

Vlaamse Patiëntenpeiling 2018 – 2021

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. 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.

Aandachtspunt

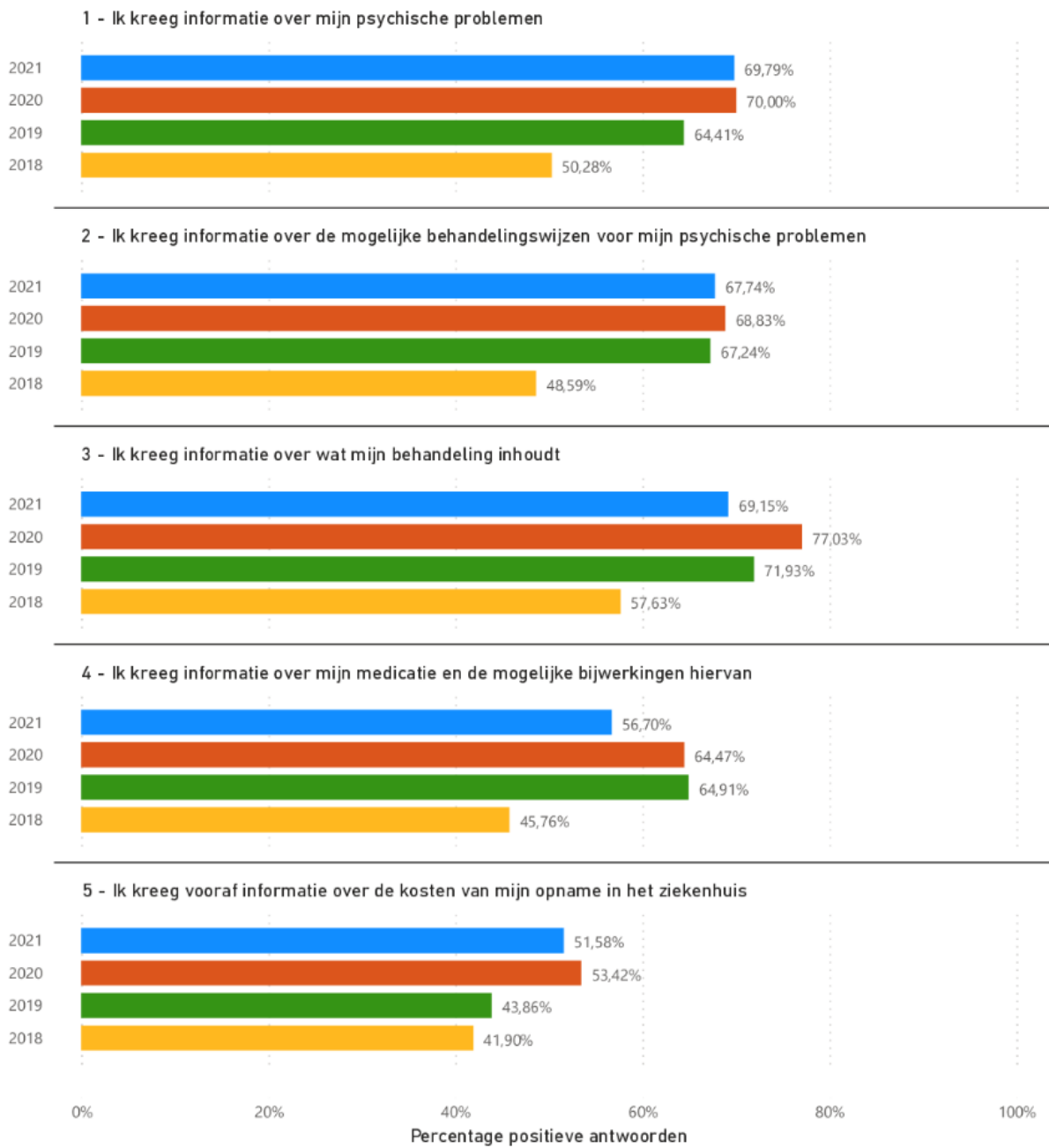
Binnen de zorggroep Sint-Kamillus werken we met specifieke, categorale doelgroepen waaronder personen met een niet-aangeboren hersenaandoening, personen met een interneringsstatuut (forensische psychiatrie), personen met een verstandelijke beperking, ... Dit maakt dat we de resultaten met enige voorzichtigheid 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

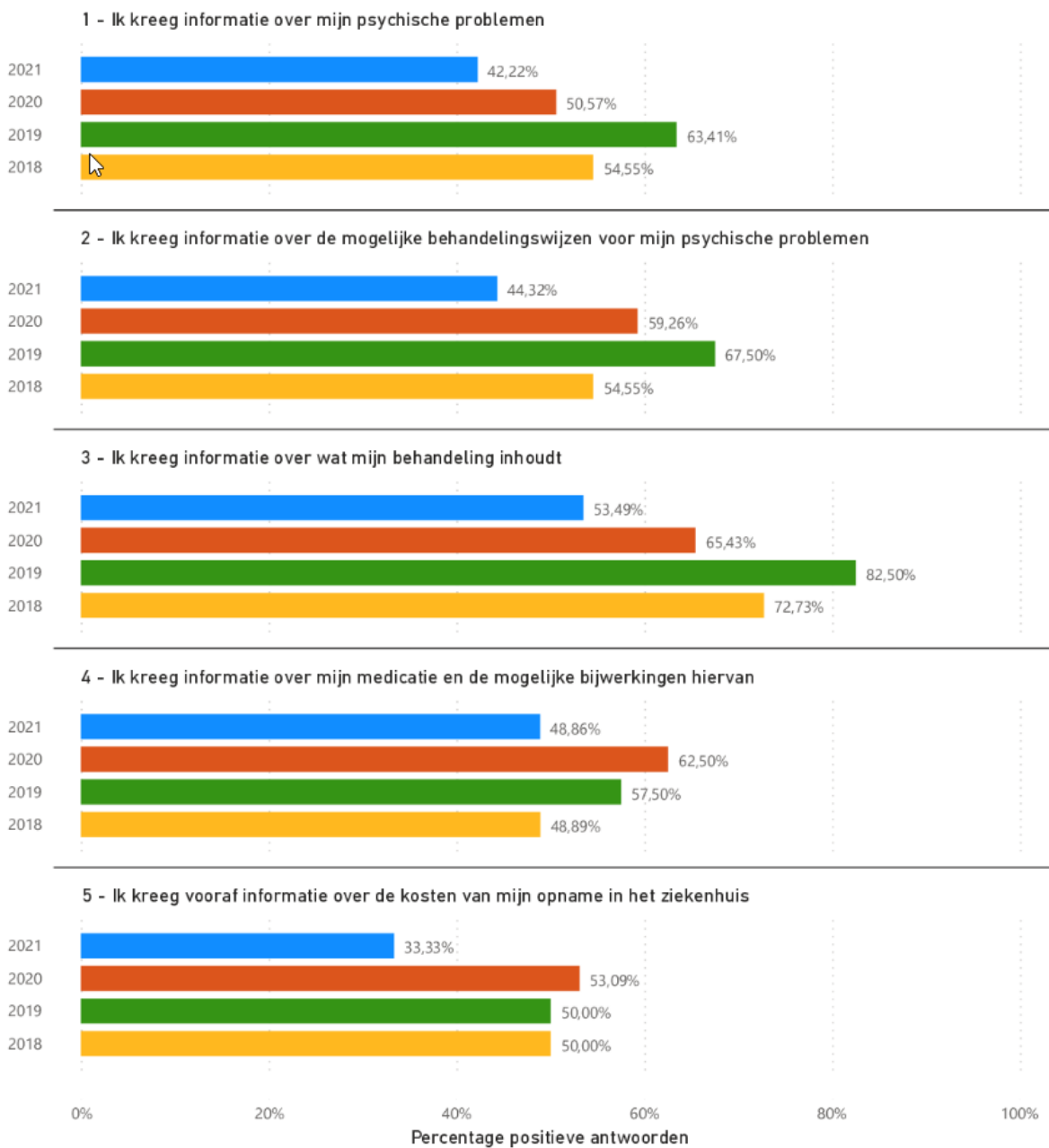
Informatie over psychische problemen en behandeling	2
Inspraak.....	5
Therapeutische relatie.....	7
Zorg op maat	8
Organisatie van zorg en samenwerking tussen hulpverleners	12
Veilige zorg.....	15
Deskundigheid	17
Patiëntenrechten.....	18
Resultaat en evaluatie van zorg	19
Algemene beoordeling.....	22

Informatie over psychische problemen en behandeling

Ziekenhuisafdeling



Lang-verblijfsafdeling



Toelichting

We betreuren in 2021 een daling in de cijfers. Uit onze analyse van mogelijk oorzakelijke factoren stellen we vast dat ook de uitbraak van het coronavirus een grote impact heeft gehad. De grote uitval van personeel wegens ziekte en het hoog aantal niet-ingevulde vacatures heeft invloed op de kwaliteit van zorg, informatieoverdracht, enzovoort.

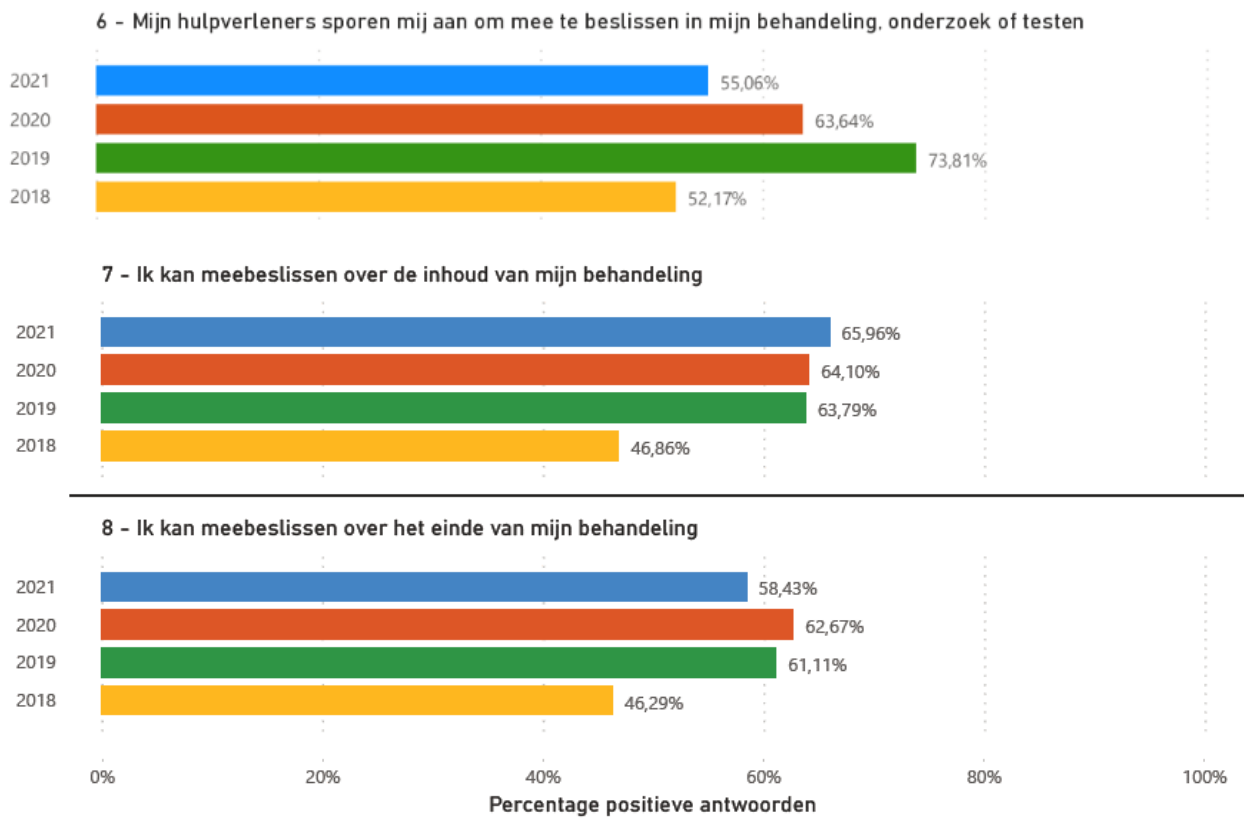
Het informeren van patiënten is een essentieel onderdeel van patiëntenparticipatie, een belangrijk thema binnen onze visie. De verbeteracties bestaan uit:

- 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

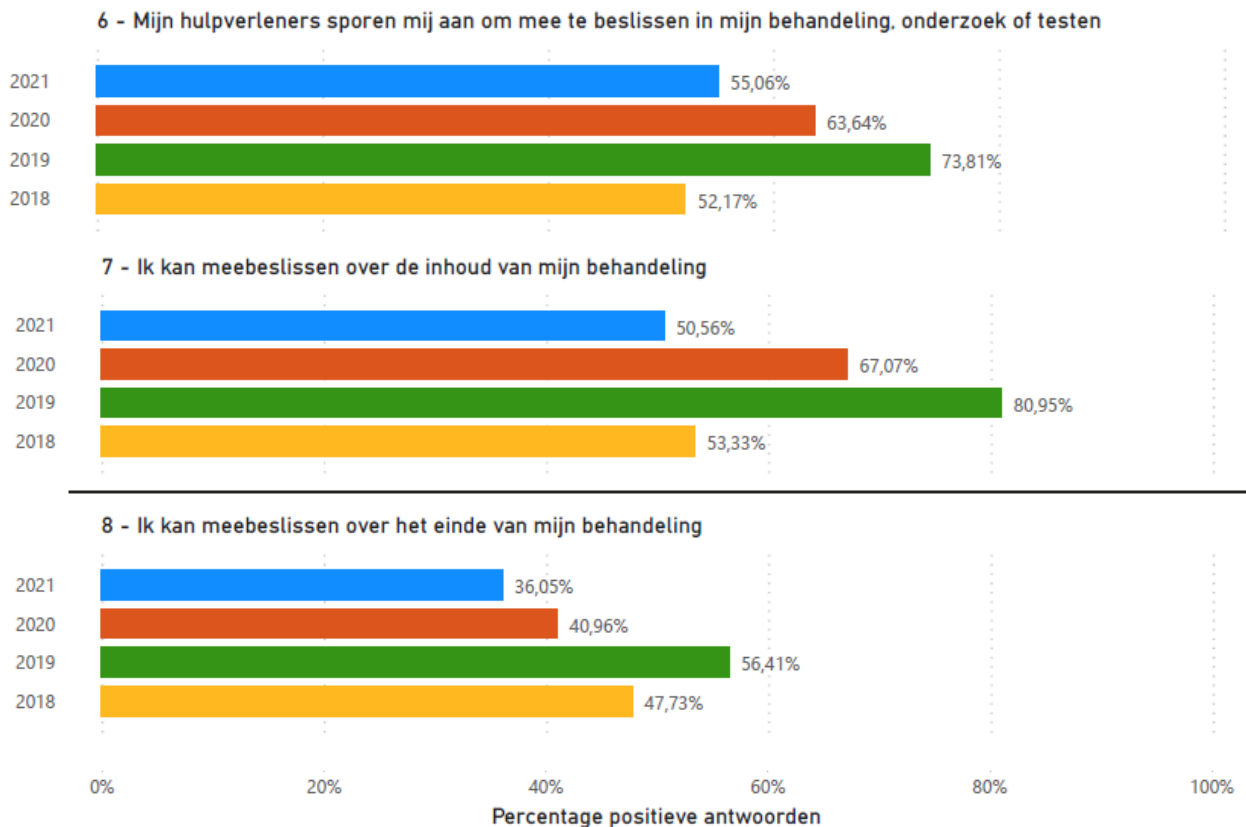
- Onthaalsessies organiseren voor nieuwe patiënten waarin werking van de afdeling wordt toegelicht aan patiënten en naastbetrokkenen.
- Pro-actief patiënten informeren dat ze bij het ontvangen van een factuur kunnen langsgaan bij de maatschappelijk assistenten om samen de factuur te bekijken en uitleg 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, ...

Inspraak

Ziekenhuisafdelingen



Lang-verblijfsafdeling



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.

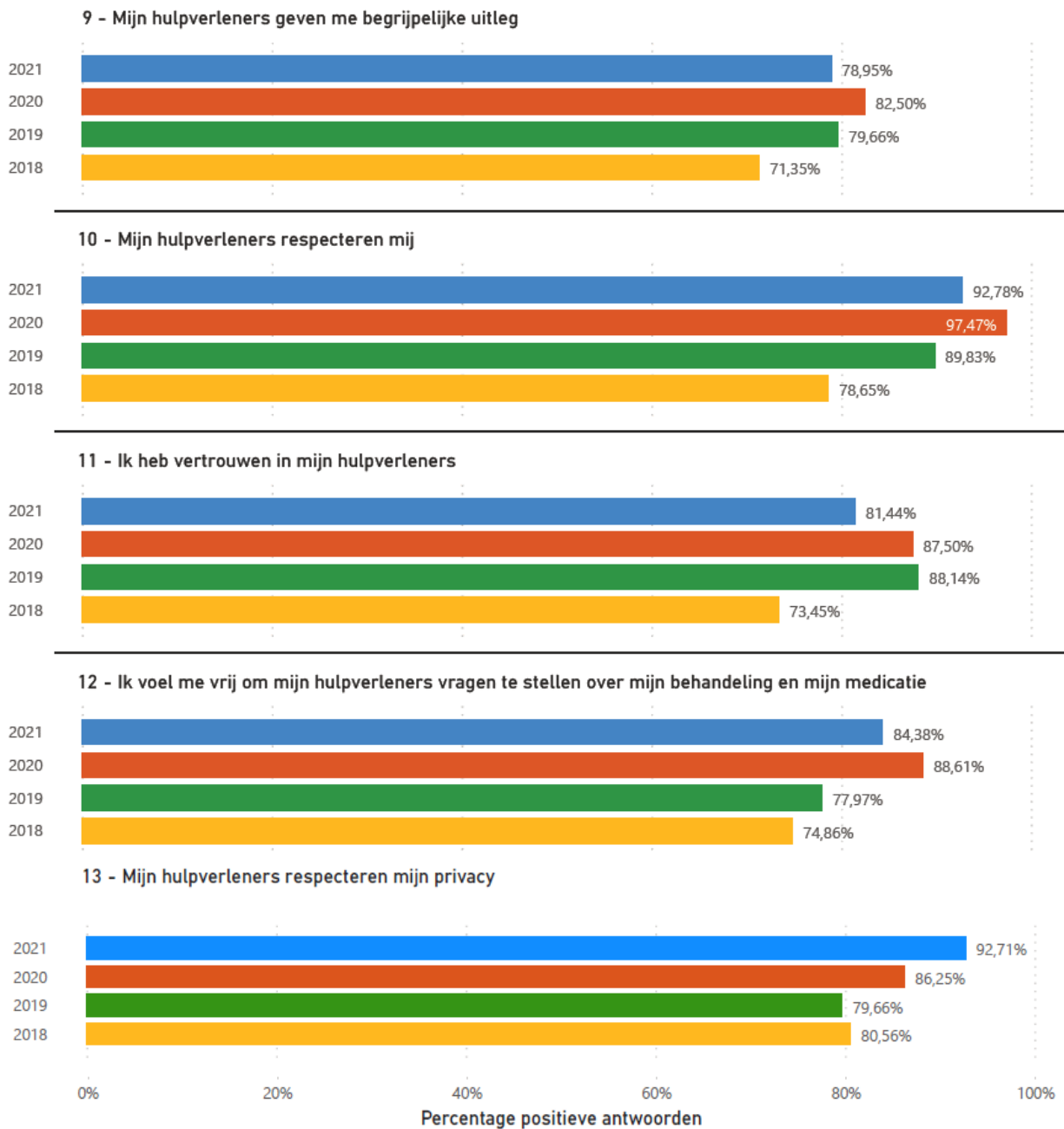
Inspraak van patiënten binnen de forensische psychiatrie blijft een moeilijk gegeven: enerzijds is de keuzevrijheid van een patiënten op verschillende gebieden beperkt bij plaatsing door justitie, anderzijds hebben forensische patiënten dezelfde rechten als alle andere patiënten.

De verbeteractie bestaat uit:

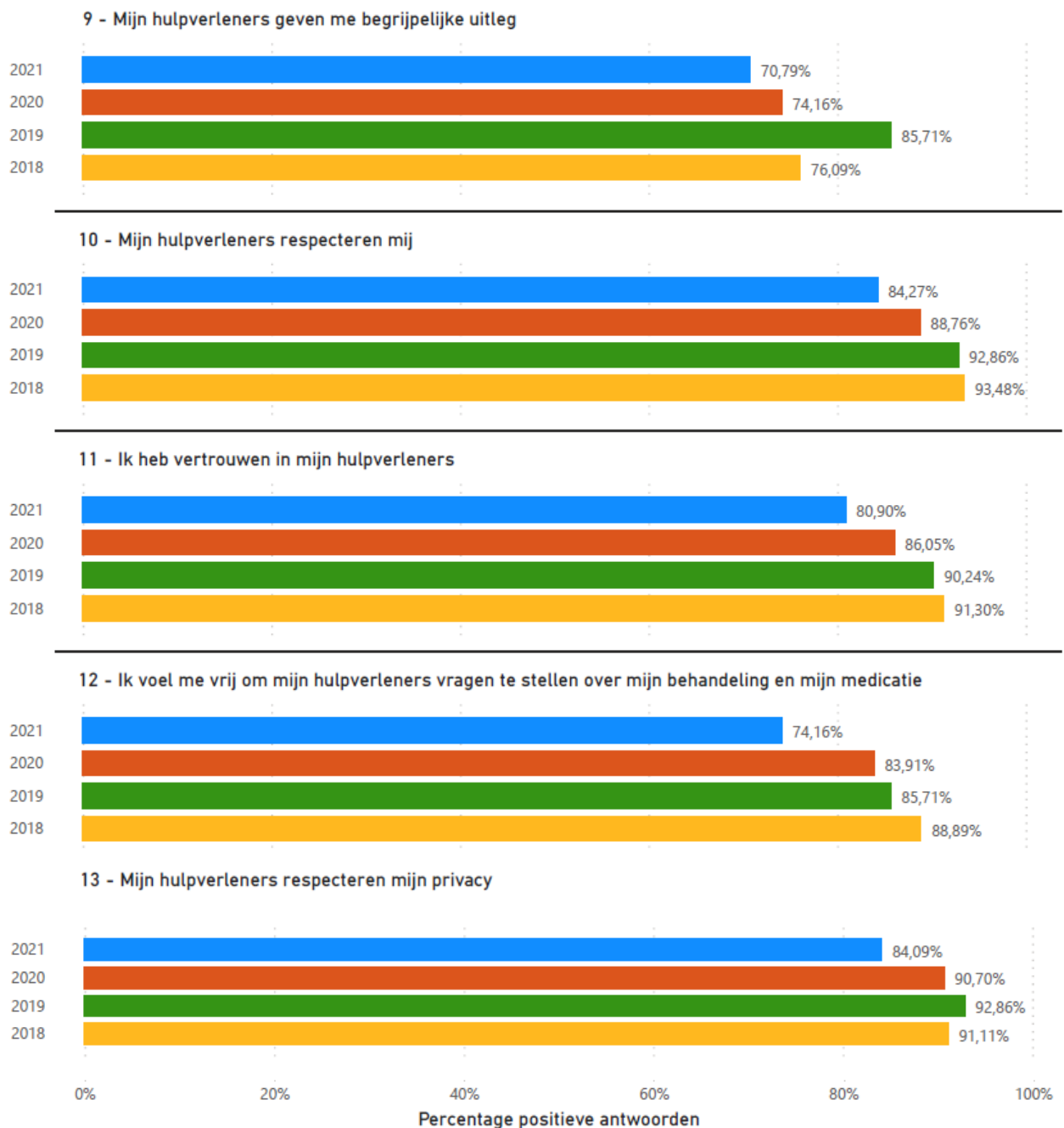
- Patiënten/bewoners op de PVT worden betrokken in de jaarlijkse besprekingen (mini-team) over het begeleidingsplan, medicatie, risico-inschattingen, toekomstperspectieven, ... De individueel begeleider zit vooraf samen met bewoner om alle levensdomeinen en bijkomende items te bespreken. Tijdens het 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.

Therapeutische relatie

Ziekenhuisafdelingen



Lang-verblijfafdeling



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. De verbeteractie bestaat uit:

- Instellen van een opleidingstraject rond 'verbindende communicatie'

Zorg op maat

Ziekenhuisafdelingen

14 - Mijn hulpverleners begrijpen mijn psychische problemen



15 - Mijn hulpverleners vragen me welke problemen of klachten het meest belangrijk voor mij zijn om aan te werken



16 - Mijn hulpverleners gaan uit van mijn mogelijkheden in plaats van mijn beperkingen



17 - Mijn hulpverleners kijken naar mijn persoon in zijn geheel in plaats van alleen naar mijn problemen



18 - Mijn hulpverleners moedigen mij aan om mee de verantwoordelijkheid voor mijn zorg op te nemen



19 - Mijn hulpverleners hebben aandacht voor mijn lichamelijke gezondheid



0% 20% 40% 60% 80% 100%
Percentage positieve antwoorden

Lang-verblijfsafdeling

14 - Mijn hulpverleners begrijpen mijn psychische problemen



15 - Mijn hulpverleners vragen me welke problemen of klachten het meest belangrijk voor mij zijn om aan te werken



16 - Mijn hulpverleners gaan uit van mijn mogelijkheden in plaats van mijn beperkingen



17 - Mijn hulpverleners kijken naar mijn persoon in zijn geheel in plaats van alleen naar mijn problemen



18 - Mijn hulpverleners moedigen mij aan om mee de verantwoordelijkheid voor mijn zorg op te nemen



19 - Mijn hulpverleners hebben aandacht voor mijn lichamelijke gezondheid



0% 20% 40% 60% 80% 100%
Percentage positieve antwoorden

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).

Organisatie van zorg en samenwerking tussen hulpverleners

Ziekenhuisafdelingen

20 - Mijn hulpverleners geven gelijkaardige informatie



21 - Binnen deze voorziening werken mijn hulpverleners goed samen



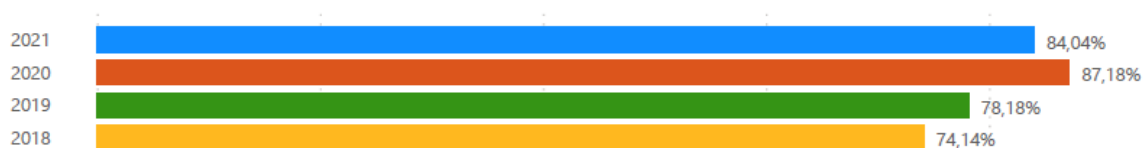
22 - Mijn hulpverleners werken goed samen met externe hulpverleners of diensten zoals mijn huisarts, zelfstandig psychotherapeut, OCMW



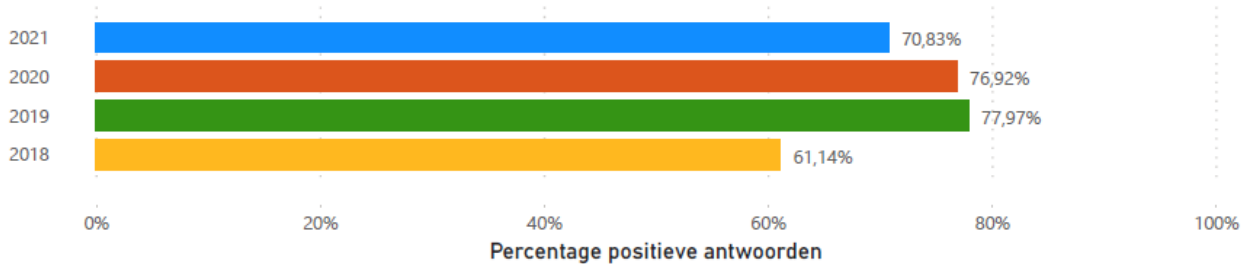
23 - Ik vind dat mijn hulpverleners voldoende de tijd nemen voor mij



24 - Ik kan vlot een afspraak krijgen met de hulpverleners van deze voorziening



25 - Ik ben tevreden over de afspraken die gemaakt zijn voor wanneer het niet goed met mij gaat



Lang-verblijfafdelingen

20 - Mijn hulpverleners geven gelijkaardige informatie



21 - Binnen deze voorziening werken mijn hulpverleners goed samen



22 - Mijn hulpverleners werken goed samen met externe hulpverleners of diensten zoals mijn huisarts, zelfstandig psychotherapeut, OCMW



23 - Ik vind dat mijn hulpverleners voldoende de tijd nemen voor mij



24 - Ik kan vlot een afspraak krijgen met de hulpverleners van deze voorziening



25 - Ik ben tevreden over de afspraken die gemaakt zijn voor wanneer het niet goed met mij gaat



0% 20% 40% 60% 80% 100%
Percentage positieve antwoorden

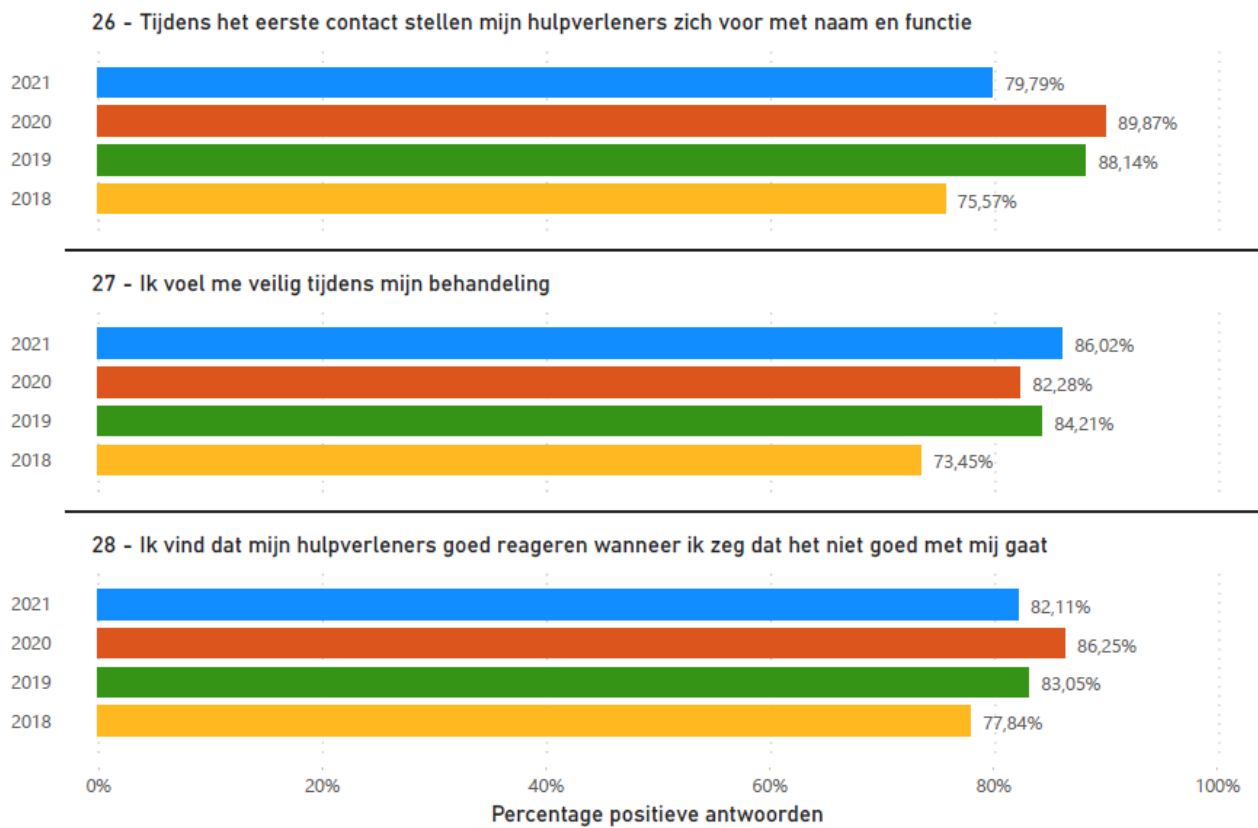
Toelichting

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

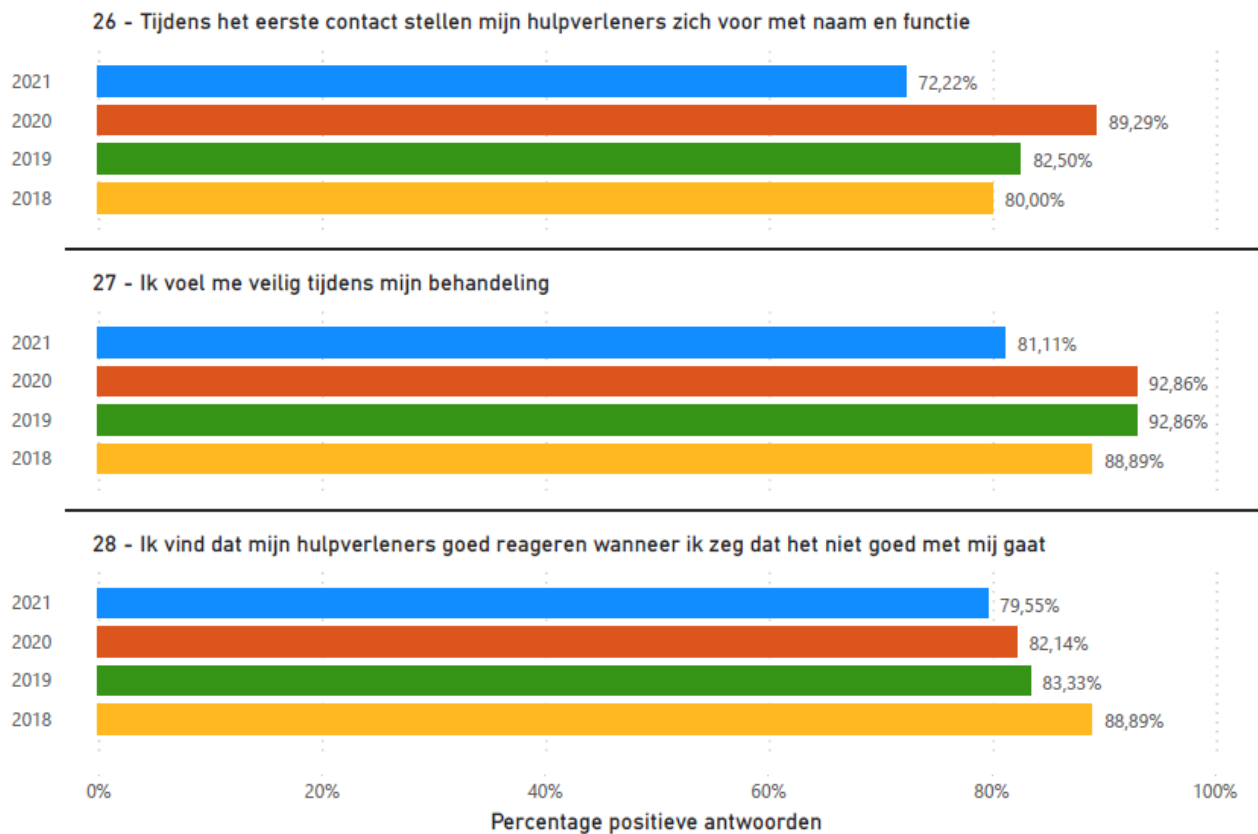
- Er wordt concreet ingezet op de SBAR-methode voor betere informatiedoorstroom tussen medewerkers.
- In het kader van de accreditatie gaan wij volgende jaren extra inzetten op zorgoverdracht nl. hoe zorgen dat de juiste informatie over de patiënten op de juiste momenten aan de juiste personen wordt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

Veilige zorg

Ziekenhuisafdelingen



Lang-verblijfafdelingen

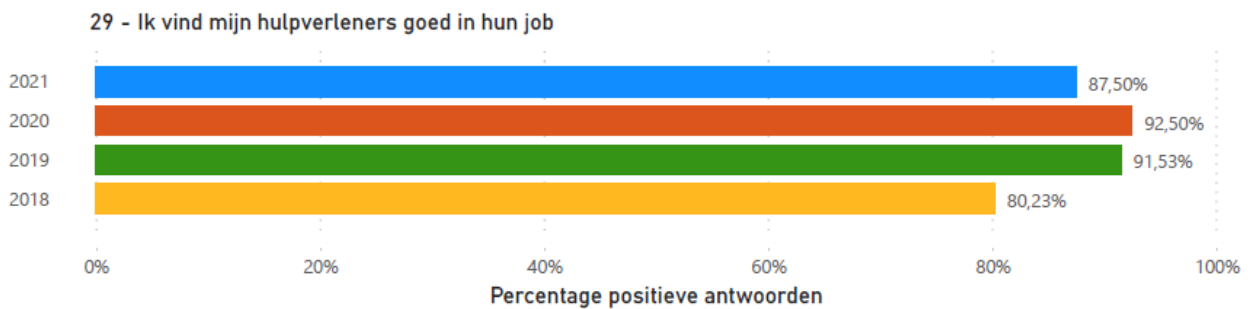


Toelichting

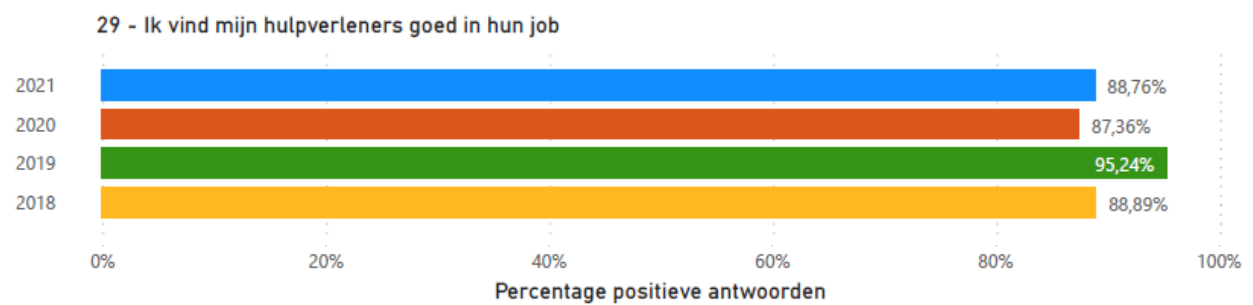
Elk jaar wordt in het jaaractieplan, onder het toezien oog van onze stuurgroep kwaliteit en patiëntveiligheid, ingezet op veiligheidsthema's. Belangrijke thema's zijn: medicatie, valpreventie, agressie, vrijheidsbeperkende maatregelen, middelengebruik, ...

Deskundigheid

Ziekenhuisafdelingen



Lang-verblijfafdelingen

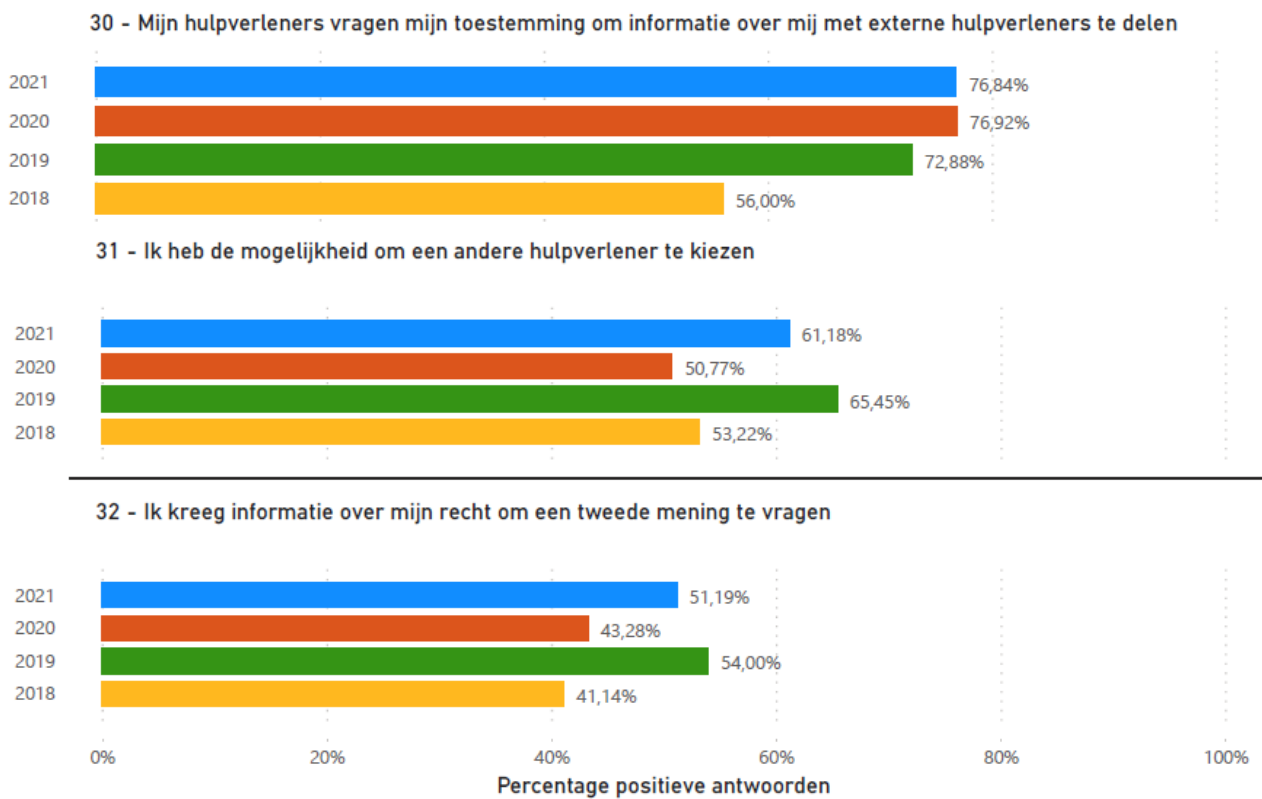


Toelichting

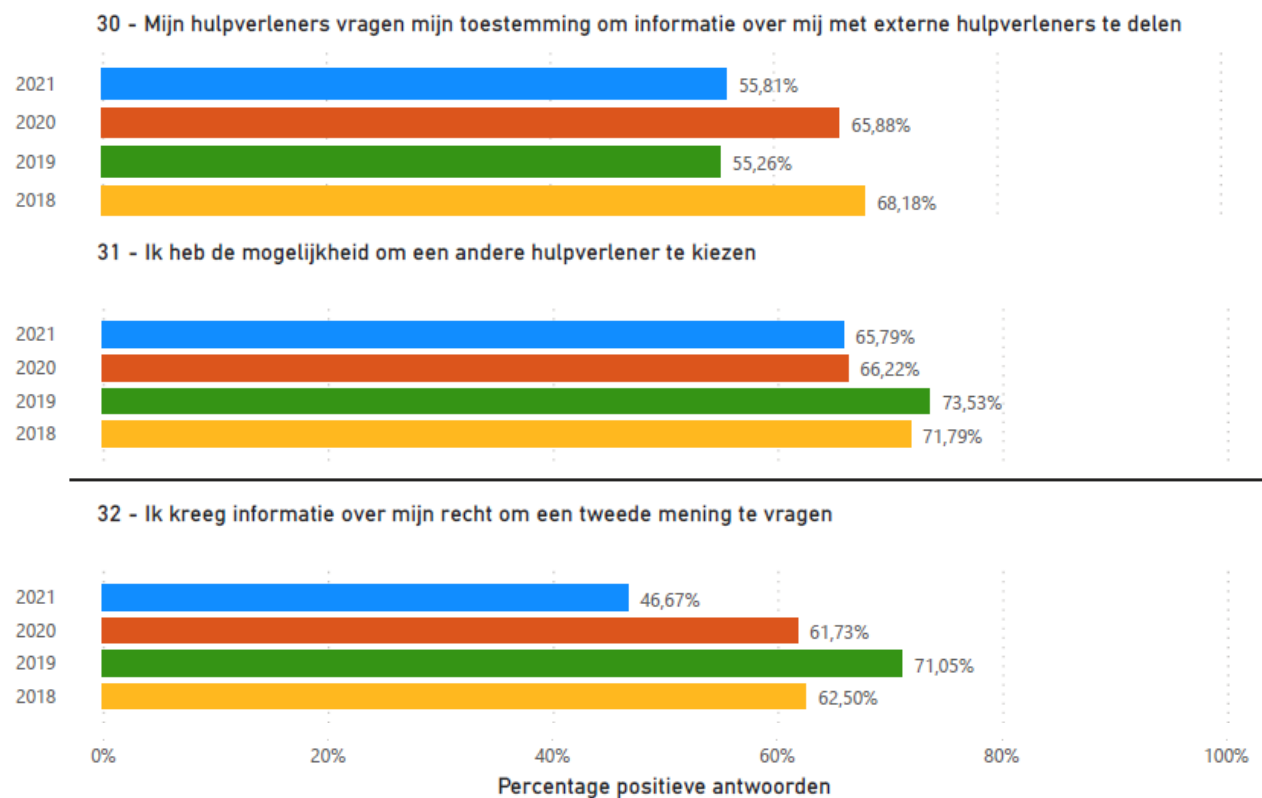
Het is belangrijk dat patiënten en bewoners vertrouwen hebben in de deskundigheid van onze medewerkers. Er is een intern vormingsbeleid ingesteld waarin verschillende thema's aanbod komen: preventie van agressie, brandveiligheid, communicatievaardigheden, ... Daarnaast is wetenschappelijk onderzoek als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

Patiëntenrechten

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

Ziekenhuisafdelingen

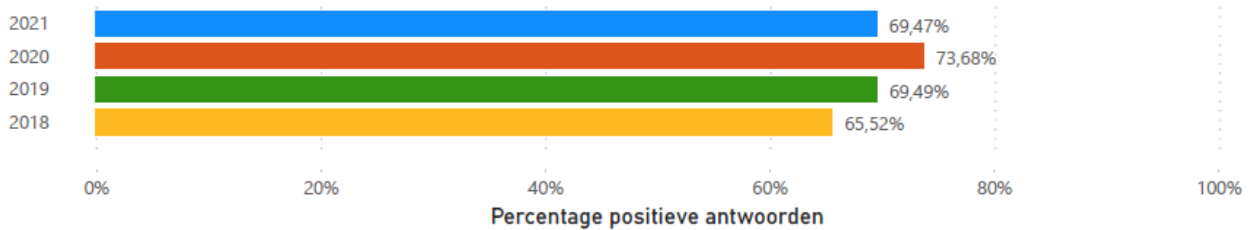
33 - Mijn hulpverleners en ik evalueren regelmatig het verloop van mijn behandeling



34 - Ik voel me geholpen door mijn behandeling

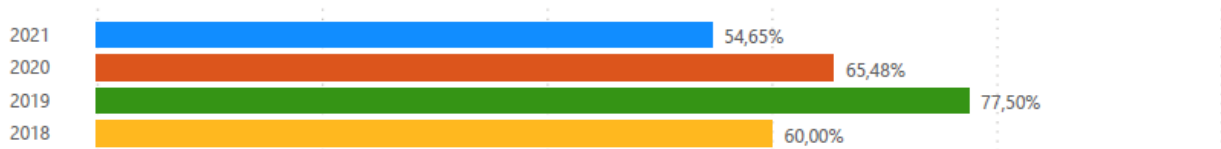


35 - Mijn hulpverleners en ik hebben afspraken over waar ik na mijn behandeling terecht kan als mijn problemen terugkomen of verergeren



Lang-verblijfsafdelingen

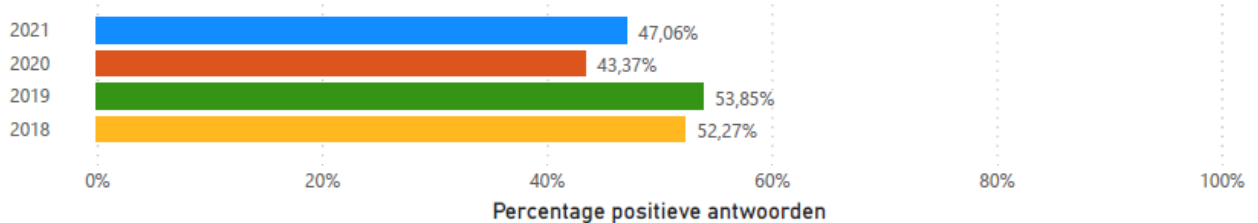
33 - Mijn hulpverleners en ik evalueren regelmatig het verloop van mijn behandeling



34 - Ik voel me geholpen door mijn behandeling



35 - Mijn hulpverleners en ik hebben afspraken over waar ik na mijn behandeling terecht kan als mijn problemen terugkomen of verergeren



Toelichting

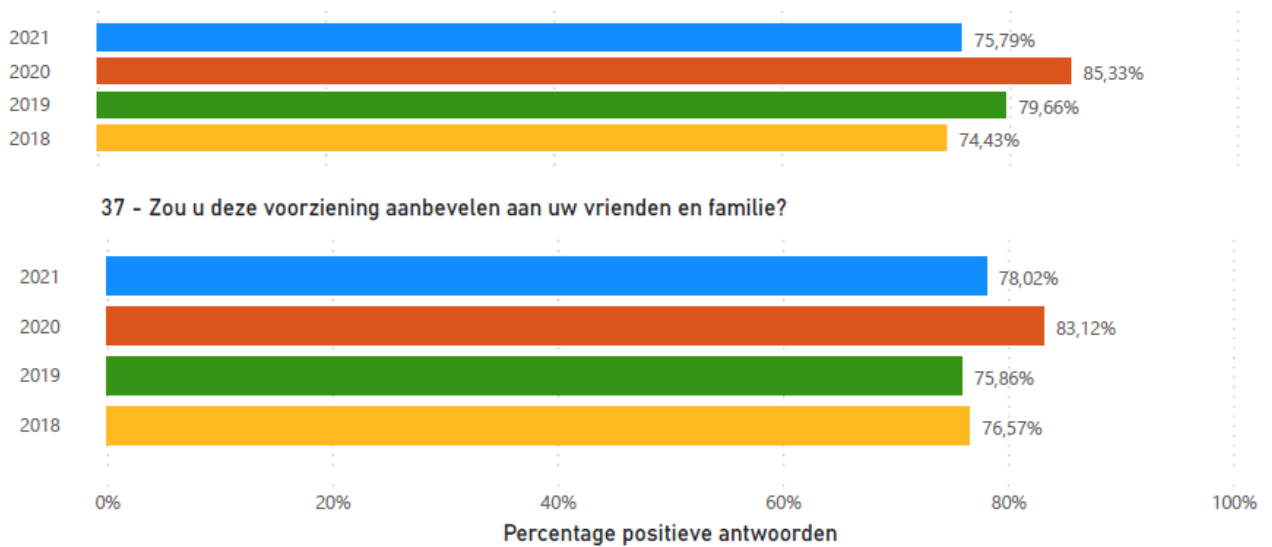
Het merendeel van de deelnemers voelt zich meestal tot altijd geholpen, maar dat geldt helaas niet voor iedereen. De evaluaties zijn in een PVT-setting vaak minder frequent dan in een ziekenhuissetting. Er wordt gewerkt aan de ontwikkeling van een beleid rond behandelplannen/zorgplannen, waarbij er ook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

Algemene beoordeling

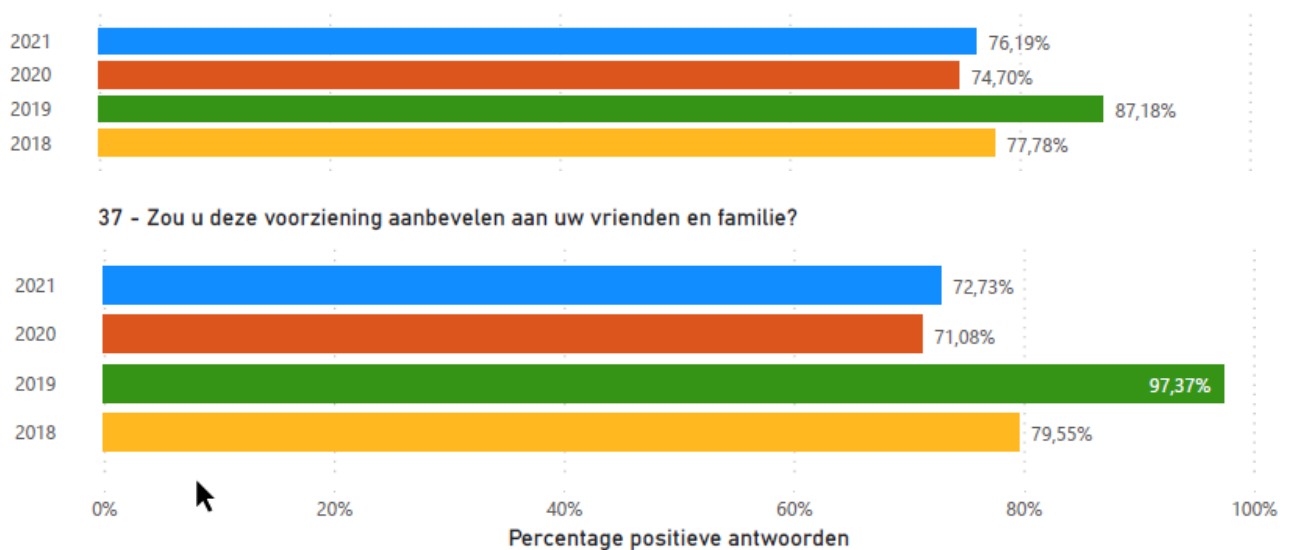
Ziekenhuisafdelingen

36 - Welk cijfer zou u deze voorziening geven voor deze behandeling?



Lang-verblijfsafdelingen

36 - Welk cijfer zou u deze voorziening geven voor deze behandeling?



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.