



Resultaten Vlaamse Patiënten Peiling

VIP² 2018

Periode 05/03/2018 - 29/04/2018



Inleiding

- Het Vlaams Indicatorenproject voor Patiënten en Professionals in de Geestelijke Gezondheidszorg (**VIP²**) meet de kwaliteit van zorg in de voorzieningen uit de geestelijke gezondheidszorg.
 - Het PCM heeft in 2018 ingetekend voor de indicator: **de Vlaamse Patiënten Peiling**.
- De Vlaamse Patiënten Peiling GGZ werd ontwikkeld door het **Vlaams Patiëntenplatform vzw** (VPP) vanuit het perspectief van de patiënt. De resultaten van deze vragenlijst leveren informatie, omtrent de patiënttevredenheid- en ervaringen, om **kwaliteitsverbeteringstrajecten** op te starten.
 - De vragenlijst onderzoekt 11 verschillende thema's met een totaal van 37 vragen.



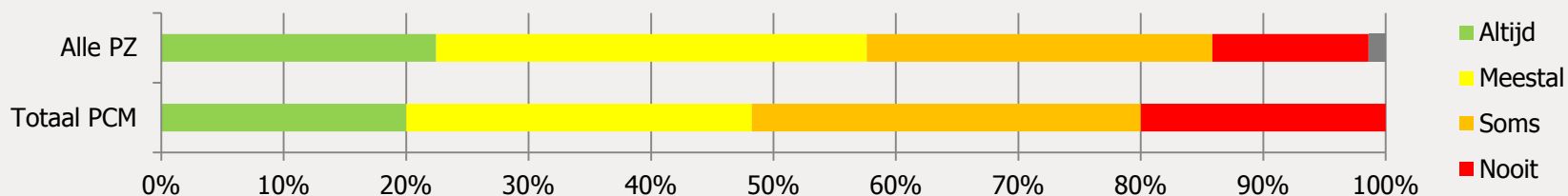
Resultaten

- In totaal hadden **89 patiënten** van het PCM deelgenomen aan de Vlaamse patiënten Peiling. De deelnemende zorgdivisies waren:
 - Cura: 23 deelnames.
 - Waag: 20 deelnames.
 - Kade: 22 deelnames.
 - Horizon: 24 deelnames.
- Elke zorgdivisie had voldoende respondenten, **minimum 20 ingevulde vragenlijsten**, om als één unit gezien te worden bij het verwerken van de resultaten. Dit aantal is belangrijk voor de **representativiteit** van de resultaten.

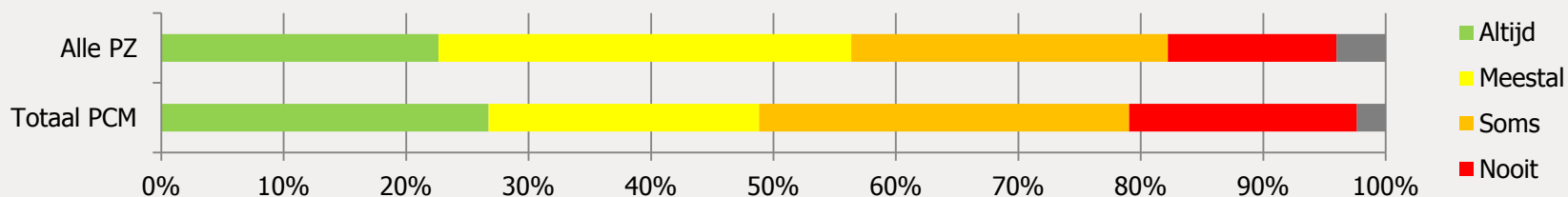


1. Informatie

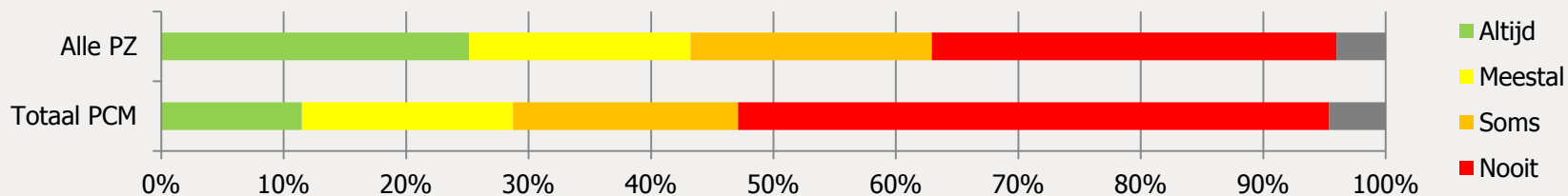
Psychische problemen



Behandelwijzen



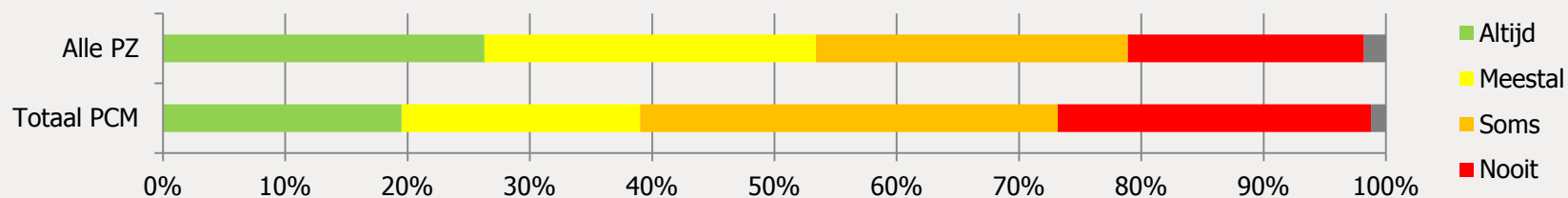
Inhoud behandeling



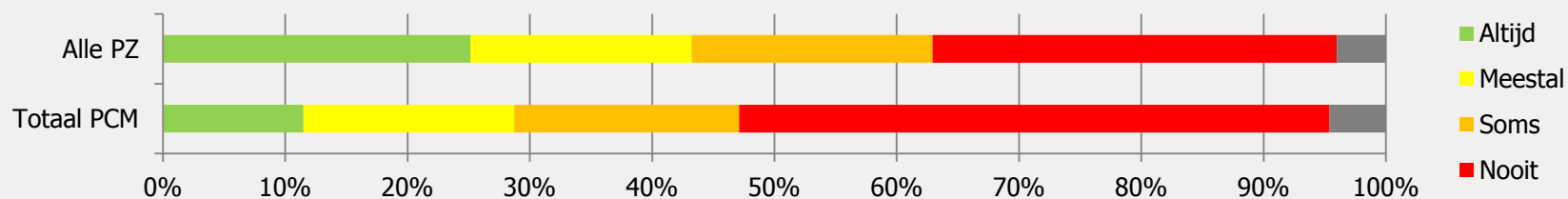
NW ZORG, ONZE ZORG

1. Informatie

Medicatie en bijwerkingen



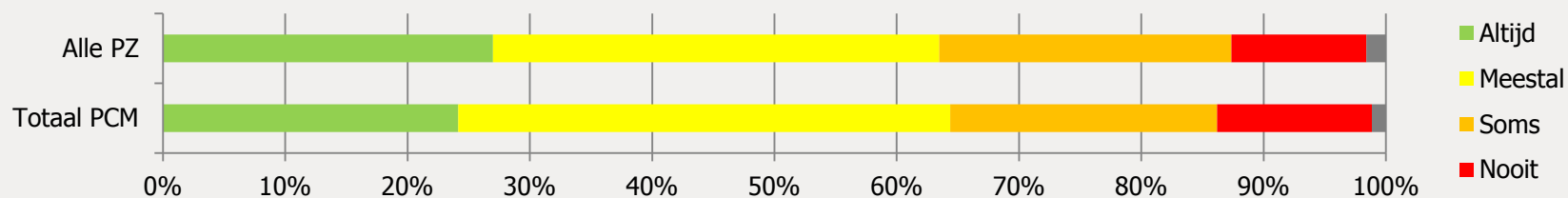
Vooraf- kosten van opname



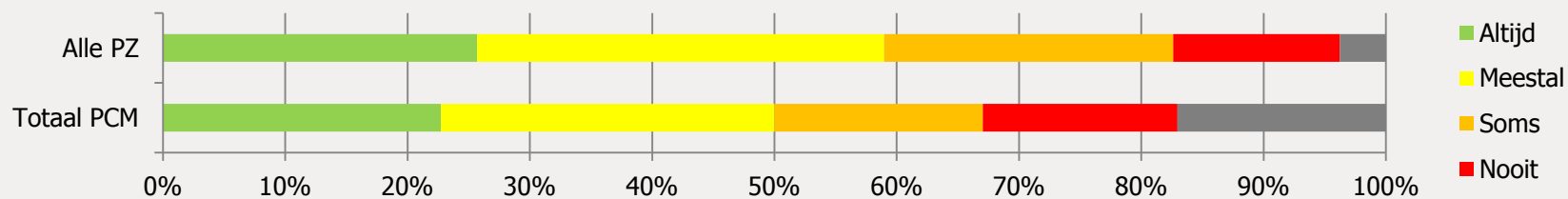
NW ZORG, ONZE ZORG

2. Inspraak

Hulpverleners sporen aan mee te beslissen in behandeling



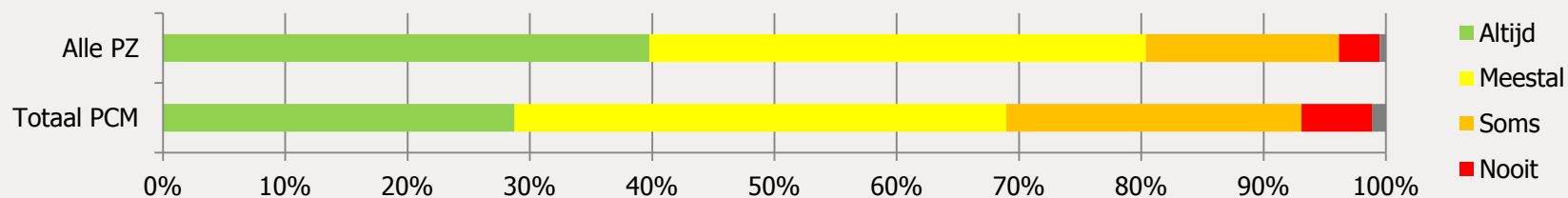
Kunnen meebeslissen over inhoud van behandeling



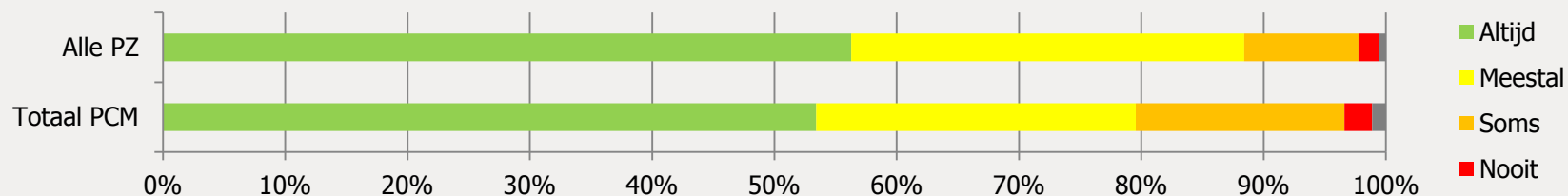
NW ZORG, ONZE ZORG

3. Therapeutische relatie

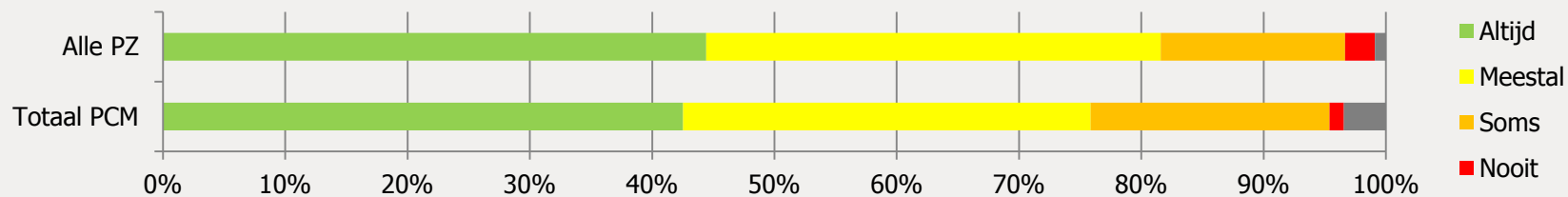
Hulpverleners geven me begrijpelijke uitleg



Hulpverleners respecteren mij



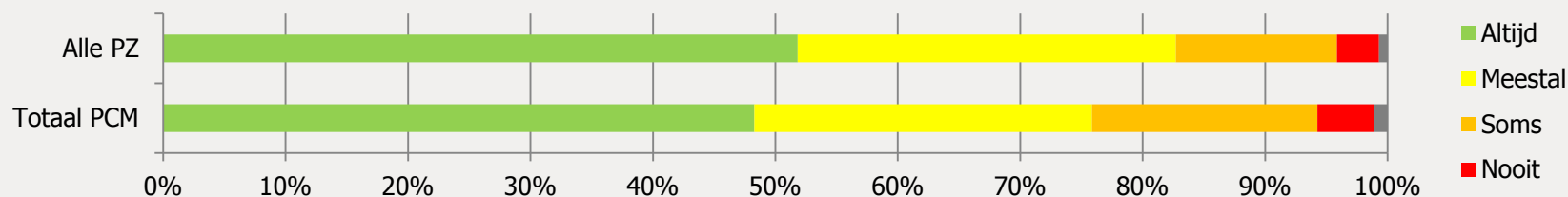
Vertrouwen hebben in hulpverleners



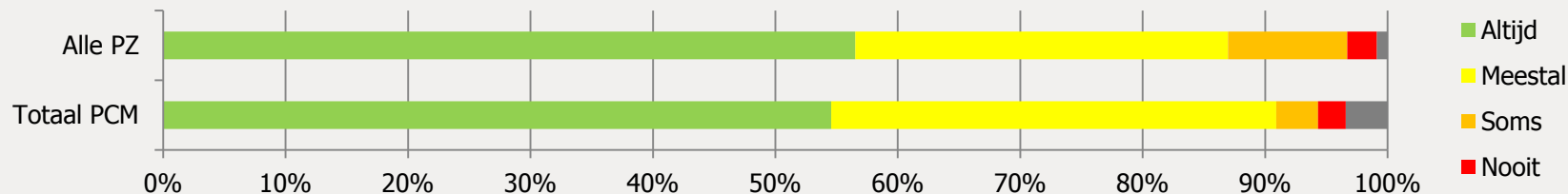
NW ZORG, ONZE ZORG

3. Therapeutische relatie

Vragen kunnen stellen aan hulpverleners over behandeling en medicatie



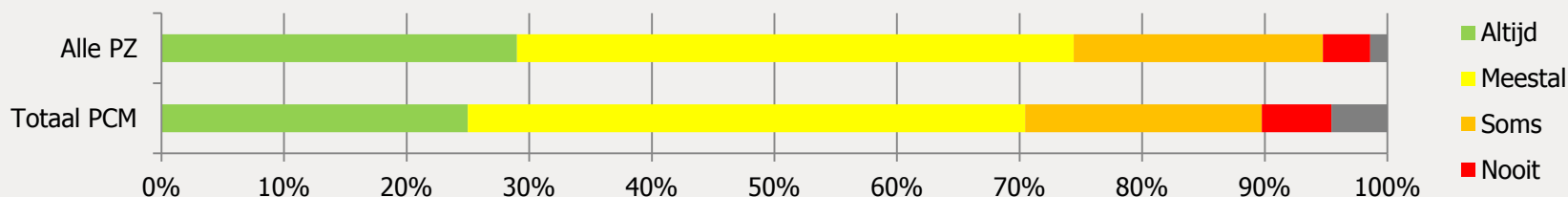
Hulpverleners respecteren mijn privacy



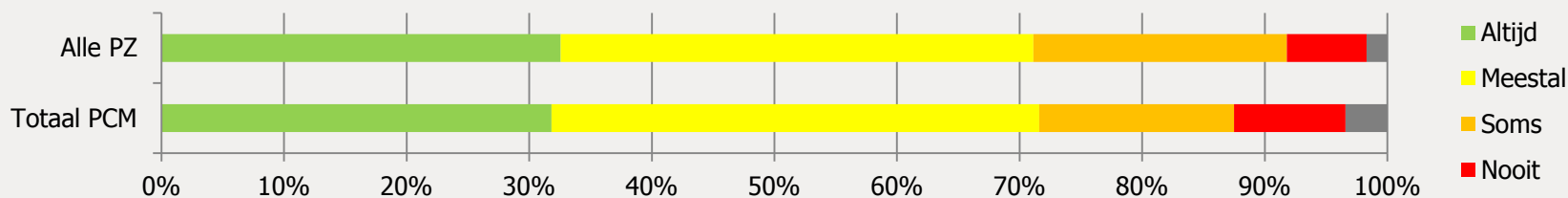
NW ZORG, ONZE ZORG

4. Zorg op maat

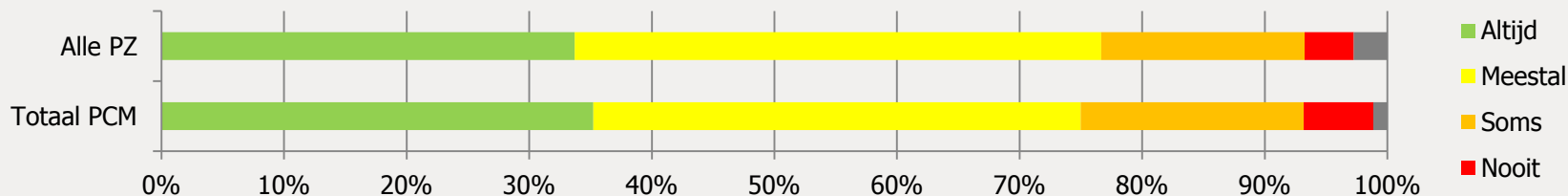
Hulpverleners begrijpen mijn psychische problemen



Hulpverleners vragen welke klachten het meest belangrijk zijn voor mij om aan te werken



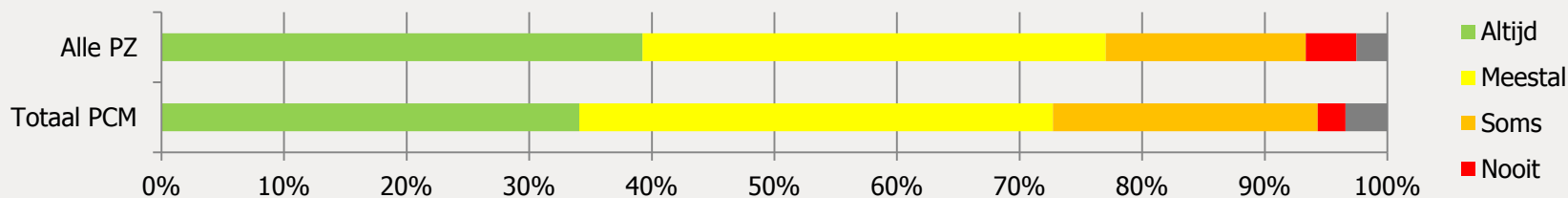
Hulpverleners gaan uit van mijn mogelijkheden i.p.v. mijn beperkingen



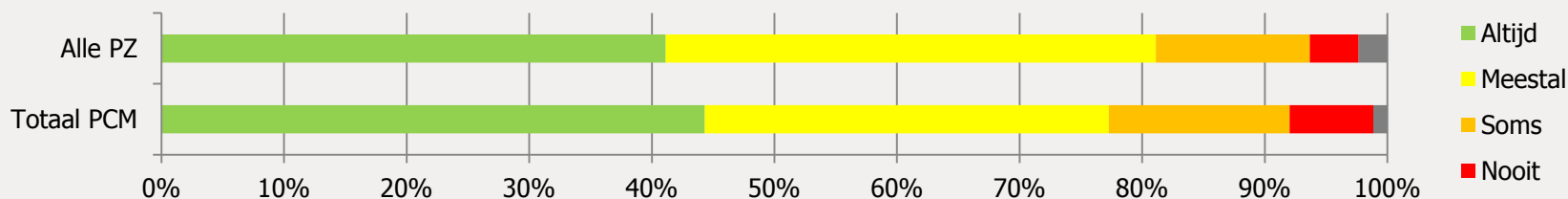
NW ZORG, ONZE ZORG

4. Zorg op maat

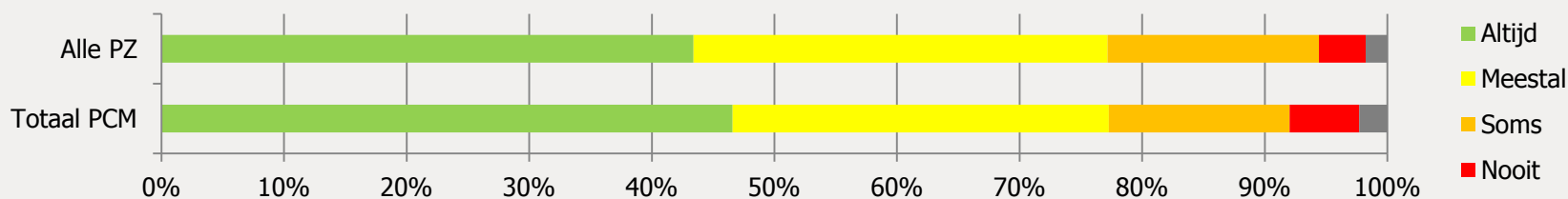
Hulpverleners kijken naar mijn persoon in zijn geheel i.p.v. alleen naar mijn probleem



Hulpverleners moedigen mij aan om mee de verantwoordelijkheid voor mijn zorg op te nemen



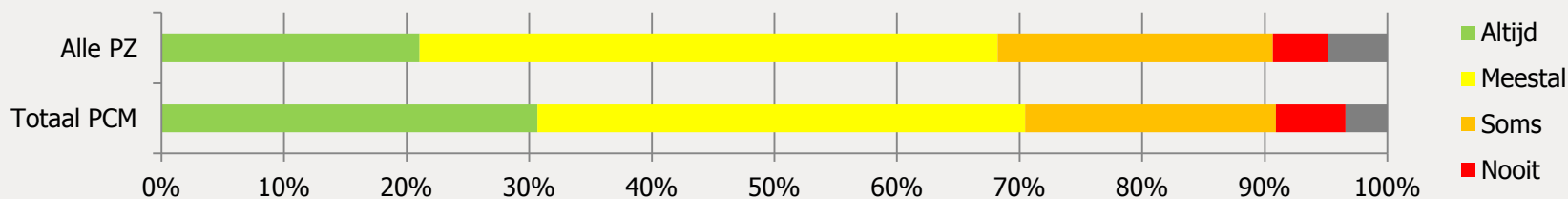
Hulpverleners hebben aandacht voor mijn lichamelijke gezondheid



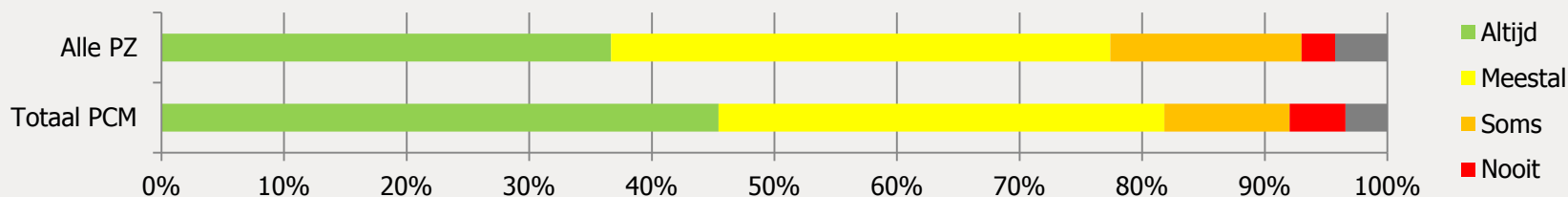
NW ZORG, ONZE ZORG

5. Organisatie van zorg

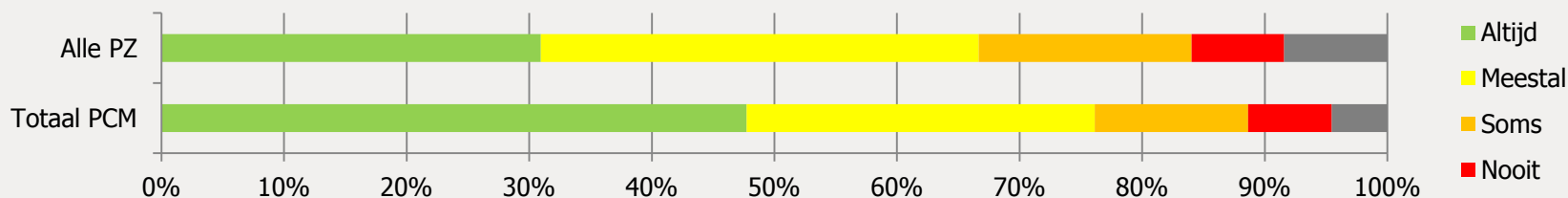
Hulpverleners geven gelijkaardige informatie



Hulpverleners werken goed samen binnen het PC-Menen



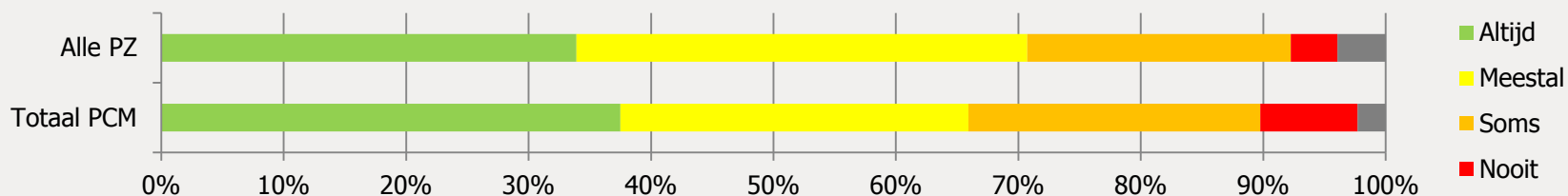
Hulpverleners werken goed samen met externe partners



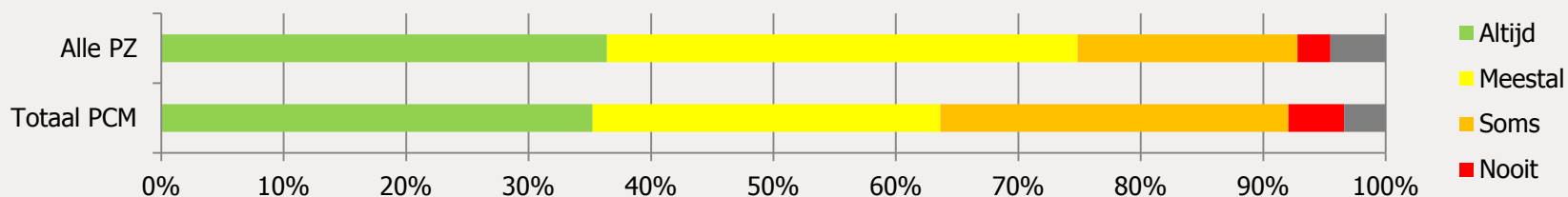
NW ZORG, ONZE ZORG

5. Organisatie van zorg

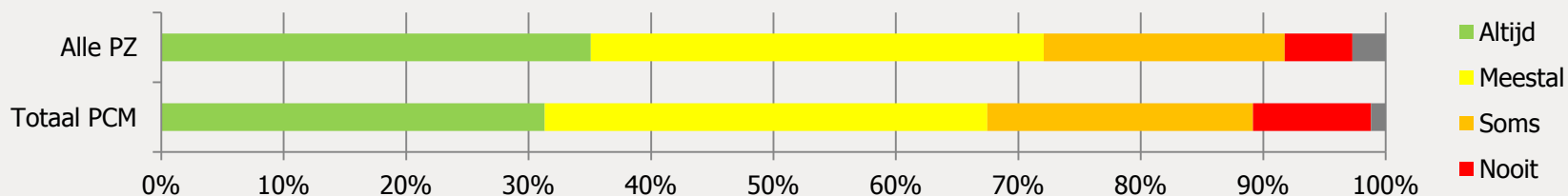
Hulpverleners nemen voldoende tijd voor mij



Vlot een afspraak krijgen met hulpverleners binnen het PC-Menen



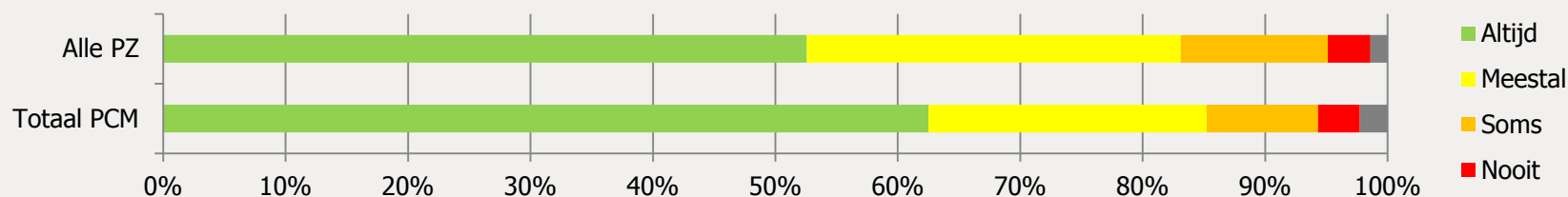
Tevreden over de afspraken die gemaakt zijn voor wanneer het niet goed met mij gaat



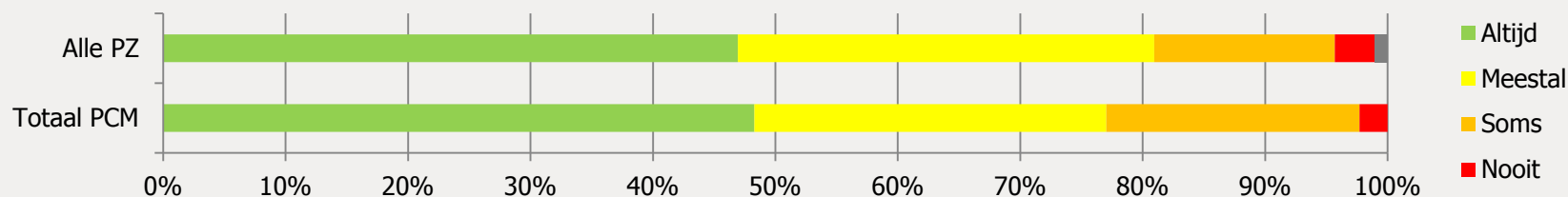
NW ZORG, ONZE ZORG

6. Veilige zorg

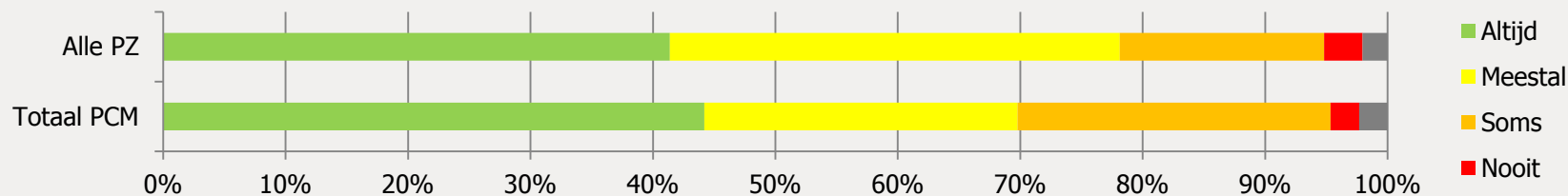
Tijdens het eerste contact stellen hulpverleners zich voor met naam en functie



Ik voel mij veilig tijdens mijn behandeling

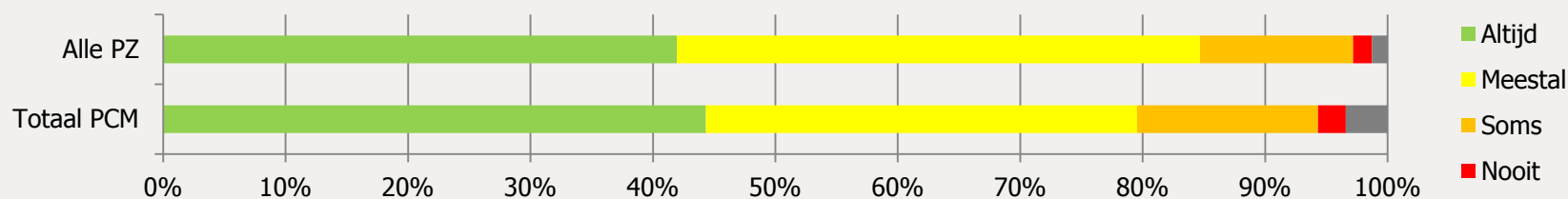


Ik vind dat mijn hulpverleners goed reageren wanneer ik zeg dat het niet goed met mij gaat



7. Deskundigheid

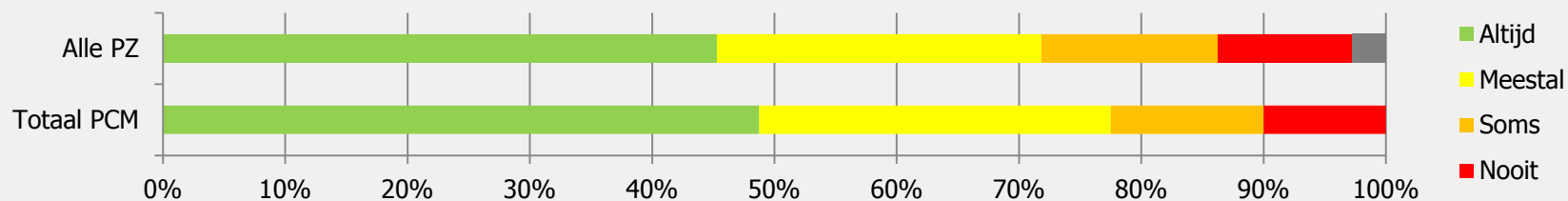
Ik vind mijn hulpverleners goed in hun job



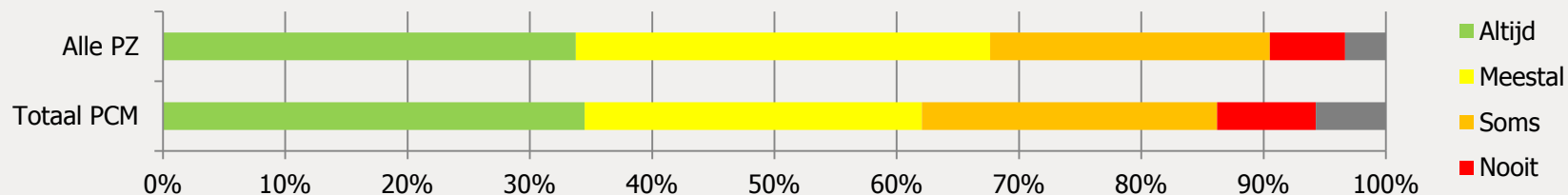
NW ZORG, ONZE ZORG

8. Patiëntenrechten

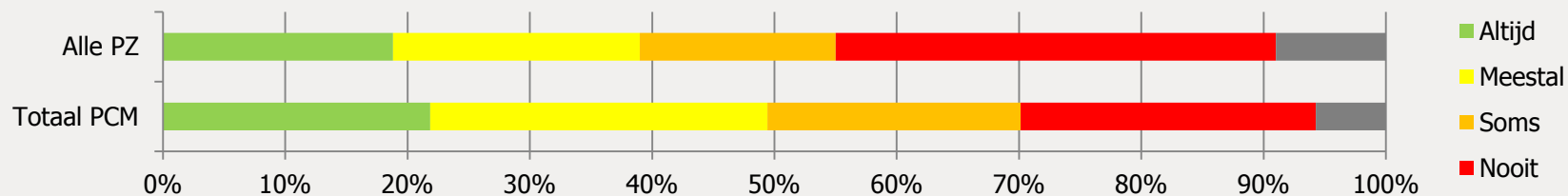
Hulpverleners vragen mijn toestemming om informatie over mij met externe hulpverleners te delen



Ik heb de mogelijkheid om een andere hulpverlener te kiezen



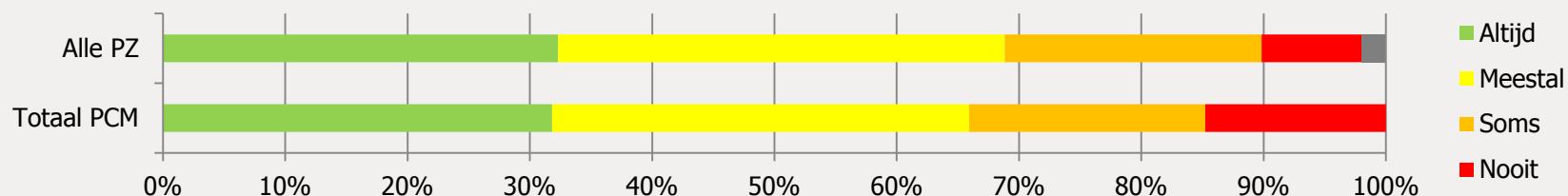
Informatie krijgen over het recht om een tweede mening te vragen



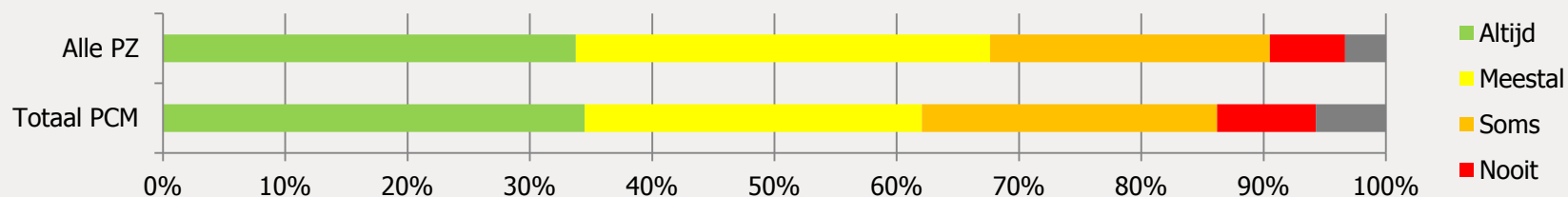
NW ZORG, ONZE ZORG

9. Resultaat en evaluatie van zorg

Hulpverleners en ik evalueren regelmatig het verloop van mijn behandeling



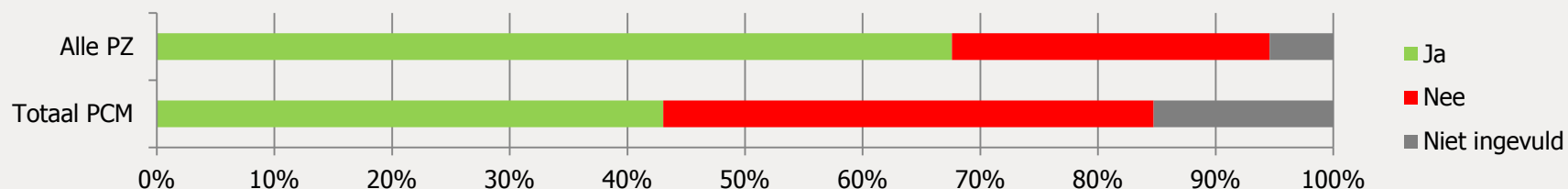
Ik voel me geholpen door mijn behandeling



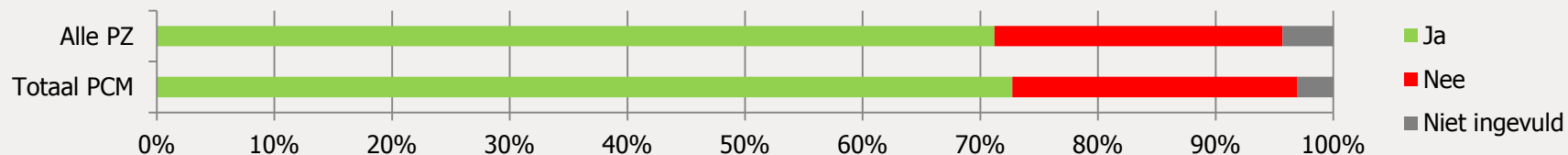
NW ZORG, ONZE ZORG

10. Ontslagmanagement

Ik kan meebeslissen over het einde van mijn behandeling

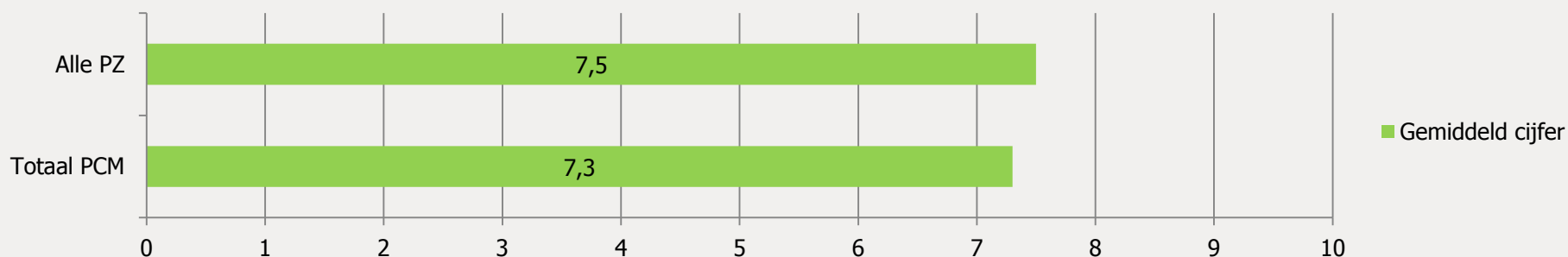


Hulpverleners en ik hebben afspraken over waar ik na mijn behandeling terecht kan als mijn problemen terugkomen of verergeren

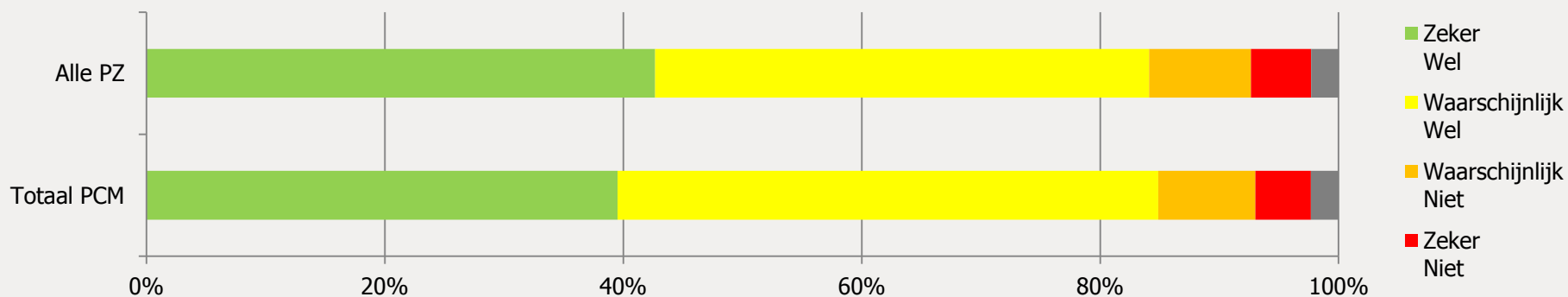


11. Perceptie

Gemiddeld cijfer



PC-Menen aanbevelen aan uw vrienden en familie



NW ZORG, ONZE ZORG

Besluit

- Het PCM kreeg een mooi gemiddeld cijfer van **7,3** op 10 en **85%** van de patiënten zou het PCM zeker tot waarschijnlijk wel **aanbevelen** aan vrienden en/of familie.
- **Hoge scores**
 - Patiënten zijn tevreden over hun therapeutische relatie, de veilige zorg, organisatie van zorg en samenwerking tussen hulpverleners en de deskundigheid van de medewerkers.
- **Lage scores**
 - Verbeteracties zijn nodig voor het verstrekken van informatie over psychische problemen en behandeling alsook het promoten van de rechten van de patiënt.



Besluit

■ Verbeteracties en aanbevelingen:

- Ik kreeg **informatie** over mijn psychische problemen.
- Ik kreeg **informatie** over de mogelijke behandelingswijzen voor mijn psychische problemen.
- Ik kreeg **informatie** over wat mijn behandeling inhoudt.
- Ik kreeg **informatie** over mijn medicatie en de mogelijke bijwerkingen ervan.

Binnen de GGZ vormt educatie een onderdeel van bijna elke behandelrichtlijn.

- Uitwerken van een **medicatiebeleid** binnen het PC-Menen, Structureel en proactief informeren van de patiënt en familie/context.
 - Visietekst en procedure uitwerken in samenspraak met de artsen.



Besluit

■ Verbeteracties en aanbevelingen:

- **Ik kreeg informatie over de kosten van mijn behandeling.**
 - Sinds juni 2018 bestaat er een **voorbeeldfactuur** waar er op een duidelijk en begrijpelijke wijze geïnformeerd wordt omtrent de kosten van een opname binnen het PC-Menen.
- **Ik kreeg informatie over mijn recht om een ‘tweede mening’ te vragen.**
 - De interne en externe ombudspersoon organiseren van een **voorstellingsronde ‘Patiëntenrechten’** per afdeling.

