



Resultaten Vlaamse Patiënten Peiling - VIP² 2020 -

PERIODE 31/08/2020 - 30/11/2020

PSYCHIATRISCH CENTRUM MENEN

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 Psychiatrisch Centrum Menen heeft in 2020 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.

- Informatie over psychische problemen en behandeling (5 vragen).
- Inspraak (2 vragen).
- Therapeutische relatie (4 vragen).
- Zorg op maat (6 vragen).
- Organisatie van zorg en samenwerking tussen hulpverleners (5 vragen).
- Veiligheid van zorg (4 vragen).
- Deskundigheid (1 vraag).
- Patiëntenrechten (4 vragen).
- Resultaat en evaluatie van de zorg (2 vragen).
- Ontslagmanagement en nazorg (2 vragen).
- Algemene tevredenheid (2 vragen).

Inhoudstafel

| | |
|---|----|
| 1. Resultaten..... | 4 |
| 1.1. Aantal respondenten..... | 4 |
| 1.2. Demografie..... | 5 |
| 1.3. Vragenlijst..... | 7 |
| 1.3.1. Informatie over psychische problemen en behandeling..... | 7 |
| 1.3.2. Inspraak..... | 8 |
| 1.3.3. Therapeutische relatie..... | 9 |
| 1.3.4. Zorg op maat..... | 11 |
| 1.3.5. Organisatie van zorg en samenwerking tussen zorgverleners..... | 13 |
| 1.3.6. Veilige zorg..... | 15 |
| 1.3.7. Deskundigheid..... | 16 |
| 1.3.8. Patiëntenrechten..... | 16 |
| 1.3.9. Resultaat en evaluatie van zorg..... | 17 |
| 1.3.10. Ontslagmanagement en nazorg..... | 18 |
| 1.3.11. Algemene beoordeling..... | 19 |
| 1.4. Top vijf..... | 20 |
| 1.4.1. PCM..... | 20 |
| 1.4.2. Cura..... | 21 |
| 1.4.3. Waag..... | 22 |
| 1.4.4. Kade..... | 23 |
| 2. Besluit..... | 24 |

1. Resultaten

Het jaar 2020 was een bijzonder jaar omwille van de Covid-19 pandemie. Zowel in ons ziekenhuis als in de maatschappij werden maatregelen genomen die een grote impact hadden op het individu als op onze gehele organisatie. Ondanks de beperkingen en uitdagingen gedurende het jaar bleven we streven naar een kwaliteitsvolle zorg voor alle patiënten.

Het psychiatrisch Centrum Mene nam voor de vierde maal deel aan de Vlaamse Patiënten Peiling.

Resultaten kunnen niet vergeleken worden met voorgaande jaren. Er werd een aanpassing in de inclusiecriteria vooropgesteld. De vragenlijst kon enkel worden afgenomen bij een transfer of ontslag. Voorgaande jaren kon de patiënt deze gedurende zijn verblijf invullen.

↳ *Gezien de nieuwe inclusiecriteria was het niet evident om, gedurende een periode van 3 maand, op elke verblijfsafdeling een representatieve steekproef te bekomen.*

Onderstaande criteria dienden reeds elk jaar voldaan te zijn:

- Patiënten zijn niet in staat zijn om de vragenlijst in te vullen, ondanks de hulp van een medewerker, bijvoorbeeld omwille van beperkte cognitieve vaardigheden of een crisis. *(NB: Patiënten die gedwongen opgenomen zijn en niet meer in crisis zijn, kunnen wel deelnemen)*
- Patiënten begrijpen onvoldoende Nederlands of Frans.
- Patiënten zijn minder dan 4 dagen opgenomen geweest.
- Patiënten die jonger dan 16 jaar zijn.

De Vlaamse Patiënten Peiling wordt afgenomen in meer dan 60 ziekenhuizen in Vlaanderen. De resultaten voor het PCM en voor de verschillende andere ziekenhuizen kunnen terug gevonden worden op website www.zorgkwaliteit.be.

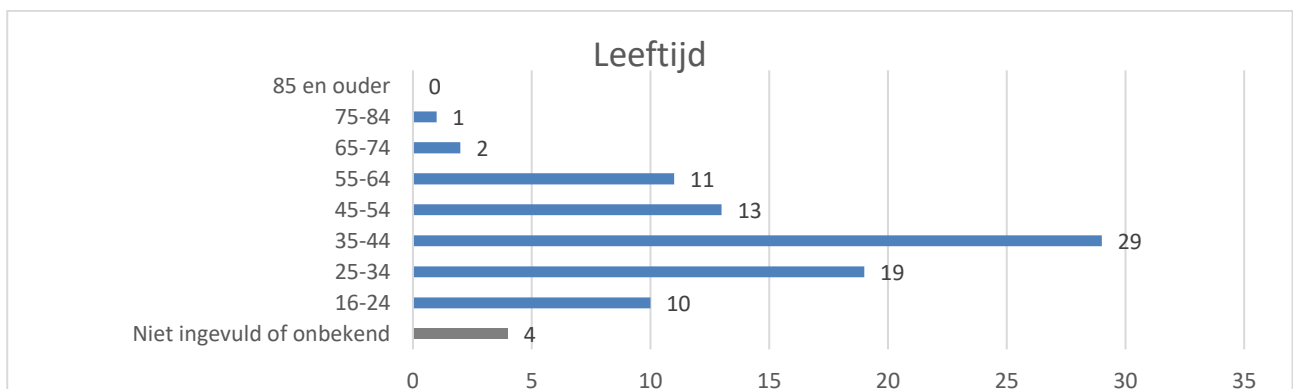
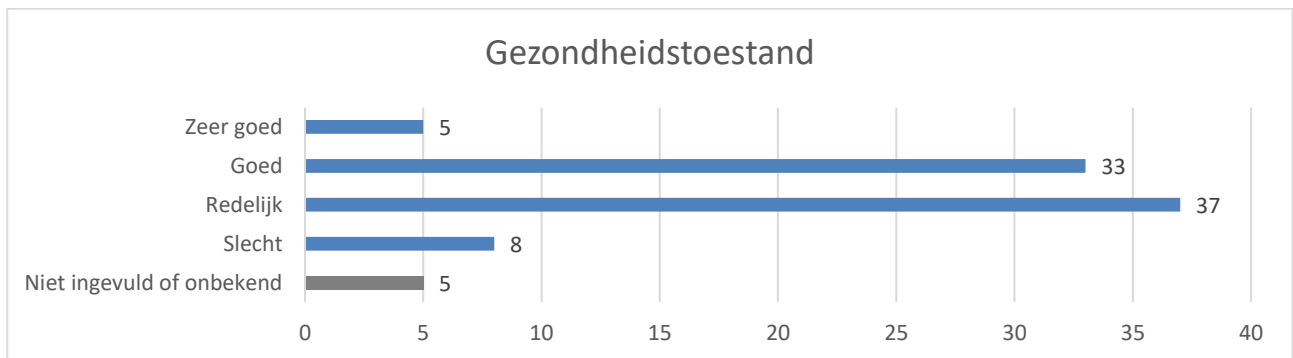
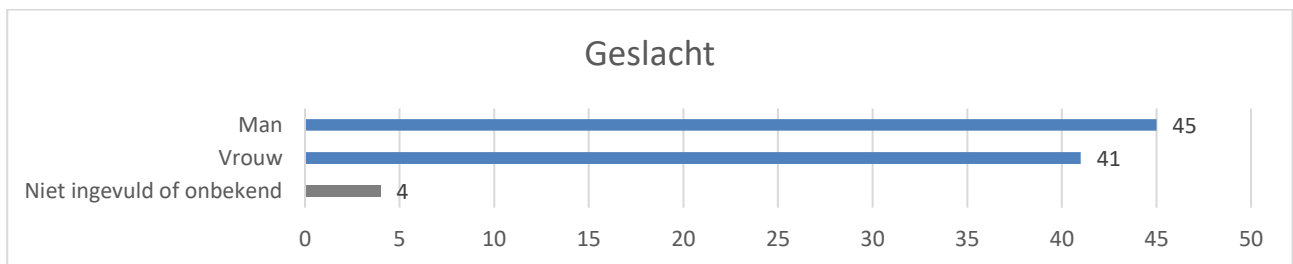
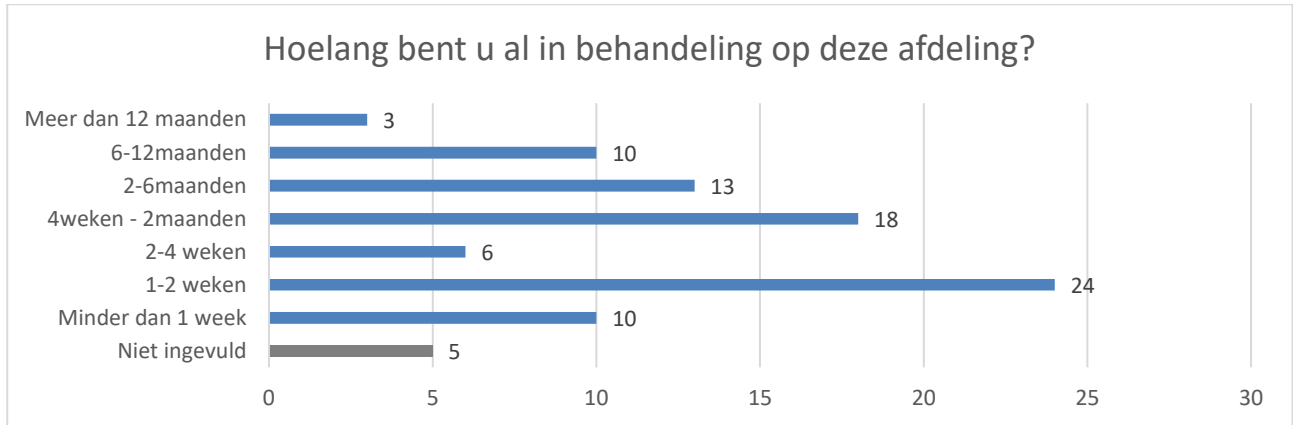
1.1. Aantal respondenten

In totaal hadden 93 patiënten van het PCM deelgenomen aan de Vlaamse patiënten Peiling. Drie van deze vragenlijsten werden ongeldig verklaard.

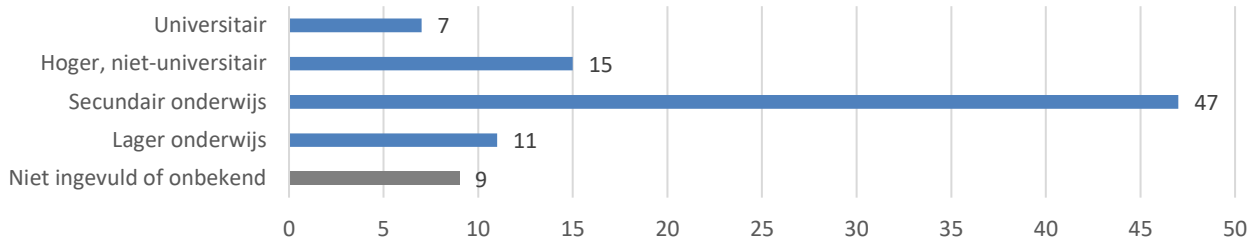
- Totaal PCM: 90 respondenten
- Cura: 31 respondenten
- Waag: 21 respondenten
- Kade: 22 respondenten
- Vliet: 11 respondenten
- Pendel: 7 respondenten
- Wierde: 1 respondenten
- Horizon: 0 respondenten

Afdelingen Cura, Waag en Kade hadden 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.

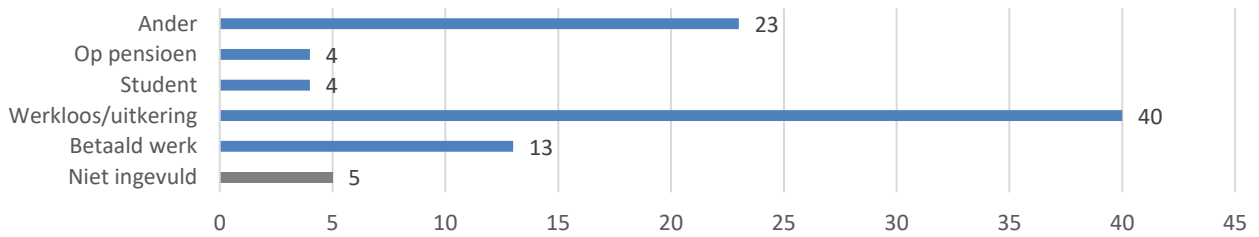
1.2. Demografie



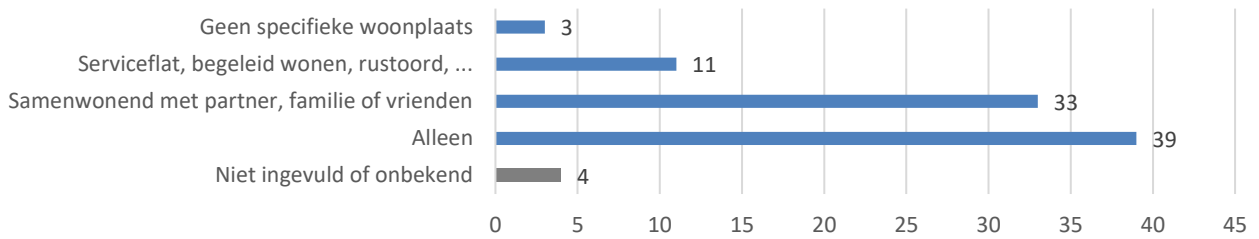
Opleiding



Werksituatie



Woonsituatie

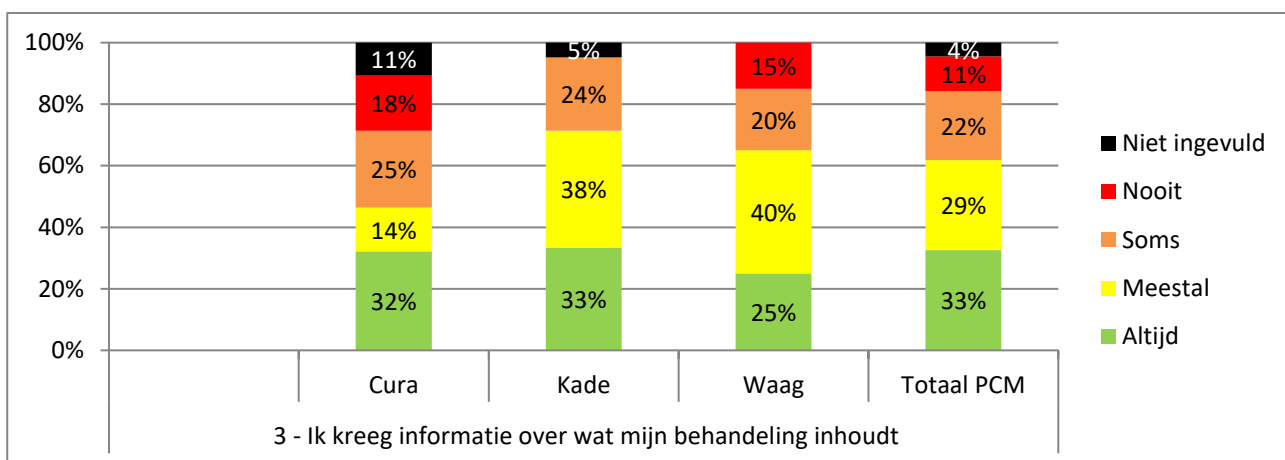
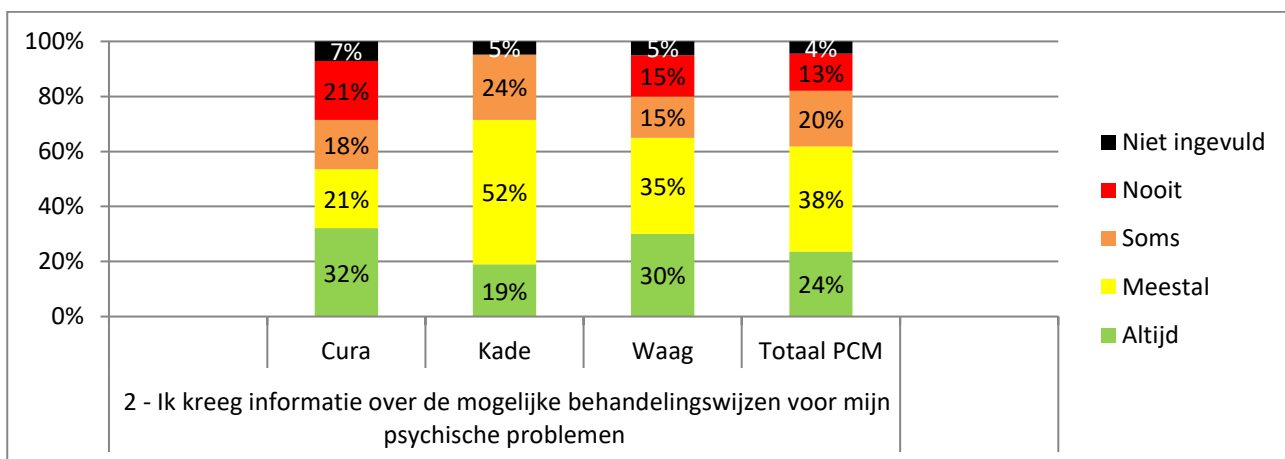
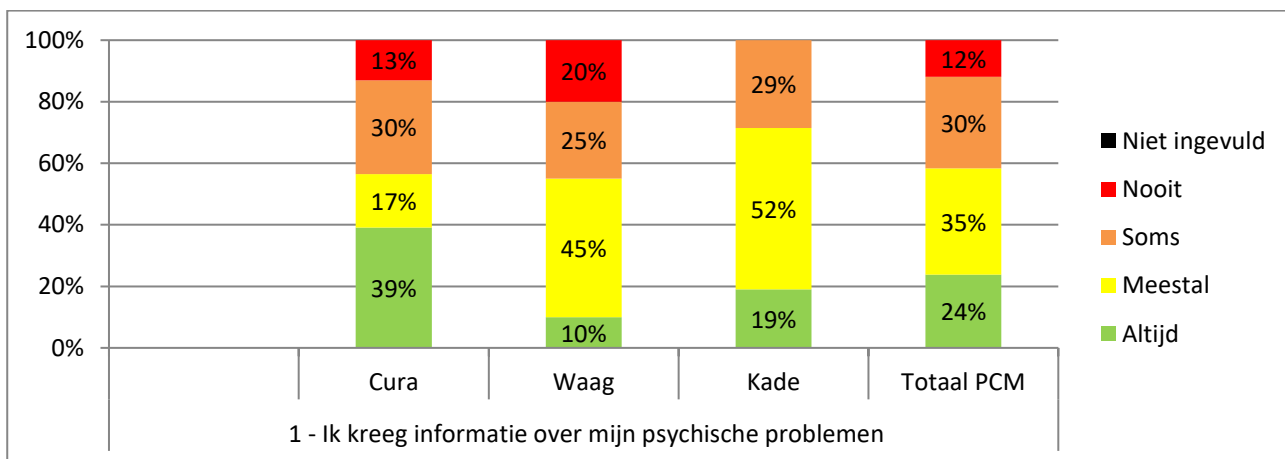


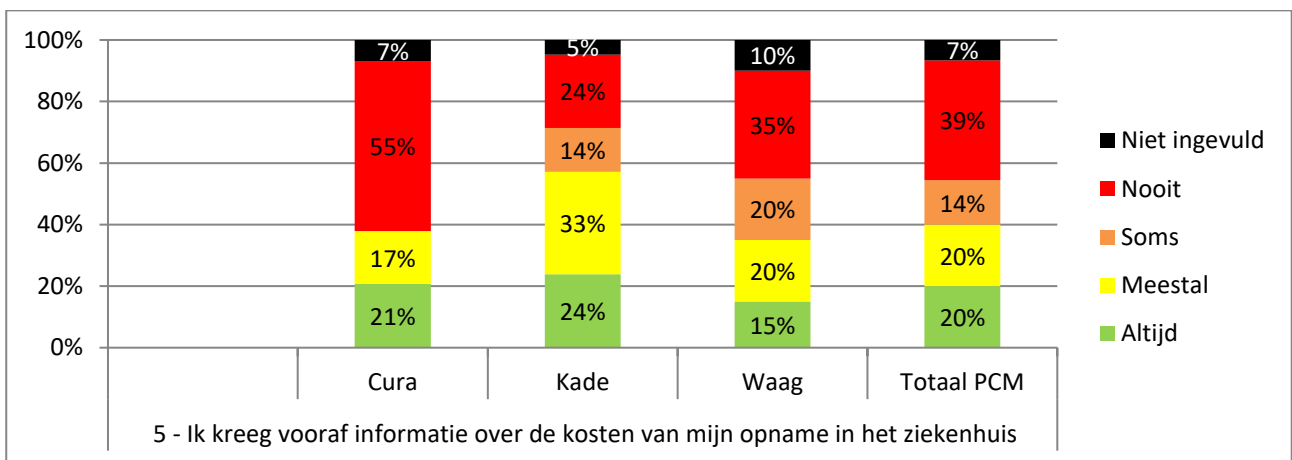
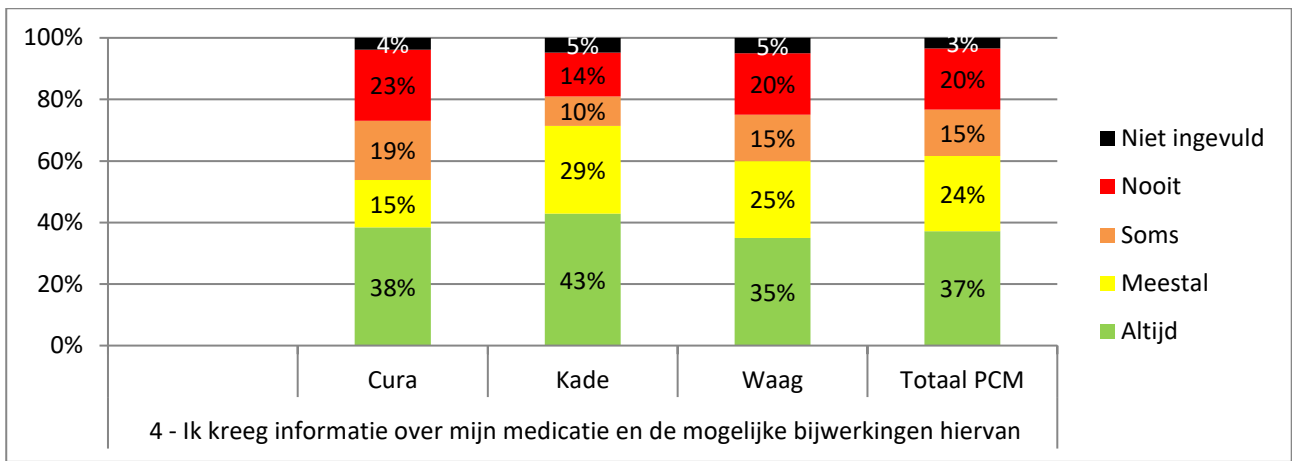
1.3. Vragenlijst

De elf thema's van de vragenlijst vormen de structuur van dit rapport. Per thema worden de resultaten voor elke vraag weergegeven.

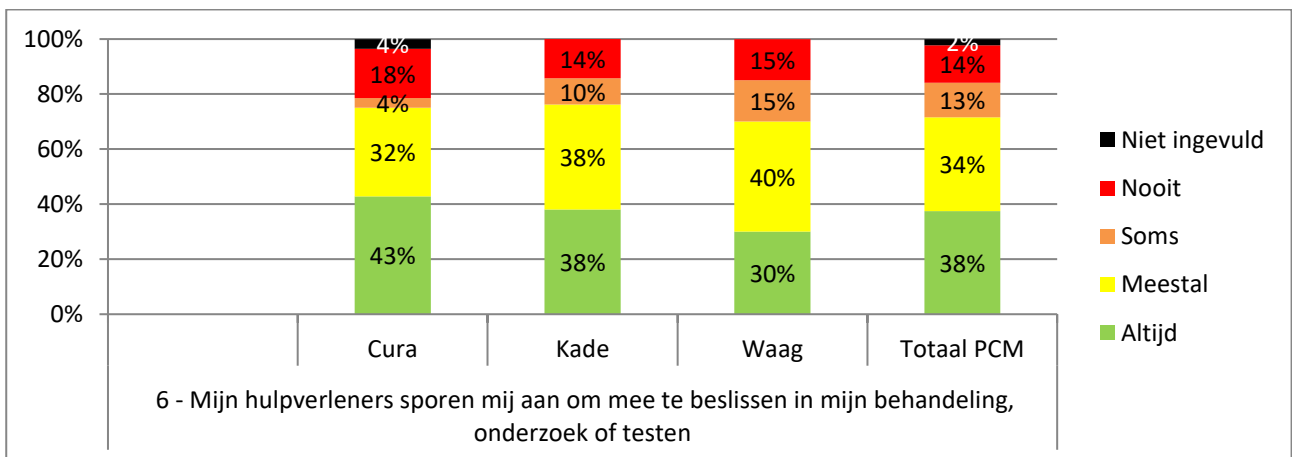
Tot slot werd een top vijf gemaakt van de verbeter- en sterke punten. Op deze manier krijgt het PCM zicht op wat het ziekenhuis reeds goed doet en waar het moet in blijven investeren, maar ook waar er nog verder op gewerkt moet worden om de kwaliteit van zorg te verhogen.

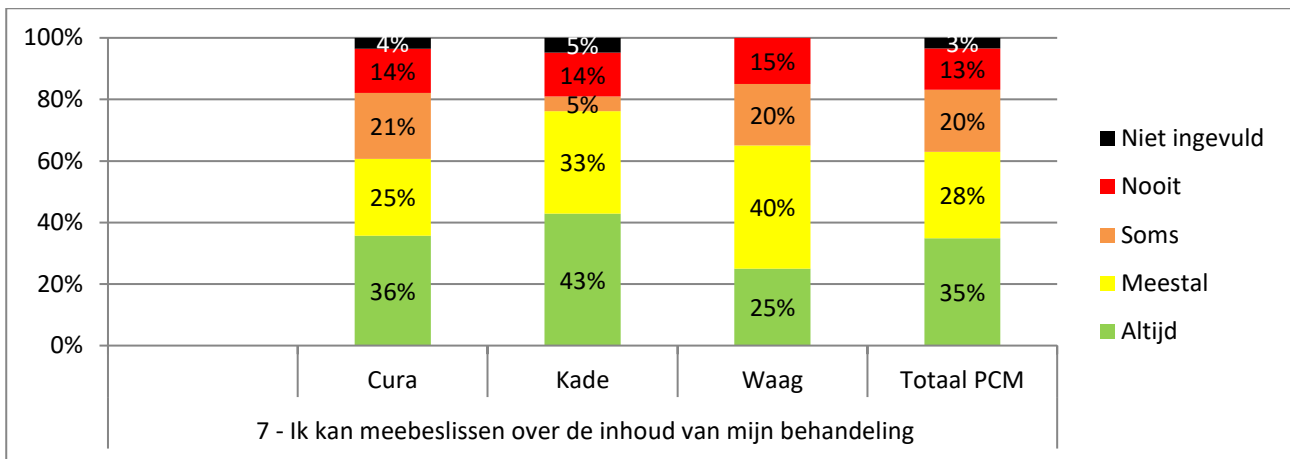
1.3.1. Informatie over psychische problemen en behandeling



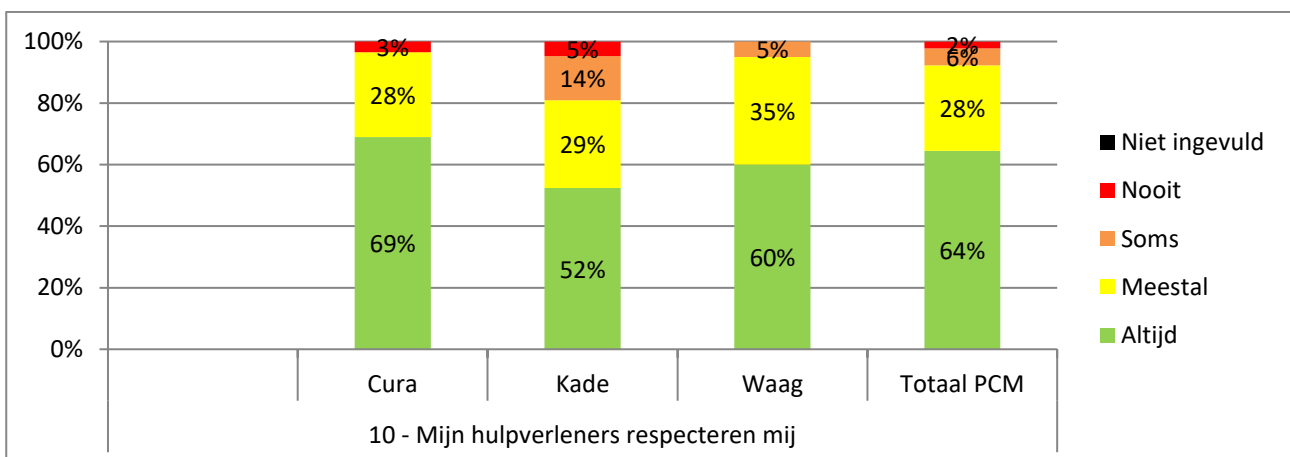
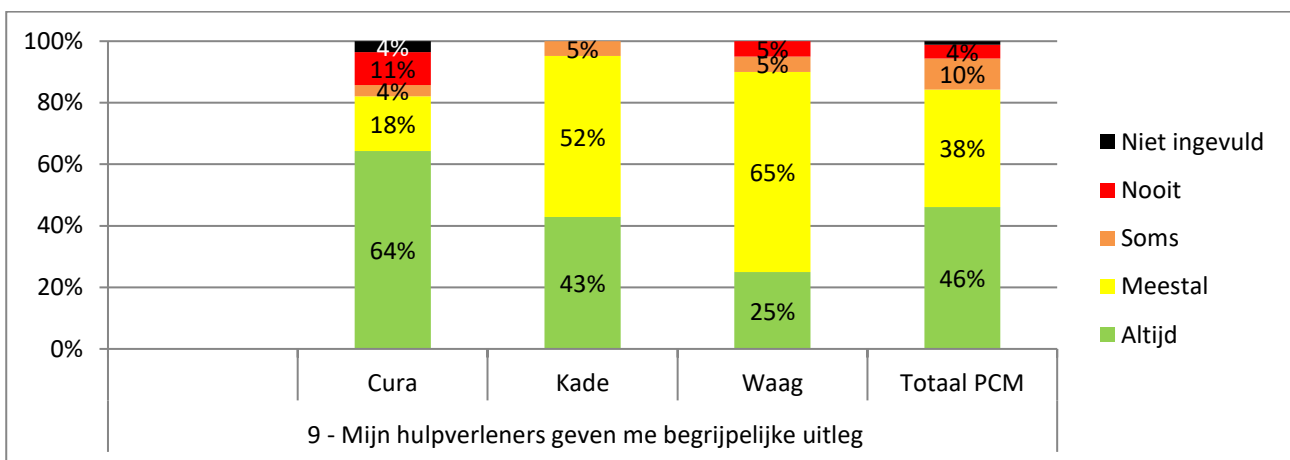


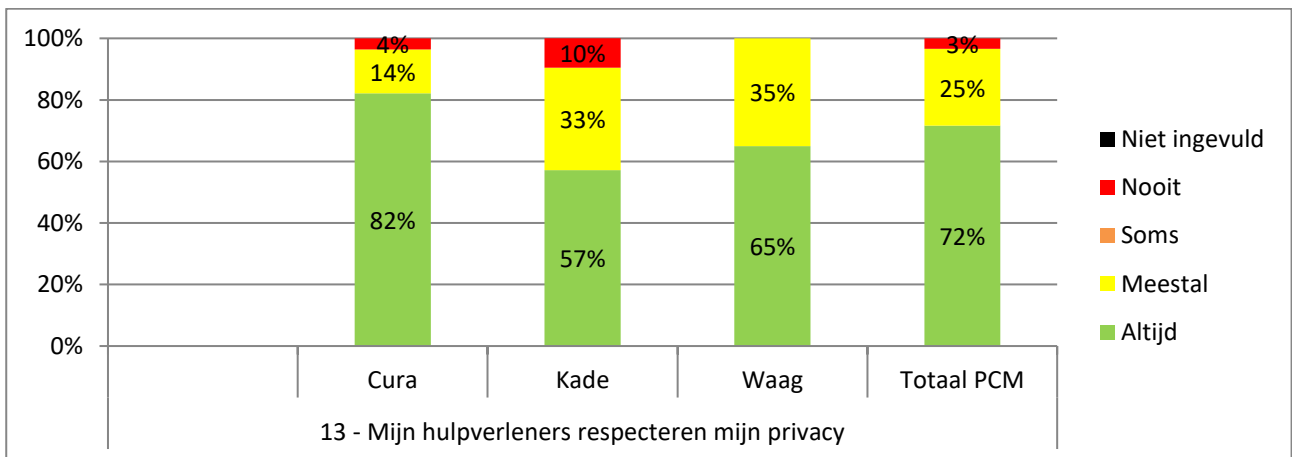
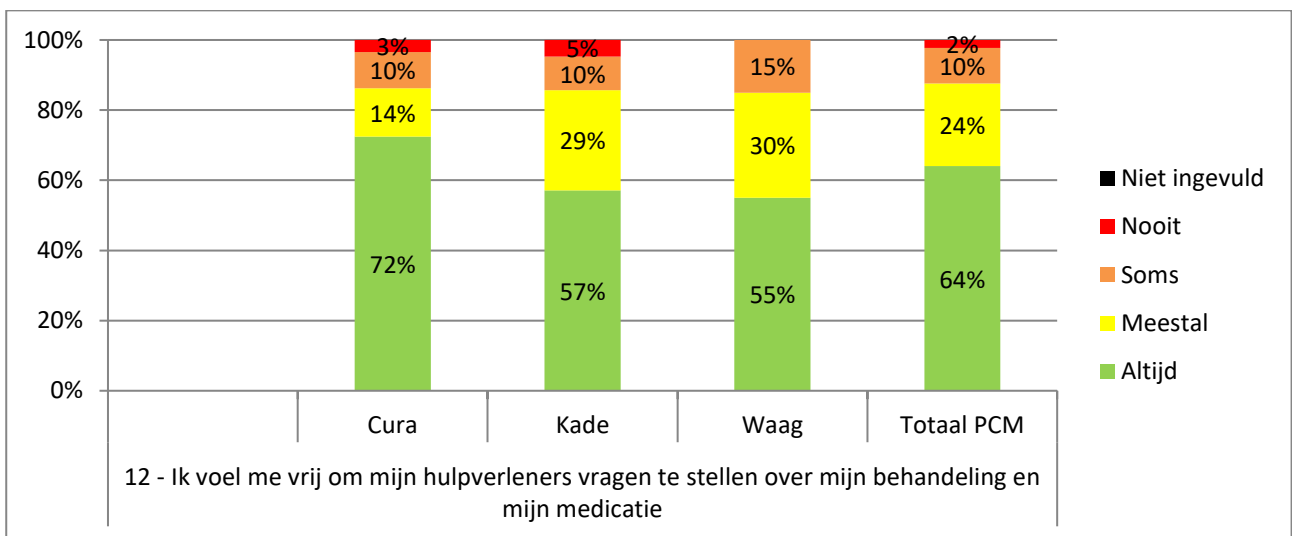
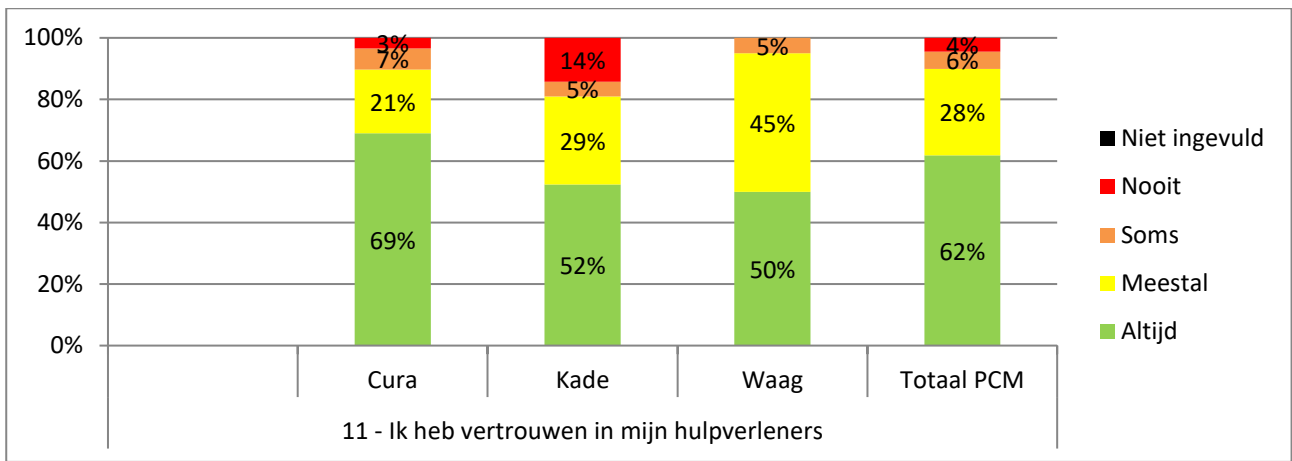
1.3.2. Inspraak



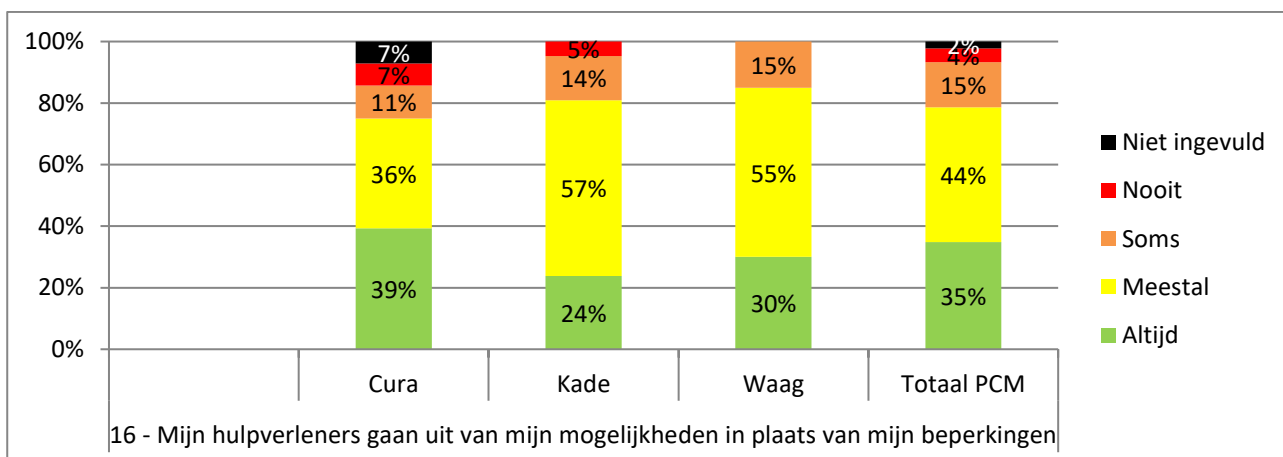
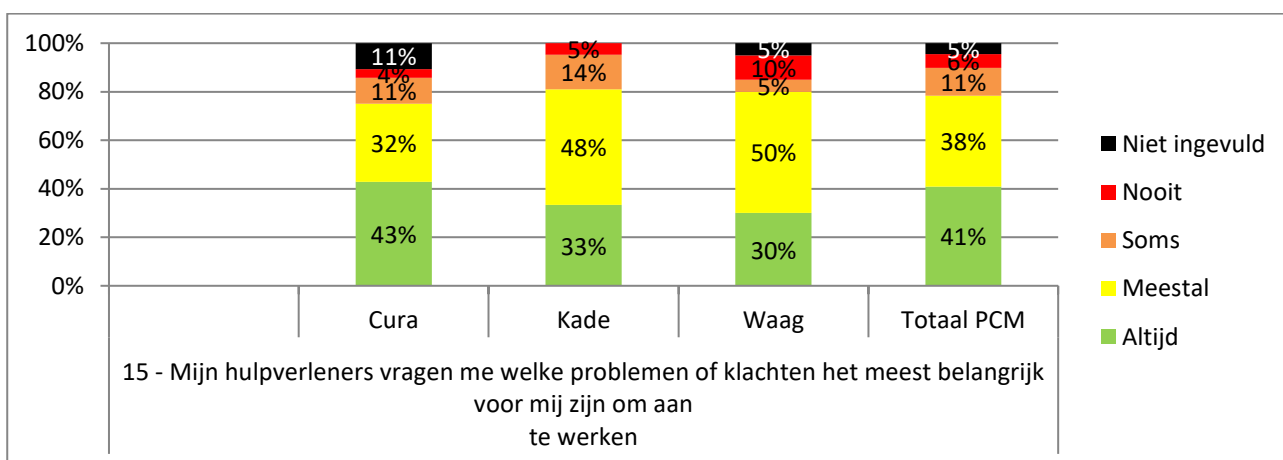
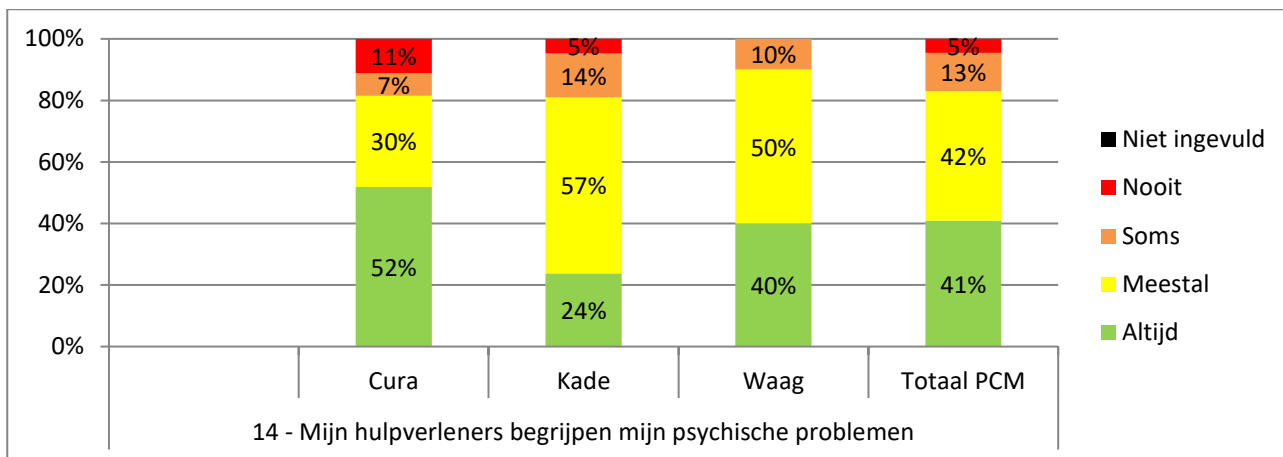


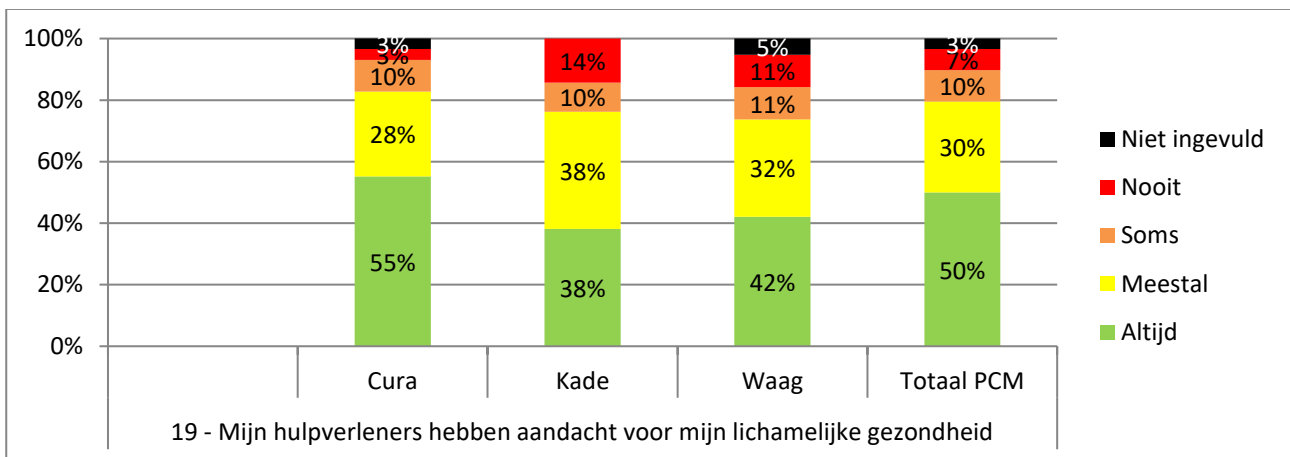
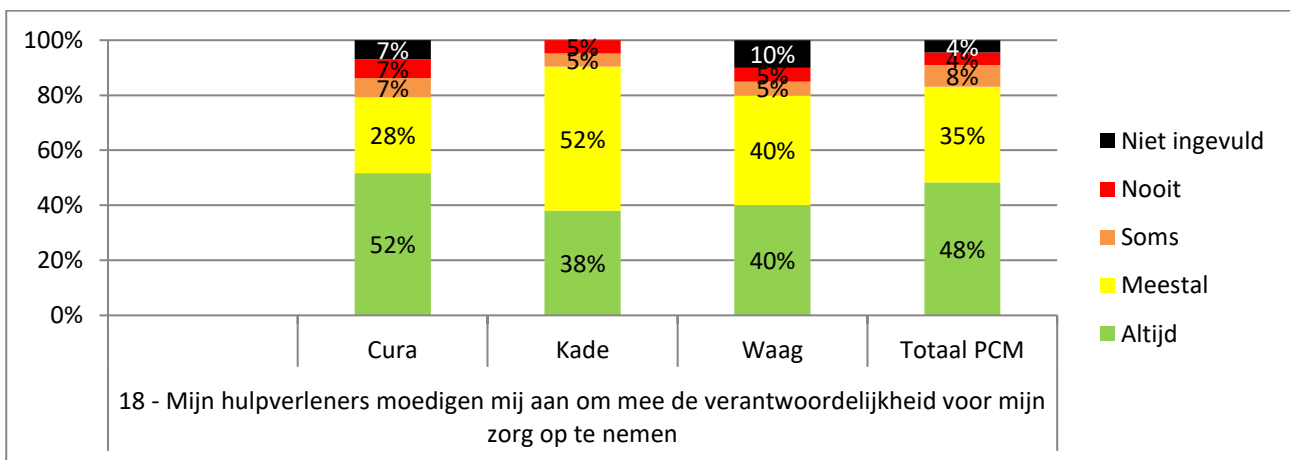
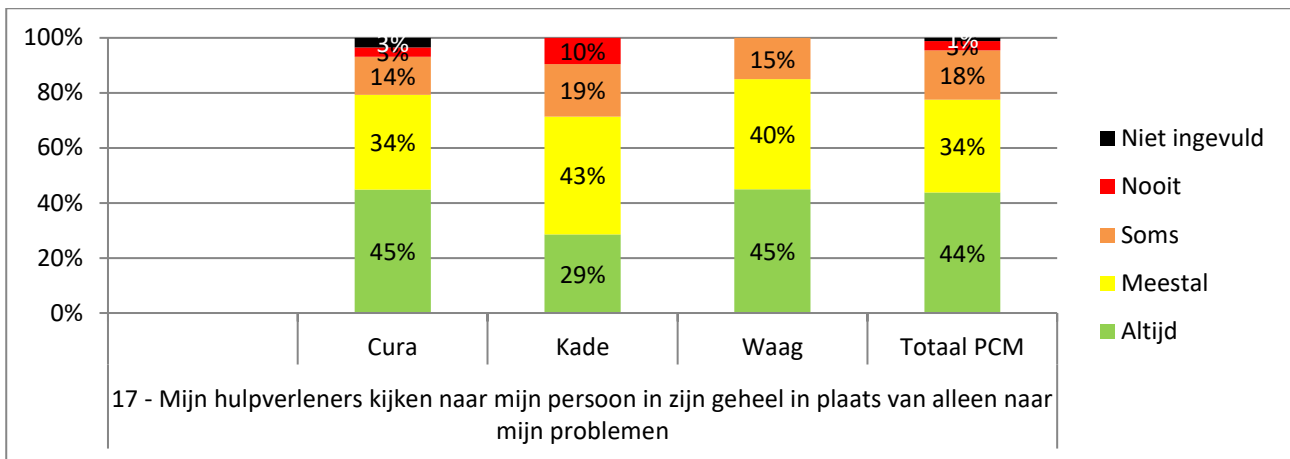
1.3.3. Therapeutische relatie



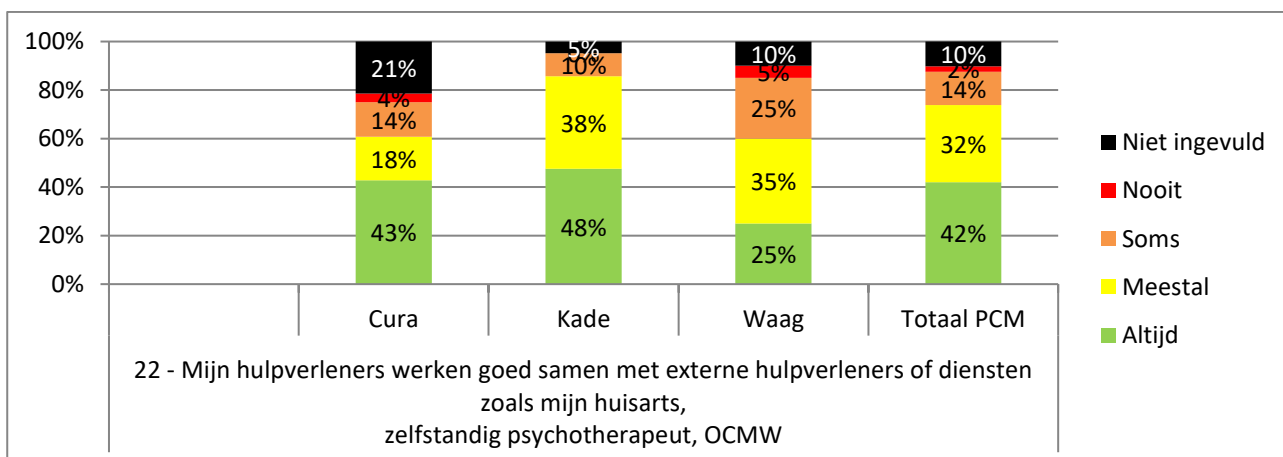
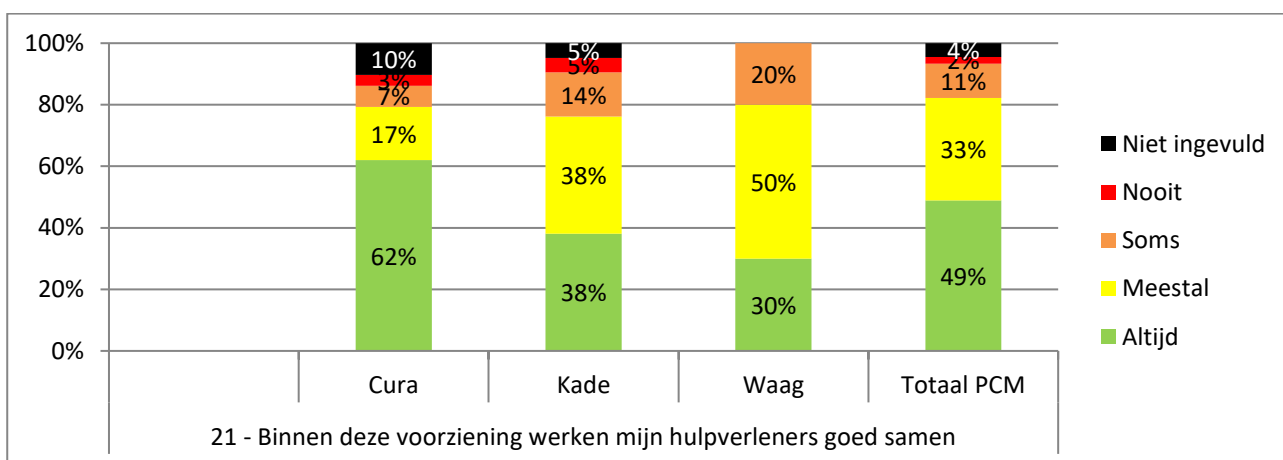
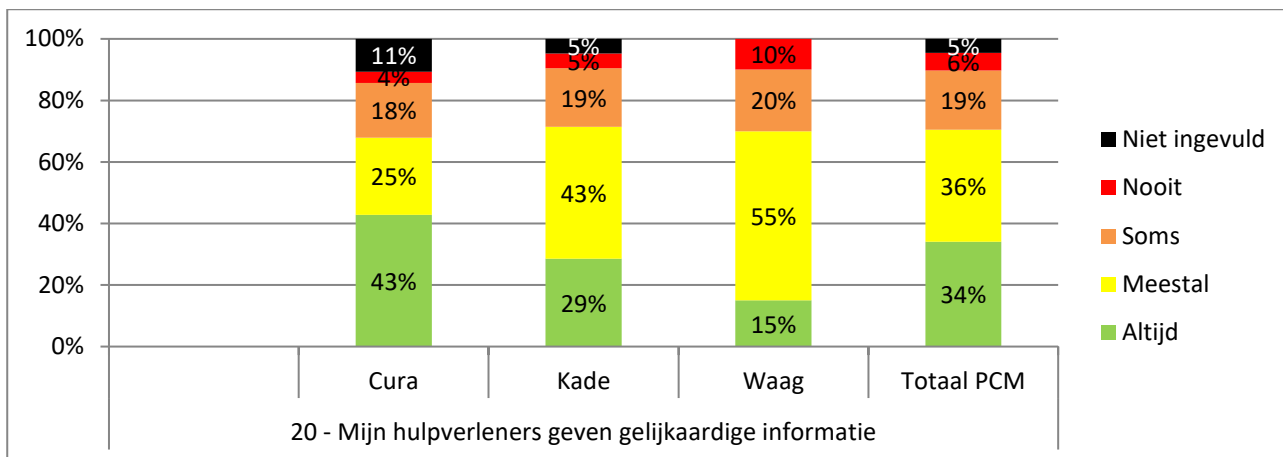


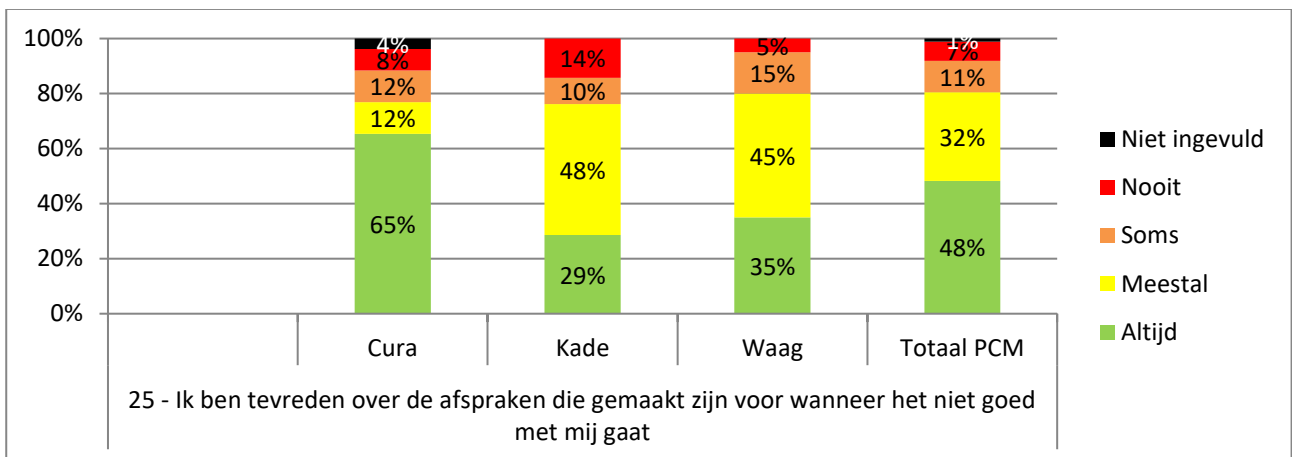
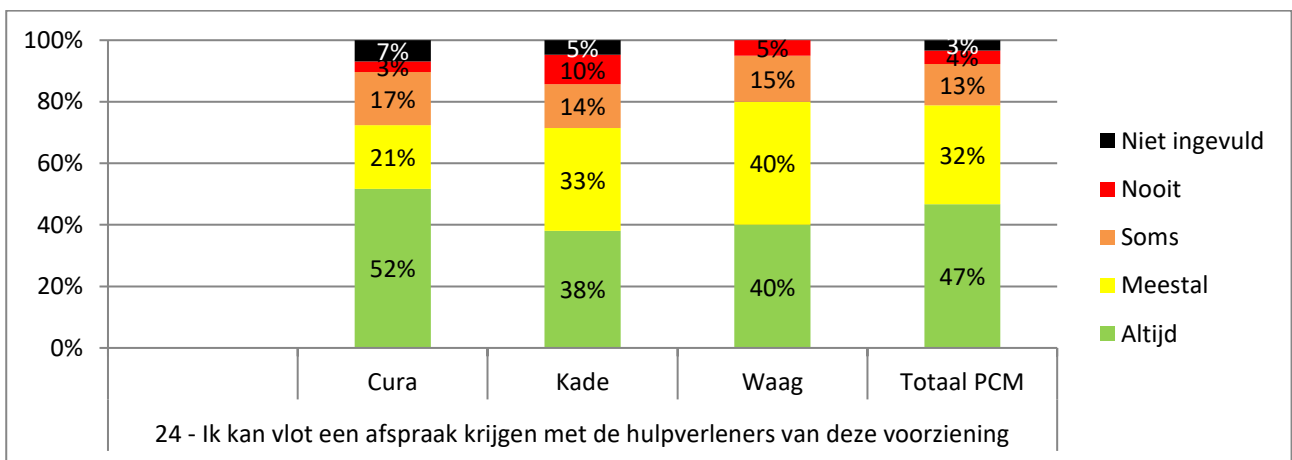
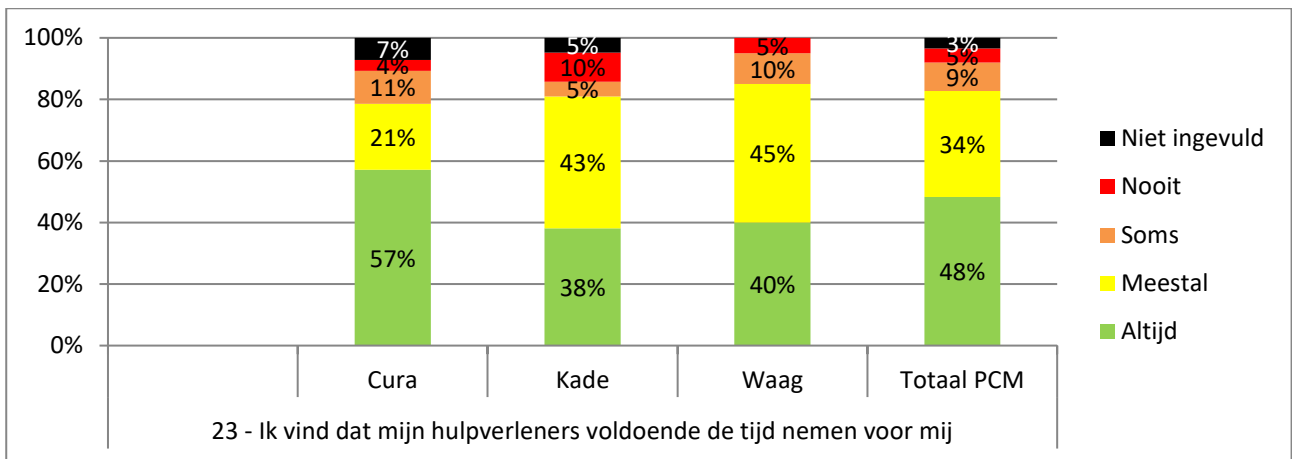
1.3.4. Zorg op maat



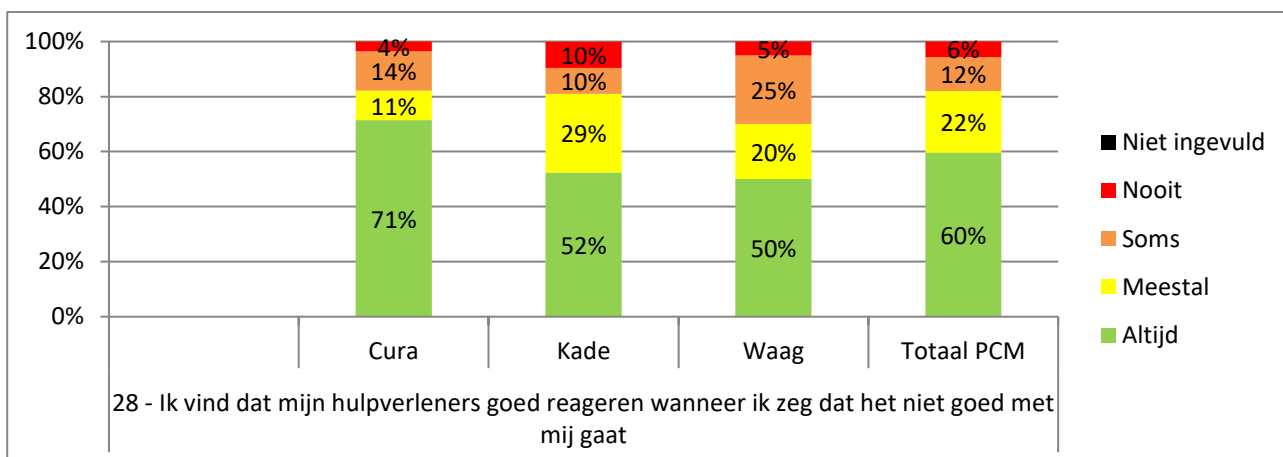
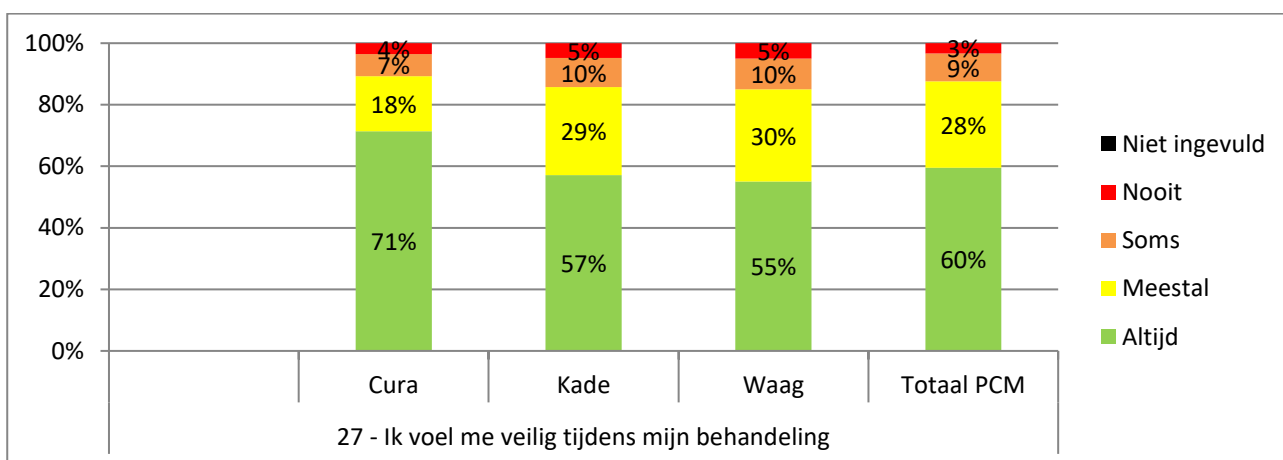
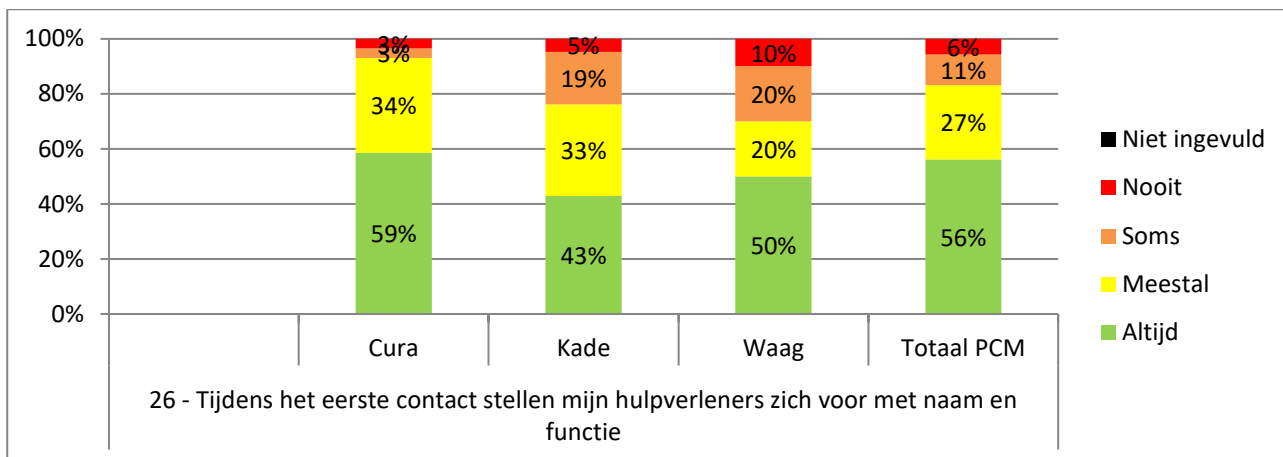


1.3.5. Organisatie van zorg en samenwerking tussen zorgverleners

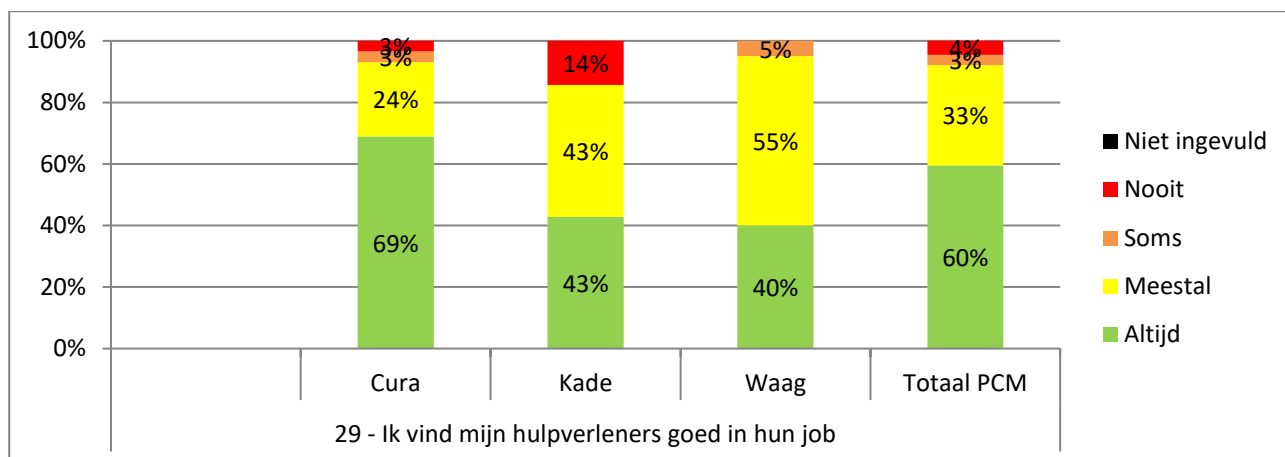




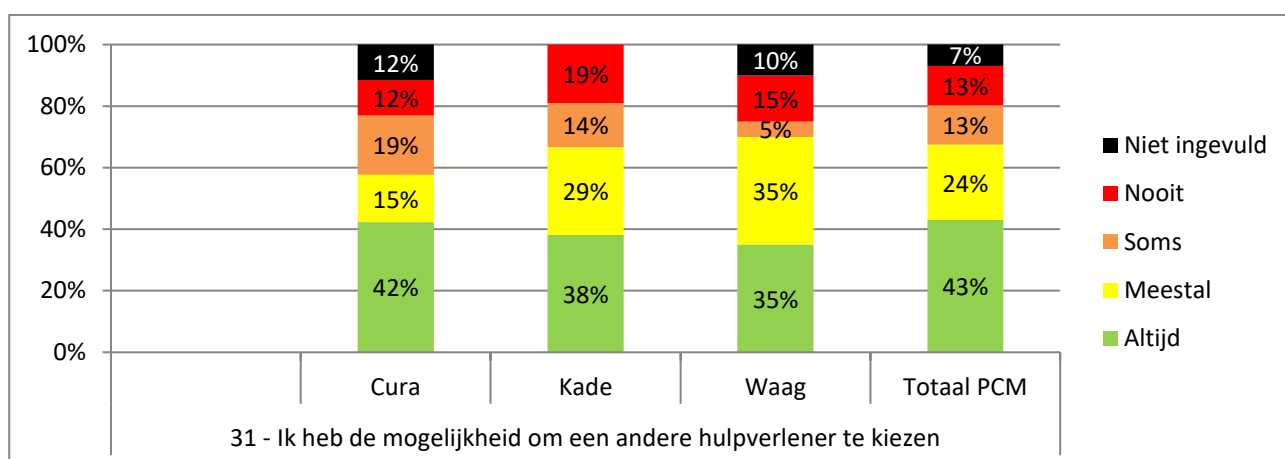
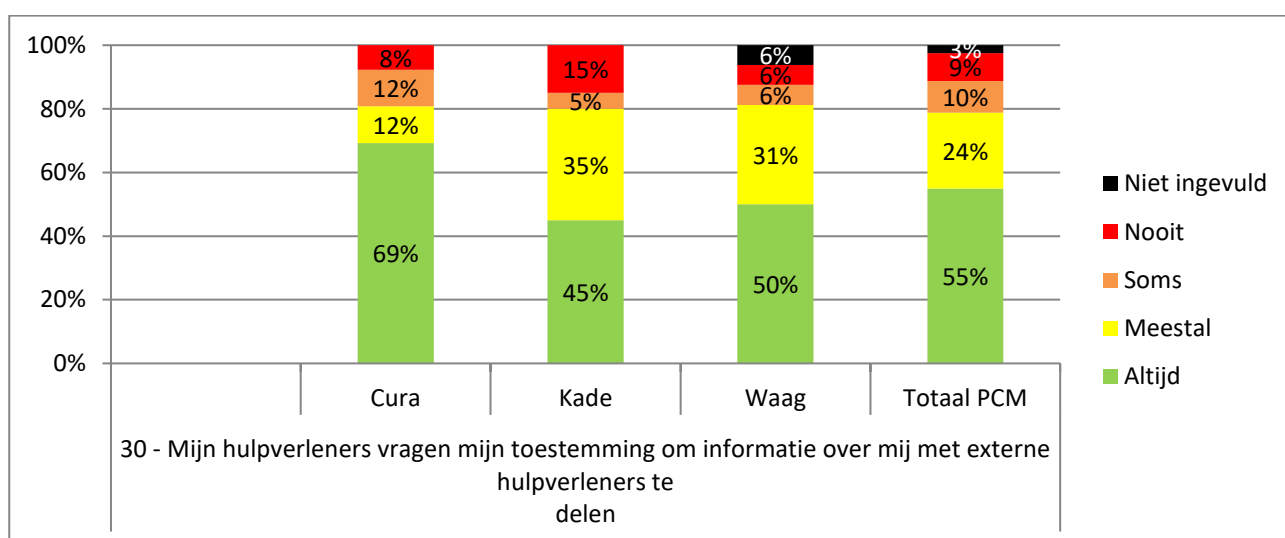
1.3.6. Veilige zorg

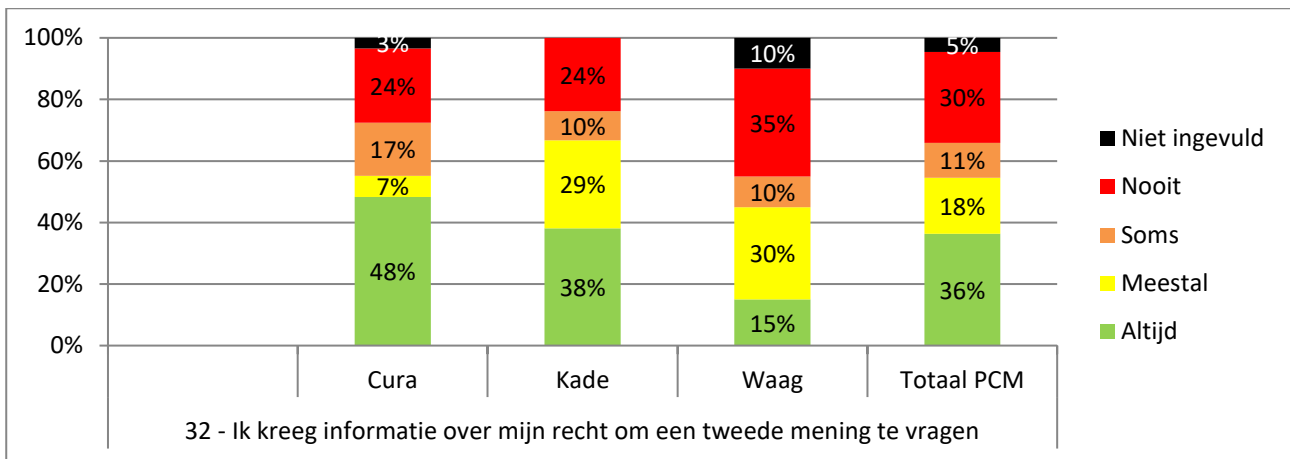


1.3.7. Deskundigheid

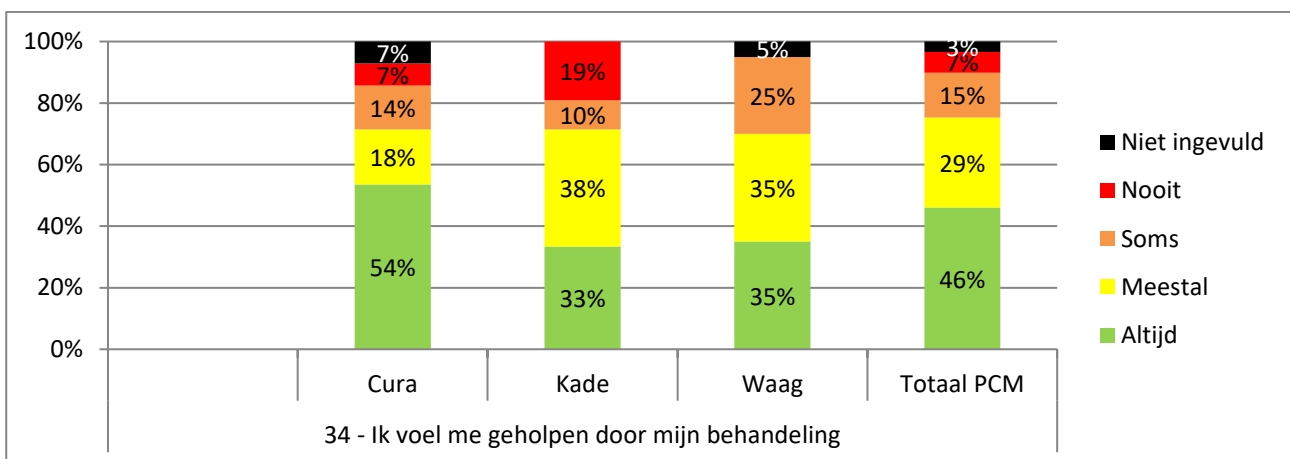
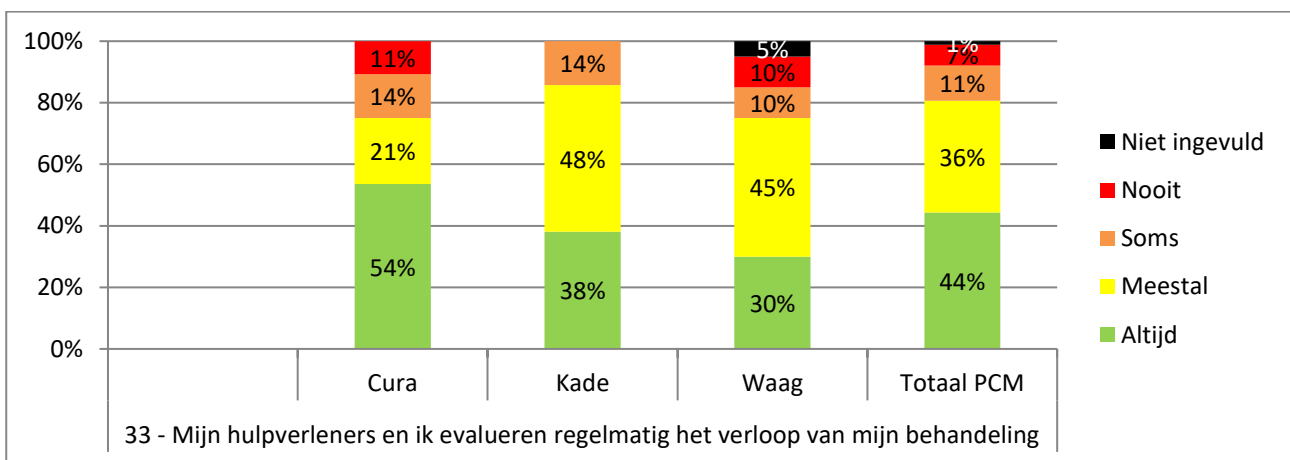


1.3.8. Patiëntenrechten

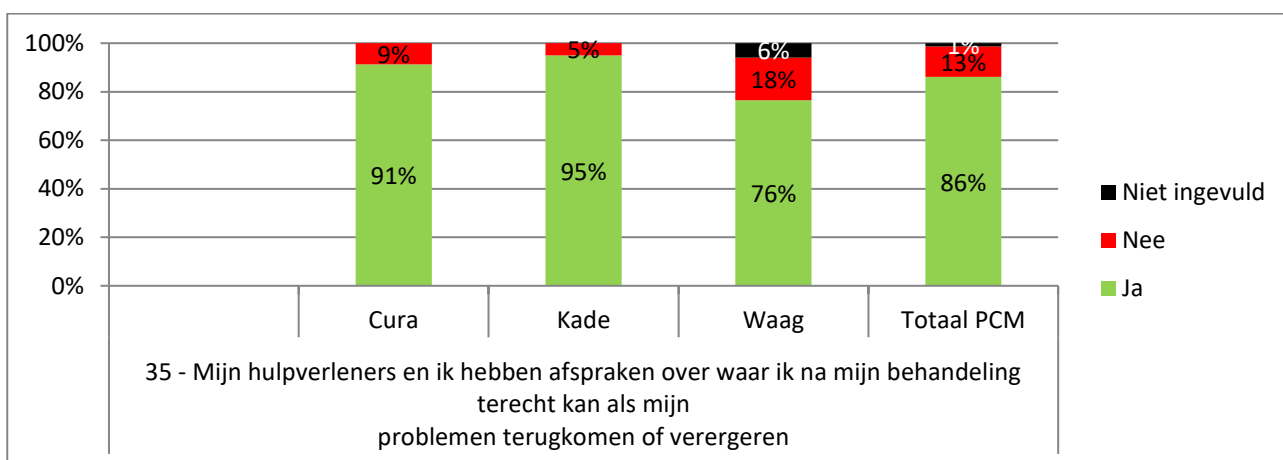
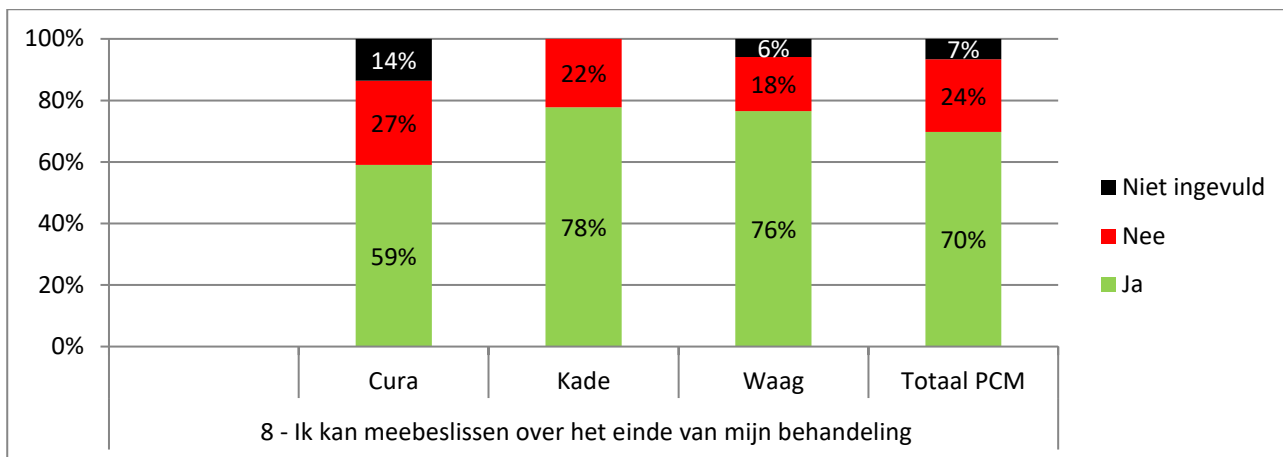




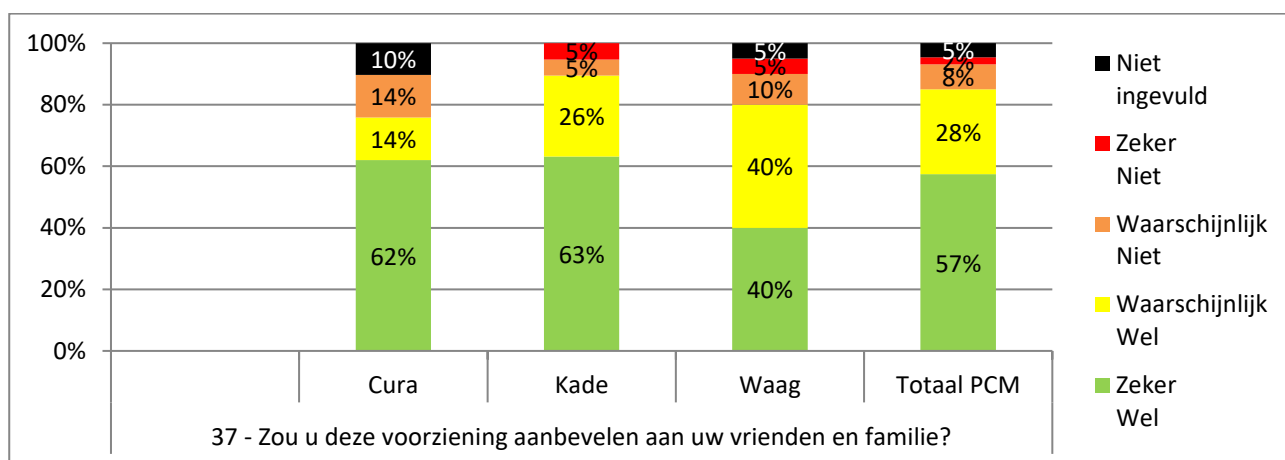
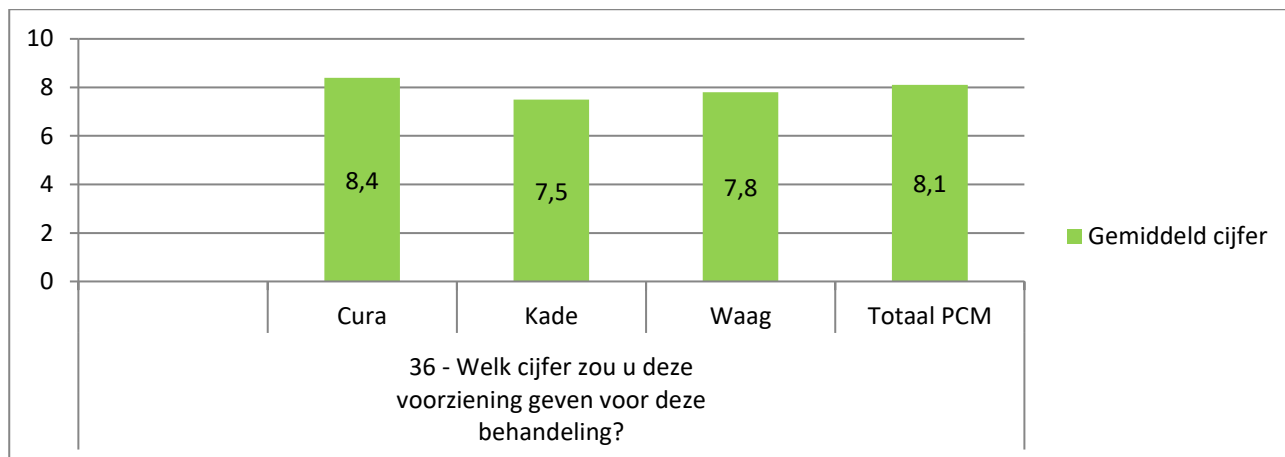
1.3.9. Resultaat en evaluatie van zorg



1.3.10. Ontslagmanagement en nazorg



1.3.11. Algemene beoordeling

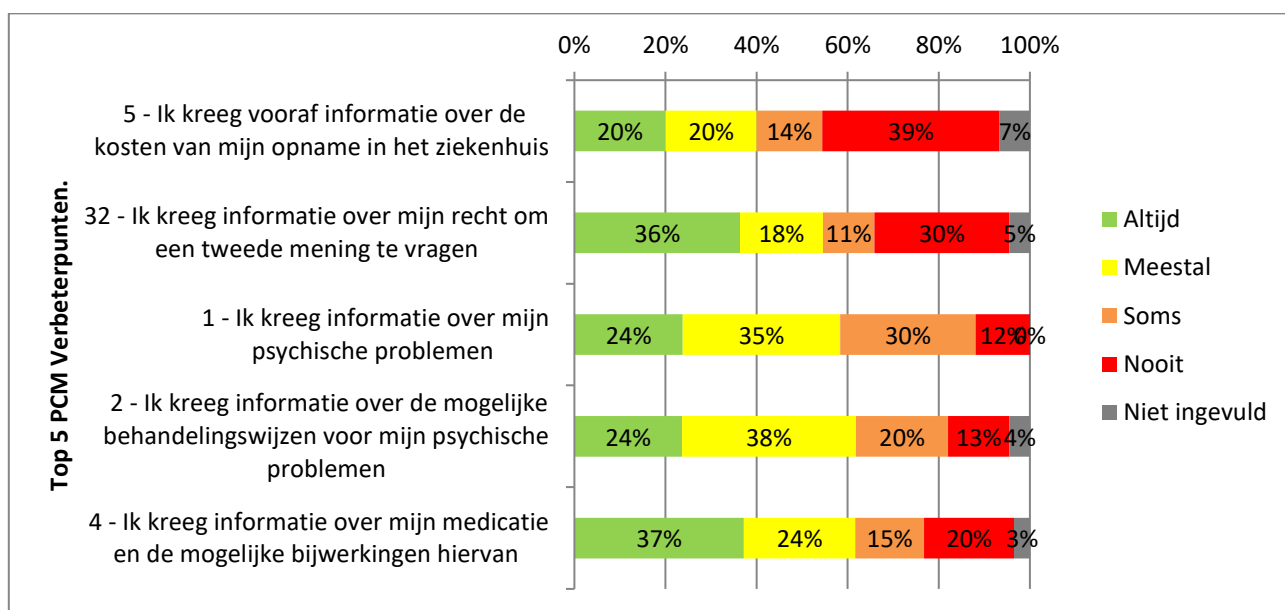
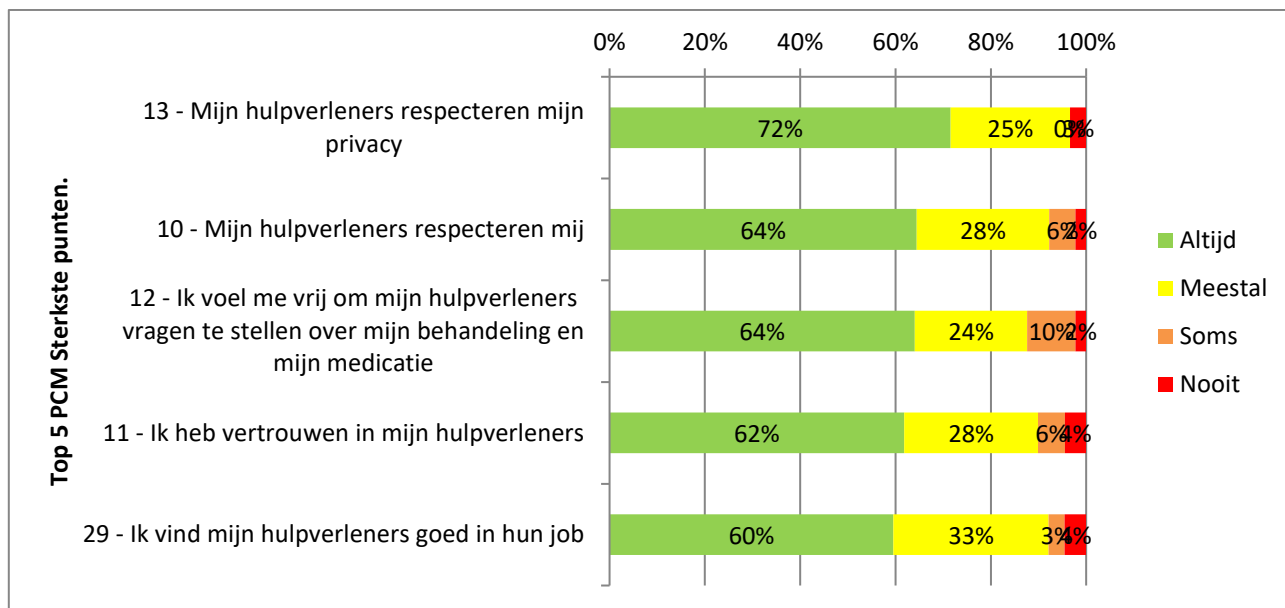


1.4. Top vijf

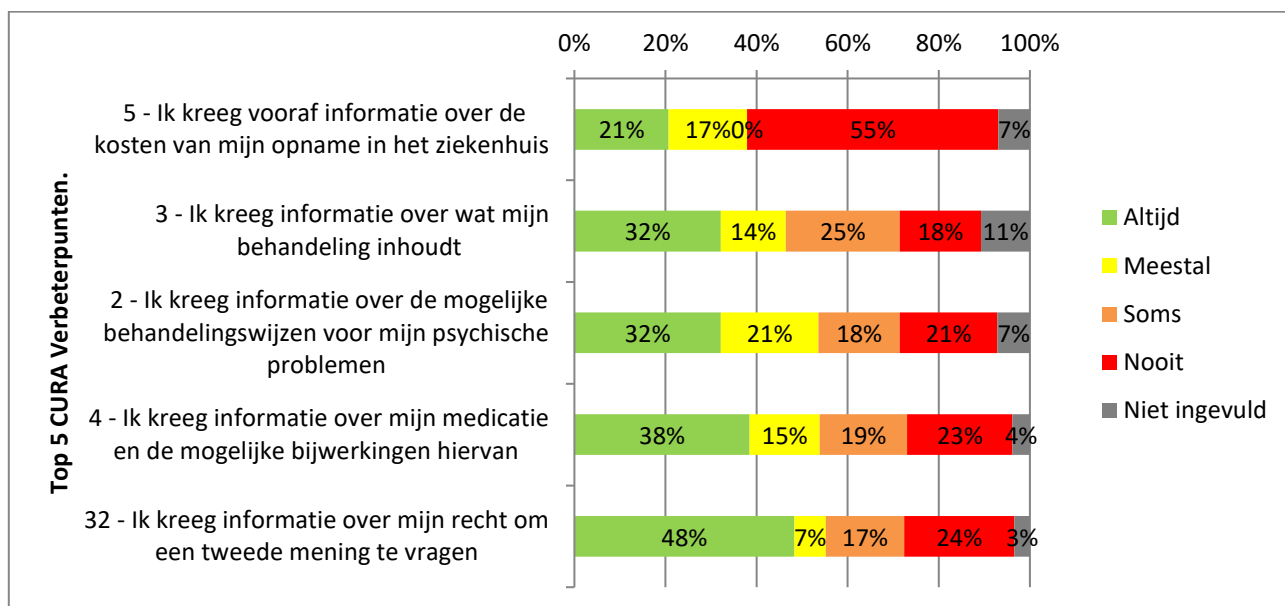
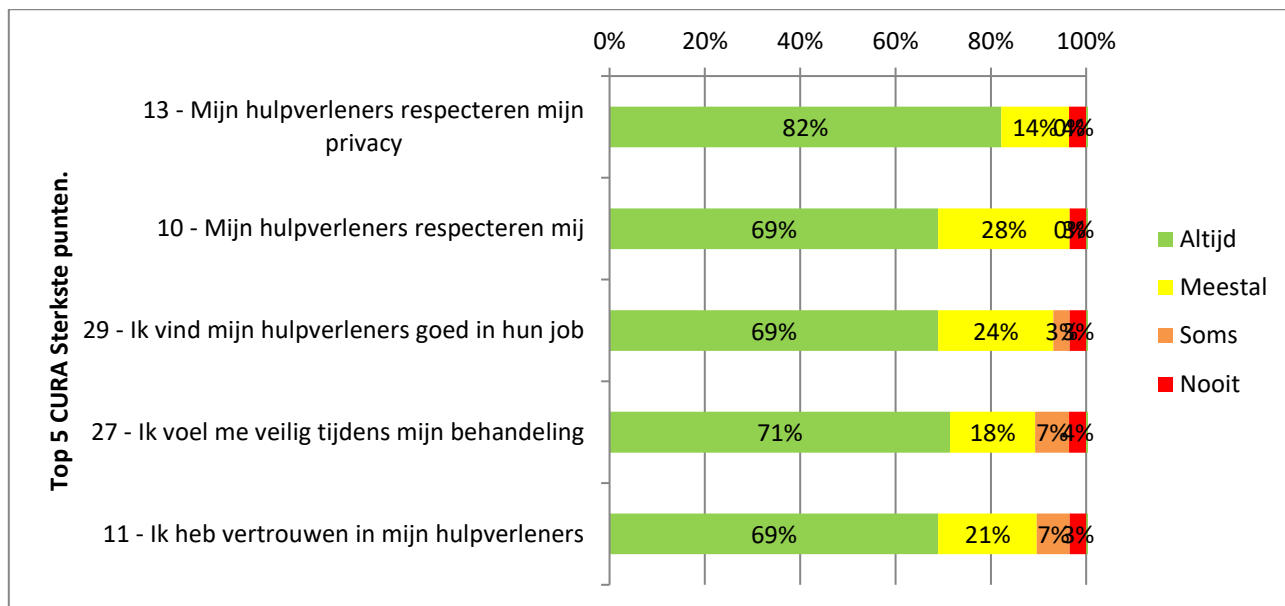
Vanuit de resultaten werden de vijf sterkste- en vijf verbeterpunten berekend. Deze berekening berust om een gewogen gemiddelde van alle vragen waarbij de antwoordopties volgende gewichten toegekend kregen: altijd =4; meestal=3; soms=2 en nooit=1. Het gewogen gemiddelde wordt beïnvloed door de gewicht gekoppeld aan de antwoordopties. Vragen waarbij patiënten voornamelijk ‘altijd’ en amper ‘nooit’ op hebben geantwoord zullen een hoger gemiddelde vertonen. Vervolgens werden de vijf maximum scores (gemiddelden) en de vijf minimum scores opgezocht.

Dit zowel voor de totaalscore PCM en deelgenomen zorgdivisies, Cura; Waag en Kade.

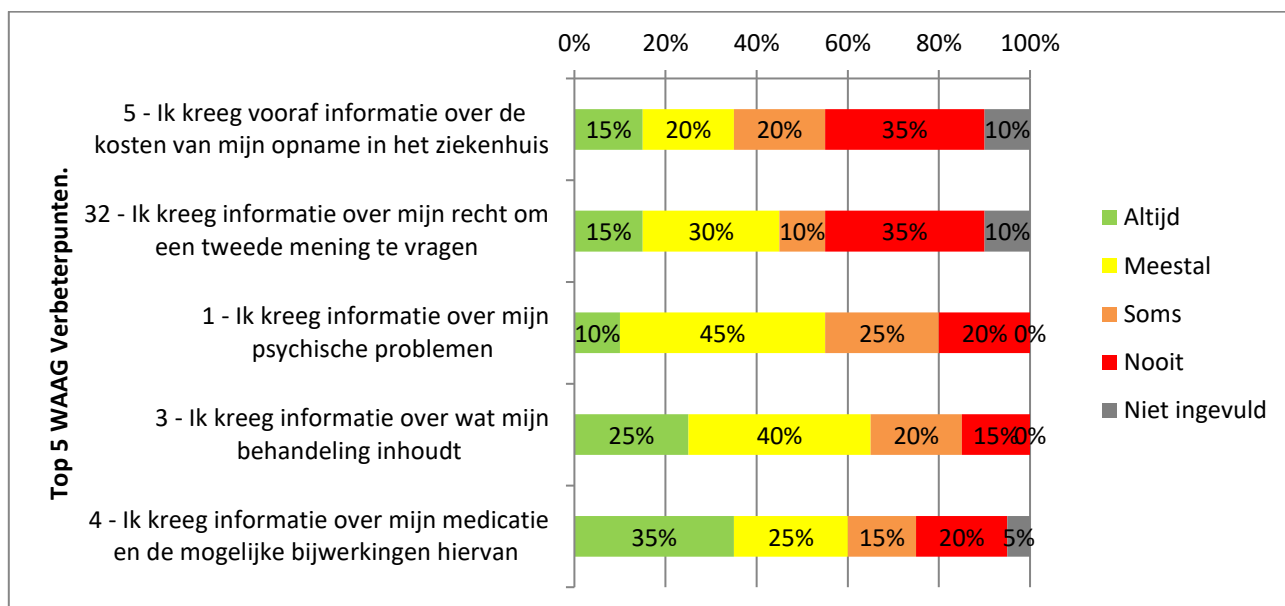
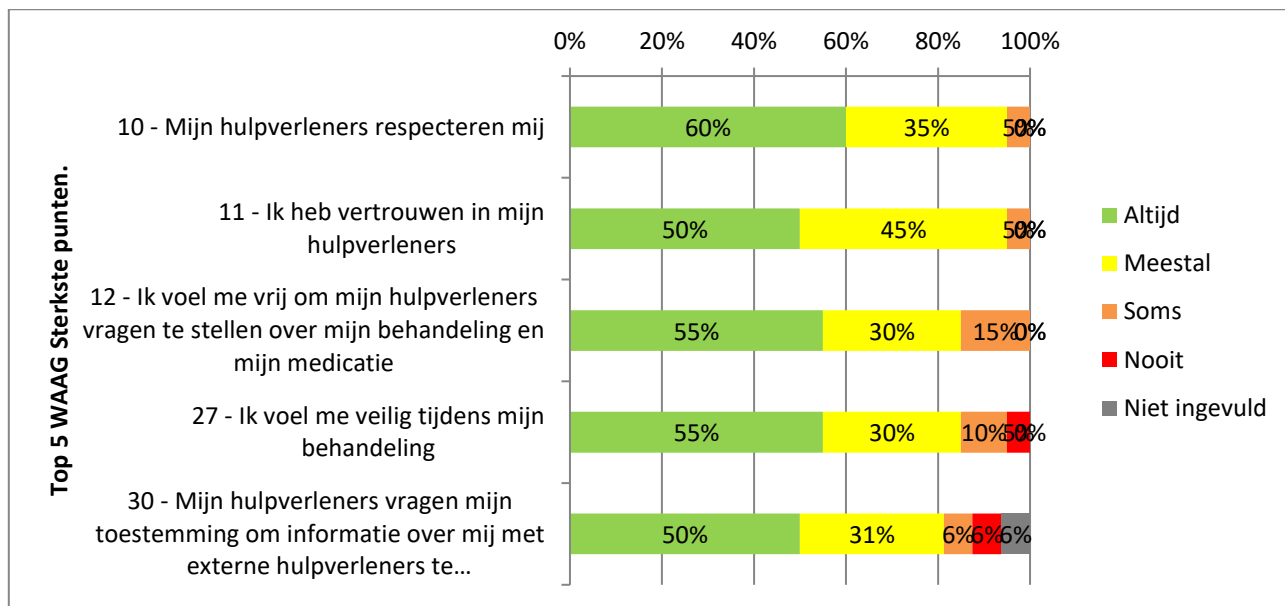
1.4.1. PCM



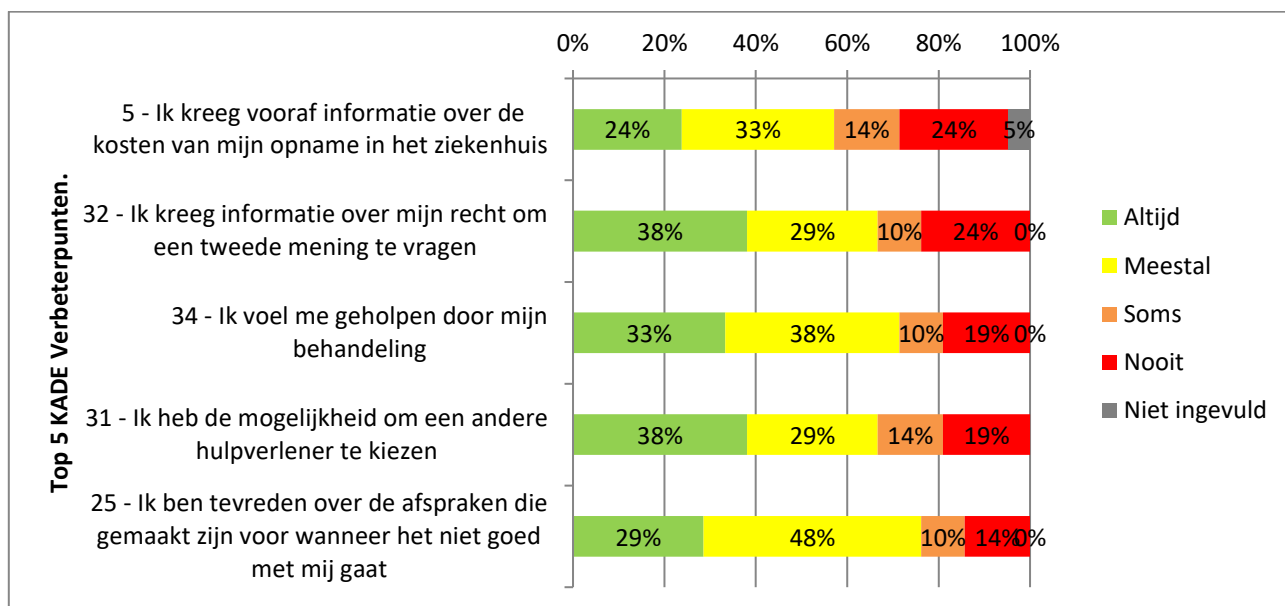
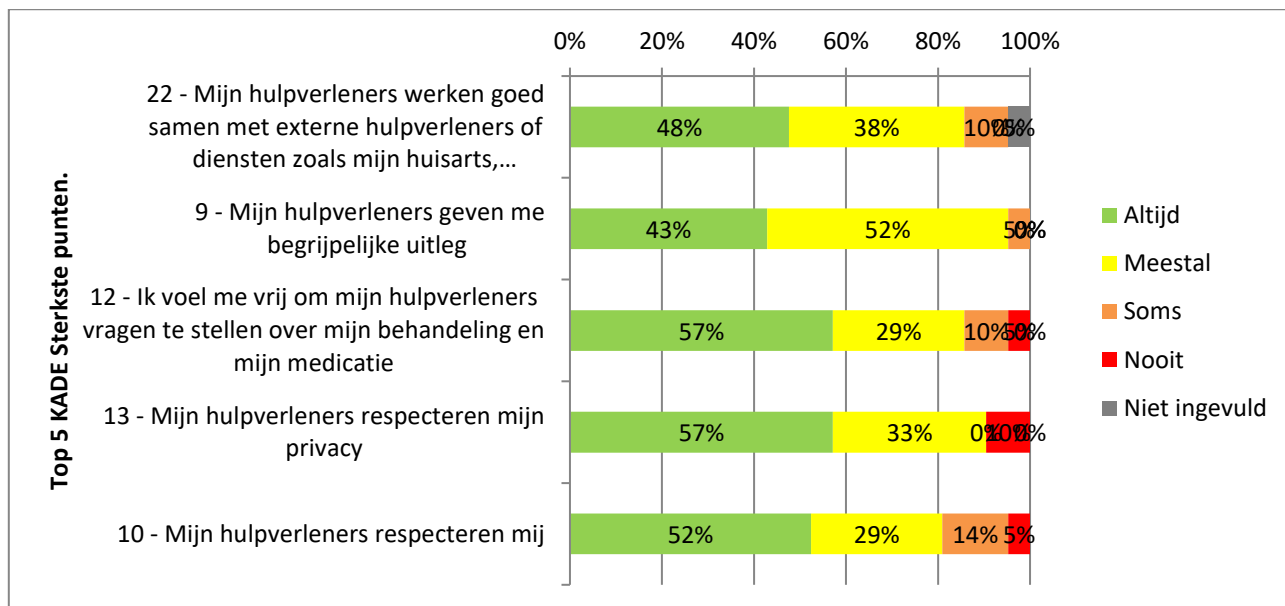
1.4.2. Cura



1.4.3. Waag



1.4.4. Kade



2. Besluit

In 2020 namen in het PCM 90 patiënten deel van de Vlaamse Patiënten Peiling. Het PCM kreeg een mooi gemiddeld cijfer van **8,1 op 10** en **85%** van de patiënten zou het **PCM zeker tot waarschijnlijk wel aanbevelen** aan vrienden en/of familie.

Het jaar 2020 was een bijzonder jaar omwille van de Covid-19 pandemie. Zowel in ons ziekenhuis als in de maatschappij werden maatregelen genomen die een grote impact hadden op het individu als op onze gehele organisatie. Ondanks de beperkingen en uitdagingen gedurende het jaar bleven we streven naar een kwaliteitsvolle zorg voor alle patiënten.

De herstelgerichte visie en thema's als patiënten participatie, zorg op maat en toegankelijkheid staan binnen het PCM hoog in het vaandel. De genomen acties hieromtrent zijn terug te vinden in de tevredenheidsscores van de patiënten.

We blijven zoeken naar de beste mogelijkheden en kanalen om de patiënten proactief te informeren. De patiënten gaven wel mee zich vrij te voelen om vragen te stellen over hun behandeling.

Binnen ons beleid hebben we ons de voorbije jaren ingezet op elk vlak van preventie (*suïcidepreventie, vrijheidsbeperkingen maatregelen, zelfverwondend gedrag, herval in diagnostiek...*). Deze inzet werd bevestigd door de resultaten van de peiling. De patiënten gaven aan tevreden te zijn over de gemaakte afspraken wanneer ze zich niet goed voelen. Ze ervaren dat de hulpverleners op deze momenten goed reageren.

Daarnaast engageert het PCM zich tot het installeren van zorgcontinuïteit. We vinden het uiterst belangrijk dat de zorg na een transfer of ontslag naadloos afgestemd kan worden met de verschillende partners. De cijfers tonen aan dat **86%** van de patiënten afspraken hebben waar zij na hun behandeling terecht kunnen indien hun problemen terugkomen of verergeren. Het trachten om zorgcontinuïteit te realiseren en te garanderen heeft een positieve invloed op de hervalpreventie van de patiënt.

Aanbevelingen via focusgesprekken patiënten: patiënten kunnen hun ervaringen van hun behandeling op een heel laagdrempelige manier met ons delen.

Voor verdere toelichting van het rapport kunt u steeds contact opnemen met de kwaliteitscoördinator.