

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 en dit 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, aan de hand van kwaliteitsmetingen, te evalueren en in kaart te brengen. Op basis van die gegevens kan het behandelaanbod 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.

Resultaten Vlaamse Patiëntenpeiling

De vragenlijst werd ingevuld door 168 patiënten van de psychiatrische Kliniek Alexianen Tienen. Als benchmark (“bench”) hebben we ervoor gekozen het resultaat te tonen van de overige deelnemende psychiatrische ziekenhuizen (n=2783).

INFORMATIE OVER PSYCHISCHE PROBLEMEN EN BEHANDELING

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Missing
1. Ik kreeg info over mijn psychische problemen	AZT	21%	42%	25%	9%	3%
	Bench	22%	35%	28%	13%	2%
2. Ik kreeg info over de mogelijke behandelingswijzen voor mijn psychische problemen	AZT	21%	39%	23%	10%	7%
	Bench	23%	34%	26%	14%	3%
3. Ik kreeg info over wat mijn behandeling inhoudt	AZT	39%	38%	13%	5%	5%
	Bench	30%	34%	21%	12%	3%
4. Ik kreeg info over mijn medicatie en de mogelijke bijwerkingen hiervan	AZT	29%	28%	27%	13%	3%
	Bench	26%	27%	26%	19%	2%
5. Ik kreeg info over de kosten van mijn opname in het ziekenhuis	AZT	23%	25%	21%	29%	2%
	Bench	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	AZT	36%	42%	16%	5%	1%
	Bench	27%	37%	24%	11%	1%
7. Ik kan meebeslissen over de inhoud van mijn behandeling	AZT	29%	42%	21%	6%	2%
	Bench	26%	33%	24%	14%	3%
		Ja		Neen		Missing
8. Ik kan meebeslissen over het einde van mijn behandeling	AZT	84%		11%		5%
	Bench	68%		27%		5%

THERAPEUTISCHE RELATIE

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Missing
9. Mijn hulpverleners geven me begrijpelijke uitleg	AZT	51%	42%	5%	1%	1%
	Bench	40%	41%	16%	2%	1%
10. Mijn hulpverleners respecteren mij	AZT	67%	30%	3%	0%	0%
	Bench	56%	32%	9%	2%	1%
11. Ik heb vertrouwen in mijn hulpverleners	AZT	53%	36%	11%	0%	0%
	Bench	44%	37%	15%	2%	2%
12. Ik voel me vrij om mijn hulpverleners vragen te stellen over mijn behandeling en mijn medicatie	AZT	62%	31%	7%	1%	0%
	Bench	50%	31%	14%	3%	2%
13. Mijn hulpverleners respecteren mijn privacy	AZT	71%	23%	5%	1%	0%
	Bench	57%	30%	10%	2%	1%

ZORG OP MAAT

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Missing
14. Mijn hulpverleners begrijpen mijn psychische problemen	AZT	33%	46%	20%	1%	0%
	Bench	29%	45%	20%	4%	2%
15. Mijn hulpverleners vragen me welke problemen of klachten het meest belangrijk voor mij zijn om aan te werken	AZT	42%	42%	14%	2%	0%
	Bench	33%	39%	21%	6%	1%
16. Mijn hulpverleners gaan uit van mijn mogelijkheden in plaats van mijn beperkingen	AZT	43%	43%	13%	1%	0%
	Bench	34%	43%	17%	4%	2%
17. Mijn hulpverleners kijken naar mijn persoon in zijn geheel in plaats van alleen naar mijn problemen	AZT	49%	35%	13%	2%	1%
	Bench	39%	38%	16%	4%	3%
18. Mijn hulpverleners moedigen mij aan om mee verantwoordelijkheid voor mijn zorg op te nemen	AZT	60%	34%	5%	0%	1%
	Bench	41%	40%	13%	4%	2%
19. Mijn hulpverleners hebben aandacht voor mijn lichamelijke gezondheid	AZT	57%	28%	14%	1%	0%
	Bench	43%	34%	17%	4%	2%

ORGANISATIE VAN ZORG EN SAMENWERKING TUSSEN HULPVERLENERS

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Missing
20. Mijn hulpverleners geven gelijkaardige info	AZT	21%	60%	17%	0%	2%
	Bench	21%	47%	22%	5%	5%
21. Binnen deze voorziening werken mijn hulpverleners goed samen	AZT	39%	48%	11%	0%	2%
	Bench	37%	41%	16%	3%	3%
22. Mijn hulpverleners werken goed samen met externe hulpverleners of diensten, zoals mijn huisarts, zelfstandig psychotherapeut, OCMW	AZT	26%	43%	18%	4%	9%
	Bench	31%	36%	17%	8%	8%
23. Ik vind dat mijn hulpverleners voldoende de tijd nemen voor mij	AZT	40%	42%	16%	1%	1%
	Bench	34%	37%	22%	4%	3%
24. Ik kan vlot een afspraak krijgen met de hulpverleners van deze voorziening	AZT	44%	43%	10%	1%	2%
	Bench	36%	38%	18%	3%	5%
25. Ik ben tevreden over de afspraken die gemaakt zijn wanneer het niet goed gaat met mij	AZT	46%	39%	15%	0%	0%
	Bench	35%	37%	20%	6%	2%

VEILIGE ZORG

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Missing
26. Tijdens het eerste contact stellen mijn hulpverleners zich voor met naam en functie	AZT	57%	33%	8%	2%	0%
	Bench	53%	31%	12%	3%	1%
27. Ik voel me veilig tijdens mijn behandeling	AZT	56%	32%	11%	1%	0%
	Bench	47%	34%	15%	3%	1%
28. Ik vind dat mijn hulpverleners goed reageren wanneer ik zeg dat het niet goed gaat met mij	AZT	51%	38%	11%	0%	0%
	Bench	41%	37%	17%	3%	2%

DESKUNDIGHEID

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Missing
29. Ik vind mijn hulpverleners goed in hun job	AZT	40%	51%	9%	0%	0%
	Bench	42%	43%	12%	2%	1%

PATIENTENRECHTEN

		Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Missing
30. Mijn hulpverleners vragen mijn toestemming om info over mij met externe hulpverleners te delen	AZT	59%	27%	8%	5%	1%
	Bench	45%	27%	14%	11%	3%
31. Ik heb de mogelijkheid om een andere hulpverlener te kiezen	AZT	29%	29%	21%	11%	10%
	Bench	26%	25%	20%	19%	10%
32. Ik kreeg info over mijn recht om een "tweede mening" te vragen	AZT	14%	21%	14%	42%	9%
	Bench	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	AZT	39%	43%	15%	2%	1%
	Bench	32%	37%	21%	8%	2%
34. Ik voel me geholpen door mijn behandeling	AZT	38%	37%	20%	2%	3%
	Bench	34%	34%	23%	6%	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	79%	17%	4%
	Bench	71%	25%	4%

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%	1%	1%	2%	4%	19%	43%	23%	5%	8.0	2%
Bench	1%	1%	1%	2%	2%	5%	7%	20%	31%	16%	10%	7.5	4%

		Zeker wel	Waarschijnlijk wel	Waarschijnlijk niet	Zeker niet	Missing
37. Zou u deze voorziening aanbevelen aan uw vrienden en familie	AZT	58%	38%	1%	1%	2%
	Bench	43%	41%	9%	5%	2%

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

Vanuit de resultaten weerhouden we volgende sterke punten:

(Die vragen waarop de score \geq 85 % groen en minder dan 10 % rood)

- Mijn hulpverleners geven me begrijpelijke uitleg (93 %; therapeutische relatie)
- Mijn hulpverleners respecteren mij (97 %; therapeutische relatie)
- Ik heb vertrouwen in mijn hulpverleners (89 %; therapeutische relatie)
- Ik voel me vrij om mijn hulpverleners vragen te stellen over mijn behandeling en mijn medicatie (92 %; therapeutische relatie)
- Mijn hulpverleners respecteren mijn privacy (94 %; therapeutische relatie)
- Mijn hulpverleners gaan uit van mijn mogelijkheden in plaats van mijn beperkingen (86 %; zorg op maat)
- Mijn hulpverleners moedigen mij aan om mee verantwoordelijkheid voor mijn zorg op te nemen (94 %; zorg op maat)
- Mijn hulpverleners hebben aandacht voor mijn lichamelijke gezondheid (85 %; zorg op maat)
- Binnen deze voorziening werken mijn hulpverleners goed samen (87 %; organisatie van zorg en samenwerking)
- Ik kan vlot een afspraak krijgen met de hulpverleners van deze voorziening (87 %; organisatie van zorg en samenwerking)
- Ik ben tevreden over de afspraken die gemaakt zijn wanneer het niet goed gaat met mij (85 %; organisatie van zorg en samenwerking)
- Tijdens het eerste contact stellen mijn hulpverleners zich voor met naam en functie (90 %; veilige zorg)
- Ik voel me veilig tijdens mijn behandeling (88 %; veilige zorg)
- Ik vind dat mijn hulpverleners goed reageren wanneer ik zeg dat het niet goed gaat met mij (89 %; veilige zorg)
- Ik vind mijn hulpverleners goed in hun job (91 %; veilige zorg)

- Mijn hulpverleners vragen mijn toestemming om info over mij met externe hulpverleners te delen (86 %; patiëntenrechten)

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**.

Vanuit de resultaten weerhouden we de volgende **actiepunten/werkpunten**:

(= die vragen waarop de score <70 % groen)

- Info over psychische problemen
- Info over mogelijke behandelingswijzen
- Info over medicatie en mogelijke bijwerkingen
- Vooraf info over de kosten van de opname
- Samenwerking met externe hulpverleners (huisarts, psychotherapeut, OCMW, ...)
- Mogelijkheid om een andere hulpverlener te kiezen
- Info over het recht om een tweede mening te vragen

Samengevat valt op dat onze organisatie nog sterk kan verbeteren op het vlak van **het geven van voldoende info** en **de samenwerking met externe hulpverleners**.