

Resultaten van de Vlaamse Patiëntenpeiling 2018

Zorggroep Sint-Kamillus, Psychiatrisch Ziekenhuis

Hieronder vind je de resultaten van de Vlaamse Patiëntenpeiling die in 2018 werd afgenomen bij 177 patiënten. Eerst worden de resultaten voorgesteld. Vervolgens vind je onderaan de algemene toelichting waarbij we stilstaan bij de resultaten, onze sterktes, zwaktes en verbeterpunten.

Als benchmark geven we het geheel van de respondenten uit de psychiatrische ziekenhuizen (n = 2783) in Vlaanderen. Toch is het niet steeds evident op welke manier we de verschillen juist dienen te interpreteren. Sint-Kamillus zet immers in op specifieke, categorale doelgroepen waaronder forensische psychiatrie (personen met een interneringsstatuut), personen met ernstige psychiatrische aandoeningen, verstandelijke beperking en niet-aangeboren hersenletsel. Het is op dit ogenblik niet duidelijk op welke manier dit de resultaten globaal beïnvloedt. Met betrekking tot bepaalde thema's zoals bijvoorbeeld 'het kunnen meebeslissen over het einde van een opname' is er uiteraard wel degelijk een impact te verwachten bij personen met een internering of gedwongen opname.

Resultaten

Informatie over psychische problemen en behandeling

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	missing
1. Ik kreeg informatie over mijn psychische problemen	ZSK	20%	33%	28%	18%	0%
	bench PZ	22%	35%	28%	13%	1%
2. Ik kreeg informatie over de mogelijke behandelingswijze en voor mijn psychische problemen	ZSK	21%	28%	31%	19%	1%
	bench PZ	23%	34%	26%	14%	4%
3. Ik kreeg informatie over wat mijn behandeling inhoudt	ZSK	29%	30%	20%	21%	1%
	bench PZ	30%	34%	21%	12%	4%
4. Ik kreeg informatie over mijn medicatie en de mogelijke bijwerkingen hiervan	ZSK	23%	26%	29%	22%	1%
	bench PZ	26%	27%	26%	19%	2%
5. Ik kreeg vooraf informatie over de kosten van mijn opname in het ziekenhuis	ZSK	24%	19%	18%	40%	0%
	bench PZ	25%	18%	20%	33%	4%

Inspraak

	Altijd	Meestal	Soms	Nooit	missing	
6. Mijn hulpverleners sporen mij aan om mee te beslissen in mijn behandeling, onderzoek of testen	ZSK	22%	31%	31%	16%	1%
	<i>bench PZ</i>	27%	37%	24%	11%	2%
7. Ik kan meebeslissen over de inhoud van mijn behandeling	ZSK	22%	25%	32%	20%	1%
	<i>bench PZ</i>	26%	33%	24%	14%	4%
8. Ik kan meebeslissen over het einde van mijn behandeling	ZSK	Ja		Nee		missing
	<i>bench PZ</i>	68%		27%		5%

Therapeutische relatie

	Altijd	Meestal	Soms	Nooit	missing	
9. Mijn hulpverleners geven me begrijpelijke uitleg	ZSK	28%	44%	21%	7%	1%
	<i>bench PZ</i>	40%	41%	16%	3%	1%
10. Mijn hulpverleners respecteren mij	ZSK	51%	29%	17%	3%	0%
	<i>bench PZ</i>	56%	32%	9%	2%	1%
11. Ik heb vertrouwen in mijn hulpverleners	ZSK	39%	34%	22%	3%	1%
	<i>bench PZ</i>	44%	37%	15%	2%	1%
12. Ik voel me vrij om mijn hulpverleners vragen te stellen over mijn behandeling en mijn medicatie	ZSK	43%	32%	18%	6%	1%
	<i>bench PZ</i>	52%	31%	13%	3%	1%
13. Mijn hulpverleners respecteren mijn privacy	ZSK	47%	33%	14%	6%	0%
	<i>bench PZ</i>	57%	30%	10%	2%	1%

Zorg op maat

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	missing
14. Mijn hulpverleners begrijpen mijn psychische problemen	ZSK	26%	41%	24%	9%	0%
	<i>bench PZ</i>	29%	45%	20%	4%	1%
15. Mijn hulpverleners vragen me welke problemen of klachten het meest belangrijk voor mij zijn om aan te werken	ZSK	20%	41%	29%	10%	0%
	<i>bench PZ</i>	33%	39%	21%	7%	2%
16. Mijn hulpverleners gaan uit van mijn mogelijkheden in plaats van mijn beperkingen	ZSK	32%	39%	20%	7%	1%
	<i>bench PZ</i>	34%	43%	17%	4%	3%
17. Mijn hulpverleners kijken naar mijn persoon in zijn geheel in plaats van alleen naar mijn problemen	ZSK	34%	39%	19%	7%	1%
	<i>bench PZ</i>	39%	38%	16%	4%	3%
18. Mijn hulpverleners moedigen mij aan om mee de verantwoordelijkheid voor mijn zorg op te nemen	ZSK	31%	40%	19%	10%	1%
	<i>bench PZ</i>	41%	40%	13%	4%	2%
19. Mijn hulpverleners hebben aandacht voor mijn lichamelijke gezondheid	ZSK	38%	36%	19%	6%	1%
	<i>bench PZ</i>	43%	34%	17%	4%	2%

Organisatie van zorg en samenwerking tussen hulpverleners

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	missing
20. Mijn hulpverleners geven gelijkaardige informatie	ZSK	18%	47%	26%	7%	1%
	<i>bench PZ</i>	21%	47%	22%	5%	5%
21. Binnen deze voorziening werken mijn hulpverleners goed samen	ZSK	31%	47%	19%	2%	1%
	<i>bench PZ</i>	37%	41%	16%	3%	4%
22. Mijn hulpverleners werken goed samen met externe hulpverleners of diensten zoals mijn huisarts, zelfstandig psychotherapeut, OCMW	ZSK	31%	39%	22%	6%	2%
	<i>bench PZ</i>	31%	36%	17%	8%	8%
23. Ik vind dat mijn hulpverleners voldoende de tijd nemen voor mij	ZSK	32%	36%	23%	7%	1%
	<i>bench PZ</i>	34%	37%	22%	4%	4%
24. Ik kan vlot een afspraak krijgen met de hulpverleners van deze voorziening	ZSK	33%	40%	19%	6%	1%
	<i>bench PZ</i>	36%	38%	18%	3%	5%
over de afspraken die gemaakt zijn voor wanneer het niet	ZSK	33%	34%	25%	7%	1%
	<i>bench PZ</i>	35%	37%	20%	6%	3%

Veilige zorg

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	missing
26. Tijdens het eerste contact stellen mijn hulpverleners zich voor met naam en functie	ZSK	41%	34%	19%	6%	0%
	<i>bench PZ</i>	53%	31%	12%	3%	1%
27. Ik voel me veilig tijdens mijn behandeling	ZSK	40%	34%	21%	6%	0%
	<i>bench PZ</i>	47%	34%	15%	3%	1%
28. Ik vind dat mijn hulpverleners goed reageren wanneer ik zeg dat het niet goed met mij gaat	ZSK	35%	42%	14%	8%	1%
	<i>bench PZ</i>	41%	37%	17%	3%	2%

Deskundigheid

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	missing
29. Ik vind mijn hulpverleners goed in hun job	ZSK	37%	42%	16%	3%	2%
	<i>bench PZ</i>	42%	43%	13%	2%	1%

Patientenrechten

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	missing
30. Mijn hulpverleners vragen mijn toestemming om informatie over mij met externe hulpverleners te delen	ZSK	35%	30%	21%	14%	0%
	<i>bench PZ</i>	45%	27%	14%	11%	3%
31. Ik heb de mogelijkheid om een andere hulpverlener te kiezen	ZSK	25%	27%	23%	23%	2%
	<i>bench PZ</i>	26%	25%	20%	19%	9%
32. Ik kreeg informatie over mijn recht om een tweede mening te vragen	ZSK	20%	21%	22%	36%	1%
	<i>bench PZ</i>	19%	20%	16%	36%	9%

Resultaat en evaluatie van zorg

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	missing
33. Mijn hulpverleners en ik evalueren regelmatig het verloop van mijn behandeling	ZSK	28%	32%	29%	10%	1%
	<i>bench PZ</i>	32%	37%	21%	8%	2%
34. Ik voel me geholpen door mijn behandeling	ZSK	35%	31%	23%	8%	2%
	<i>bench PZ</i>	34%	34%	23%	6%	3%
35. Mijn hulpverleners en ik hebben afspraken over waar ik na mijn behandeling terecht kan als mijn problemen terugkomen of verergeren	ZSK	79%		19%		2%
	<i>bench PZ</i>	71%		25%		4%

Algemene beoordeling

36. Welk cijfer (op 10) zou u deze voorziening geven voor deze behandeling?	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	Gemiddeld	missing
ZSK	14%	9%	29%	21%	7%	7%	2%	2%	3%	1%	3%	7,1	1%
Bench PZ	10%	16%	31%	20%	7%	5%	2%	1%	1%	0%	1%	7,5	3%

37. Zou u deze voorziening aanbevelen aan uw vrienden en familie?	Zeker wel	Waarschijnlijk wel	Waarschijnlijk niet	Zeker niet	missing
ZSK	30%	45%	11%	12%	1%
Bench PZ	43%	41%	9%	5%	2%

Algemene toelichting

In het algemeen stellen we vast dat de tevredenheidsratio's verschillen over de verschillende vragen en thema's. Dit laat ons toe om op een voorzichtige manier interpretaties te maken over de aspecten waar onze patiënten eerder wel of eerder niet tevreden over zijn. Vervolgens kunnen deze interpretaties getoetst en gebruikt worden om verbeteracties en –projecten op te zetten.

Wanneer we naar het profiel van onze eigen scores kijken, dan ligt de tevredenheid het hoogst op vlak van:

- Vertrouwen in de hulpverleners;
- Respect voor de patiënt;
- Aandacht voor de héle persoon;
- Vertrekken vanuit mogelijkheden en niet alleen vanuit beperkingen;
- Aanmoedigen om mee verantwoordelijkheid op te nemen voor de behandeling;
- Samenwerken met externe partners;
- Zorgcontinuïteit: Organiseren van vervolgtraject.

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. 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.

Ook hebben onze teams een sterke overtuiging op vlak van netwerkgericht werken, waarbij het ziekenhuis een belangrijke maar vooral ook tijdelijke functie opneemt. Dat maakt samenwerken met andere partners onontbeerlijk. Beide bewegingen, het herstel- en netwerkgerichte, zijn hier mogelijke verklaringsfactoren.

Niettemin blijft continue kwaliteitsverbetering onze belangrijkste drijfveer om de resultaten te verzamelen en te delen. Op basis van deze meting hebben we als belangrijkste verbeterpunten weerhouden:

- Het **informer**en over de diverse aspecten bij een opname, zowel met betrekking tot **de kosten, de medisch-psychiatrische aspecten en de patiëntenrechten**, is voor verbetering vatbaar. Hiermee zijn we reeds aan de slag gegaan. Ook al beschikt elke afdeling bijvoorbeeld al vele jaren over een uitgebreide onthaalbrochure, de eerste dagen na een opname is er vaak sprake van een

veelheid van informatie waardoor we erover moeten waken dat informatie gedoseerd, op het juiste moment en herhaald moet aangeboden worden. Met betrekking tot de kosten van een opname, werken wij sinds 2020 met een opnamemedewerker die dit thema uitgebreid met de patiënt doorneemt en als aanspreekpunt fungeert.

- We willen inzetten op een betere **patiëntenparticipatie**, waarbij patiënten niet alleen uitstekend geïnformeerd zijn en meedenken maar ook maximaal meebeslissen over hun behandeling en het behandeltraject.