

Het Vlaams Indicatorenproject voor Patiënten en Professionals in de Geestelijke Gezondheidszorg (VIP² GGZ) meet aspecten van de kwaliteit van zorg in de voorzieningen uit de geestelijke gezondheidszorg. Psychiatrische ziekenhuizen, psychiatrische afdelingen van algemene ziekenhuizen, centra voor geestelijke gezondheidszorg, initiatieven voor beschut wonen, psychiatrische verzorgingstehuizen, mobiele equipes, revalidatiecentra voor drughulpverlening, psychosociale revalidatiecentra en centra ambulante revalidatie kunnen aan de hand van kwaliteitsindicatoren aspecten van hun kwaliteit van zorg meten. Die metingen leveren nuttige informatie op voor de zorgverleners en de zorgvoorzieningen zelf, voor verwijzers, voor de overheid, voor het brede publiek en last but not least voor de patiënt.

- De voorzieningen kunnen die onderdelen van hun kwaliteit nauwgezet opvolgen en met elkaar vergelijken: op welke punten scoren ze goed, op welke minder. Dat is een stimulans om te verbeteren en van elkaar te leren. Het maakt duidelijk waar er marge tot verbetering zit en het helpt om keuzes te maken bij het inzetten van de beschikbare middelen.
- Zowel voor de overheid als voor de patiënt /cliënt/burger/zorgverleners/... zijn de kwaliteitsindicatoren een bron van informatie over hoe het met de kwaliteit in de GGZ-sector in zijn geheel of in een bepaalde voorziening gesteld is.

Binnen het domein geestelijke gezondheidszorg werd een indicator uitgewerkt rond **patiënttevredenheid**. Twee vragen geven een idee over de algemene tevredenheid. 35 andere vragen werden verdeeld over 9 domeinen.

De resultaten van de patiëntenbevraging geven AZ Turnhout een belangrijk inzicht in hoe de patiënten hun verblijf op onze psychiatrische afdeling ervaren. We volgen de resultaten nauwgezet op en starten waar nodig verbeteracties op om de patiënttevredenheid in nog verder te optimaliseren.

Hieronder vindt u de resultaten van onze PAAZ-afdeling (zwart) ten opzichte van de andere deelnemende psychiatrische afdelingen uit andere algemene ziekenhuizen (grijs). De meting gebeurde in maart-april 2017 en 27 patiënten vulden de vragenlijst in.

Inhoudstabel

Algemene tevredenheid	2
Domein 1: Informatie over psychische problemen en behandeling	3
Domein 2: Inspraak	4
Domein 3: Therapeutische relatie	5
Domein 4: Zorg op maat	6
Domein 5: Organisatie van zorg en samenwerking tussen hulpverleners	7
Domein 6: veilige zorg	8
Domein 7: Deskundigheid	9
Domein 8: Patiëntenrechten	10
Domein 9: Resultaat en evaluatie van zorg	11
	1

ALGEMENE TEVREDENHEID

Resultaten

Algemene tevredenheid	<u>Gemiddelde score</u>
Psychiatrische afdeling - AZT	7,7
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	7,8

Welk cijfer zou u deze voorziening geven voor deze behandeling?	10 (%)	9 (%)	8 (%)	7 (%)	6 (%)	5 (%)	4 (%)	3 (%)	2 (%)	1 (%)	0 (%)	Niet ingevuld (%)
Psychiatrische afdeling - AZT	15	11	30	30	0	4	0	0	0	0	4	7
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	13	18	32	18	6	5	1	2	1	0	0	3

Zou u deze voorziening aanbevelen aan uw vrienden en familie?	Zeker wel (%)	Waarschijnlijk wel (%)	Waarschijnlijk niet (%)	Zeker niet (%)	Niet ingevuld (%)
Psychiatrische afdeling - AZT	41	44	7	4	4
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	49	41	5	2	3

Toelichting

AZ Turnhout is tevreden met de algemene tevredenheid toegekend door de psychiatrische patiënten. Daarbij zijn we trots op onze score voor het domein 'zorg op maat' en 'inspraak'. Voor beide domeinen scoren we nagenoeg steeds boven de benchmark. Na overleg werd door de arts-psychiaters en hoofdverpleegkundige besloten om extra aandacht te besteden aan het domein met betrekking tot informatie, en informatie geven over aanpassing van medicatie in het bijzonder.

DOMEIN 1: INFORMATIE OVER PSYCHISCHE PROBLEMEN EN BEHANDELING

Resultaten

	<u>Altijd (%)</u>	<u>Meestal (%)</u>	<u>Soms (%)</u>	<u>Nooit (%)</u>	<u>Niet ingevuld (%)</u>
Ik kreeg informatie over mijn psychische problemen					
psychiatrische afdeling - AZT	33	25	29	8	4
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	36	32	23	8	2
Ik kreeg informatie over de mogelijke behandelingswijzen voor mijn psychische problemen					
psychiatrische afdeling - AZT	15	30	26	15	15
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	32	34	21	9	5
Ik kreeg informatie over wat mijn behandeling inhoudt					
psychiatrische afdeling - AZT	19	22	37	7	15
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	34	31	20	10	5
Ik kreeg informatie over mijn medicatie en de mogelijke bijwerkingen hiervan					
psychiatrische afdeling - AZT	18	18	23	27	14
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	29	24	27	18	2
Ik kreeg vooraf informatie over de kosten van mijn opname in het ziekenhuis					
psychiatrische afdeling - AZT	19	4	4	56	19
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	16	12	14	51	6

DOMEIN 2: INSPRAAK

Resultaten

Mijn hulpverleners sporen mij aan om mee te beslissen in mijn behandeling, onderzoek of testen

Psychiatrische afdeling - AZT

Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen

Ik kan meebeslissen over de inhoud van mijn behandeling

Psychiatrische afdeling - AZT

Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen

Ik kan meebeslissen over het einde van mijn behandeling

Psychiatrische afdeling - AZT

Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen

<u>Altijd (%)</u>	<u>Meestal (%)</u>	<u>Soms (%)</u>	<u>Nooit (%)</u>	<u>Niet ingevuld (%)</u>
-------------------	--------------------	-----------------	------------------	--------------------------

37	19	26	15	4
----	----	----	----	---

32	35	20	10	2
----	----	----	----	---

37	33	7	7	15
----	----	---	---	----

32	32	20	9	6
----	----	----	---	---

<u>Ja (%)</u>	<u>Nee (%)</u>	<u>Niet ingevuld (%)</u>
---------------	----------------	--------------------------

85	8	8
----	---	---

78	13	9
----	----	---

DOMEIN 3: THERAPEUTISCHE RELATIE

Resultaten

	<u>Altijd (%)</u>	<u>Meestal (%)</u>	<u>Soms (%)</u>	<u>Nooit (%)</u>	<u>Niet ingevuld (%)</u>
Mijn hulpverleners geven me begrijpelijke uitleg					
psychiatrische afdeling - AZT	37	48	7	4	4
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	49	38	11	1	1
Mijn hulpverleners respecteren mij					
psychiatrische afdeling - AZT	59	30	4	4	4
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	65	27	7	1	0
Ik heb vertrouwen in mijn hulpverleners					
psychiatrische afdeling - AZT	56	22	15	4	4
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	55	32	11	1	1
Ik voel me vrij om mijn hulpverleners vragen te stellen over mijn behandeling en mijn medicatie					
psychiatrische afdeling - AZT	52	33	7	7	0
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	60	26	12	1	1
Mijn hulpverleners respecteren mijn privacy					
psychiatrische afdeling - AZT	85	11	0	4	0
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	69	24	5	1	1

DOMEIN 4: ZORG OP MAAT

Resultaten

	Altijd (%)	Meestal (%)	Soms (%)	Nooit (%)	Niet ingevuld (%)
Mijn hulpverleners begrijpen mijn psychische problemen					
psychiatrische afdeling - AZT	37	41	19	4	0
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	39	44	14	1	2
Mijn hulpverleners vragen me welke problemen of klachten het meest belangrijk voor mij zijn om aan te werken					
psychiatrische afdeling - AZT	59	19	15	4	4
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	44	34	17	4	2
Mijn hulpverleners gaan uit van mijn mogelijkheden in plaats van mijn beperkingen					
psychiatrische afdeling - AZT	52	30	15	4	0
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	42	39	15	2	2
Mijn hulpverleners kijken naar mijn persoon in zijn geheel in plaats van alleen naar mijn problemen					
psychiatrische afdeling - AZT	56	26	15	4	0
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	47	37	13	2	2
Mijn hulpverleners moedigen mij aan om mee de verantwoordelijkheid voor mijn zorg op te nemen					
psychiatrische afdeling - AZT	48	37	11	4	0
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	52	33	11	2	1
Mijn hulpverleners hebben aandacht voor mijn lichamelijke gezondheid					
psychiatrische afdeling - AZT	56	30	11	4	0
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	50	32	11	3	3

DOMEIN 5: ORGANISATIE VAN ZORG EN SAMENWERKING TUSSEN HULPVERLENERS

Resultaten

	<u>Altijd (%)</u>	<u>Meestal (%)</u>	<u>Soms (%)</u>	<u>Nooit (%)</u>	<u>Niet ingevuld (%)</u>
Mijn hulpverleners geven gelijkaardige informatie					
psychiatrische afdeling - AZT	19	44	15	4	19
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	29	44	19	2	6
Binnen deze voorziening werken mijn hulpverleners goed samen					
psychiatrische afdeling - AZT	37	26	19	4	15
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	44	38	12	1	5
Mijn hulpverleners werken goed samen met externe hulpverleners of diensten zoals mijn huisarts, zelfstandig psychotherapeut, OCMW					
psychiatrische afdeling - AZT	22	37	4	7	30
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	35	33	15	6	11
Ik vind dat mijn hulpverleners voldoende de tijd nemen voor mij					
psychiatrische afdeling - AZT	22	44	15	4	15
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	41	34	18	2	4
Ik kan vlot een afspraak krijgen met de hulpverleners van deze voorziening					
psychiatrische afdeling - AZT	37	33	15	0	15
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	41	32	19	3	5
Ik ben tevreden over de afspraken die gemaakt zijn voor wanneer het niet goed met mij gaat					
psychiatrische afdeling - AZT	32	44	12	8	4
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	43	34	15	4	3

DOMEIN 6: VEILIGE ZORG

Resultaten

	<u>Altijd (%)</u>	<u>Meestal (%)</u>	<u>Soms (%)</u>	<u>Nooit (%)</u>	<u>Niet ingevuld (%)</u>
Tijdens het eerste contact stellen mijn hulpverleners zich voor met naam en functie					
psychiatrische afdeling - AZT	52	37	4	4	4
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	56	27	13	3	1
Ik voel me veilig tijdens mijn behandeling					
psychiatrische afdeling - AZT	52	30	11	4	4
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	57	31	10	1	1
Ik vind dat mijn hulpverleners goed reageren wanneer ik zeg dat het niet goed met mij gaat					
psychiatrische afdeling - AZT	44	41	11	4	0
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	53	33	12	1	1

DOMEIN 7: DESKUNDIGHEID

Resultaten

	<u>Altijd (%)</u>	<u>Meestal (%)</u>	<u>Soms (%)</u>	<u>Nooit (%)</u>	<u>Niet ingevuld (%)</u>
Ik vind mijn hulpverleners goed in hun job					
Psychiatrische afdeling - AZT	44	41	4	4	7
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	51	37	9	0	3

DOMEIN 8: PATIËNTENRECHTEN

Resultaten

	<u>Altijd (%)</u>	<u>Meestal (%)</u>	<u>Soms (%)</u>	<u>Nooit (%)</u>	<u>Niet ingevuld (%)</u>
Mijn hulpverleners vragen mijn toestemming om informatie over mij met externe hulpverleners te delen					
Psychiatrische afdeling - AZT	40	20	4	24	12
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	47	27	11	11	4
Ik heb de mogelijkheid om een andere hulpverlener te kiezen					
Psychiatrische afdeling - AZT	40	0	4	32	24
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	33	25	18	13	11
Ik kreeg informatie over mijn recht om een 'tweede mening' te vragen					
Psychiatrische afdeling - AZT	16	8	4	48	24
Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen	21	18	14	36	12

DOMEIN 9: RESULTAAT EN EVALUATIE VAN ZORG

Resultaten

Mijn hulpverleners en ik evalueren regelmatig het verloop van mijn behandeling

Psychiatrische afdeling - AZT

Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen

Ik voel me geholpen door mijn behandeling

Psychiatrische afdeling - AZT

Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen

<u>Altijd (%)</u>	<u>Meestal (%)</u>	<u>Soms (%)</u>	<u>Nooit (%)</u>	<u>Niet ingevuld (%)</u>
-------------------	--------------------	-----------------	------------------	--------------------------

38	35	19	4	4
----	----	----	---	---

35	37	19	6	3
----	----	----	---	---

33	33	19	4	11
----	----	----	---	----

38	35	18	4	6
----	----	----	---	---

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

Psychiatrische afdeling - AZT

Psychiatrische afdeling - andere Algemene ziekenhuizen

<u>Ja (%)</u>	<u>Nee (%)</u>	<u>Niet ingevuld (%)</u>
---------------	----------------	--------------------------

67	21	13
----	----	----

78	19	4
----	----	---