

JAARVERSLAG OMBUDSDIENST 2020

Jaarverslag van een lokale ombudsdienst van een zorgvoorziening
t.a.v. de Vlaamse ombudsman
KALENDERJAAR 2020

Registratieperiode	01/01/2020 – 31/12/2020
--------------------	-------------------------

Instellingsgebonden informatie	
Naam van de zorginstelling	Koningin Elisabeth Instituut
Adres	Dewittelaan 1 8670 Oostduinkerke
Gewest	Vlaamse Gewest
Erkenningsnummer	676
Type (AZ, UZ, PZ,...)	Categoriaal Ziekenhuis
Aantal bedden	165 bedden
Aantal campussen	1 campus
Naam ombudsperso(o)n(en)	Marilyn Verhelst Margot De Feu Lieselot Vanbelle
Datum aanvang werkzaamheden als ombudspersoon	Marilyn Verhelst: 01/10/2020 Margot De Feu: 17/10/2016 Lieselot Vanbelle: 01/05/2018 t.e.m. 30/04/2020
Bestaffing	De ombudsdienst is tijdens weekdays van 8u30 tot 12u telefonisch bereikbaar. Reële tijdsbesteding = 0,2 FTE
Lokalisatie dienst	2 ^e verdieping, kant Nieuwpoort
Registratiesysteem	Digitaal via het meldsysteem van Infoland
Huishoudelijk reglement (<i>actualisatiedatum; waar te raadplegen</i>)	Het huishoudelijk reglement werd op 02/10/20 aangepast, wegens wijziging van de ombudspersoon. De gewijzigde versie werd op 17/10/20 voorgelegd aan de Raad van Bestuur. De vernieuwde versie van het reglement trad in werking op 17 oktober 2020. Het huishoudelijk reglement kan terug gevonden worden op Infoland, aan de receptie of op de website van KEI.
Vormingen i.k.v. bemiddeling	/
Bijkomende vormingen in betrokken kalenderjaar	/

<p>Werkingssterrein van de ombudsdienst <i>(klachtenbemiddeling louter vanuit het mandaat KB 8/7/2003 of ruimer?; ruimere taken toebedeeld aan de ombudsdienst (vb. begeleiding afschrift patiëntendossier); preventieve opdracht;...</i></p>	<p>De ombudsdienst staat open voor alle meldingen en/of vragen naar informatie van patiënten, dus niet louter meldingen m.b.t. de rechten van de patiënt.</p>
<p>Welk traject volgen de klachten die worden geformuleerd aan de ombudsdienst?</p>	<p>Bij opname krijgt iedere patiënt de intern opgestelde patiëntenbrochure met informatie inzake de ombudsdienst. Deze brochure wordt ook beschikbaar gesteld aan het onthaal van het ziekenhuis en centraal op elke verpleegafdeling.</p> <p>Nieuwe personeelsleden krijgen bij indiensttreding de brochure inzake patiëntenrechten, opgesteld door de federale overheid.</p> <p>Meldingen bereiken de ombudsdienst op verschillende manieren. Zo vinden patiënten of familie meestal zelf de weg tot de ombudsdienst. Wanneer de patiënt een klacht naar een personeelslid uit, kan het ook dat dit personeelslid de ombudsdienst inschakelt.</p> <p>Wanneer een melding bij de ombudsdienst binnenkomt, zal de ombudsvrouw een gesprek regelen met de melder. Tijdens dit gesprek wordt enerzijds geluisterd naar het eventuele probleem, anderzijds worden ook de verwachtingen van de melder bevestigd.</p> <p>Afhankelijk van de verwachtingen van de melder, worden er acties door de ombudsdienst ondernomen. In sommige gevallen kan dit een gesprek zijn, om de communicatie tussen de verschillende partijen te herstellen. In andere gevallen moeten bijkomende stappen ondernomen worden.</p> <p>Het traject hangt dus heel erg af van de melding en de verwachtingen van de melder.</p> <p>De gemiddelde doorlooptijd van de afhandeling van meldingen aan de ombudsdienst ligt tussen 2 en 10 dagen.</p> <p>Alle meldingen werden intern opgelost. Er was geen doorverwijzing naar externe diensten vereist.</p> <p>Ten gevolge van de COVID-19 pandemie waren fysieke ontmoetingen gedurende het grootste deel van dit jaar niet mogelijk. Verschillende partijen samen brengen om samen tot een gepaste oplossing te komen was dan ook niet mogelijk. Dit maakte de bemiddelingsprocedure extra moeilijk.</p>

Behandeling van klachten en onvrede

Hoe gaat de organisatie om met klachten?

Door de combinatie van taken (maatschappelijk werker en beleidscoördinator infectiepreventie) worden de administratieve taken van de ombudsdienst, zoals de registratie van de klachten en het jaarverslag zo efficiënt mogelijk uitgevoerd. Er wordt geprobeerd om steeds deel te nemen aan het provinciaal overleg van VVOVAZ. Dit om op de hoogte te blijven van de lopende zaken binnen de ombudsdiensten. Hiernaast kan via dit overleg ook een netwerk worden uitgebouwd, zodat bij interne moeilijkheden m.b.t. klachten advies kan gevraagd worden aan collega-ombudsdiensten.

Hoe gaat de ombudsdienst om met klachten?

In 2020 werd Marilyn Verhelst aangesteld als eerste aanspreekpersoon in navolging van Lieselot Vanbelle binnen de ombudsdienst. Meldingen van patiënten waarmee Marilyn een patiëntenrelatie heeft, worden door Margot afgehandeld. Omgekeerd worden meldingen die betrekking hebben op het activiteitendomein van Margot door Marilyn afgehandeld. Het uitwerken van verbeteracties gebeurt steeds door Marilyn en Margot samen. Zo nodig, wordt de melding meegenomen naar andere overlegorganen om tot de meest geschikte verbeteractie te komen.

Bijkomende informatie/opmerkingen: (vb. Resultaten na afhandeling; eventuele moeilijkheden;...)

Het is niet altijd eenvoudig om medewerkers te overtuigen van het positieve aspect (lees: de kans tot verbetering) van een melding bij de ombudsdienst. Een melding wordt nog te vaak als een aanval gezien. Dat er juist heel veel uit een melding geleerd kan worden, proberen de ombudsvrouwen de medewerkers bij te brengen door het geven van opleidingen, regelmatig in overleg te gaan met medewerkers en diensthoofden en door andere sensibiliseringsacties. Dit maakt dat medewerkers in KEI meestal wel constructief meedenken aan het vinden van een goede oplossing voor de patiënt.

Opmerkelijk waren er in 2020 meer meldingen. De maatregelen die de COVID-19 pandemie met zich meebracht waren hier vaak de oorzaak van. Zo hadden patiënten en hun familieleden minder kansen om te communiceren met elkaar en met de zorgverleners. Hierdoor ontstonden vaak vragen die bij de ombudsdienst terecht kwamen.

Door de omschakeling van facturatiepakket, en de hiermee gepaard gaande problemen, waren er dit jaar ook opmerkelijk meer meldingen rond de factuur van de patiënt.

Hiernaast waren er in 2020 ook meer proactieve meldingen dan andere jaren. Meer medewerkers vinden hun weg naar de ombudsdienst. Dit is een positieve evolutie die we de komende jaren nog meer bevorderen.

De inschatting van de tevredenheid van het resultaat en werking van de ombudsdienst in 2020 kon bij verschillende meldingen niet ingeschat worden omwille door de wijziging van ombudspersoon.

Begin 2020 werd een e-learning ontwikkeld rond de ombudsdienst en patiëntenrechten. Door de COVID-19 pandemie is deze niet volledig uitgerold kunnen worden. Enkel de artsen en leidinggevendenden hebben deze opleiding gevolgd. In 2021 zullen ook de andere medewerkers de opleiding kunnen volgen.

Overzicht van de meldingen t.a.v. de ombudsdienst

Opmerkingen:

- ✓ 1 melding kan meerdere klachten/bemerkingen bevatten
- ✓ Deze cijfers zijn een weergave uit de beleving en interpretatie van de patiënt. De (on)gegrondheid van de klacht is hier niet in weergegeven.

Aantal klachtendossiers	54
Aantal infodossiers	/
Aantal pro actieve dossiers	9
Aantal opvragingen patiëntendossier	1
Aantal 'andere'	3 (verzekeringsaangelegenheden) 23 (niet binnen de rechten van de patiënt)

Aantal klachten t.a.v. RECHTEN VAN DE PATIËNT (beroepsbeoefenaars KB nr. 78)

Opmerkingen:

- ✓ De jaarverslagen van de lokale ombudsdiensten van zorgvoorzieningen geven geen betrouwbare indicatoren op het niveau van de inschatting van de "zorgkwaliteit" in zorgvoorzieningen. Bovendien geven de jaarverslagen niet de gehele werklast van de ombudsdienst weer, die ook andere opdrachten uitvoert (informatievragen beantwoorden, preventieve opdracht, ...)
- ✓ De klachtenregistratie zou nog verder aangepast en geüniformeerd moeten worden, hieromtrent zijn reeds stappen gezet aan de hand van aanbevelingen vanuit het overkoepelende orgaan VVOVAZ. De registratie weerspiegelt de impact, ernst of gevolgen van een klacht immers niet.

Recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening (Art. 5)*	23
Recht op de vrije keuze van een beroepsbeoefenaar (Art. 6)	0
Recht op informatie over zijn gezondheidstoestand (Art. 7)	4
Recht op geïnformeerde toestemming (Art. 8)**	0
Recht op informatie over de beroepsaansprakelijkheid (Art.8/1)	0
Recht op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier (Art. 9 §1)	1
Recht op inzage van het patiëntendossier (Art. 9 §2)	0
Recht op afschrift van het patiëntendossier (Art. 9 §3)	1
Recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (Art. 10)	0

Recht op het neerleggen van een klacht (Art. 11)	0
Recht op pijnbestrijding (Art. 11bis)	0

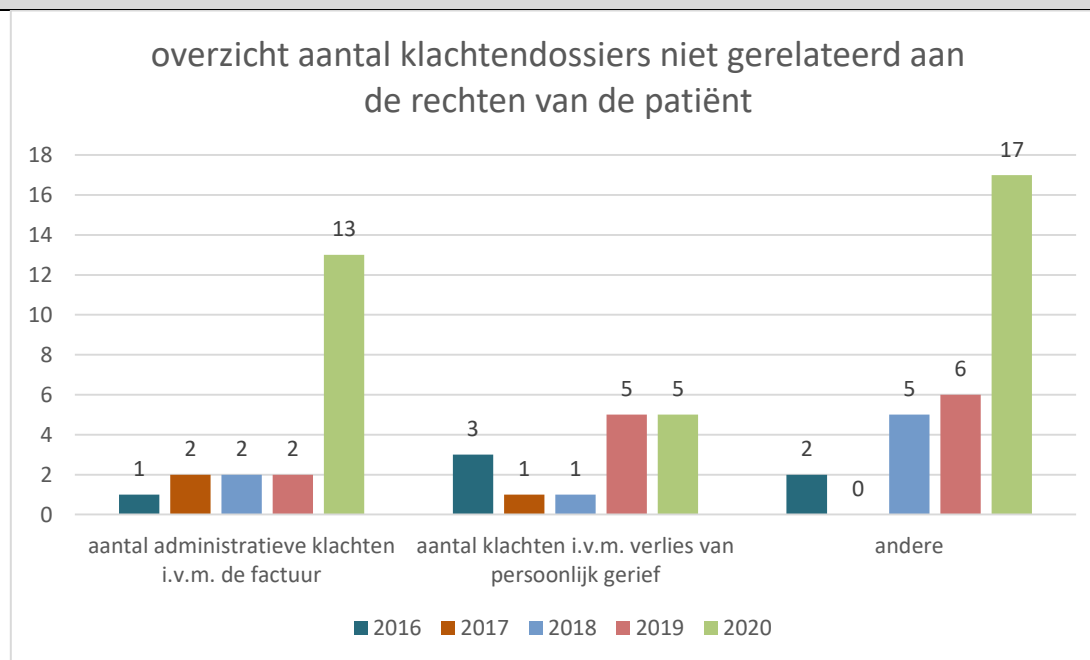
Rechten van de patiënt:

**Art. 5 Recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening → klachten aangaande de kwaliteit van de dienstverlening in het kader van de relatie tussen de beroepsbeoefenaar en de patiënt (klachten over het gedrag en de communicatiestijl van de beroepsbeoefenaar(s) en/of klachten over een technische handeling van de beroepsbeoefenaar(s)).*

***Art. 8 Recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar → dit omvat:*

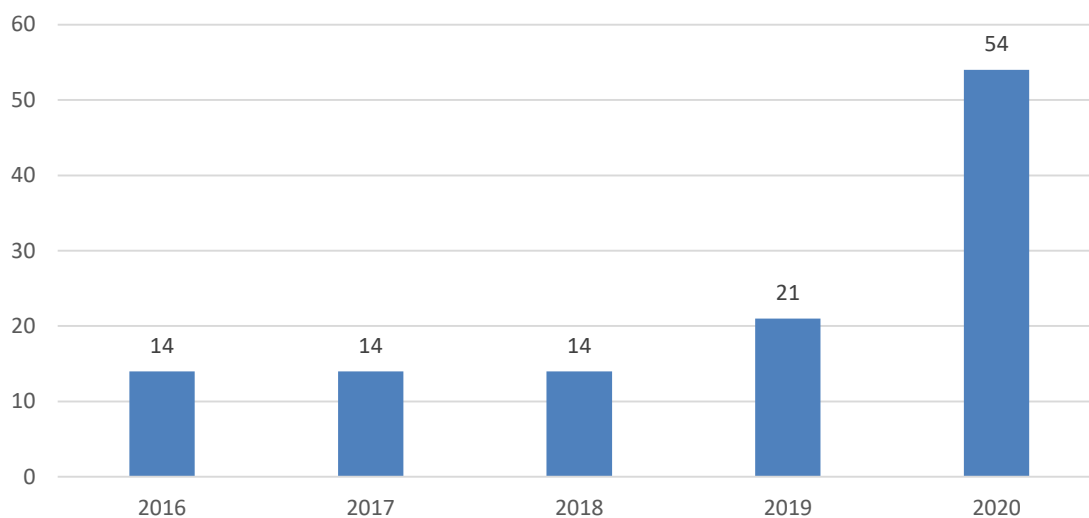
- *Het recht op informatie over de karakteristieken van de tussenkomst zelf (met inbegrip van de financiële gevolgen ervan) zoals bepaald in de wet betreffende de rechten van de patiënt.*
- *Het recht op de uitdrukkelijke toestemming voor iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar zoals bepaald in de wet betreffende de rechten van de patiënt.*
- *Het recht op weigering van de tussenkomst van de beroepsbeoefenaar, zoals nader bepaald in de wet betreffende de rechten van de patiënt.*

Aantal klachtendossiers niet gerelateerd aan de rechten van de patiënt



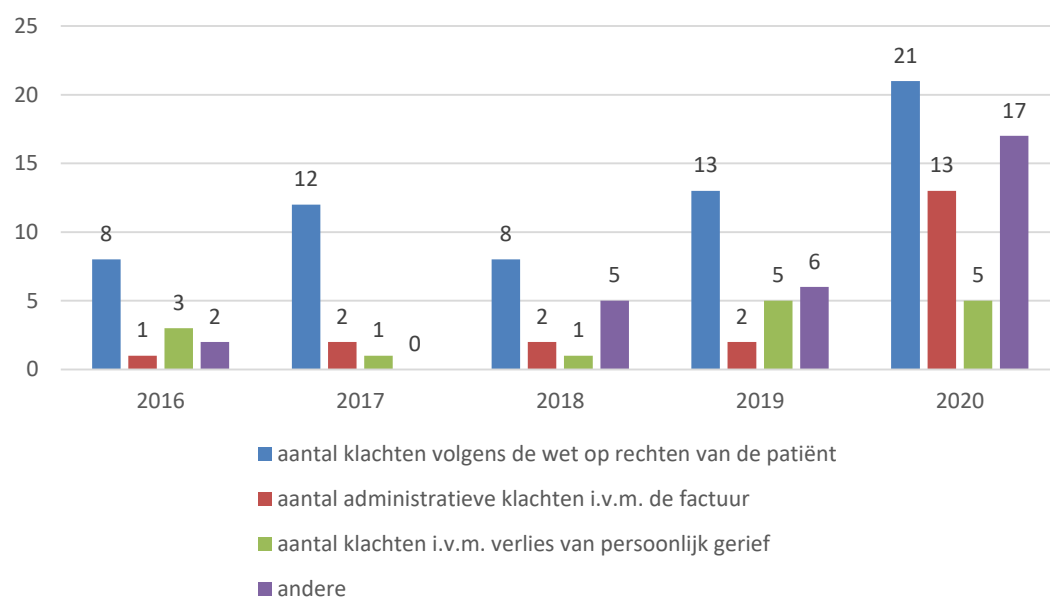
Klachtenratio

Overzicht aantal klachten over de jaren heen

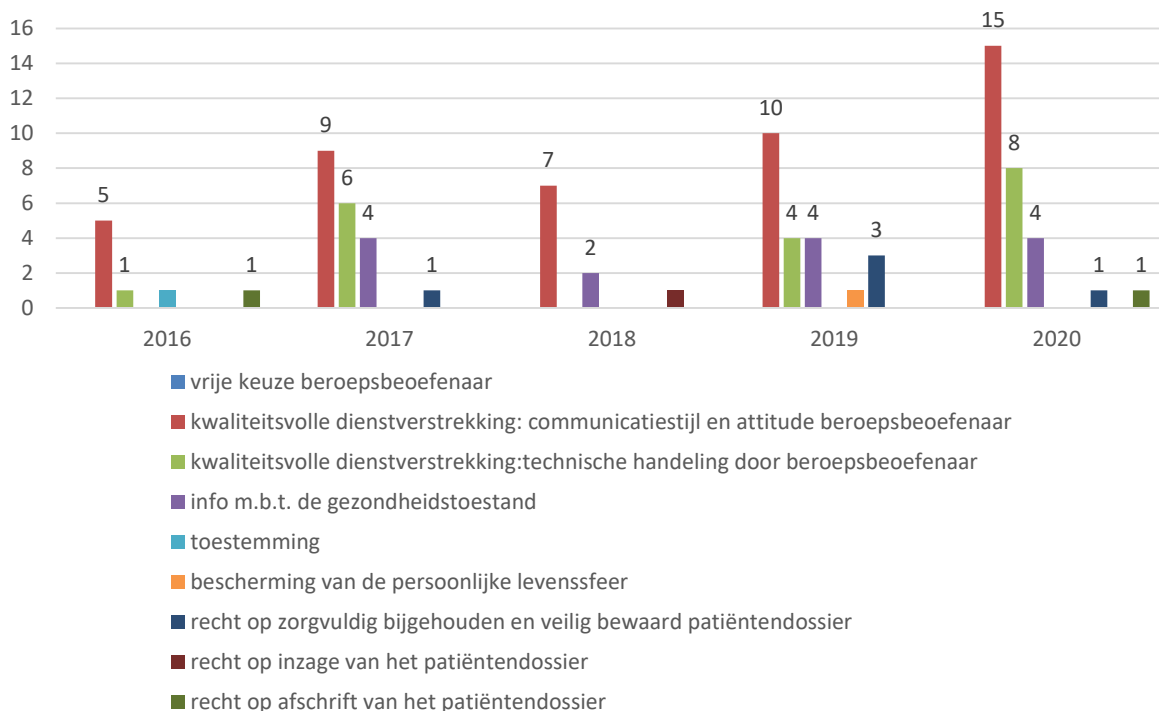


Bijkomende informatie/opmerkingen: (vb. meest voorkomende aspecten; doorlooptijd; verwachtingen van de klager;...)

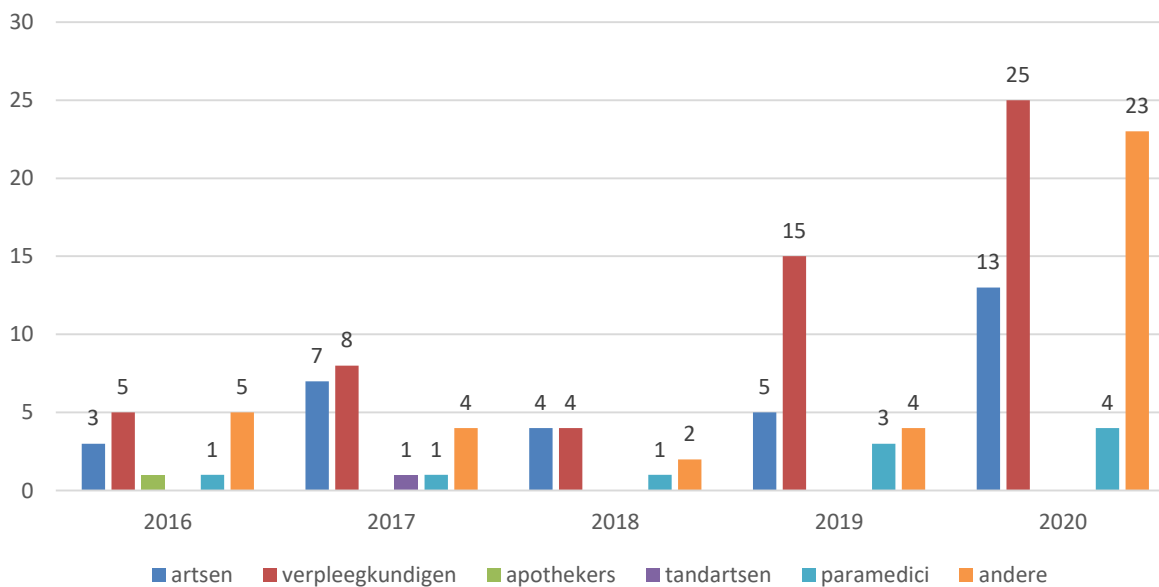
Overzicht van het aantal klachtendossiers



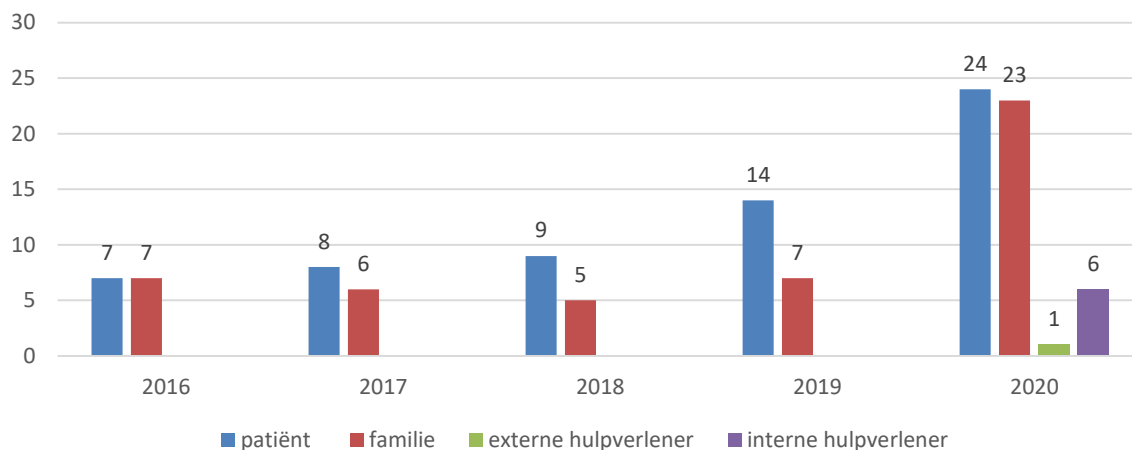
Voorwerp van de klachtendossiers m.b.t. de wet betreffende de rechten van de patiënt



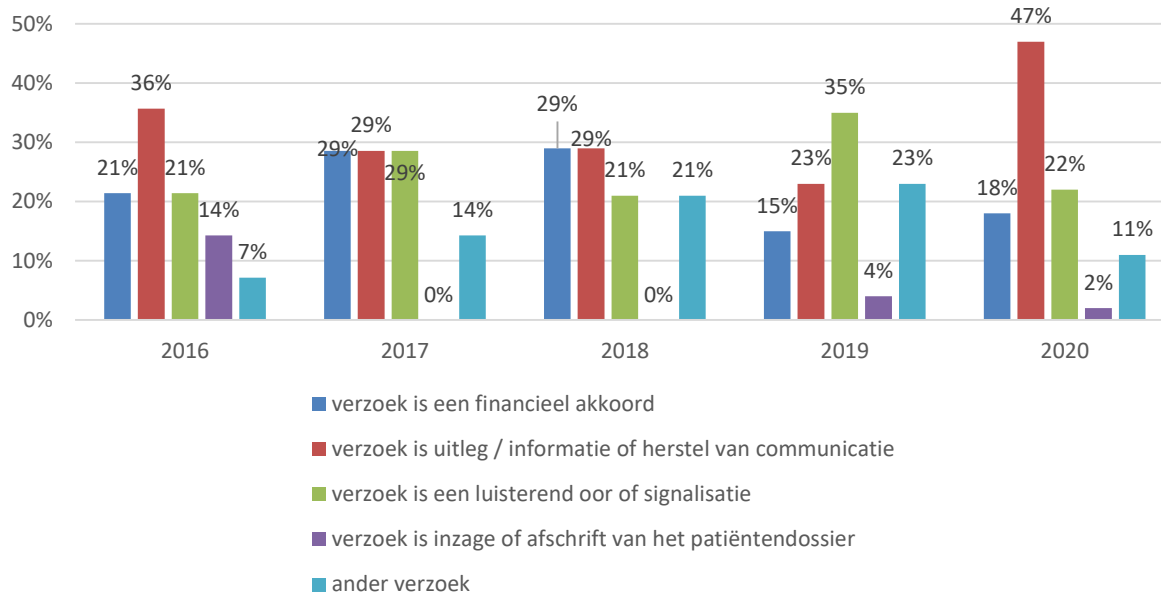
Beroepsoefenaar waarop de klachten betrekking hebben



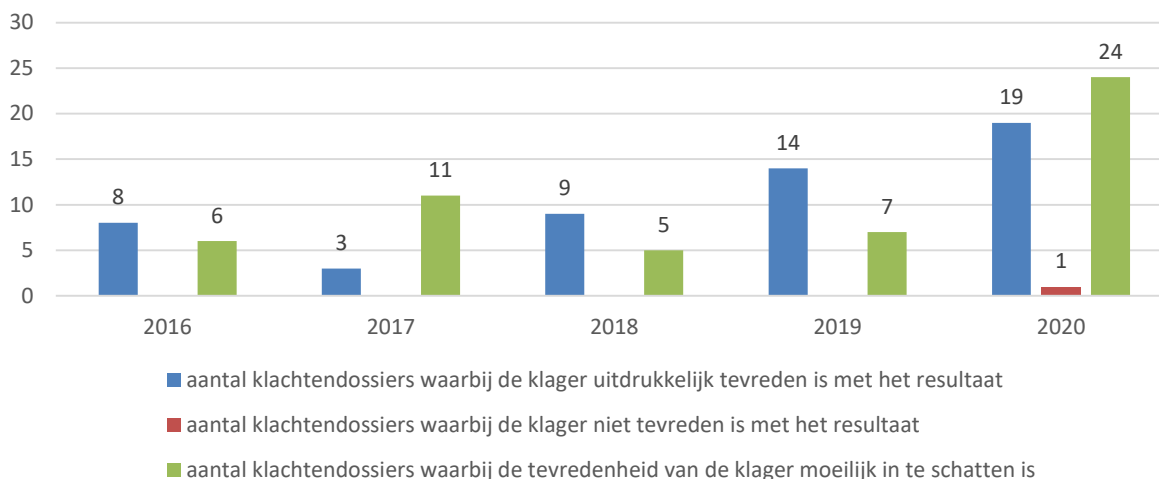
Melder van de klacht



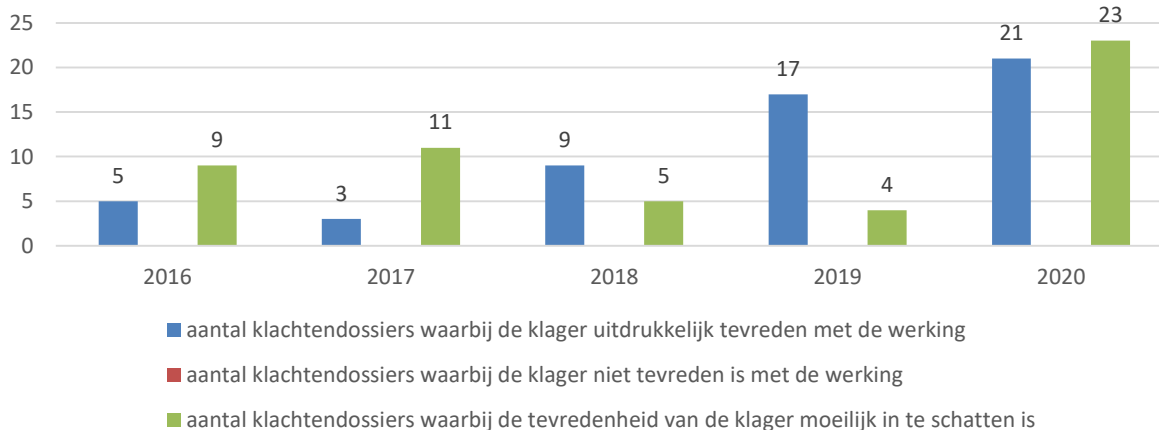
Aard van het klachtenverzoek



Resultaat van de klachtenbemiddeling



Resultaat m.b.t. de werking van de ombudsdienst



Aanbevelingen

- ✓ Wanneer de ombudsdienst een melding binnen krijgt wordt contact opgenomen met de betrokken personeelsleden. Er wordt besproken wat er verkeerd is gelopen en hoe dit in de toekomst kan vermeden worden.
- ✓ De informatie van de betrokken personeelsleden wordt steeds teruggekoppeld aan de melder van de klacht. De ombudsdienst probeert op een constructieve manier een goede communicatie te behouden met de melder van de klacht.
- ✓ Indien nodig wordt bij een melding aan de leidinggevende gevraagd om samen met zijn/haar team extra aandacht te vragen aan zaken die zijn misgelopen om dit in de toekomst te vermijden.
- ✓ Indien mogelijk, wordt er een gesprek tussen de melder en de betrokken personen georganiseerd om zo snel tot een gedragen resultaat te komen.
- ✓ Door tussenkomst van de ombudsdienst verbetert de communicatie tussen patiënt en zorgverlener meestal. Door verder in te zetten op de algemene communicatievaardigheden van de medewerkers blijven we streven naar een respectvolle onderlinge omgang.
- ✓ Aan de hand van metingen wordt de continue en dynamische verbetering van kwaliteit bewaakt in KEI. Daarnaast wordt er ingezet op een veiligheidsmanagementsysteem dat

zorgt voor het verbeteren en borgen van de patiëntveiligheid. Een nauwe samenwerking tussen de kwaliteitscoach en de ombudsdienst is hierbij belangrijk.

- ✓ Met de start van het elektronisch patiëntendossier, zal in 2021 verder gestreefd worden naar het ontwikkelen van zorgprofielen zodat de patiënt meer betrokken wordt bij zijn revalidatieplan en-doelstellingen.
- ✓ Met de start van het elektronisch patiëntendossier in oktober 2020, is er een betere dossiercontrole mogelijk.
- ✓ Zorgverleners worden het komende jaar gesensibiliseerd m.b.t. verschillende zaken:
 - Opleiding rechten van patiënt
 - Sensibilisering rond het correct gebruik van EPD en EMB.

Bijkomende informatie/opmerkingen: (vb. Hoe wordt er op de aanbevelingen gereageerd en welk gevolg wordt er aan gegeven?):

Het is niet steeds eenvoudig om vanuit de ombudsdienst aanbevelingen te formuleren. Daarom worden meldingen vaak meegenomen naar verschillende soorten vergaderingen, zoals bijvoorbeeld comités, waar met de experts terzake naar de meest geschikte oplossing gezocht kan worden.

Wanneer een melding meegenomen wordt naar een vergadering, wordt deze eerst geanonimiseerd en dan besproken met de experts die binnen het overleg zetelen. Door de meldingen mee te nemen naar deze vergaderingen kan er meteen gezocht worden naar een oplossing die door meerdere personen gedragen wordt. Dit vereenvoudigt de implementatie van de eventuele aanbeveling.

Het is de bedoeling dat de opvolging van de aanbeveling dan gebeurt door de geraadpleegde experts, in overleg met de ombudsdienst.