

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 2010
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 2010 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 klachten².

Waar mogelijk, wordt er een **vergelijking** gemaakt met de **gegevens in de jaarverslagen 2007, 2008 en 2009**. 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 voorzieningen³. 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 2010, die tot en met 10 augustus 2011 aan het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” overgemaakt werden. Vanaf 11 augustus 2011 werd er gestart met de verwerking van deze gegevens.

² Zie blz. 20-21.

³ 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 129 algemene ziekenhuizen ontving het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” in totaal 120 jaarverslagen (van 67 algemene ziekenhuizen in Vlaanderen, 17 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 36 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 (105 of 88%) heeft een jaarverslag verstuurd binnen de wettelijk vastgelegde termijn, ondanks de laattijdige mededeling (7 maart 2011) van de verzendingsinstructies.

De overige ziekenhuizen verzonden hun jaarverslag na 30 april 2011.

Negen ziekenhuizen hebben geen rapport verzonden.

1.1/ Instellingsgebonden informatie

Het merendeel (111 of 92%) van de algemene ziekenhuizen die een verslag verzonden hebben, beschikt over een **eigen ombudsfunctie**.

De overige ziekenhuizen (9 of 8%) 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 omvatten⁴.

⁴ Bij de interpretatie van de minimale gegevens die via een ander of geen registratiesysteem verzameld werden, werd er in deze analyse eveneens van het principe uitgegaan dat één klachtendossier meerdere rechten kan omvatten.

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

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

AZ	REGISTRATIESYSTEEM 2010				
GEWEST	V.V.O.V.A.Z.	Go-between	Ander registratiesysteem	Geen registratiesysteem	Eindtotaal
V	36 (54%)	0 (0%)	29 (43%)	2 (3%)	67 (100%)
B	2 (12%)	0 (0%)	13 (76%)	2 (12%)	17 (100%)
W	3 (8%)	0 (0%)	22 (61%)	11 (31%)	36 (100%)
Eindtotaal	41 (34%)	0 (0%)	64 (53%)	15 (13%)	120 (100%)

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

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

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

- Een vergelijking van de kolompercentages toont dat het zwaartepunt van het gebruik van het registratiesysteem van V.V.O.V.A.Z. in Vlaanderen ligt (in 88% van de algemene ziekenhuizen).

AZ	REGISTRATIESYSTEEM 2010				
GEWEST	V.V.O.V.A.Z.	Go-between	Ander registratiesysteem	Geen registratiesysteem	Eindtotaal
V	36 (88%)	0 (0%)	29 (45%)	2 (13%)	67 (56%)
B	2 (5%)	0 (0%)	13 (20%)	2 (13%)	17 (14%)
W	3 (7%)	0 (0%)	22 (34%)	11 (73%)	36 (30%)
Eindtotaal	41 (100%)	0 (0%)	64 (100%)	15 (100%)	120 (100%)

- Het **totaal aantal klachtendossiers** in verband met de rechten van de patiënt, die de ombudspersoon geopend heeft, bedraagt in 2010 **16.907** (11.873 klachtendossiers in Vlaanderen, 2.735 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 2.299 in Wallonië).

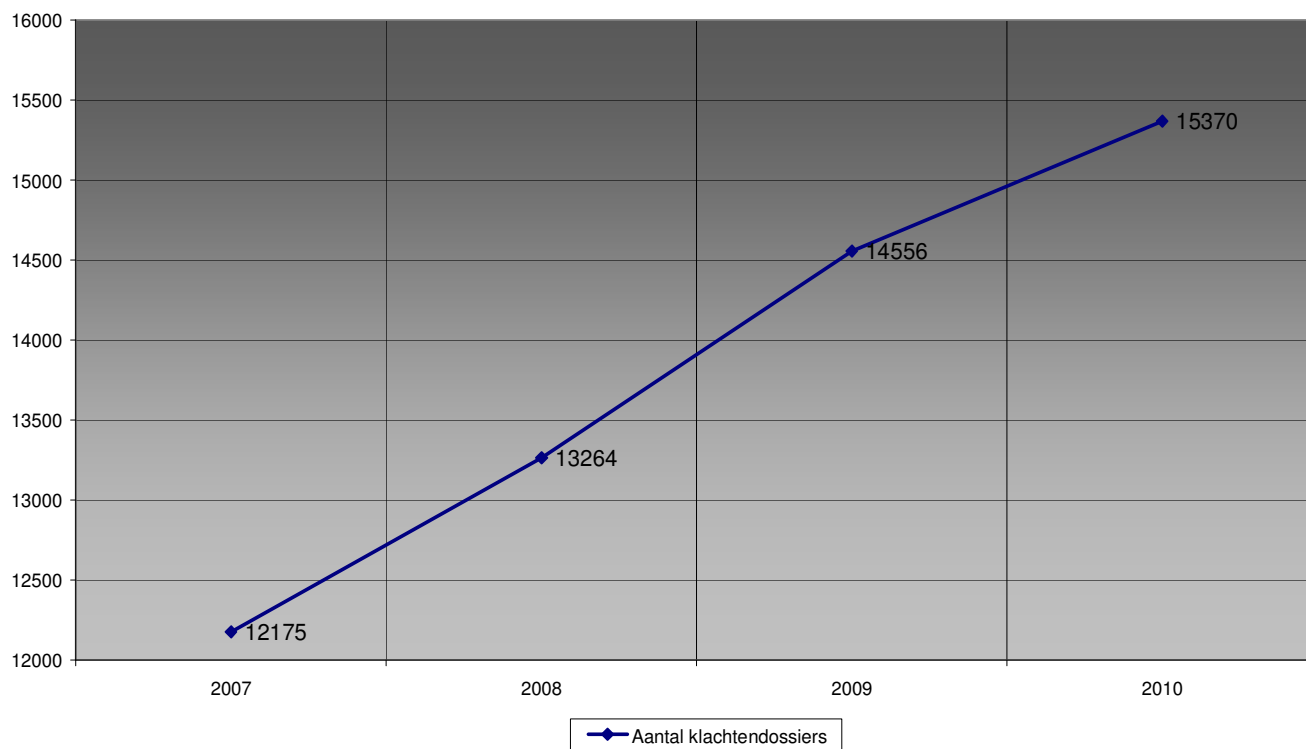
AANTAL KLACHTENDOSSIERS 2010	AZ
Mean	140.891667
Median	98.5000
Mode	0.0000
Standard Deviation	183.78320
Variance	33776.2655
Range	1483
Minimum	0
Maximum	1483

In 50% van de algemene ziekenhuizen werden er minder dan 100 klachtendossiers bij de ombudsdienst geopend, met het hoogste aandeel in Wallonië.

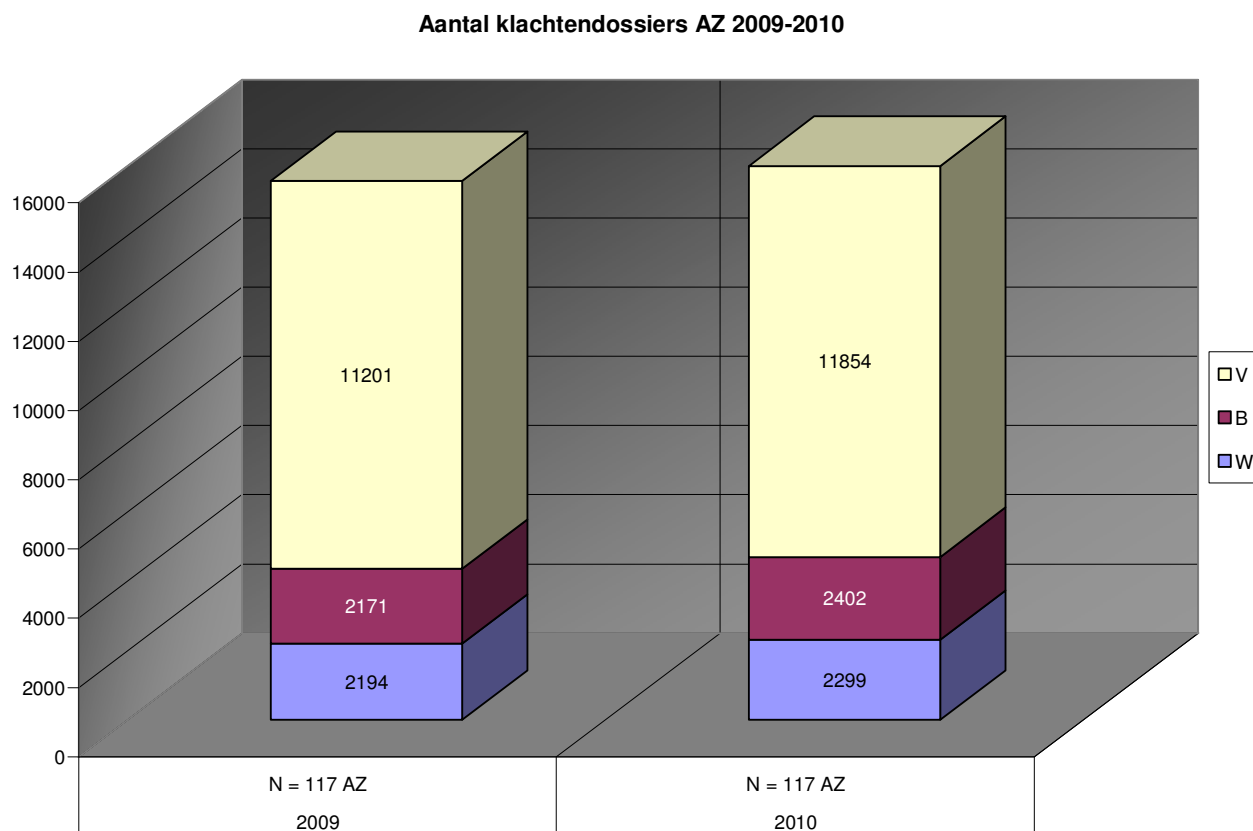
AANTAL KLACHTENDOSSIERS 2010	AANTAL ALGEMENE ZIEKENHUIZEN			
	V	B	W	Eindtotaal
0-99	25 (37%)	6 (35%)	29 (80%)	60 (50%)
100-199	19 (28%)	8 (47%)	6 (17%)	33 (28%)
200-299	15 (22%)	0	1 (3%)	16 (13%)
300-399	2 (3%)	2 (12%)	0	4 (3%)
400-499	4 (6%)	0	0	4 (3%)
500-599	0	0	0	0
600-699	1 (2%)	0	0	1 (1%)
700-799	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	0	0	0	0
1300-1399	0	0	0	0
1400-1499	1 (2%)	0	0	1 (1%)
Eindtotaal	67 (100%)	17 (100%)	36 (100%)	120 (100%)

- Doorheen de jaren merken we een stijgende tendens voor het aantal klachtendossiers in de algemene ziekenhuizen die voor de jaren 2007 t.e.m. 2010 een verifieerbaar jaarverslag naar de Federale commissie verzonden hebben (N = 105 AZ).

Evolutie klachtendossiers AZ 2007-2010
(N = 105 AZ)



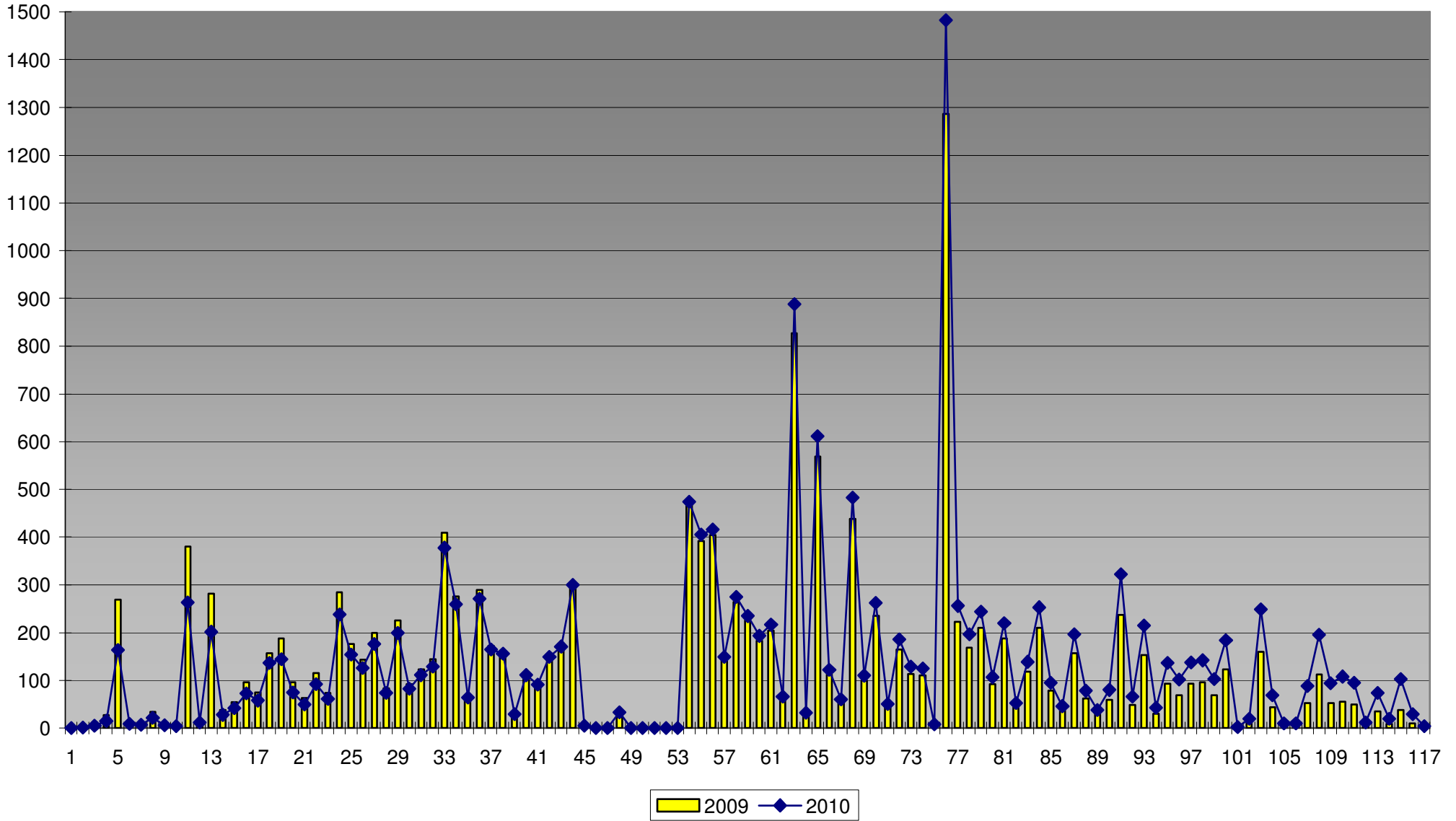
- **Tegenover het jaar 2009** is het **aantal klachtendossiers** in de algemene ziekenhuizen met een verifieerbaar jaarverslag voor 2009 en 2010 (N = 117 AZ) **met 6% gestegen** (6% in Vlaanderen, 11% in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 5% in Wallonië).



Als we echter voor de beschouwde jaren het aantal klachtendossiers per algemeen ziekenhuis in absolute cijfers bekijken, zien we in 44 ziekenhuizen (38%) een terugval (25 in Vlaanderen, 5 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 14 in Wallonië), alsook een "status-quo" in 9 ziekenhuizen (8%) (3 in Vlaanderen, 2 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 4 in Wallonië).

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

Aantal klachtendossiers AZ 2009-2010

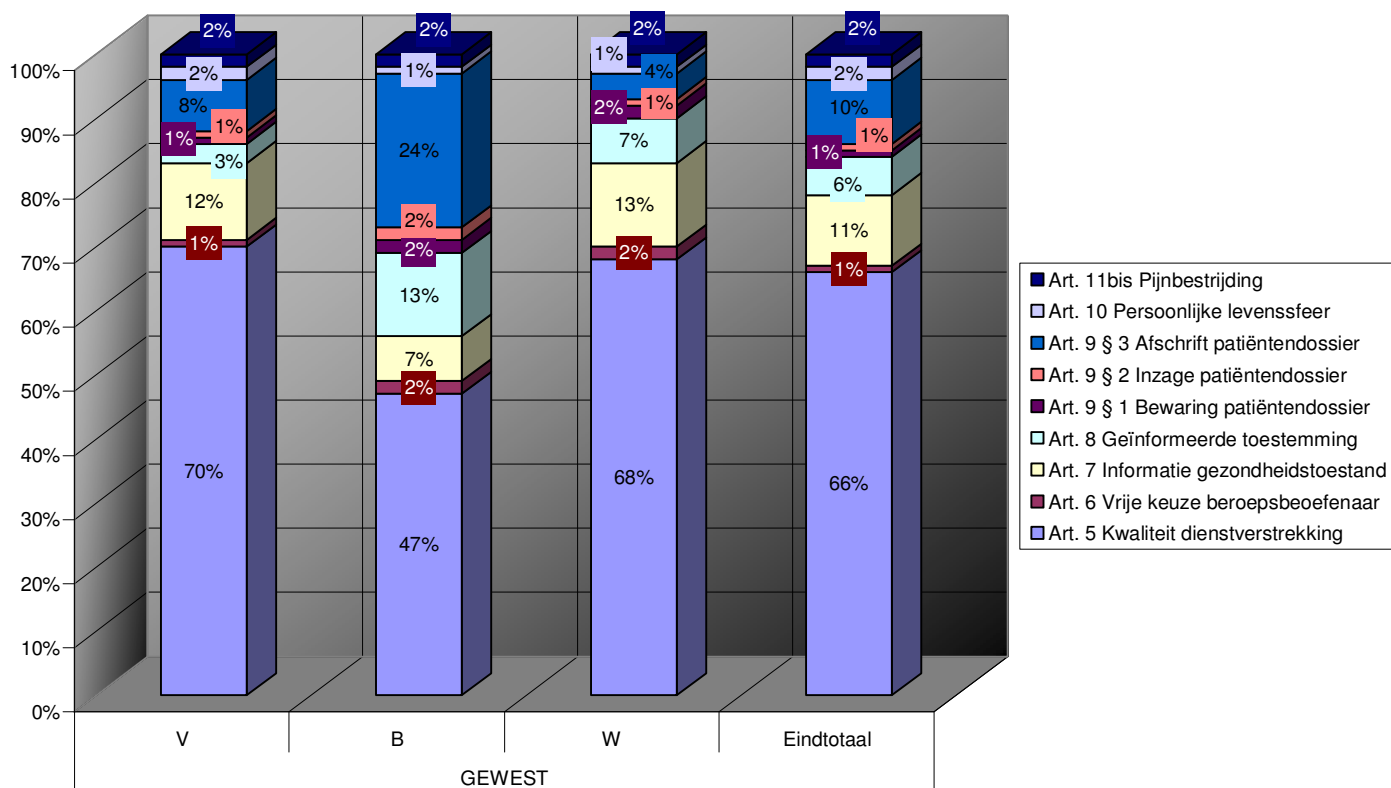


1.3/ Voorwerp van de klachten met betrekking tot de patiëntenrechtenwet

De jaarverslagen 2010 van de ombudspersonen in de algemene ziekenhuizen vermelden in totaal **17.368 klachten met betrekking tot een patiëntenrecht**.

AZ VOORWERP VAN DE KLACHT 2010	GEWEST			
	V	B	W	Eindtotaal
Art. 5 Kwaliteit dienstverlening	8470 (70%)	1304 (47%)	1783 (68%)	11557 (66%)
Art. 6 Vrije keuze beroepsbeoefenaar	152 (1%)	46 (2%)	44 (2%)	242 (1%)
Art. 7 Informatie gezondheidstoestand	1434 (12%)	200 (7%)	333 (13%)	1967 (11%)
Art. 8 Geïnformeerde toestemming	401 (3%)	360 (13%)	195 (7%)	956 (6%)
Art. 9 § 1 Bewaring patiëntendossier	92 (1%)	50 (2%)	41 (2%)	183 (1%)
Art. 9 § 2 Inzage patiëntendossier	88 (1%)	56 (2%)	20 (1%)	164 (1%)
Art. 9 § 3 Afschrift patiëntendossier	923 (8%)	664 (24%)	103 (4%)	1690 (10%)
Art. 10 Persoonlijke levenssfeer	246 (2%)	26 (1%)	25 (1%)	297 (2%)
Art. 11bis Pijnbestrijding	205 (2%)	45 (2%)	62 (2%)	312 (2%)
Eindtotaal	12011 (100%)	2751 (100%)	2606 (100%)	17368 (100%)

Voorwerp van de klacht AZ 2010



Het merendeel van de klachten heeft betrekking op het **recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening** (66%), en vervolgens op het recht op informatie over de gezondheidstoestand (11%) en op het recht op afschrift van het patiëntendossier (10%).

In mindere mate voeren patiënten 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 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 8% van de klachtendossiers**, die in 2010 bij de ombudspersoon geopend werden⁵, 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

AZ	GEWEST			
	V	B	W	Eindtotaal
MOEILIKHEDEN OMBUDSFUNCTIE 2010				
Behoud onafhankelijkheid	16 (24%)	0 (0%)	6 (17%)	22 (18%)
Behoud neutraliteit en onpartijdigheid	24 (36%)	0 (0%)	7 (19%)	31 (26%)
Eerbiediging beroepsgeheim	7 (10%)	1 (6%)	7 (19%)	15 (13%)
Bemiddelen zelf	27 (40%)	3 (18%)	9 (25%)	39 (33%)
Infrastructuur, mensen en middelen	26 (39%)	6 (35%)	8 (22%)	40 (33%)
Administratieve opdrachten	26 (39%)	4 (24%)	5 (14%)	35 (29%)

De ombudspersonen in de algemene ziekenhuizen signaleren in hun jaarverslag 2010 het meest moeilijkheden met **het bemiddelen zelf** (33%) en met de infrastructuur, de mensen en de middelen die van de ombudsdienst ter beschikking staan (33%), en vervolgens met de uitvoering van de administratieve opdrachten van de ombudsfunctie (29%).

Een vierde van de ombudspersonen ervaart problemen met het behoud van hun neutraliteit en onpartijdigheid (26%).

Ze formuleren in mindere mate moeilijkheden met het behoud van hun onafhankelijkheid (18%) en met de eerbiediging van hun beroepsgeheim (13%).

⁵ Dit percentage omvat niet de algemene ziekenhuizen (8), waarin er in 2010 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
TOEPASSING PATIENTENRECHTENWET 2010				
Art. 5 Kwaliteit dienstverlening	30 (45%)	8 (47%)	13 (36%)	51 (43%)
Art. 6 Vrije keuze beroepsbeoefenaar	8 (12%)	2 (12%)	2 (6%)	12 (10%)
Art. 7 Informatie gezondheidstoestand	24 (36%)	4 (24%)	10 (28%)	38 (32%)
Art. 8 Geïnformeerde toestemming	17 (25%)	6 (35%)	12 (33%)	35 (29%)
Art. 9 § 1 Bewaring patiëntendossier	7 (10%)	2 (12%)	5 (14%)	14 (12%)
Art. 9 § 2 Inzage patiëntendossier	5 (8%)	1 (6%)	1 (3%)	7 (6%)
Art. 9 § 3 Afschrift patiëntendossier	15 (22%)	4 (24%)	12 (33%)	31 (26%)
Art. 10 Persoonlijke levenssfeer	6 (9%)	2 (12%)	5 (14%)	13 (11%)
Art. 11bis Pijnbestrijding	4 (6%)	2 (12%)	4 (11%)	10 (8%)
Art. 12-15 Vertegenwoordigingssysteem	9 (13%)	3 (18%)	4 (11%)	16 (13%)

De ombudspersonen in de algemene ziekenhuizen signaleren het meest toepassingsproblemen met betrekking tot **het recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening** (43%), en vervolgens met betrekking tot het recht op informatie over zijn gezondheidstoestand (32%) en het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (29%).

Een vierde van de ombudspersonen ervaart problemen in verband met het recht op afschrift van het patiëntendossier (26%).

Ze formuleren in mindere mate tekortkomingen in verband met het vertegenwoordigingssysteem van de patiënt (13%), het recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier (12%), het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (11%) en het recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar (10%).

2/ Psychiatrische ziekenhuizen

Inleiding

- **Van 68 psychiatrische ziekenhuizen ontving het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” in totaal 63 jaarverslagen⁶.**

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 psychiatrische ziekenhuizen (56 of 89%) heeft een jaarverslag verstuurd binnen de wettelijk vastgelegde termijn, ondanks de laattijdige mededeling (7 maart 2011) van de verzendingsinstructies.

De overige ziekenhuizen verzonden hun jaarverslag na 30 april 2011.

Vijf ziekenhuizen hebben geen rapport verzonden⁷.

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

Het jaarverslag van een psychiatrisch ziekenhuis in Vlaanderen met uitsluitend een interne ombudsfunctie werd evenmin in aanmerking genomen, omdat deze ombudspersoon een ander registratiesysteem gebruikt 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 combineren⁸, 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 diensten⁹ 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 terechtkomen, worden opnieuw gescoord. Een cumulatie van de cijfergegevens in deze jaarverslagen zou bijgevolg tot een dubbeltelling aanleiding kunnen geven.

⁶ Dit aantal omvat niet de jaarverslagen van de interne ombudspersonen van de psychiatrische ziekenhuizen die de interne en externe ombudsfunctie combineren.

⁷ 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 2010 van een algemeen ziekenhuis, waar zij eveneens de ombudsfunctie uitoefenen.

⁸ Het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” ontving drie jaarverslagen in verband met de interne ombudsfunctie in de psychiatrische ziekenhuizen die de interne en externe ombudsfunctie combineren.

⁹ 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 2010 van 61 (28 Franstalige en 33 Nederlandstalige) psychiatrische ziekenhuizen¹⁰.

Al deze psychiatrische ziekenhuizen garanderen het klachtrecht van de patiënt via één van de dertien overlegplatforms geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van een Franstalig psychiatrisch ziekenhuis met een uitsluitend interne ombudsfunctie¹¹.

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.

PZ	REGISTRATIESYSTEEM 2010				
	V.V.O.V.A.Z.	Go-between	Ander registratiesysteem	Geen registratiesysteem	Eindtotaal
NL	0 (0%)	33 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	33 (100%)
FR	0 (0%)	0 (0%)	17 (61%)	11 (39%)	28 (100%)
Eindtotaal	0 (0%)	33 (54%)	17 (28%)	11 (18%)	61 (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 beschikken de ombudspersonen niet over een uniform 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 527**.

¹⁰ 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.

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

AANTAL KLACHTENDOSSIERS 2010	PZ FR
Mean	18.82143
Median	7.00000
Mode	0.00000
Standard Deviation	28.28827
Variance	800.22619
Range	92.00000
Minimum	0.00000
Maximum	92.00000

In 22 psychiatrische ziekenhuizen (79%) werden er minder dan 20 klachtendossiers bij de ombudsdienst geopend.

AANTAL KLACHTENDOSSIERS 2010	PZ FR
0-19	22
20-39	1
40-59	2
60-79	0
80-99	3
Eindtotaal	28

- Uit de psychiatrische ziekenhuizen in **Vlaanderen** hebben de externe ombudspersonen in 2010 in totaal 1.223 aanmeldingen met betrekking tot een **patiëntenrecht** geregistreerd.

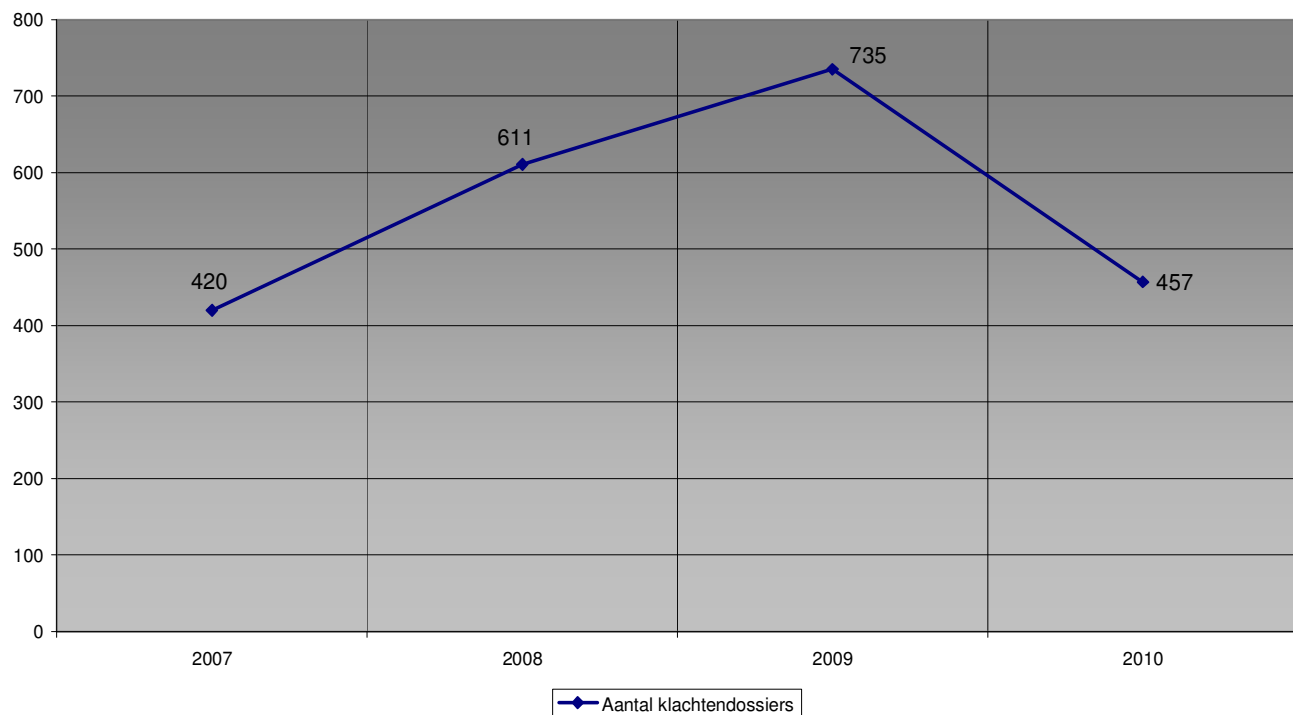
AANTAL AANMELDINGEN 2010	PZ NL
Mean	37.06061
Median	25.00000
Mode	2.00000
Standard Deviation	42.11216
Variance	1773.43371
Range	204.00000
Minimum	2.00000
Maximum	206.00000

Met uitzondering van drie ziekenhuizen, ontvingen zij uit alle psychiatrische ziekenhuizen minder dan 100 aanmeldingen, waarvan uit 14 ziekenhuizen (42%) minder dan 20 aanmeldingen.

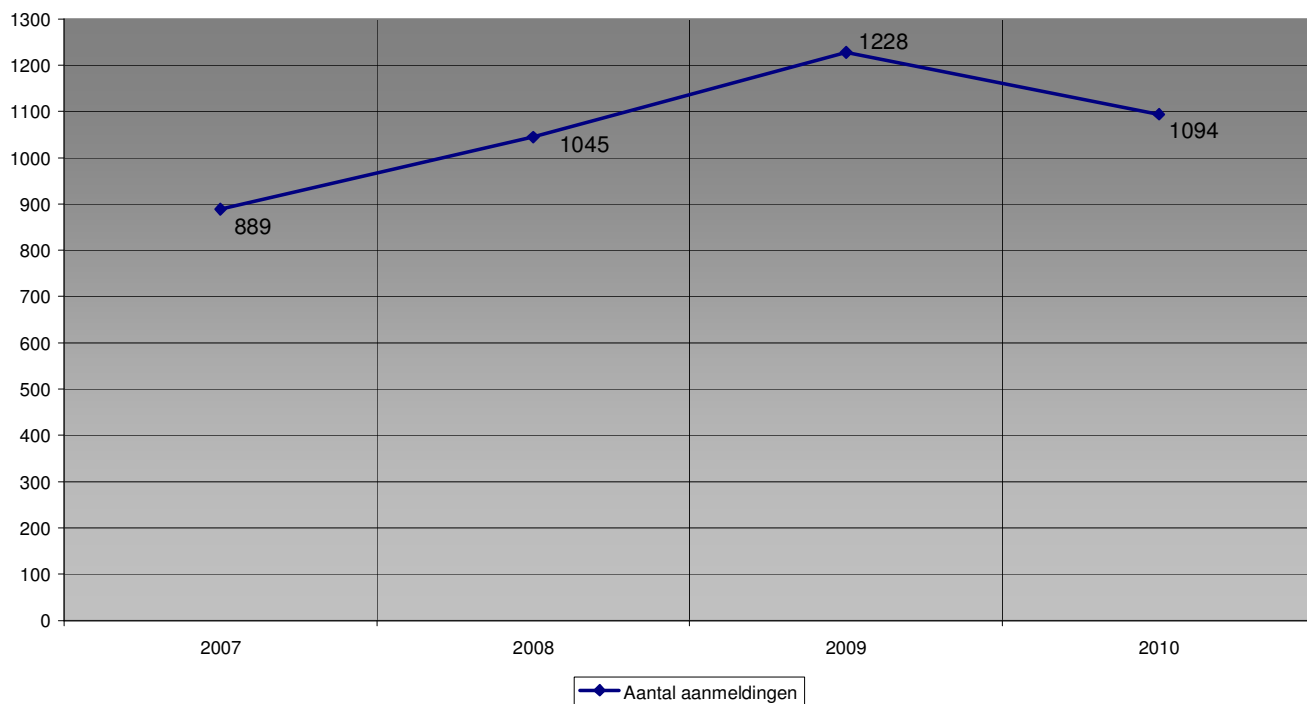
AANTAL AANMELDINGEN 2010	PZ NL
0-19	14
20-39	11
40-59	2
60-79	2
80-99	1
100-119	1
120-139	1
140-159	0
160-179	0
180-199	0
200-219	1
Eindtotaal	33

- In 2010 merken we dat de stijgende **tendens** van de voorgaande jaren voor het aantal klachtendossiers / aanmeldingen in de psychiatrische ziekenhuizen, die voor 2007 t.e.m. 2010 een verifieerbaar jaarverslag naar de Federale commissie verzonden hebben, zich niet verderzet. Vooral in de Franstalige psychiatrische ziekenhuizen nemen we tegenover 2009 een opmerkelijke daling van het aantal klachtendossiers waar.

Evolutie klachtendossiers PZ FR 2007-2010
(N = 20 PZ)

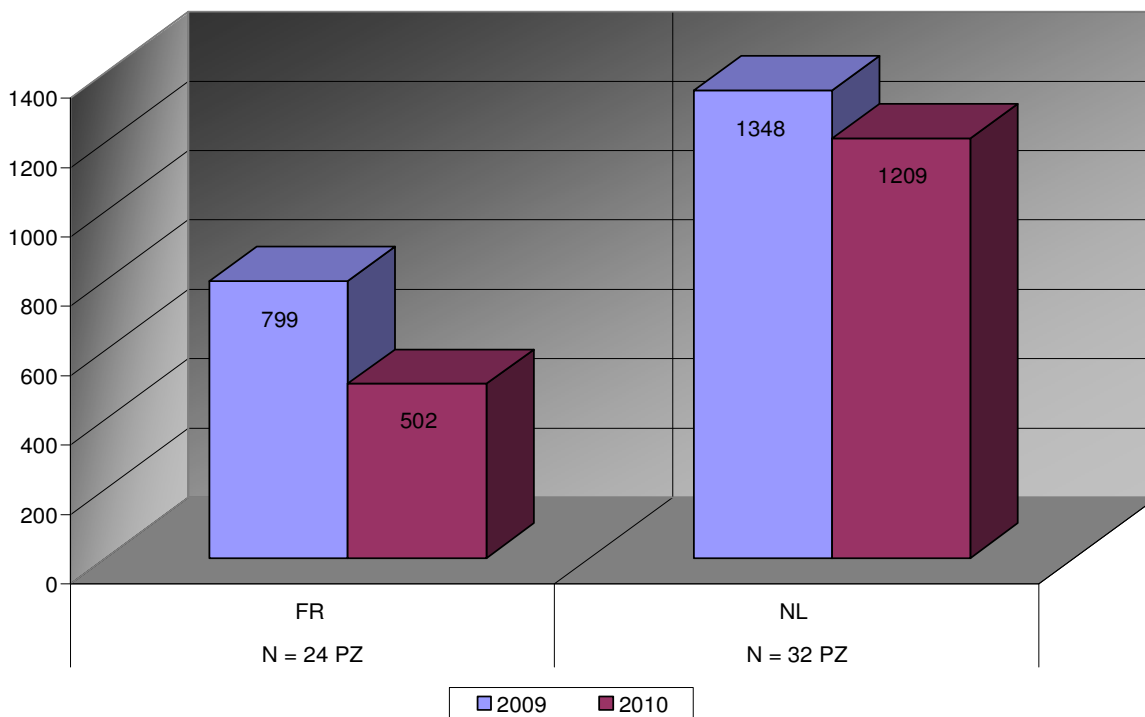


Evolutie aanmeldingen PZ NL 2007-2010
(N = 27 PZ)



- Tegenover het jaar 2009 is het aantal klachtendossiers in de Franstalige psychiatrische ziekenhuizen met een verifieerbaar jaarverslag voor 2009 en 2010 (N = 24 PZ) met 37% gedaald. In Vlaanderen stellen wij een terugval van 10% vast (N = 32 PZ).

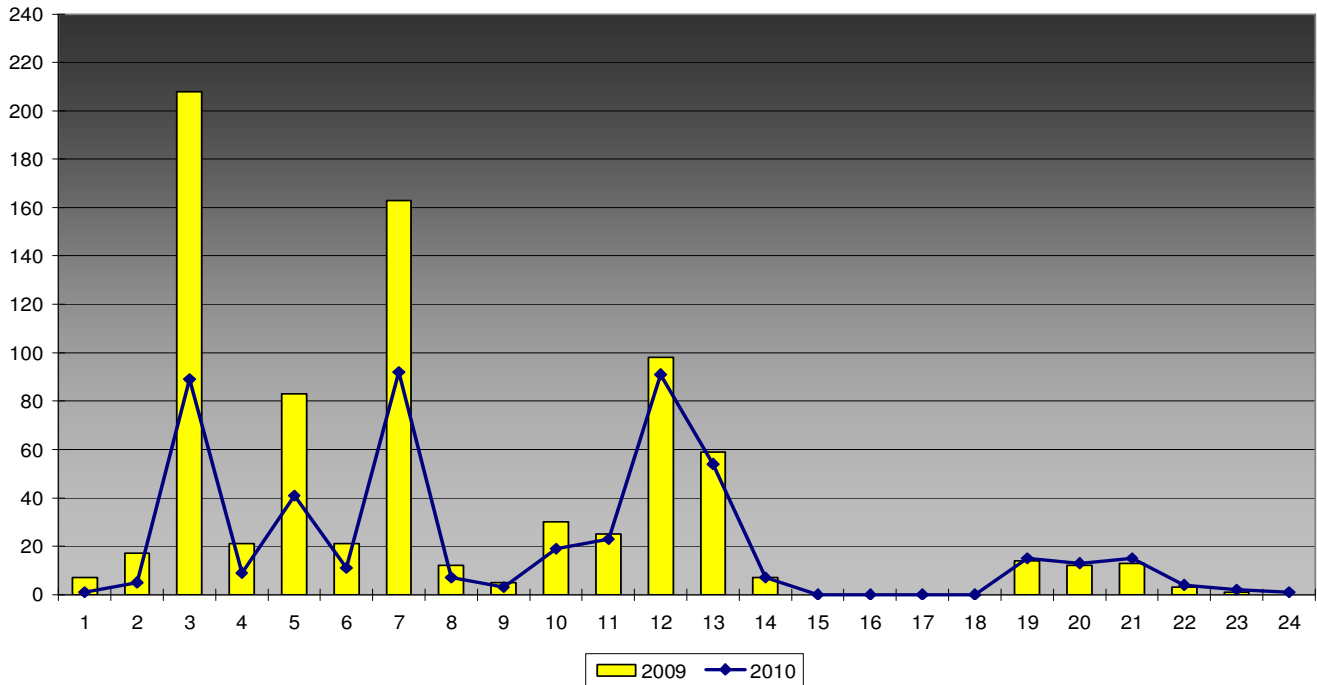
Aantal klachtendossiers / aanmeldingen PZ 2009-2010



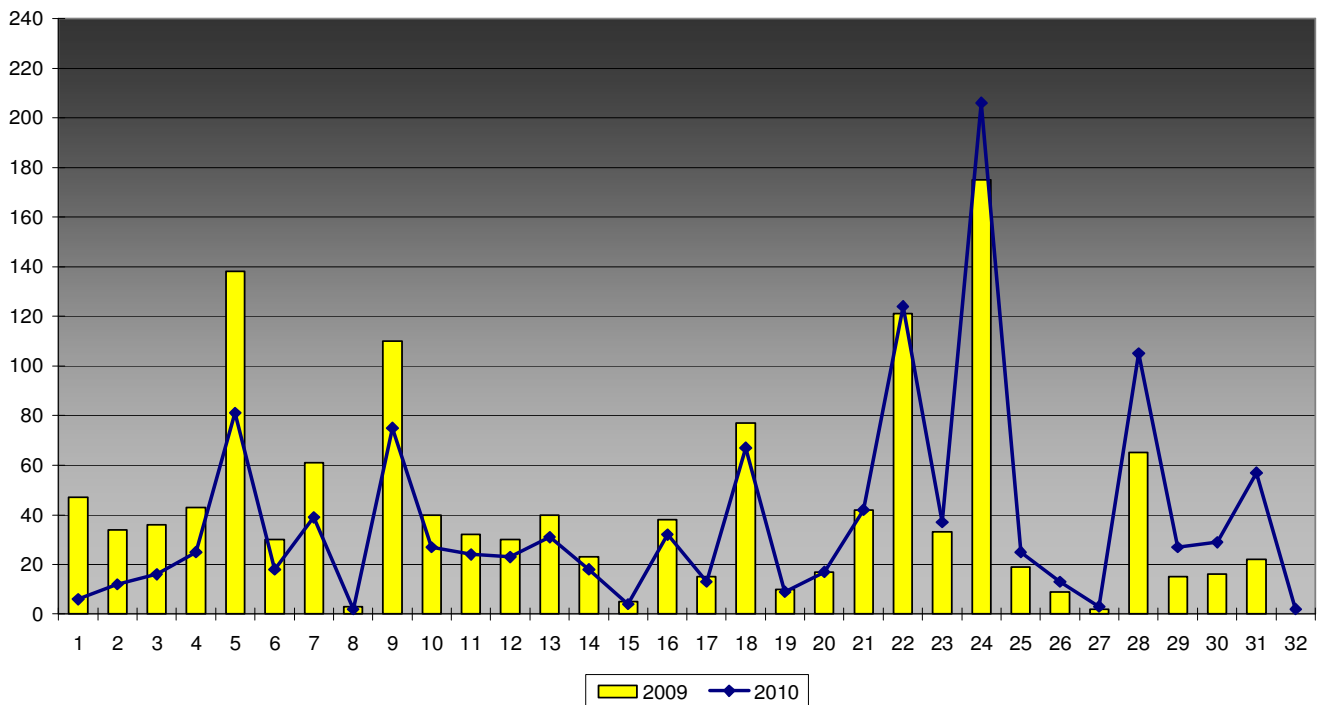
Als we voor de beschouwde jaren per taalgedeelte het aantal klachtendossiers per psychiatrisch ziekenhuis in absolute cijfers bekijken, zien we in 13 Franstalige ziekenhuizen (54%) en in 19 Nederlandstalige (59%) een terugval, alsook een "status-quo" in 5 Franstalige ziekenhuizen (21%) en in 2 Nederlandstalige (6%).

De bovenvermelde daling duidt met andere woorden misschien op **een gangbare trend in de psychiatrische ziekenhuizen.**

Aantal klachtendossiers PZ FR 2009-2010



Aantal aanmeldingen PZ NL 2009-2010



2.2/ Voorwerp van de klachten met betrekking tot de patiëntenrechtenwet

- De jaarverslagen 2010 van de externe ombudspersonen in de psychiatrische ziekenhuizen in Vlaanderen vermelden in totaal 1.209 voorwerpen van aanmeldingen. Dit aantal is lager dan het totaal aantal aanmeldingen (1.223).

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 (538) hoger dan het totaal aantal klachtendossiers (527), wat wel op correcte aantallen duidt, daar een klachtendossier meerdere rechten kan omvatten.

- 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 2010 van de ombudspersonen in de psychiatrische ziekenhuizen vermelden in totaal **1.747 klachten met betrekking tot een patiëntenrecht**.

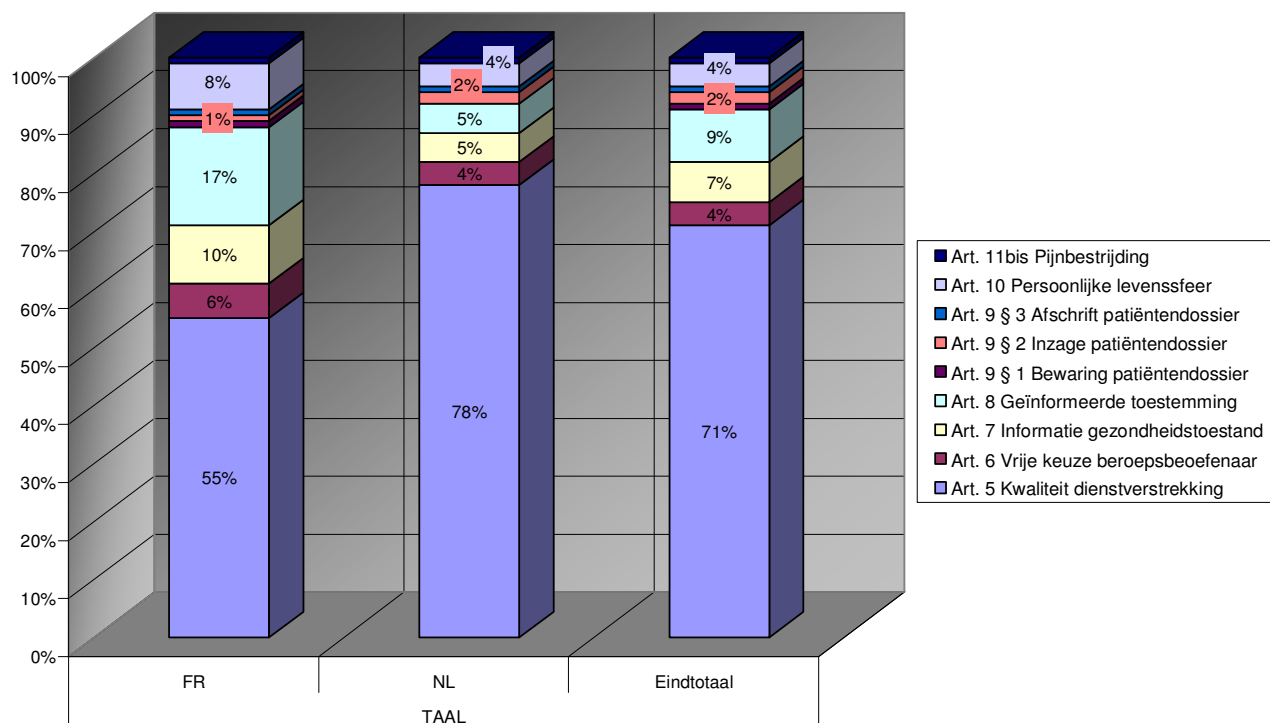
PZ VOORWERP VAN DE KLACHT 2010	TAAL		
	FR	NL	Eindtotaal
Art. 5 Kwaliteit dienstverlening	294 (55%)	941 (78%)	1235 (71%)
Art. 6 Vrije keuze beroepsbeoefenaar	32 (6%)	45 (4%)	77 (4%)
Art. 7 Informatie gezondheidstoestand	56 (10%)	65 (5%)	121 (7%)
Art. 8 Geïnformeerde toestemming	91 (17%)	58 (5%)	149 (9%)
Art. 9 § 1 Bewaring patiëntendossier	4 (1%)	5 (0%)	9 (1%)
Art. 9 § 2 Inzage patiëntendossier	6 (1%)	20 (2%)	26 (2%)
Art. 9 § 3 Afschrift patiëntendossier	6 (1%)	9 (1%)	15 (1%)
Art. 10 Persoonlijke levenssfeer	42 (8%)	53 (4%)	95 (4%)
Art. 11bis Pijnbestrijding	7 (1%)	13 (1%)	20 (1%)
Eindtotaal	538 (100%)	1209 (100%)	1747 (100%)

Het merendeel van de klachten heeft betrekking op het **recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening** (71%).

In mindere mate voeren patiënten het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (9%) en het recht op informatie over de gezondheidstoestand (7%) aan.

Klachten in verband met het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (4%) en het recht op vrije keuze van een beroepsbeoefenaar (4%) zijn minder talrijk.

Voorwerp van de klacht PZ 2010



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** (4% aan Franstalige en 2% aan Nederlandstalige zijde), die in 2010 bij de ombudspersoon geopend werden¹², de **patiënt geïnformeerd** werd **over alternatieve afhandelingsmogelijkheden**.

2.4/ Moelijkheden 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.

¹² Deze percentages omvatten niet de psychiatrische ziekenhuizen (6 Franstalige), waarin er in 2010 geen klachtendossiers bij de ombudspersoon geopend werden.

PZ	TAAL		
	FR	NL	Eindtotaal
MOEILIKHEDEN OMBUDSFUNCTIE 2010			
Behoud onafhankelijkheid	0 (0%)	13 (39%)	13 (21%)
Behoud neutraliteit en onpartijdigheid	4 (14%)	1 (3%)	5 (8%)
Eerbiediging beroepsgeheim	4 (14%)	1 (3%)	5 (8%)
Bemiddelen zelf	8 (29%)	7 (21%)	15 (45%)
Infrastructuur, mensen en middelen	9 (32%)	3 (9%)	12 (20%)
Administratieve opdrachten	9 (32%)	5 (15%)	14 (23%)

De ombudspersonen in de psychiatrische ziekenhuizen signaleren het meest moeilijkheden met **het bemiddelen zelf** (45%).

Vervolgens formuleren ze moeilijkheden in verband met de uitvoering van de administratieve opdrachten van de ombudsfunctie (23%), het behoud van hun onafhankelijkheid (21%) en de infrastructuur, de mensen en de middelen die van de ombudsdienst ter beschikking staan (20%).

Ze ondervinden het minst problemen met de eerbiediging van hun beroepsgeheim (8%) en met het behoud van hun neutraliteit en onpartijdigheid (8%).

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
TOEPASSING PATIENTENRECHTENWET 2010			
Art. 5 Kwaliteit dienstverlening	17 (61%)	16 (48%)	33 (54%)
Art. 6 Vrije keuze beroepsbeoefenaar	9 (32%)	5 (15%)	14 (23%)
Art. 7 Informatie gezondheidstoestand	8 (29%)	4 (12%)	12 (20%)
Art. 8 Geïnformeerde toestemming	13 (46%)	7 (21%)	20 (33%)
Art. 9 § 1 Bewaring patiëntendossier	2 (7%)	1 (3%)	3 (5%)
Art. 9 § 2 Inzage patiëntendossier	1 (4%)	5 (15%)	6 (10%)
Art. 9 § 3 Afschrift patiëntendossier	1 (4%)	1 (3%)	2 (3%)
Art. 10 Persoonlijke levenssfeer	12 (43%)	3 (9%)	15 (25%)
Art. 11bis Pijnbestrijding	2 (7%)	1 (3%)	3 (5%)
Art. 12-15 Vertegenwoordigingssysteem	14 (50%)	1 (3%)	15 (25%)

De ombudspersonen in de psychiatrische ziekenhuizen signaleren het meest toepassingsproblemen bij **het recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening** (54%), en vervolgens bij het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (33%).

Een vierde van de ombudspersonen formuleert tekortkomingen in verband met het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (25%) en in verband met het vertegenwoordigingssysteem van de patiënt (25%).

In iets mindere mate signaleren ze moeilijkheden bij de toepassing van het recht op vrije keuze van een beroepsbeoefenaar (23%) en het recht op informatie over de gezondheidstoestand (20%).

3/ Initiatieven van beschut wonen

Inleiding

Het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” ontving van 66 initiatieven van beschut wonen (28 Franstalige en 38 Nederlandstalige), die bij het provinciale overlegplatform aangesloten zijn, een jaarverslag 2010.

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

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

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

3.1/ Overzicht van de klachten met betrekking tot de patiëntenrechtenwet

In Vlaanderen werden er in 13 van de 38 initiatieven van beschut wonen, die een jaarverslag overmaakten, in totaal 45 meldingen met betrekking tot een patiëntenrecht geregistreerd.

In Brussel en Wallonië werden er in 7 van de 28 initiatieven van beschut wonen in totaal 18 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 dienstverlening** in (71%).

In mindere mate voeren zij nog het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (10%), het recht van de patiënt op informatie over zijn gezondheidstoestand (6%) en het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (6%) aan.

Klachten met betrekking tot het recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar (5%) en het recht op afschrift van het patiëntendossier (2%) zijn beperkt.

4/ Psychiatrische verzorgingstehuizen

Inleiding

Het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” ontving van 35 psychiatrische verzorgingstehuizen (15 Franstalige en 20 Nederlandstalige), die bij het provinciale overlegplatform aangesloten zijn, een jaarverslag 2010.

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

De inhoud van de jaarverslagen met betrekking tot de **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 Vlaanderen werden er in 9 van de 20 psychiatrische verzorgingstehuizen die een jaarverslag overmaakten, in totaal 71 meldingen met betrekking tot een patiëntenrecht geregistreerd.

In Brussel en Wallonië werden er in 7 van de 15 psychiatrische verzorgingstehuizen in totaal 81 klachtendossiers geopend.

4.2/ Voorwerp van de klachten met betrekking tot de patiëntenrechtenwet

Gebruikers van de psychiatrische verzorgingstehuizen roepen het meest het **recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening** in (59%).

In mindere mate voeren zij nog het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (16%), het recht van de patiënt op informatie over zijn gezondheidstoestand (10%) en het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (9%) aan.

Klachten met betrekking tot het recht op inzage in het patiëntendossier (4%), het recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar (2%) en het recht op een op pijnbestrijding gerichte zorg (1%) zijn beperkt.