

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 2011  
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 2011 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 2007-2010**. 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 2011, die tot en met 28 augustus 2012 aan het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” overgemaakt werden. Vanaf 29 augustus 2012 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 128 algemene ziekenhuizen ontving het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” in totaal 125 jaarverslagen** (van 66 algemene ziekenhuizen in Vlaanderen, 18 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 41 in Wallonië).

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

Het merendeel van de algemene ziekenhuizen (104 of 83%) heeft een jaarverslag verstuurd binnen de wettelijk vastgelegde termijn<sup>4</sup>.

De overige ziekenhuizen verzonden hun jaarverslag na 30 april 2012.

Drie ziekenhuizen hebben geen rapport verzonden.

### 1.1/ Instellingsgebonden informatie

Het merendeel (112 of 90%) van de algemene ziekenhuizen die een verslag verzonden hebben, beschikt over een **eigen ombudsfunctie**.

De overige ziekenhuizen (13 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

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

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

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

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

---

<sup>4</sup> De instructies voor de verzending van het jaarverslag 2011 werden op 3 februari 2012 aan de ombudspersonen overgemaakt.

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

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

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

AZ	REGISTRATIESYSTEEM 2011				
GEWEST	V.V.O.V.A.Z.	Go-between	Ander registratiesysteem	Geen registratiesysteem	Eindtotaal
V	37 (56%)	0 (0%)	27 (41%)	2 (3%)	66 (100%)
B	3 (17%)	0 (0%)	13 (72%)	2 (11%)	18 (100%)
W	2 (5%)	0 (0%)	27 (66%)	12 (29%)	41 (100%)
Eindtotaal	42 (34%)	0 (0%)	67 (53%)	16 (13%)	125 (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 2011				
GEWEST	V.V.O.V.A.Z.	Go-between	Ander registratiesysteem	Geen registratiesysteem	Eindtotaal
V	37 (88%)	0 (0%)	27 (40%)	2 (13%)	66 (53%)
B	3 (7%)	0 (0%)	13 (20%)	2 (13%)	18 (14%)
W	2 (5%)	0 (0%)	27 (40%)	12 (75%)	41 (33%)
Eindtotaal	42 (100%)	0 (0%)	67 (100%)	16 (100%)	125 (100%)

- Het **totaal aantal klachtendossiers** in verband met de rechten van de patiënt, die de ombudspersoon geopend heeft, bedraagt in 2011 **18.379** (12.816 klachtendossiers in Vlaanderen, 3.033 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 2.530 in Wallonië).

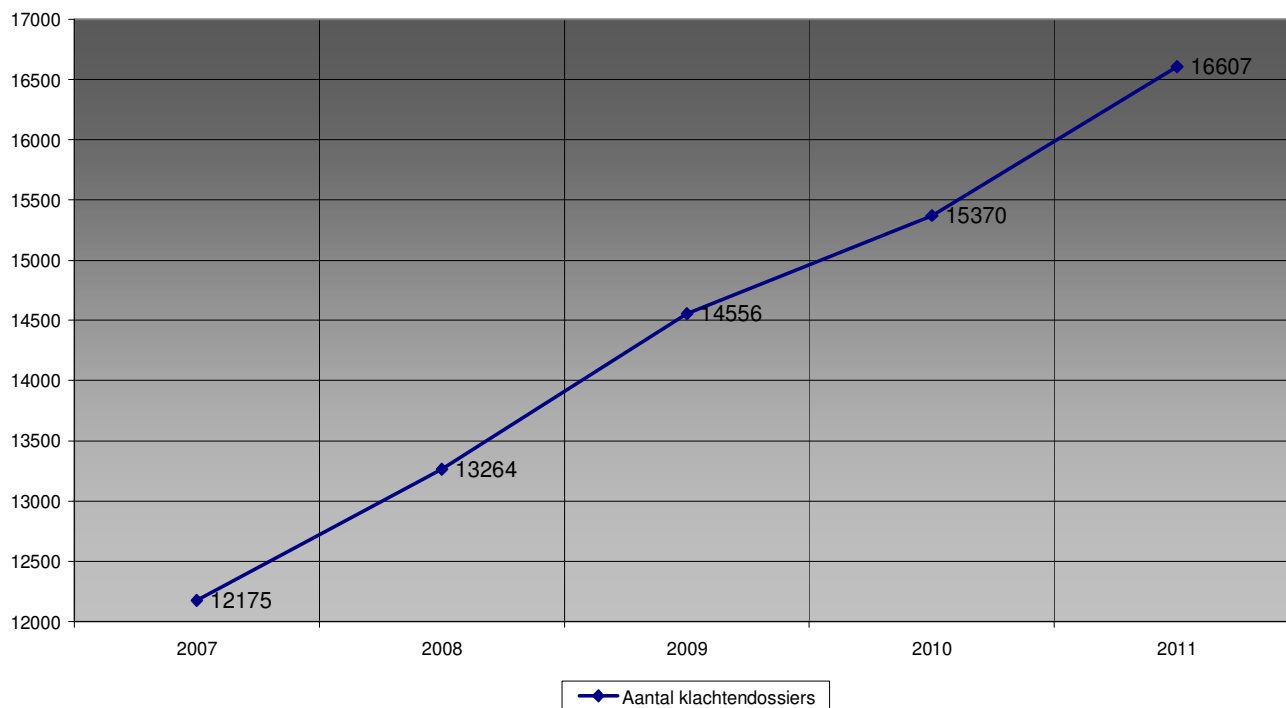
AANTAL KLACHTENDOSSIERS 2011	AZ
Mean	147.0320
Median	102.0000
Mode	0.0000
Standard Deviation	192.91118
Variance	37215
Range	1399
Minimum	0
Maximum	1399

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

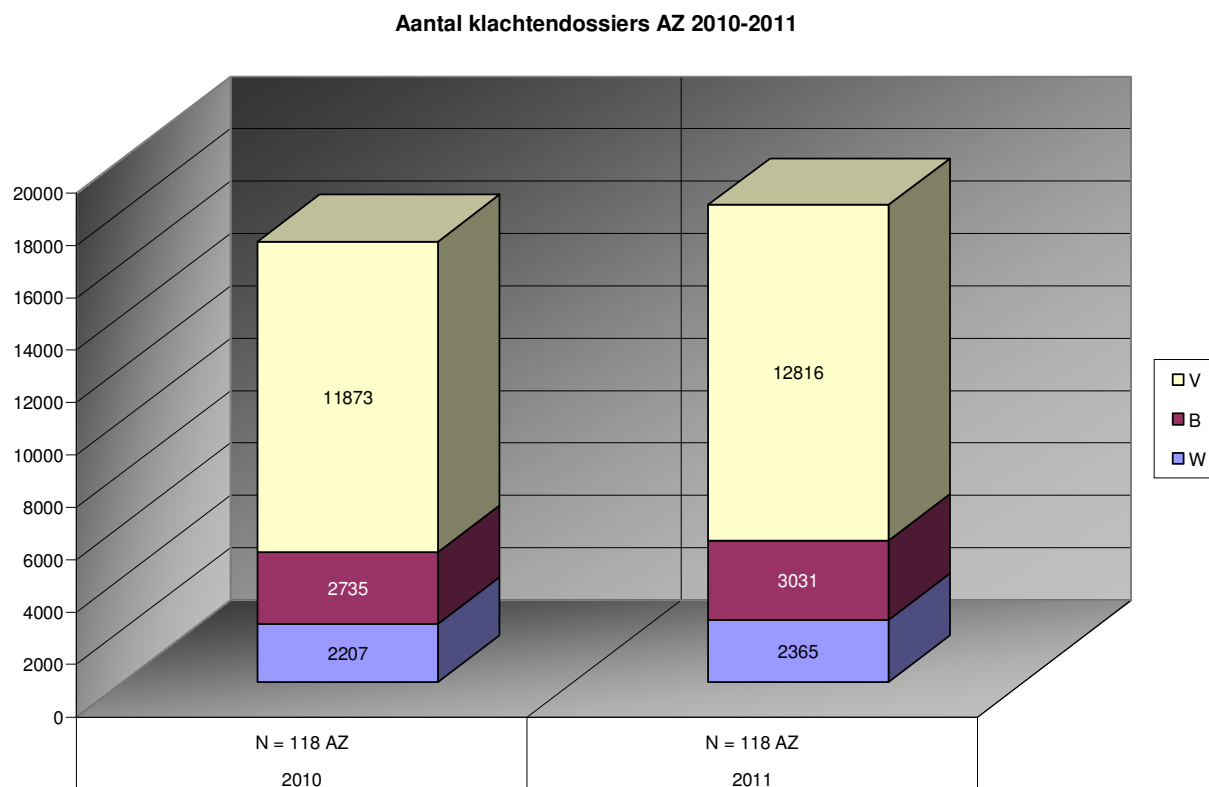
AANTAL KLACHTENDOSSIERS 2011	AANTAL ALGEMENE ZIEKENHUIZEN			
	V	B	W	Eindtotaal
0-99	21 (32%)	7 (39%)	31 (76%)	59 (47%)
100-199	23 (35%)	7 (39%)	9 (22%)	39 (31%)
200-299	11 (17%)	1 (6%)	1 (2%)	13 (10%)
300-399	4 (6%)	2 (10%)	0	6 (5%)
400-499	2 (3%)	0	0	2 (2%)
500-599	1 (1%)	0	0	1 (1%)
600-699	3 (5%)	0	0	3 (2%)
700-799	0	0	0	0
800-899	0	0	0	0
900-999	0	0	0	0
1000-1099	0	1 (6%)	0	1 (1%)
1100-1199	0	0	0	0
1200-1299	0	0	0	0
1300-1399	1 (1%)	0	0	1 (1%)
<b>Eindtotaal</b>	<b>66 (100%)</b>	<b>18 (100%)</b>	<b>41 (100%)</b>	<b>125 (100%)</b>

- Doorheen de jaren merken we een stijgende tendens voor het aantal klachtendossiers in de algemene ziekenhuizen die voor de jaren 2007 t.e.m. 2011 een verifieerbaar jaarverslag naar de Federale commissie verzonden hebben (N = 105 AZ).

**Evolutie klachtendossiers AZ 2007-2011**  
(N = 105 AZ)



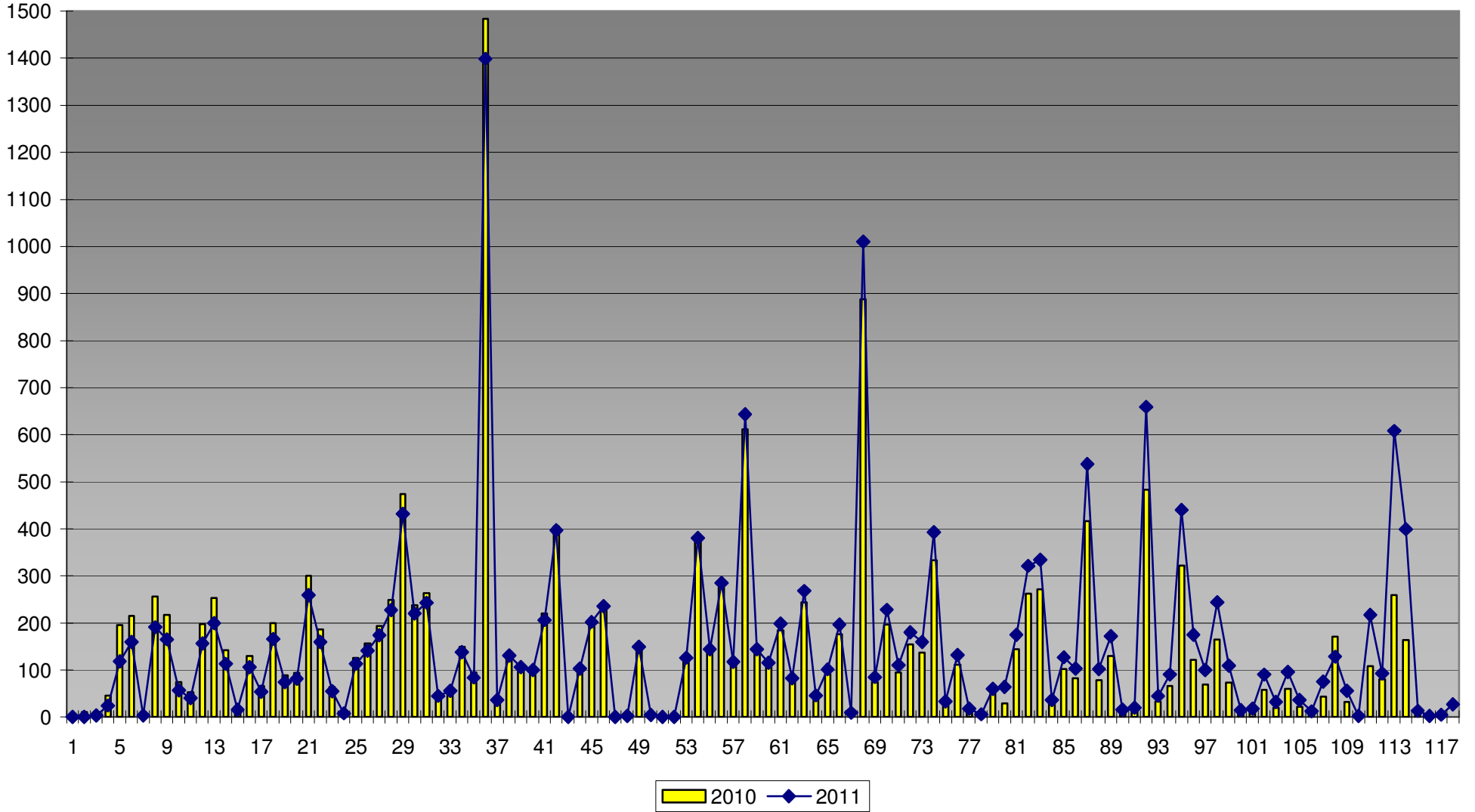
- **Tegenover het jaar 2010** is het **aantal klachtendossiers** in de algemene ziekenhuizen met een verifieerbaar jaarverslag voor 2010 en 2011 (N = 118 AZ) **met 8% gestegen** (8% in Vlaanderen, 11% in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 7% in Wallonië).



Als we echter voor de beschouwde jaren het aantal klachtendossiers per algemeen ziekenhuis in absolute cijfers bekijken, zien we in 42 ziekenhuizen (36%) een terugval (25 in Vlaanderen, 3 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 14 in Wallonië), alsook een "status-quo" in 10 ziekenhuizen (8%) (4 in Vlaanderen, 4 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 2 in Wallonië).

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

### Aantal klachtendossiers AZ 2010-2011

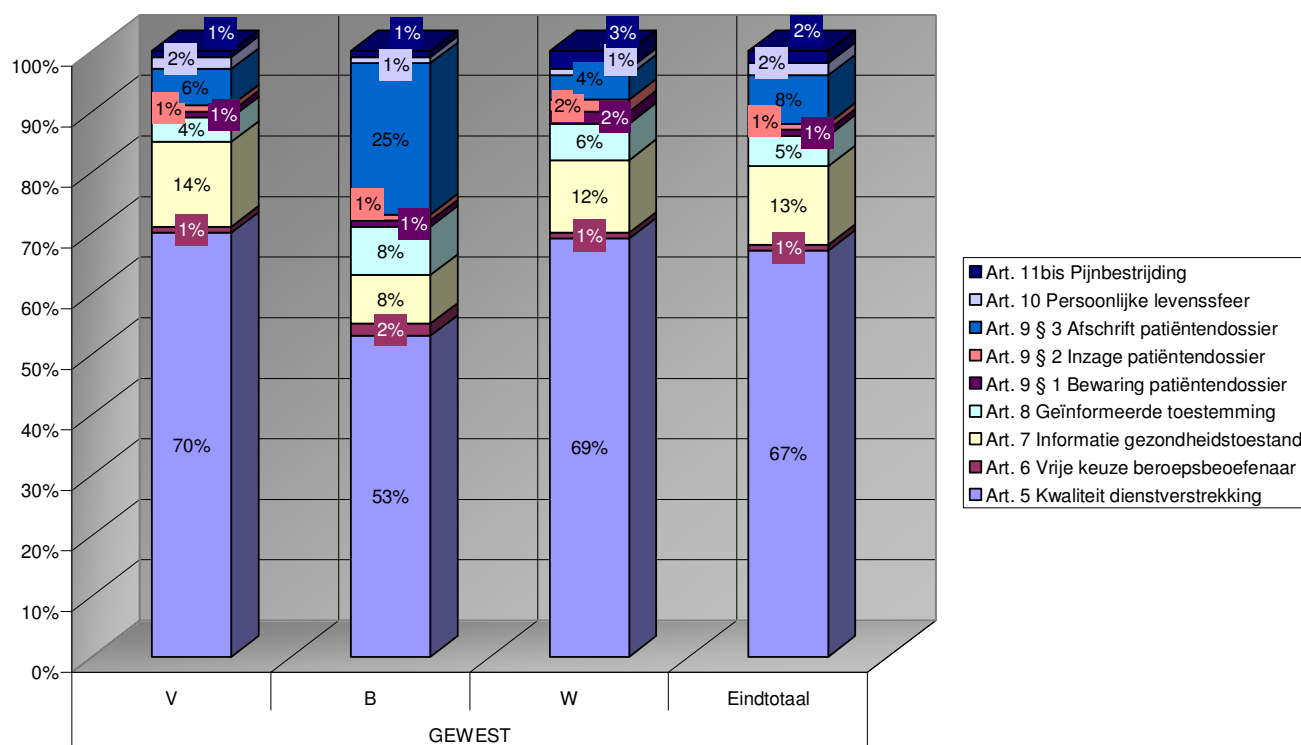


### 1.3/ Voorwerp van de klachten met betrekking tot de patiëntenrechtenwet

De jaarverslagen 2011 van de ombudspersonen in de algemene ziekenhuizen vermelden in totaal **18.995 klachten met betrekking tot een patiëntenrecht**.

AZ VOORWERP VAN DE KLACHT 2011	GEWEST			
	V	B	W	Eindtotaal
Art. 5 Kwaliteit dienstverlening	9044 (70%)	1624 (53%)	2016 (69%)	12684 (67%)
Art. 6 Vrije keuze beroepsbeoefenaar	187 (1%)	46 (2%)	25 (1%)	258 (1%)
Art. 7 Informatie gezondheidstoestand	1843 (14%)	259 (8%)	361 (12%)	2463 (13%)
Art. 8 Geïnformeerde toestemming	506 (4%)	264 (8%)	173 (6%)	943 (5%)
Art. 9 § 1 Bewaring patiëntendossier	179 (1%)	37 (1%)	52 (2%)	268 (1%)
Art. 9 § 2 Inzage patiëntendossier	71 (1%)	25 (1%)	44 (2%)	140 (1%)
Art. 9 § 3 Afschrift patiëntendossier	711 (6%)	775 (25%)	106 (4%)	1592 (8%)
Art. 10 Persoonlijke levenssfeer	270 (2%)	30 (1%)	41 (1%)	341 (2%)
Art. 11bis Pijnbestrijding	184 (1%)	26 (1%)	96 (3%)	306 (2%)
Eindtotaal	12995 (100%)	3086 (100%)	2914 (100%)	18995 (100%)

Voorwerp van de klacht AZ 2011



Het merendeel van de klachten heeft betrekking op het recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening (67%).

In mindere mate voeren patiënten het recht op informatie over de gezondheidstoestand (13%), het recht op afschrift van het patiëntendossier (8%) en het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (5%) aan.

Klachten in verband met 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 10% van de klachtendossiers**, die in 2011 bij de ombudspersoon geopend werden<sup>6</sup>, de **patiënt geïnformeerd** werd **over de alternatieven** in verband met de behandeling de klacht.

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

AZ	GEWEST			
	V	B	W	Eindtotaal
<b>MOEILIKHEDEN OMBUDSFUNCTIE 2011</b>				
Behoud onafhankelijkheid	12 (18%)	1 (6%)	5 (12%)	18 (14%)
Behoud neutraliteit en onpartijdigheid	16 (24%)	3 (17%)	11 (27%)	30 (24%)
Eerbiediging beroepsgeheim	11 (17%)	5 (28%)	5 (12%)	21 (17%)
Bemiddelen zelf	23 (35%)	4 (22%)	10 (24%)	37 (30%)
Infrastructuur, mensen en middelen	24 (36%)	3 (17%)	5 (12%)	32 (26%)
Administratieve opdrachten	28 (42%)	3 (17%)	5 (12%)	36 (29%)

De ombudspersonen in de algemene ziekenhuizen signaleren in hun jaarverslag 2011 het meest moeilijkheden met **het bemiddelen zelf** (30%) en met de uitvoering van de administratieve opdrachten van de ombudsfunctie (29%), en vervolgens met de infrastructuur, de mensen en de middelen die van de ombudsdienst ter beschikking staan (26%).

Ongeveer een vierde van de ombudspersonen ervaart problemen met het behoud van hun neutraliteit en onpartijdigheid (24%).

Ze formuleren in mindere mate moeilijkheden met de eerbiediging van hun beroepsgeheim (17%) en met het behoud van hun onafhankelijkheid (14%).

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

AZ	GEWEST			
	V	B	W	Eindtotaal
<b>TOEPASSING PATIENTENRECHTENWET 2011</b>				
Art. 5 Kwaliteit dienstverlening	29 (44%)	9 (50%)	23 (56%)	61 (49%)
Art. 6 Vrije keuze beroepsbeoefenaar	10 (15%)	2 (11%)	3 (7%)	15 (12%)
Art. 7 Informatie gezondheidstoestand	20 (30%)	5 (28%)	14 (34%)	39 (31%)
Art. 8 Geïnformeerde toestemming	15 (23%)	9 (50%)	15 (37%)	39 (31%)
Art. 9 § 1 Bewaring patiëntendossier	8 (12%)	2 (11%)	7 (17%)	17 (14%)
Art. 9 § 2 Inzage patiëntendossier	10 (15%)	2 (11%)	2 (5%)	14 (11%)
Art. 9 § 3 Afschrift patiëntendossier	19 (29%)	6 (33%)	9 (22%)	34 (27%)
Art. 10 Persoonlijke levenssfeer	9 (14%)	2 (11%)	5 (12%)	16 (13%)
Art. 11bis Pijnbestrijding	5 (8%)	0 (0%)	6 (15%)	11 (9%)
Art. 12-15 Vertegenwoordigingssysteem	9 (14%)	2 (11%)	3 (7%)	14 (11%)

<sup>6</sup> Dit percentage omvat niet de algemene ziekenhuizen (5), waarin er in 2011 geen klachtendossiers bij de ombudspersoon geopend werden. In twee jaarverslagen werd deze rubriek foutief ingevuld.

De ombudspersonen in de algemene ziekenhuizen signaleren het meest toepassingsproblemen met betrekking tot **het recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening** (49%), en vervolgens met betrekking tot het recht op informatie over zijn gezondheidstoestand (31%) en het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (31%).

Iets meer dan een vierde van de ombudspersonen ervaart problemen in verband met het recht op afschrift van het patiëntendossier (27%).

Ze formuleren in mindere mate tekortkomingen in verband met het recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier (17%), het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (16%), het recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar (15%) en het vertegenwoordigingssysteem van de patiënt (14%).

## 2/ Psychiatrische ziekenhuizen

### Inleiding

- **Van 66 psychiatrische ziekenhuizen ontving het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” in totaal 64 jaarverslagen<sup>7</sup>.**

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

Het merendeel van de psychiatrische ziekenhuizen (54 of 84%) heeft een jaarverslag verstuurd binnen de wettelijk vastgelegde termijn<sup>8</sup>.

De overige ziekenhuizen verzonden hun jaarverslag na 30 april 2012.

Twee ziekenhuizen hebben geen rapport verzonden.

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

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

Dit onderdeel is bijgevolg gebaseerd op de minimale wettelijke gegevens in de jaarverslagen 2011 van 63 (28 Franstalige en 35 Nederlandstalige) psychiatrische ziekenhuizen<sup>10</sup>.

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

---

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

<sup>8</sup> De instructies voor de verzending van het jaarverslag 2011 werden op 3 februari 2012 aan de ombudspersonen overgemaakt.

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

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

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

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

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

PZ	REGISTRATIESYSTEEM 2011				
TAAL	V.V.O.V.A.Z.	Go-between	Ander registratiesysteem	Geen registratiesysteem	Eindtotaal
NL	0 (0%)	35 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	35 (100%)
FR	0 (0%)	0 (0%)	17 (61%)	11 (39%)	28 (100%)
Eindtotaal	0 (0%)	35 (56%)	17 (27%)	11 (17%)	63 (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 690**.

AANTAL KLACHTENDOSSIERS 2011	PZ FR
Mean	24.64286
Median	8.50000
Mode	0.00000
Standard Deviation	51.28296
Variance	2630
Range	199
Minimum	0
Maximum	199

In 23 psychiatrische ziekenhuizen (82%) werden er minder dan 20 klachtendossiers bij de ombudsdienst geopend.

AANTAL KLACHTENDOSSIERS 2011	PZ FR
0-19	23
20-39	1
40-59	1
60-79	1
80-99	0
100-119	0
120-139	0
140-159	0
160-179	0
180-199	2
Eindtotaal	28

- Uit de psychiatrische ziekenhuizen in **Vlaanderen** hebben de externe ombudspersonen in 2011 in totaal **1.346** meldingen met betrekking tot een **patiëntenrecht** geregistreerd.

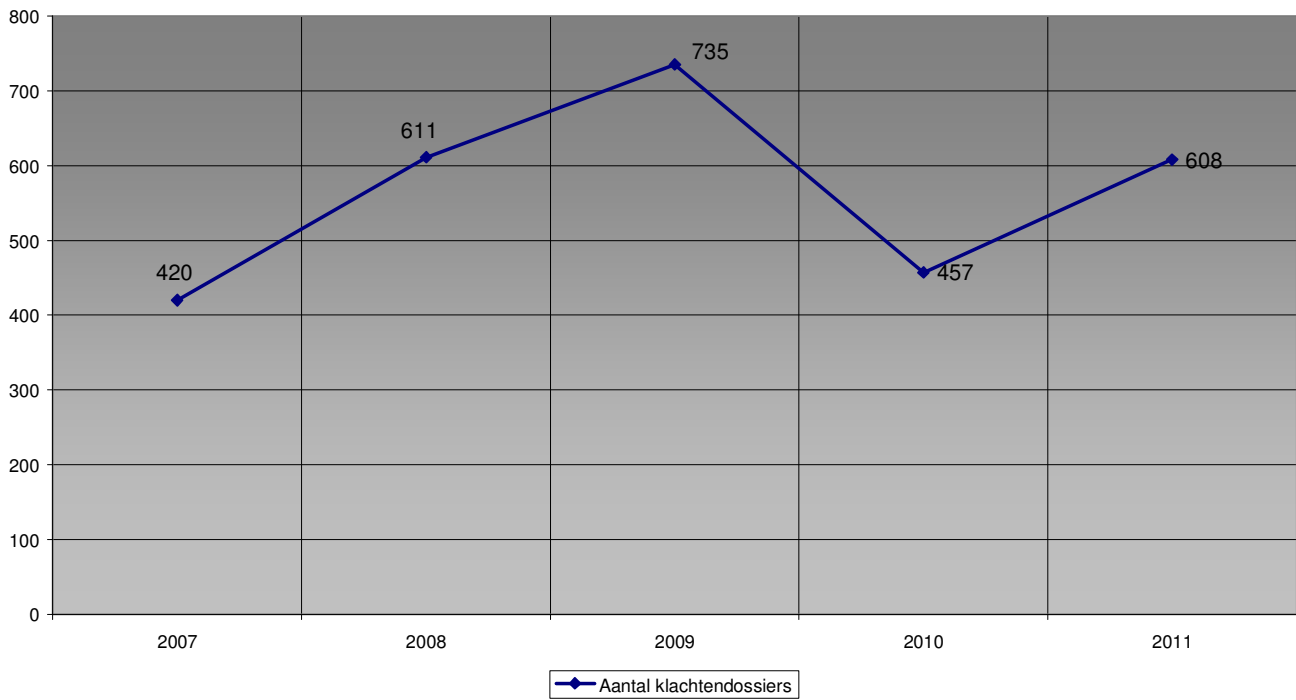
AANTAL AANMELDINGEN 2011	PZ NL
Mean	38.45714
Median	26.00000
Mode	24.00000
Standard Deviation	40.49571
Variance	1640
Range	202
Minimum	0
Maximum	202

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

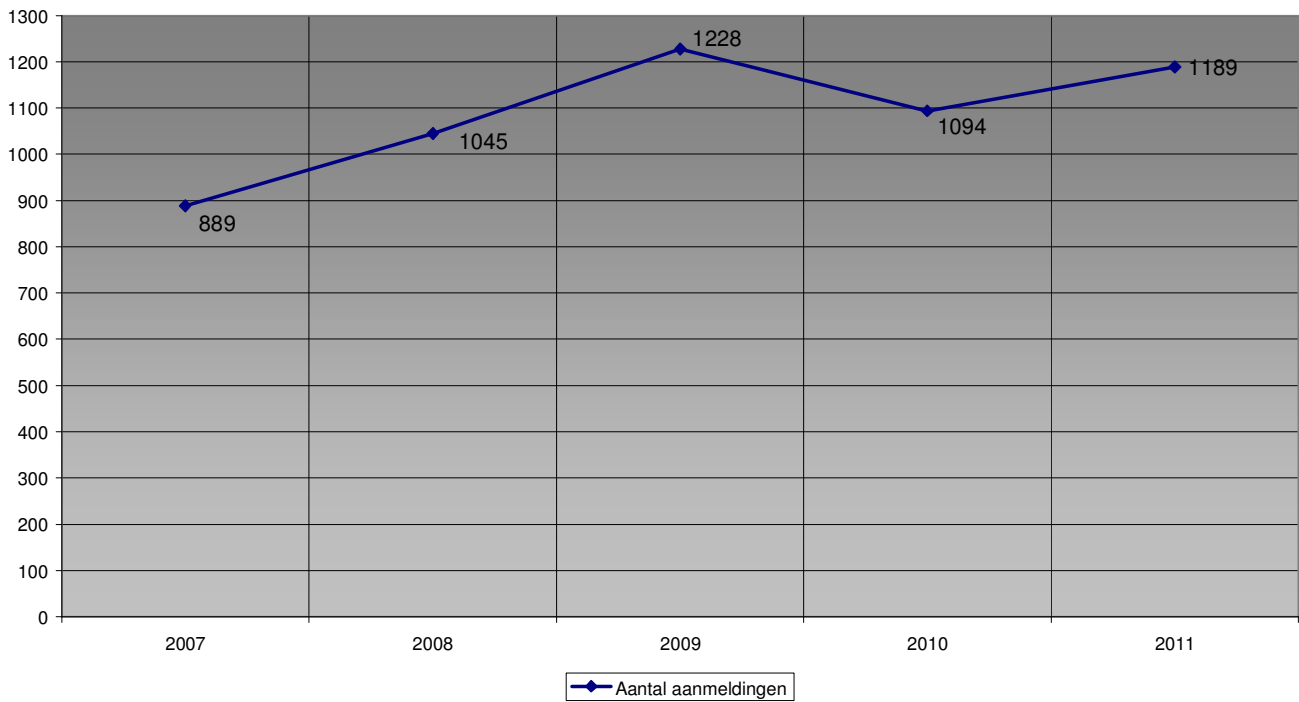
AANTAL AANMELDINGEN 2011	PZ NL
0-19	10
20-39	17
40-59	1
60-79	3
80-99	1
100-119	1
120-139	1
140-159	0
160-179	0
180-199	0
200-219	1
Eindtotaal	35

- In 2011 merken we dat de **stijgende tendens** van de voorgaande jaren voor het aantal klachtendossiers / meldingen in de psychiatrische ziekenhuizen, die voor 2007 t.e.m. 2011 een verifieerbaar jaarverslag naar de Federale commissie verzonden hebben, zich opnieuw verderzet.

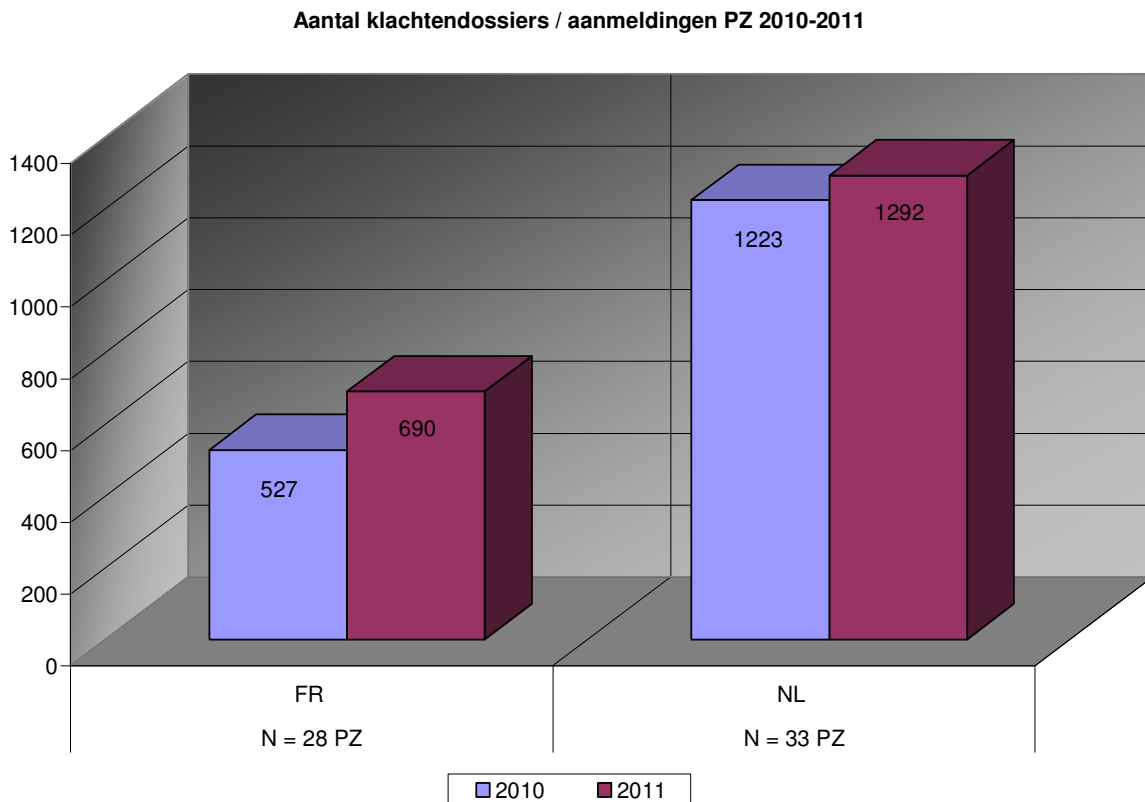
**Evolutie klachtendossiers PZ FR 2007-2011**  
(N = 20 PZ)



**Evolutie aanmeldingen PZ NL 2007-2011**  
(N = 27 PZ)



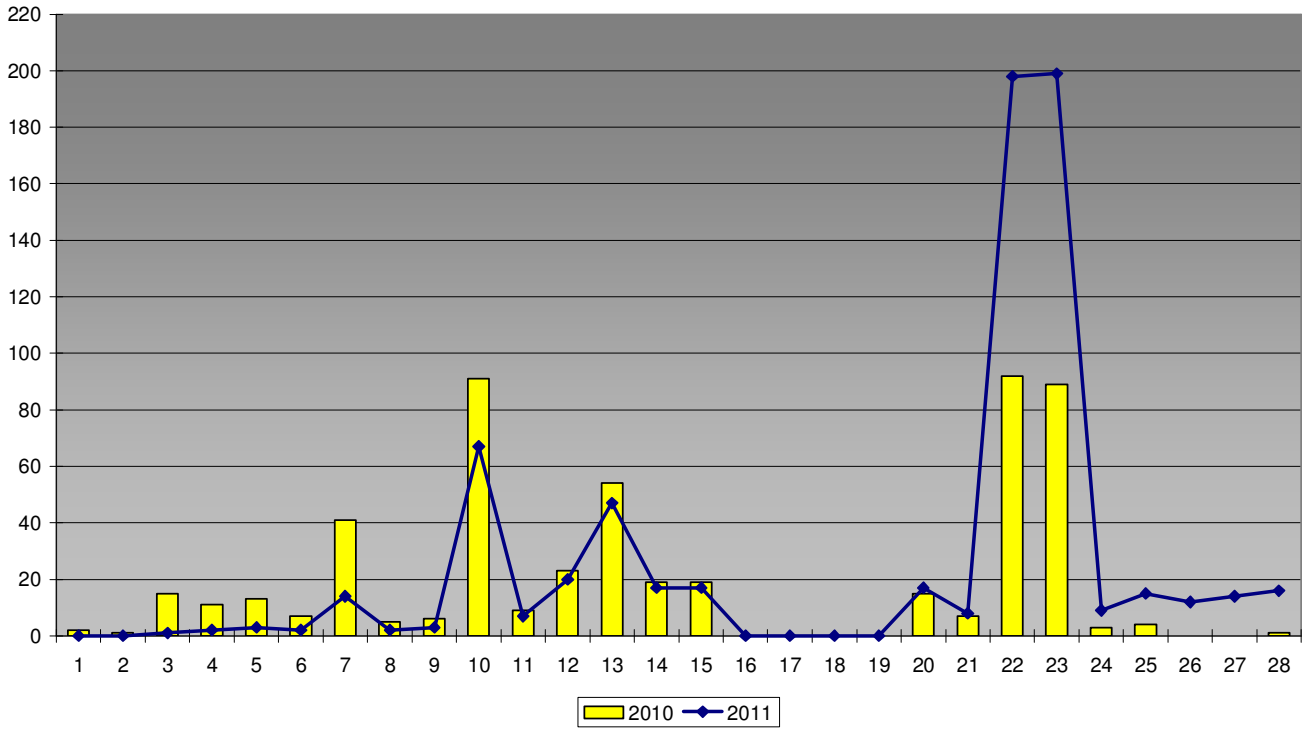
- Tegenover het jaar 2010 is het aantal klachtendossiers in de Franstalige psychiatrische ziekenhuizen met een verificerbaar jaarverslag voor 2010 en 2011 (N = 28 PZ) met 31% **gestegen**. In Vlaanderen stellen wij een toename van 6% vast (N = 33 PZ).



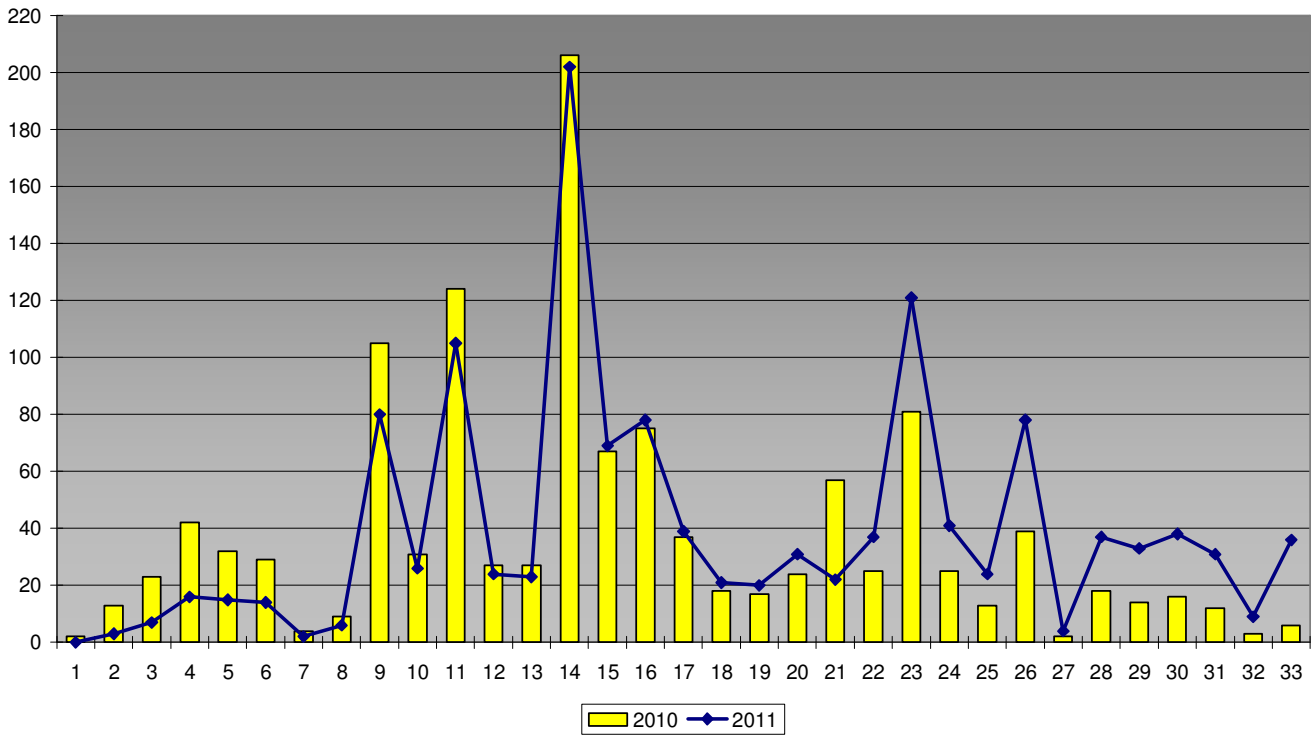
Als we echter voor de beschouwde jaren per taalgedeelte het aantal klachtendossiers per psychiatrisch ziekenhuis in absolute cijfers bekijken, zien we in 15 Franstalige ziekenhuizen (54%) en in 14 Nederlandstalige (42%) een terugval, alsook een “status-quo” in 4 Franstalige ziekenhuizen (14%).

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

Aantal klachtendossiers PZ FR 2010-2011



Aantal aanmeldingen PZ NL 2010-2011





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

- De jaarverslagen 2011 van de externe ombudspersonen in de psychiatrische ziekenhuizen in Vlaanderen vermelden in totaal 1.349 voorwerpen van aanmeldingen. Dit aantal is net iets hoger dan het totaal aantal aanmeldingen (1.346).

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

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

Aan Franstalige zijde is het totaal aantal voorwerpen van klachten (663) lager dan het totaal aantal klachtendossiers (690), wat evenmin op correcte aantallen duidt. Omdat een klachtendossier meerdere rechten kan omvatten, zou het totaal aantal voorwerpen van klachten gelijk aan of hoger moeten zijn dan het totaal aantal klachtendossiers.

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

- De jaarverslagen 2011 van de ombudspersonen in de psychiatrische ziekenhuizen vermelden in totaal **2.012 klachten met betrekking tot een patiëntenrecht**.

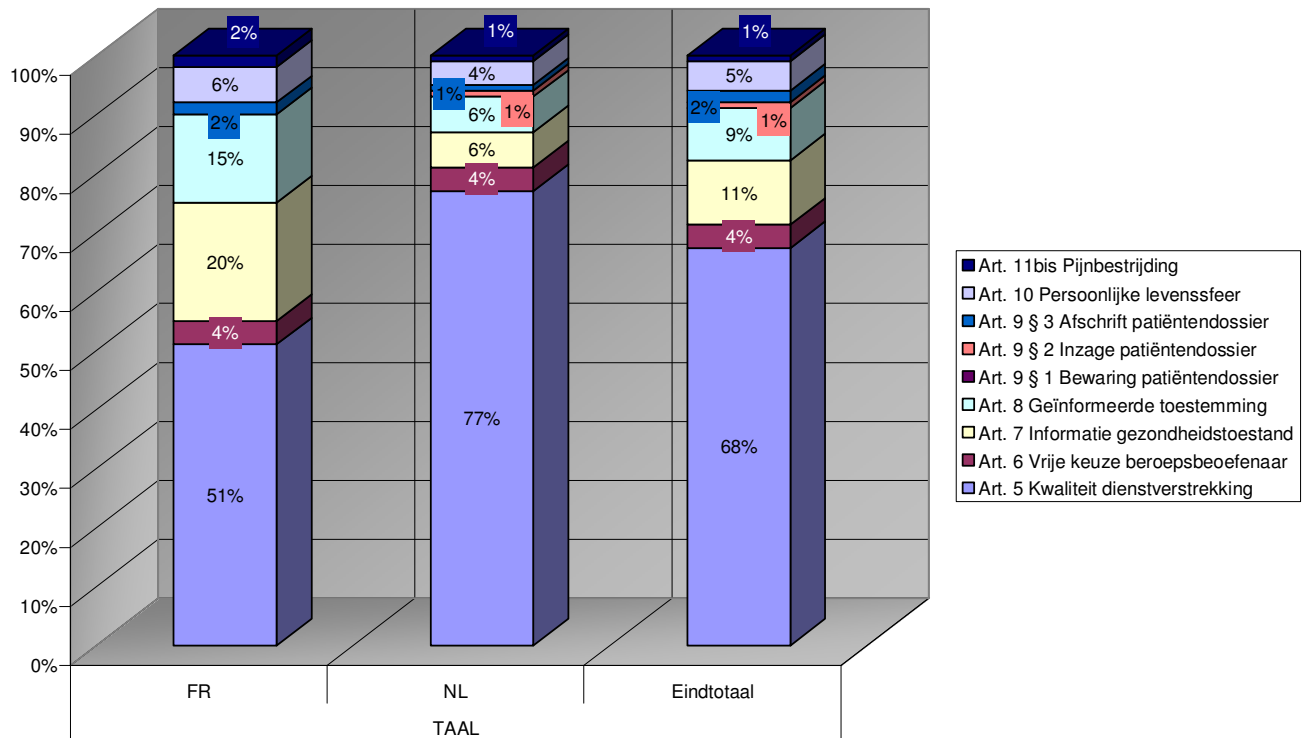
PZ VOORWERP VAN DE KLACHT 2011	TAAL		
	FR	NL	Eindtotaal
Art. 5 Kwaliteit dienstverlening	339 (51%)	1035 (77%)	1374 (68%)
Art. 6 Vrije keuze beroepsbeoefenaar	27 (4%)	53 (4%)	80 (4%)
Art. 7 Informatie gezondheidstoestand	130 (20%)	83 (6%)	213 (11%)
Art. 8 Geïnformeerde toestemming	100 (15%)	76 (6%)	176 (9%)
Art. 9 § 1 Bewaring patiëntendossier	2 (0%)	4 (0%)	6 (0%)
Art. 9 § 2 Inzage patiëntendossier	2 (0%)	12 (1%)	14 (1%)
Art. 9 § 3 Afschrift patiëntendossier	12 (2%)	20 (1%)	32 (2%)
Art. 10 Persoonlijke levenssfeer	37 (6%)	59 (4%)	96 (5%)
Art. 11bis Pijnbestrijding	14 (2%)	7 (1%)	21 (1%)
Eindtotaal	663 (100%)	1349 (100%)	2012 (100%)

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

In mindere mate voeren patiënten het recht op informatie over de gezondheidstoestand (11%) en het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (9%).

Klachten in verband met het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (5%) en het recht op vrije keuze van een beroepsbeoefenaar (4%) zijn minder talrijk.

### Voorwerp van de klacht PZ 2011



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

De belangrijkste vaststelling in verband met het resultaat van het optreden van de ombudspersoon in de klachtendossiers / aanmeldingen is dat **in een zeer beperkt aantal klachtendossiers / aanmeldingen** (0% aan Franstalige en 1% aan Nederlandstalige zijde), die in 2011 bij de ombudspersoon geopend werden<sup>12</sup>, de **patiënt geïnformeerd werd over alternatieve afhandelingsmogelijkheden**.

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

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

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

<sup>12</sup> Deze percentages omvatten niet de psychiatrische ziekenhuizen (6 Franstalige en 1 Nederlandstalig), waarin er in 2011 geen klachtendossiers bij de ombudspersoon geopend werden.

PZ	TAAL		
	FR	NL	Eindtotaal
<b>MOEILIKHEDEN OMBUDSFUNCTIE 2011</b>			
Behoud onafhankelijkheid	7 (25%)	5 (14%)	12 (19%)
Behoud neutraliteit en onpartijdigheid	6 (21%)	5 (14%)	11 (17%)
Eerbiediging beroepsgeheim	4 (14%)	5 (14%)	9 (14%)
Bemiddelen zelf	10 (36%)	10 (29%)	20 (32%)
Infrastructuur, mensen en middelen	8 (29%)	3 (9%)	11 (17%)
Administratieve opdrachten	12 (43%)	7 (20%)	19 (30%)

De ombudspersonen in de psychiatrische ziekenhuizen signaleren het meest moeilijkheden met **het bemiddelen zelf** (32%) en met de uitvoering van de administratieve opdrachten van de ombudsfunctie (30%).

Vervolgens formuleren ze moeilijkheden in verband met het behoud van hun onafhankelijkheid (19%), met het behoud van hun neutraliteit en onpartijdigheid (17%) en met de infrastructuur, de mensen en de middelen die van de ombudsdienst ter beschikking staan (17%).

Ze ondervinden in minder mate problemen met de eerbiediging van hun beroepsgeheim (14%).

## 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 2011</b>			
Art. 5 Kwaliteit dienstverlening	11 (39%)	18 (51%)	29 (46%)
Art. 6 Vrije keuze beroepsbeoefenaar	6 (21%)	8 (23%)	14 (22%)
Art. 7 Informatie gezondheidstoestand	7 (25%)	1 (3%)	8 (13%)
Art. 8 Geïnformeerde toestemming	6 (21%)	11 (31%)	17 (27%)
Art. 9 § 1 Bewaring patiëntendossier	2 (7%)	2 (6%)	4 (6%)
Art. 9 § 2 Inzage patiëntendossier	2 (7%)	2 (6%)	4 (6%)
Art. 9 § 3 Afschrift patiëntendossier	2 (7%)	0 (0%)	2 (3%)
Art. 10 Persoonlijke levenssfeer	6 (21%)	3 (9%)	9 (14%)
Art. 11bis Pijnbestrijding	2 (7%)	0 (0%)	2 (3%)
Art. 12-15 Vertegenwoordigingssysteem	6 (21%)	0 (0%)	6 (10%)

De ombudspersonen in de psychiatrische ziekenhuizen signaleren het meest toepassingsproblemen bij **het recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening** (46%). Vervolgens formuleren ze moeilijkheden in verband met het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (27%) en met het recht op vrije keuze van een beroepsbeoefenaar (22%).

Ze formuleren in mindere mate tekortkomingen in verband met het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (14%), het recht op informatie over de gezondheidstoestand (13%) en met het vertegenwoordigingssysteem van de patiënt (10%).

### 3/ Initiatieven van beschut wonen

#### Inleiding

Het secretariaat van de Federale commissie “Rechten van de patiënt” ontving van 68 initiatieven van beschut wonen (26 Franstalige en 42 Nederlandstalige), die bij het provinciale overlegplatform aangesloten zijn, een jaarverslag 2011.

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 17 van de 42 initiatieven van beschut wonen, die een jaarverslag overmaakten, in totaal 35 meldingen met betrekking tot een patiëntenrecht geregistreerd.

In Brussel en Wallonië werden er in 7 van de 26 initiatieven van beschut wonen in totaal 9 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 (64%).

In mindere mate voeren zij nog het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (17%) en het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar (13%) aan.

Klachten met betrekking tot het recht van de patiënt op informatie over zijn gezondheidstoestand (4%) 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 34 psychiatrische verzorgingstehuizen (15 Franstalige en 19 Nederlandstalige), die bij het provinciale overlegplatform aangesloten zijn, een jaarverslag 2011.

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 12 van de 19 psychiatrische verzorgingstehuizen die een jaarverslag overmaakten, in totaal 88 meldingen met betrekking tot een patiëntenrecht geregistreerd.

In Brussel en Wallonië werden er in 8 van de 15 psychiatrische verzorgingstehuizen in totaal 89 klachtendossiers geopend.

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

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

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

Klachten met betrekking tot het recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar (5%), het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (2%) en het recht op inzage in en afschrift van het patiëntendossier (respectievelijk 1%) zijn beperkt.