

## Resultaten VIP2 GGZ 2019

### 1. Visie van de voorziening waarom kwaliteit belangrijk is en hoe dit wordt gedaan binnen de voorziening

De kerndoelstelling van de Alexianen Zorggroep Tienen is “het optimaliseren van de (geestelijke) gezondheid en de quality of life van de cliënt en zijn/haar familie”. We streven er voortdurend naar om als organisatie “gezond” te blijven en met een team van professionele medewerkers de meest kwalitatief hoogstaande zorg aan te bieden aan onze cliënten, in een steeds evoluerende maatschappij en zorglandschap.

Onder het motto “Alles kan beter” proberen we om continu onze werking en de aangeboden zorg op een objectieve manier te evalueren en in kaart te brengen aan de hand van kwaliteitsmetingen. Op basis van die gegevens kan het behandeltraject en de werking in het algemeen op een gerichte manier geoptimaliseerd worden.

We hebben er ook voor gekozen om hierover transparant te zijn en de metingen die in de AZT plaatsvinden, kenbaar te maken aan de buitenwereld. Op het einde van elk behandeltraject wordt aan de patiënten gevraagd om een tevredenheidsmeting in te vullen: de Vlaamse Patiëntenpeiling.

Hieronder kan u de resultaten van de voorbije meting vinden (2019).

### 2. Resultaten Vlaamse Patiëntenpeiling

De vragenlijst werd ingevuld door 111 patiënten van de psychiatrische Kliniek Alexianen Zorggroep Tienen.

Als benchmark (“bench”) hebben we ervoor gekozen het resultaat te tonen van de overige deelnemende psychiatrische ziekenhuizen.

#### INFORMATIE OVER PSYCHISCHE PROBLEMEN EN BEHANDELING

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Missing
<b>1. Ik kreeg info over mijn psychische problemen</b>	AZT	20%	60%	18%	2%	0%
	Bench	34%	37%	21%	7%	1%
<b>2. Ik kreeg info over de mogelijke behandelingswijzen voor mijn psychische problemen</b>	AZT	35%	40%	19%	6%	0%
	Bench	35%	32%	20%	8%	5%
<b>3. Ik kreeg info over wat mijn behandeling inhoudt</b>	AZT	46%	35%	14%	5%	0%
	Bench	42%	31%	17%	6%	4%
<b>4. Ik kreeg info over mijn medicatie en de mogelijke bijwerkingen hiervan</b>	AZT	25%	38%	24%	13%	0%
	Bench	36%	29%	20%	13%	2%
<b>5. Ik kreeg info over de kosten van mijn opname in het ziekenhuis</b>	AZT	30%	25%	26%	19%	0%
	Bench	34%	19%	16%	27%	4%

Deze voorziening behoort tot de vzw Organisatie Broeders van Liefde, Stropstraat 119, 9000 Gent

## INSPRAAK

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Missing
<b>6. Mijn hulpverleners sporen mij aan om mee te beslissen in mijn behandeling, onderzoek of testen</b>	AZT	34%	37%	22%	7%	0%
	Bench	40%	35%	17%	6%	2%
<b>7. Ik kan meebeslissen over de inhoud van mijn behandeling</b>	AZT	29%	41%	23%	7%	0%
	Bench	37%	34%	18%	7%	4%

		Ja	Neen	Missing
<b>8. Ik kan meebeslissen over het einde van mijn behandeling</b>	AZT	95%	5%	0%
	Bench	83%	13%	4%

## THERAPEUTISCHE RELATIE

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Missing
<b>9. Mijn hulpverleners geven me begrijpelijke uitleg</b>	AZT	55%	41%	4%	0%	0%
	Bench	55%	36%	7%	1%	1%
<b>10. Mijn hulpverleners respecteren mij</b>	AZT	68%	30%	2%	0%	0%
	Bench	68%	27%	4%	0%	1%
<b>11. Ik heb vertrouwen in mijn hulpverleners</b>	AZT	57%	38%	5%	0%	0%
	Bench	58%	32%	8%	1%	1%
<b>12. Ik voel me vrij om mijn hulpverleners vragen te stellen over mijn behandeling en mijn medicatie</b>	AZT	69%	24%	6%	0%	1%
	Bench	67%	25%	7%	0%	1%
<b>13. Mijn hulpverleners respecteren mijn privacy</b>	AZT	69%	28%	3%	0%	0%
	Bench	70%	24%	5%	1%	0%

## ZORG OP MAAT

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Missing
<b>14. Mijn hulpverleners begrijpen mijn psychische problemen</b>	AZT	46%	45%	8%	1%	0%
	Bench	37%	46%	13%	2%	2%
<b>15. Mijn hulpverleners vragen me welke problemen of klachten het meest belangrijk voor mij zijn om aan te werken</b>	AZT	43%	46%	11%	0%	0%
	Bench	46%	37%	12%	4%	1%
<b>16. Mijn hulpverleners gaan uit van mijn mogelijkheden in plaats van mijn beperkingen</b>	AZT	41%	52%	6%	0%	1%
	Bench	46%	41%	10%	1%	2%
<b>17. Mijn hulpverleners kijken naar mijn persoon in zijn geheel in plaats van alleen naar mijn problemen</b>	AZT	53%	41%	5%	0%	1%
	Bench	52%	37%	8%	1%	2%
<b>18. Mijn hulpverleners moedigen mij aan om mee verantwoordelijkheid voor mijn zorg op te nemen</b>	AZT	62%	35%	2%	1%	0%
	Bench	56%	34%	7%	1%	2%
<b>19. Mijn hulpverleners hebben aandacht voor mijn lichamelijke gezondheid</b>	AZT	54%	40%	6%	0%	0%
	Bench	54%	32%	11%	1%	2%

Deze voorziening behoort tot de vzw Organisatie Broeders van Liefde, Stropstraat 119, 9000 Gent

## ORGANISATIE VAN ZORG EN SAMENWERKING TUSSEN HULPVERLENERS

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Missing
<b>20. Mijn hulpverleners geven gelijkaardige info</b>	AZT	40%	49%	11%	0%	0%
	Bench	31%	45%	16%	2%	6%
<b>21. Binnen deze voorziening werken mijn hulpverleners goed samen</b>	AZT	42%	41%	16%	0%	1%
	Bench	47%	38%	10%	0%	5%
<b>22. Mijn hulpverleners werken goed samen met externe hulpverleners of diensten, zoals mijn huisarts, zelfstandig psychotherapeut, OCMW</b>	AZT	34%	44%	15%	6%	1%
	Bench	39%	34%	14%	4%	9%
<b>23. Ik vind dat mijn hulpverleners voldoende de tijd nemen voor mij</b>	AZT	46%	41%	13%	0%	0%
	Bench	46%	35%	13%	5%	1%
<b>24. Ik kan vlot een afspraak krijgen met de hulpverleners van deze voorziening</b>	AZT	54%	37%	9%	0%	0%
	Bench	46%	36%	11%	2%	5%
<b>25. Ik ben tevreden over de afspraken die gemaakt zijn wanneer het niet goed gaat met mij</b>	AZT	43%	43%	14%	0%	0%
	Bench	48%	34%	13%	2%	3%

## VEILIGE ZORG

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Missing
<b>26. Tijdens het eerste contact stellen mijn hulpverleners zich voor met naam en functie</b>	AZT	59%	32%	7%	2%	0%
	Bench	63%	25%	9%	1%	2%
<b>27. Ik voel me veilig tijdens mijn behandeling</b>	AZT	71%	25%	4%	0%	0%
	Bench	60%	30%	8%	2%	0%
<b>28. Ik vind dat mijn hulpverleners goed reageren wanneer ik zeg dat het niet goed gaat met mij</b>	AZT	59%	32%	7%	2%	0%
	Bench	55%	33%	10%	1%	1%

## DESKUNDIGHEID

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Missing
<b>29. Ik vind mijn hulpverleners goed in hun job</b>	AZT	52%	41%	6%	0%	1%
	Bench	55%	37%	7%	0%	1%

## PATIENTENRECHTEN

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Missing
<b>30. Mijn hulpverleners vragen mijn toestemming om info over mij met externe hulpverleners te delen</b>	AZT	54%	32%	9%	5%	0%
	Bench	58%	23%	10%	6%	3%
<b>31. Ik heb de mogelijkheid om een andere hulpverlener te kiezen</b>	AZT	35%	35%	19%	10%	1%
	Bench	37%	25%	14%	14%	10%
<b>32. Ik kreeg info over mijn recht om een "tweede mening" te vragen</b>	AZT	26%	29%	18%	27%	0%
	Bench	27%	20%	13%	29%	11%

Deze voorziening behoort tot de vzw Organisatie Broeders van Liefde, Stropstraat 119, 9000 Gent



## RESULTAAT EN EVALUATIE VAN ZORG

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Missing
33. Mijn hulpverleners en ik evalueren regelmatig het verloop van mijn behandeling	AZT	51%	37%	11%	1%	0%
	Bench	44%	35%	15%	4%	2%
34. Ik voel me geholpen door mijn behandeling	AZT	57%	37%	6%	0%	0%
	Bench	47%	33%	14%	3%	3%

		Ja	Neen	Missing
35. Mijn hulpverleners en ik hebben afspraken over waar ik na mijn behandeling terecht kan als mijn problemen terugkomen of verergeren	AZT	97%	3%	0%
	Bench	87%	10%	3%

## ALGEMENE BEOORDELING

### 36. Welk cijfer (op 10) zou u deze voorziening geven voor deze behandeling?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Gemid	Missing
AZT	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	11%	44%	35%	10%	8.4	0%
Bench	1%	1%	1%	1%	1%	3%	5%	16%	32%	26%	13%	8.1	0%

		Zeker wel	Waarschijnlijk wel	Waarschijnlijk niet	Zeker niet	Missing
37. Zou u deze voorziening aanbevelen aan uw vrienden en familie	AZT	71%	28%	1%	0%	0%
	Bench	58%	35%	4%	2%	1%

### *Reflectie van de voorziening wat goed loopt en wat minder, redenen hiervoor en welke acties hiervoor gepland zijn of reeds gebeurd.*

Samengevat scoort onze voorziening vooral hoog op die topics die te maken hebben met het in stand houden van een *goede therapeutische relatie*, met het *bieden van zorg op maat* voor de cliënt, met het *goed samenwerken van de hulpverleners* en met het aanbieden van *veilige zorg*.

Aan de andere kant leren de lagere scores ons dat de organisatie nog sterk kan verbeteren op het vlak van *het geven van voldoende info (vooral m.b.t. medicatie en de kosten van de opname)* en *de ervaren inspraak (mee beslissen in de (inhoud van de) behandeling)*.

In het kader hiervan zullen er een aantal projecten opgezet worden in het kader van *shared decision making*; een vorm van gelijkwaardige en gezamenlijke besluitvorming tussen hulpvrager en zorgverlener die zich richt op het informeren van de patiënt en op het vergroten van diens controle over besluiten die zijn of haar gezondheid aangaan.

Deze voorziening behoort tot de vzw Organisatie Broeders van Liefde, Stropstraat 119, 9000 Gent