

Resultaten van de Vlaamse Patiëntenpeiling 2019

Zorggroep Sint-Kamillus, Psychiatrisch Verzorgingstehuis

Hieronder vind je de resultaten van de Vlaamse Patiëntenpeiling die in 2019 werd afgenomen bij 42 bewoners van het Psychiatrisch Verzorgingstehuis. Voor elk thema wordt een korte toelichting gegeven. De algemene toelichting vind je helemaal onderaan.

Informatie over psychische problemen en behandeling

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Missing
1. Ik kreeg informatie over mijn psychische problemen	ZSK-pvt	24%	46%	11%	16%	3%
	<i>Bench pvt</i>	21%	31%	28%	19%	1%
2. Ik kreeg informatie over de mogelijke behandelingswijzen voor mijn psychische problemen	ZSK-pvt	22%	44%	17%	15%	2%
	<i>Bench pvt</i>	20%	34%	26%	16%	3%
3. Ik kreeg informatie over wat mijn behandeling inhoudt	ZSK-pvt	48%	31%	7%	10%	5%
	<i>Bench pvt</i>	27%	33%	19%	17%	4%
4. Ik kreeg informatie over mijn medicatie en de mogelijke bijwerkingen hiervan	ZSK-pvt	34%	22%	20%	22%	2%
	<i>Bench pvt</i>	25%	25%	27%	21%	2%
5. Ik kreeg vooraf informatie over de kosten van mijn opname in het ziekenhuis	ZSK-pvt	14%	33%	17%	31%	5%
	<i>Bench pvt</i>	18%	28%	21%	30%	3%

Toelichting:

In vergelijking met de andere PVT-voorzieningen behalen we goede resultaten. Niettemin zien we op alle vlakken verbetermogelijkheden en hebben we zelfs al verbeteracties gestart, waaronder de aanstelling van een opnamemedewerker die patiënten en bewoners nauwkeurig informeert over de kosten van een verblijf en opname.

Inspraak

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Missing
6. Mijn hulpverleners sporen mij aan om mee te beslissen in mijn behandeling, onderzoek of testen	ZSK-pvt	31%	43%	21%	5%	0%
	<i>Bench pvt</i>	30%	35%	24%	9%	2%
7. Ik kan meebeslissen over de inhoud van mijn behandeling	ZSK-pvt	38%	43%	5%	14%	0%
	<i>Bench pvt</i>	29%	36%	19%	12%	4%
8. Ik kan meebeslissen over het einde van mijn behandeling	ZSK-pvt	73% Ja		23% Nee		4%
	<i>Bench pvt</i>	64%		29%		7%

Toelichting:

Wij dragen patiënten- én familieparticipatie hoog in het vaandel. Ook al zijn onze resultaten niet slecht in vergelijking met de andere voorzieningen, we willen op dit vlak maximaal vooruit en de grens opzoeken. 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.

Therapeutische relatie

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Missing
9. Mijn hulpverleners geven me begrijpelijke uitleg	ZSK-pvt	50%	36%	12%	2%	0%
	<i>Bench pvt</i>	47%	32%	15%	6%	1%
10. Mijn hulpverleners respecteren mij	ZSK-pvt	69%	24%	7%	0%	0%
	<i>Bench pvt</i>	64%	28%	7%	2%	0%
11. Ik heb vertrouwen in mijn hulpverleners	ZSK-pvt	57%	31%	10%	0%	2%
	<i>Bench pvt</i>	56%	29%	12%	2%	1%
12. Ik voel me vrij om mijn hulpverleners vragen te stellen over mijn behandeling en mijn medicatie	ZSK-pvt	52%	33%	12%	2%	0%
	<i>Bench pvt</i>	49%	32%	14%	4%	1%
13. Mijn hulpverleners respecteren mijn privacy	ZSK-pvt	64%	29%	7%	0%	0%
	<i>Bench pvt</i>	57%	30%	10%	2%	1%

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.

Zorg op maat

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Missing
14. Mijn hulpverleners begrijpen mijn psychische problemen	ZSK-pvt	29%	51%	10%	5%	5%
	<i>Bench pvt</i>	35%	41%	19%	4%	2%
15. Mijn hulpverleners vragen me welke problemen of klachten het meest belangrijk voor mij zijn om aan te werken	ZSK-pvt	21%	45%	21%	5%	7%
	<i>Bench pvt</i>	31%	31%	24%	9%	5%
16. Mijn hulpverleners gaan uit van mijn mogelijkheden in plaats van mijn beperkingen	ZSK-pvt	33%	50%	5%	2%	10%
	<i>Bench pvt</i>	40%	35%	15%	3%	7%
17. Mijn hulpverleners kijken naar mijn persoon in zijn geheel in plaats van alleen naar mijn problemen	ZSK-pvt	56%	24%	15%	2%	2%
	<i>Bench pvt</i>	49%	33%	12%	4%	2%
18. Mijn hulpverleners moedigen mij aan om mee de verantwoordelijkheid voor mijn zorg op te nemen	ZSK-pvt	52%	43%	2%	0%	2%
	<i>Bench pvt</i>	45%	37%	10%	5%	2%
19. Mijn hulpverleners hebben aandacht voor mijn lichamelijke gezondheid	ZSK-pvt	66%	29%	2%	0%	2%
	<i>Bench pvt</i>	55%	27%	15%	2%	1%

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. Zo vindt meer dan 80% van de deelnemers dat er meestal of altijd naar mogelijkheden naast beperkingen wordt gekeken, en vindt meer dan 90% dat hij of zij aangemoedigd wordt om mee verantwoordelijkheid op te nemen voor zijn of haar zorg. Dit moedigt ons aan om in de toekomst nóg meer in te zetten op herstelondersteuning.

Organisatie van zorg en samenwerking tussen hulpverleners

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Missing
20. Mijn hulpverleners geven gelijkaardige informatie	ZSK-pvt	17%	61%	17%	0%	5%
	Bench pvt	26%	45%	20%	3%	6%
21. Binnen deze voorziening werken mijn hulpverleners goed samen	ZSK-pvt	40%	40%	14%	0%	5%
	Bench pvt	51%	33%	10%	1%	6%
22. Mijn hulpverleners werken goed samen met externe hulpverleners of diensten zoals mijn huisarts, zelfstandig psychotherapeut, OCMW	ZSK-pvt	33%	43%	15%	0%	10%
	Bench pvt	44%	29%	13%	4%	10%
23. Ik vind dat mijn hulpverleners voldoende de tijd nemen voor mij	ZSK-pvt	36%	50%	12%	0%	2%
	Bench pvt	42%	36%	15%	3%	4%
24. Ik kan vlot een afspraak krijgen met de hulpverleners van deze voorziening	ZSK-pvt	43%	40%	10%	2%	5%
	Bench pvt	46%	32%	14%	3%	5%
25. Ik ben tevreden over de afspraken die gemaakt zijn voor wanneer het niet goed met mij gaat	ZSK-pvt	38%	49%	5%	3%	5%
	Bench pvt	38%	36%	16%	5%	5%

Toelichting:

Samenwerking met andere diensten en voorzieningen, maar ook de interne communicatie is een continue verbeteractie. In 2020 en 2021 wordt bijvoorbeeld concreet ingezet op de SBAR-methode voor betere informatiedoorstroom tussen medewerkers.

Veilige zorg

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Missing
26. Tijdens het eerste contact stellen mijn hulpverleners zich voor met naam en functie	ZSK-pvt	51%	29%	15%	2%	2%
	Bench pvt	52%	29%	14%	3%	2%
27. Ik voel me veilig tijdens mijn behandeling	ZSK-pvt	64%	29%	7%	0%	0%
	Bench pvt	55%	33%	10%	2%	1%
28. Ik vind dat mijn hulpverleners goed reageren wanneer ik zeg dat het niet goed met mij gaat	ZSK-pvt	38%	45%	17%	0%	0%
	Bench pvt	41%	40%	16%	2%	2%

Toelichting:

Elk jaar wordt in het jaaractieplan, onder het toezicht van onze stuurgroep kwaliteit en patiëntveiligheid, ingezet op veiligheidsthema's. In 2020 en 2021 wordt gewerkt rond medicatie, valpreventie, agressie en vrijheidsbeperkende maatregelen.

Deskundigheid

	Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Missing
29. Ik vind mijn hulpverleners goed in hun job	ZSK-pvt 67%	29%	5%	0%	0%
	<i>Bench pvt</i> 58%	31%	9%	1%	0%

Toelichting:

Het is belangrijk dat patiënten en bewoners vertrouwen hebben in de deskundigheid van onze medewerkers. Deze resultaten tonen een positieve tendens. Toch zouden we graag meer weten welke aspecten van deskundigheid onze bewoners belangrijk vinden om hier meer gericht rond te kunnen werken via training en opleiding.

Patiëntenrechten

	Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Missing
30. Mijn hulpverleners vragen mijn toestemming om informatie over mij met externe hulpverleners te delen	ZSK-pvt 28%	38%	9%	13%	12%
	<i>Bench pvt</i> 37%	31%	11%	12%	9%
31. Ik heb de mogelijkheid om een andere hulpverlener te kiezen	ZSK-pvt 41%	20%	17%	5%	17%
	<i>Bench pvt</i> 33%	17%	18%	18%	14%
32. Ik kreeg informatie over mijn recht om een tweede mening te vragen	ZSK-pvt 34%	32%	12%	15%	7%
	<i>Bench pvt</i> 25%	22%	20%	21%	13%

Toelichting:

Ook al scoren we in vergelijking met de gemiddelde waarden niet zwak, we beschouwen dit als een belangrijk verbeterdomein.

Resultaat en evaluatie van zorg

	Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Missing	
33. Mijn hulpverleners en ik evalueren regelmatig het verloop van mijn behandeling	ZSK-pvt	31%	43%	12%	10%	5%
	<i>Bench pvt</i>	29%	30%	23%	11%	7%
34. Ik voel me geholpen door mijn behandeling	ZSK-pvt	54%	29%	5%	2%	10%
	<i>Bench pvt</i>	45%	29%	12%	2%	11%
35. Mijn hulpverleners en ik hebben afspraken over waar ik na mijn behandeling terecht kan als mijn problemen terugkomen of verergeren		Ja		Nee		Missing
	ZSK-pvt	81%		8%		11%
<i>Bench pvt</i>	69%		19%		12%	

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, maar hier kan aan gewerkt worden.

Algemene beoordeling

36. Welk cijfer zou u deze voorziening geven voor deze behandeling?	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	Gemiddeld	Missing
ZSK-pvt	14%	19%	33%	14%	5%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	8	7%
<i>Bench pvt</i>	23%	17%	21%	17%	5%	6%	1%	1%	0%	0%	1%	8	8%

37. Zou u deze voorziening aanbevelen aan uw vrienden en familie?	Zeker Wel	Waarschijnlijk Wel	Waarschijnlijk Niet	Zeker Niet	Missing
ZSK-pvt	49%	41%	2%	0%	7%
<i>Bench pvt</i>	40%	41%	5%	7%	7%

Algemene toelichting

In de resultaten zien we dat een aantal inspanningen van de voorbije jaren, waaronder de sterke inzet op herstelondersteunende zorg, haar vruchten afwerpt. Op dat vlak, en ook met de benchmark, mogen we als organisatie absoluut niet ontevreden zijn met dit resultaat. Maar niettemin blijft voor het belangrijkste element voor ons dat deze cijfers ons helpen om elke dag samen verder te bouwen aan het verbeteren van onze zorg vanuit de overtuiging dat kwaliteit nooit af is.