemene vragen (*los van de patiëntenrechten*) ten opzichte van vragen met betrekking tot de patiëntenrechten is opnieuw licht gestegen (*van 6,72 naar 7,17 %*).

Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ (IPSO)

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
met betrekking tot een patiëntenrecht	2.333	93,28	2.460	92,83
algemene vraag los van patiëntenrecht	168	6,72	190	7,17
totaal	2.501	100	2.650	100



In volgende tabel worden de soorten **algemene vragen** weergegeven.

Per aanmelding wordt slechts één categorie gescoord. Verstreckt de ombudspersoon info over meerdere categorieën, dan wordt de vraag uitgesplitst in meerdere aanmeldingen.

Overzicht algemene vragen los van de patiëntenrechten

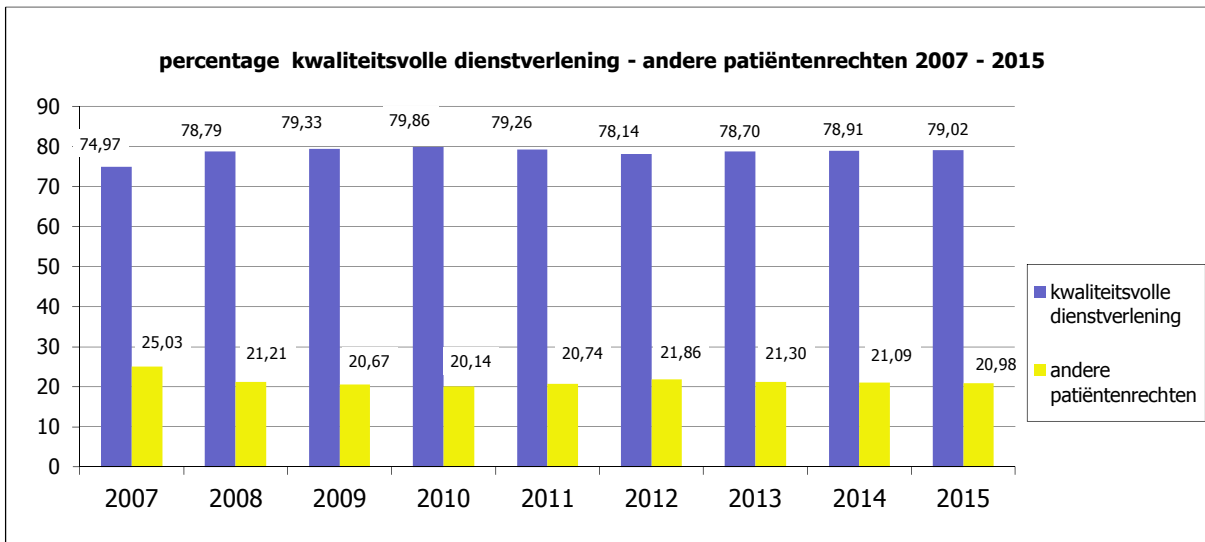
categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
familiaal	12	7,14	25	13,16
juridisch	23	13,69	24	12,63
financieel	23	13,69	23	12,11
tewerkstelling	2	1,19	2	1,05
huisvesting	8	4,76	16	8,42
levensverhaal	63	37,50	58	30,53
patiëntenrechten	11	6,55	11	5,79
andere	26	15,48	31	16,32
totaal	168	100	190	100

Aan de ombudspersoon worden vragen gesteld over heel diverse onderwerpen. "Andere" is voor sommige ombudspersonen een restcategorie waarin ze aanmeldingen scoren die men moeilijk elders kan onderbrengen. Het zijn ook vaak aanmeldingen waarbij de interventie zich beperkt tot "luisteren". Soms heeft een patiënt gewoon de behoefte om zijn "levensverhaal" te doen aan een buitenstaander.

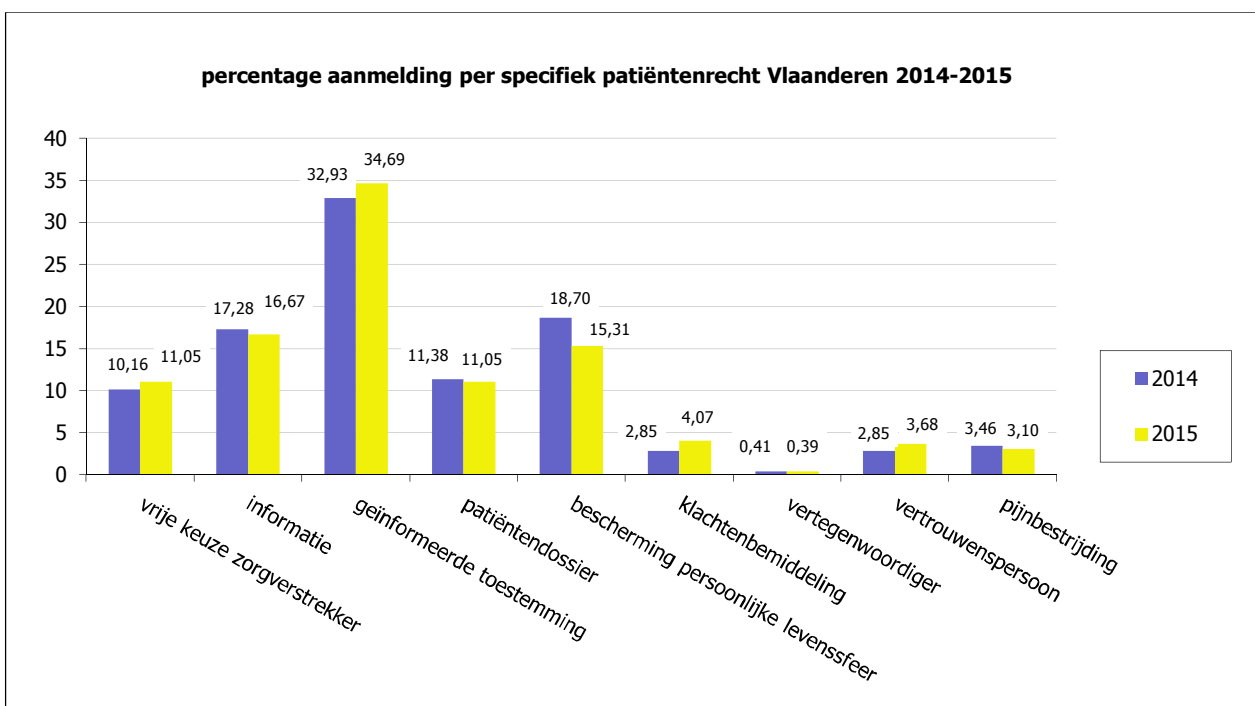
In de volgende tabellen worden de aanmeldingen weergegeven die betrekking hebben op een **patiëntenrecht**. Enkel het patiëntenrecht waarrond de ombudspersoon één of andere actie onderneemt wordt gescoord. Onderneemt de ombudspersoon actie rond meerdere patiëntenrechten dan wordt het verhaal van de aanmelder uitgesplitst in meerdere aanmeldingen.

Overzicht aanmeldingen met betrekking tot recht op

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	1.841	78,91	1.944	79,02
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	50	2,14	57	2,32
3. informatie	85	3,64	86	3,50
4. geïnformeerde toestemming	162	6,94	179	7,28
5. inzage patiëntendossier	56	2,40	57	2,32
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	92	3,94	79	3,21
7. klachtenbemiddeling	14	0,60	21	0,85
8. wettelijke vertegenwoordiger	2	0,09	2	0,08
9. vertrouwenspersoon	14	0,60	19	0,77
10. pijnbestrijding	17	0,73	16	0,65
totaal	2.333	100	2.460	100



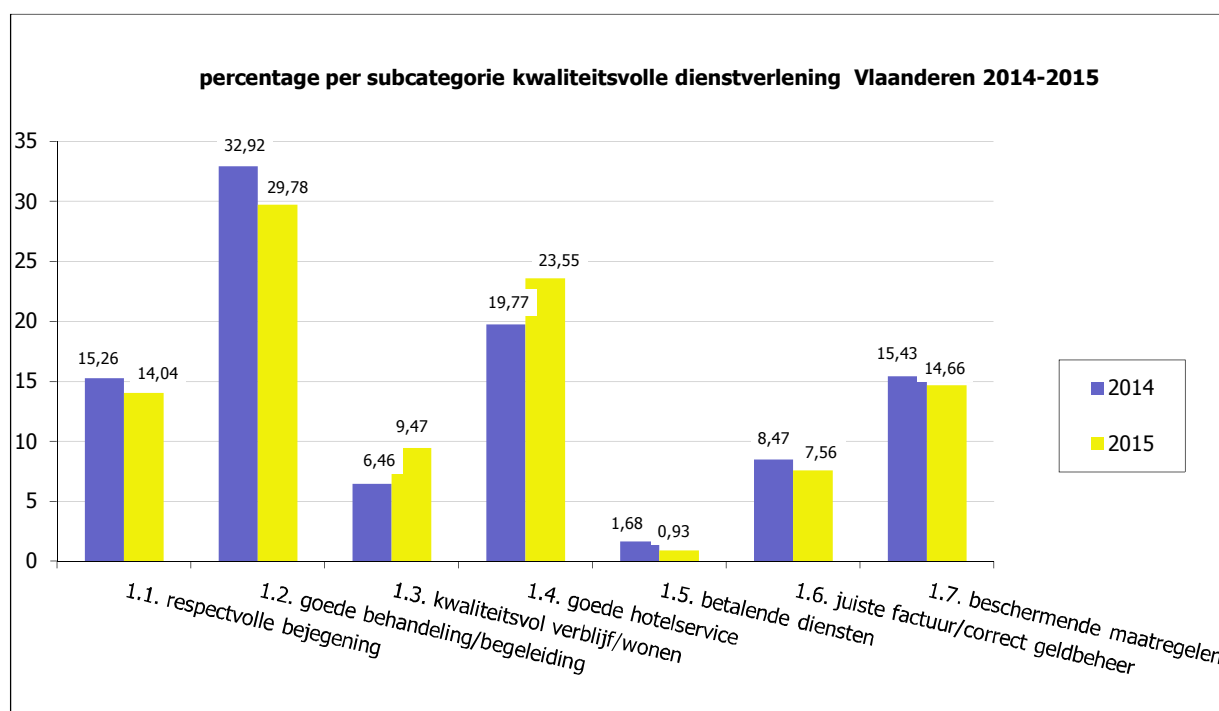
De meeste meldingen (79,02 %) hebben betrekking op het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening. Deze verhouding blijft stabiel over alle registratiejaren. Het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening is dan ook een vlag die vele ladingen dekt.

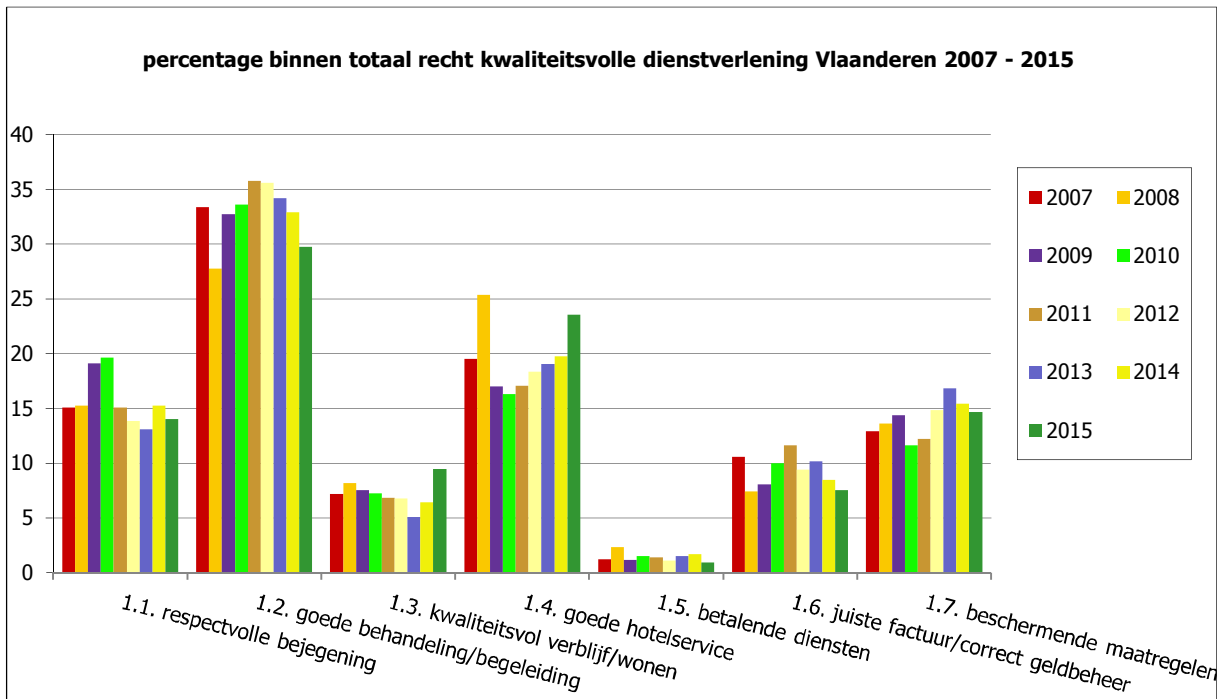


Het recht op **kwaliteitsvolle dienstverlening** wordt in de volgende tabellen opgesplitst in meerdere **subcategorieën**. Elke subcategorie wordt op zijn beurt verder gepreciseerd.

1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
1.1. respectvolle bejegening	281	15,26	273	14,04
1.2. goede behandeling/begeleiding	606	32,92	579	29,78
1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen	119	6,46	184	9,47
1.4. goede hotelservice	364	19,77	458	23,55
1.5. betalende diensten	31	1,68	18	0,93
1.6. juiste factuur/correct geldbeheer	156	8,47	147	7,56
1.7. beschermende maatregelen	284	15,43	285	14,66
totaal	1.841	100	1.944	100





De volgende tabellen geven een zicht op wat de verschillende **subcategorieën van het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening** concreet inhouden.

1.1. Respectvolle bejegening

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
luisterbereidheid	77	27,40	59	21,61
correcte omgangsvormen	179	63,70	172	63,00
grensoverschrijdend gedrag	15	5,34	19	6,96
andere	10	3,56	23	8,42
totaal	281	100	273	100

1.2. Goede behandeling/begeleiding

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
diagnose	9	1,49	6	1,04
somatische verzorging	67	11,06	66	11,40
medicatie	36	5,94	34	5,87
individuele therapie	70	11,55	44	7,60
groepstherapie	21	3,47	20	3,45
voldoende beschikbaarheid	126	20,79	142	24,53
betrokkenheid familie	28	4,62	45	7,77
start opname/behandeling/begeleiding	27	4,46	27	4,66
beëindiging opname/behandeling/begeleiding	80	13,20	83	14,34
overplaatsing naar andere afdeling	40	6,60	35	6,05
overplaatsing naar een andere voorziening	78	12,87	49	8,46
andere	24	3,96	28	4,84
totaal	606	100	579	100

Start opname/behandeling/begeleiding

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
verplicht	3	11,11	1	3,70
geweigerd	13	48,15	12	44,44
andere	11	40,74	14	51,85
totaal	27	100	27	100

Beëindiging opname/behandeling/begeleiding

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
verplicht	47	58,75	51	61,45
geweigerd	21	26,25	21	25,30
andere	12	15,00	11	13,25
totaal	80	100	83	100

Overplaatsing naar andere afdeling

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
verplicht	19	47,50	15	42,86
geweigerd	13	32,50	12	34,29
andere	8	20,00	8	22,86
totaal	40	100	35	100

Overplaatsing naar andere voorziening

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
verplicht	21	26,92	10	20,41
geweigerd	36	46,15	12	24,49
andere	21	26,92	27	55,10
totaal	78	100	49	100

1.3. Kwaliteitsvol verblijf/wonen

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
regels	57	47,90	76	41,30
groepsleven	35	29,41	52	28,26
ontspanning/vrije tijd	7	5,88	16	8,70
weekend- en verlofregeling	12	10,08	26	14,13
andere	8	6,72	14	7,61
totaal	119	100	184	100

1.4. Goede hotelservice

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
voeding	127	34,89	176	38,43
infrastructuur/accommodatie	130	35,71	167	36,46
hygiëne	16	4,40	27	5,90
veiligheid persoon	29	7,97	18	3,93
veiligheid goederen	55	15,11	54	11,79
andere	7	1,92	16	3,49
totaal	364	100	458	100

1.5. Betalende diensten

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
cafetaria	2	6,45	4	22,22
winkel	1	3,23	1	5,56
wasserij	20	64,52	4	22,22
publifoon	0	0,00	0	0,00
andere	8	25,81	9	50,00
totaal	31	100	18	100

1.6. Juiste factuur/correct geldbeheer

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
factuur	26	16,67	37	25,17
opbouw inkomen	1	0,64	10	6,80
zakgeld	35	22,44	24	16,33
bestedingsautonomie	25	16,03	18	12,24
bewindvoering	62	39,74	46	31,29
verzekeringen	6	3,85	8	5,44
andere	1	0,64	4	2,72
totaal	156	100	147	100

1.7. Beschermende maatregelen

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
straf	48	16,90	41	14,39
beperkte bewegingsvrijheid	73	25,70	59	20,70
afzondering	41	14,44	36	12,63
fixatie	4	1,41	10	3,51
gedwongen opname	100	35,21	104	36,49
internering	4	1,41	13	4,56
andere	14	4,93	22	7,72
totaal	284	100	285	100

Top 10 van aanmeldingen m.b.t. het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
correcte omgangsvormen	179	7,11	172	6,45
voeding	127	5,05	176	6,60
beëindiging behandeling/verblijf	80	3,18	83	3,11
infrastructuur/accommodatie	130	5,16	167	6,26
gedwongen opname	100	3,97	104	3,90
voldoende beschikbaarheid	126	5,01	142	5,32
luisterbereidheid	77	3,06	59	2,21
somatische verzorging	67	2,66	66	2,47
regels	57	2,26	76	2,85
beperkte bewegingsvrijheid	73	2,90	59	2,21

De meeste aanmeldingen met betrekking tot het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening, gaan in 2015 over de voeding. Ook correcte omgangsvormen en de infrastructuur en/of accommodatie van de voorziening worden in het kader van kwaliteitsvolle dienstverlening vaak gescoord in 2015, gevolgd door klachten over (on)voldoende beschikbaarheid van de beroepsbeoefenaars.

Zoals gesteld, blijft het aantal meldingen rond andere patiëntenrechten dan "kwaliteitsvolle dienstverlening" beperkt; over de jaren heen telkens iets meer dan 20 % van alle patiëntenrechten-gerelateerde meldingen. In onderstaande tabellen geven we meer duiding bij de meldingen over de andere patiëntenrechten.

2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
psychiater	25	50,00	31	54,39
psycholoog	4	8,00	3	5,26
persoonlijk begeleider	8	16,00	6	10,53
andere	13	26,00	17	29,82
totaal	50	100	57	100

3. Recht op informatie

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
diagnose	26	30,59	19	22,09
duur	4	4,71	12	13,95
kosten	7	8,24	5	5,81
tegenaanwijzingen/risico's/nevenwerkingen	3	3,53	8	9,30
alternatieven	4	4,71	6	6,98
andere	41	48,24	36	41,86
totaal	85	100	86	100

4. Recht op geïnformeerde toestemming

categorie	2014		2015		
	n	%	n	%	
medicatie	informatie	3	1,85	12	6,70
	toestemming	69	42,59	67	37,43
behandeling/begeleiding	informatie	12	7,41	11	6,15
	toestemming	67	41,36	75	41,90
andere	informatie	4	2,47	2	1,12
	toestemming	7	4,32	12	6,70
totaal		162	100	179	100

5. Recht op zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier	5	8,93	4	7,01
inzage/afschrift dossier	51	91,07	53	92,98
totaal	56	100	57	100

5.A. Recht op inzage of afschrift

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
medisch luik	inzage	4 7,84	4 7,55	
	afschrift	10 19,61	13 24,53	
verpleegkundig dossier	inzage	1 1,96	0 0,00	
	afschrift	0 0,00	0 0,00	
sociaal luik	inzage	0 0,00	0 0,00	
	afschrift	0 0,00	0 0,00	
onderzoekresultaten	inzage	0 0,00	1 1,89	
	afschrift	2 3,92	4 7,55	
volledig dossier	inzage	10 19,61	5 9,43	
	afschrift	18 35,29	21 39,62	
andere	inzage	2 3,92	1 1,89	
	afschrift	4 7,84	4 7,55	
totaal	51	100	53	100

6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
beroepsgeheim	38	41,30	33	41,77
persoonlijke overtuiging	4	4,35	5	6,33
briefgeheim	5	5,43	6	7,59
territoriale privacy	24	26,09	18	22,78
mondelijke indiscretie	2	2,17	5	6,33
andere	19	20,65	12	15,19
totaal	92	100	79	100

7. Recht op klachtenbemiddeling

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
geweigerd	0	0,00	2	9,52
bemoeilijkt	6	42,86	4	19,05
gesanctioneerd	1	7,14	1	4,76
informatie	4	28,57	12	57,14
andere	3	21,43	2	9,52
totaal	14	100	21	100

8. Recht op een wettelijke vertegenwoordiger

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
niet aanvaard	0	0,00	0	0,00
geen verandering mogelijk	1	50,00	0	0,00
informatie	1	50,00	2	100,00
andere	0	0,00	0	0,00
totaal	2	100	2	100

9. Recht op een vertrouwenspersoon

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
niet aanvaard	2	14,29	4	21,05
geen verandering mogelijk	0	0,00	0	0,00
informatie	10	71,43	13	68,42
andere	2	14,29	2	10,53
totaal	14	100	19	100

10. Recht op pijnbestrijding

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
chronische pijn	5	29,41	4	25,00
palliatieve zorg	0	0,00	0	0,00
euthanasie	11	64,71	10	62,50
andere	1	5,88	2	12,50
totaal	17	100	16	100

D. Interventie

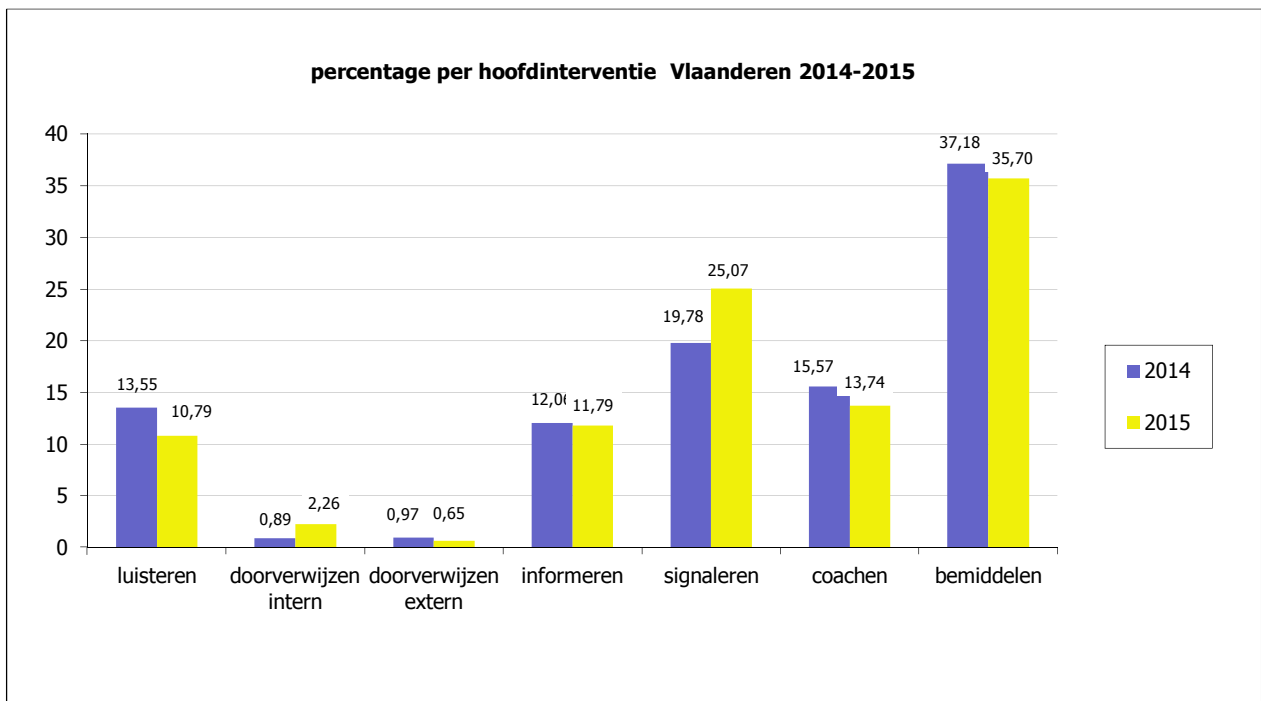
Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal **afgesloten dossiers** in 2015 (2.605).

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 directe 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 of op volgen.

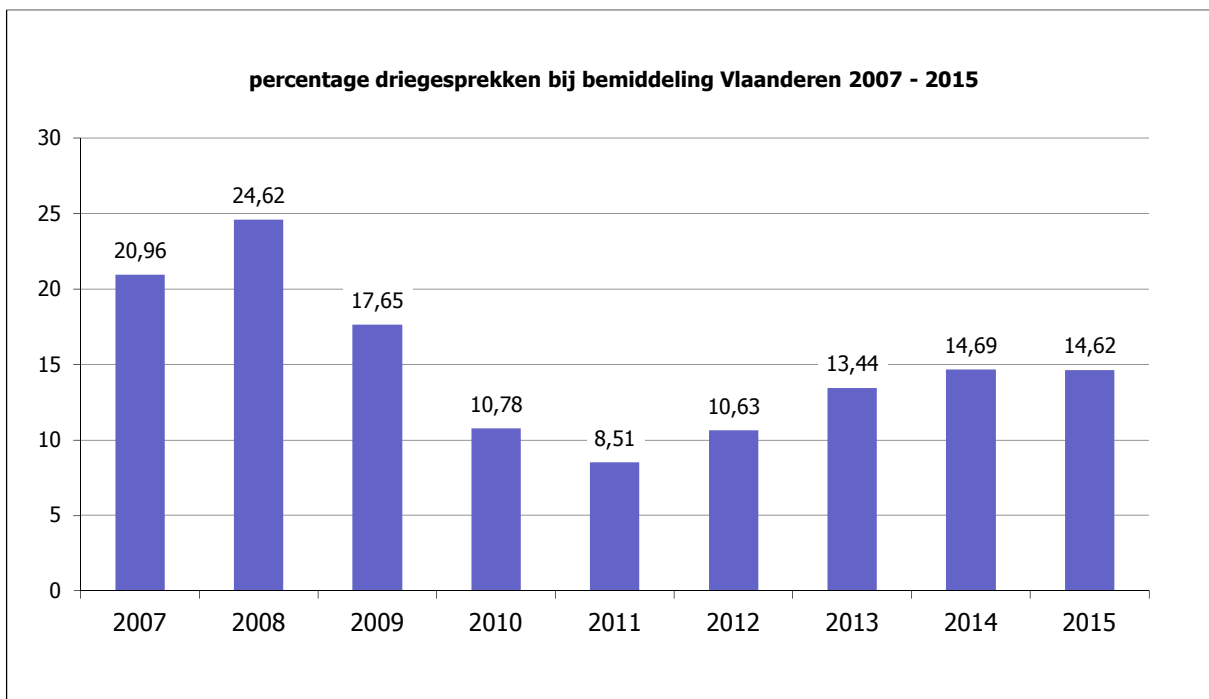
Hoofdinterventie

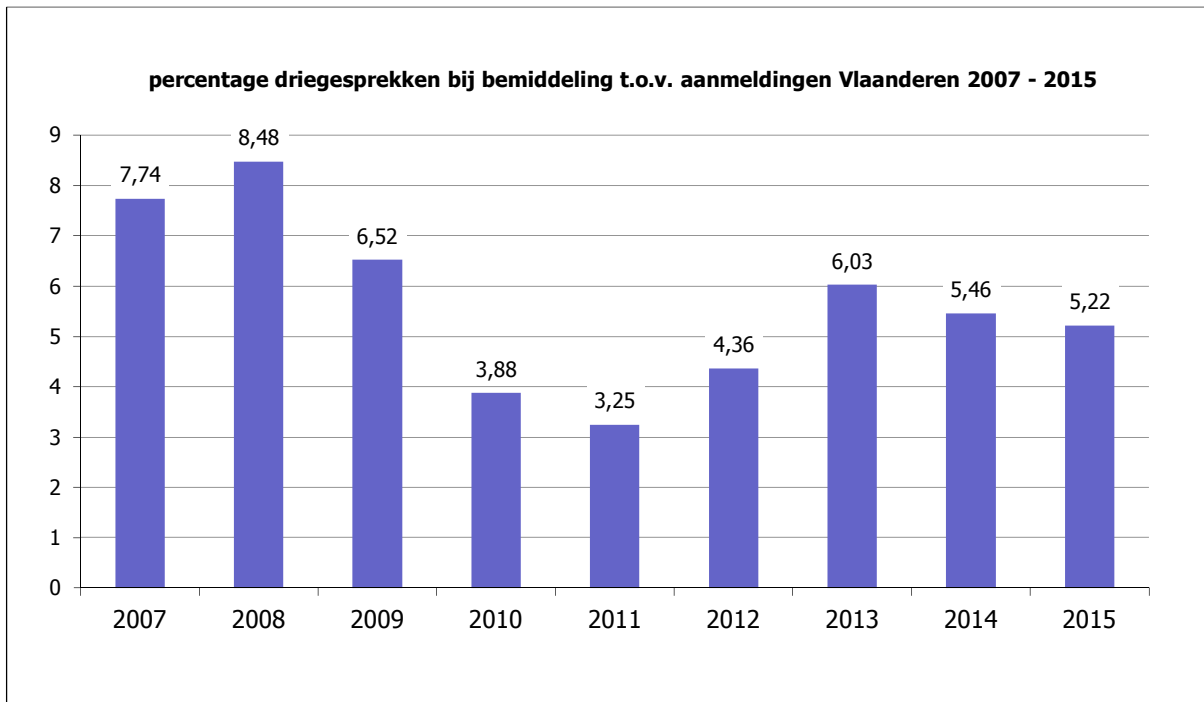
categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
luisteren	335	13,55	281	10,79
doorverwijzen intern	22	0,89	59	2,27
doorverwijzen extern	24	0,97	17	0,65
informeren	298	12,06	307	11,79
signaleren	489	19,78	653	25,07
coachen	385	15,57	358	13,74
bemiddelen	919	37,18	930	35,70
totaal	2.472	100	2.605	100



Betrokkenheid patiënt bij bemiddeling

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
patiënt samen met ombudspersoon	135	14,69	136	14,62
ombudspersoon zonder patiënt	784	85,31	794	85,38
totaal	919	100	930	100

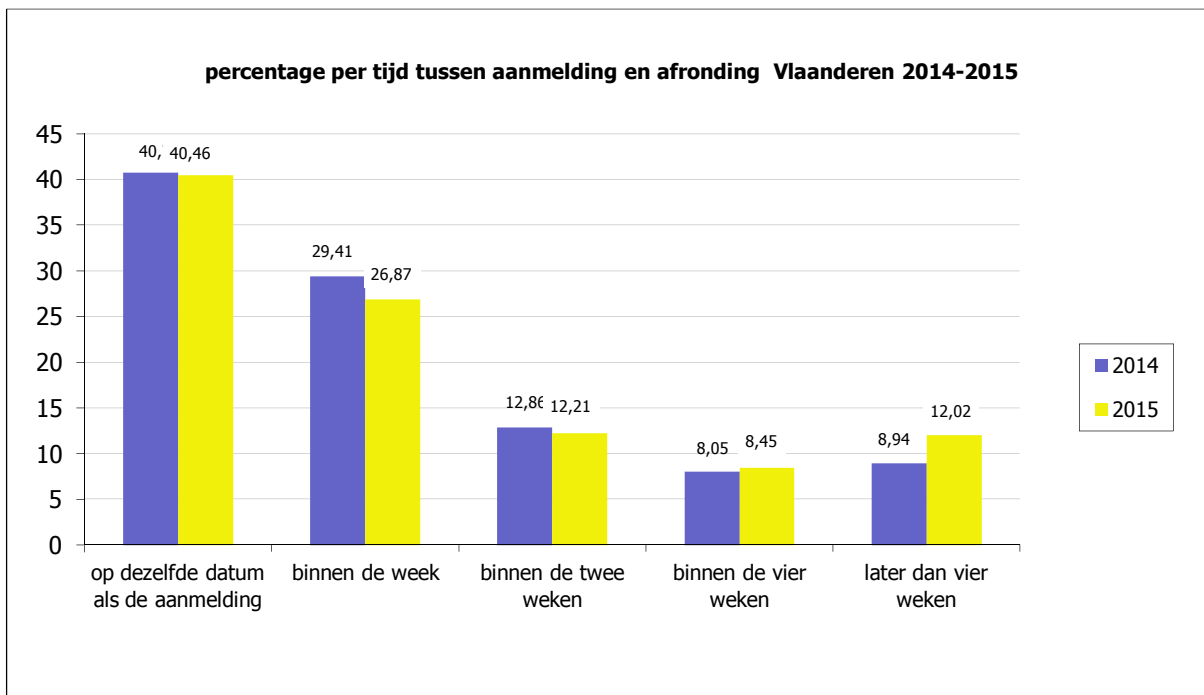




E. Afsluiting

Tijd tussen aanmelden en afsluiten

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
aantal aanmeldingen met de afsluiting				
<i>op dezelfde datum als de aanmelding</i>	1.007	40,74	1.054	40,46
<i>binnen de week</i>	727	29,41	700	26,87
<i>binnen de twee weken</i>	318	12,86	318	12,21
<i>binnen de vier weken</i>	199	8,05	220	8,45
<i>later dan vier weken</i>	221	8,94	313	12,02
totaal	2.472	100	2.605	100
aantal weken bij aanmelding met langste looptijd	77		46	



Wanneer een aanmelding definitief is afgehandeld, is niet steeds duidelijk te bepalen, zeker in 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 de aanmelding kan in beslag nemen.

De volgende tabellen geven een idee van hoe de **tevredenheid** van de patiënt met de afhandeling van de aanmelding wordt ingeschat. Wij maken een onderscheid tussen tevredenheid met het **resultaat** en tevredenheid met het **proces**.

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 evenwel niet over een betrouwbaar instrument om de tevredenheid rechtstreeks bij de betrokkene te bevragen. Het lijkt ons belangrijk om in de toekomst een praktisch instrument te ontwikkelen voor een regelmatige evaluatie van de ombudsfunctie door zowel personeel, ziekenhuis als patiënten.

We hebben geen zicht op het aantal klachten over het functioneren van de ombudspersoon, die bij de voorziening zelf en/of de overheid (*federale ombudsvrouw, inspectie Vlaamse gemeenschap*) terechtkomen. Registratie en/of signalering hiervan zou een meer onafhankelijke indicator kunnen opleveren.

Evaluatie van het resultaat

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	1.035	41,87	962	36,93
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	506	20,47	347	13,32
ontevredenheid patiënt	282	11,41	267	10,24
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	31	1,25	73	2,80
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	66	2,67	90	3,45
ontevredenheid patiënt	23	0,93	63	2,41
geen feedback	529	21,40	803	30,83
totaal	2.472	100	2.605	100

Evaluatie van het proces

categorie	2014		2015	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	1.627	65,82	1.491	57,24
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	285	11,53	228	8,75
ontevredenheid patiënt	31	1,25	20	0,77
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	56	2,27	149	5,72
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	60	2,43	83	3,19
ontevredenheid patiënt	1	0,04	8	0,31
geen feedback	412	16,67	626	24,03
totaal	2.472	100	2.605	100

Tot slot geven we de eventueel door de ombudspersoon voorgestelde **verdere stappen** weer, indien de ondernomen interventies geen oplossing brachten. 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	2014		2015	
	n	%	n	%
federale ombudsdienst, zorginspectie, ...	2	2,60	5	6,49
orde artsen	0	0,00	1	1,30
advocaat	21	27,27	11	14,29
inspectie	0	0,00	0	0,00
vrederechter	13	16,88	15	19,48
andere rechtbank	0	0,00	0	0,00
ziekenfonds	5	6,49	6	7,79
andere	36	46,75	39	50,65
totaal	77	100	77	100

2.2. PER PROVINCIE

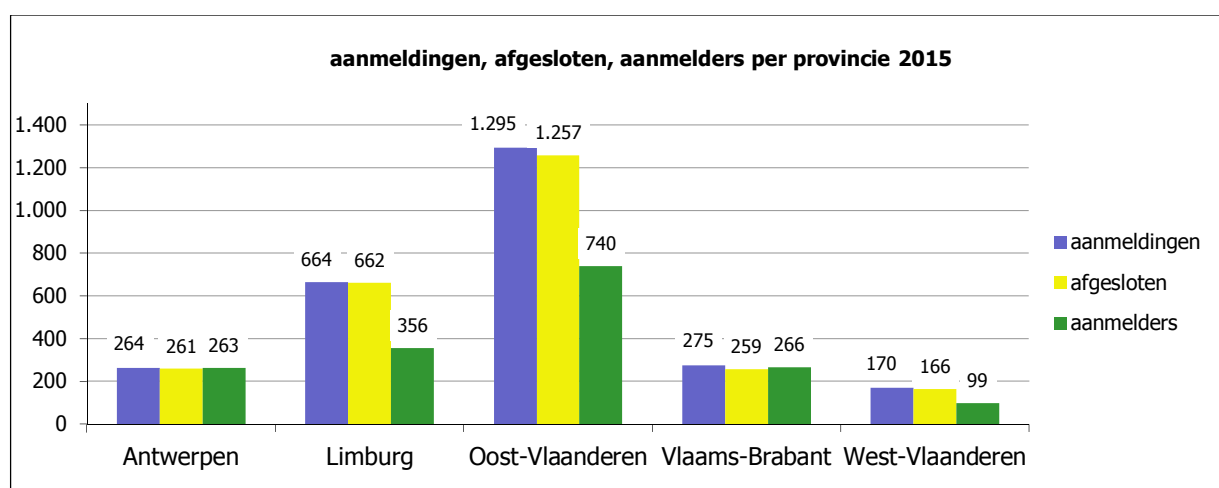
Zoals in hoofdstuk twee uitgelegd, zijn de verschillen in aanmeldingen tussen de provincies wellicht vooral te wijten aan het aantal en de omvang van de bij de ombudsfunctie betrokken voorzieningen. Ook het aantal voltijdse equivalenten aan ombudspersonen heeft zijn invloed.

We beperken ons tot weergave van de cijfers. Voor de interpretatie van hoe ze moeten worden gelezen, verwijzen we naar 2.1.

A. Aanmeldingen en aanmelders

Aanmeldingen, aanmelders, verwijzingen, afgesloten dossiers 2015

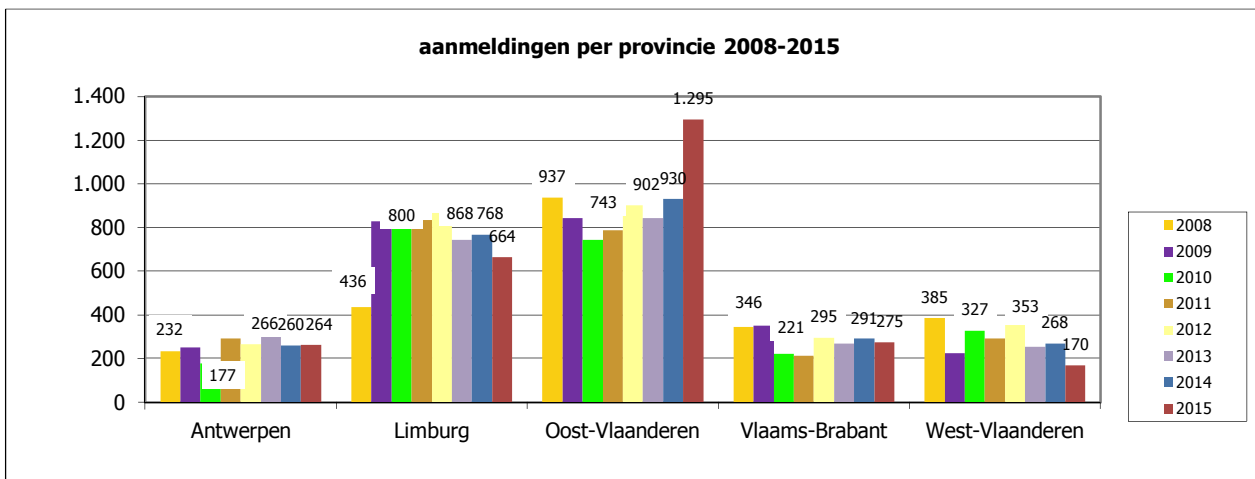
categorie	Antwerpen	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Vlaanderen
eerste aanmelding	5/1	5/1	2/1	1/1	7/1	1/1
laatste aanmelding	23/12	17/12	28/12	18/12	21/12	28/12
aantal aanmeldingen	264	664	1.295	275	170	2.668
<i>kolom %</i>	<i>9,90</i>	<i>24,89</i>	<i>48,54</i>	<i>10,31</i>	<i>6,37</i>	<i>100</i>
aanmelders	263	356	740	266	99	1.724
<i>kolom %</i>	<i>15,26</i>	<i>20,65</i>	<i>42,92</i>	<i>15,43</i>	<i>5,74</i>	<i>100</i>
verwezen naar andere ombudspersoon ⁴	0	3	2	10	3	18
afgesloten aanmeldingen	261	662	1.257	259	166	2.605



⁴ Verwijzingen naar andere ombudspersonen worden voor de verdere gegevens niet verder meegeteld.

Aanmeldingen, aanmelders per provincie 2008-2015

aanmeldingen	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	%
Antwerpen	232	252	177	291	266	303	260	264	9,89
Limburg	436	828	800	833	868	744	768	664	24,88
Oost-Vlaanderen	937	842	743	786	902	844	930	1.295	48,53
Vlaams-Brabant	346	350	221	214	295	267	291	275	10,30
West-Vlaanderen	385	225	327	292	353	253	268	170	6,37
<i>Vlaanderen</i>	<i>2.336</i>	<i>2.497</i>	<i>2.268</i>	<i>2.416</i>	<i>2.684</i>	<i>2.411</i>	<i>2.517</i>	<i>2.668</i>	<i>100</i>
aanmelders	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	%
Antwerpen	218	215	168	274	250	288	260	263	15,26
Limburg	227	348	324	367	335	307	371	356	20,65
Oost-Vlaanderen	469	527	502	493	564	520	573	740	42,92
Vlaams-Brabant	277	346	215	192	239	230	260	266	15,43
West-Vlaanderen	200	89	226	128	114	102	107	99	5,74
<i>Vlaanderen</i>	<i>1.391</i>	<i>1.525</i>	<i>1.435</i>	<i>1.454</i>	<i>1.502</i>	<i>1.447</i>	<i>1.571</i>	<i>1.724</i>	<i>100</i>



Percentage aanmelders met slechts één aanmelding in de loop van het jaar

categorie	2013		2014		2015	
	aanmelders	aanmeldingen	aanmelders	aanmeldingen	aanmelders	aanmeldingen
Antwerpen	95,48	90,75	100,00	100,00	99,61	99,24
Limburg	47,55	19,62	54,71	26,17	63,37	28,61
Oost-Vlaanderen	67,69	41,70	66,49	40,96	64,59	36,91
Vlaams-Brabant	86,52	74,53	89,61	80,06	97,36	94,18
West-Vlaanderen	45,09	18,18	35,51	14,17	61,61	35,88
Vlaanderen	70,35	42,22	70,85	44,22	72,50	46,82

Het aantal ingezette VTE in vergelijking met het aantal PZ en het aantal bedden of plaatsen is sterk verschillend per provincie. Vooral het aantal aanmeldingen in de PZ bepaalt sterk de werklast (zie 2.3. aanmeldingen per sector).

Aantal VTE ombudspersonen per 1.000 bedden/plaatsen PZ in 2015

	aantal PZ	aantal bedden/plaatsen	aantal VTE	VTE per 1.000 bedden/plaatsen
Antwerpen	5	2.036	1,00	0,49
Limburg	3	1.192	1,20	1,01
Oost-Vlaanderen	11	2.454	2,20	0,90
Vlaams-Brabant	6	1.463	1,10	0,75
West-Vlaanderen	7	1.780	1,00	0,56
totaal	32	8.925	6,50	0,74

Aanmeldingen en aanmelders per VTE ombudspersonen 2014 - 2015

	aanmeldingen		aanmelders		VTE OF		aanmeldingen per VTE		aanmelders per VTE	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Antwerpen	260	264	260	263	1,00	1	260,00	264,00	260,00	263,00
Limburg	768	664	371	356	1,20	1,20	640,00	536,66	309,17	296,66
Oost-Vlaanderen	930	1295	573	740	2,08	2,20	447,12	588,64	275,48	355,76
Vlaams-Brabant	291	275	286	266	1,10	1,10	264,55	250,00	236,36	241,81
West-Vlaanderen	268	170	107	99	1,00	1	268,00	170,00	107,00	99,00
totaal	2.517	2.668	1.597	1.724	6,38	6,50				
gemiddelde	503,4	533,6	319,4	344,8	1,28	1,30	375,93	361,86	237,60	251,25

Aantal verpleegdagen, opnames en patiënten op 1/1 en 31/12 in PZ 2014-2015

	VP-dagen		opnames		patiënten op 1 januari		patiënten op 31 december	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Antwerpen	604.205	602.935	9.546	10.312	2.094	2.173	2.174	2.127
Limburg	327.059	325.862	4.327	4.597	1.145	1.126	1.118	1.137
Oost-Vlaanderen	726.509	706.037	9.031	9.264	2.641	2.667	2.682	2.631
Vlaams-Brabant	430.659	433.704	7.199	6.909	1.456	1.650	1.520	1.634
West-Vlaanderen	538.026	526.396	5.846	6.143	1.863	1.852	1.892	1.800
totaal	2.626.458	2.594.934	35.949	37.225	9.199	9.468	9.386	9.329

Aantal PZ, bedden, verpleegdagen, opnames en patiënten op 1/1 en 31/12/2015

	aantal PZ	aantal bedden of plaatsen	VP- dagen	opnames	patiënten op 1/1/2015	patiënten op 31/12/2015
Antwerpen	5	2.036	602.935	10.312	2.173	2.127
Limburg	3	1.192	325.862	4.597	1.126	1.137
Oost-Vlaanderen	11	2.454	706.037	9.264	2.667	2.631
Vlaams-Brabant	6	1.463	433.704	6.909	1.650	1.634
West-Vlaanderen	7	1.780	526.396	6.143	1.852	1.800
totaal	32	8.925	2.594.934	37.225	9.468	9.329

Aanmeldingen per aantal bedden/plaatsen, verpleegdagen, opnames en patiënten

	aanmeldingen PZ zonder verwijzing	per PZ	per 100 bedden/plaatsen	per 10.000 VP-dagen	per 100 opnames	per 100 patiënten
Antwerpen	261	52,20	12,82	4,33	2,53	12,27
Limburg	662	220,67	55,54	20,32	14,40	58,22
Oost-Vlaanderen	1257	114,27	51,22	17,80	13,57	47,78
Vlaams-Brabant	259	43,17	17,70	5,97	3,75	15,85
West-Vlaanderen	166	23,71	9,33	3,15	2,70	9,22
totaal	2.605	90,80	29,32	10,31	7,39	28,67

Aantal afgesloten meldingen met eerste face to face contact

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
aantal meldingen												
op dezelfde datum	31	24,60	551	83,35	952	83,87	199	77,43	51	47,66	1.784	78,04
binnen de week	73	57,93	89	13,46	129	11,36	41	15,95	45	42,05	377	16,49
binnen de twee weken	14	11,11	14	2,11	24	2,11	6	2,33	7	6,54	65	2,84
binnen de vier weken	4	3,17	6	0,90	17	1,49	5	1,94	4	3,73	36	1,57
later dan vier weken	4	3,17	1	0,15	13	1,14	6	2,33	-	-	24	1,04
totaal	126	100	661	100	1135	100	257	100	107	100	2.286	100

Aantal face to face contacten

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
aantal aanmeldingen met												
geen enkel contact	137	51,89	0	0,00	158	12,22	8	3,02	60	35,93	363	13,70
1 contact	85	32,20	366	55,37	739	57,15	169	63,77	87	52,10	1.446	54,57
2 contacten	26	9,85	226	34,19	318	24,59	51	19,25	10	5,99	631	23,81
3 contacten	11	4,17	38	5,75	60	4,64	27	10,19	10	5,99	146	5,51
meer dan 3 contacten	5	1,89	31	4,69	18	1,39	10	3,77	0	0,00	64	2,42
<i>totaal</i>	264	100	661	100	1.293	100	265	100	167	100	2.650	100
grootste aantal contacten bij 1 aanmelding		15		8		6		20		3		

Initiële aanmelder: individueel, groep, andere

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
individuele patiënt	190	71,96	550	83,20	1.123	86,85	233	87,92	151	90,41	2.247	84,79
groep patiënten	2	0,75	61	9,22	103	7,96	15	5,66	1	0,59	182	6,86
andere	72	27,27	50	7,56	67	5,18	17	6,41	15	8,98	221	8,33
<i>totaal</i>	264	100	661	100	1.293	100	265	100	167	100	2.650	100

Geslacht indien individueel

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
man	101	53,15	311	56,54	632	56,27	117	50,21	83	54,96	1.244	55,36
vrouw	89	46,84	239	43,45	484	43,09	115	49,35	68	45,03	995	44,28
onbekend	0	-	0	-	7	0,62	1	0,42	0	-	8	0,35
<i>totaal</i>	190	100	550	100	1.123	100	233	100	151	100	2.247	100

Aantal leden groep

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
2 personen	1	50,00	1	1,63	32	31,06	4	26,66	0	-	38	20,87
3 personen	0	-	6	9,83	22	21,35	2	13,33	0	-	30	16,48
4 personen	0	-	3	4,91	7	6,79	1	6,66	0	-	11	6,04
meer dan 4 personen	1	50,00	51	83,60	42	40,77	8	53,33	1	100,0	103	56,59
<i>totaal</i>	2	100	61	100	103	100	15	100	1	100	182	100
grootste groep	9		20		44		44		10		44	

Initiële aanmelder indien andere

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
familieid/partner	59	81,94	40	80,00	58	86,56	17	100	14	93,33	188	85,06
kennis	3	4,16	1	2,00	3	4,47	0	-	1	6,66	8	3,61
personeelslid	3	4,16	9	18,00	2	2,98	0	-	0	-	14	6,33
andere	7	9,72	0	-	4	5,97	0	-	0	-	11	4,97
<i>totaal</i>	72	100	50	100	67	100	17	100	15	100	221	100

Hoedanigheid indien andere

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
als wettelijke vertegenwoordiger	12	16,66	9	18,00	13	19,40	1	5,88	2	13,33	37	16,74
als vertrouwenspersoon	38	52,77	4	8,00	13	19,40	2	11,76	2	13,33	61	27,60
ten persoonlijke titel	22	30,55	37	74,00	41	61,19	14	82,35	11	73,33	123	55,66
<i>totaal</i>	72	100	50	100	67	100	17	100	15	100	221	100

Terugkoppeling indien andere

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
patiënt onderschrijft de aanmelding	29	40,27	13	26,00	28	41,79	6	35,29	3	20,00	79	35,75
patiënt onderschrijft de aanmelding niet	14	19,44	11	22,00	2	2,98	3	17,65	6	40,00	36	16,29
terugkoppeling was niet mogelijk	22	30,55	24	48,00	30	44,77	5	29,41	5	33,33	86	38,91
terugkoppeling was niet nodig	7	9,72	2	4,00	7	10,44	3	17,65	1	6,66	20	9,05
<i>totaal</i>	72	100	50	100	67	100	17	100	15	100	221	100

Is de aanmelder nieuw voor u?

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
ja	223	84,46	446	67,47	688	53,20	188	70,94	105	62,87	1.650	62,26
neen	41	15,53	215	32,52	605	46,79	77	29,05	62	37,12	1.000	37,73
<i>totaal</i>	264	100	661	100	1.293	100	265	100	167	100	2.650	100

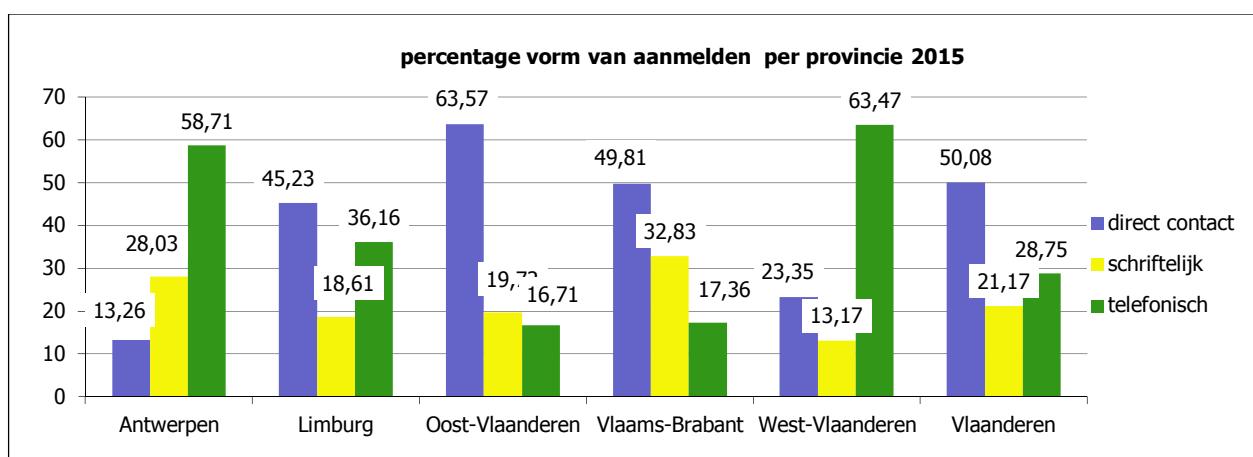
Waar heeft deze zich reeds eerder aangemeld?

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
dit jaar binnen deze voorziening	3	7,31	112	52,09	406	67,10	34	44,15	48	77,41	603	60,30
dit jaar binnen een andere voorziening	1	2,43	6	2,79	8	1,32	2	2,59	5	8,06	22	2,20
vorige jaren binnen deze voorziening	31	75,60	78	36,27	164	27,10	34	44,15	8	12,90	315	31,50
vorige jaren in andere voorziening	6	14,63	19	8,83	27	4,46	7	9,09	1	1,61	60	6,00
<i>totaal</i>	41	100	215	100	605	100	77	100	62	100	1.000	100

B. Vorm van aanmelden

Vorm van aanmelden

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
direct contact	35	13,26	299	45,23	822	63,57	132	49,81	39	23,35	1.327	50,08
schriftelijk (<i>brief, fax, e-mail</i>)	74	28,03	123	18,61	255	19,72	87	32,83	22	13,17	561	21,17
telefonisch (<i>of GSM, SMS</i>)	155	58,71	239	36,16	216	16,71	46	17,36	106	63,47	762	28,75
<i>totaal</i>	264	100	661	100	1.293	100	265	100	167	100	2.650	100

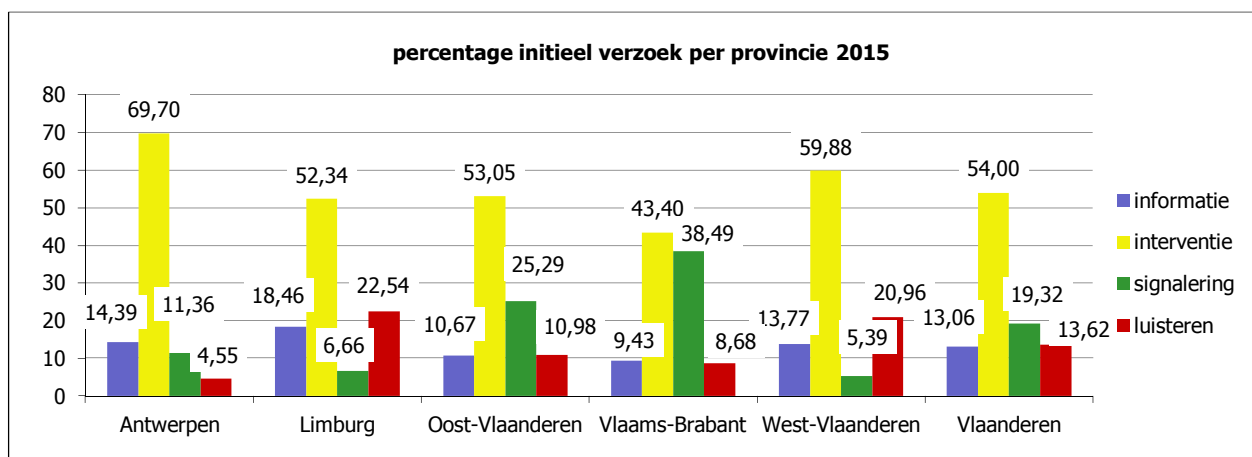


Initieel verzoek betreft

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
vraag naar informatie	38	14,39	122	18,46	138	10,67	25	9,43	23	13,77	346	13,06
vraag tot interventie	184	69,70	346	52,34	686	53,05	115	43,40	100	59,88	1.431	54,00
vraag tot signalering	30	11,36	44	6,66	327	25,29	102	38,49	9	5,39	512	19,32
vraag naar een luisterend oor	12	4,55	149	22,54	142	10,98	23	8,68	35	20,96	361	13,62
<i>totaal</i>	264	100	661	100	1.293	100	265	100	167	100	2.650	100

Vraag tot interventie betreft

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
vraag om een financieel akkoord	25	13,59	20	5,78	30	4,37	11	9,57	6	6,00	92	6,43
vraag om een ander soort akkoord	159	86,41	326	94,21	656	95,62	104	90,43	94	94,00	1.339	93,57
<i>totaal</i>	184	100	346	100	686	100	115	100	100	100	1.431	100



Ondernam de aanmelder reeds eerdere stappen?

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
ja	112	42,42	430	65,05	562	43,46	32	12,08	79	47,30	1.215	45,85
neen	139	52,65	191	28,89	561	43,38	106	40,00	72	43,11	1.069	40,33
werd niet bevroegd	13	4,92	40	6,05	170	13,14	127	47,92	16	9,58	366	13,81
<i>totaal</i>	264	100	661	100	1.293	100	265	100	167	100	2.650	100

Welke stappen?

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
informeel	84	75,00	426	99,06	544	96,79	24	77,41	65	82,27	1.143	94,15
formele interne klachtenprocedure	11	9,82	0	-	0	-	2	6,45	7	8,86	20	1,65
interne ombudsfunctie	4	3,57	0	-	4	0,71	5	16,12	4	5,06	17	1,40
extern	13	11,60	4	0,93	14	2,49	0	-	3	3,79	34	2,81
<i>totaal</i>	112	100	430	100	562	100	31	100	79	100	1.214	100

Waarom geen eerdere stappen?

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
ongekend/wist niet dat het kon	11	7,91	14	7,32	37	6,59	6	5,66	0	-	68	6,45
durfde niet	21	15,10	96	50,26	89	15,86	16	15,09	15	20,83	237	22,15
principeel/keuze voor onafhankelijkheid externe ombudspersoon	107	76,97	81	42,40	435	77,54	84	79,25	57	79,16	764	71,40
<i>totaal</i>	139	100	191	100	561	100	106	100	72	100	1.069	100

Fase waarin patiënt zich bevindt

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
aanvraag voor opname/ behandeling/begeleiding	15	5,68	3	0,45	2	0,15	2	0,75	4	2,39	26	0,98
opgenomen/in behandeling/ in begeleiding	166	62,87	606	91,67	1.200	92,80	239	90,19	139	83,23	2.350	88,68
ontslagen/behandeling/ begeleiding beëindigd	44	16,66	51	7,71	79	6,10	21	7,92	21	12,57	216	8,15
niet van toepassing	16	6,06	1	0,15	11	0,85	3	1,13	3	1,79	34	1,28
andere	23	8,71	0	-	1	0,07	0	-	0	-	24	0,91
<i>totaal</i>	264	100	661	100	1.293	100	265	100	167	100	2.650	100

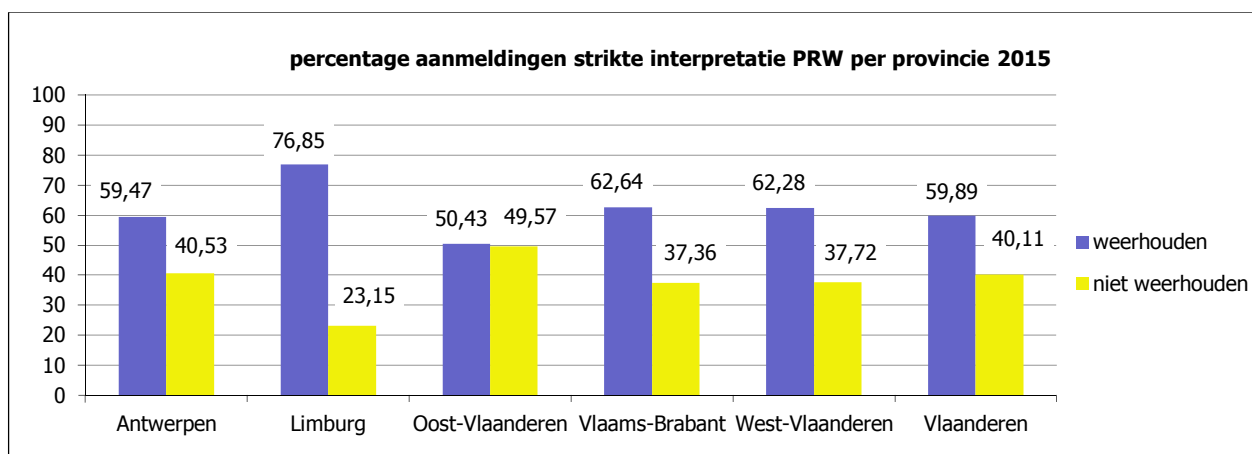
C. Inhoud van de aanmelding

Betrokken discipline

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
geen	0	-	16	2,42	152	11,75	13	4,90	29	17,36	210	7,92
psychiater	74	28,03	127	19,21	190	14,69	51	19,24	45	26,94	487	18,37
huisarts	2	0,75	3	0,45	27	2,08	0	-	1	0,59	33	1,24
andere arts	3	1,13	4	0,60	11	0,85	2	0,75	2	1,19	22	0,83
apotheker	0	-	0	-	1	0,07	0	-	0	-	1	0,03
verpleging	44	16,66	74	11,19	165	12,76	51	19,24	8	4,79	342	12,90
persoonlijke begeleider	3	1,13	37	5,59	14	1,08	19	7,16	1	0,59	74	2,79
sociale dienst	16	6,06	12	1,81	29	2,24	5	1,88	3	1,79	65	2,45
psycholoog	6	2,27	6	0,90	15	1,16	1	0,37	2	1,19	30	1,13
therapeut(<i>ergo, kine, andere</i>)	3	1,13	6	0,90	29	2,24	3	1,13	2	1,19	43	1,62
diëtist	0	-	4	0,60	0	-	0	-	0	-	4	0,15
multidisciplinair team	51	19,31	302	45,68	271	20,95	52	19,62	53	31,73	729	27,50
administratieve dienst	7	2,65	2	0,30	14	1,08	5	1,88	1	0,59	29	1,09
technische dienst	3	1,13	0	-	92	7,11	18	6,79	1	0,59	114	4,30
voedingsdienst	5	1,89	28	4,23	104	8,04	17	6,41	0	-	154	5,81
poetsdienst	1	0,37	1	0,15	13	1,00	3	1,13	0	-	18	0,67
directie	10	3,78	11	1,66	76	5,87	14	5,28	6	3,59	117	4,41
bewindvoerder	4	1,51	16	2,42	21	1,62	6	2,26	9	5,38	56	2,11
ombudspersoon	19	7,19	2	0,30	6	0,46	0	-	0	-	27	1,01
andere	13	4,92	10	1,51	63	4,87	5	1,88	4	2,39	95	3,58
<i>totaal</i>	264	100	661	100	1.293	100	265	100	167	100	2.650	100

Registratie bij strikte interpretatie PRW

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
aanmeldingen die niet weerhouden worden	107	40,53	153	23,15	641	49,57	99	37,36	63	37,72	1.063	40,11
aanmeldingen die weerhouden worden	157	59,47	508	76,85	652	50,43	166	62,64	104	62,28	1.587	59,89
<i>totaal</i>	264	100	661	100	1.293	100	265	100	167	100	2.650	100

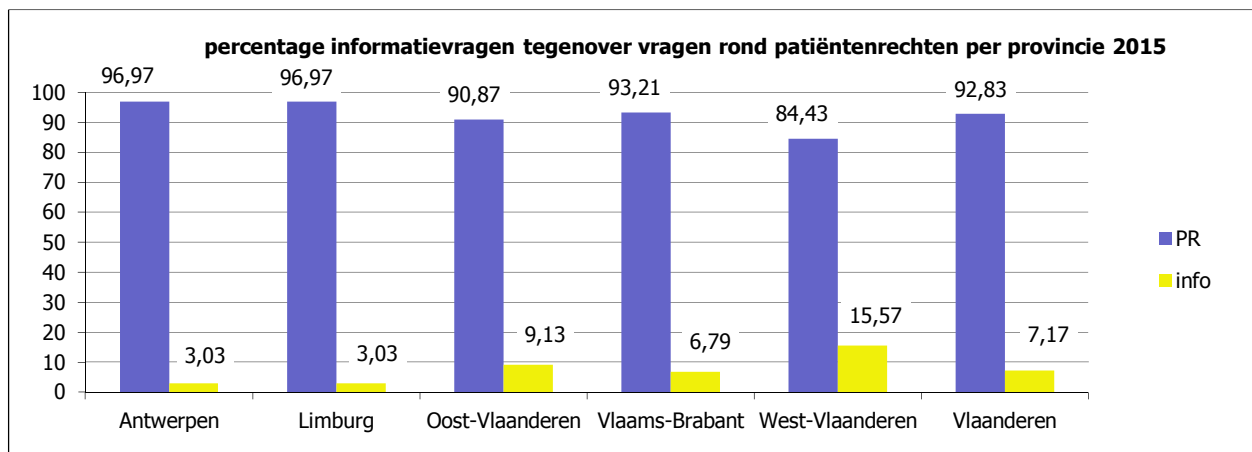


Overzicht weerhouden aanmeldingen bij strikte interpretatie PRW

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	100	63,69	361	71,06	494	75,76	140	84,33	90	86,53	1.185	74,66
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	3	1,91	10	1,96	31	4,75	2	1,20	4	3,84	50	3,15
3. informatie	24	15,28	11	2,16	23	3,52	4	2,40	0	-	62	3,90
4. geïnformeerde toestemming	11	7,00	81	15,94	65	9,96	9	5,42	4	3,84	170	10,71
5. a) zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier	3	1,91	0	-	1	0,15	1	0,60	0	-	5	0,31
5. b) inzage patiëntendossier	0	-	2	0,39	3	0,46	0	-	3	2,88	8	0,50
5. c) afschrift patiëntendossier	3	1,91	4	0,78	18	2,76	4	2,40	1	0,96	30	1,89
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	12	7,64	32	6,29	11	1,68	6	3,61	2	1,92	63	3,96
7. pijnbestrijding	1	0,63	7	1,37	6	0,92	0	-	0	-	14	0,88
<i>totaal</i>	157	100	508	100	652	100	166	100	104	100	1.587	100

Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
met betrekking tot een patiëntenrecht	256	96,97	641	96,97	1.175	90,87	247	93,21	141	84,43	2.460	92,83
algemene vraag los van patiëntenrecht	8	3,03	20	3,03	118	9,13	18	6,79	26	15,57	190	7,17
<i>totaal</i>	264	100	661	100	1.293	100	265	100	167	100	2.650	100



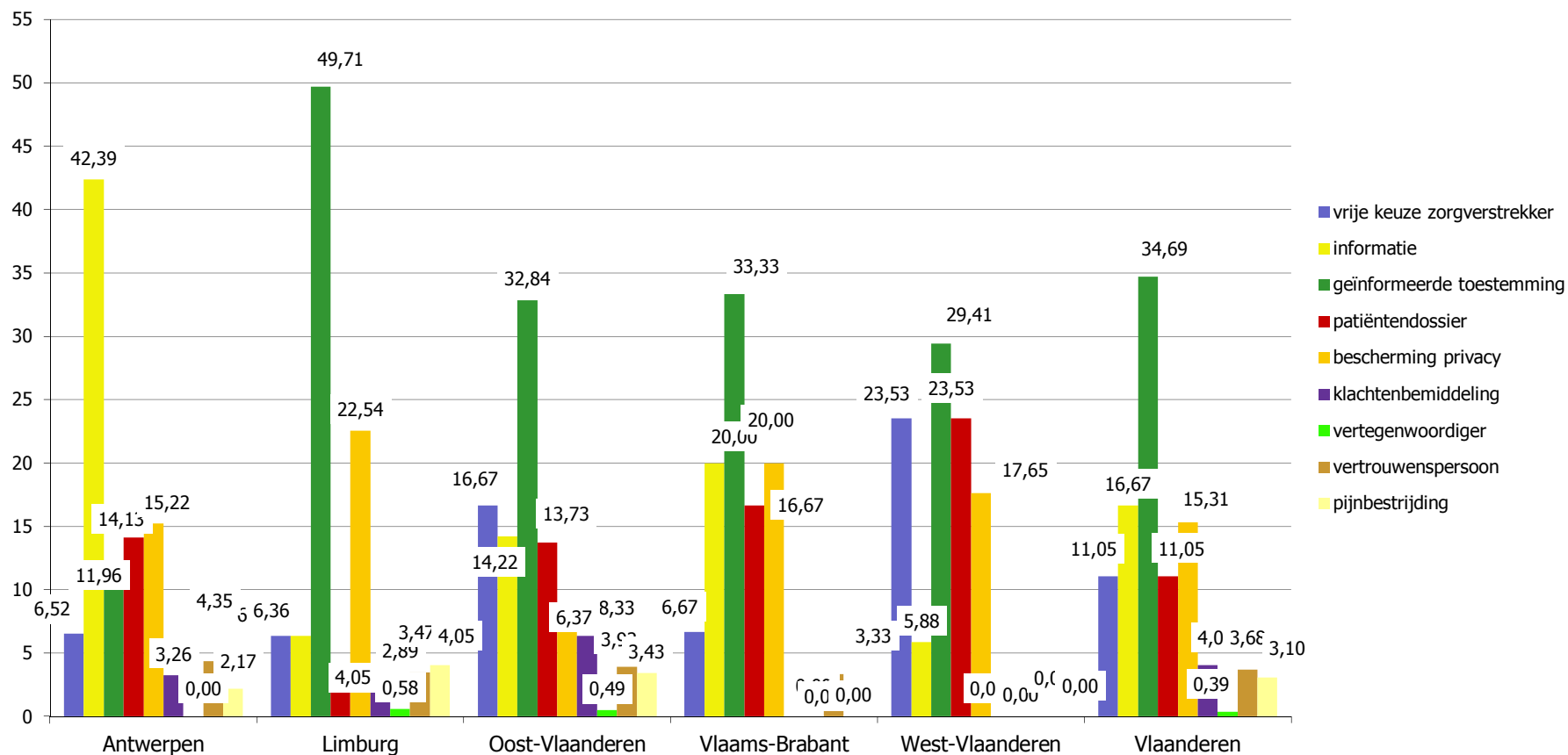
Overzicht algemene vragen los van de patiëntenrechten

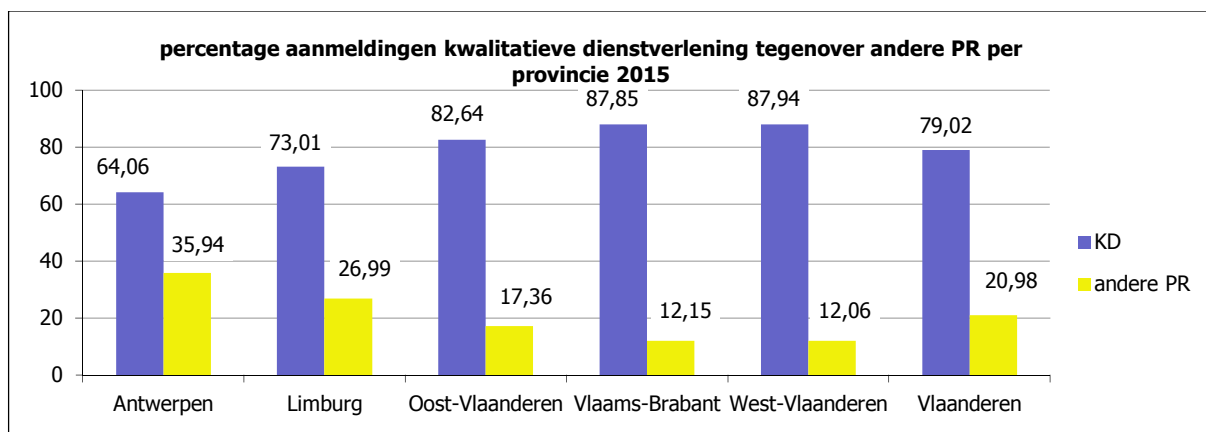
categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
familiaal	1	12,50	1	5,00	14	11,86	2	11,11	7	26,92	25	13,15
juridisch	1	12,50	3	15,00	14	11,86	2	11,11	4	15,38	24	12,63
financieel	0	-	3	15,00	8	6,77	5	27,77	7	26,92	23	12,10
tewerkstelling	0	-	0	-	2	1,69	0	-	0	-	2	1,05
huisvesting	3	37,50	3	15,00	10	8,47	0	-	0	-	16	8,42
levensverhaal	2	25,00	2	10,00	44	37,28	5	27,77	5	19,23	58	30,52
patiëntenrechten	0	-	5	25,00	4	3,38	1	5,55	1	3,84	11	5,78
andere	1	12,50	3	15,00	22	18,64	3	16,66	2	7,69	31	16,31
<i>totaal</i>	8	100	20	100	118	100	18	100	26	100	190	100

Overzicht aanmeldingen met betrekking tot recht op

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	164	64,06	468	73,01	971	82,63	217	87,85	124	87,94	1.944	79,02
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	6	2,34	11	1,71	34	2,89	2	0,80	4	2,83	57	2,31
3. informatie	39	15,23	11	1,71	29	2,46	6	2,42	1	0,70	86	3,49
4. geïnformeerde toestemming	11	4,29	86	13,41	67	5,70	10	4,04	5	3,54	179	7,27
5. inzage patiëntendossier	13	5,07	7	1,09	28	2,38	5	2,02	4	2,83	57	2,31
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	14	5,46	39	6,08	17	1,44	6	2,42	3	2,12	79	3,21
7. klachtenbemiddeling	3	1,17	5	0,78	13	1,10	0	-	0	-	21	0,85
8. wettelijke vertegenwoordiger	0	-	1	0,15	1	0,08	0	-	0	-	2	0,08
9. vertrouwenspersoon	4	1,56	6	0,93	8	0,68	1	0,40	0	-	19	0,77
10. pijnbestrijding	2	0,78	7	1,09	7	0,59	0	-	0	-	16	0,65
<i>totaal</i>	256	100	641	100	1.175	100	247	100	141	100	2.460	100

percentage andere patiëntenrechten per provincie 2015





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

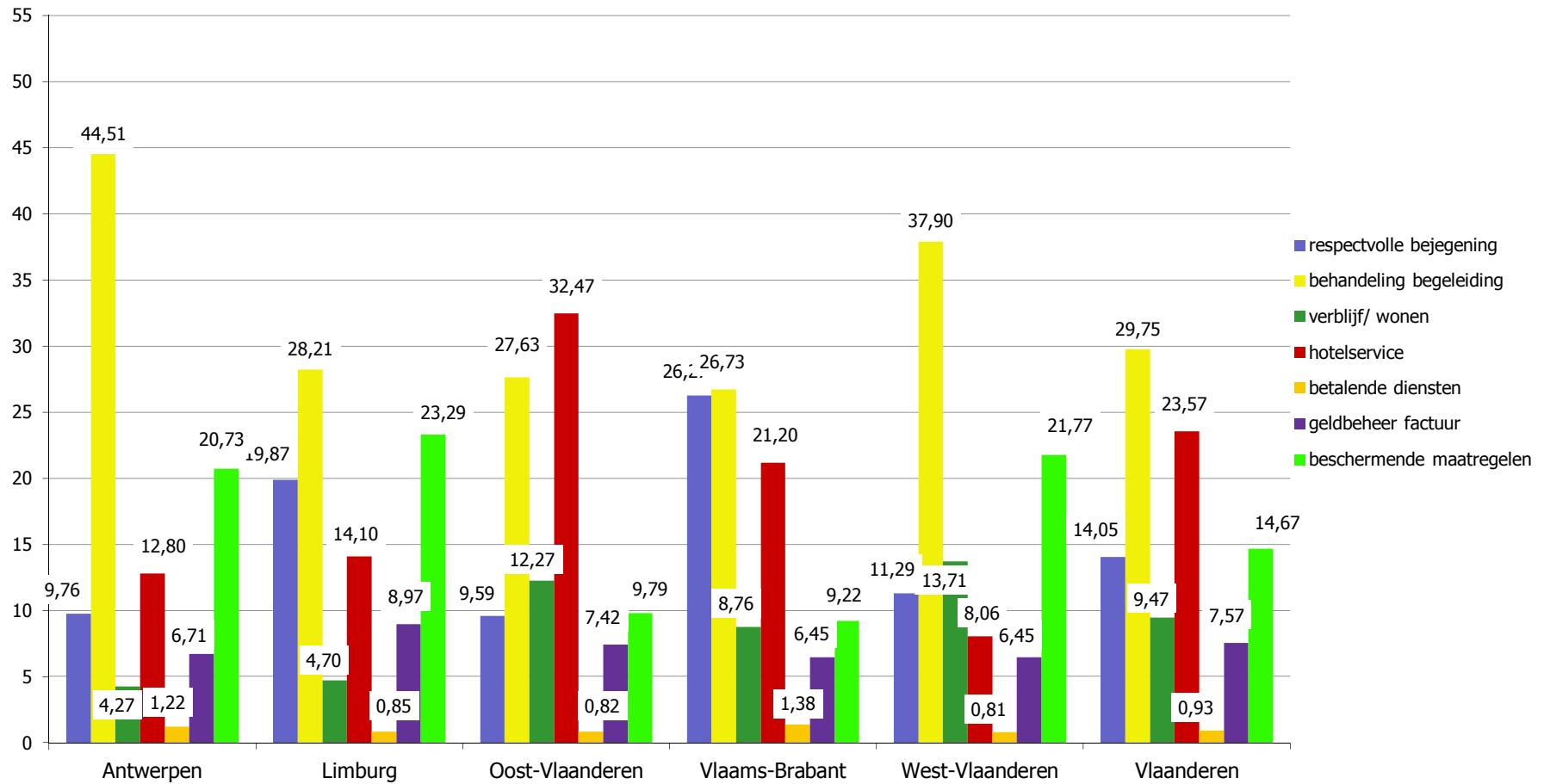
Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1.1. respectvolle bejegening	16	9,75	93	19,87	93	9,58	57	26,26	14	11,29	273	14,04
1.2. goede behandeling/ begeleiding	73	44,51	132	28,20	269	27,63	58	26,72	47	37,90	579	29,75
1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen	7	4,26	22	4,70	119	12,26	19	8,75	17	13,70	184	9,47
1.4. goede hotelservice	21	12,80	66	14,10	315	32,47	46	21,19	10	8,06	458	23,56
1.5. betalende diensten	2	1,21	4	0,85	8	0,82	3	1,38	1	0,80	18	0,93
1.6. juiste factuur/correct geldbeheer	11	6,70	42	8,97	72	7,42	14	6,45	8	6,45	147	7,56
1.7. beschermende maatregelen	34	20,73	109	23,29	95	9,78	20	9,21	27	21,77	285	14,66
<i>totaal</i>	164	100	468	100	971	100	217	100	124	100	1.944	100

1.1. Respectvolle bejegening

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
luisterbereidheid	5	31,25	28	30,10	13	13,97	11	19,29	2	14,28	59	21,61
correcte omgangsvormen	6	37,50	55	59,13	60	64,51	41	71,92	10	71,42	172	63,00
grensoverschrijdend gedrag	3	18,75	10	10,75	3	3,22	2	3,50	1	7,14	19	6,95
andere	2	12,50	0	-	17	18,27	3	5,26	1	7,14	23	8,42
<i>totaal</i>	16	100	93	100	93	100	57	100	14	100	273	100

percentage facet kwaliteitsvolle dienstverlening per provincie 2015



1.2. Goede behandeling/begeleiding

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
diagnose	2	2,73	0	-	3	1,11	1	1,72	0	-	6	1,04
somatische verzorging	7	9,58	10	7,57	42	15,61	3	5,17	4	8,51	66	11,40
medicatie	8	10,95	3	2,27	13	4,83	3	5,17	7	14,89	34	5,87
individuele therapie	4	5,47	10	7,57	14	5,20	10	17,24	6	12,76	44	7,60
groepstherapie	0	-	3	2,27	14	5,20	2	3,44	1	2,12	20	3,45
voldoende beschikbaarheid	4	5,47	53	40,15	62	23,05	21	36,20	2	4,25	142	24,53
betrokkenheid familie	11	15,06	10	7,57	14	5,20	6	10,34	4	8,51	45	7,77
start opname/ behandeling/begeleiding	11	15,06	2	1,51	10	3,72	1	1,72	3	6,38	27	4,66
beëindiging opname/ behandeling/begeleiding	14	19,17	21	15,90	38	14,13	4	6,89	6	12,76	83	14,34
overplaatsing andere afdeling	2	2,73	9	6,81	13	4,83	5	8,62	6	12,76	35	6,05
overplaatsing andere voorziening	5	6,84	10	7,57	25	9,29	1	1,72	8	17,02	49	8,46
andere	5	6,84	1	0,75	21	7,81	1	1,72	0	-	28	4,84
<i>totaal</i>	73	100	132	100	269	100	58	100	47	100	579	100

Start opname/behandeling/begeleiding

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
verplicht	0	-	0	-	1	10,00	0	-	0	-	1	3,70
geweigerd	4	36,36	2	100	2	20,00	1	100	3	100	12	44,44
andere	7	63,63	0	-	7	70,00	0	-	0	-	14	51,85
<i>totaal</i>	11	100	2	100	10	100	1	100	3	100	27	100

Beëindiging opname/behandeling/begeleiding

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
verplicht	12	85,71	16	76,19	16	42,10	2	50,00	5	83,33	51	61,44
geweigerd	0	-	5	23,80	15	39,47	1	25,00	0	-	21	25,30
andere	2	14,28	0	-	7	18,42	1	25,00	1	16,66	11	13,25
<i>totaal</i>	14	100	21	100	38	100	4	100	6	100	83	100

Overplaatsing naar andere afdeling

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
verplicht	1	50,00	5	55,55	4	30,76	1	20,00	4	66,66	15	42,85
geweigerd	1	50,00	4	44,44	2	15,38	4	80,00	1	16,66	12	34,28
andere	0	-	0	-	7	53,84	0	-	1	16,66	8	22,85
<i>totaal</i>	2	100	9	100	13	100	5	100	6	100	35	100

Overplaatsing naar andere voorziening

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
verplicht	1	20,00	1	10,00	5	20,00	1	100	2	25,00	10	20,40
geweigerd	0	-	7	70,00	3	12,00	0	-	2	25,00	12	24,48
andere	4	80,00	2	20,00	17	68,00	0	-	4	50,00	27	55,10
<i>totaal</i>	5	100	10	100	25	100	1	100	8	100	49	100

1.3. Kwaliteitsvol verblijf/wonen

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
regels	3	42,85	20	90,90	40	33,61	3	15,78	10	58,82	76	41,30
groepsleven	2	28,57	0	-	41	34,45	7	36,84	2	11,76	52	28,26
ontspanning/vrije tijd	0	-	0	-	6	5,04	6	31,57	4	23,52	16	8,69
weekend- en verlofregeling	2	28,57	2	9,09	19	15,96	2	10,52	1	5,88	26	14,13
andere	0	-	0	-	13	10,92	1	5,26	0	-	14	7,60
<i>totaal</i>	7	100	22	100	119	100	19	100	17	100	184	100

1.4. Goede hotelservice

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
voeding	5	23,80	39	59,09	113	35,87	17	36,95	2	20,00	176	38,42
infrastructuur/accommodatie	6	28,57	7	10,60	131	41,58	18	39,13	5	50,00	167	36,46
hygiëne	0	-	5	7,57	18	5,71	4	8,69	0	-	27	5,89
veiligheid persoon	3	14,28	2	3,03	12	3,80	1	2,17	0	-	18	3,93
veiligheid goederen	4	19,04	13	19,69	29	9,20	5	10,86	3	30,00	54	11,79
andere	3	14,28	0	-	12	3,80	1	2,17	0	-	16	3,49
<i>totaal</i>	21	100	66	100	315	100	46	100	10	100	458	100

1.5. Betalende diensten

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
cafetaria	0	-	0	-	1	12,50	3	100	0	-	4	22,22
winkel	0	-	0	-	1	12,50	0	-	0	-	1	5,55
wasserij	0	-	4	100	0	-	0	-	0	-	4	22,22
publifoon	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
andere	2	100	0	-	6	75,00	0	-	1	100	9	0,00
<i>totaal</i>	2	100	4	100	8	100	3	100	1	100	18	100

1.6. Juiste factuur/correct geldbeheer

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
factuur	4	36,36	7	16,66	18	25,00	6	42,85	2	25,00	37	25,17
opbouw inkomen	0	-	0	-	8	11,11	1	7,14	1	12,50	10	6,80
zakgeld	1	9,09	5	11,90	18	25,00	0	-	0	-	24	16,32
bestedingsautonomie	1	9,09	9	21,42	7	9,72	1	7,14	0	-	18	12,24
bewindvoering	2	18,18	21	50,00	16	22,22	2	14,28	5	62,50	46	31,29
verzekeringen	1	9,09	0	-	3	4,16	4	28,57	0	-	8	5,44
andere	2	18,18	0	-	2	2,77	0	-	0	-	4	2,72
<i>totaal</i>	11	100	42	100	72	100	14	100	8	100	147	100

1.7. Beschermende maatregelen

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
straf	1	2,94	25	22,93	11	11,57	3	15,00	1	3,70	41	14,38
bepaalde bewegingsvrijheid	7	20,58	26	23,85	13	13,68	7	35,00	6	22,22	59	20,70
afzondering	2	5,88	12	11,00	17	17,89	3	15,00	2	7,40	36	12,63
fixatie	3	8,82	4	3,66	1	1,05	2	10,00	0	-	10	3,50
gedwongen opname	8	23,52	42	38,53	32	33,68	4	20,00	18	66,66	104	36,49
internering	1	2,94	0	-	11	11,57	1	5,00	0	-	13	4,56
andere	12	35,29	0	-	10	10,52	0	-	0	-	22	7,71
<i>totaal</i>	34	100	109	100	95	100	20	100	27	100	285	100

Zoals gesteld, blijft het aantal aanmeldingen rond andere patiëntenrechten dan "kwaliteitsvolle dienstverlening" beperkt; over de jaren heen telkens iets meer dan 20 % van alle patiëntenrechten-gerelateerde aanmeldingen. In onderstaande tabellen geven we meer duiding bij de aanmeldingen over de andere patiëntenrechten.

2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
psychiater	1	16,66	4	36,36	20	58,82	2	100	4	100	31	54,38
psycholoog	1	16,66	0	-	2	5,88	0	-	0	-	3	5,26
persoonlijk begeleider	1	16,66	2	18,18	3	8,82	0	-	0	-	6	10,52
andere	3	50,00	5	45,45	9	26,47	0	-	0	-	17	29,82
<i>totaal</i>	6	100	11	100	34	100	2	100	4	100	57	100

3. Recht op informatie

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
diagnose	3	7,69	11	100	4	13,79	1	16,66	0	-	19	22,09
duur	1	2,56	0	-	7	24,13	3	50,00	1	100	12	13,95
kosten	1	2,56	0	-	3	10,34	1	16,66	0	-	5	5,81
tegenaanwijzingen/risico's/ nevenwerkingen	4	10,25	0	-	4	13,79	0	-	0	-	8	9,30
alternatieven	1	2,56	0	-	5	17,24	0	-	0	-	6	6,97
andere	29	74,35	0	-	6	20,68	1	16,66	0	-	36	41,86
<i>totaal</i>	39	100	11	100	29	100	6	100	1	100	86	100

4. Recht op geïnformeerde toestemming

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
medicatie	informatie	0	-	5	5,81	6	8,95	1	10,00	0	-	12	6,70
	toestemming	5	45,45	23	26,74	30	44,77	8	80,00	1	20,00	67	37,43
behandeling	informatie	1	9,09	5	5,81	4	5,91	0	-	1	20,00	11	6,15
	toestemming	1	9,09	51	59,30	20	29,85	1	10,00	2	40,00	75	41,90
andere	informatie	0	-	1	1,16	1	1,49	0	-	0	-	2	1,12
	toestemming	4	36,36	1	1,16	6	8,95	0	-	1	20,00	12	6,70
<i>totaal</i>		11	100	86	100	67	100	10	100	5	100	179	100

5. Recht op zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier	2	15,38	0	-	1	3,57	1	20,00	0	-	4	7,02
inzage/afschrift dossier	11	84,61	7	100	27	96,42	4	80,00	4	100	53	92,98
<i>totaal</i>	13	100	7	100	28	100	5	100	4	100	57	100

5.A. Recht op inzage of afschrift

categorie		Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
medisch luik	inzage	0	-	0	-	4	14,81	0	-	0	-	4	7,55
	afschrift	4	36,36	0	-	8	29,63	0	-	1	25,00	13	24,53
verpleegkundig dossier	inzage	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
	afschrift	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
sociaal luik	inzage	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
	afschrift	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
onderzoeksresultaten	inzage	0	-	0	-	0	-	0	-	1	25,00	1	1,89
	afschrift	1	9,09	0	-	3	11,11	0	-	0	-	4	7,55
volledig dossier	inzage	0	-	3	42,85	0	-	0	-	2	50,00	5	9,43
	afschrift	2	18,18	4	57,14	11	40,74	4	100	0	-	21	39,62
andere	inzage	0	-	0	-	1	3,70	0	-	0	-	1	1,89
	afschrift	4	36,36	0	-	0	-	0	-	0	-	4	7,55
<i>totaal</i>		11	100	7	100	27	100	4	100	4	100	53	100

6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
beroepsgeheim	1	7,14	22	56,41	5	29,41	4	66,66	1	33,33	33	41,77
persoonlijke overtuiging	0	-	4	10,25	1	5,88	0	-	0	-	5	6,32
briefgeheim	1	7,14	1	2,56	4	23,52	0	-	0	-	6	7,59
territoriale privacy	4	28,57	8	20,51	4	23,52	1	16,66	1	33,33	18	22,78
mondelijke indiscretie	2	14,28	1	2,56	1	5,88	1	16,66	0	-	5	6,32
andere	6	42,85	3	7,69	2	11,76	0	-	1	33,33	12	15,18
<i>totaal</i>	14	100	39	100	17	100	6	100	3	100	79	100

7. Recht op klachtenbemiddeling

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
geweigerd	0	-	1	20,00	1	7,69	0	-	0	-	2	9,52
bemoeilijkt	2	66,66	2	40,00	0	-	0	-	0	-	4	19,04
gesanctioneerd	0	-	0	-	1	7,69	0	-	0	-	1	4,76
informatie	1	33,33	2	40,00	9	69,23	0	-	0	-	12	57,14
andere	0	-	0	-	2	15,38	0	-	0	-	2	9,52
<i>totaal</i>	3	100	5	100	13	100	0	100	0	100	21	100

8. Recht op een wettelijke vertegenwoordiger

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
niet aanvaard	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
geen verandering mogelijk	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
informatie	0	-	1	100	1	100	0	-	0	-	2	100
andere	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
<i>totaal</i>	0	100	1	100	1	100	0	100	0	100	2	100

9. Recht op een vertrouwenspersoon

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
niet aanvaard	3	75,00	0	-	1	12,50	0	-	0	-	4	21,05
geen verandering mogelijk	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
informatie	0	-	6	100	6	75,00	1	100	0	-	13	68,42
andere	1	25,00	0	-	1	12,50	0	-	0	-	2	10,52
<i>totaal</i>	4	100	6	100	8	100	1	100	0	100	19	100

10. Recht op pijnbestrijding

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
chronische pijn	0	-	3	42,85	1	14,28	0	-	0	-	4	25,00
palliatieve zorg	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
euthanasie	2	100	3	42,85	5	71,42	0	-	0	-	10	62,50
andere	0	-	1	14,28	1	14,28	0	-	0	-	2	12,50
<i>totaal</i>	2	100	7	100	7	100	0	100	0	100	16	100

D. Interventie

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal **afgesloten dossiers** in 2015.

Voor hoe de verschillende categorieën bij de hoofdinterventie worden gescoord, verwijzen we naar 3.1.

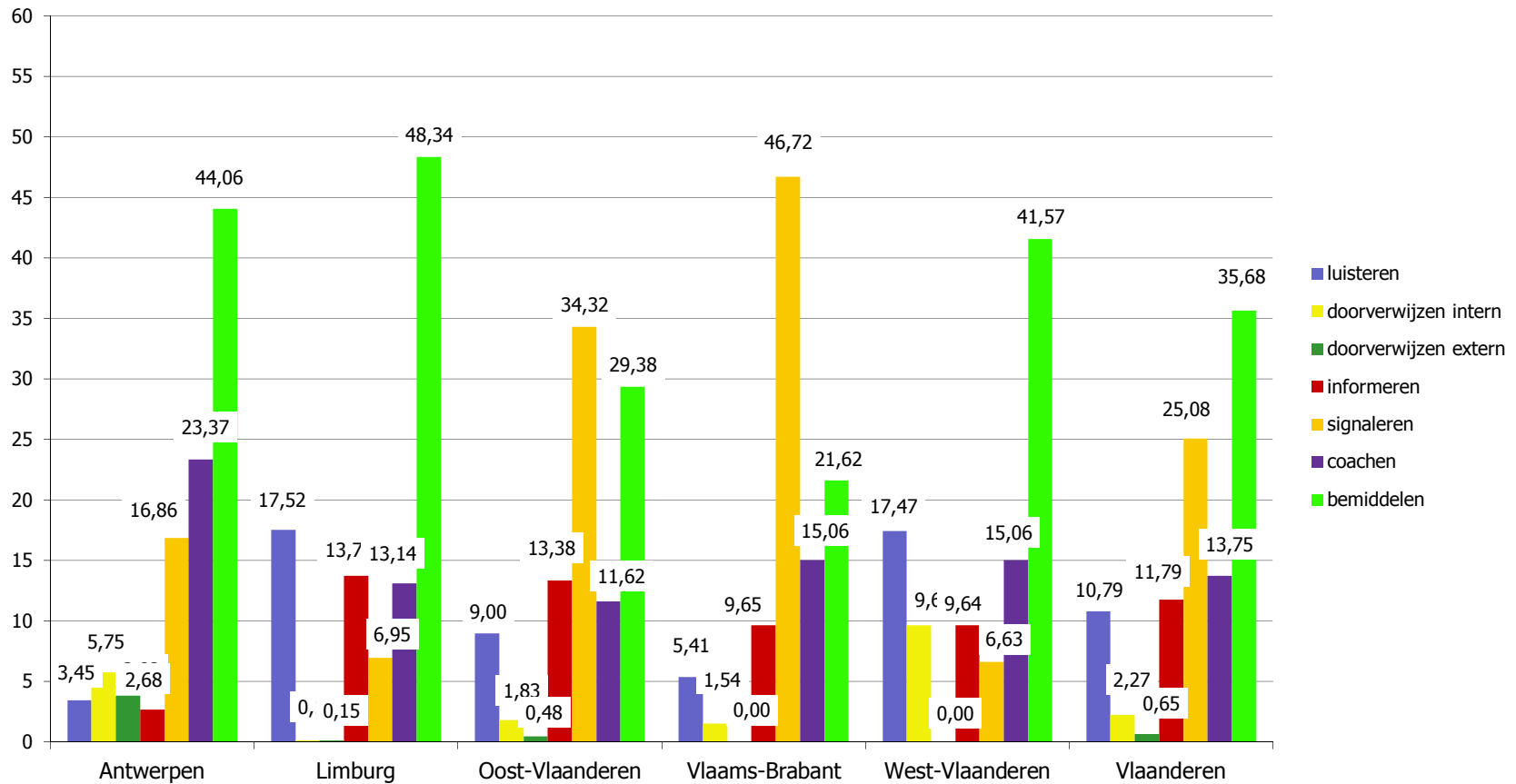
Hoofdinterventie

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
luisteren	9	3,44	116	17,52	113	8,99	14	5,40	29	17,46	281	10,79
doorverwijzen intern	15	5,74	1	0,15	23	1,83	4	1,54	16	9,63	59	2,26
doorverwijzen extern	10	3,83	1	0,15	6	0,47	0	-	0	-	17	0,65
informereren	7	2,68	91	13,74	168	13,37	25	9,65	16	9,63	307	11,78
signaleren	44	16,85	46	6,94	431	34,31	121	46,71	11	6,62	653	25,07
coachen	61	23,37	87	13,14	146	11,62	39	15,05	25	15,06	358	13,74
bemiddelen	115	44,06	320	48,33	369	29,37	56	21,62	69	41,56	930	35,67
<i>totaal</i>	261	100	662	100	1.256	100	259	100	166	100	2.605	100

Betrokkenheid patiënt bij bemiddeling

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
patiënt samen met ombudspersoon	7	6,08	84	26,25	31	8,40	8	14,28	6	8,69	136	14,62
ombudspersoon zonder patiënt	108	93,91	236	73,75	338	91,59	48	85,71	63	91,30	794	85,38
<i>totaal</i>	115	100	320	100	369	100	56	100	69	100	930	100

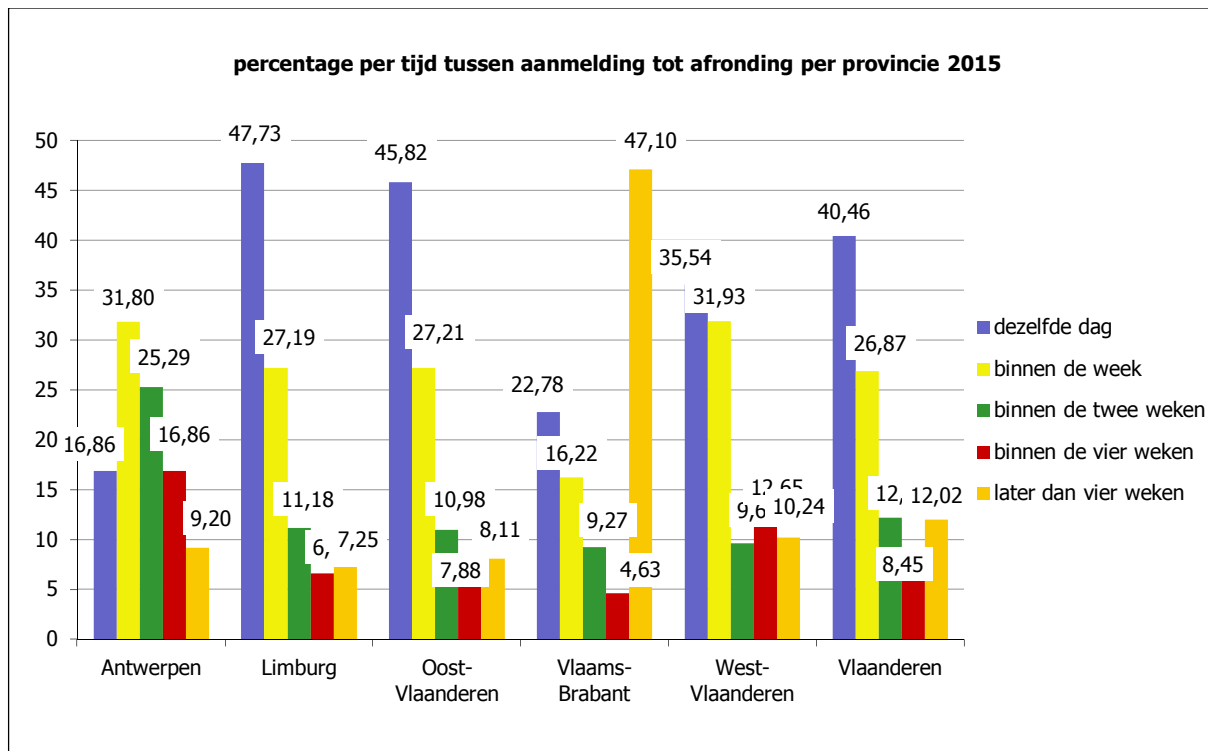
percentage hoofdinterventie per provincie 2015



E. Afsluiting

Tijd tussen aanmelding en afhandeling

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
op dezelfde datum als de aanmelding	44	16,85	316	47,73	576	45,82	59	22,77	59	35,54	1.054	40,46
binnen de week	83	31,80	180	27,19	342	27,20	42	16,21	53	31,92	700	26,87
binnen de twee weken	66	25,28	74	11,17	138	10,97	24	9,26	16	9,63	318	12,20
binnen de vier weken	44	16,85	44	6,64	99	7,87	12	4,63	21	12,65	220	8,44
later dan vier weken	24	9,19	48	7,25	102	8,11	122	47,10	17	10,24	313	12,01
<i>totaal</i>	261	100	662	100	1.257	100	259	100	166	100	2.605	100
aantal weken bij aanmelding met langste looptijd		33		37		46		46		8		46



Evaluatie van het resultaat

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
door patiënt												
gehele tevredenheid patiënt	136	52,10	482	72,80	274	21,71	14	5,51	56	33,73	962	36,93
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	38	14,55	83	12,53	152	12,04	61	24,01	13	7,83	347	13,32
ontevredenheid patiënt	31	11,87	37	5,58	171	13,55	17	6,69	11	6,62	267	10,24
door ombudspersoon												
gehele tevredenheid patiënt	7	2,68	3	0,45	52	4,12	3	1,18	8	4,81	73	2,80
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	0	-	0	-	75	5,94	6	2,36	9	5,42	90	3,45
ontevredenheid patiënt	1	0,38	1	0,15	60	4,75	0	-	1	0,60	63	2,41
geen feedback	48	18,39	56	8,45	478	37,88	153	60,23	68	40,96	803	30,83
<i>totaal</i>	261	100	662	100	1.262	100	254	100	166	100	2.605	100

Evaluatie van het proces

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
door patiënt												
gehele tevredenheid patiënt	192	73,56	586	88,51	579	46,06	60	23,52	74	44,57	1.491	57,24
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	7	2,68	15	2,26	133	10,58	72	28,23	1	0,60	228	8,75
ontevredenheid patiënt	0	-	6	0,90	12	0,95	1	0,39	1	0,60	20	0,77
door ombudspersoon												
gehele tevredenheid patiënt	7	2,68	3	0,45	115	9,14	4	1,56	20	12,04	149	5,72
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	1	0,38	0	-	73	5,80	7	2,74	2	1,20	83	3,19
ontevredenheid patiënt	0	-	1	0,15	7	0,55	0	-	0	-	8	0,31
geen feedback	54	20,68	51	7,70	342	26,88	111	43,52	68	40,96	626	24,03
<i>totaal</i>	261	100	662	100	1.261	100	255	100	166	100	2.605	100

Voorgestelde verdere stappen

categorie	Antwerpen		Limburg		Oost-Vlaanderen		Vlaams Brabant		West-Vlaanderen		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
zorginspectie ea	2	5,88	0	-	1	5,26	0	-	2	20,00	5	6,49
orde artsen	0	-	0	-	0	-	0	-	1	10,00	1	1,29
advocaat	7	20,58	0	-	2	10,52	1	100	1	10,00	11	14,28
inspectie	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
vrede rechter	1	2,94	1	7,69	8	42,10	0	-	5	50,00	15	19,48
andere rechtbank	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
ziekenfonds	6	17,64	0	-	0	-	0	-	0	-	6	7,79
andere	18	52,94	12	92,30	8	42,10	0	-	1	10,00	39	50,64
<i>totaal</i>	34	100	13	100	19	100	1	100	10	100	77	100

2.3. PER VOORZIENINGENSOORT

Hieronder volgen de gegevens over de aanmeldingen **per voorzieningensoort**. Concrete voorzieningen kunnen zich aan de hand van deze gegevens vergelijken met andere vergelijkbare voorzieningen of met andere voorzieningensoorten. We beperken ons tot de belangrijkste gegevens.

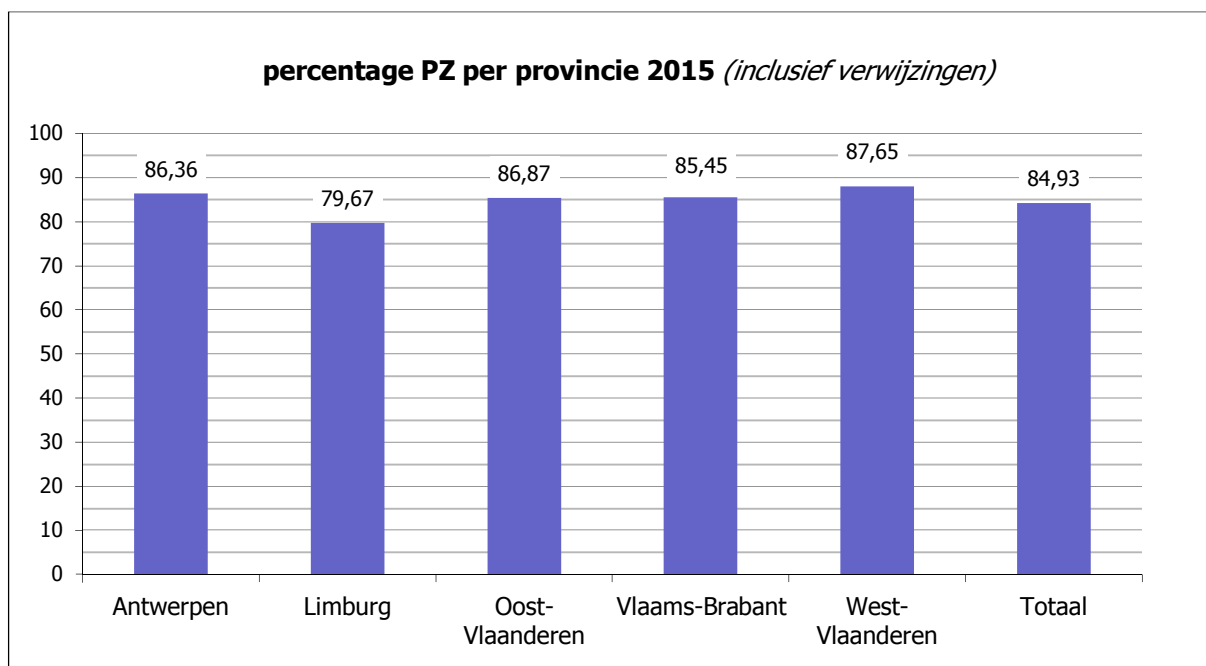
Het aantal aanmeldingen uit de psychiatrische ziekenhuizen weegt nog steeds zwaar door in het totaal (84,17 %). De weinige aanmeldingen uit K-diensten werden bij deze van de ziekenhuizen geteld. De aanmeldingen uit voorzieningen met een RIZIV-conventie worden vanaf 2007 afzonderlijk vermeld.

Sinds 2013 kunnen ook patiënten van de mobiele teams (MT) in het kader van de projecten artikel 107 terecht bij de externe ombudspersonen van de overlegplatforms GGZ.

Significante verschillen aangeven tussen de verschillende voorzieningensoorten is gezien de kleine aantallen in PVT, BW, CGG, RIZIV en MT niet mogelijk. We vermelden de gegevens omdat er voor PVT, BW, CGG en MT geen verslag per voorziening wordt gemaakt. In dit Vlaams verslag krijgt men toch enig zicht op de, weliswaar bescheiden, ombudspraktijk in deze voorzieningensoorten.

Aanmeldingen per provincie en per voorzieningensoort 2015 (inclusief verwijzingen)

provincie	PZ	PVT	BW	MT	CGG	RIZIV	Andere	Totaal
Antwerpen	228	10	0	10	7	2	7	264
<i>kolom %</i>	<i>86,36</i>	<i>3,79</i>	<i>0,00</i>	<i>3,79</i>	<i>2,65</i>	<i>0,76</i>	<i>2,65</i>	<i>100</i>
Limburg	529	88	32	5	0	8	2	664
<i>kolom %</i>	<i>79,67</i>	<i>13,25</i>	<i>4,82</i>	<i>0,75</i>	<i>0,00</i>	<i>1,20</i>	<i>0,30</i>	<i>100</i>
Oost-Vlaanderen	1.125	134	14	10	6	0	6	1.295
<i>kolom %</i>	<i>86,87</i>	<i>10,35</i>	<i>1,08</i>	<i>0,77</i>	<i>0,46</i>	<i>0,00</i>	<i>0,46</i>	<i>100</i>
Vlaams-Brabant	235	19	8	8	0	4	1	275
<i>kolom %</i>	<i>85,45</i>	<i>6,916</i>	<i>2,91</i>	<i>2,91</i>	<i>0,00</i>	<i>1,45</i>	<i>0,36</i>	<i>100</i>
West-Vlaanderen	149	13	2	3	0	3	0	170
<i>kolom %</i>	<i>87,65</i>	<i>7,65</i>	<i>1,18</i>	<i>1,76</i>	<i>0,00</i>	<i>1,76</i>	<i>0,00</i>	<i>100</i>
Totaal	2.266	264	56	36	13	17	16	2.668
<i>kolom %</i>	<i>84,93</i>	<i>9,90</i>	<i>2,10</i>	<i>1,35</i>	<i>0,49</i>	<i>0,64</i>	<i>0,60</i>	<i>100,00</i>



In volgende tabel geven we een overzicht van de aanmeldingen per voorzieningensoort van 2007 tot en met 2015. Vanaf 2013 worden ook de aanmeldingen voor de mobiele teams in het kader van artikel 107 bijgehouden.

Vergelijking aanmeldingen 2007-2015 (inclusief verwijzingen)

	PZ	PVT	BW	CGG	MT	Riziv	Andere	Totaal	Totaal - PZ	Totaal PZ + RIZIV
categorie	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n
2007	1.614	96	62	12		12	61	1.857	243	1.626
<i>kolom %</i>	<i>86,91</i>	<i>5,17</i>	<i>3,34</i>	<i>0,65</i>		<i>0,65</i>	<i>3,28</i>	<i>100</i>	<i>13,09</i>	<i>87,56</i>
2008	2.075	90	67	16		16	56	2.320	245	2.091
<i>kolom %</i>	<i>89,44</i>	<i>3,88</i>	<i>2,89</i>	<i>0,69</i>		<i>0,69</i>	<i>2,41</i>	<i>100</i>	<i>10,56</i>	<i>90,13</i>
2009	2.098	153	99	22		26	98	2.496	398	2.124
<i>kolom %</i>	<i>84,05</i>	<i>6,13</i>	<i>3,97</i>	<i>0,88</i>		<i>1,04</i>	<i>3,93</i>	<i>100</i>	<i>15,95</i>	<i>85,10</i>
2010	1.947	159	75	22		36	29	2.268	321	1.983
<i>kolom %</i>	<i>85,85</i>	<i>7,01</i>	<i>3,31</i>	<i>0,97</i>		<i>1,59</i>	<i>1,28</i>	<i>100</i>	<i>14,15</i>	<i>87,43</i>
2011	2.057	169	72	50		32	36	2.416	359	2.089
<i>kolom %</i>	<i>85,14</i>	<i>7,00</i>	<i>2,98</i>	<i>2,07</i>		<i>1,32</i>	<i>1,49</i>	<i>100</i>	<i>14,86</i>	<i>86,47</i>
2012	2.292	188	71	41		29	64	2.685	393	2.321
<i>kolom %</i>	<i>85,36</i>	<i>7,00</i>	<i>2,64</i>	<i>1,53</i>		<i>1,08</i>	<i>2,38</i>	<i>100</i>	<i>14,64</i>	<i>86,44</i>
2013	2.037	210	59	33	14	29	29	2.411	374	2.066
<i>kolom %</i>	<i>84,49</i>	<i>8,71</i>	<i>2,45</i>	<i>1,37</i>	<i>0,58</i>	<i>1,20</i>	<i>1,20</i>	<i>100</i>	<i>15,51</i>	<i>85,69</i>
2014	2.074	264	77	38	20	17	27	2.517	443	2.091
<i>kolom %</i>	<i>82,40</i>	<i>10,49</i>	<i>3,06</i>	<i>1,51</i>	<i>0,79</i>	<i>0,68</i>	<i>1,07</i>	<i>100</i>	<i>17,60</i>	<i>83,08</i>
2015	2.266	264	56	36	17	13	16	2.668	402	2.279
<i>kolom %</i>	<i>84,93</i>	<i>9,90</i>	<i>2,10</i>	<i>1,35</i>	<i>0,49</i>	<i>0,64</i>	<i>0,60</i>	<i>100</i>	<i>15,83</i>	<i>84,68</i>

3. BESLUIT

Dit is het twaalfde jaarverslag over de externe ombudsfunctie in de geestelijke gezondheidszorg in Vlaanderen. Het geeft een overzicht van alle meldingen in de Vlaamse geestelijke gezondheidszorg die in de loop van 2015 werden gericht aan de ombudspersonen van de overlegplatforms geestelijke gezondheidszorg.

Voorliggend document bevat zoals gesteld enkel de basisgegevens en de manier waarop deze geïnterpreteerd moeten worden. We onthouden ons in dit jaarverslag van commentaar, bedenkingen, aanbevelingen of suggesties. Die worden per voorziening geformuleerd bij de bespreking van de individuele jaarverslagen. Daarnaast blijven we in het kader van het Interplatform Steunpunt Ombudsfunctie (*IPSOF*) zoeken naar andere manieren en kanalen om de ervaringen en bevindingen vanuit de ombudspraktijk te delen met het ruimere Vlaamse GGZ-landschap.



Interplatform Steunpunt Ombudsfunctie
Contactpersoon: Vincent Vandenbussche
Overlegplatform Geestelijke Gezondheidszorg Oost-Vlaanderen
PopovGGZ vzw
Drongenplein 26, 9031 Drongen
tel: 09 / 216 65 50
fax: 09 / 216 65 59
e-mail: vincent.vandenbussche@ombudsfunctieggz.be
website: www.ombudsfunctieggz.be