

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



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

**Directoraat generaal
Organisatie van de Gezondheidszorgvoorzieningen**

Dienst Legal Management

**Minimale wettelijke gegevens in de jaarverslagen 2009
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 2009 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 verzorgingstehuizen¹.

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 (zie blz. 19 en 20).

Waar mogelijk, wordt er een **vergelijking** gemaakt met de **gegevens in de jaarverslagen 2007 en 2008**. 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. 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.

¹ Dit rapport heeft betrekking op de minimale wettelijke gegevens in de jaarverslagen 2009, die tot en met 12 augustus 2010 aan het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” overgemaakt werden. Vanaf 13 augustus 2010 werd er gestart met de verwerking van deze gegevens.

1/ Algemene ziekenhuizen

Inleiding

Van 131 algemene ziekenhuizen ontving het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” in totaal 126 jaarverslagen (van 65 algemene ziekenhuizen in Vlaanderen, 17 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 44 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 (85%) heeft een jaarverslag verzonden binnen de wettelijk vastgelegde termijn, ondanks de laattijdige mededeling (25 februari 2010) van de verzendingsinstructies.

De overige ziekenhuizen verzonden hun jaarverslag na 30 april 2010.

Vijf ziekenhuizen hebben geen rapport verzonden.

1.1/ Instellingsgebonden informatie

Het merendeel (114 of 90%) van de algemene ziekenhuizen die een verslag verzonden hebben, beschikt over een **eigen ombudsfunctie**.

De overige ziekenhuizen (12 of 10%) 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

- Het **totaal aantal klachtendossiers** in verband met de rechten van de patiënt, die de ombudspersoon geopend heeft, bedraagt in 2009 **15.742** (11.201 klachtendossiers in Vlaanderen, 2.171 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 2.370 in Wallonië).

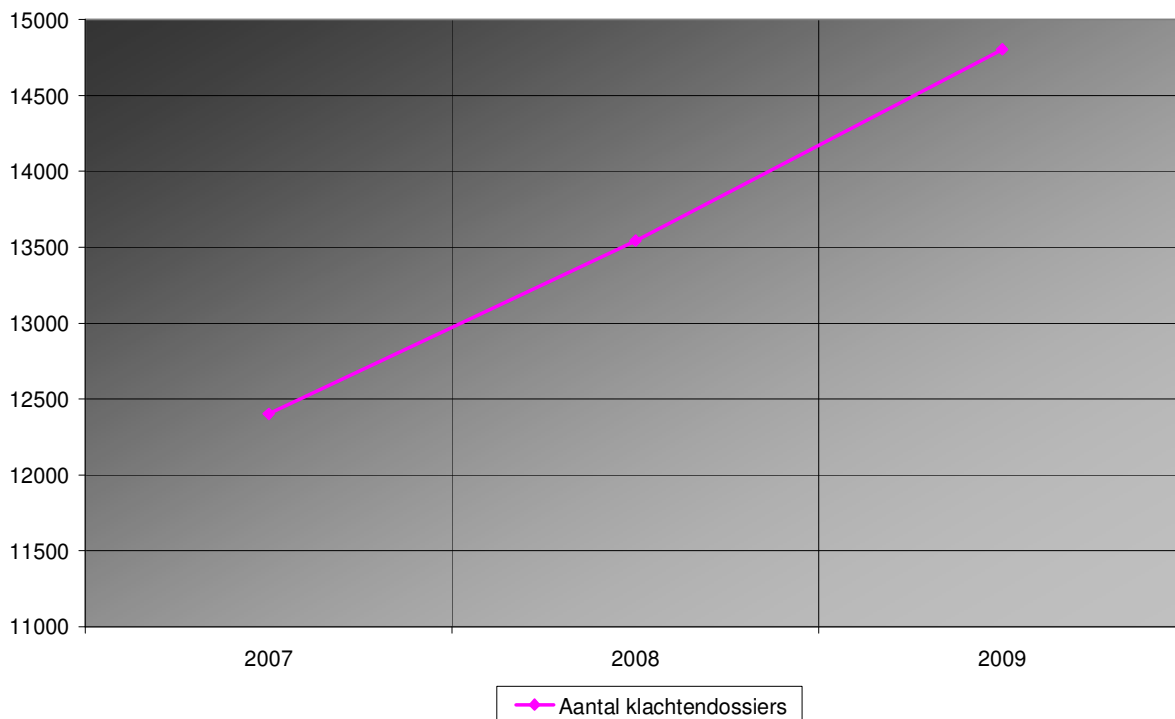
AANTAL KLACHTENDOSSIERS 2009	AZ
Mean	124,9365079
Median	74,5
Mode	0
Standard Deviation	166,9806095
Sample Variance	27882,52394
Range	1286
Minimum	0
Maximum	1286

In 59% van de algemene ziekenhuizen werden er minder dan 100 klachtendossiers bij de ombudsdienst geopend.

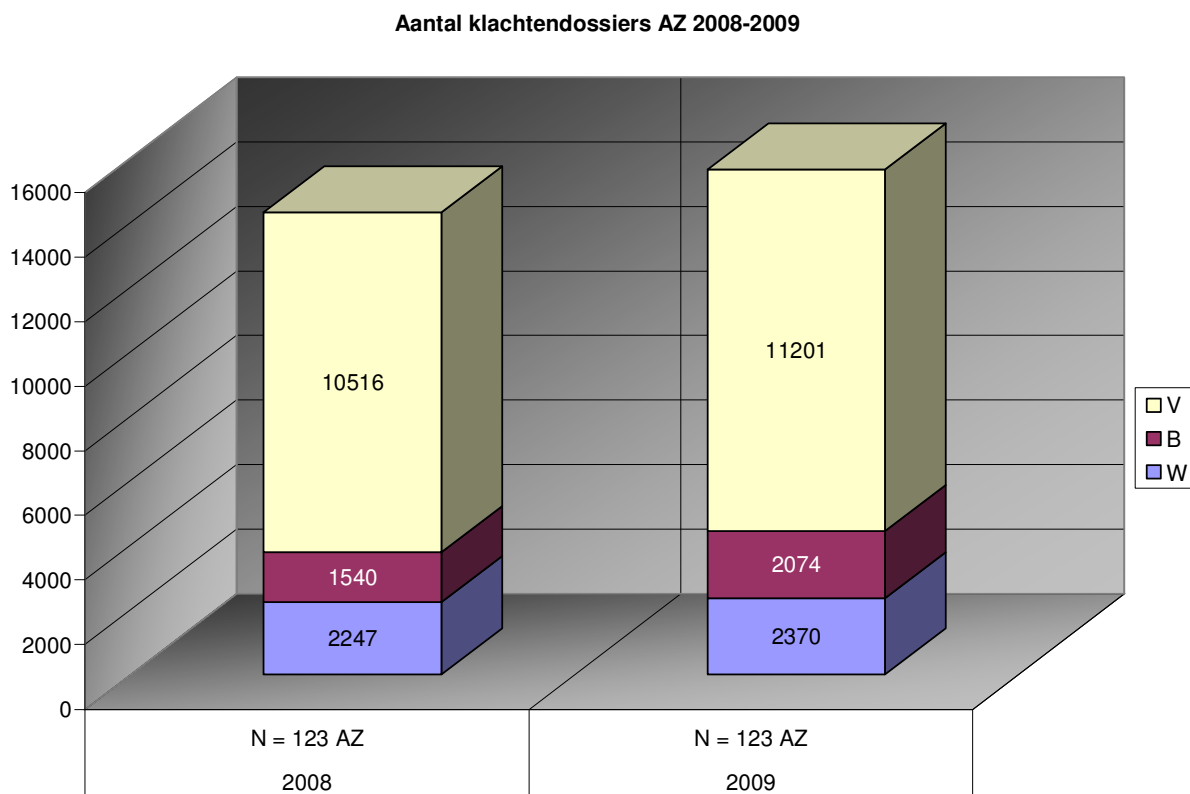
AANTAL KLACHTENDOSSIERS 2009	AANTAL ALGEMENE ZIEKENHUIZEN			
	V	B	W	Eindtotaal
0-99	25 (38%)	11 (65%)	38 (86%)	74 (59%)
100-199	18 (28%)	3 (18%)	6 (14%)	27 (21%)
200-299	14 (22%)	1 (6%)	0	15 (12%)
300-399	3 (5%)	0	0	3 (2%)
400-499	3 (5%)	1 (6%)	0	4 (3%)
500-599	1 (2%)	0	0	1 (1%)
600-699	0	0	0	0
700-799	0	0	0	0
800-899	0	1 (6%)	0	1 (1%)
900-999	0	0	0	0
1000-1099	0	0	0	0
1100-1199	0	0	0	0
1200-1299	1 (2%)	0	0	1 (1%)
Eindtotaal	65 (100%)	17 (100%)	44 (100%)	126 (100%)

- Doorheen de jaren merken we een stijgende tendens voor het aantal klachtendossiers in de algemene ziekenhuizen, die voor 2007, 2008 en 2009 een verifieerbaar jaarverslag naar de Federale commissie verzonden hebben (N = 114 AZ).

Evolutie klachtendossiers AZ 2007, 2008 en 2009
(N = 114 AZ)



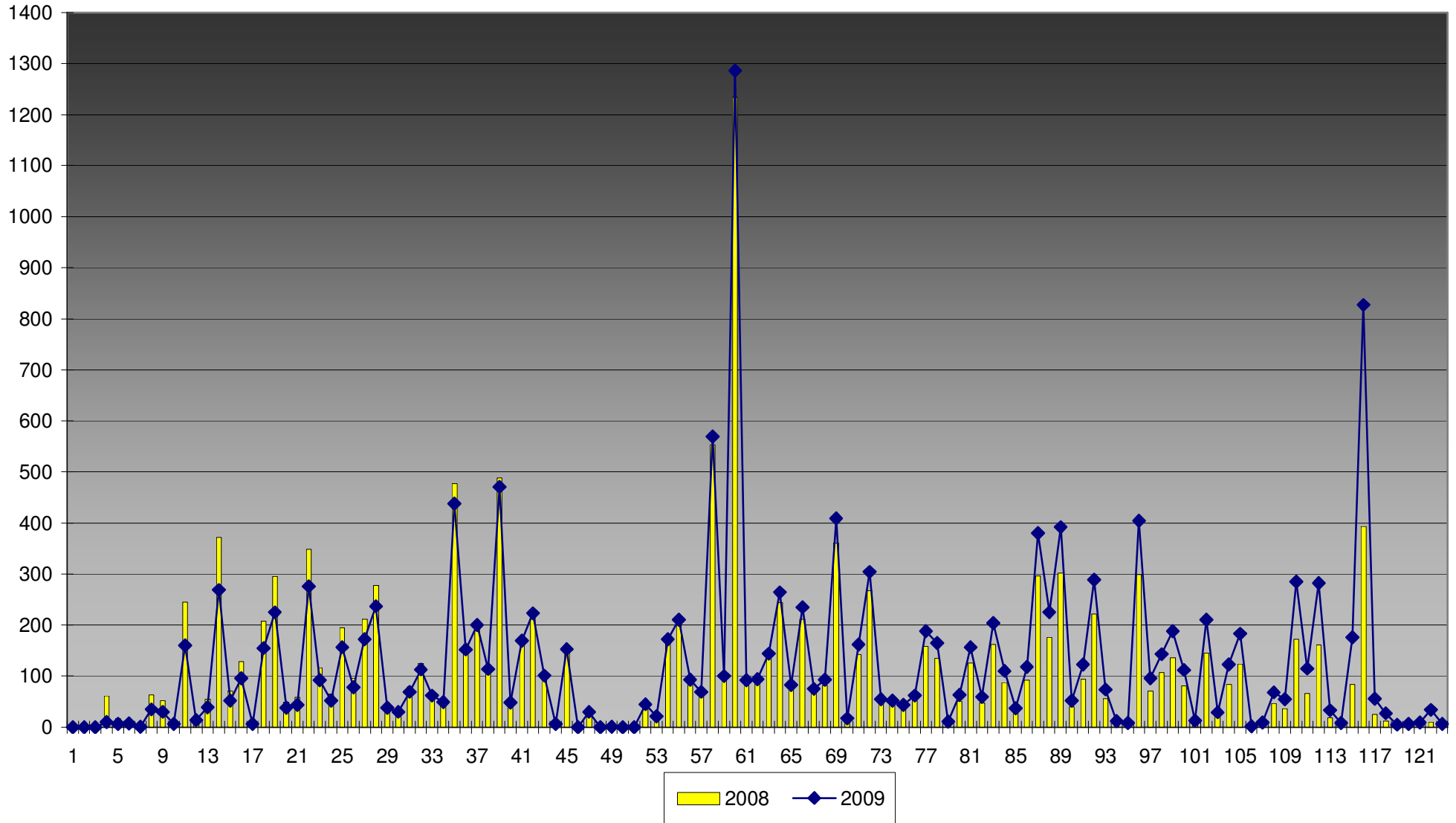
- **Tegenover het jaar 2008** is het **aantal klachtendossiers** in de algemene ziekenhuizen met een verifieerbaar jaarverslag voor 2008 en 2009 (N = 123 AZ) **met 9% gestegen** (7% in Vlaanderen, 35% in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 5% in Wallonië).



Als we echter voor de beschouwde jaren het aantal klachtendossiers per algemeen ziekenhuis in absolute cijfers bekijken, zien we in 43 ziekenhuizen (35%) een terugval (21 in Vlaanderen, 5 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 17 in Wallonië), alsook een "status-quo" in 10 ziekenhuizen (8%) (2 in Vlaanderen, 3 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 5 in Wallonië).

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

Aantal klachtendossiers AZ 2008-2009

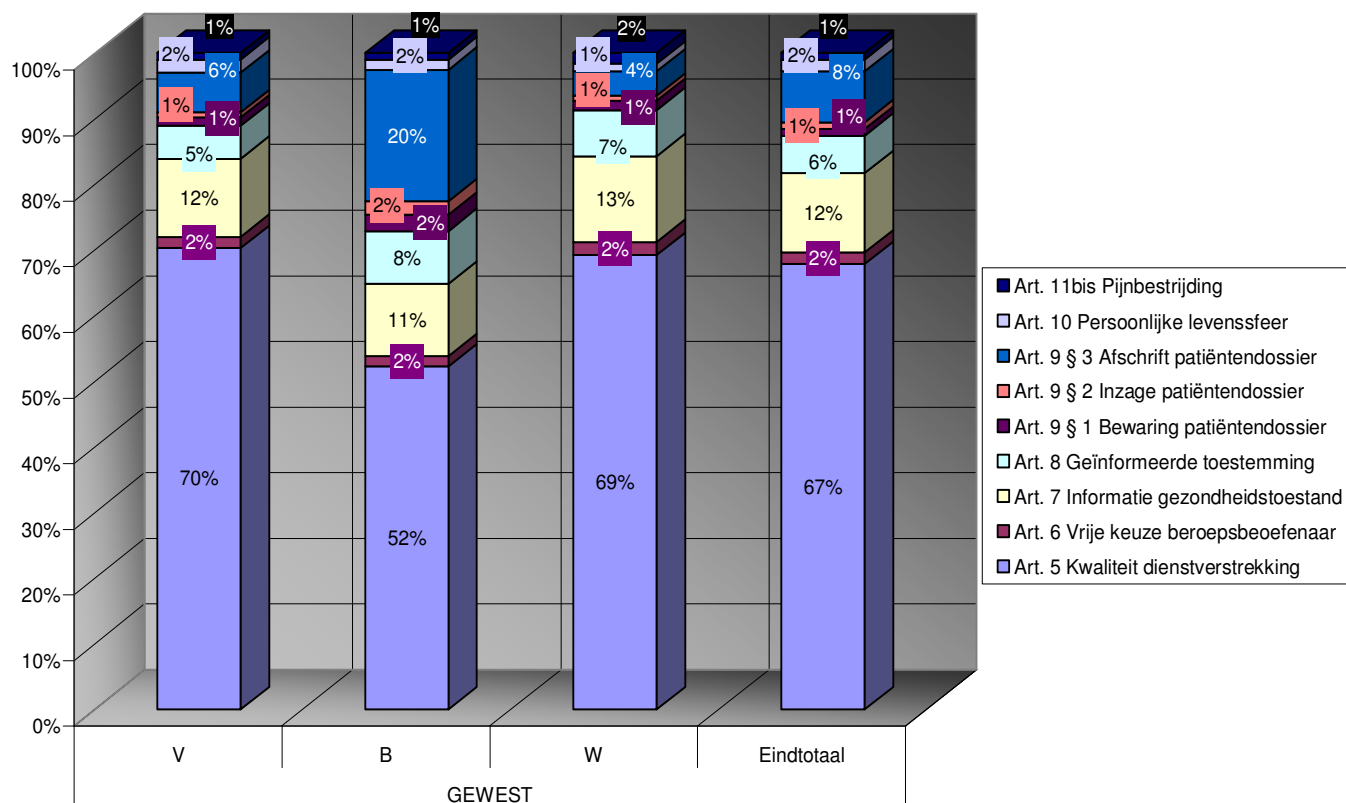


1.3/ Voorwerp van de klachten met betrekking tot de patiëntenrechtenwet

De jaarverslagen 2009 van de ombudspersonen in de algemene ziekenhuizen vermelden in totaal **16.045 klachten met betrekking tot een patiëntenrecht**.

AZ VOORWERP VAN DE KLACHT 2009	GEWEST			
	V	B	W	Eindtotaal
Art. 5 Kwaliteit dienstverlening	7774 (70%)	1105 (52%)	1934 (69%)	10813 (67%)
Art. 6 Vrije keuze beroepsbeoefenaar	189 (2%)	34 (2%)	56 (2%)	279 (2%)
Art. 7 Informatie gezondheidstoestand	1315 (12%)	240 (11%)	370 (13%)	1925 (12%)
Art. 8 Geïnformeerde toestemming	541 (5%)	179 (8%)	192 (7%)	912 (6%)
Art. 9 § 1 Bewaring patiëntendossier	141 (1%)	53 (2%)	40 (1%)	234 (1%)
Art. 9 § 2 Inzage patiëntendossier	89 (1%)	48 (2%)	23 (1%)	160 (1%)
Art. 9 § 3 Afschrift patiëntendossier	697 (6%)	432 (20%)	104 (4%)	1233 (8%)
Art. 10 Persoonlijke levenssfeer	229 (2%)	34 (2%)	32 (1%)	295 (2%)
Art. 11bis Pijnbestrijding	127 (1%)	21 (1%)	46 (2%)	194 (1%)
Eindtotaal	11102 (100%)	2146 (100%)	2797 (100%)	16045 (100%)

Voorwerp van de klacht AZ 2009



Het merendeel van de klachten heeft, net zoals in 2007 en 2008, betrekking op het **recht op een kwaliteitsvolle dienstverstreking** (67%), en vervolgens op het recht op informatie over de gezondheidstoestand (12%).

In mindere mate voeren patiënten 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 (6%) aan.

Klachten in verband met het recht op de vrije keuze van een beroepsbeoefenaar (2%) en het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer zijn minder talrijk (2%).

In vergelijking met het jaar 2008 is de procentuele verdeling van het voorwerp van de klachten nagenoeg gelijk gebleven.

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 12% van de klachtendossiers**, die in 2009 bij de ombudspersoon geopend werden², de **patiënt geïnformeerd over de alternatieven** in verband met de behandeling de klacht.

1.5/ Moeilijkheden die de ombudspersoon in de uitoefening van zijn opdrachten ondervindt en de aanbevelingen om deze moeilijkheden te verhelpen

AZ	GEWEST			
	V	B	W	Eindtotaal
Behoud onafhankelijkheid	25%	0%	9%	16%
Behoud neutraliteit en onpartijdigheid	32%	18%	18%	25%
Eerbiediging beroepsgeheim	15%	6%	20%	16%
Bemiddelen zelf	42%	24%	30%	35%
Infrastructuur, mensen en middelen	38%	41%	25%	34%
Administratieve opdrachten	42%	29%	16%	31%

De ombudspersonen in de algemene ziekenhuizen signaleren, net zoals in 2007 en 2008, het meest moeilijkheden met **het bemiddelen zelf** (35%), en vervolgens met de infrastructuur, de mensen en de middelen die van de ombudsdienst ter beschikking staan (34%) en met de uitvoering van de administratieve opdrachten van de ombudsfunctie (31%).

Een vierde van de ombudspersonen ervaart problemen met het behoud van hun neutraliteit en onpartijdigheid (25%).

Ze formuleren het minst moeilijkheden met het behoud van hun onafhankelijkheid (16%) en met de eerbiediging van hun beroepsgeheim (16%).

² Dit percentage omvat niet de algemene ziekenhuizen (8), waarin er in 2009 geen klachtendossiers bij de ombudspersoon geopend werden.

1.6/ Aanbevelingen ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die tot een klacht aanleiding kunnen geven en / of ter verbetering van de patiëntenrechtenwet

AZ	GEWEST			
TOEPASSING PATIËNTENRECHTENWET 2009	V	B	W	Eindtotaal
Art. 5 Kwaliteit dienstverlening	48%	35%	50%	46%
Art. 6 Vrije keuze beroepsbeoefenaar	14%	12%	9%	12%
Art. 7 Informatie gezondheidstoestand	38%	35%	45%	40%
Art. 8 Geïnformeerde toestemming	26%	35%	27%	25%
Art. 9 § 1 Bewaring patiëntendossier	22%	6%	23%	20%
Art. 9 § 2 Inzage patiëntendossier	15%	0%	5%	10%
Art. 9 § 3 Afschrift patiëntendossier	34%	18%	7%	22%
Art. 10 Persoonlijke levenssfeer	15%	12%	16%	15%
Art. 11bis Pijnbestrijding	8%	6%	9%	8%
Art. 12-15 Vertegenwoordigingssysteem	18%	12%	11%	15%

De ombudspersonen in de algemene ziekenhuizen signaleren, net zoals in 2007 en 2008, het meest toepassingsproblemen met betrekking tot **het recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening** (46%), en vervolgens met betrekking tot het recht op informatie over zijn gezondheidstoestand (40%) en het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (25%).

2/ Psychiatrische ziekenhuizen

Inleiding

- Van 68 psychiatrische ziekenhuizen ontving het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” in totaal 62 jaarverslagen³.

Deze jaarverslagen werden volgens het nieuwe verzendingssysteem aan de Federale commissie “Rechten van de patiënt” overgemaakt.

Nagenoeg alle psychiatrische ziekenhuizen (94%) heeft een jaarverslag verzonden binnen de wettelijk vastgelegde termijn, ondanks de laattijdige mededeling (25 februari 2010) van de verzendingsinstructies.

De overige ziekenhuizen verzonden hun jaarverslag na 30 april 2010.

Zes ziekenhuizen hebben geen rapport verzonden⁴.

- Eén psychiatrisch ziekenhuis heeft een onvolledig jaarverslag verzonden, waarmee in dit rapport geen rekening gehouden kon worden.

De jaarverslagen van twee psychiatrische ziekenhuizen in Vlaanderen met uitsluitend een interne ombudsfunctie werden evenmin in aanmerking genomen, omdat deze ombudspersonen een ander registratiesysteem gebruiken dan de externe ombudspersonen.

Ten slotte werden ook de jaarverslagen van de interne ombudspersonen in de psychiatrische ziekenhuizen in Vlaanderen, die de interne en externe ombudsfunctie combineren⁵, niet weerhouden voor dit verslag.

Hoewel artikel 20 van het koninklijk besluit van 10 juli 1990 houdende vaststelling van de normen voor de erkenning van samenwerkingsverbanden van psychiatrische instellingen en diensten⁶ voorziet dat er per instelling één jaarverslag overgemaakt moet worden, kunnen wij de gegevens in deze jaarverslagen niet samenvoegen om de volgende redenen:

- Twee interne ombudspersonen gebruiken een andere registratie dan de externe ombudspersonen die in de betrokken voorziening werkzaam zijn.
- Klachten die na tussenkomst van de interne ombudspersoon bij de externe ombudspersoon terecht komen, worden opnieuw gescoord. Een cumulatie van de cijfergegevens in deze jaarverslagen zou bijgevolg tot een dubbeltelling aanleiding kunnen geven.

³ Dit aantal omvat niet de jaarverslagen van de interne ombudspersonen van de psychiatrische ziekenhuizen die de interne en externe ombudsfunctie combineren.

⁴ De ombudspersonen van een psychiatrisch ziekenhuis hebben de minimale wettelijke gegevens in verband met hun activiteiten in dat ziekenhuis samengevoegd met de gegevens in het jaarverslag 2009 van een algemeen ziekenhuis, waar zij eveneens de ombudsfunctie uitoefenen.

⁵ Het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” ontving vijf jaarverslagen in verband met de interne ombudsfunctie in de psychiatrische ziekenhuizen die de interne en externe ombudsfunctie combineren.

⁶ K.B. 10 juli 1990 houdende vaststelling van de normen voor de erkenning van samenwerkingsverbanden van psychiatrische instellingen en diensten, *B.S.* 26 juli 1990.

Dit onderdeel is bijgevolg gebaseerd op de minimale wettelijke gegevens in de jaarverslagen 2009 van 59 (24 Franstalige en 35 Nederlandstalige) psychiatrische ziekenhuizen⁷.

Al deze psychiatrische ziekenhuizen garanderen het klachtrecht van de patiënt via één van de dertien overlegplatforms geestelijke gezondheidszorg.

2.1/ Overzicht van de klachten met betrekking tot de patiëntenrechtenwet

- **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 799**.

AANTAL KLACHTENDOSSIERS 2009	PZ FR
Mean	33,29166667
Median	12,5
Mode	0
Standard Deviation	53,84719053
Sample Variance	2899,519928
Range	208
Minimum	0
Maximum	208

De onderstaande tabel toont dat de ombudspersonen in 2009, met uitzondering van twee ziekenhuizen, uit alle psychiatrische ziekenhuizen minder dan 100 klachtendossiers ontvangen hebben.

AANTAL KLACHTENDOSSIERS 2009	PZ FR
0-19	15
20-39	4
40-59	1
60-79	0
80-99	2
100-119	0
120-139	0
140-159	0
160-179	1
180-199	0
200-219	1
Eindtotaal	24

⁷ 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 die bij het overlegplatform geestelijke gezondheidszorg van het gebied Brussel-Hoofdstad aangesloten zijn, bij de gegevens in verband met de Waalse externe ombudsfunctie gevoegd.

- Uit de psychiatrische ziekenhuizen in **Vlaanderen** hebben de externe ombudspersonen in 2009 in totaal **1381** meldingen met betrekking tot een **patiëntenrecht** geregistreerd.

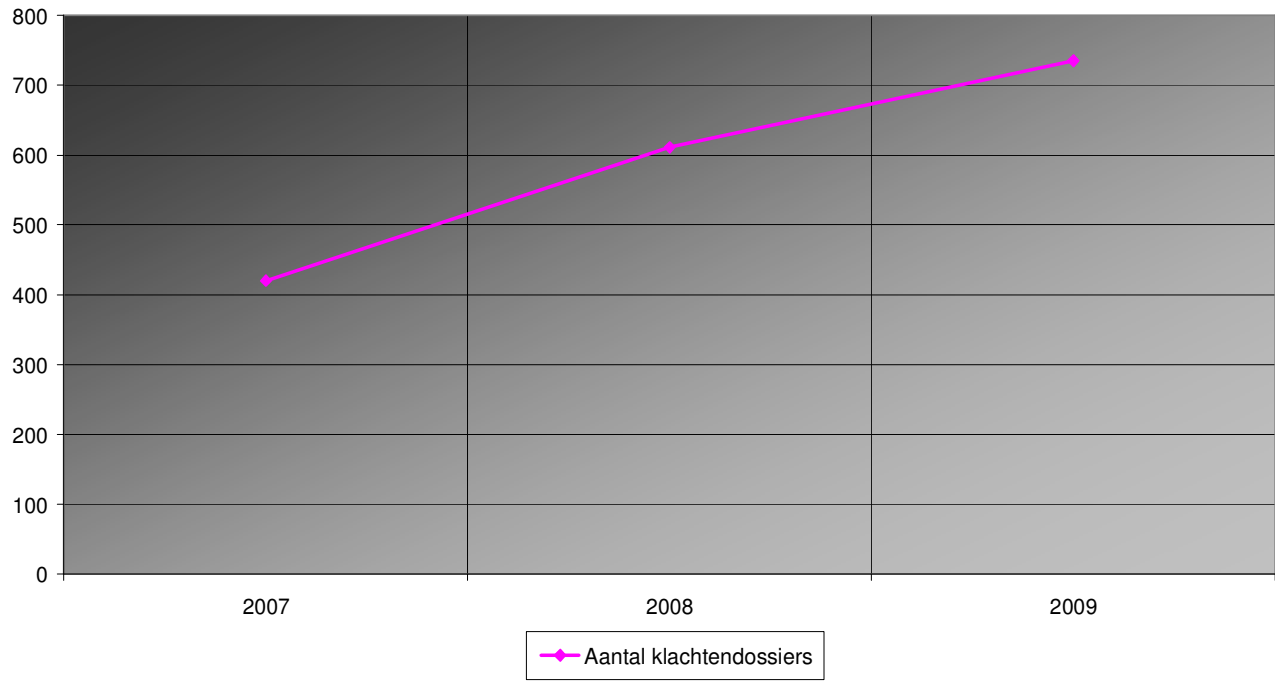
AANTAL AANMELDINGEN 2009	PZ NL
Mean	39,45714286
Median	30
Mode	15
Standard Deviation	40,44556462
Sample Variance	1635,843697
Range	175
Minimum	0
Maximum	175

Volgens deze tabel ontvingen ook zij uit het merendeel van de psychiatrische ziekenhuizen minder dan 100 meldingen.

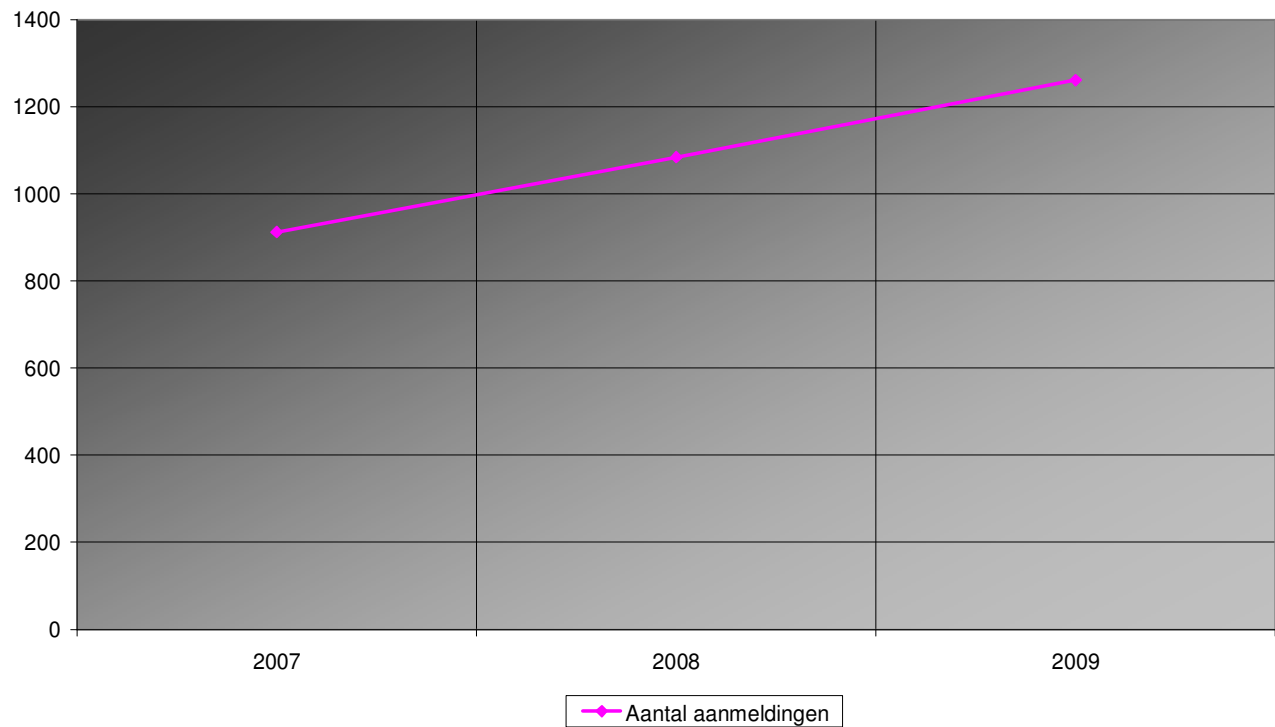
AANTAL AANMELDINGEN 2009	PZ NL
0-19	14
20-39	9
40-59	5
60-79	3
80-99	0
100-119	1
120-139	2
140-159	0
160-179	1
Eindtotaal	35

- Doorheen de jaren merken we in beide taalgedeelten een stijgende tendens voor het aantal klachtendossiers / meldingen in de psychiatrische ziekenhuizen, die voor 2007, 2008 en 2009 een verifieerbaar jaarverslag naar de Federale commissie verzonden hebben.

**Evolutie klachtendossiers PZ FR in 2007, 2008 en 2009
(N = 20 PZ)**

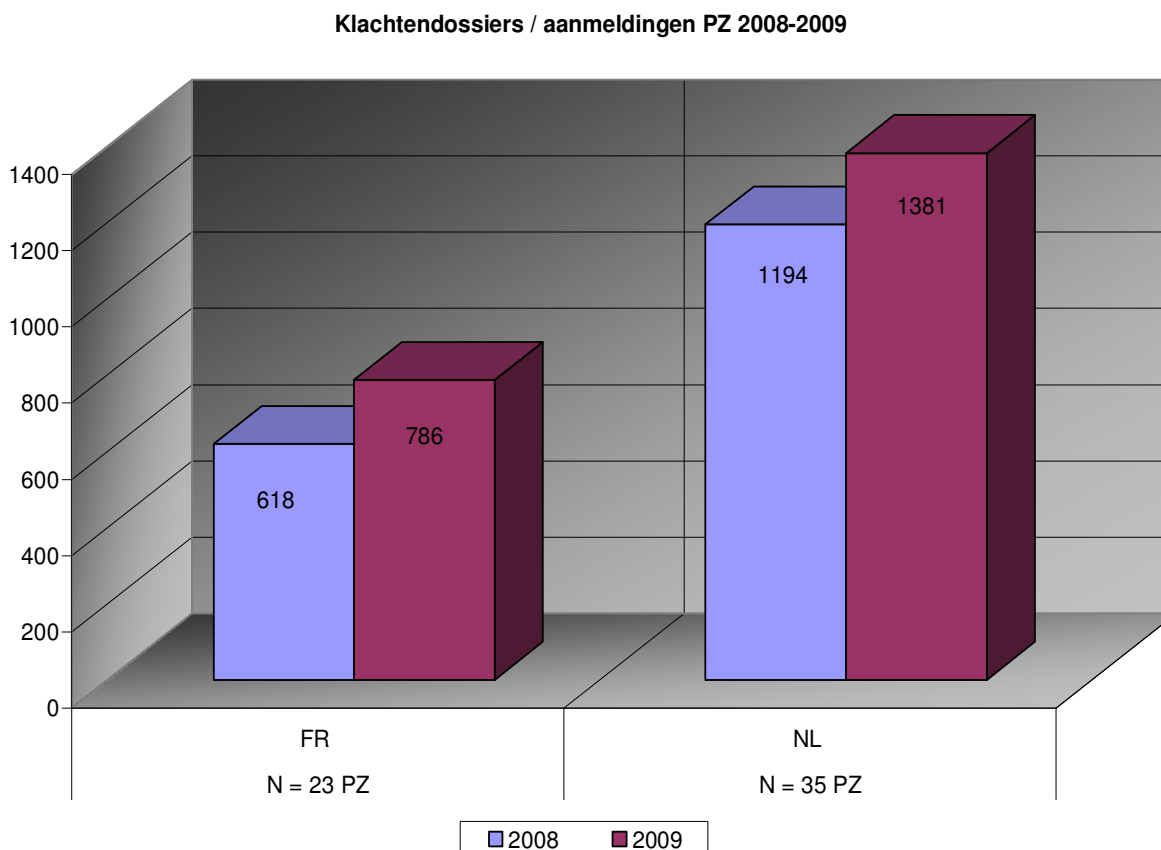


**Evolutie aanmeldingen PZ NL in 2007, 2008 en 2009
(N = 30 PZ)**



- Tegenover het jaar 2008 is het aantal klachtendossiers in de Franstalige psychiatrische ziekenhuizen met een verifieerbaar jaarverslag voor 2008 en 2009 (N = 23 PZ) met 27% **gestegen**.

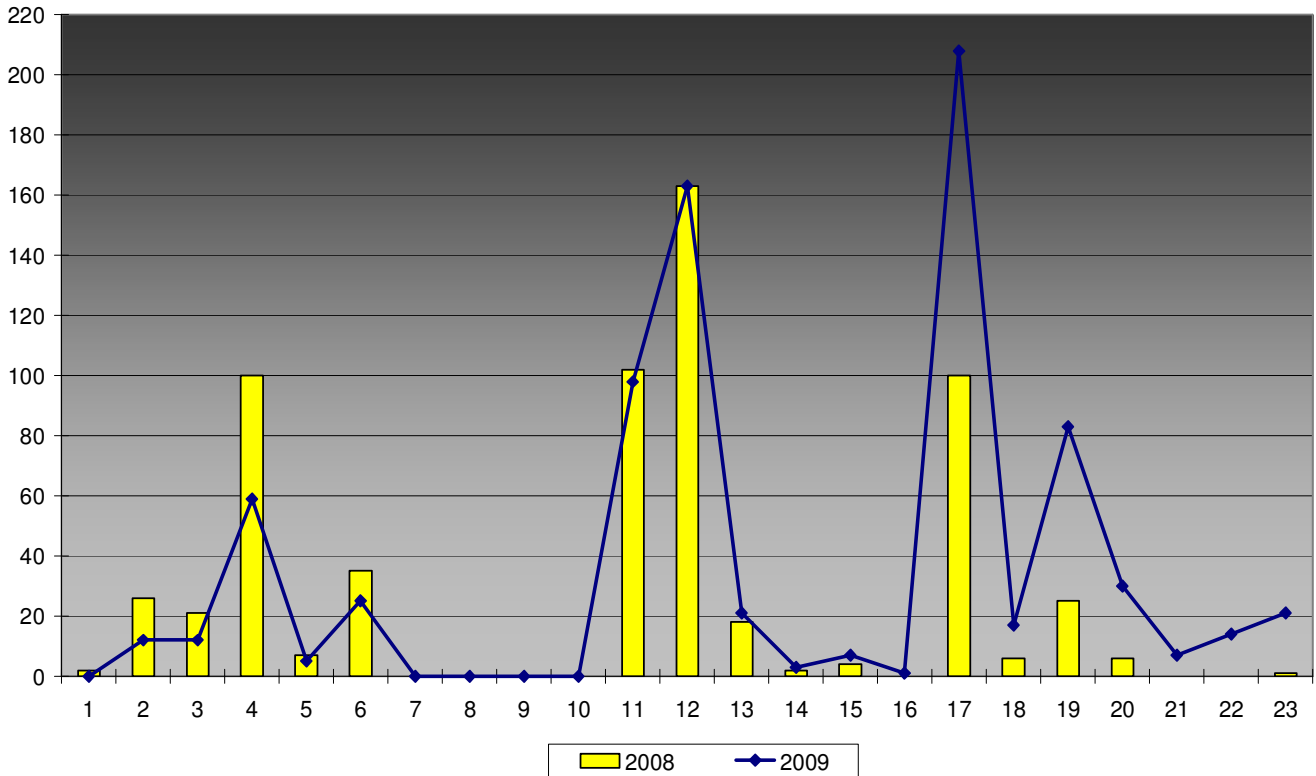
In Vlaanderen stellen wij een toename van 16% vast (N = 35 PZ).



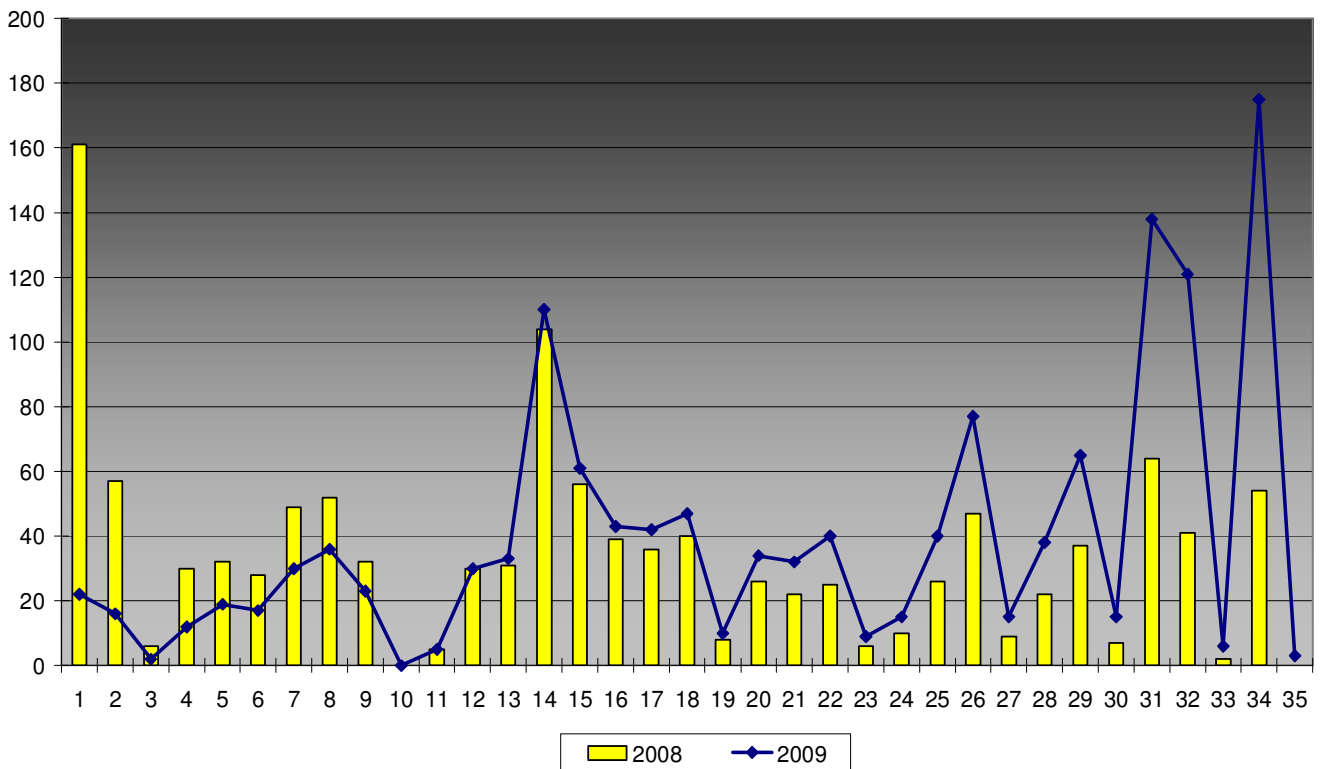
Als we echter voor de beschouwde jaren per taalgedeelte het aantal klachtendossiers per psychiatrisch ziekenhuis in absolute cijfers bekijken, zien we in 6 Franstalige ziekenhuizen (26%) en in 9 Nederlandstalige (26%) een terugval, alsook een “status-quo” in 6 Franstalige ziekenhuizen (26%) en in 3 Nederlandstalige (9%).

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

Aantal klachtendossiers PZ FR 2008-2009



Aantal aanmeldingen PZ NL 2008-2009



2.2/ Voorwerp van de klachten met betrekking tot de patiëntenrechtenwet

- De jaarverslagen 2009 van de externe ombudspersonen in de psychiatrische ziekenhuizen in Vlaanderen vermelden in totaal 1385 voorwerpen van aanmeldingen. Dit aantal is hoger dan het totaal aantal aanmeldingen (1381).

Daar de Vlaamse externe ombudspersonen via de toepassing Go-between voor elk aangehaald patiëntenrecht een aparte melding registreren, zouden deze aantallen echter 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 (778) lager dan het totaal aantal klachtendossiers (799), 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 taalgedeeltes samenvoegen.

- De jaarverslagen 2009 van de ombudspersonen in de psychiatrische ziekenhuizen vermelden in totaal **2.163 klachten met betrekking tot een patiëntenrecht**.

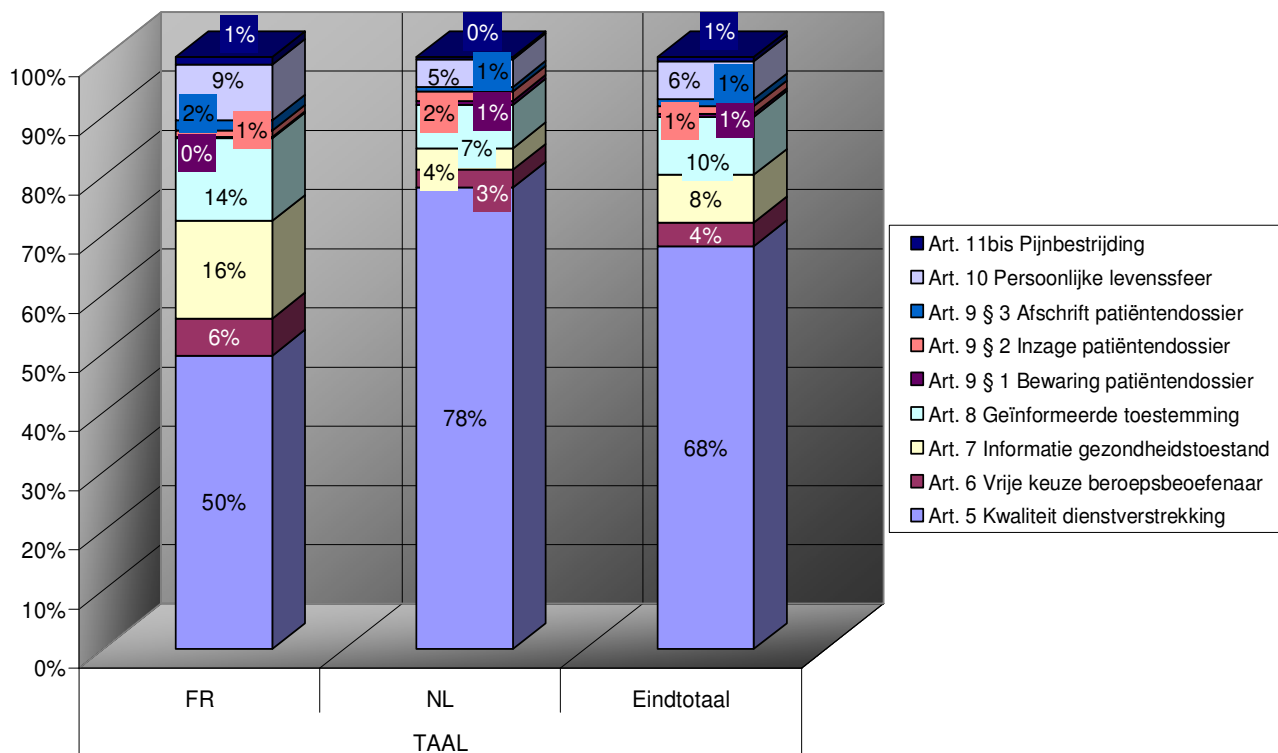
PZ VOORWERP VAN DE KLACHT 2009	TAAL		
	FR	NL	Eindtotaal
Art. 5 Kwaliteit dienstverlening	386 (50%)	1078 (78%)	1464 (68%)
Art. 6 Vrije keuze beroepsbeoefenaar	49 (6%)	44 (3%)	93 (4%)
Art. 7 Informatie gezondheidstoestand	128 (16%)	50 (4%)	178 (8%)
Art. 8 Geïnformeerde toestemming	109 (14%)	102 (7%)	211 (10%)
Art. 9 § 1 Bewaring patiëntendossier	2 (0%)	9 (1%)	11 (1%)
Art. 9 § 2 Inzage patiëntendossier	7 (1%)	21 (2%)	28 (1%)
Art. 9 § 3 Afschrift patiëntendossier	14 (2%)	12 (1%)	26 (1%)
Art. 10 Persoonlijke levenssfeer	73 (9%)	64 (5%)	137 (6%)
Art. 11bis Pijnbestrijding	10 (1%)	5 (0%)	15 (1%)
Eindtotaal	778 (100%)	1385 (100%)	2163 (100%)

Het merendeel van de klachten heeft betrekking op het **recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening** (68%), en vervolgens op het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (10%).

In mindere mate voeren patiënten het recht op informatie over de gezondheidstoestand (8%) en het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (6%) aan.

Klachten in verband met de vrije keuze van een beroepsbeoefenaar (4%), de bewaring van en de toegang tot het patiëntendossier (3%), en pijnbestrijding (1%) zijn gering.

Voorwerp van de klacht PZ 2009



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** (8% aan Franstalige en 7% aan Nederlandstalige zijde), die in 2009 bij de ombudspersoon geopend werden⁸, de **patiënt geïnformeerd over alternatieve afhandelingsmogelijkheden**.

2.4/ Moeilijkheden die de ombudspersoon in de uitoefening van zijn opdrachten ondervindt en de aanbevelingen om deze moeilijkheden te verhelpen

In verband met de moeilijkheden van de externe 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.

⁸ Deze percentages omvatten derhalve niet de psychiatrische ziekenhuizen (5 Franstalige en 1 Nederlandstalige), waarin er in 2009 geen klachtendossiers bij de ombudspersoon geopend werden.

PZ	TAAL		
	FR	NL	Eindtotaal
MOEILIKHEDEN OMBUDSFUNCTIE 2009			
Behoud onafhankelijkheid	11 (46%)	3 (9%)	14 (24%)
Behoud neutraliteit en onpartijdigheid	9 (37%)	6 (17%)	15 (25%)
Eerbiediging beroepsgeheim	6 (25%)	0 (0%)	6 (10%)
Bemiddelen zelf	9 (37%)	8 (23%)	17 (29%)
Infrastructuur, mensen en middelen	12 (50%)	5 (14%)	17 (29%)
Administratieve opdrachten	13 (54%)	6 (17%)	19 (32%)

De ombudspersonen in de psychiatrische ziekenhuizen signaleren het meest moeilijkheden met de **uitvoering van de administratieve opdrachten van de ombudsfunctie** (32%), en vervolgens met het bemiddelen zelf (29%) en de infrastructuur, de mensen en de middelen die van de ombudsdienst ter beschikking staan (29%).

Een vierde van de ombudspersonen ervaart problemen met het behoud van hun neutraliteit en onpartijdigheid (25%) en met het behoud van hun onafhankelijkheid (24%).

Ze verwoorden het minst moeilijkheden met de eerbiediging van hun beroepsgeheim (10%).

2.5/ Aanbevelingen ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die tot een klacht aanleiding kunnen geven en / of ter verbetering van de patiëntenrechtenwet

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
TOEPASSING PATIENTENRECHTENWET 2009			
Art. 5 Kwaliteit dienstverlening	10 (42%)	27 (77%)	37 (63%)
Art. 6 Vrije keuze beroepsbeoefenaar	6 (25%)	12 (34%)	18 (31%)
Art. 7 Informatie gezondheidstoestand	10 (42%)	4 (11%)	14 (24%)
Art. 8 Geïnformeerde toestemming	9 (37%)	14 (40%)	23 (39%)
Art. 9 § 1 Bewaring patiëntendossier	0 (0%)	4 (11%)	4 (7%)
Art. 9 § 2 Inzage patiëntendossier	1 (4%)	4 (11%)	5 (8%)
Art. 9 § 3 Afschrift patiëntendossier	3 (12%)	2 (6%)	5 (8%)
Art. 10 Persoonlijke levenssfeer	9 (37%)	14 (40%)	14 (24%)
Art. 11bis Pijnbestrijding	2 (8%)	3 (9%)	5 (8%)
Art. 12-15 Vertegenwoordigingssysteem	4 (17%)	3 (9%)	7 (12%)

De ombudspersonen in de psychiatrische ziekenhuizen signaleren het meest toepassingsproblemen met betrekking tot **het recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening** (63%), en vervolgens met betrekking tot het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (39%) en het recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar (31%).

3/ Initiatieven van beschut wonen

Inleiding

Het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” ontving van 68 initiatieven van beschut wonen (27 Franstalige en 41 Nederlandstalige), die bij het provinciale overlegplatform aangesloten zijn, een jaarverslag 2009.

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 2009 hebben de Franstalige externe ombudspersonen in totaal 30 klachtendossiers geopend, die afkomstig zijn uit 7 (van de 27) aangesloten initiatieven van beschut wonen met een verifieerbaar jaarverslag.

In Vlaanderen ontvingen de externe ombudspersonen uit 16 (van de 41) initiatieven van beschut wonen in totaal 55 aanmeldingen met betrekking tot een patiëntenrecht.

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 (70%).

In mindere mate voeren zij nog het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (10%), het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (9%) en het recht van de patiënt op informatie over zijn gezondheidstoestand (7%) aan.

Klachten met betrekking tot het recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar (2%) en het recht op inzage in het patiëntendossier (2%) zijn beperkt.

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 2009.

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 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 2009 hebben de Franstalige externe ombudspersonen in totaal 78 klachtendossiers geopend, die afkomstig zijn uit 7 (van de 15) aangesloten psychiatrische verzorgingstehuizen met een verifieerbaar jaarverslag.

In Vlaanderen ontvingen de externe ombudspersonen uit 11 (van de 21) psychiatrische verzorgingstehuizen in totaal 73 aanmeldingen met betrekking tot een patiëntenrecht.

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 (9%) en het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (6%) aan.

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