

Vlaamse Patiëntenpeiling 2019 – 2022

Hieronder vind je de resultaten van de Vlaamse Patiëntenpeiling (VPP) **per thema** met een korte toelichting.

Per thema worden de resultaten opgesplitst in **2 delen**. Op **ziekenhuisafdelingen** wordt de VPP afgenomen bij ieder ontslag doorheen het hele jaar (continue meting). Op **lang-verblijfafdelingen** zoals de reguliere PVT (Psychiatrisch Verzorgingstehuis), de forensische PVT, de afdeling GoLF (Geïntegreerde Ondersteuning aan personen met een Licht verstandelijke beperking in Forensisch-psychiatrische context) en de afdeling LFP (Langdurige Forensische Psychiatrie) wordt de VPP jaarlijks afgenomen tijdens het laatste kwartaal (cross-sectionele meting).

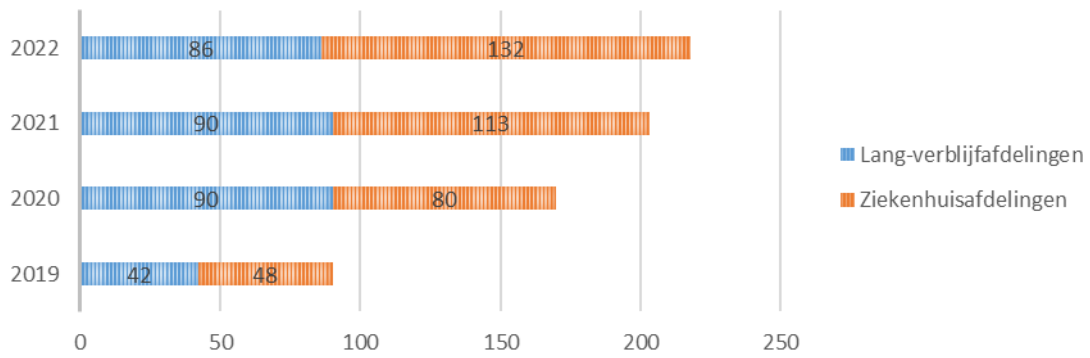
Aandachtspunt

Binnen de zorggroep Sint-Kamillus werken we met **specifieke, categorale doelgroepen** waaronder personen met een niet-aangeboren hersenaandoening, personen met een interneringsstatuut (forensische psychiatrie), personen met een verstandelijke beperking, ... Dit maakt dat we de resultaten met enige **voorzichtigheid moeten interpreteren**. Het is bijvoorbeeld voor onze patiënten niet altijd eenvoudig om een vragenlijst in te vullen, denk aan patiënten die niet wilsbekwaam zijn of verstandelijke beperkingen hebben. Met betrekking tot bepaalde thema's zoals bijvoorbeeld 'het kunnen meebeslissen over het einde van een opname' is er een impact te verwachten bij personen met een internering of gedwongen opname. We blijven als organisatie weliswaar zoeken naar een manier om ook bij deze patiënten de ervaringen met zorg in kaart te brengen.

Inhoud

Aantal afgenomen vragenlijsten	2
Algemene beoordeling.....	3
Informatie over psychische problemen en behandeling	4
Inspraak.....	6
Therapeutische relatie	8
Zorg op maat	10
Organisatie van zorg en samenwerking tussen hulpverleners	12
Veilige zorg	14
Deskundigheid	15
Patiëntenrechten.....	16
Resultaat en evaluatie van zorg	17

Aantal afgenomen vragenlijsten



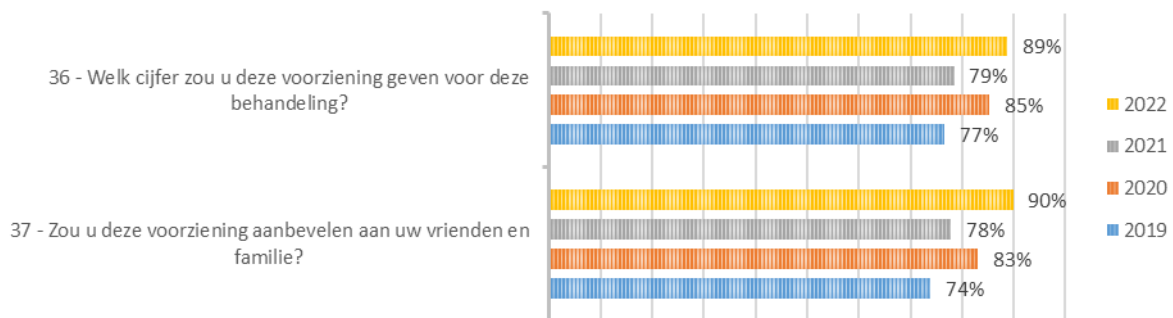
We zien jaarlijks een stijging in het aantal afnames en blijven hier als zorggroep op inzetten.

Algemene beoordeling

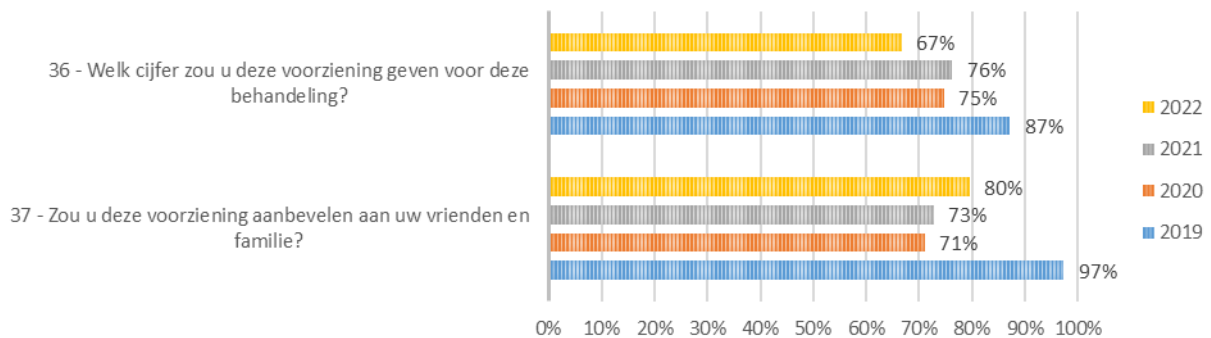
Interpretatie:

- Het antwoord op vraag 36 is een cijfer van 0 tot 10, met 0 gelijk aan het slechts mogelijke en 10 gelijk aan het best mogelijke. Onderstaand percentage toont de antwoorden gelijk of groter dan 7.
- Het antwoordcategorieën op vraag 37 zijn: zeker niet, waarschijnlijk niet, waarschijnlijk wel en zeker wel. Onderstaande percentage tonen het aantal positieve antwoorden (nl. waarschijnlijk wel en zeker wel).

Ziekenhuisafdelingen



Lang-verblijfsafdelingen



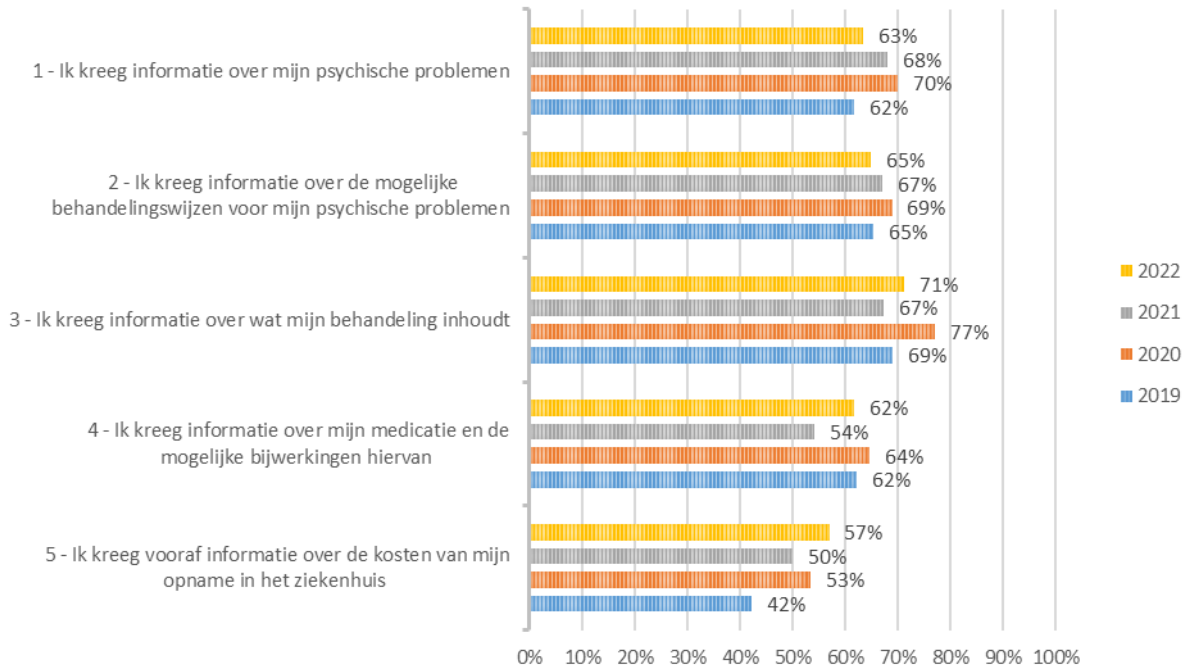
Toelichting

De belangrijkste vaststelling is dat we blijven streven naar 100%. Onze kwaliteitswerking heeft als doel continu de kwaliteit van zorg te verbeteren met een centrale rol voor de patiënt.

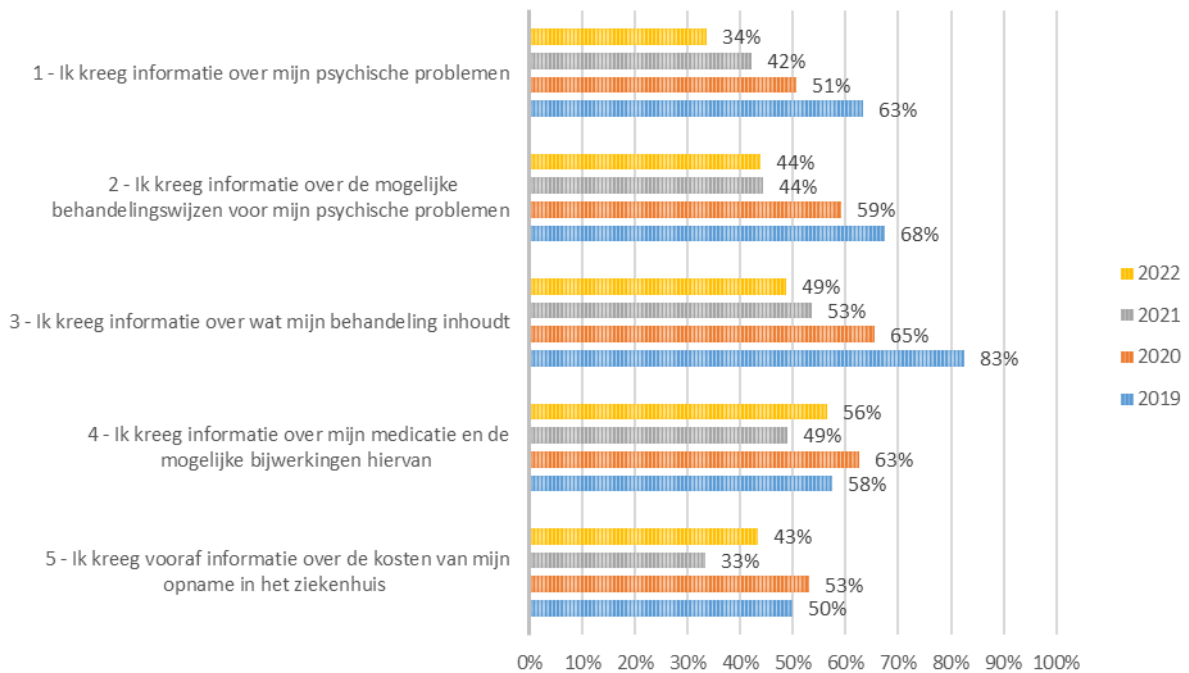
Informatie over psychische problemen en behandeling

Interpretatie: de antwoordcategorieën op de vragen bestaan uit: nooit, soms, meestal, altijd en niet van toepassing. Onderstaande percentage tonen het aantal positieve antwoorden (nl. meestal en altijd).

Ziekenhuisafdeling



Lang-verblijfsafdeling



Toelichting

Het informeren van patiënten is een essentieel onderdeel van patiëntenparticipatie, een belangrijk thema binnen onze visie. De verbeteracties bestaan uit:

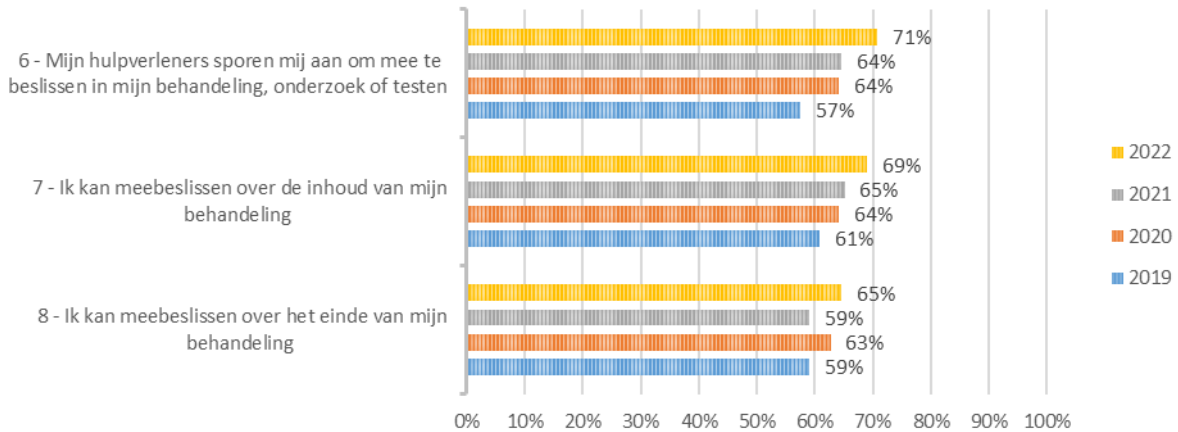
- Aanstellen van een opnamemedewerker die nieuwe patiënten en bewoners informeert over de kosten van een verblijf en opname
- Invoeren van opnamechecklisten waarin 'het informeren van patiënt' nadrukkelijk staat opgenomen
- Onthaalsessies organiseren voor nieuwe patiënten waarin werking van de afdeling wordt toegelicht aan patiënten en naastbetrokkenen.
- Pro-actief patiënten informeren dat ze bij het ontvangen van een factuur kunnen langsgaan bij de maatschappelijk assistenten om samen de factuur te bekijken en uitleg te krijgen over codes, bedragen, enzovoort.
- Onthaalbrochure updaten en vervolledigen
- Actiever communiceren rond medicatie a.d.h.v. medicatieschema's
- Werken met 'therapiefiches': duidelijk doelstelling van therapie vermelden, mogelijke doelstellingen formuleren i.f.v. patiënt, ...

We stellen vast dat het inzetten op het informeren van onze patiënten/bewoners over kosten van een opname in het ziekenhuis wel degelijk geleidt heeft tot een stijging in de cijfers voor 2022. Het informeren over psychische problemen en behandeling blijft een aandachtspunt.

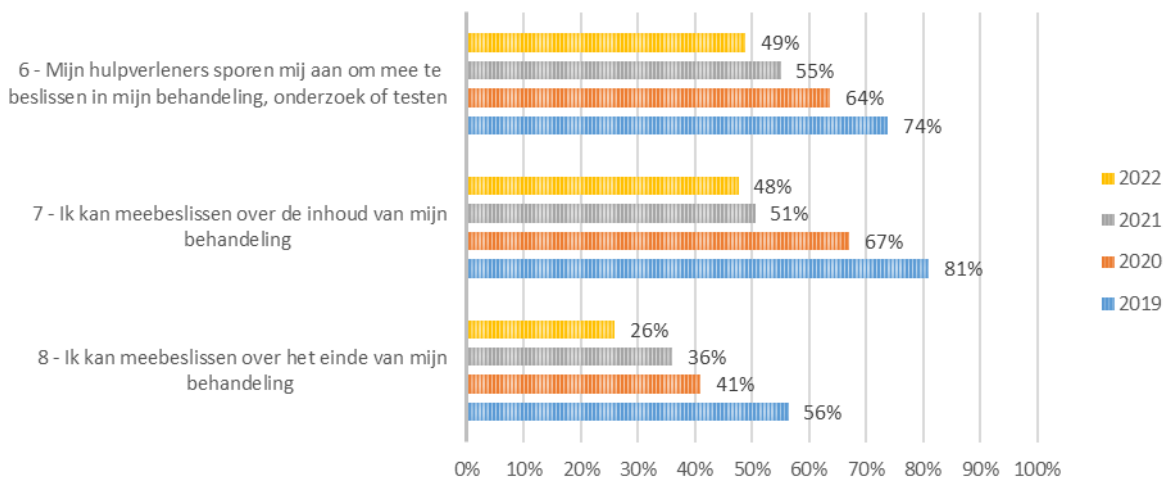
Inspraak

Interpretatie: de antwoordcategorieën op de meeste vragen bestaan uit: nooit, soms, meestal, altijd en niet van toepassing. Onderstaande percentage tonen het aantal positieve antwoorden (nl. meestal en altijd).

Ziekenhuisafdelingen



Lang-verblijfafdeling



Toelichting

We dragen patiënten- en familieparticipatie hoog in het vaandel en willen op dit vlak maximaal vooruit. Deze grens kan hier helaas nooit op 100% liggen omdat goede zorg soms ook betekent dat we een beslissing moeten overnemen in het belang van de patiënt of bewoner.

Inspraak van patiënten binnen de forensische psychiatrie blijft een moeilijk gegeven: enerzijds is de keuzevrijheid van een patiënten op verschillende gebieden beperkt bij plaatsing door justitie, anderzijds hebben forensische patiënten dezelfde rechten als alle andere patiënten.

We zien hierbij een verschil tussen onze ziekenhuisafdelingen en lang-verblijfafdeling, met een respectievelijke stijging enerzijds en daling anderzijds in de cijfers.

De verbeteractie bestaat uit:

- Patiënten/bewoners op de PVT worden betrokken in de jaarlijkse besprekingen (mini-team) over het begeleidingsplan, medicatie, risico-inschattingen, toekomstperspectieven, ... De individueel

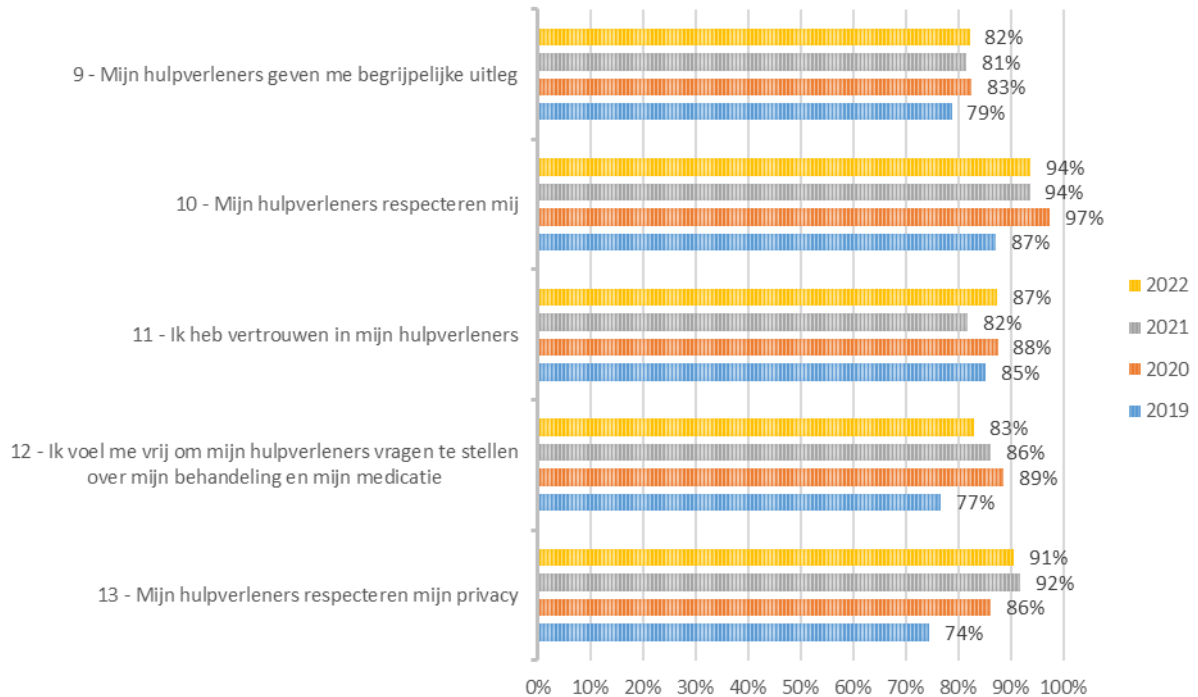
begeleider zit vooraf samen met bewoner om alle levensdomeinen en bijkomende items te bespreken. Tijdens het mini-team zelf (psychiater, afdelingshoofd, individueel begeleider, psycholoog en bewoner) wordt alles overlopen en komt men tot doelstellingen. Na het overleg worden de besluiten opgenomen in het EPD en finaal besproken met de bewoner.

- Het verbeteren van het beleid rond behandelplannen/begeleidingsplannen is een doelstelling in het jaaractieplan 2023. Hierin vervat zit het thema rond inspraak in behandeling.
- Binnen onze zorggroep zetten wij in op herstelwerking. Dit team bestaande ook uit ervaringswerkers zetten in op cliëntgerichte contacten, organisatiegerichte opdrachten, maar vooral ook het vertegenwoordigen van het cliëntenperspectief in de beleidsvoering.
- Deelnemen van de lang-verblijfafdelingen aan het accreditatietraject waarin inspraak van patiënten/bewoners een kernthema is.

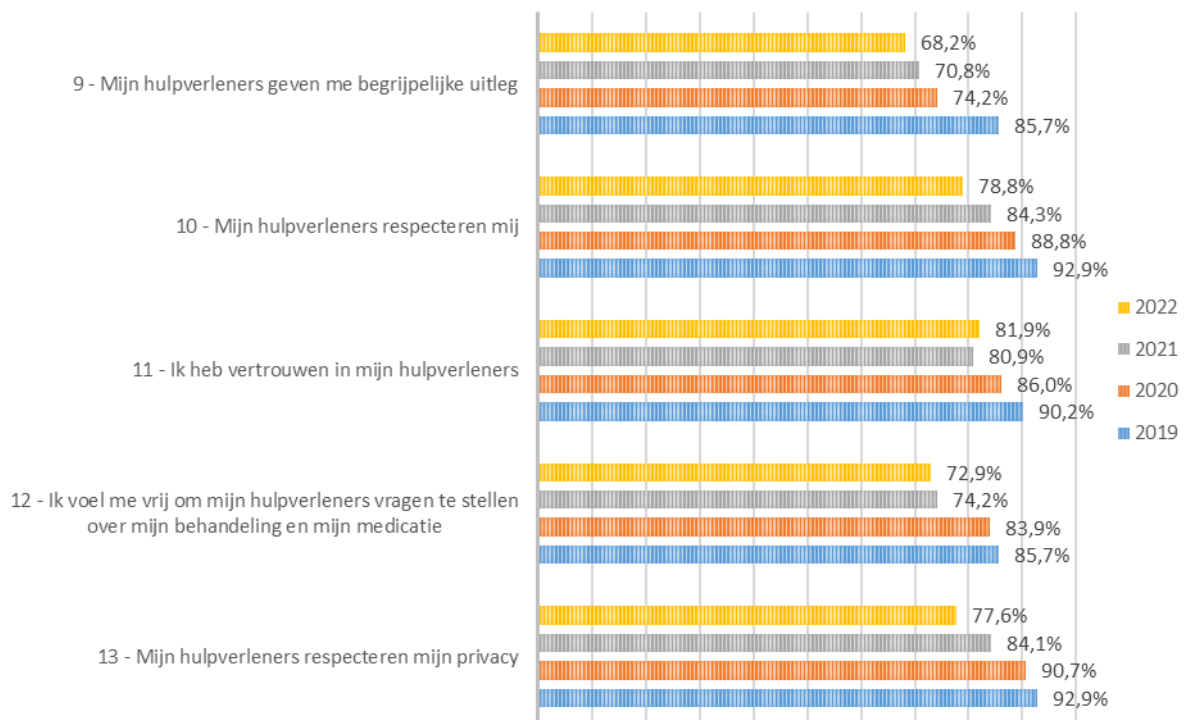
Therapeutische relatie

Interpretatie: de antwoordcategorieën op de meeste vragen bestaan uit: nooit, soms, meestal, altijd en niet van toepassing. Onderstaande percentage tonen het aantal positieve antwoorden (nl. meestal en altijd).

Ziekenhuisafdelingen



Lang-verblijfsafdeling



Toelichting

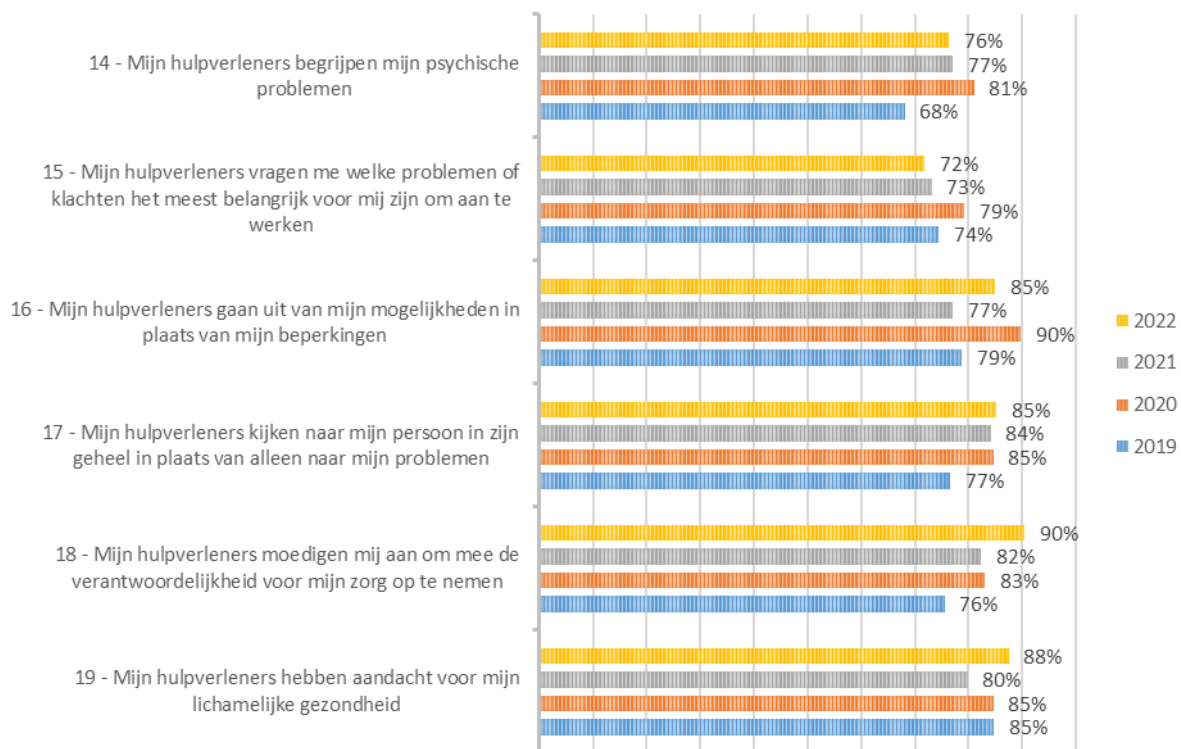
We geloven in de 'menselijke' component als basis van goede zorg. In onze visie stellen we ook dat deskundig zijn op zich niet volstaat: deze deskundigheid willen we ook op een warme, menselijke manier tot bij onze patiënten en bewoners brengen. We zien een stabiliteit in de cijfers.

De verbeteractie bestaat uit het blijven inzetten op de opleiding 'verbindende communicatie'.

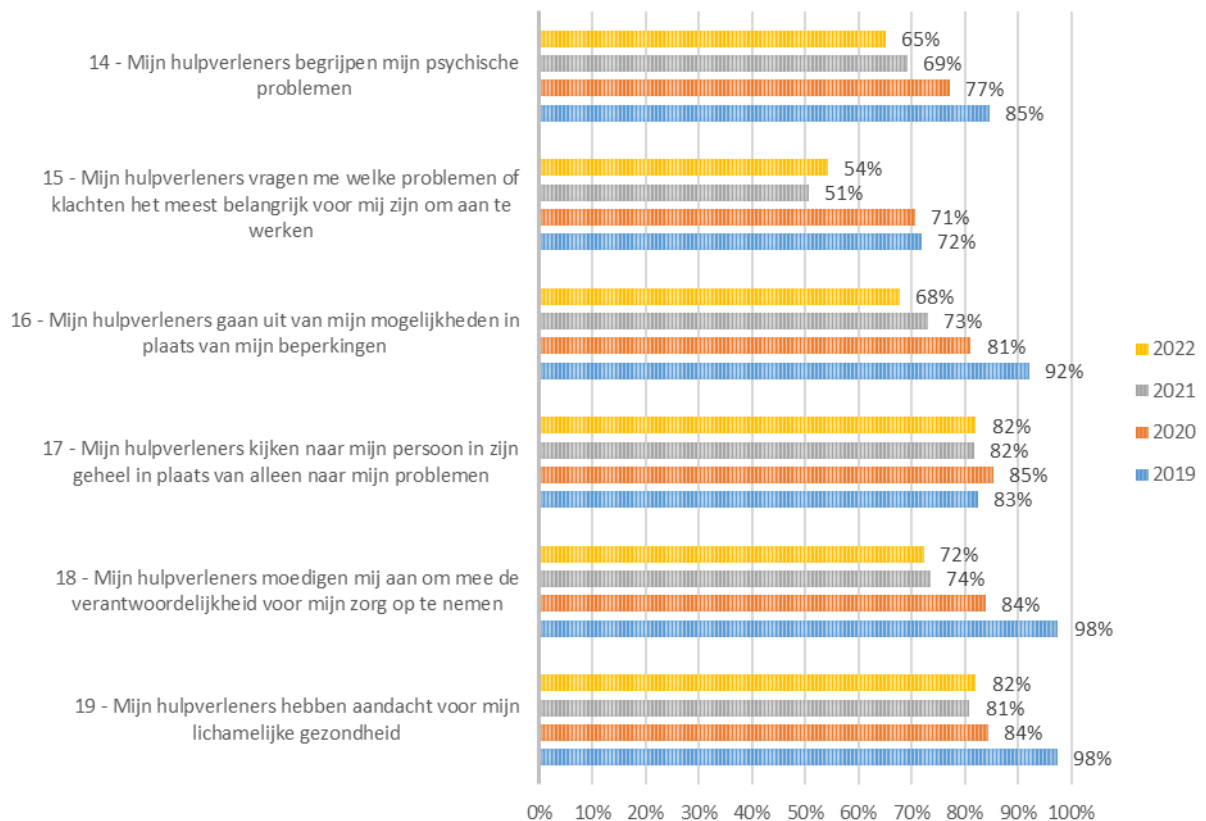
Zorg op maat

Interpretatie: de antwoordcategorieën op de meeste vragen bestaan uit: nooit, soms, meestal, altijd en niet van toepassing. Onderstaande percentage tonen het aantal positieve antwoorden (nl. meestal en altijd).

Ziekenhuisafdelingen



Lang-verblijfsafdeling



Toelichting

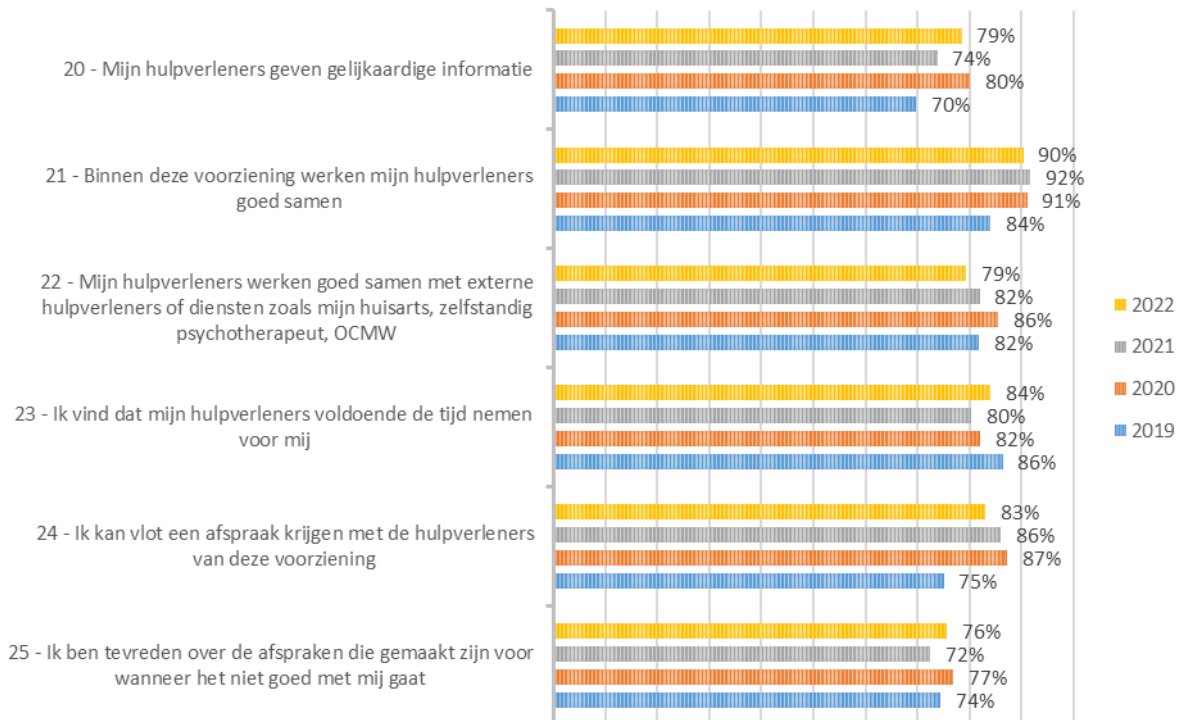
De voorbije jaren heeft Sint-Kamillus sterk ingezet op herstelondersteunende zorg: er werd een dienst herstel opgericht, ervaringswerkers werden aangeworven, de cliëntenraad werd geïnstalleerd, er werd een permanente vorming herstel voor alle medewerkers georganiseerd, enz. Dit heeft ongetwijfeld vruchten afgeworpen. Dit moedigt ons aan om in de toekomst nóg meer in te zetten op herstelondersteuning. Daarnaast zijn er op alle afdelingen inspanningen geleverd om regelmatig metingen te doen van de toestand van de patiënt met het oog op evaluatie en eventuele bijsturing van de behandeling, met name Routine Outcome Monitoring (ROM).

Wat betreft de aandacht voor lichamelijke gezondheid is er in 2022 ingezet op een somatische werkgroep. Deze is multidisciplinair samengesteld en biedt somatische ondersteuning aan de psychiater en de afdeling bij de totaalzorg van patiënt/bewoner. We zien hiervan een mooi weerslag in de cijfers.

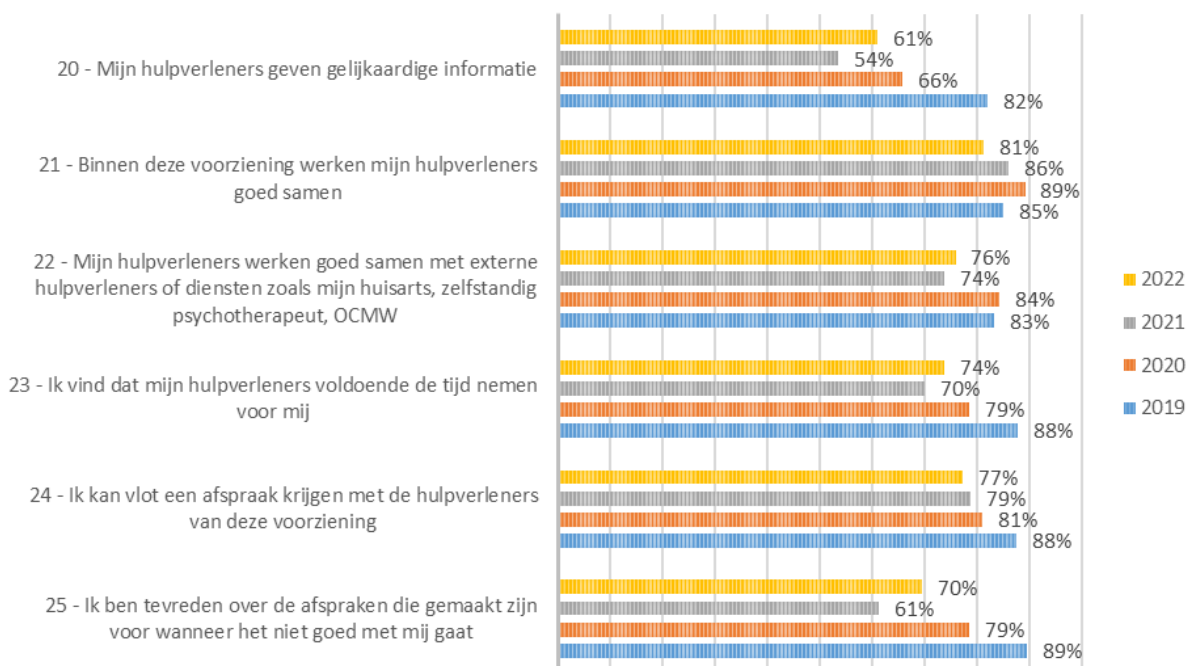
Organisatie van zorg en samenwerking tussen hulpverleners

Interpretatie: de antwoordcategorieën op de meeste vragen bestaan uit: nooit, soms, meestal, altijd en niet van toepassing. Onderstaande percentage tonen het aantal positieve antwoorden (nl. meestal en altijd).

Ziekenhuisafdelingen



Lang-verblijfsafdelingen



Toelichting

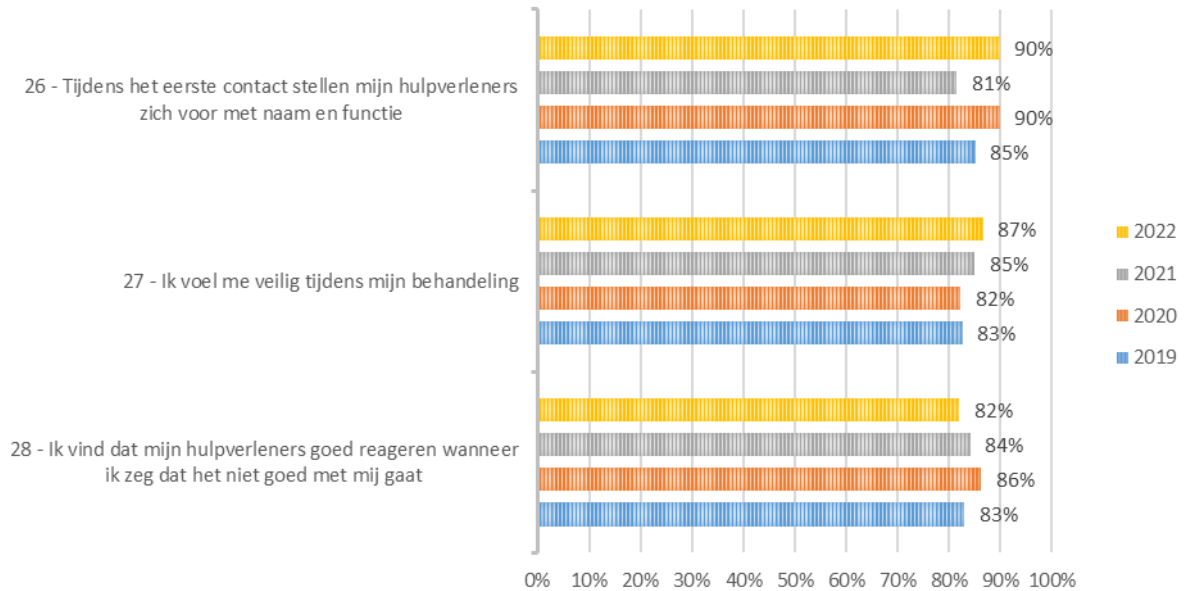
Samenwerking met andere diensten en voorzieningen, maar ook de interne communicatie is een continue verbeteractie:

- Er wordt concreet ingezet op de SBAR-methode voor betere informatiedoorstroom tussen medewerkers.
- In het kader van de accreditatie gaan wij volgende jaren extra inzetten op zorgoverdracht nl. hoe zorgen dat de juiste informatie over de patiënten op de juiste momenten aan de juiste personen wordt gebrieft.

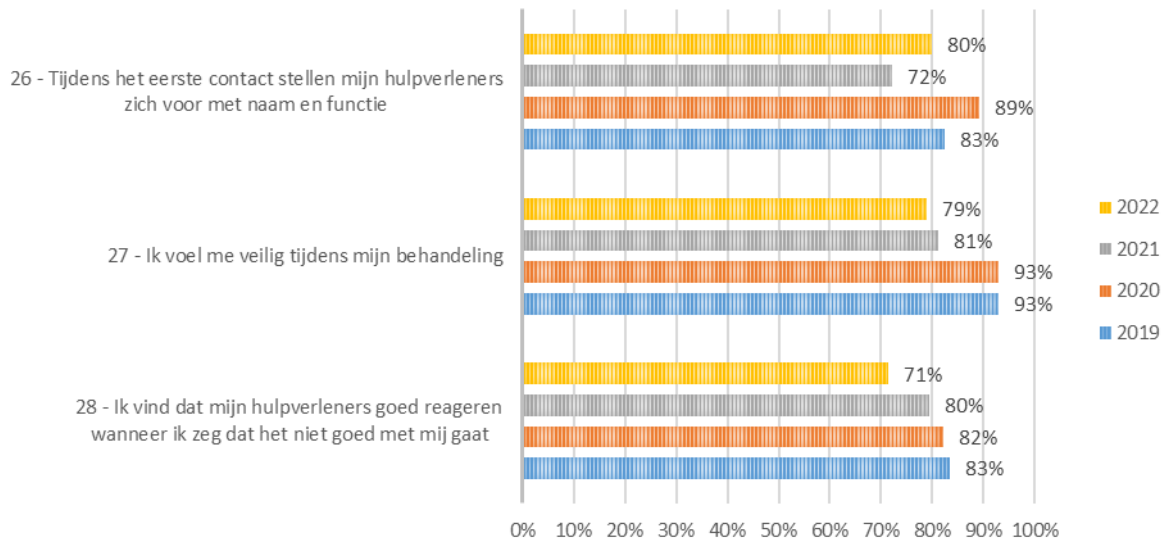
Veilige zorg

Interpretatie: de antwoordcategorieën op de meeste vragen bestaan uit: nooit, soms, meestal, altijd en niet van toepassing. Onderstaande percentage tonen het aantal positieve antwoorden (nl. meestal en altijd).

Ziekenhuisafdelingen



Lang-verblijfafdelingen



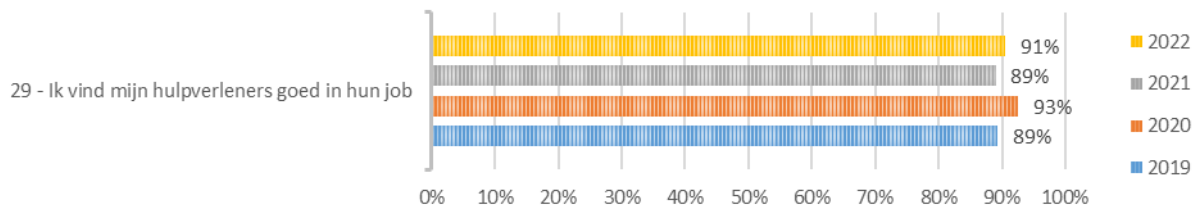
Toelichting

Elk jaar wordt in het jaaractieplan, onder het toezien oog van onze stuurgroep kwaliteit en patiëntveiligheid, ingezet op veiligheidsthema's. Belangrijke thema's zijn: medicatie, valpreventie, agressie, vrijheidsbeperkende maatregelen, middelengebruik, ...

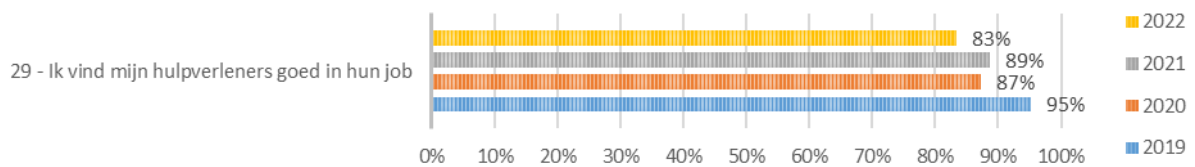
Deskundigheid

Interpretatie: de antwoordcategorieën op de meeste vragen bestaan uit: nooit, soms, meestal, altijd en niet van toepassing. Onderstaande percentage tonen het aantal positieve antwoorden (nl. meestal en altijd).

Ziekenhuisafdelingen



Lang-verblijfafdelingen



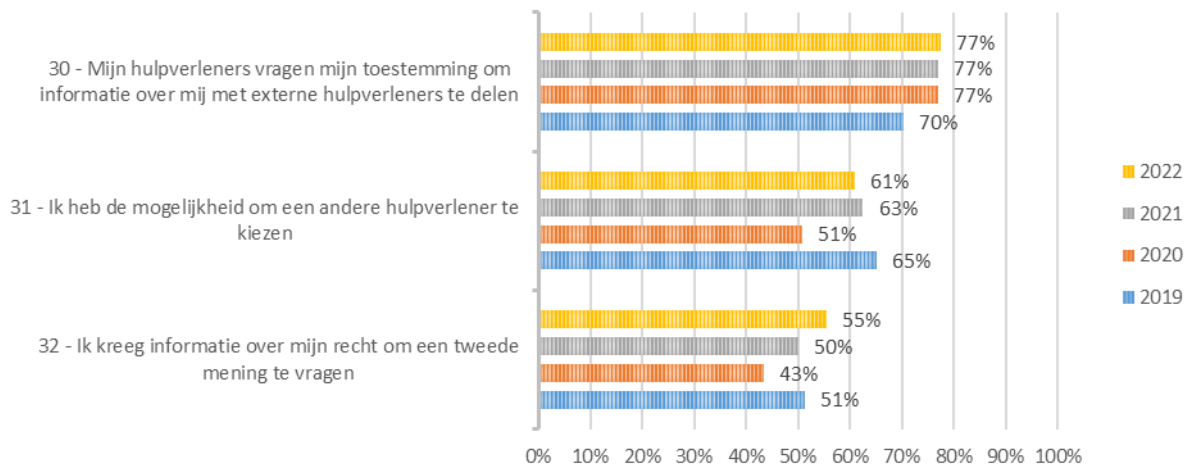
Toelichting

Het is belangrijk dat patiënten en bewoners vertrouwen hebben in de deskundigheid van onze medewerkers. Er is een intern vormingsbeleid ingesteld waarin verschillende thema's aanbod komen: preventie van agressie, brandveiligheid, communicatievaardigheden, ... Daarnaast is wetenschappelijk onderzoek als ook evidence-based werken is een belangrijke steunpilaar binnen de organisatie. Vandaar de oprichting van een 'cel wetenschappelijk onderzoek'.

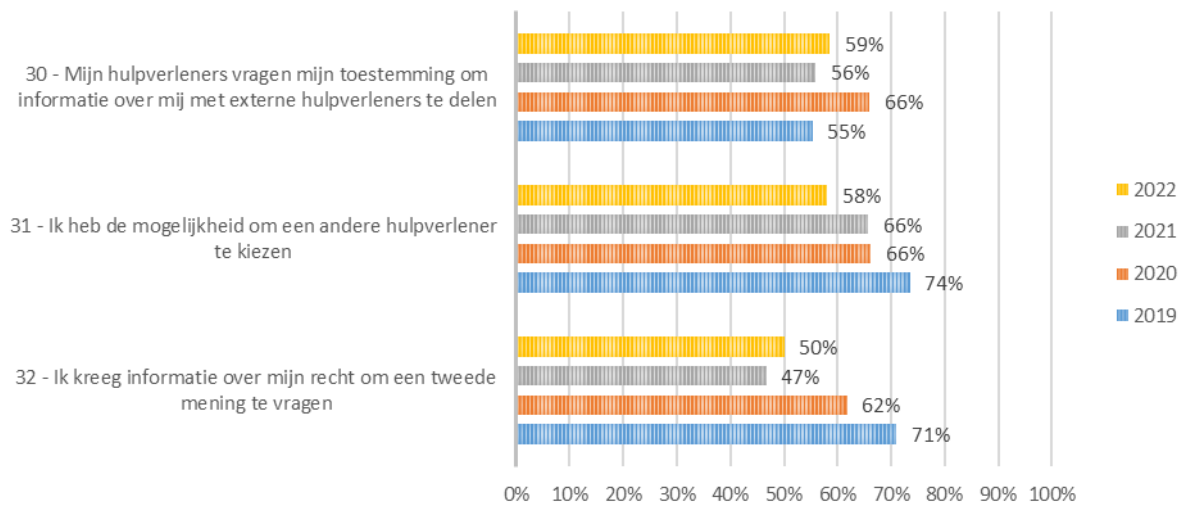
Patiëntenrechten

Interpretatie: de antwoordcategorieën op de meeste vragen bestaan uit: nooit, soms, meestal, altijd en niet van toepassing. Onderstaande percentage tonen het aantal positieve antwoorden (nl. meestal en altijd).

Ziekenhuisafdelingen



Lang-verblijfsafdelingen



Toelichting

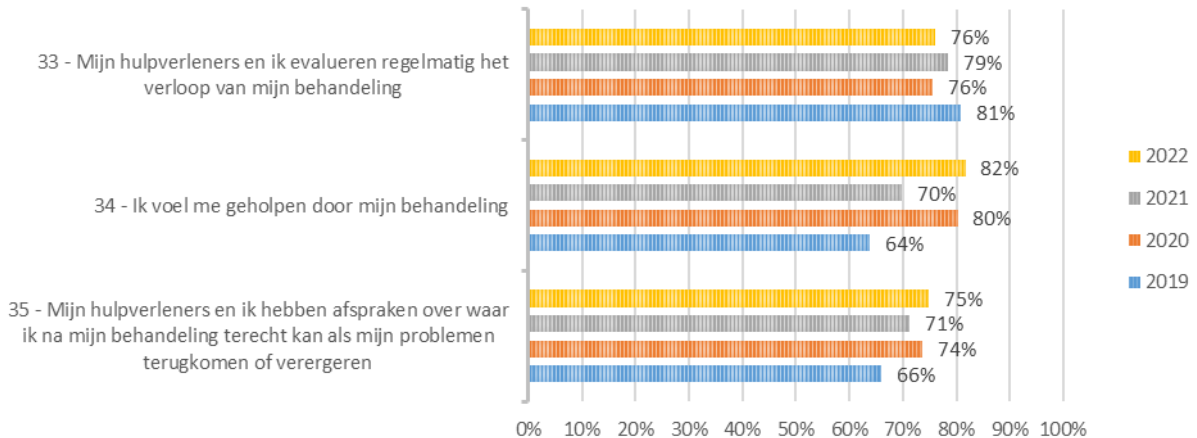
We merken dat het actief informeren over patiëntenrechten bij patiënten die lang in de zorggroep verblijven een uitdaging is. We hebben als zorggroep een samenwerking met een externe ombudspersoon vanuit het overlegplatform voor de Geestelijke Gezondheidszorg. De externe ombudspersoon zal in 2022 en 2023 inzetten op het informeren van de afdelingen over de rechten van patiënten. De verbeteracties bestaan uit:

- Op veel afdelingen wordt gewerkt met een individueel begeleider die aan het begin van de behandeling wordt toegewezen. Afdelingen willen patiënten de mogelijkheid bieden om van begeleider te wisselen indien nodig.

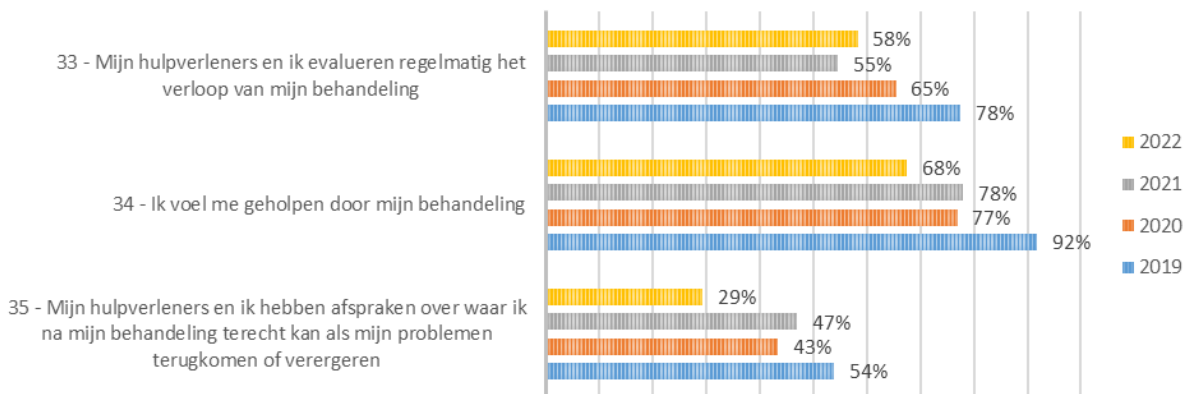
Resultaat en evaluatie van zorg

Interpretatie: de antwoordcategorieën op de meeste vragen bestaan uit: nooit, soms, meestal, altijd en niet van toepassing. Onderstaande percentage tonen het aantal positieve antwoorden (nl. meestal en altijd).

Ziekenhuisafdelingen



Lang-verblijfafdelingen



Toelichting

Het merendeel van de deelnemers voelt zich meestal tot altijd geholpen, maar dat geldt helaas niet voor iedereen. De evaluaties zijn in een PVT-setting vaak minder frequent dan in een ziekenhuissetting. Er wordt gewerkt aan de ontwikkeling van een beleid rond behandelplannen/zorgplannen, waarbij er ook aandacht is voor het regelmatig evalueren van het traject samen met de patiënt.

Een kanttekening bij deze cijfers is dat onze patiëntengroepen gedeeltelijk bestaat uit personen met een internering of gedwongen opname. Dit maakt dat zij niet altijd kiezen voor een opname hetgeen een impact kan hebben op interpretatie van deze vragen.