

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 2014  
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 2014 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 2007-2013**. 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 2014, die tot en met 30 juni 2015 aan het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” overgemaakt werden. Vanaf 1 juli 2015 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 118 algemene ziekenhuizen ontving het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” in totaal 112 jaarverslagen (van 60 algemene ziekenhuizen in Vlaanderen, 14 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 38 in Wallonië).

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

Zes ziekenhuizen hebben geen rapport verzonden op het moment dat er met de verwerking van de gegevens in de jaarverslagen werd gestart (op 1 juli 2015).

### 1.1/ Instellingsgebonden informatie

Het merendeel (104 of 93%) van de algemene ziekenhuizen die een verslag verzonden hebben, beschikt over een **eigen ombudsfunctie**.

De overige ziekenhuizen (8 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>4</sup>.

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

---

<sup>4</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.

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

AZ	REGISTRATIESYSTEEM 2014				
GEWEST	V.V.O.V.A.Z.	Go-between	Ander registratiesysteem	Geen registratiesysteem	Eindtotaal
V	38 (63%)	0 (0%)	19 (32%)	3 (5%)	60 (100%)
B	2 (14%)	0 (0%)	10 (71%)	2 (14%)	14 (100%)
W	1 (3%)	0 (0%)	30 (79%)	7 (18%)	38 (100%)
Eindtotaal	41 (37%)	0 (0%)	59 (53%)	12 (11%)	112 (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 ruim 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 93% van de algemene ziekenhuizen).

AZ	REGISTRATIESYSTEEM 2014				
GEWEST	V.V.O.V.A.Z.	Go-between	Ander registratiesysteem	Geen registratiesysteem	Eindtotaal
V	38 (93%)	0 (0%)	19 (32%)	3 (25%)	60 (54%)
B	2 (5%)	0 (0%)	10 (17%)	2 (17%)	14 (13%)
W	1 (2%)	0 (0%)	30 (51%)	7 (58%)	38 (34%)
Eindtotaal	41 (100%)	0 (0%)	59 (100%)	12 (100%)	112 (100%)

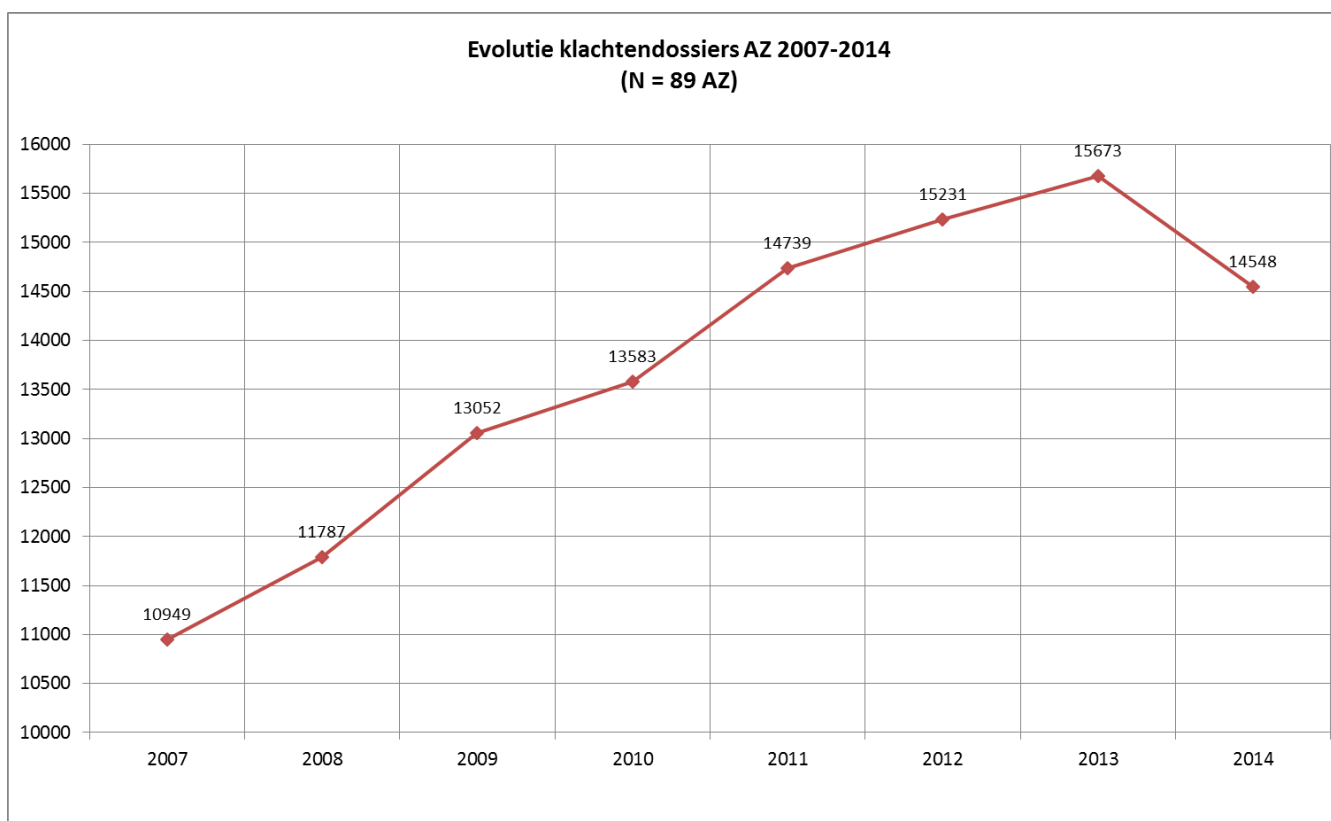
- Het **totaal aantal klachtendossiers** in verband met de rechten van de patiënt, die de ombudspersoon geopend heeft, bedraagt in 2014 **18.525** (13.111 klachtendossiers in Vlaanderen, 2.567 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 2.847 in Wallonië).

AANTAL KLACHTENDOSSIERS 2014	AZ
Mean	165,4018
Median	113,5000
Mode	0,0000
Standard Deviation	192,7374
Variance	37147,7200
Range	1573,0000
Minimum	0,0000
Maximum	1573,0000

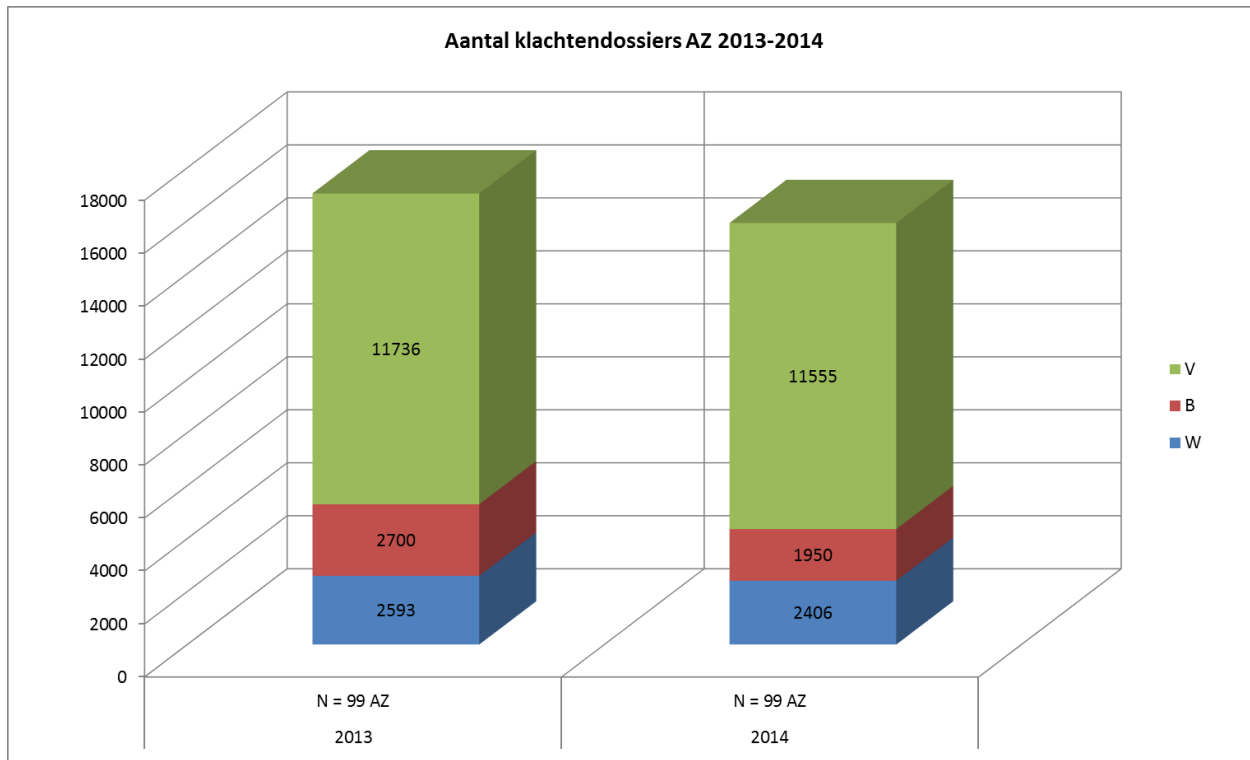
In 46% van de algemene ziekenhuizen werden er minder dan 100 klachtendossiers bij de ombudsdienst geopend, met het hoogste aandeel in Wallonië.

AANTAL KLACHTENDOSSIERS 2014	AANTAL ALGEMENE ZIEKENHUIZEN			
	V	B	W	Eindtotaal
0-99	15 (25%)	6 (43%)	30 (79%)	51 (46%)
100-199	20 (33%)	3 (21%)	4 (11%)	27 (24%)
200-299	11 (18%)	2 (14%)	4 (11%)	17 (15%)
300-399	7 (12%)	0	0	7 (6%)
400-499	4 (7%)	2 (14%)	0	6 (5%)
500-599	0	1 (7%)	0	1 (1%)
600-699	2 (3%)	0	0	2 (2%)
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	0	0	0
1300-1399	0	0	0	0
1400-1499	0	0	0	0
1500-1599	1 (2%)	0	0	1 (1%)
Eindtotaal	60 (100%)	14 (100%)	38 (100%)	112 (100%)

- In 2014 merken we dat de stijgende **tendens** van de voorgaande jaren voor het aantal klachtendossiers in de algemene ziekenhuizen die voor de jaren 2007 t.e.m. 2014 een verifieerbaar jaarverslag naar de Federale commissie verzonden hebben (N = 89 AZ), zich niet verderzet.



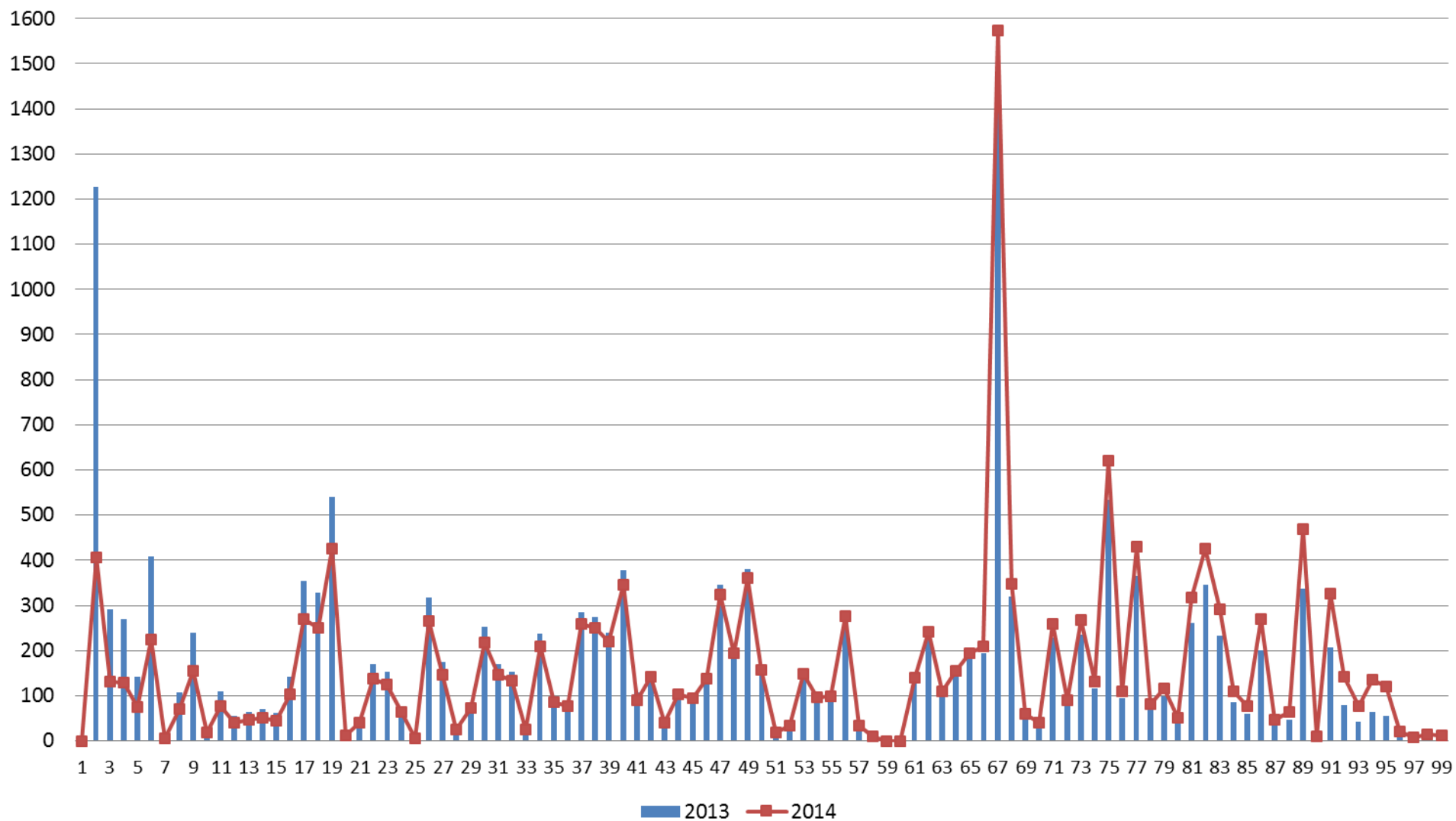
- Tegenover het jaar 2013 is het aantal klachtendossiers in de algemene ziekenhuizen met een verifieerbaar jaarverslag voor 2013 en 2014 (N = 99 AZ) met 7% gedaald (-2% in Vlaanderen, -28% in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en -7% in Wallonië).



Als we voor de beschouwde jaren het aantal klachtendossiers per algemeen ziekenhuis in absolute cijfers bekijken, zien we in 55 ziekenhuizen (56%) eveneens een terugval (29 in Vlaanderen, 4 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 22 in Wallonië), alsook een "status-quo" in 5 ziekenhuizen (5%) (1 in Vlaanderen, 1 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 3 in Wallonië).

De bovenvermelde daling lijkt met andere woorden te duiden op een **gangbare trend in alle algemene ziekenhuizen.**

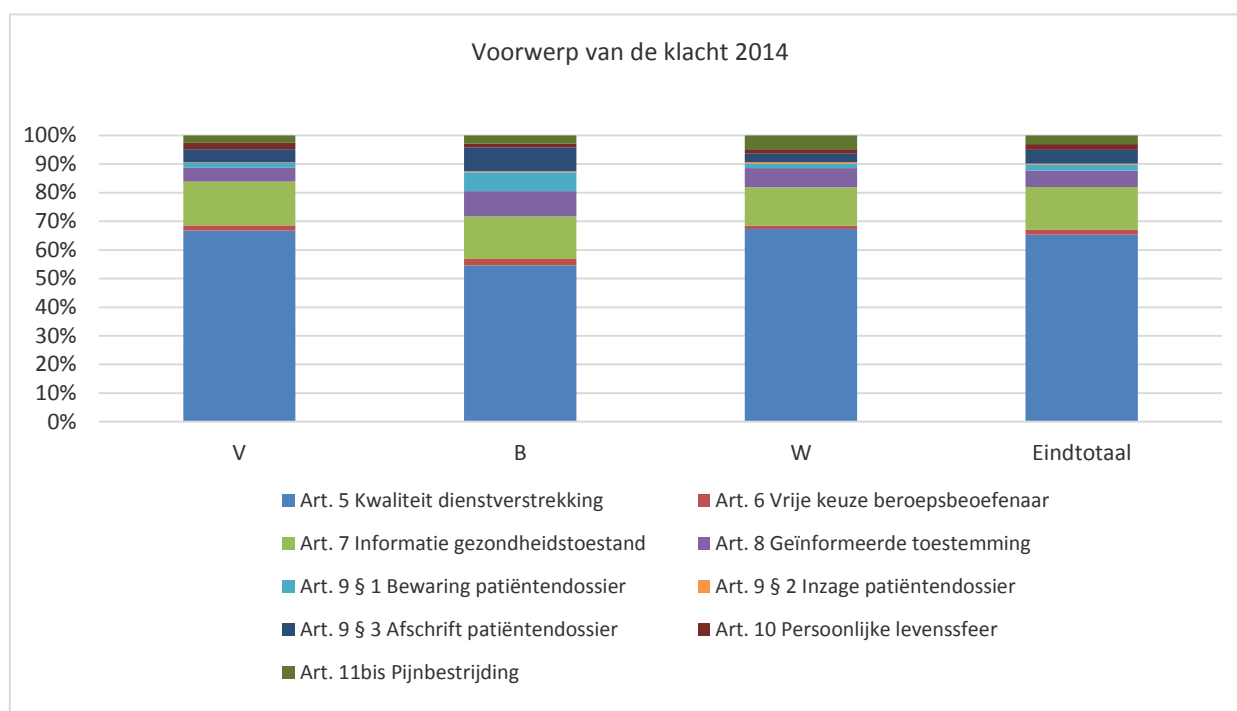
### Aantal klachtendossiers AZ 2013-2014



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

De jaarverslagen 2014 van de ombudspersonen in de algemene ziekenhuizen vermelden in totaal **20.647 klachten met betrekking tot een patiëntenrecht**.

AZ VOORWERP VAN DE KLACHT 2014	GEWEST			
	V	B	W	Eindtotaal
Art. 5 Kwaliteit dienstverlening	9661 (67%)	1478 (55%)	2342 (67%)	13481 (65%)
Art. 6 Vrije keuze beroepsbeoefenaar	253 (2%)	60 (2%)	40 (1%)	353 (2%)
Art. 7 Informatie gezondheidstoestand	2216 (15%)	400 (15%)	465 (13%)	3081 (15%)
Art. 8 Geïnformeerde toestemming	704 (5%)	241 (9%)	236 (7%)	1181 (6%)
Art. 9 § 1 Bewaring patiëntendossier	229 (2%)	177 (7%)	48 (1%)	454 (2%)
Art. 9 § 2 Inzage patiëntendossier	38 (0%)	11 (0%)	20 (1%)	69 (0%)
Art. 9 § 3 Afschrift patiëntendossier	665 (5%)	225 (8%)	105 (3%)	995 (5%)
Art. 10 Persoonlijke levenssfeer	321 (2%)	34 (1%)	56 (2%)	411 (2%)
Art. 11bis Pijnbestrijding	376 (3%)	79 (3%)	167 (5%)	622 (3%)
Eindtotaal	14463 (100%)	2705 (100%)	3479 (100%)	20647 (100%)



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

In mindere mate voeren patiënten het recht op informatie over de gezondheidstoestand (15%), het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (6%) en het recht op afschrift van het patiëntendossier (5%) aan.

Klachten in verband met het recht op een op pijnbestrijding gerichte zorg (3%), de vrije keuze van beroepsbeoefenaar (2%), de bewaring van het patiëntendossier (2%) en het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (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 2014 bij de ombudspersoon geopend werden<sup>5</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<sup>6</sup>

AZ	GEWEST			
	V	B	W	Eindtotaal
<b>MOEILIKHEDEN OMBUDSFUNCTIE 2014</b>				
Behoud onafhankelijkheid	6 (11%)	0 (0%)	4 (12%)	10 (10%)
Behoud neutraliteit en onpartijdigheid	8 (15%)	2 (18%)	2 (6%)	12 (12%)
Eerbiediging beroepsgeheim	7 (13%)	1 (9%)	3 (9%)	11 (11%)
Bemiddelen zelf	13 (24%)	5 (45%)	7 (21%)	25 (25%)
Infrastructuur, mensen en middelen	18 (33%)	2 (18%)	5 (15%)	25 (25%)
Administratieve opdrachten	17 (31%)	3 (27%)	9 (27%)	29 (29%)

De ombudspersonen in de algemene ziekenhuizen signaleren in hun jaarverslag 2014 het meest moeilijkheden met **de uitvoering van de administratieve opdrachten van de ombudsfunctie** (29%), en vervolgens met het bemiddelen zelf (25%) en met de infrastructuur, de mensen en de middelen die van de ombudsdienst ter beschikking staan (25%).

In iets mindere mate formuleren de ombudspersonen problemen met het behoud van hun neutraliteit en onpartijdigheid (12%), de eerbiediging van hun beroepsgeheim (11%) en met het behoud van hun onafhankelijkheid (10%).

<sup>5</sup> Dit percentage omvat niet de algemene ziekenhuizen (3), waarin er in 2014 geen klachtendossiers bij de ombudspersoon geopend werden. Voor één ziekenhuis werd deze vraag in het jaarverslag niet ingevuld.

<sup>6</sup> Voor dertien ziekenhuizen werd deze rubriek in het jaarverslag niet (volledig) ingevuld. De cijfergegevens houden bijgevolg enkel rekening met de antwoorden die de FOD Volksgezondheid wel ontvangen heeft (van 99 algemene ziekenhuizen).

## 1.6/ Moeilijkheden die de ombudspersoon bij de toepassing van de patiëntenrechtenwet ondervindt<sup>7</sup>

AZ	GEWEST			
	V	B	W	Eindtotaal
<b>TOEPASSING PATIENTENRECHTENWET 2014</b>				
Art. 5 Kwaliteit dienstverlening	23 (40%)	8 (57%)	13 (34%)	44 (40%)
Art. 6 Vrije keuze beroepsbeoefenaar	6 (10%)	2 (14%)	2 (5%)	10 (9%)
Art. 7 Informatie gezondheidstoestand	17 (29%)	5 (36%)	8 (21%)	30 (27%)
Art. 8 Geïnformeerde toestemming	13 (22%)	6 (43%)	13 (34%)	32 (29%)
Art. 9 § 1 Bewaring patiëntendossier	10 (17%)	2 (14%)	2 (5%)	14 (13%)
Art. 9 § 2 Inzage patiëntendossier	6 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	6 (5%)
Art. 9 § 3 Afschrift patiëntendossier	18 (31%)	5 (36%)	4 (11%)	27 (24%)
Art. 10 Persoonlijke levenssfeer	8 (14%)	1 (7%)	3 (8%)	12 (11%)
Art. 11bis Pijnbestrijding	3 (5%)	4 (29%)	2 (5%)	9 (8%)
Art. 12-15 Vertegenwoordigingssysteem	8 (14%)	2 (14%)	7 (18%)	17 (15%)

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 om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (29%) en het recht op informatie over zijn gezondheidstoestand (27%).

Bijna een vierde van de ombudspersonen ervaart problemen in verband met het recht op afschrift van het patiëntendossier (24%).

Ze formuleren in mindere mate tekortkomingen in verband met het vertegenwoordigingssysteem van de patiënt (15%), het recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier (13%), het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (11%), het recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar (9%) en het recht op een op pijnbestrijding gerichte zorg (8%).

<sup>7</sup> Voor één ziekenhuis werd deze rubriek in het jaarverslag niet ingevuld. De cijfergegevens houden bijgevolg enkel rekening met de antwoorden die de FOD Volksgezondheid wel ontvangen heeft (van 111 algemene ziekenhuizen).

## 2/ Psychiatrische ziekenhuizen

### Inleiding

- Van 62 psychiatrische ziekenhuizen ontving het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” in totaal 57 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.

Vijf 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.

Dit onderdeel is bijgevolg gebaseerd op de minimale wettelijke gegevens in de jaarverslagen 2014 van 56 (27 Franstalige en 29 Nederlandstalige) psychiatrische ziekenhuizen<sup>9</sup>.

Deze psychiatrische ziekenhuizen garanderen het klachtrecht van de patiënt via één van de dertien overlegplatforms geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van drie Franstalige ziekenhuizen met een uitsluitend interne ombudsfunctie<sup>10</sup>.

### 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 2014</b>				
<b>TAAL</b>	V.V.O.V.A.Z.	Go-between	Ander registratiesysteem	Geen registratiesysteem	Eindtotaal
NL	0 (0%)	29 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	29 (100%)
FR	0 (0%)	0 (0%)	18 (67%)	9 (33%)	27 (100%)
Eindtotaal	0 (0%)	29 (52%)	18 (32%)	9 (16%)	56 (100%)

<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> 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>10</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.

- 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 klachten in verband met de rechten van de patiënt via een ander registratiesysteem registreren.

- **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 566**.

AANTAL KLACHTENDOSSIERS 2014	PZ FR
Mean	20,9630
Median	7,0000
Mode	0,0000
Standard Deviation	37,4006
Variance	1398,8062
Range	172,0000
Minimum	0,0000
Maximum	172,0000

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

AANTAL KLACHTENDOSSIERS 2014	PZ FR
0-19	20
20-39	2
40-59	2
60-79	1
80-99	1
100-119	0
120-139	0
140-159	0
160-179	1
Eindtotaal	27

- Uit de psychiatrische ziekenhuizen in **Vlaanderen** hebben de externe ombudspersonen in 2014 **in totaal 1.289** meldingen met betrekking tot een patiëntenrecht geregistreerd.

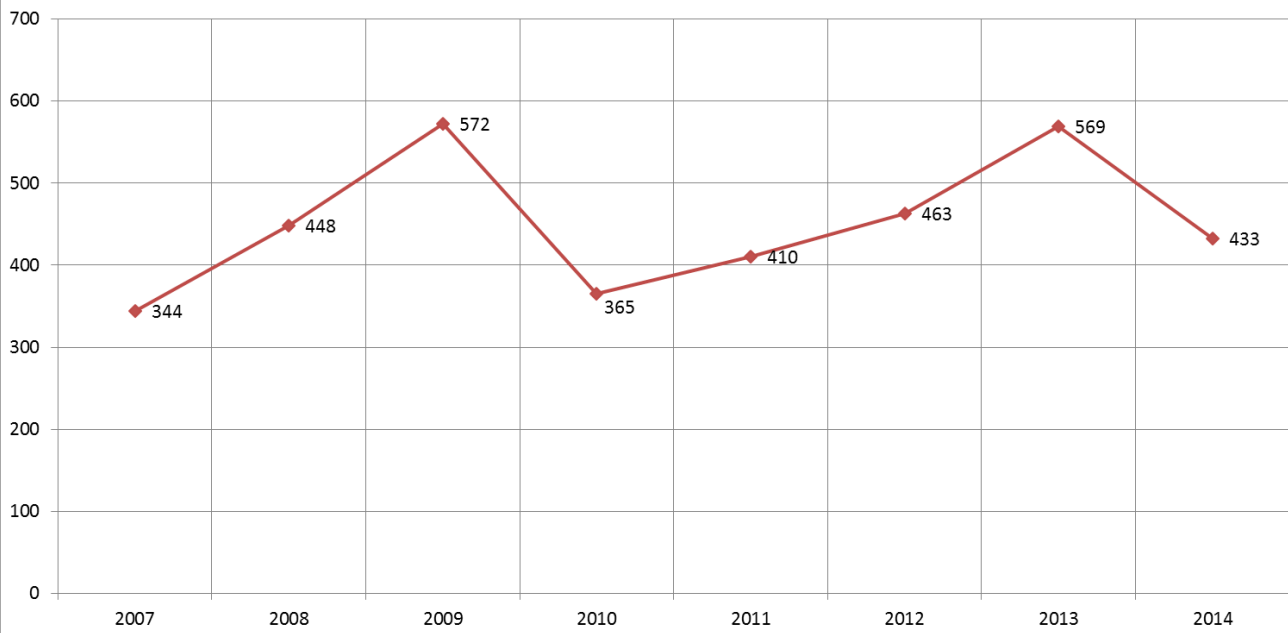
AANTAL AANMELDINGEN 2014	PZ NL
Mean	44,4483
Median	35,0000
Mode	1840,7562
Standard Deviation	42,9040
Variance	42,9040
Range	209,0000
Minimum	2,0000
Maximum	211,0000

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

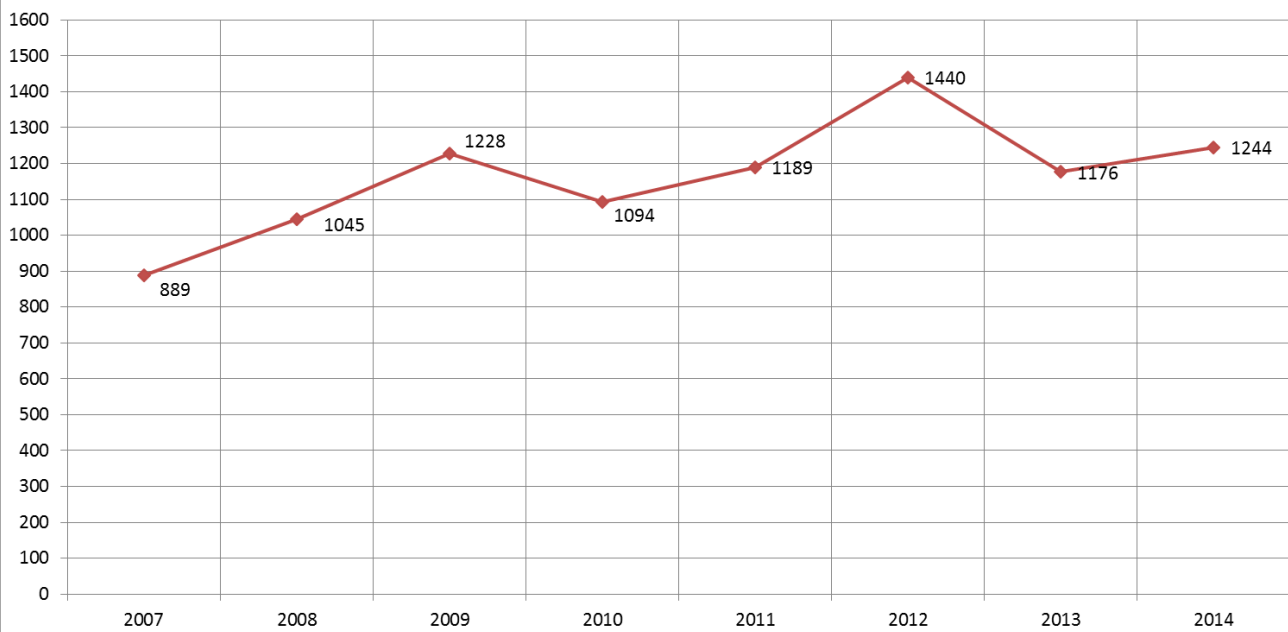
AANTAL AANMELDINGEN 2014	PZ NL
0-19	7
20-39	9
40-59	8
60-79	2
80-99	0
100-119	2
120-139	0
140-159	0
160-179	0
180-199	0
200-219	1
Eindtotaal	29

- In 2014 merken we dat de stijgende **tendens** van de voorgaande jaren voor het aantal klachtendossiers in de Franstalige psychiatrische ziekenhuizen zich niet verderzet, dit in tegenstelling tot de Nederlandstalige psychiatrische ziekenhuizen, waar we voornamelijk tegenover 2013 opnieuw een stijging van het aantal meldingen waarnemen.

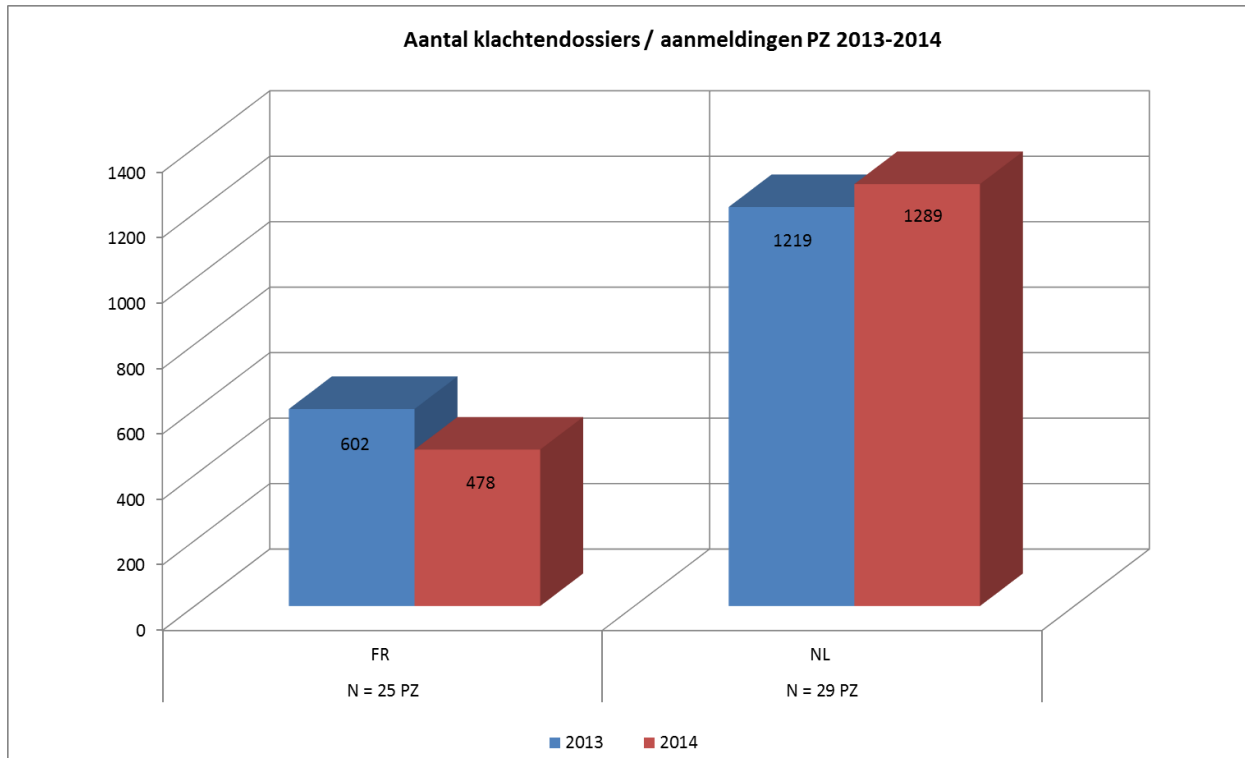
**Evolutie klachtendossiers PZ FR 2007-2014**  
(N = 19 PZ)



**Evolutie aanmeldingen PZ NL 2007-2014**  
(N = 26 PZ)



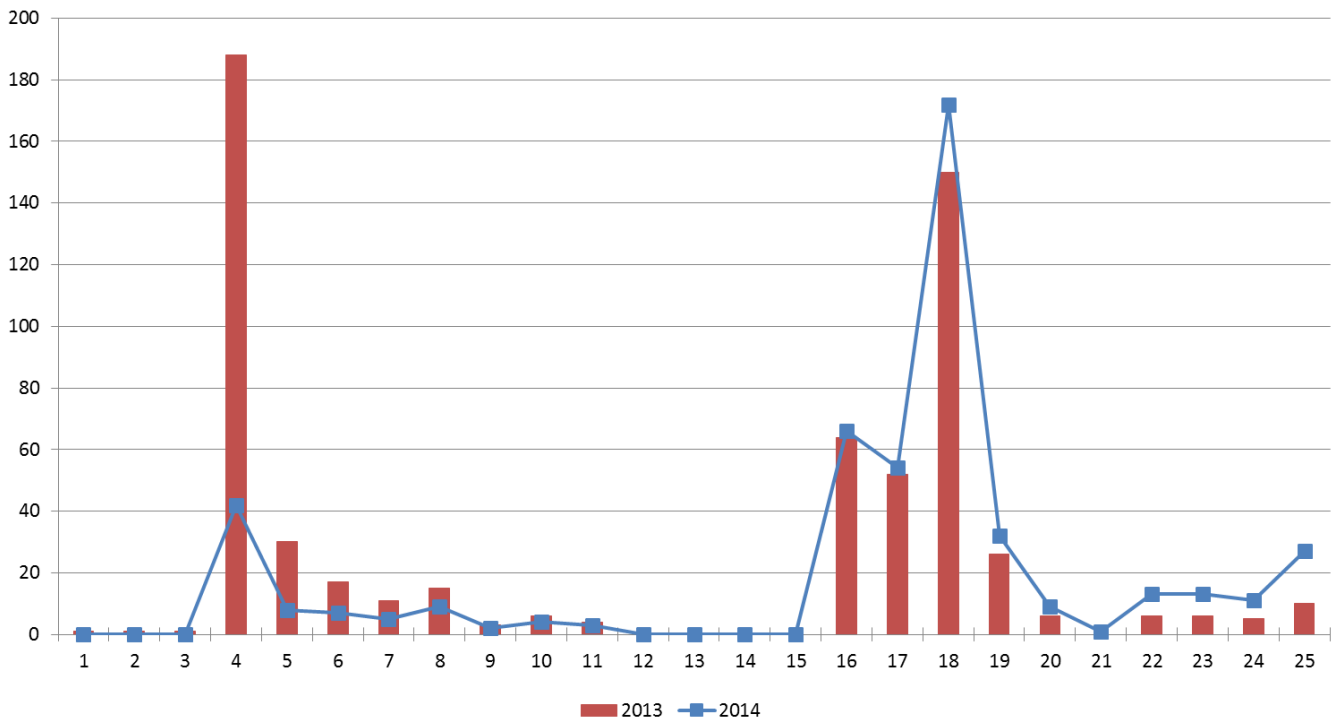
- Tegenover het jaar 2013 is het aantal klachtendossiers in de Franstalige psychiatrische ziekenhuizen met een verifieerbaar jaarverslag voor 2013 en 2014 (N = 25 PZ) met 21% gedaald. In Vlaanderen stellen wij voor het aantal aanmeldingen een stijging van 6% vast (N = 29 PZ).



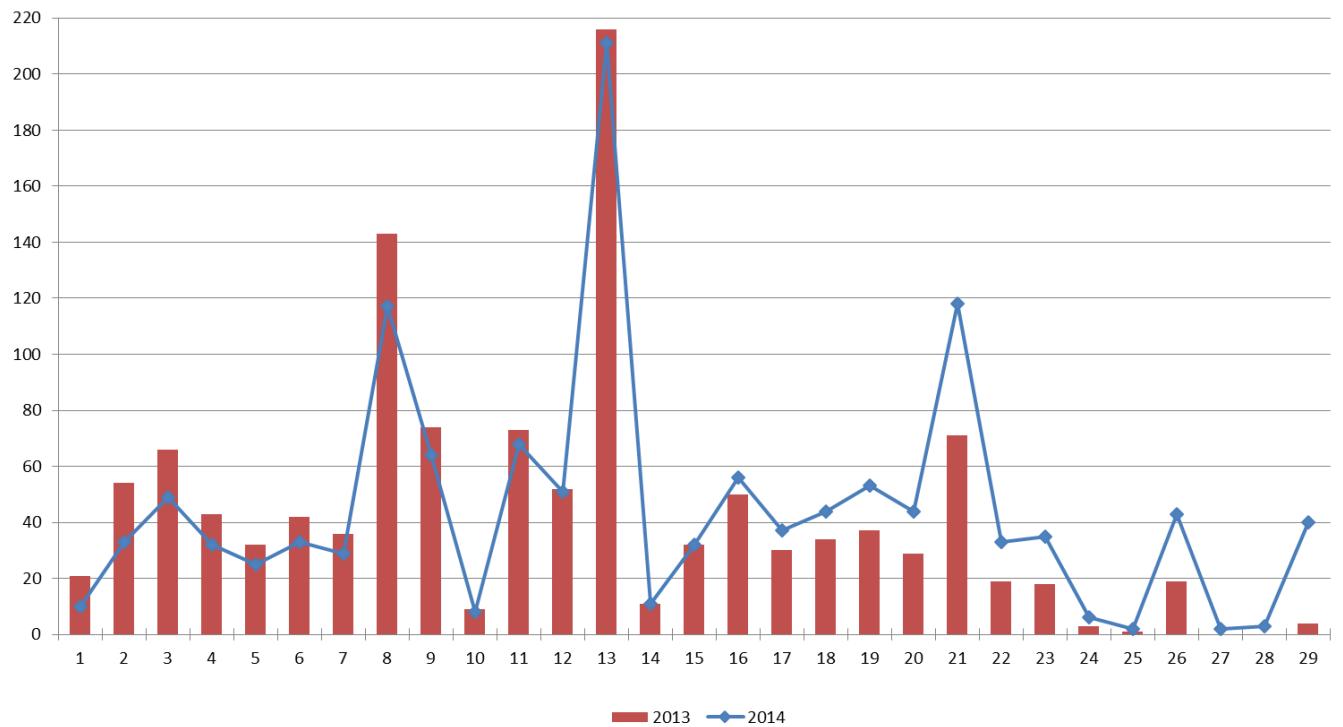
Als we voor de beschouwde jaren aan Franstalige zijde het aantal klachtendossiers per psychiatrisch ziekenhuis in absolute cijfers bekijken, zien we in 11 ziekenhuizen (44%) een daling en een "status-quo" in 4 ziekenhuizen (16%). Aan Nederlandstalige zijde nemen we in 14 ziekenhuizen (48%) een stijging van het aantal aanmeldingen waar, alsook een "status-quo" in 2 ziekenhuizen (7%).

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

Aantal klachtendossiers PZ FR 2013-2014



Aantal aanmeldingen PZ NL 2013-2014





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

- De jaarverslagen 2014 van de externe ombudspersonen in de psychiatrische ziekenhuizen in Vlaanderen vermelden in totaal 1.289 voorwerpen van aanmeldingen. Dit aantal is gelijk aan het totaal aantal aanmeldingen, wat op correcte minimale gegevens duidt met betrekking tot het aantal en het voorwerp van de aanmeldingen, daar de Vlaamse externe ombudspersonen via de toepassing Go-between voor elk aangehaald patiëntenrecht een aparte melding registreren.

Aan Franstalige zijde is het totaal aantal voorwerpen van klachten (554) lager dan het totaal aantal klachtendossiers (566), wat niet op correcte aantallen wijst. 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.

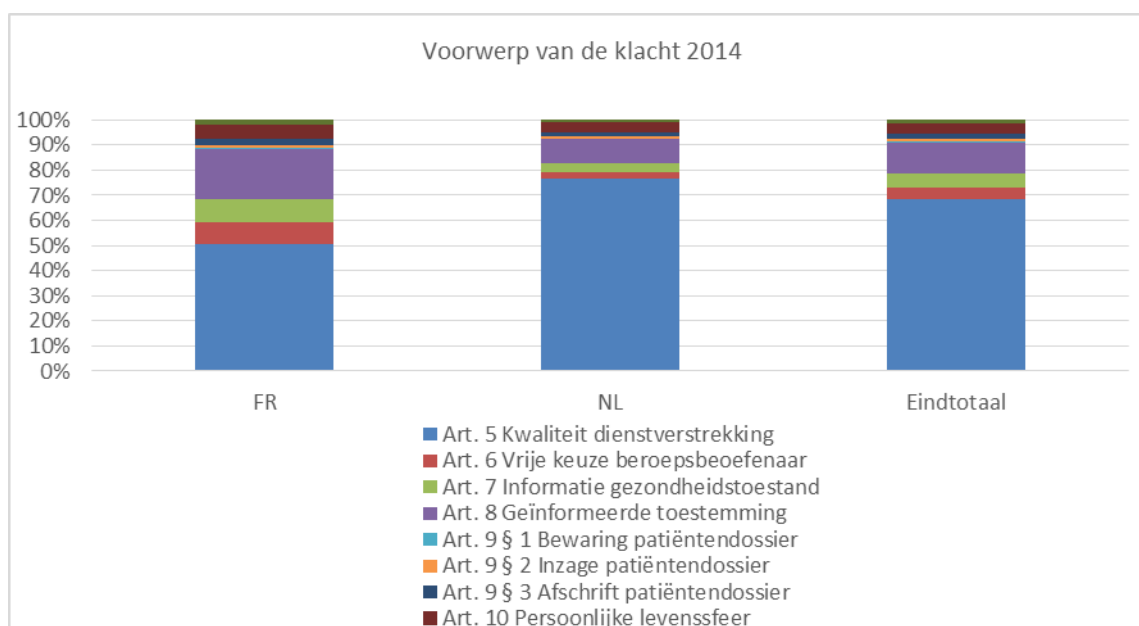
- De jaarverslagen 2014 van de ombudspersonen in de psychiatrische ziekenhuizen vermelden in totaal **1.853 klachten met betrekking tot een patiëntenrecht**.

PZ	TAAL		
	FR	NL	Eindtotaal
<b>VOORWERP VAN DE KLACHT 2014</b>			
Art. 5 Kwaliteit dienstverlening	279 (50%)	987 (77%)	1266 (68%)
Art. 6 Vrije keuze beroepsbeoefenaar	48 (9%)	32 (2%)	80 (4%)
Art. 7 Informatie gezondheidstoestand	53 (10%)	49 (4%)	102 (6%)
Art. 8 Geïnformeerde toestemming	110 (20%)	121 (9%)	231 (13%)
Art. 9 § 1 Bewaring patiëntendossier	2 (0%)	6 (0%)	8 (0%)
Art. 9 § 2 Inzage patiëntendossier	6 (1%)	10 (1%)	16 (1%)
Art. 9 § 3 Afschrift patiëntendossier	15 (3%)	21 (2%)	36 (2%)
Art. 10 Persoonlijke levenssfeer	30 (5%)	50 (4%)	80 (4%)
Art. 11bis Pijnbestrijding	11 (2%)	13 (1%)	24 (1%)
Eindtotaal	554 (100%)	1289 (100%)	1853 (100%)

Het merendeel van de klachten heeft betrekking op het **recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening** (68%).

In mindere mate voeren patiënten het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (13%) aan.

Klachten in verband met het recht op informatie over de gezondheidstoestand (6%), het recht op vrije keuze van een beroepsbeoefenaar (4%), het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (4%) en het recht op afschrift van het patiëntendossier (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 beperkt aantal klachtendossiers / aanmeldingen** (6% aan Franstalige en 2% aan Nederlandstalige zijde), die in 2014 bij de ombudspersoon geopend werden<sup>11</sup>, de **patiënt geïnformeerd** werd **over alternatieve afhandelingsmogelijkheden**.

### 2.4/ Moeilijkheden die de ombudspersoon in de uitoefening van zijn opdrachten ondervindt<sup>12</sup>

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 2014</b>			
Behoud onafhankelijkheid	5 (21%)	0 (0%)	5 (9%)
Behoud neutraliteit en onpartijdigheid	3 (13%)	0 (0%)	3 (6%)
Eerbiediging beroepsgeheim	4 (17%)	0 (0%)	3 (6%)
Bemiddelen zelf	4 (17%)	2 (7%)	6 (11%)
Infrastructuur, mensen en middelen	6 (25%)	3 (10%)	9 (17%)
Administratieve opdrachten	4 (17%)	6 (21%)	10 (19%)

<sup>11</sup> Deze percentages omvatten niet de psychiatrische ziekenhuizen (7 Franstalige), waarin er in 2014 geen klachtendossiers bij de ombudspersoon geopend werden.

<sup>12</sup> Voor drie ziekenhuizen werd deze rubriek in het jaarverslag niet ingevuld. De cijfergegevens houden bijgevolg enkel rekening met de antwoorden die de FOD Volksgezondheid wel ontvangen heeft (van 53 psychiatrische ziekenhuizen).

De ombudspersonen in de psychiatrische ziekenhuizen signaleren het meest moeilijkheden met **de uitvoering van de administratieve opdrachten van de ombudsfunctie** (19%), en vervolgens met de infrastructuur, de mensen en de middelen die van de ombudsdienst ter beschikking staan (17%).

Daarnaast formuleren ze nog moeilijkheden in verband met het bemiddelen zelf (11%) en met het behoud van hun onafhankelijkheid (9%).

Ze ondervinden in mindere mate problemen met het behoud van hun neutraliteit en onpartijdigheid (6%) en met de eerbiediging van hun beroepsgeheim (6%).

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 PATIENTENRECHTENWET 2014</b>			
Art. 5 Kwaliteit dienstverlening	5 (19%)	11 (38%)	16 (29%)
Art. 6 Vrije keuze beroepsbeoefenaar	2 (7%)	2 (7%)	4 (7%)
Art. 7 Informatie gezondheidstoestand	3 (11%)	0 (0%)	3 (5%)
Art. 8 Geïnformeerde toestemming	5 (19%)	7 (24%)	12 (21%)
Art. 9 § 1 Bewaring patiëntendossier	1 (4%)	0 (0%)	1 (2%)
Art. 9 § 2 Inzage patiëntendossier	1 (4%)	1 (3%)	2 (4%)
Art. 9 § 3 Afschrift patiëntendossier	4 (15%)	4 (14%)	8 (14%)
Art. 10 Persoonlijke levenssfeer	3 (11%)	1 (3%)	4 (7%)
Art. 11bis Pijnbestrijding	2 (7%)	0 (0%)	2 (4%)
Art. 12-15 Vertegenwoordigingssysteem	6 (22%)	0 (0%)	6 (11%)

De ombudspersonen in de psychiatrische ziekenhuizen signaleren het meest toepassingsproblemen bij **het recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening** (29%), en vervolgens bij het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (21%).

Daarnaast formuleren ze nog moeilijkheden in verband met het recht op afschrift van het patiëntendossier (14%) en in verband met het vertegenwoordigingssysteem van de patiënt (11%).

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 71 initiatieven van beschut wonen (28 Franstalige en 43 Nederlandstalige), die bij het provinciale overlegplatform aangesloten zijn, een jaarverslag 2014.

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 20 van de 43 initiatieven van beschut wonen, die een jaarverslag overmaakten, in totaal 48 aanmeldingen met betrekking tot een patiëntenrecht geregistreerd.

In Brussel en Wallonië werden er in 6 van de 28 initiatieven van beschut wonen in totaal 7 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 (80%).

In mindere mate voeren patiënten het recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar (11%), het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (7%) en het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (2%) aan.

## 4/ Psychiatrische verzorgingstehuizen

### Inleiding

Het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” ontving van 35 psychiatrische verzorgingstehuizen (14 Franstalige en 21 Nederlandstalige), die bij het provinciale overlegplatform aangesloten zijn, een jaarverslag 2014.

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 13 van de 21 psychiatrische verzorgingstehuizen die een jaarverslag overmaakten, in totaal 149 aanmeldingen met betrekking tot een patiëntenrecht geregistreerd.

In Brussel en Wallonië werden er in 8 van de 14 psychiatrische verzorgingstehuizen in totaal 39 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 (76%).

In mindere mate voeren zij nog het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (10%) aan.

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

## 5/ Algemene conclusie

In 2014 stellen we aan Franstalige 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 2013. Meer concreet betekent dit dat 44% van de Franstalige psychiatrische ziekenhuizen het aantal klachtendossiers heeft zien afnemen in 2014.

Deze cijfers staan in contrast met deze van de Nederlandstalige psychiatrische ziekenhuizen, waarin we het aantal aanmeldingen in 2014 opnieuw zien toenemen.

Wat de algemene ziekenhuizen betreft, kunnen we stellen dat het aantal geregistreerde klachtendossiers met 7% gedaald is ten opzichte van het jaar voordien. De tendens die zich sinds 2007 manifesteert, namelijk een constante stijging van het aantal klachtendossiers met betrekking tot de algemene ziekenhuizen, zet zich zodoende niet verder.

Tot slot kunnen we nog besluiten dat het recht van de patiënt, dat het voorwerp uitmaakt van het merendeel van de klachten in 2014, net zoals elk jaar en in elke voorzieningssoort, het recht op een kwaliteitsvolle dienstverstrekking is<sup>13</sup>.

---

<sup>13</sup> Zie artikel 5 van de wet betreffende de rechten van de patiënt.