

service public fédéral  
**SANTE PUBLIQUE,  
SECURITE DE LA CHAINE ALIMENTAIRE  
ET ENVIRONNEMENT**



federale overheidsdienst  
**VOLKSGEZONDHEID,  
VEILIGHEID VAN DE VOEDSELKETEN  
EN LEEFMILIEU**

**Directoraat generaal  
Gezondheidszorg**

**Dienst Legal Management**

**Minimale wettelijke gegevens in de jaarverslagen 2012  
van de ombudspersonen “Rechten van de patiënt”  
in de ziekenhuizen en in de overlegplatforms geestelijke  
gezondheidszorg**

**Eurostation blok 2, Victor Hortaplein 40 bus 10, 1060 Brussel**

## Inleiding

Dit rapport beoogt een bondig **overzicht van de minimale wettelijke gegevens in de jaarverslagen 2012 van de ombudspersonen “Rechten van de patiënt”** in de algemene ziekenhuizen, de psychiatrische ziekenhuizen, en de bij een overlegplatform geestelijke gezondheidszorg aangesloten initiatieven van beschut wonen en psychiatrische verzorgingstehuizen<sup>1</sup>.

Voor de algemene en de psychiatrische ziekenhuizen bekijken wij achtereenvolgens de wijze waarop de ombudsfunctie georganiseerd is, het aantal en het voorwerp van de klachten in verband met de rechten van de patiënt, het resultaat van het optreden van de ombudspersonen en de moeilijkheden die zij in de uitoefening van hun opdrachten en bij de toepassing van de patiëntenrechtenwet ondervonden hebben. Voor de initiatieven van beschut wonen en de psychiatrische verzorgingstehuizen beperkt het overzicht zich tot het aantal en het voorwerp van de klachten<sup>2</sup>.

**Waar mogelijk**, wordt er een **vergelijking** gemaakt met de **gegevens in de jaarverslagen 2007-2011**. Het jaarverslag 2007 was het eerste jaarverslag dat via het nieuwe systeem voor de verzending van een uniform jaarverslag aan de Federale commissie “Rechten van de patiënt” overgemaakt werd.

Bij het interpreteren van deze gegevens is het belangrijk zich te realiseren dat het gaat om klachtendossiers die bij de bevoegde ombudsfunctie geopend werden. Klachtendossiers die rechtstreeks bij de zorgverleners of door andere diensten afgehandeld werden, zijn veelal niet in de registratie van de lokale ombudspersonen opgenomen, wat logisch is.

**De gegevens in verband met de ombudsfunctie in de algemene ziekenhuizen zijn per gewest (Vlaanderen, Brussels Hoofdstedelijk Gewest en Wallonië) opgesplitst. Wat de gegevens uit de voorzieningen in de geestelijke gezondheidszorg betreft, maakt dit verslag een onderscheid tussen Frans- en Nederlandstalige voorzieningen<sup>3</sup>.** De gegevens uit de voorzieningen die bij het overlegplatform geestelijke gezondheidszorg van het gebied Brussel-Hoofdstad aangesloten zijn, zijn bij de gegevens in verband met de Waalse externe ombudsfunctie gevoegd. De externe ombudspersonen in de geestelijke gezondheidszorg in Vlaanderen hebben immers een andere interpretatie van het begrip “klachtendossier” dan de externe ombudspersonen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en Wallonië. Terwijl de externe ombudspersonen in Brussel-Hoofdstad en Wallonië een klachtendossier als één individuele relatie patiënt – beroepsbeoefenaar beschouwen, en aldus één of meerdere patiëntenrechten kan omvatten, registreren de Vlaamse externe ombudspersonen via de toepassing Go-between voor elk aangehaald patiëntenrecht een aparte melding.

---

<sup>1</sup> Dit rapport heeft betrekking op de minimale wettelijke gegevens in de jaarverslagen 2012, die tot en met 15 juli 2013 aan het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” overgemaakt werden. Vanaf 16 juli 2013 werd er gestart met de verwerking van deze gegevens.

<sup>2</sup> Zie blz. 20-21.

<sup>3</sup> De taal werd wel te verstaan niet gebruikt als criterium voor het onderscheid, maar wel de manier van registreren (zie verder in deze paragraaf).

# 1/ Algemene ziekenhuizen

## Inleiding

Van 127 algemene ziekenhuizen ontving het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” in totaal 121 jaarverslagen (van 65 algemene ziekenhuizen in Vlaanderen, 16 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 40 in Wallonië).

Deze jaarverslagen werden volgens het systeem voor verzending van een uniform jaarverslag aan de Federale commissie “Rechten van de patiënt” overgemaakt.

Het merendeel van de algemene ziekenhuizen (104 of 86%) heeft een jaarverslag verstuurd binnen de wettelijk vastgelegde termijn<sup>4</sup>.

De overige ziekenhuizen verzonden hun jaarverslag na 30 april 2013.

Zes ziekenhuizen hebben geen rapport verzonden.

### 1.1/ Instellingsgebonden informatie

Het merendeel (112 of 93%) van de algemene ziekenhuizen die een verslag verzonden hebben, beschikt over een **eigen ombudsfunctie**.

De overige ziekenhuizen (9 of 7%) doen een beroep op een ombudsfunctie die met meerdere ziekenhuizen gemeenschappelijk georganiseerd wordt in het kader van een schriftelijk samenwerkingsakkoord tussen de betrokken ziekenhuizen.

### 1.2/ Overzicht van de klachten met betrekking tot de patiëntenrechtenwet

Alvorens we de **minimale wettelijke gegevens** in verband met de activiteiten van de ombudspersonen in de algemene ziekenhuizen bekijken, is het van belang te weten met welk registratiesysteem deze verzameld werden.

Momenteel onderscheiden we twee registratiesystemen, in het bijzonder het registratiesysteem van de “Vlaamse Vereniging Ombudsfunctie van Alle Ziekenhuizen” (V.V.O.V.A.Z.) en een gemeenschappelijke registratie voor alle ombudspersonen in de Vlaamse geestelijke gezondheidszorg (de webapplicatie Go-between, ontwikkeld door KP-soft).

Dit onderscheid is van belang voor de interpretatie van de minimale wettelijke gegevens betreffende de rechten van de patiënt.

De ombudspersonen die deze gegevens met het registratiesysteem van V.V.O.V.A.Z. verzamelen, gaan immers uit van het principe dat een klachtendossier betrekking heeft op één individuele relatie patiënt - beroepsbeoefenaar, en aldus één of meerdere patiëntenrechten kan omvatten<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> De instructies voor de verzending van het jaarverslag 2012 werden op 17 januari 2013 aan de ombudspersonen overgemaakt.

<sup>5</sup> Bij de interpretatie van de minimale gegevens die via een ander of geen registratiesysteem verzameld werden, werd er in deze analyse eveneens van het principe uitgegaan dat één klachtendossier meerdere rechten kan omvatten.

Echter, via de toepassing Go-between wordt elk aangehaald patiëntenrecht als een aparte melding geregistreerd.

- Met betrekking tot de algemene ziekenhuizen leverde de vraagstelling naar het **type van registratiesysteem** de volgende gegevens op:

AZ	REGISTRATIESYSTEEM 2012				
GEWEST	V.V.O.V.A.Z.	Go-between	Ander registratiesysteem	Geen registratiesysteem	Eindtotaal
V	35 (54%)	0 (0%)	28 (43%)	2 (3%)	65 (100%)
B	2 (13%)	0 (0%)	11 (69%)	3 (19%)	16 (100%)
W	2 (5%)	0 (0%)	28 (70%)	10 (25%)	40 (100%)
Eindtotaal	39 (32%)	0 (0%)	67 (55%)	15 (12%)	121 (100%)

In het algemeen vermeldt geen enkel jaarverslag van de ombudspersonen in de algemene ziekenhuizen dat zij de minimale gegevens via de toepassing "Go-between" verzamelen.

Als we de gegevens per gewest opsplitsen, zien we dat de ombudspersonen in de algemene ziekenhuizen in Vlaanderen voor het merendeel het registratiesysteem van V.V.O.V.A.Z. gebruiken.

In de algemene ziekenhuizen in Brussel en Wallonië registreren de ombudspersonen de minimale gegevens vooral volgens een eigen registratiesysteem.

- Een vergelijking van de kolompercentages toont dat het zwaartepunt van het gebruik van het registratiesysteem van V.V.O.V.A.Z. in Vlaanderen ligt (in 90% van de algemene ziekenhuizen).

AZ	REGISTRATIESYSTEEM 2012				
GEWEST	V.V.O.V.A.Z.	Go-between	Ander registratiesysteem	Geen registratiesysteem	Eindtotaal
V	35 (90%)	0 (0%)	28 (42%)	2 (13%)	65 (54%)
B	2 (5%)	0 (0%)	11 (16%)	3 (20%)	16 (13%)
W	2 (5%)	0 (0%)	28 (42%)	10 (67%)	40 (33%)
Eindtotaal	39 (100%)	0 (0%)	67 (100%)	15 (100%)	121 (100%)

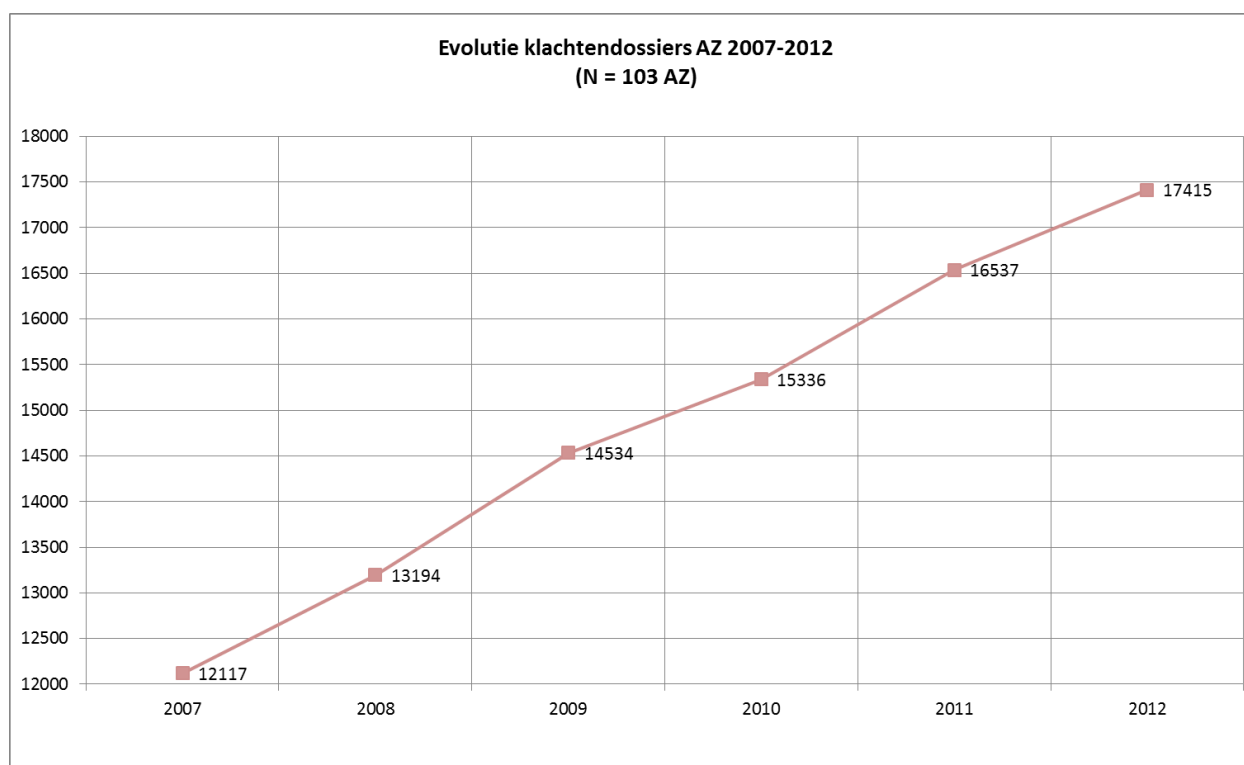
- Het **totaal aantal klachtendossiers** in verband met de rechten van de patiënt, die de ombudspersoon geopend heeft, bedraagt in 2012 **18.925** (13.503 klachtendossiers in Vlaanderen, 2.606 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 2.816 in Wallonië).

AANTAL KLACHTENDOSSIERS 2012	AZ
Mean	156,4050
Median	103,0000
Mode	0,0000
Standard Deviation	202,8934
Variance	41165,7430
Range	1426,0000
Minimum	0,0000
Maximum	1426,0000

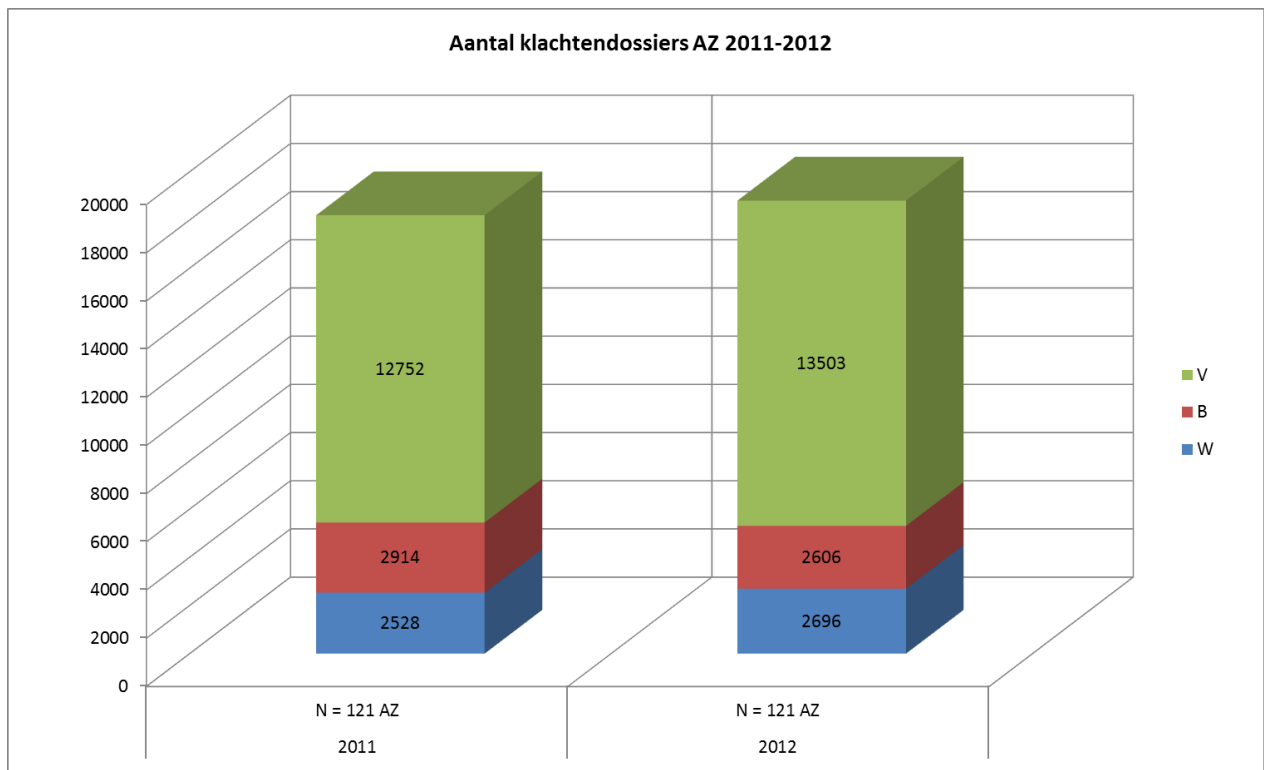
In 47% van de algemene ziekenhuizen werden er minder dan 100 klachtendossiers bij de ombudsdienst geopend, met het hoogste aandeel in Wallonië.

AANTAL KLACHTENDOSSIER 2012	AANTAL ALGEMENE ZIEKENHUIZEN			
	V	B	W	Eindtotaal
0-99	19 (29%)	9 (56%)	29 (73%)	57 (47%)
100-199	20 (31%)	4 (25%)	8 (20%)	32 (26%)
200-299	13 (20%)	1 (6%)	3 (7%)	17 (14%)
300-399	6 (9%)	1 (6%)	0	7 (6%)
400-499	1 (1,5%)	0	0	1 (1%)
500-599	3 (5%)	0	0	3 (2%)
600-699	1 (1,5%)	0	0	1 (1%)
700-799	1 (1,5%)	0	0	1 (1%)
800-899	0	0	0	0
900-999	0	0	0	0
1000-1099	0	1 (6%)	0	1 (1%)
1100-1199	0	0	0	0
1200-1299	0	0	0	0
1300-1399	0	0	0	0
1400-1499	1 (1,5%)	0	0	1 (1%)
Eindtotaal	65 (100%)	16 (100%)	40 (100%)	121(100%)

- Doorheen de jaren merken we een stijgende tendens voor het aantal klachtendossiers in de algemene ziekenhuizen die voor de jaren 2007 t.e.m. 2012 een verifieerbaar jaarverslag naar de Federale commissie verzonden hebben (N = 103 AZ).



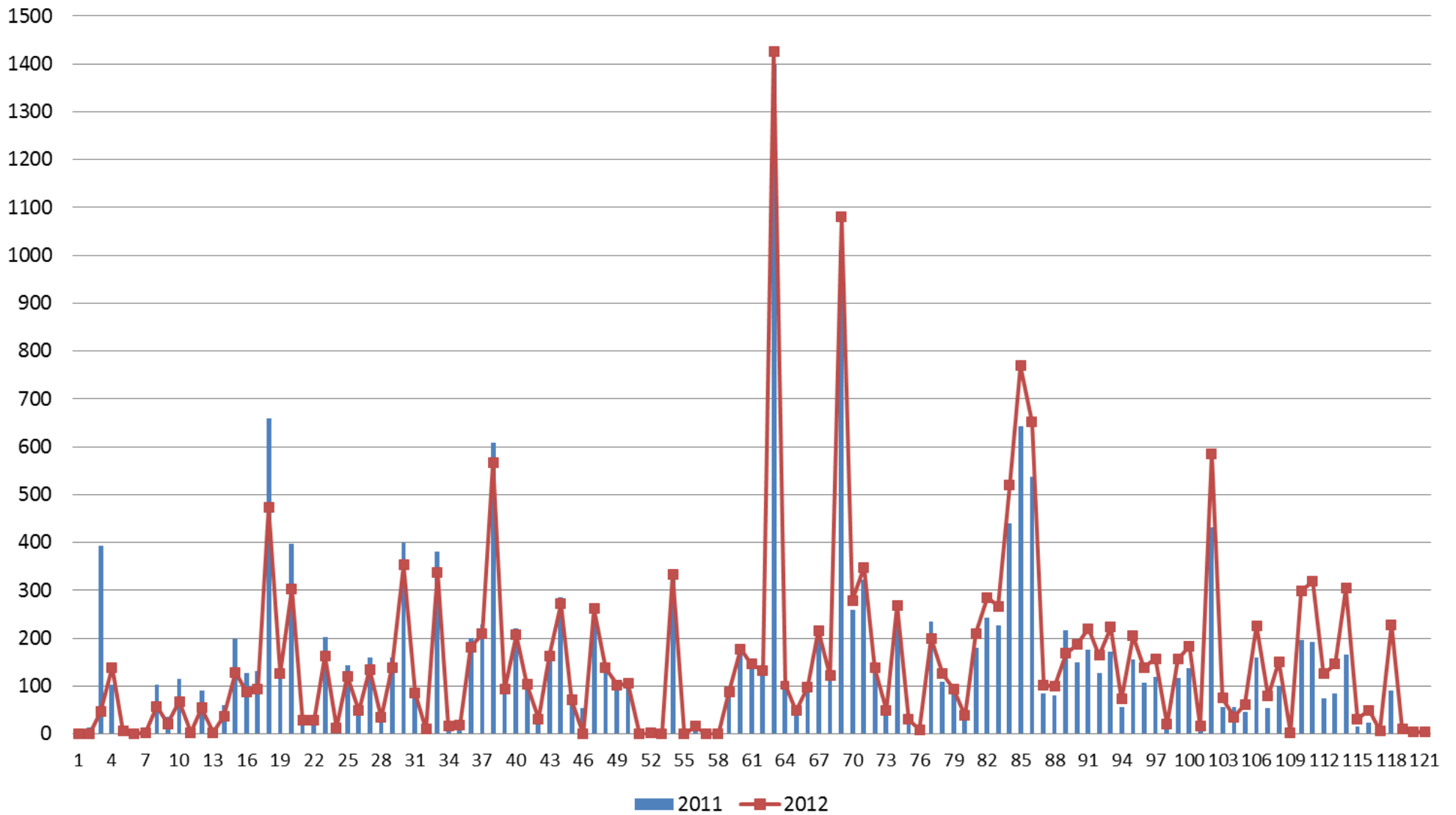
- **Tegenover het jaar 2011** is het **aantal klachtendossiers** in de algemene ziekenhuizen met een verifieerbaar jaarverslag voor 2011 en 2012 (N = 121 AZ) **met 3% gestegen** (6% in Vlaanderen en 7% in Wallonië, maar met een terugval van 10% in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest).



Als we voor de beschouwde jaren het aantal klachtendossiers per algemeen ziekenhuis in absolute cijfers bekijken, zien we in 50 ziekenhuizen (41%) een terugval (25 in Vlaanderen, 9 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 16 in Wallonië), alsook een "status-quo" in 8 ziekenhuizen (7%) (4 in Vlaanderen, 1 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 3 in Wallonië).

De bovenvermelde toename wijst met andere woorden **niet op een gangbare trend in alle algemene ziekenhuizen.**

Aantal klachtendossiers AZ 2011-2012



### 1.3/ Voorwerp van de klachten met betrekking tot de patiëntenrechtenwet

- De jaarverslagen 2012 van de ombudspersonen in de algemene ziekenhuizen in Vlaanderen vermelden in totaal 13.084 voorwerpen van klachten. Dit aantal is lager dan het totaal aantal klachtendossiers (13.503).

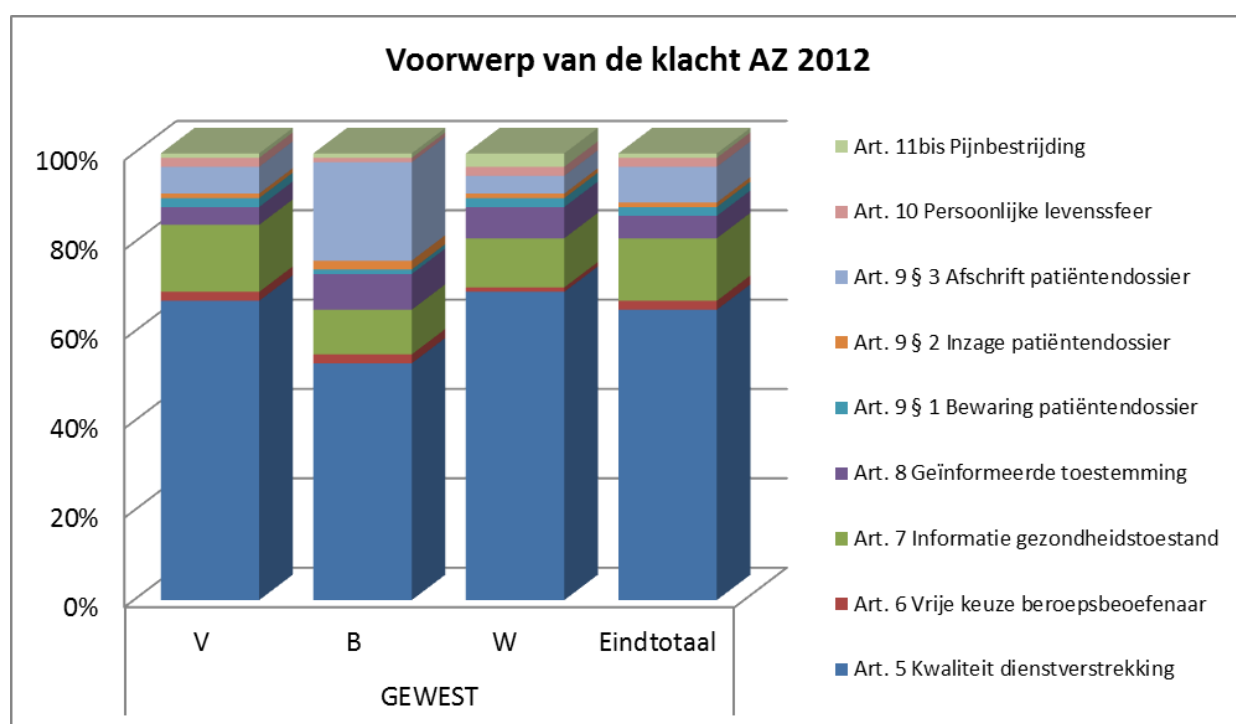
Omdat een klachtendossier meerdere rechten kan omvatten, zou het totaal aantal voorwerpen van klachten echter gelijk aan of hoger moeten zijn dan het totaal aantal klachtendossiers.

We stellen bijgevolg vast dat bepaalde ombudspersonen verkeerde minimale gegevens ingegeven hebben met betrekking tot het aantal klachtendossiers en het voorwerp van de klachten.

Ook in de jaarverslagen van de ombudspersonen in de algemene ziekenhuizen in het Brussels Hoofdstedelijk is het totaal aantal voorwerpen van klachten (2.491) lager dan het totaal aantal klachtendossiers (2.606), wat evenmin op correcte aantallen duidt.

- De jaarverslagen 2012 van de ombudspersonen in de algemene ziekenhuizen vermelden in totaal **18.809 klachten met betrekking tot een patiëntenrecht**.

AZ VOORWERP VAN DE KLACHT 2012	GEWEST			Eindtotaal
	V	B	W	
Art. 5 Kwaliteit dienstverlening	8734 (67%)	1314 (53%)	2241 (69%)	12289 (65%)
Art. 6 Vrije keuze beroepsbeoefenaar	209 (2%)	49 (2%)	42 (1%)	300 (2%)
Art. 7 Informatie gezondheidstoestand	1953 (15%)	243 (10%)	366 (11%)	2562 (14%)
Art. 8 Geïnformeerde toestemming	540 (4%)	189 (8%)	230 (7%)	959 (5%)
Art. 9 § 1 Bewaring patiëntendossier	254 (2%)	34 (1%)	59 (2%)	347 (2%)
Art. 9 § 2 Inzage patiëntendossier	75 (1%)	44 (2%)	28 (1%)	147 (1%)
Art. 9 § 3 Afschrift patiëntendossier	772 (6%)	555 (22%)	119 (4%)	1446 (8%)
Art. 10 Persoonlijke levenssfeer	316 (2%)	25 (1%)	54 (2%)	395 (2%)
Art. 11bis Pijnbestrijding	231 (2%)	38 (1%)	95 (3%)	364 (2%)
Eindtotaal	13084 (100%)	2491 (100%)	3234 (100%)	18809 (100%)





Het merendeel van de klachten heeft betrekking op het **recht op een kwaliteitsvolle dienstverstrekking** (65%).

In mindere mate voeren patiënten het recht op informatie over de gezondheidstoestand (14%), het recht op afschrift van het patiëntendossier (8%) en het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (5%) aan.

Klachten in verband met de vrije keuze van beroepsbeoefenaar (2%), de bewaring van het patiëntendossier (2%), het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (2%) en het recht op een op pijnbestrijding gerichte zorg (2%) zijn minder talrijk

#### **1.4/ Resultaat van het optreden van de ombudspersoon in de klachten met betrekking tot de patiëntenrechtenwet**

De belangrijkste vaststelling in verband met het resultaat van het optreden van de ombudspersoon in de klachtendossiers is dat **in ongeveer 7% van de klachtendossiers**, die in 2012 bij de ombudspersoon geopend werden<sup>6</sup>, de **patiënt geïnformeerd werd over de alternatieven** in verband met de behandeling de klacht.

#### **1.5/ Moeilijkheden die de ombudspersoon in de uitoefening van zijn opdrachten ondervindt**

<b>AZ</b>	<b>GEWEST</b>			
	<b>V</b>	<b>B</b>	<b>W</b>	<b>Eindtotaal</b>
<b>MOEILIKHEDEN OMBUDSFUNCTIE 2012</b>				
Behoud onafhankelijkheid	9 (14%)	1 (6%)	4 (10%)	14 (12%)
Behoud neutraliteit en onpartijdigheid	15 (23%)	3 (19%)	3 (8%)	21 (17%)
Eerbiediging beroepsgeheim	7 (11%)	3 (19%)	3 (8%)	13 (11%)
Bemiddelen zelf	24 (37%)	4 (25%)	6 (15%)	34 (28%)
Infrastructuur, mensen en middelen	23 (35%)	5 (31%)	3 (8%)	31 (26%)
Administratieve opdrachten	25 (38%)	2 (13%)	9 (23%)	36 (30%)

De ombudspersonen in de algemene ziekenhuizen signaleren in hun jaarverslag 2012 het meest moeilijkheden met **de uitvoering van de administratieve opdrachten van de ombudsfunctie** (30%), en vervolgens met het bemiddelen zelf (28%) en met de infrastructuur, de mensen en de middelen die van de ombudsdienst ter beschikking staan (26%).

Ongeveer een vijfde van de ombudspersonen ervaart problemen met het behoud van hun neutraliteit en onpartijdigheid (17%).

Ze formuleren in mindere mate moeilijkheden met het behoud van hun onafhankelijkheid (12%) en met de eerbiediging van hun beroepsgeheim (11%).

<sup>6</sup> Dit percentage omvat niet de algemene ziekenhuizen (5), waarin er in 2012 geen klachtendossiers bij de ombudspersoon geopend werden. In één jaarverslag werd deze rubriek foutief ingevuld.

## 1.6/ Moeilijkheden die de ombudspersoon bij de toepassing van de patiëntenrechtenwet ondervindt

AZ	GEWEST			
	V	B	W	Eindtotaal
<b>TOEPASSING PATIENTENRECHTENWET 2012</b>				
Art. 5 Kwaliteit dienstverlening	27 (42%)	9 (56%)	18 (45%)	54 (45%)
Art. 6 Vrije keuze beroepsbeoefenaar	10 (15%)	1 (6%)	1 (3%)	12 (10%)
Art. 7 Informatie gezondheidstoestand	19 (29%)	6 (38%)	15 (38%)	40 (33%)
Art. 8 Geïnformeerde toestemming	14 (22%)	6 (38%)	14 (35%)	34 (28%)
Art. 9 § 1 Bewaring patiëntendossier	7 (11%)	3 (19%)	3 (8%)	13 (11%)
Art. 9 § 2 Inzage patiëntendossier	7 (11%)	1 (6%)	4 (10%)	12 (10%)
Art. 9 § 3 Afschrift patiëntendossier	19 (29%)	8 (50%)	4 (10%)	31 (26%)
Art. 10 Persoonlijke levenssfeer	5 (8%)	1 (6%)	3 (8%)	9 (8%)
Art. 11bis Pijnbestrijding	2 (3%)	1 (6%)	2 (5%)	5 (4%)
Art. 12-15 Vertegenwoordigingssysteem	11 (17%)	1 (6%)	3 (8%)	15 (12%)

De ombudspersonen in de algemene ziekenhuizen signaleren het meest toepassingsproblemen met betrekking tot **het recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening** (45%), en vervolgens met betrekking tot het recht op informatie over zijn gezondheidstoestand (33%) en het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (28%).

Iets meer dan een vierde van de ombudspersonen ervaart problemen in verband met het recht op afschrift van het patiëntendossier (26%).

Ze formuleren in mindere mate tekortkomingen in verband met het vertegenwoordigingssysteem van de patiënt (12%), het recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier (11%), het recht op inzage in het patiëntendossier (10%) en het recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar (10%).

## 2/ Psychiatrische ziekenhuizen

### Inleiding

- Van 64 psychiatrische ziekenhuizen ontving het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” in totaal 63 jaarverslagen<sup>7</sup>.

Deze jaarverslagen werden volgens het systeem voor verzending van een uniform jaarverslag aan de Federale commissie “Rechten van de patiënt” overgemaakt.

Alle psychiatrische ziekenhuizen (62 of 98%) hebben, met uitzondering van één ziekenhuis, een jaarverslag verstuurd binnen de wettelijk vastgelegde termijn<sup>8</sup>.

- Het jaarverslag van één psychiatrisch ziekenhuis in Vlaanderen met uitsluitend een interne ombudsfunctie werd niet in aanmerking genomen voor dit verslag, omdat deze ombudspersoon een ander registratiesysteem gebruikt dan de externe ombudspersonen.

De jaarverslagen van de interne ombudspersonen in de psychiatrische ziekenhuizen in Vlaanderen, die de interne en externe ombudsfunctie combineren<sup>9</sup>, werden evenmin weerhouden.

Dit onderdeel is bijgevolg gebaseerd op de minimale wettelijke gegevens in de jaarverslagen 2012 van 62 (28 Franstalige en 34 Nederlandstalige) psychiatrische ziekenhuizen<sup>10</sup>.

Al deze psychiatrische ziekenhuizen garanderen het klachtrecht van de patiënt via één van de dertien overlegplatforms geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van een Franstalig psychiatrisch ziekenhuis met een uitsluitend interne ombudsfunctie<sup>11</sup>.

---

<sup>7</sup> Dit aantal omvat niet de jaarverslagen van de interne ombudspersonen van de psychiatrische ziekenhuizen die de interne en externe ombudsfunctie combineren.

<sup>8</sup> De instructies voor de verzending van het jaarverslag 2012 werden op 17 januari 2013 aan de ombudspersonen overgemaakt.

<sup>9</sup> Het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” ontving vier jaarverslagen in verband met de interne ombudsfunctie in de psychiatrische ziekenhuizen die de interne en externe ombudsfunctie combineren.

<sup>10</sup> Omwille van het verschil in interpretatie van het begrip “klachtendossier” door de externe ombudspersonen in Vlaanderen (cf. blz. 2) maakt dit verslag voor de voorzieningen in de geestelijke gezondheidszorg een onderscheid tussen Frans- en Nederlandstalige voorzieningen. Hiertoe werden de minimale wettelijke gegevens in de jaarverslagen van de voorzieningen bij het overlegplatform geestelijke gezondheidszorg van het gebied Brussel-Hoofdstad bij de gegevens in verband met de Waalse externe ombudsfunctie gevoegd.

<sup>11</sup> De gegevens in het jaarverslag van dit ziekenhuis werden gevoegd bij de gegevens in verband met de externe ombudsfunctie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en Wallonië, omdat deze ombudspersoon registreert volgens eenzelfde interpretatie van het begrip “klachtendossier” (één individuele relatie patiënt – beroepsbeoefenaar), wat samenvoeging mogelijk maakt.

## 2.1/ Overzicht van de klachten met betrekking tot de patiëntenrechtenwet

- Met betrekking tot de psychiatrische ziekenhuizen leverde de vraag naar het type van systeem waarmee ombudspersonen klachten betreffende de rechten van de patiënt registreren, de onderstaande gegevens op.

<b>PZ</b>	<b>REGISTRATIESYSTEEM 2012</b>				
<b>TAAL</b>	V.V.O.V.A.Z.	Go-between	Ander registratiesysteem	Geen registratiesysteem	Eindtotaal
NL	0 (0%)	34 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	34 (100%)
FR	0 (0%)	0 (0%)	10 (36%)	18 (64%)	28 (100%)
Eindtotaal	0 (0%)	34 (55%)	10 (16%)	18 (29%)	62 (100%)

- In het algemeen toont deze tabel dat geen enkele ombudspersoon klachten in verband met de rechten van de patiënt via het **registratiesysteem** van V.V.O.V.A.Z. registreert.

- Als we de gegevens per taalgedeelte opsplitsen, zien we dat alle externe ombudspersonen binnen de geestelijke gezondheidszorg in Vlaanderen gebruik maken van de toepassing Go-between. Via deze toepassing wordt elke aanmelding met betrekking tot een patiëntenrecht afzonderlijk geregistreerd.

Aan Franstalige zijde geven de ombudspersonen voornamelijk aan dat zij niet beschikken over een registratiesysteem voor klachten in verband met de rechten van de patiënt.

- **Aan Franstalige zijde** bedraagt het **aantal klachtendossiers** in de psychiatrische ziekenhuizen, die de ombudspersoon geopend heeft en die met de patiëntenrechtenwet verband houden, **in totaal 532**.

<b>AANTAL KLACHTENDOSSIERS 2012</b>	<b>PZ FR</b>
Mean	19,0000
Median	5,0000
Mode	0,0000
Standard Deviation	30,7756
Variance	947,1362
Range	124,0000
Minimum	0,0000
Maximum	124,0000

Met uitzondering van één ziekenhuis, ontvingen zij uit alle psychiatrische ziekenhuizen minder dan 100 klachten.

AANTAL KLACHTENDOSSIERS 2012	PZ FR
0-19	20
20-39	3
40-59	3
60-79	0
80-99	1
100-119	0
120-139	1
Eindtotaal	28

- Uit de psychiatrische ziekenhuizen in Vlaanderen hebben de externe ombudspersonen in 2012 in totaal 1.687 aanmeldingen met betrekking tot een patiëntenrecht geregistreerd.

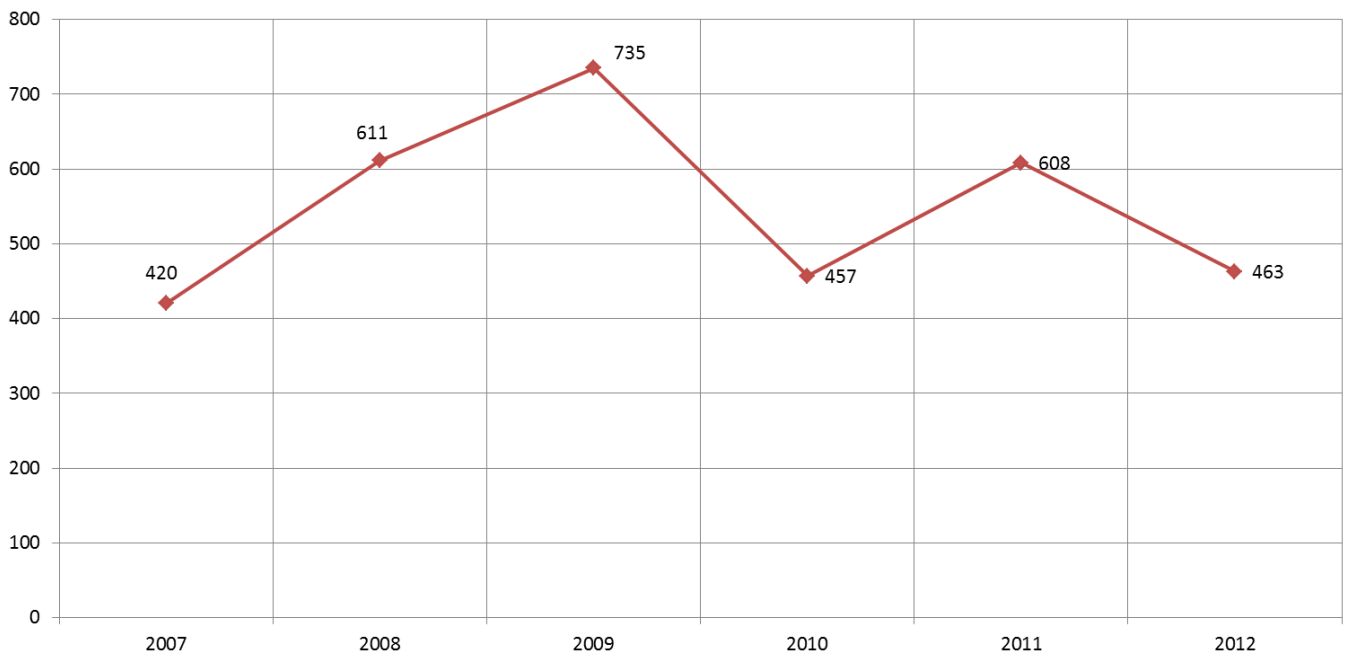
AANTAL AANMELDINGEN 2012	PZ NL
Mean	49,6177
Median	37,5000
Mode	70,0000
Standard Deviation	50,9087
Variance	2591,6979
Range	216,0000
Minimum	1,0000
Maximum	217,0000

Met uitzondering van vier ziekenhuizen, ontvingen zij uit alle psychiatrische ziekenhuizen minder dan 100 aanmeldingen.

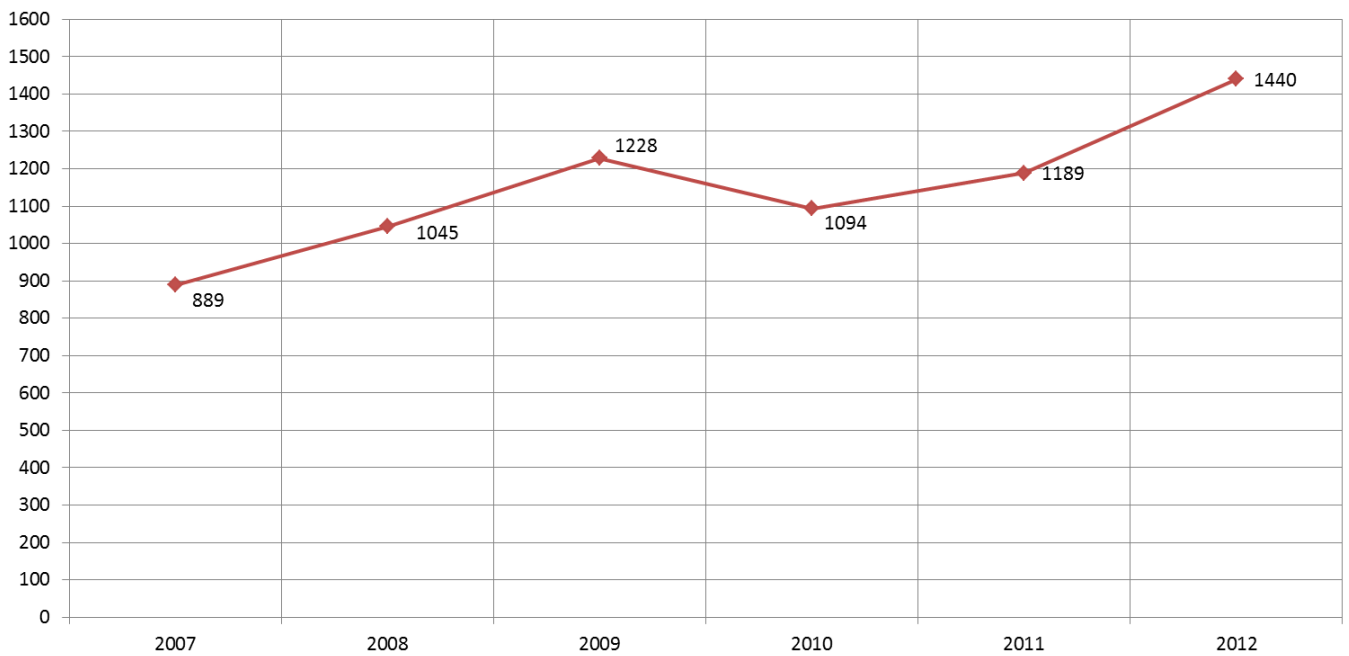
AANTAL AANMELDINGEN 2012	PZ NL
0-19	10
20-39	9
40-59	6
60-79	5
80-99	0
100-119	0
120-139	1
140-159	1
160-179	0
180-199	1
200-219	1
Eindtotaal	34

- In 2012 merken we dat de stijgende **tendens** van de voorgaande jaren voor het aantal klachtendossiers / aanmeldingen in de psychiatrische ziekenhuizen, die voor 2007 t.e.m. 2012 een verifieerbaar jaarverslag naar de Federale commissie verzonden hebben, zich enkel aan Nederlandstalige zijde verderzet. In de Franstalige psychiatrische ziekenhuizen nemen we tegenover 2011 zelfs een opmerkelijke daling van het aantal klachtendossiers waar.

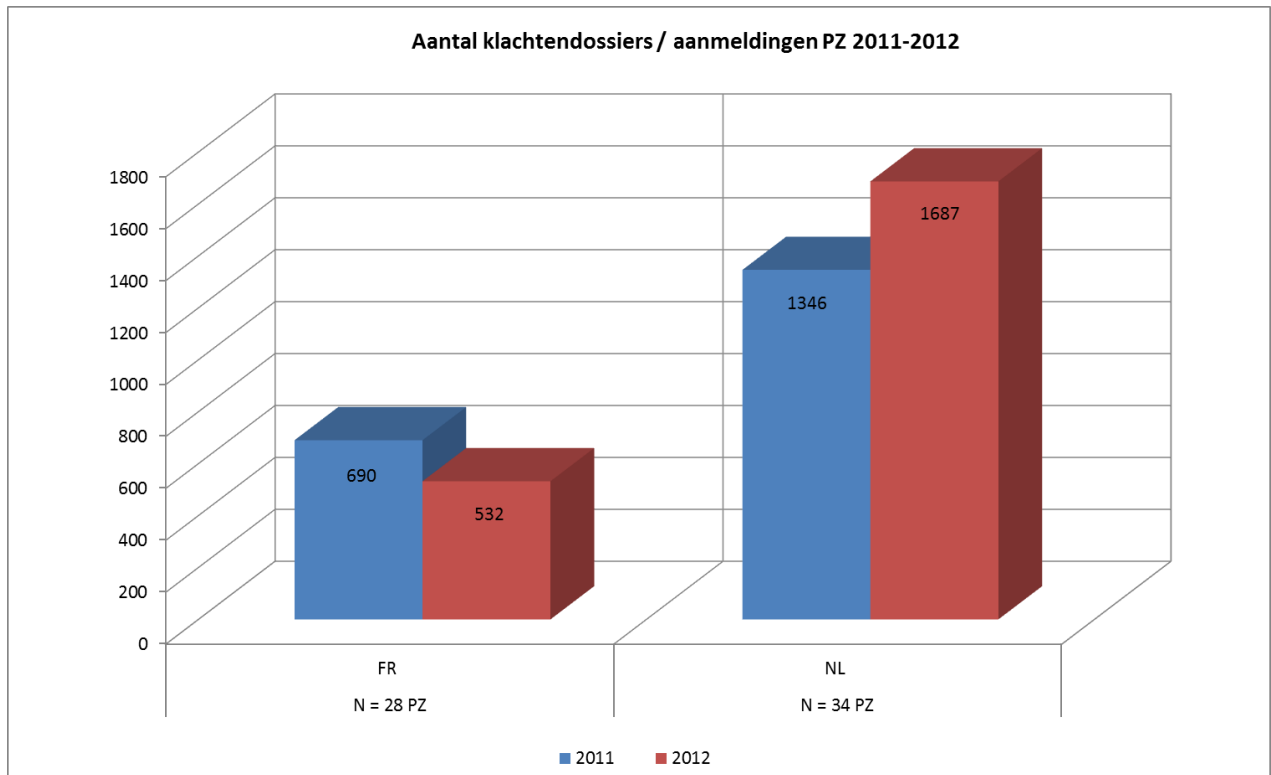
**Evolutie klachtendossiers PZ FR 2007-2012**  
(N = 20 PZ)



**Evolutie aanmeldingen PZ NL 2007-2012**  
(N = 26 PZ)

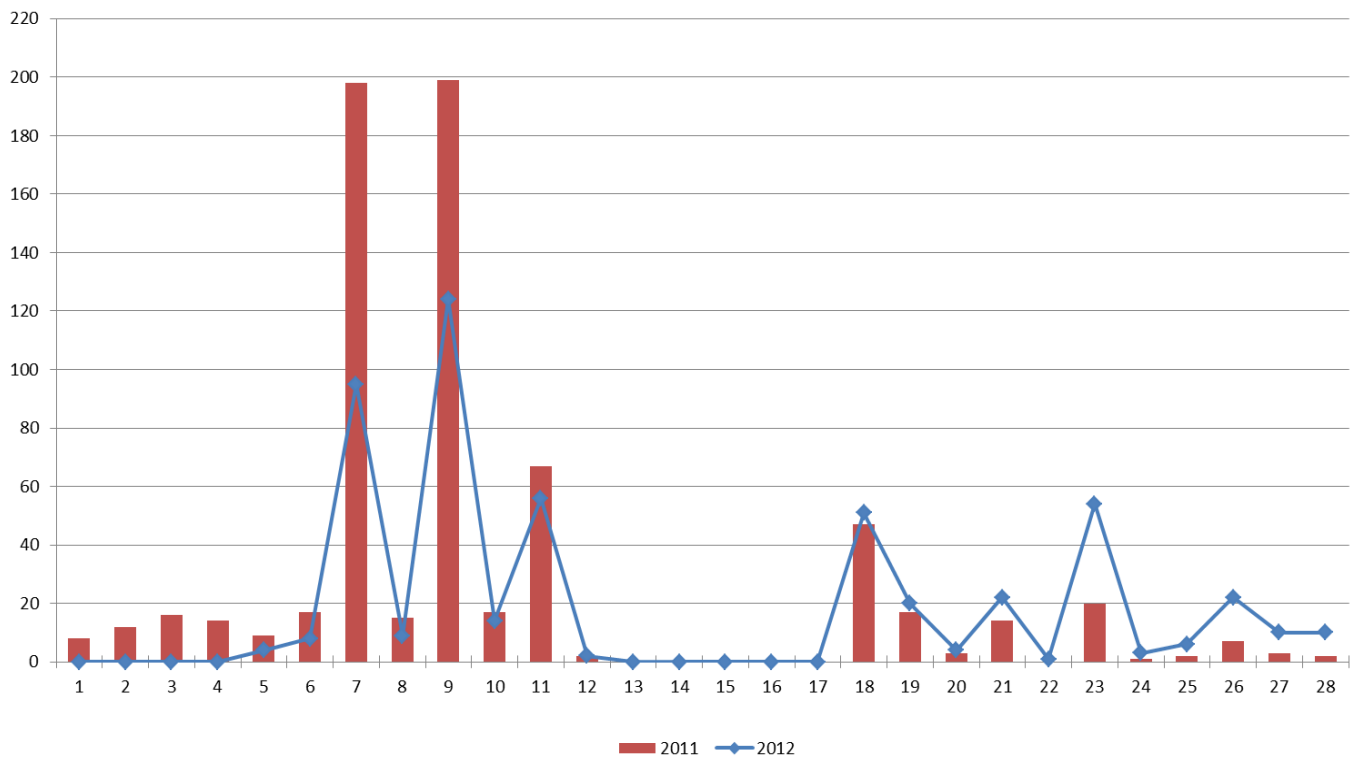


- Tegenover het jaar 2011 is het aantal klachtendossiers in de Franstalige psychiatrische ziekenhuizen met een verifieerbaar jaarverslag voor 2011 en 2012 (N = 28 PZ) met 23% gedaald. In Vlaanderen stellen wij een toename van 25% vast (N = 34 PZ).

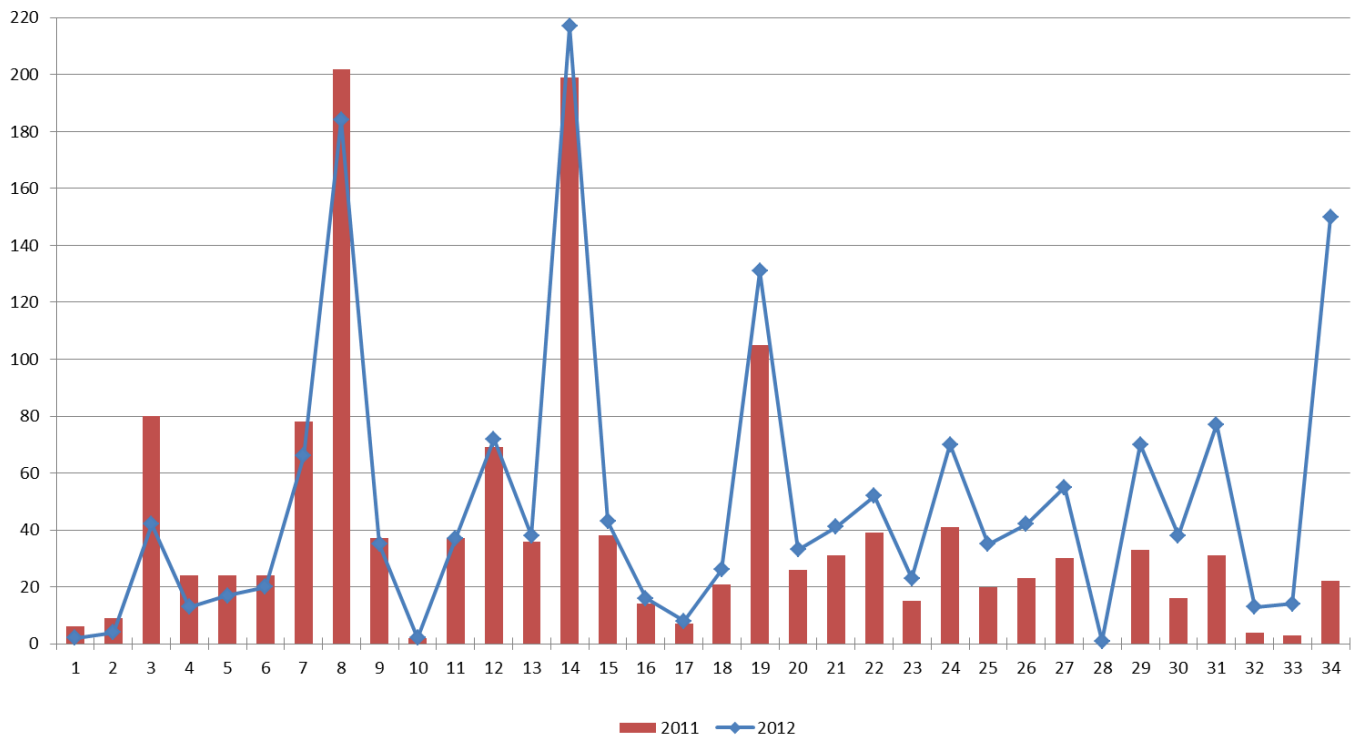


Als we voor de beschouwde jaren per taalgedeelte het aantal klachtendossiers per psychiatrisch ziekenhuis in absolute cijfers bekijken, zien we aan Franstalige zijde in 11 ziekenhuizen (39%) een stijging en in 6 ziekenhuizen (21%) een “status-quo”. Deze evolutie duidt met andere woorden niet op een gangbare **trend** in de Franstalige psychiatrische ziekenhuizen, dit in tegenstelling tot de Nederlandstalige ziekenhuizen, waar we in het merendeel van de ziekenhuizen (23 of 68%) een stijging waarnemen.

Aantal klachtendossiers PZ FR 2011-2012



Aantal aanmeldingen PZ NL 2011-2012





## 2.2/ Voorwerp van de klachten met betrekking tot de patiëntenrechtenwet

- De jaarverslagen 2012 van de externe ombudspersonen in de psychiatrische ziekenhuizen in Vlaanderen vermelden in totaal 1.578 voorwerpen van aanmeldingen. Dit aantal is lager dan het totaal aantal aanmeldingen (1.687).

Daar de Vlaamse externe ombudspersonen via de toepassing Go-between voor elk aangehaald patiëntenrecht een aparte melding registreren, zouden deze aantallen gelijk moeten zijn.

We stellen bijgevolg vast dat bepaalde ombudspersonen verkeerde minimale gegevens ingegeven hebben met betrekking tot het aantal en het voorwerp van de aanmeldingen.

Aan Franstalige zijde is het totaal aantal voorwerpen van klachten (525) lager dan het totaal aantal klachtendossiers (532), wat evenmin op correcte aantallen duidt. Omdat een klachtendossier meerdere rechten kan omvatten, zou het totaal aantal voorwerpen van klachten gelijk aan of hoger moeten zijn dan het totaal aantal klachtendossiers.

- Doordat de vraag naar het voorwerp van de klachten aparte meldingen met betrekking tot een patiëntenrecht beoogt, kunnen we de cijfergegevens van beide taalgedeelten samenvoegen.

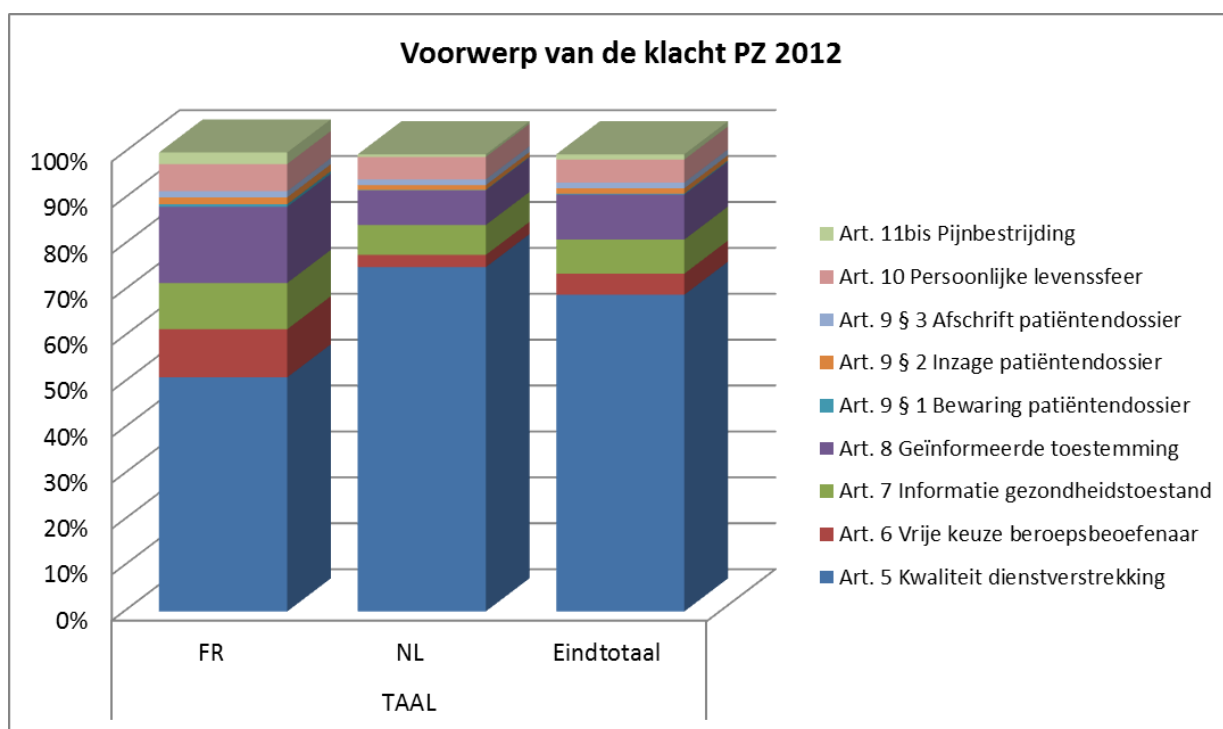
- De jaarverslagen 2012 van de ombudspersonen in de psychiatrische ziekenhuizen vermelden in totaal **2.103 klachten met betrekking tot een patiëntenrecht**.

PZ VOORWERP VAN DE KLACHT 2012	TAAL		
	FR	NL	Eindtotaal
Art. 5 Kwaliteit dienstverlening	266 (51%)	1190 (75%)	1456 (69%)
Art. 6 Vrije keuze beroepsbeoefenaar	55 (10%)	42 (3%)	97 (5%)
Art. 7 Informatie gezondheidstoestand	53 (10%)	103 (7%)	156 (7%)
Art. 8 Geïnformeerde toestemming	87 (17%)	119 (8%)	206 (10%)
Art. 9 § 1 Bewaring patiëntendossier	3 (1%)	2 (0%)	5 (0%)
Art. 9 § 2 Inzage patiëntendossier	8 (2%)	16 (1%)	24 (1%)
Art. 9 § 3 Afschrift patiëntendossier	7 (1%)	20 (1%)	27 (1%)
Art. 10 Persoonlijke levenssfeer	31 (6%)	77 (5%)	108 (5%)
Art. 11bis Pijnbestrijding	15 (3%)	9 (1%)	24 (1%)
Eindtotaal	525 (100%)	1578 (100%)	2103 (100%)

Het merendeel van de klachten heeft betrekking op het **recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening** (69%).

In mindere mate voeren patiënten het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (10%) en het recht op informatie over de gezondheidstoestand (7%) aan.

Klachten in verband met het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (5%) en het recht op vrije keuze van een beroepsbeoefenaar (5%) zijn minder talrijk.



### 2.3/ Resultaat van het optreden van de ombudspersoon in de klachten met betrekking tot de patiëntenrechtenwet

De belangrijkste vaststelling in verband met het resultaat van het optreden van de ombudspersoon in de klachtendossiers / aanmeldingen is dat **in een beperkt aantal klachtendossiers / aanmeldingen** (9% aan Franstalige en 4% aan Nederlandstalige zijde), die in 2012 bij de ombudspersoon geopend werden<sup>12</sup>, de **patiënt geïnformeerd** werd over alternatieve afhandelingsmogelijkheden.

### 2.4/ Moeilijkheden die de ombudspersoon in de uitoefening van zijn opdrachten ondervindt

In verband met de moeilijkheden van de ombudspersonen in de uitoefening van hun opdrachten in de door hen bediende voorzieningen stellen we opnieuw vast dat enkele ombudspersonen de inhoud van één jaarverslag voor meerdere instellingen gekopieerd hebben.

Bij de interpretatie van de onderstaande cijfergegevens is aldus voorzichtigheid geboden.

PZ	TAAL		
	FR	NL	Eindtotaal
<b>MOEILIKHEDEN OMBUDSFUNCTIE 2012</b>			
Behoud onafhankelijkheid	9 (32%)	2 (6%)	11 (18%)
Behoud neutraliteit en onpartijdigheid	4 (14%)	2 (6%)	6 (10%)
Eerbiediging beroepsgeheim	4 (14%)	2 (6%)	6 (10%)
Bemiddelen zelf	9 (32%)	10 (29%)	19 (31%)
Infrastructuur, mensen en middelen	12 (43%)	3 (9%)	15 (24%)
Administratieve opdrachten	15 (54%)	4 (12%)	19 (31%)

<sup>12</sup> Deze percentages omvatten niet de psychiatrische ziekenhuizen (8 Franstalige), waarin er in 2012 geen klachtendossiers bij de ombudspersoon geopend werden.

De ombudspersonen in de psychiatrische ziekenhuizen signaleren het meest moeilijkheden met **het bemiddelen zelf (31%) en met de uitvoering van de administratieve opdrachten van de ombudsfunctie (31%)**.

Vervolgens formuleren ze moeilijkheden in verband met de infrastructuur, de mensen en de middelen die van de ombudsdienst ter beschikking staan (24%) en met het behoud van hun onafhankelijkheid (18%).

Ze ondervinden in minder mate problemen met het behoud van hun neutraliteit en onpartijdigheid (10%) en met de eerbiediging van hun beroepsgeheim (10%).

## 2.5/ Moeilijkheden die de ombudspersoon bij de toepassing van de patiëntenrechtenwet ondervindt

Ook wat de toepassing van de patiëntenrechtenwet betreft, hebben bepaalde ombudspersonen voor elk van de door hen bediende voorzieningen identieke moeilijkheden en aanbevelingen geformuleerd.

PZ	TAAL		
	FR	NL	Eindtotaal
<b>TOEPASSING PATIËNTENRECHTENWET 2012</b>			
Art. 5 Kwaliteit dienstverlening	15 (54%)	16 (47%)	31 (50%)
Art. 6 Vrije keuze beroepsbeoefenaar	9 (32%)	11 (32%)	20 (32%)
Art. 7 Informatie gezondheidstoestand	8 (29%)	4 (12%)	12 (19%)
Art. 8 Geïnformeerde toestemming	15 (54%)	7 (21%)	22 (35%)
Art. 9 § 1 Bewaring patiëntendossier	3 (11%)	4 (12%)	7 (11%)
Art. 9 § 2 Inzage patiëntendossier	7 (25%)	5 (15%)	12 (19%)
Art. 9 § 3 Afschrift patiëntendossier	3 (11%)	1 (3%)	4 (6%)
Art. 10 Persoonlijke levenssfeer	8 (29%)	7 (21%)	15 (24%)
Art. 11bis Pijnbestrijding	6 (21%)	2 (6%)	8 (13%)
Art. 12-15 Vertegenwoordigingssysteem	8 (29%)	1 (3%)	9 (15%)

De ombudspersonen in de psychiatrische ziekenhuizen signaleren het meest toepassingsproblemen bij **het recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening (50%)**. Vervolgens formuleren ze moeilijkheden in verband met het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (35%) en het recht op vrije keuze van een beroepsbeoefenaar (32%). Ongeveer een vierde van de ombudspersonen vermeldt tekortkomingen in verband met het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (24%), en ongeveer een vijfde in verband met het recht op informatie over de gezondheidstoestand (19%) en het recht op inzage in het patiëntendossier (19%).

In iets mindere mate worden moeilijkheden gesignaleerd met betrekking tot het vertegenwoordigingssysteem (15%), het recht op een op pijnbestrijding gerichte zorg (13%) en het recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier (11%).

### 3/ Initiatieven van beschut wonen

#### Inleiding

Het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” ontving van 72 initiatieven van beschut wonen (29 Franstalige en 43 Nederlandstalige), die bij het provinciale overlegplatform aangesloten zijn, een jaarverslag 2012.

Uit de jaarverslagen blijkt dat, net zoals de vorige jaren, de ombudspersonen **bijna geen aanmeldingen / klachten** in verband met de rechten van de patiënt uit deze voorzieningen ontvangen.

De inhoud van de jaarverslagen met betrekking tot de **moeilijkheden** die de externe ombudspersonen in de uitoefening van hun opdrachten en bij de toepassing van de patiëntenrechtenwet in de door hen bediende initiatieven van beschut wonen ondervinden, is bovendien **zeer summier of soms identiek aan de inhoud van de jaarverslagen van de andere bij het provinciale overlegplatform aangesloten voorzieningen(soorten)**.

Het leek ons bijgevolg niet opportuun om de antwoorden in deze rubrieken van het jaarverslag te verwerken en te analyseren, daar dit een onvolledig en vertekend beeld van de ombudspraktijk zou geven.

#### 3.1/ Overzicht van de klachten met betrekking tot de patiëntenrechtenwet

In Vlaanderen werden er in 17 van de 43 initiatieven van beschut wonen, die een jaarverslag overmaakten, in totaal 46 aanmeldingen met betrekking tot een patiëntenrecht geregistreerd.

In Brussel en Wallonië werden er in 5 van de 29 initiatieven van beschut wonen in totaal 15 klachtendossiers geopend.

#### 3.2/ Voorwerp van de klachten met betrekking tot de patiëntenrechtenwet

Gebruikers van de initiatieven van beschut wonen roepen het meest het **recht op een kwaliteitsvolle dienstverstrekking** in (82%).

In mindere mate voeren zij nog het recht op vrije keuze van een beroepsbeoefenaar (7%), het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (7%) en het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (5%) aan.

## 4/ Psychiatrische verzorgingstehuizen

### Inleiding

Het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” ontving van 36 psychiatrische verzorgingstehuizen (15 Franstalige en 21 Nederlandstalige), die bij het provinciale overlegplatform aangesloten zijn, een jaarverslag 2012.

Uit de jaarverslagen blijkt dat, net zoals de vorige jaren, de ombudspersonen **bijna geen meldingen / klachten** in verband met de rechten van de patiënt uit deze voorzieningen ontvangen.

De inhoud van de jaarverslagen met betrekking tot de **moelijkheden** die de externe ombudspersonen in de uitoefening van hun opdrachten en bij de toepassing van de patiëntenrechtenwet in de door hen bediende psychiatrische verzorgingstehuizen ondervinden, is bovendien **zeer summier of soms identiek aan de inhoud van de jaarverslagen van de andere bij het provinciale overlegplatform aangesloten voorzieningen(soorten)**.

Het leek ons bijgevolg niet opportuun om de antwoorden in deze rubrieken van het jaarverslag te verwerken en te analyseren, daar dit een onvolledig en vertekend beeld van de ombudspraktijk zou geven.

### 4.1/ Overzicht van de klachten met betrekking tot de patiëntenrechtenwet

In Vlaanderen werden er in 13 van de 21 psychiatrische verzorgingstehuizen die een jaarverslag overmaakten, in totaal 110 meldingen met betrekking tot een patiëntenrecht geregistreerd.

In Brussel en Wallonië werden er in 9 van de 15 psychiatrische verzorgingstehuizen in totaal 84 klachtendossiers geopend.

### 4.2/ Voorwerp van de klachten met betrekking tot de patiëntenrechtenwet

Gebruikers van de psychiatrische verzorgingstehuizen roepen het meest het **recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening** in (72%).

In mindere mate voeren zij nog het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (8%), het recht van de patiënt op informatie over zijn gezondheidstoestand (7%) en het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (6%) aan.

Klachten met betrekking tot het recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar (3%), het recht op een op pijnbestrijding gerichte zorg (3%) en het recht op inzage in en afschrift van het patiëntendossier (respectievelijk 1%) zijn beperkt.

## **5/ Algemene conclusies**

Over het algemeen kunnen we stellen dat het jaar 2012 zich volledig aansluit bij de tendens van de voorgaande jaren voor wat de cijfergegevens betreft, die via de jaarverslagen van de lokale ombudspersonen werden verstrekt.

Zo kunnen we voor de algemene ziekenhuizen bevestigen dat de algemene tendens, die een stijging (continu sinds 2007) van het aantal geregistreerde klachtendossiers voorstelt, zich verderzet met een stijging van +3% ten opzichte van 2011.

Desalniettemin kunnen er regionale verschillen worden vastgesteld: daar waar Vlaanderen (+6%) en Wallonië (+7%) in een sterke stijging zitten, merken we voor de algemene ziekenhuizen van de regio Brussel-Hoofdstad een daling op van het aantal geregistreerde klachtendossiers (-10%).

Verder heeft het aantal klachtendossiers in de psychiatrische ziekenhuizen in Vlaanderen een sprong gemaakt van 25% in vergelijking met het jaar 2011. Aan Franstalige zijde observeren we daarentegen een daling van 23%. Deze afname in het globale aantal geregistreerde klachtendossiers lijkt zich alvast niet te vertalen in de algemene tendens: in 60% van de Franstalige psychiatrische ziekenhuizen is het aantal klachtendossiers zelfs verhoogd (of identiek gebleven).

Wat het voorwerp van de geregistreerde klachten betreft, kunnen we nogmaals opmerken dat de klachten met betrekking tot artikel 5 van de wet betreffende de rechten van de patiënt, namelijk het recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening, de meest talrijke zijn en dit in elke voorzieningssoort.

Tot slot stellen we vast dat de problemen verbonden met de “uitoefening van de administratieve opdrachten” vanaf nu de meest frequent gesignaleerde moeilijkheid is volgens de lokale ombudspersonen voor wat de uitoefening van hun functie betreft (zowel in de algemene als in de psychiatrische ziekenhuizen).