

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



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

**Directoraat generaal  
Gezondheidszorg**

**Dienst Legal Management**

**Minimale wettelijke gegevens in de jaarverslagen 2013  
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 2013 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 2007-2012**. 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 2013, die tot en met 31 mei 2014 aan het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” overgemaakt werden. Vanaf 1 juni 2014 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 125 algemene ziekenhuizen ontving het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” in totaal 107 jaarverslagen (van 60 algemene ziekenhuizen in Vlaanderen, 13 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 34 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 (96 of 90%) heeft een jaarverslag verstuurd binnen de wettelijk vastgelegde termijn<sup>4</sup>.

De overige ziekenhuizen verzonden hun jaarverslag na 30 april 2014.

Achttien ziekenhuizen hebben geen rapport verzonden op het moment dat er met de verwerking van de gegevens in de jaarverslagen werd gestart (op 1 juni 2014)<sup>5</sup>.

## 1.1/ Instellingsgebonden informatie

Het merendeel (101 of 94%) van de algemene ziekenhuizen die een verslag verzonden hebben, beschikt over een **eigen ombudsfunctie**.

De overige ziekenhuizen (6 of 6%) 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

---

<sup>4</sup> De instructies voor de verzending van het jaarverslag 2013 werden op 27 januari 2014 aan de ombudspersonen overgemaakt.

<sup>5</sup> Na de start van de verwerking van de gegevens in de jaarverslagen (op 1 juni 2014) hebben 6 ziekenhuizen nog een jaarverslag overgemaakt aan de Federale commissie “Rechten van de patiënt”. Deze jaarverslagen werden niet in aanmerking genomen voor dit verslag.

heeft op één individuele relatie patiënt - beroepsbeoefenaar, en aldus één of meerdere patiëntenrechten kan omvatten<sup>6</sup>.

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 2013				
GEWEST	V.V.O.V.A.Z.	Go-between	Ander registratiesysteem	Geen registratiesysteem	Eindtotaal
V	30 (50%)	0 (0%)	27 (45%)	3 (5%)	60 (100%)
B	1 (8%)	0 (0%)	10 (77%)	2 (15%)	13 (100%)
W	2 (6%)	0 (0%)	24 (71%)	8 (24%)	34 (100%)
Eindtotaal	33 (31%)	0 (0%)	61 (57%)	13 (12%)	107 (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 helft van de ombudspersonen in de algemene ziekenhuizen in Vlaanderen het registratiesysteem van V.V.O.V.A.Z. gebruikt.

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 91% van de algemene ziekenhuizen).

AZ	REGISTRATIESYSTEEM 2013				
GEWEST	V.V.O.V.A.Z.	Go-between	Ander registratiesysteem	Geen registratiesysteem	Eindtotaal
V	30 (91%)	0 (0%)	27 (44%)	3 (23%)	60 (56%)
B	1 (3%)	0 (0%)	10 (16%)	2 (15%)	13 (12%)
W	2 (6%)	0 (0%)	24 (40%)	8 (62%)	34 (32%)
Eindtotaal	33 (100%)	0 (0%)	61 (100%)	13 (100%)	107 (100%)

- Het **totaal aantal klachtendossiers** in verband met de rechten van de patiënt, die de ombudspersoon geopend heeft, bedraagt in 2013 **17.395** (12.093 klachtendossiers in Vlaanderen, 2.700 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 2.602 in Wallonië).

AANTAL KLACHTENDOSSIERS 2013	AZ
Mean	162,5701
Median	106,0000
Mode	0,0000
Standard Deviation	205,8739
Variance	42384,0776

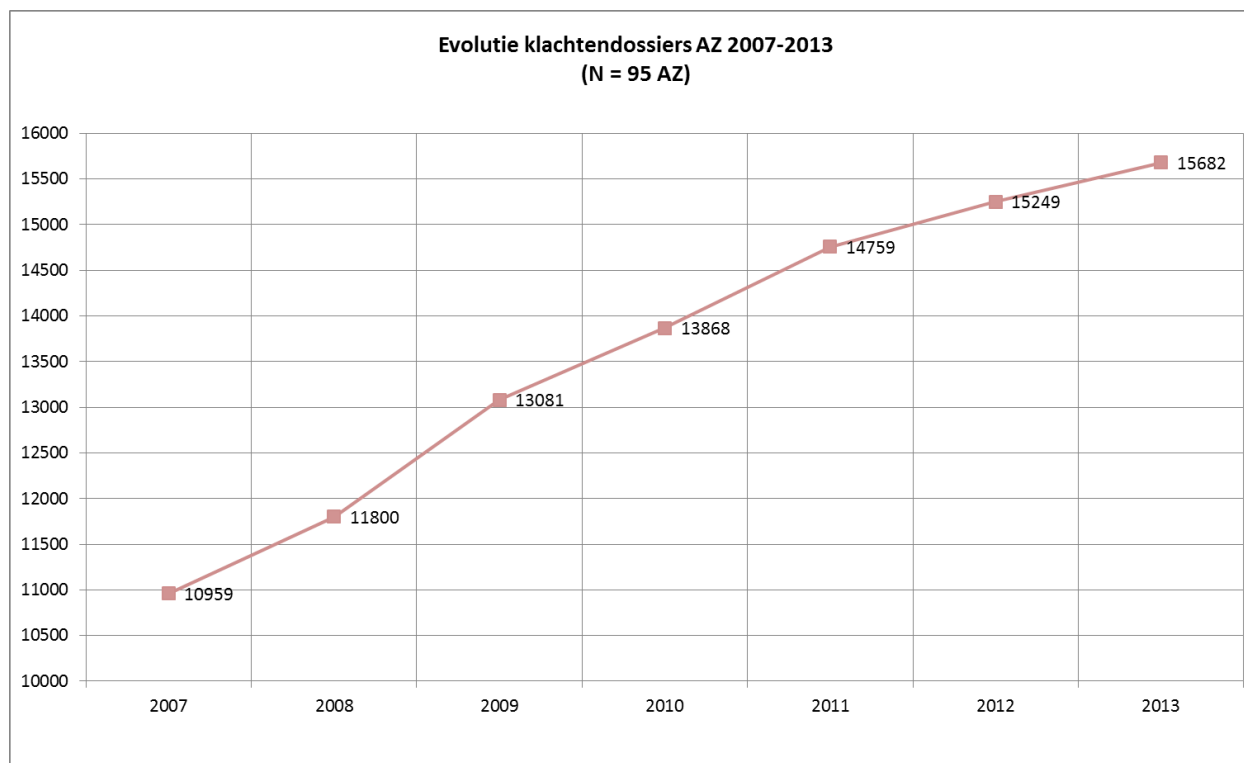
<sup>6</sup> Bij de interpretatie van de minimale gegevens die via een ander of geen registratiesysteem verzameld werden, werd er in deze analyse eveneens van het principe uitgegaan dat één klachtendossier meerdere rechten kan omvatten.

Range	1463,0000
Minimum	0,0000
Maximum	1463,0000

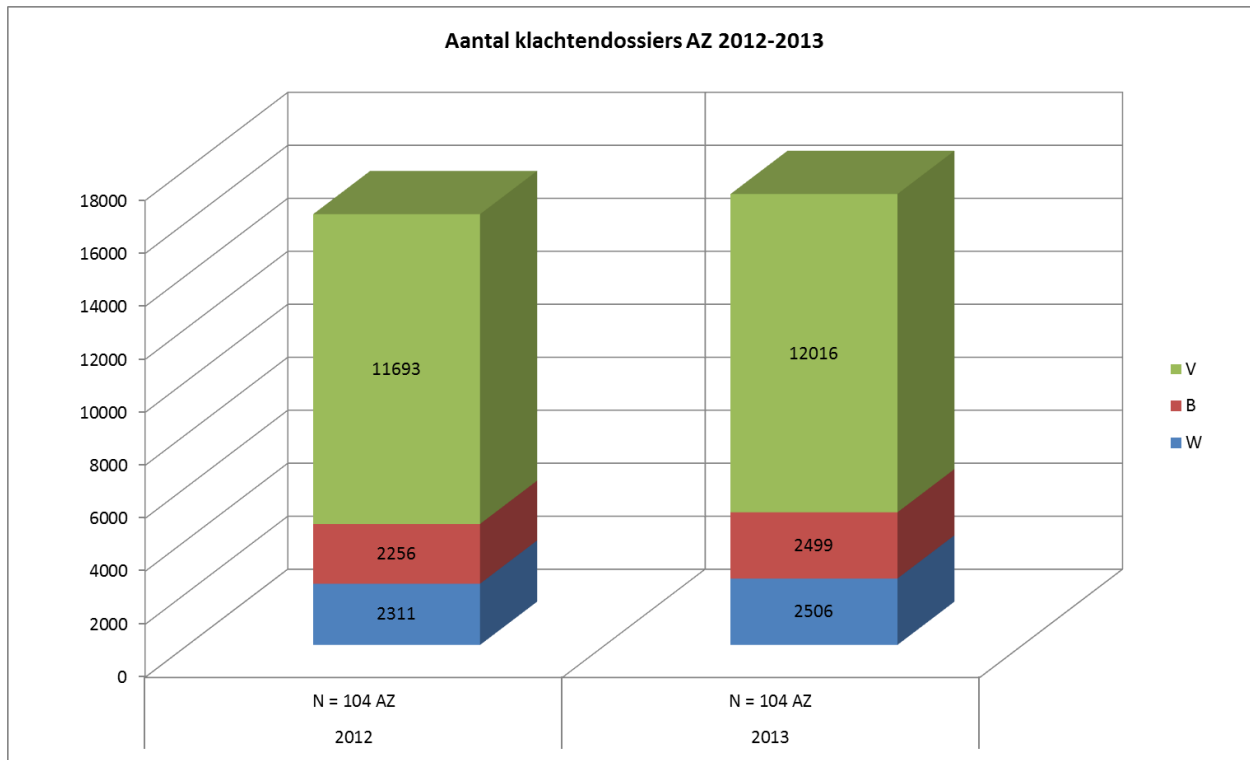
In 48% van de algemene ziekenhuizen werden er minder dan 100 klachtendossiers bij de ombudsdienst geopend, met het hoogste aandeel in Wallonië.

AANTAL KLACHTENDOSSIER 2013	AANTAL ALGEMENE ZIEKENHUIZEN			
	V	B	W	Eindtotaal
0-99	19 (32%)	6 (46%)	26 (76%)	51 (48%)
100-199	15 (25%)	3 (23%)	5 (15%)	23 (21%)
200-299	14 (23%)	2 (15%)	2 (6%)	18 (17%)
300-399	8 (13%)	1 (8%)	1 (3%)	10 (9%)
400-499	1 (2%)	0	0	1 (1%)
500-599	2 (3%)	0	0	2 (2%)
600-699	0	0	0	0
700-799	0	0	0	0
800-899	0	0	0	0
900-999	0	0	0	0
1000-1099	0	0	0	0
1100-1199	0	0	0	0
1200-1299	0	1 (8%)	0	1 (1%)
1300-1399	0	0	0	0
1400-1499	1 (2%)	0	0	1 (1%)
<b>Eindtotaal</b>	<b>60 (100%)</b>	<b>13 (100%)</b>	<b>34 (100%)</b>	<b>107 (100%)</b>

- **Doorheen de jaren merken we een stijgende tendens** voor het aantal klachtendossiers in de algemene ziekenhuizen die voor de jaren 2007 t.e.m. 2013 een verifieerbaar jaarverslag naar de Federale commissie verzonden hebben (N = 95 AZ).



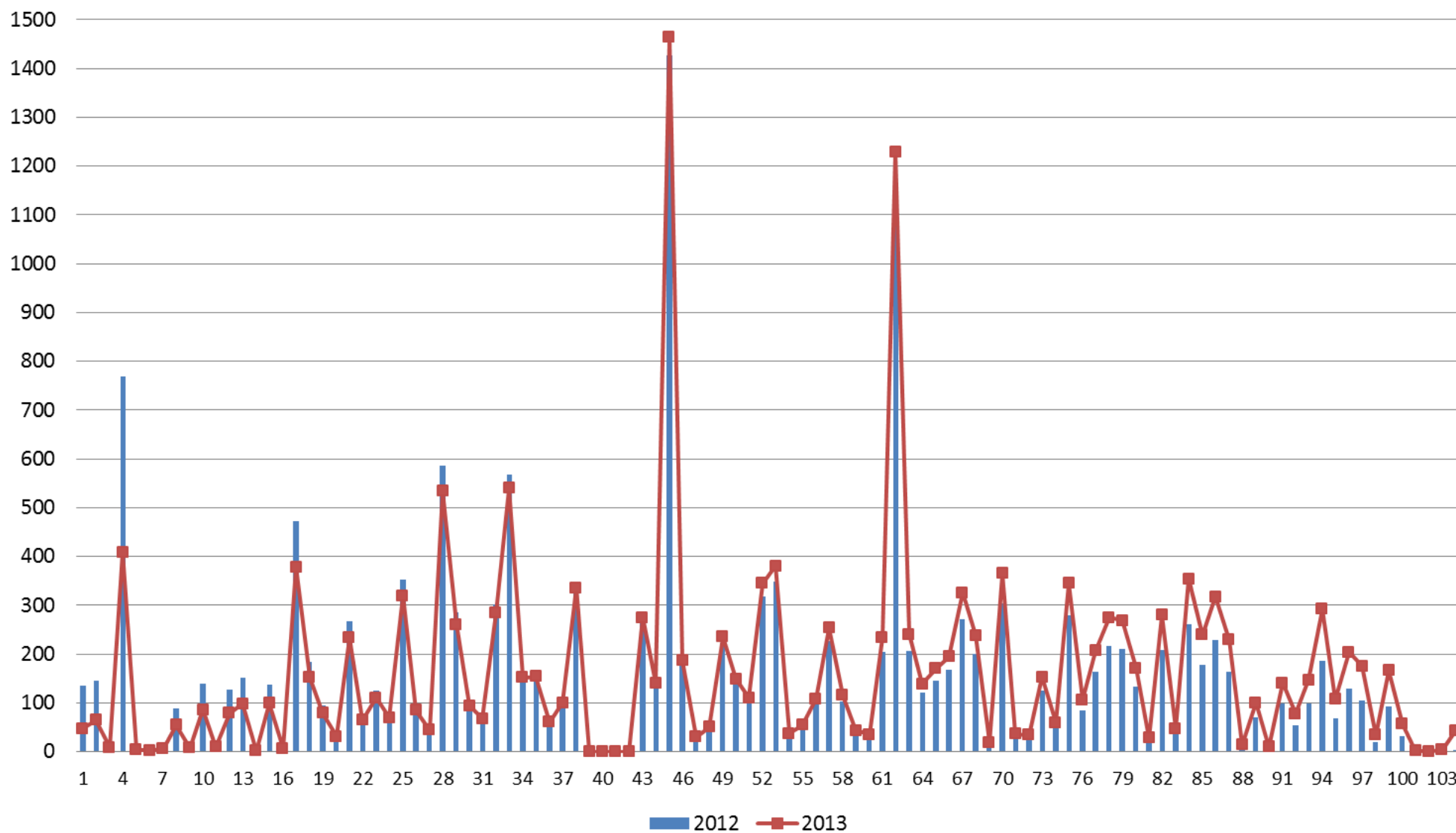
- Tegenover het jaar 2012 is het aantal klachtendossiers in de algemene ziekenhuizen met een verifieerbaar jaarverslag voor 2012 en 2013 (N = 104 AZ) met 5% gestegen (3% in Vlaanderen, 11% in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 8% in Wallonië).



Als we echter voor de beschouwde jaren het aantal klachtendossiers per algemeen ziekenhuis in absolute cijfers bekijken, zien we in 38 ziekenhuizen (37%) een terugval (20 in Vlaanderen, 3 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 15 in Wallonië), alsook een "status-quo" in 4 ziekenhuizen (4%) (1 in Vlaanderen, 1 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 2 in Wallonië).

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

### Aantal klachtendossiers AZ 2012-2013



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

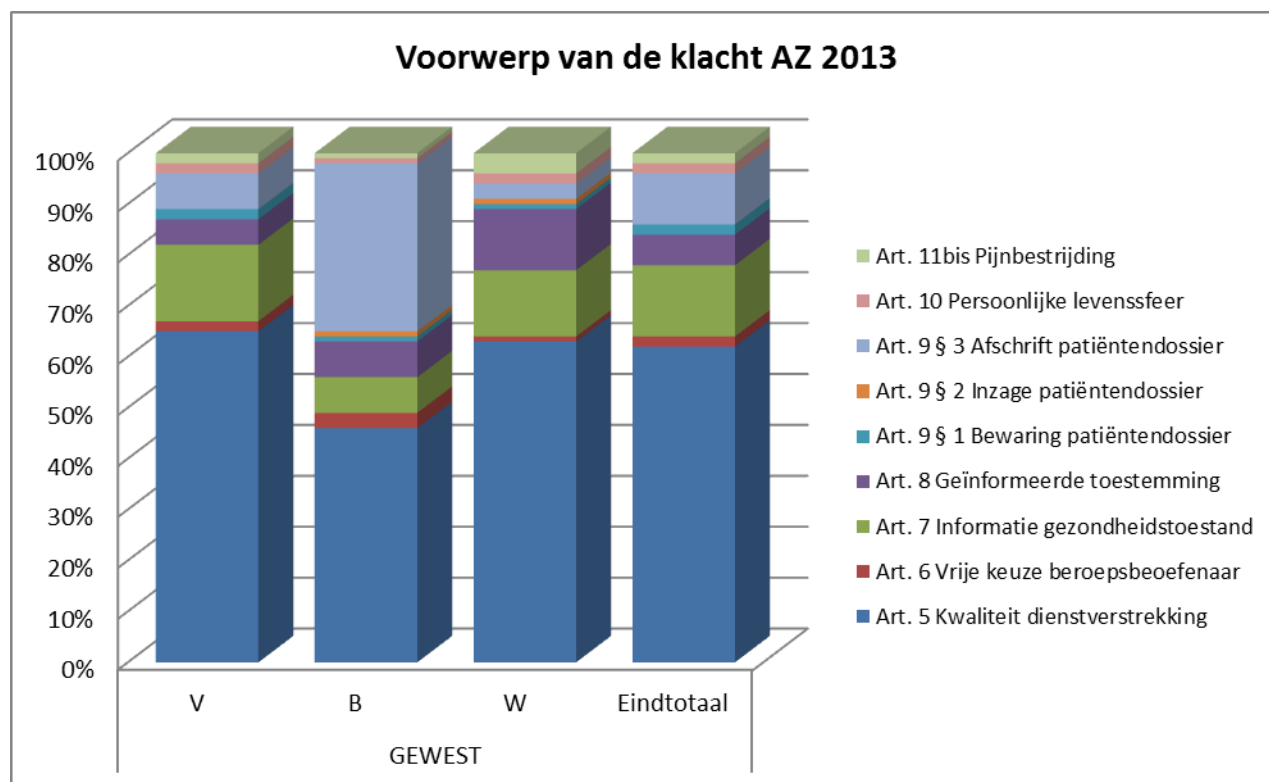
• De jaarverslagen 2013 van de ombudspersonen in de algemene ziekenhuizen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vermelden in totaal 2.546 voorwerpen van klachten. Dit aantal is lager dan het totaal aantal klachtendossiers (2.700).

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.

• De jaarverslagen 2013 van de ombudspersonen in de algemene ziekenhuizen vermelden in totaal **18.879 klachten met betrekking tot een patiëntenrecht**.

AZ	GEWEST			
	V	B	W	Eindtotaal
<b>VOORWERP VAN DE KLACHT 2013</b>				
Art. 5 Kwaliteit dienstverlening	8466 (65%)	1178 (46%)	2075 (63%)	11719 (62%)
Art. 6 Vrije keuze beroepsbeoefenaar	223 (2%)	83 (3%)	45 (1%)	351 (2%)
Art. 7 Informatie gezondheidstoestand	2003 (15%)	175 (7%)	437 (13%)	2615 (14%)
Art. 8 Geïnformeerde toestemming	591 (5%)	168 (7%)	378 (12%)	1137 (6%)
Art. 9 § 1 Bewaring patiëntendossier	224 (2%)	31 (1%)	43 (1%)	298 (2%)
Art. 9 § 2 Inzage patiëntendossier	57 (0%)	20 (1%)	17 (1%)	94 (0%)
Art. 9 § 3 Afschrift patiëntendossier	914 (7%)	834 (33%)	100 (3%)	1848 (10%)
Art. 10 Persoonlijke levenssfeer	279 (2%)	22 (1%)	63 (2%)	364 (2%)
Art. 11bis Pijnbestrijding	281 (2%)	35 (1%)	137 (4%)	453 (2%)
<b>Eindtotaal</b>	<b>13038 (100%)</b>	<b>2546 (100%)</b>	<b>3295 (100%)</b>	<b>18879 (100%)</b>





Het merendeel van de klachten heeft betrekking op het **recht op een kwaliteitsvolle dienstverstrekking** (62%).

In mindere mate voeren patiënten het recht op informatie over de gezondheidstoestand (14%), het recht op afschrift van het patiëntendossier (10%) en het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (6%) 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 8% van de klachtendossiers**, die in 2013 bij de ombudspersoon geopend werden<sup>7</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 2013</b>				
Behoud onafhankelijkheid	11 (18%)	2 (15%)	3 (9%)	16 (15%)
Behoud neutraliteit en onpartijdigheid	11 (18%)	3 (23%)	3 (9%)	17 (16%)
Eerbiediging beroepsgeheim	12 (20%)	4 (31%)	2 (6%)	18 (17%)
Bemiddelen zelf	18 (30%)	5 (38%)	7 (21%)	30 (28%)
Infrastructuur, mensen en middelen	18 (30%)	4 (31%)	7 (21%)	29 (27%)
Administratieve opdrachten	22 (37%)	4 (31%)	7 (21%)	33 (31%)

De ombudspersonen in de algemene ziekenhuizen signaleren in hun jaarverslag 2013 het meest moeilijkheden met **de uitvoering van de administratieve opdrachten van de ombudsfunctie** (31%), en vervolgens met het bemiddelen zelf (28%) en met de infrastructuur, de mensen en de middelen die van de ombudsdienst ter beschikking staan (27%).

In iets mindere mate formuleren de ombudspersonen problemen met de eerbiediging van hun beroepsgeheim (17%), met het behoud van hun neutraliteit en onpartijdigheid (16%) en met het behoud van hun onafhankelijkheid (15%).

<sup>7</sup> Dit percentage omvat niet de algemene ziekenhuizen (2), waarin er in 2013 geen klachtendossiers bij de ombudspersoon geopend werden.

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

AZ	GEWEST			
	V	B	W	Eindtotaal
<b>TOEPASSING PATIENTENRECHTENWET 2013</b>				
Art. 5 Kwaliteit dienstverlening	22 (37%)	6 (46%)	15 (44%)	43 (40%)
Art. 6 Vrije keuze beroepsbeoefenaar	7 (12%)	2 (15%)	0 (0%)	9 (8%)
Art. 7 Informatie gezondheidstoestand	19 (32%)	2 (15%)	11 (32%)	32 (30%)
Art. 8 Geïnformeerde toestemming	15 (25%)	4 (31%)	13 (38%)	32 (30%)
Art. 9 § 1 Bewaring patiëntendossier	6 (10%)	2 (15%)	0 (0%)	8 (7%)
Art. 9 § 2 Inzage patiëntendossier	9 (15%)	2 (15%)	0 (0%)	11 (10%)
Art. 9 § 3 Afschrift patiëntendossier	19 (32%)	4 (31%)	4 (12%)	27 (25%)
Art. 10 Persoonlijke levenssfeer	7 (12%)	1 (8%)	2 (6%)	10 (9%)
Art. 11bis Pijnbestrijding	2 (3%)	2 (15%)	2 (6%)	6 (6%)
Art. 12-15 Vertegenwoordigingssysteem	12 (20%)	1 (8%)	7 (21%)	20 (19%)

De ombudspersonen in de algemene ziekenhuizen signaleren het meest toepassingsproblemen met betrekking tot **het recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening** (40%), en vervolgens met betrekking tot het recht op informatie over zijn gezondheidstoestand (30%) en het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (30%).

Een vierde van de ombudspersonen ervaart problemen in verband met het recht op afschrift van het patiëntendossier (25%) en ongeveer een vijfde in verband met het vertegenwoordigingssysteem van de patiënt (19%).

Ze formuleren in mindere mate tekortkomingen in verband met het recht op inzage in het patiëntendossier (10%), het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (9%), het recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar (8%) en het recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier (7%).

## 2/ Psychiatrische ziekenhuizen

### Inleiding

- Van 64 psychiatrische ziekenhuizen ontving het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” in totaal 61 jaarverslagen<sup>8</sup>.

Deze jaarverslagen werden volgens het systeem voor verzending van een uniform jaarverslag aan de Federale commissie “Rechten van de patiënt” overgemaakt, en dit binnen de wettelijk vastgelegde termijn<sup>9</sup>.

Drie ziekenhuizen hebben geen rapport verzonden.

- 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>10</sup>, werden evenmin weerhouden.

Dit onderdeel is bijgevolg gebaseerd op de minimale wettelijke gegevens in de jaarverslagen 2013 van 60 (26 Franstalige en 34 Nederlandstalige) psychiatrische ziekenhuizen<sup>11</sup>.

Deze psychiatrische ziekenhuizen garanderen het klachtrecht van de patiënt via één van de dertien overlegplatforms geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van twee Franstalige ziekenhuizen met een uitsluitend interne ombudsfunctie<sup>12</sup>.

---

<sup>8</sup> Dit aantal omvat niet de jaarverslagen van de interne ombudspersonen van de psychiatrische ziekenhuizen die de interne en externe ombudsfunctie combineren.

<sup>9</sup> De instructies voor de verzending van het jaarverslag 2013 werden op 27 januari 2014 aan de ombudspersonen overgemaakt.

<sup>10</sup> Het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” ontving 1 jaarverslag in verband met de interne ombudsfunctie in de psychiatrische ziekenhuizen die de interne en externe ombudsfunctie combineren.

<sup>11</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>12</sup> De gegevens in de jaarverslagen van deze ziekenhuizen werden gevoegd bij de gegevens in verband met de externe ombudsfunctie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en Wallonië, omdat deze ombudspersonen registreren 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 2013</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%)	11 (42%)	15 (58%)	26 (100%)
Eindtotaal	0 (0%)	34 (57%)	11 (18%)	15 (25%)	60 (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 617**.

<b>AANTAL KLACHTENDOSSIERS 2013</b>	<b>PZ FR</b>
Mean	23,7308
Median	6,0000
Mode	0,0000
Standard Deviation	45,9283
Variance	2109,4046
Range	188,0000
Minimum	0,0000
Maximum	188,0000

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

AANTAL KLACHTENDOSSIERS 2013	PZ FR
0-19	20
20-39	2
40-59	1
60-79	1
80-99	0
100-119	0
120-139	0
140-159	1
160-179	0
180-199	1
Eindtotaal	26

- Uit de psychiatrische ziekenhuizen in **Vlaanderen** hebben de externe ombudspersonen in 2013 **in totaal 1325** meldingen met betrekking tot een patiëntenrecht geregistreerd.

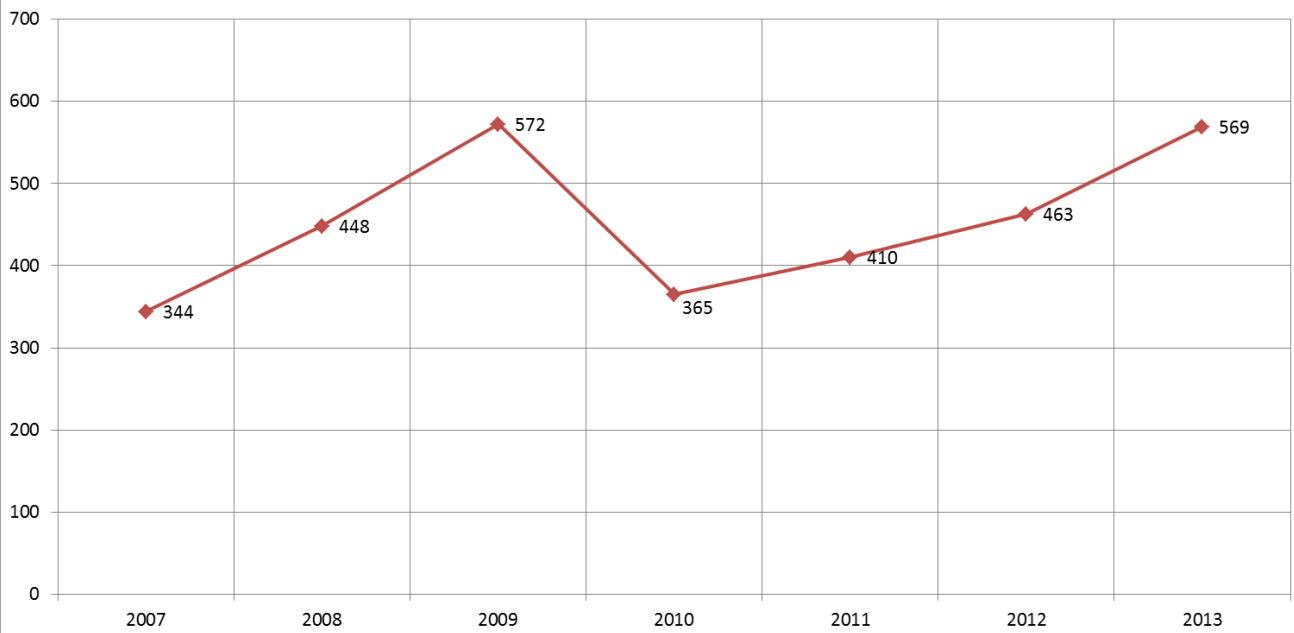
AANTAL AANMELDINGEN 2013	PZ NL
Mean	38,9706
Median	32,0000
Mode	0,0000
Standard Deviation	42,6817
Variance	1821,7264
Range	216,0000
Minimum	0,0000
Maximum	216,0000

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

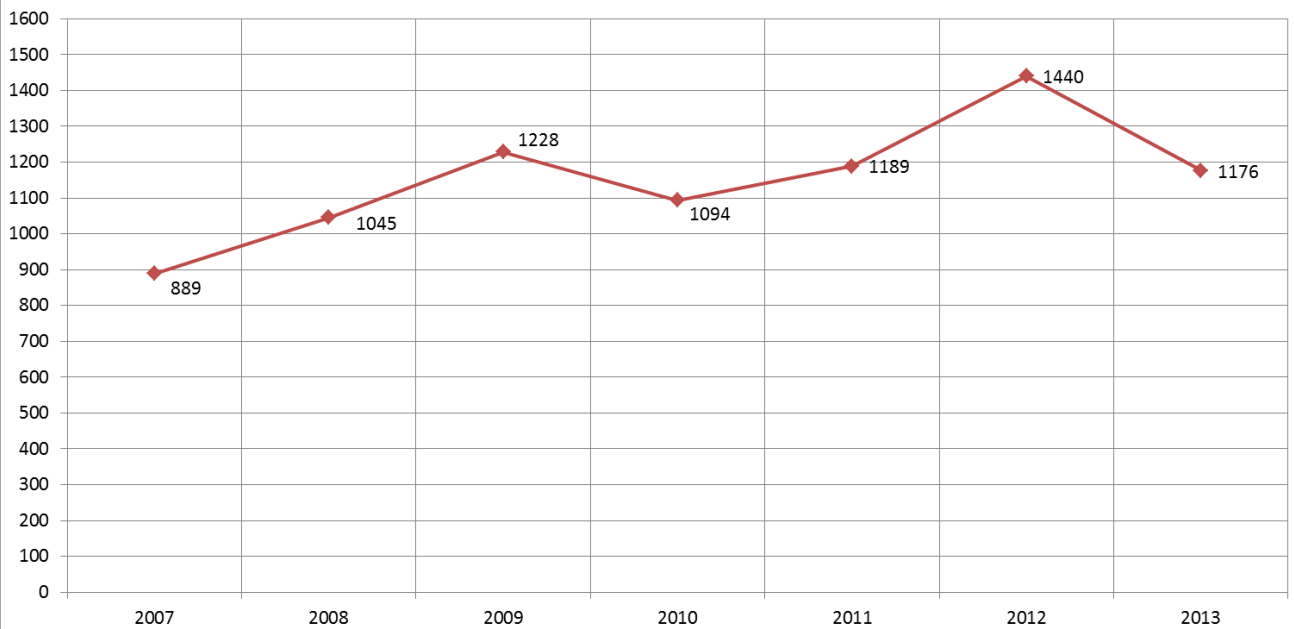
AANTAL AANMELDINGEN 2013	PZ NL
0-19	10
20-39	9
40-59	6
60-79	5
80-99	0
100-119	0
120-139	1
140-159	1
160-179	0
180-199	1
200-219	1
Eindtotaal	34

- In 2013 merken we dat de stijgende **tendens** van de voorgaande jaren voor het aantal klachtendossiers in de Franstalige psychiatrische ziekenhuizen zich verderzet (sinds 2010), dit in tegenstelling tot de Nederlandstalige psychiatrische ziekenhuizen, waar we voornamelijk tegenover 2012 een opmerkelijke daling van het aantal meldingen waarnemen.

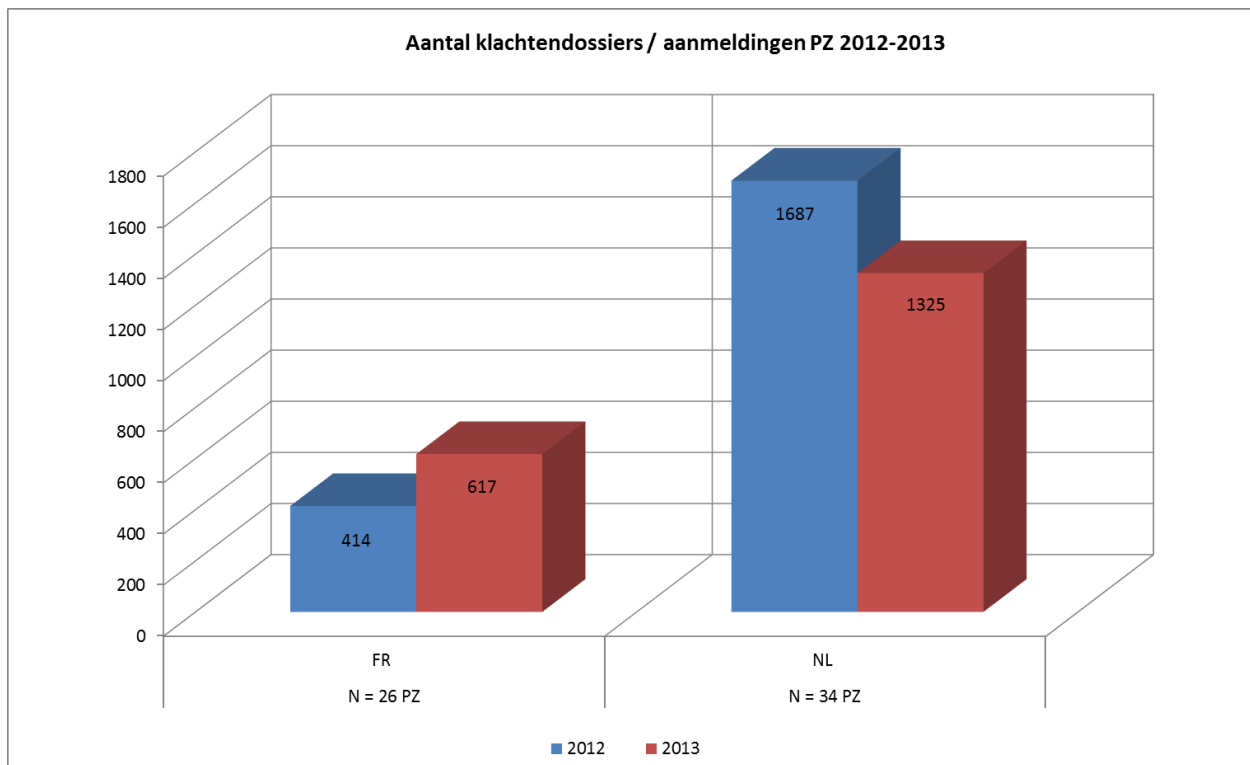
**Evolutie klachtendossiers PZ FR 2007-2013**  
(N = 19 PZ)



**Evolutie aanmeldingen PZ NL 2007-2013**  
(N = 26 PZ)



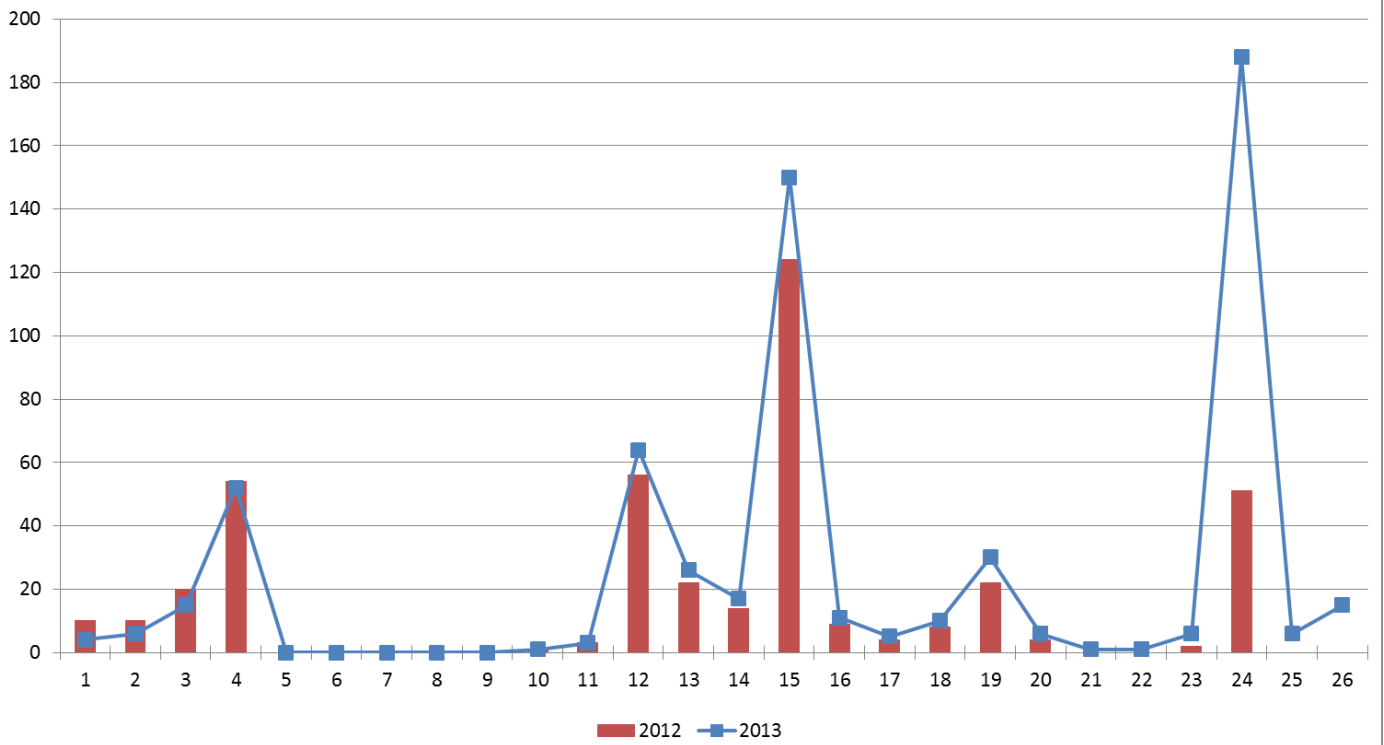
- Tegenover het jaar 2012 is het aantal klachtendossiers in de Franstalige psychiatrische ziekenhuizen met een verifieerbaar jaarverslag voor 2012 en 2013 (N = 26 PZ) met 49% **gestegen**. In Vlaanderen stellen wij een daling van 21% vast (N = 34 PZ).



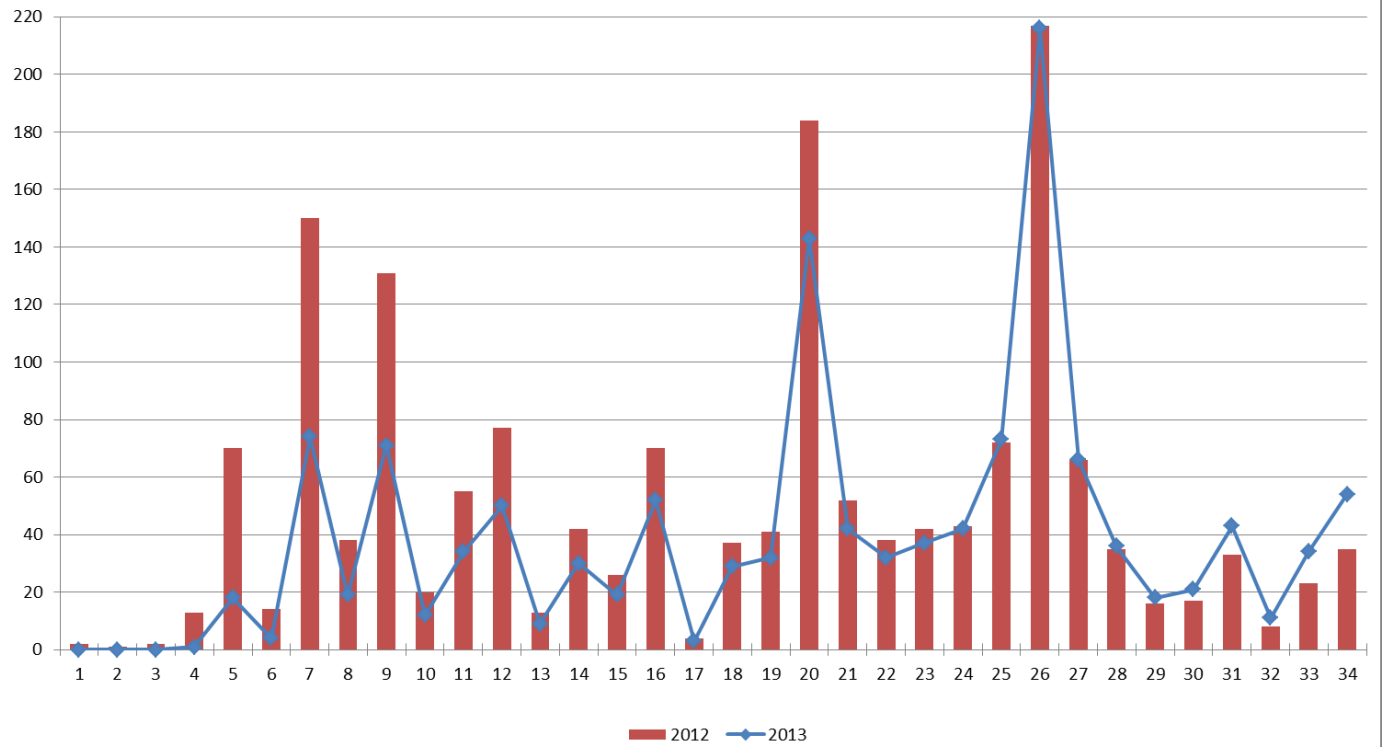
Als we voor de beschouwde jaren per taalgedeelte het aantal klachtendossiers/aanmeldingen per psychiatrisch ziekenhuis in absolute cijfers bekijken, zien we aan Franstalige zijde in 15 ziekenhuizen (58%) een stijging en aan Nederlandstalige zijde in 25 ziekenhuizen (74%) een daling.

Voormelde evolutie lijkt met andere woorden te duiden op een gangbare **trend** in de psychiatrische ziekenhuizen.

Aantal klachtendossiers PZ FR 2012-2013



Aantal aanmeldingen PZ NL 2012-2013





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

- De jaarverslagen 2013 van de externe ombudspersonen in de psychiatrische ziekenhuizen in Vlaanderen vermelden in totaal 1.327 voorwerpen van aanmeldingen. Dit aantal is iets hoger dan het totaal aantal aanmeldingen (1.325).

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 (589) lager dan het totaal aantal klachtendossiers (617), 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.

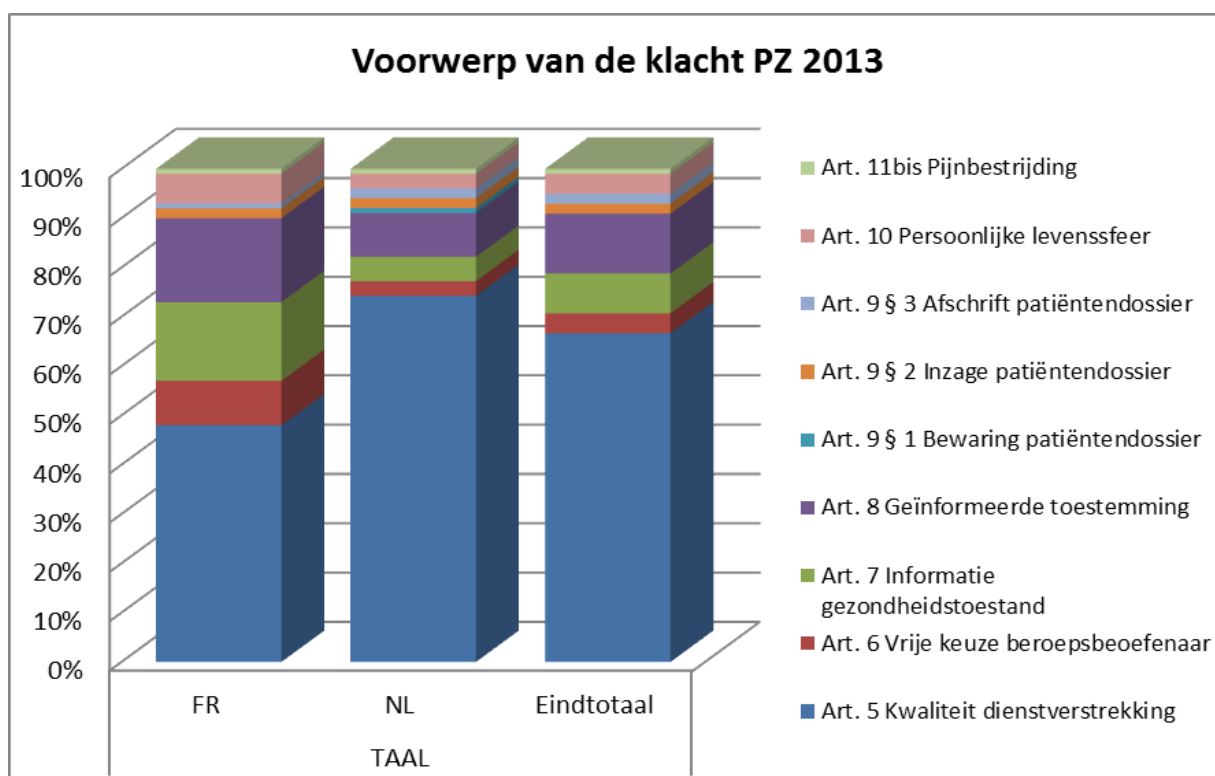
- De jaarverslagen 2013 van de ombudspersonen in de psychiatrische ziekenhuizen vermelden in totaal **1.916 klachten met betrekking tot een patiëntenrecht**.

PZ VOORWERP VAN DE KLACHT 2013	TAAL		
	FR	NL	Eindtotaal
Art. 5 Kwaliteit dienstverlening	282 (48%)	990 (75%)	1272 (66%)
Art. 6 Vrije keuze beroepsbeoefenaar	51 (9%)	35 (3%)	86 (4%)
Art. 7 Informatie gezondheidstoestand	96 (16%)	60 (5%)	156 (8%)
Art. 8 Geïnformeerde toestemming	102 (17%)	126 (9%)	228 (12%)
Art. 9 § 1 Bewaring patiëntendossier	1 (0%)	7 (1%)	8 (0%)
Art. 9 § 2 Inzage patiëntendossier	9 (2%)	21 (2%)	30 (2%)
Art. 9 § 3 Afschrift patiëntendossier	7 (1%)	32 (2%)	39 (2%)
Art. 10 Persoonlijke levenssfeer	33 (6%)	46 (3%)	79 (4%)
Art. 11bis Pijnbestrijding	8 (1%)	10 (1%)	18 (1%)
Eindtotaal	589 (100%)	1327 (100%)	1916 (100%)

Het merendeel van de klachten heeft betrekking op het **recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening** (66%).

In mindere mate voeren patiënten het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (12%) en het recht op informatie over de gezondheidstoestand (8%) aan.

Klachten in verband met het recht op vrije keuze van een beroepsbeoefenaar (4%), het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (4%) en het recht op inzage en afschrift van het patiëntendossier (respectievelijk 2%) 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 zeer beperkt aantal klachtendossiers / aanmeldingen** (3% aan Franstalige en 5% aan Nederlandstalige zijde), die in 2013 bij de ombudspersoon geopend werden<sup>13</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 2013</b>			
Behoud onafhankelijkheid	6 (23%)	0 (0%)	6 (10%)
Behoud neutraliteit en onpartijdigheid	3 (12%)	0 (0%)	3 (5%)
Eerbiediging beroepsgeheim	3 (12%)	0 (0%)	3 (5%)
Bemiddelen zelf	8 (31%)	5 (15%)	13 (22%)
Infrastructuur, mensen en middelen	9 (35%)	0 (0%)	9 (15%)
Administratieve opdrachten	12 (46%)	3 (9%)	15 (25%)

<sup>13</sup> Deze percentages omvatten niet de psychiatrische ziekenhuizen (5 Franstalige en 3 Nederlandstalige), waarin er in 2013 geen klachtendossiers bij de ombudspersoon geopend werden.

De ombudspersonen in de psychiatrische ziekenhuizen signaleren het meest moeilijkheden met **de uitvoering van de administratieve opdrachten van de ombudsfunctie** (25%), en vervolgens met het bemiddelen zelf (22%).

Daarnaast formuleren ze nog moeilijkheden in verband met de infrastructuur, de mensen en de middelen die van de ombudsdienst ter beschikking staan (15%) en met het behoud van hun onafhankelijkheid (10%).

Ze ondervinden in mindere mate problemen met het behoud van hun neutraliteit en onpartijdigheid (5%) en met de eerbiediging van hun beroepsgeheim (5%).

We merken op dat er per taalgedeelte verschillen waar te nemen zijn met betrekking tot de moeilijkheden die de ombudspersonen in verband met de uitoefening van hun opdrachten signaleren.

## 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 2013</b>			
Art. 5 Kwaliteit dienstverlening	11 (42%)	12 (35%)	23 (38%)
Art. 6 Vrije keuze beroepsbeoefenaar	6 (23%)	5 (15%)	11 (18%)
Art. 7 Informatie gezondheidstoestand	6 (23%)	0 (0%)	6 (10%)
Art. 8 Geïnformeerde toestemming	5 (19%)	9 (26%)	14 (23%)
Art. 9 § 1 Bewaring patiëntendossier	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Art. 9 § 2 Inzage patiëntendossier	1 (4%)	1 (3%)	2 (3%)
Art. 9 § 3 Afschrift patiëntendossier	2 (8%)	4 (12%)	6 (10%)
Art. 10 Persoonlijke levenssfeer	6 (23%)	0 (0%)	6 (10%)
Art. 11bis Pijnbestrijding	3 (12%)	1 (3%)	4 (7%)
Art. 12-15 Vertegenwoordigingssysteem	5 (19%)	0 (0%)	5 (8%)

De ombudspersonen in de psychiatrische ziekenhuizen signaleren het meest toepassingsproblemen bij **het recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening** (38%). Vervolgens formuleren ze moeilijkheden in verband met het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (23%) en het recht op vrije keuze van een beroepsbeoefenaar (18%). In mindere mate vermelden de ombudspersonen tekortkomingen in verband met de overige patiëntenrechten.

### 3/ Initiatieven van beschut wonen

#### Inleiding

Het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” ontving van 61 initiatieven van beschut wonen (19 Franstalige en 42 Nederlandstalige), die bij het provinciale overlegplatform aangesloten zijn, een jaarverslag 2013.

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 **moelijkheden** 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 23 van de 42 initiatieven van beschut wonen, die een jaarverslag overmaakten, in totaal 43 aanmeldingen met betrekking tot een patiëntenrecht geregistreerd.

In Brussel en Wallonië werden er in 4 van de 19 initiatieven van beschut wonen in totaal 42 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 (54%).

Een vijfde van voert nog het recht van de patiënt op informatie over zijn gezondheidstoestand (20%) aan, en vervolgens het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (16%) en het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (7%).

Klachten met betrekking tot het recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar (2%) en het recht op een op pijnbestrijding gerichte zorg (1%) zijn beperkt.

## 4/ Psychiatrische verzorgingstehuizen

### Inleiding

Het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” ontving van 34 psychiatrische verzorgingstehuizen (13 Franstalige en 21 Nederlandstalige), die bij het provinciale overlegplatform aangesloten zijn, een jaarverslag 2013.

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 **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 11 van de 21 psychiatrische verzorgingstehuizen die een jaarverslag overmaakten, in totaal 127 aanmeldingen met betrekking tot een patiëntenrecht geregistreerd.

In Brussel en Wallonië werden er in 7 van de 13 psychiatrische verzorgingstehuizen in totaal 46 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 dienstverstrekking** in (72%).

In mindere mate voeren zij nog het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (14%) aan.

Klachten met betrekking tot het recht van de patiënt op informatie over zijn gezondheidstoestand (5%), het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (4%), het recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar (3%), het recht op een op pijnbestrijding gerichte zorg (2%) en het recht op inzage in het patiëntendossier (1%) zijn beperkt.

## 5/ Algemene conclusie

In 2013 stellen we aan Nederlandstalige zijde een significante daling vast van het aantal klachtendossiers in de psychiatrische ziekenhuizen. Het gaat over een daling van 21% in vergelijking met de cijfers van 2012. Meer concreet betekent dit dat 74% van de Nederlandstalige psychiatrische ziekenhuizen het aantal klachtendossiers heeft zien afnemen in 2013.

Deze cijfers staan in contrast met deze van de Franstalige psychiatrische ziekenhuizen, waar de stijgende tendens van het aantal geregistreerde klachtendossiers, vastgesteld sinds 2010, zich verderzet.

Wat de algemene ziekenhuizen betreft, kunnen we stellen dat het aantal geregistreerde klachtendossiers met 5% gestegen is ten opzichte van het jaar voordien. Deze gegevens passen perfect in de verderzetting van de tendens die zich sinds 2007 manifesteert, namelijk een constante stijging van het aantal klachtendossiers met betrekking tot de algemene ziekenhuizen.

Tot slot kunnen we nog besluiten dat het recht van de patiënt, dat het voorwerp uitmaakt van het merendeel van de klachten in 2013, net zoals elk jaar en in elke voorzieningssoort, het recht op een kwaliteitsvolle dienstverstrekking is<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup> Zie artikel 5 van de wet betreffende de rechten van de patiënt.