Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 449
van **WARD KENNES**
datum: 1 maart 2017

---

aan **JO VANDEURZEN**
VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Geel - Klantentevredenheidsmeting

De verwachtingen van de mensen tegenover de overheid zijn groot. Zij verwachten niets minder dan een onberispelijke en een snelle dienstverlening. Een vraag die vandaag gesteld wordt moet, liefst nog dezelfde dag, van een sluitend en duidelijk antwoord voorzien worden. Dit laatste is overigens een fenomeen dat sterk gevoed wordt door de alsmaar sneller evoluerende digitalisering. De uitdagingen waar de samenleving mee geconfronteerd wordt, worden alsmaar groter en van de overheid en van haar diensten wordt verwacht dat ze op al die uitdagingen inspelen. Daartoe is een administratie nodig die flexibel en wendbaar is en die zich kan concentreren op haar kerntaken.

Uiterst belangrijk is dat de overheidsdiensten constant waken over de kwaliteit van hun dienstverlening naar de burger (en naar andere overheden) en daartoe ook de nodige klantentevredenheidsonderzoeken uitvoeren. Uit het recente rapport van het Rekenhof over de personeelsbesparingen bij de Vlaamse overheid blijkt onder meer dat - wat betreft de periode 2009-2014 – door de budgettaire besparing en de beoogde vermindering van de personeelsaantallen bij de helft van de bevraagde entiteiten een negatieve impact op de kwaliteit van de dienstverlening ondervonden werd (het niet halen van termijnen, vertragingen, schrapping of uitstel van projecten, verlaagd niveau van dienstverlening). Dat zijn vaststellingen die tot nadenken stemmen en die absoluut dienen vermeden te worden.

Werd inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd voor wat de werking en de dienstverlening van het Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum (OPZ) Geel betreft?

Zo ja, wat zijn daarvan de resultaten van? Op welke wijze zullen ze in de werking van het OPZ Geel geïmplementeerd worden?

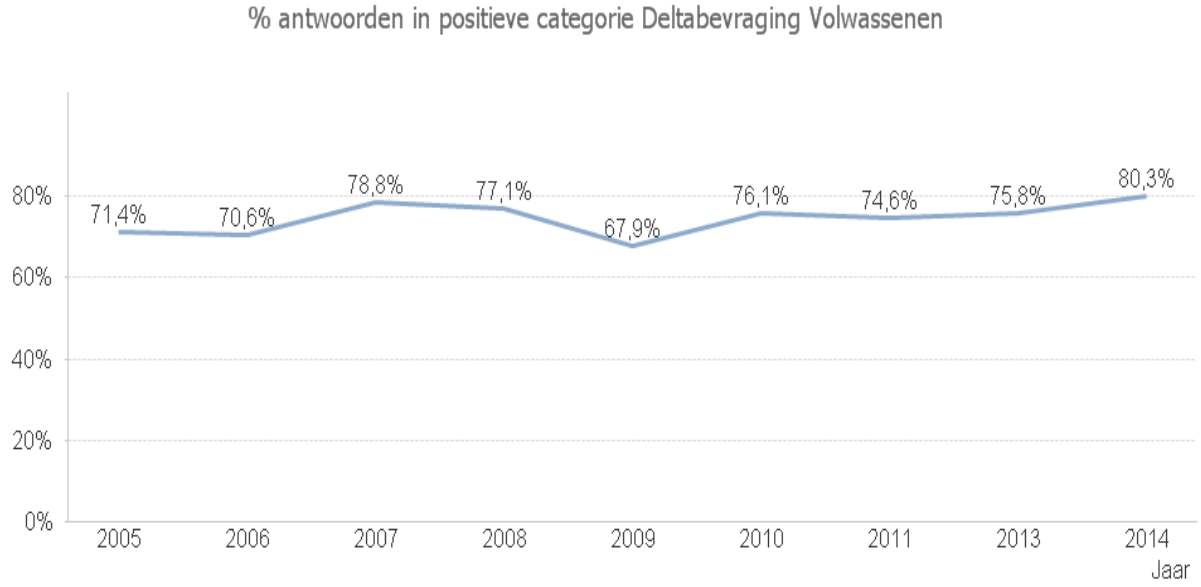
Zo neen, binnen welke tijdspanne zal dergelijke meting alsnog uitgevoerd worden?

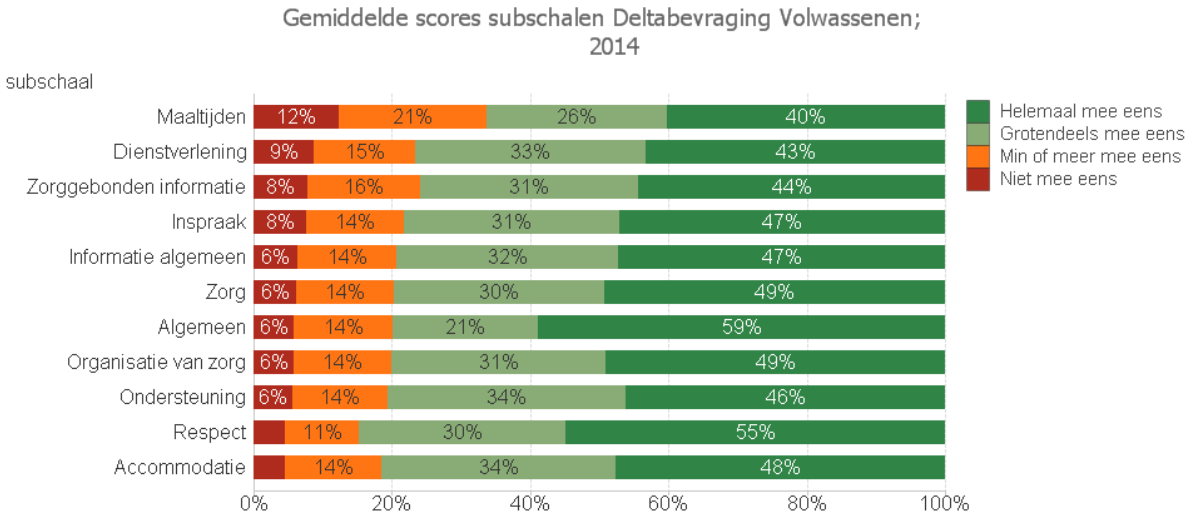
JO VANDEURZEN
VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

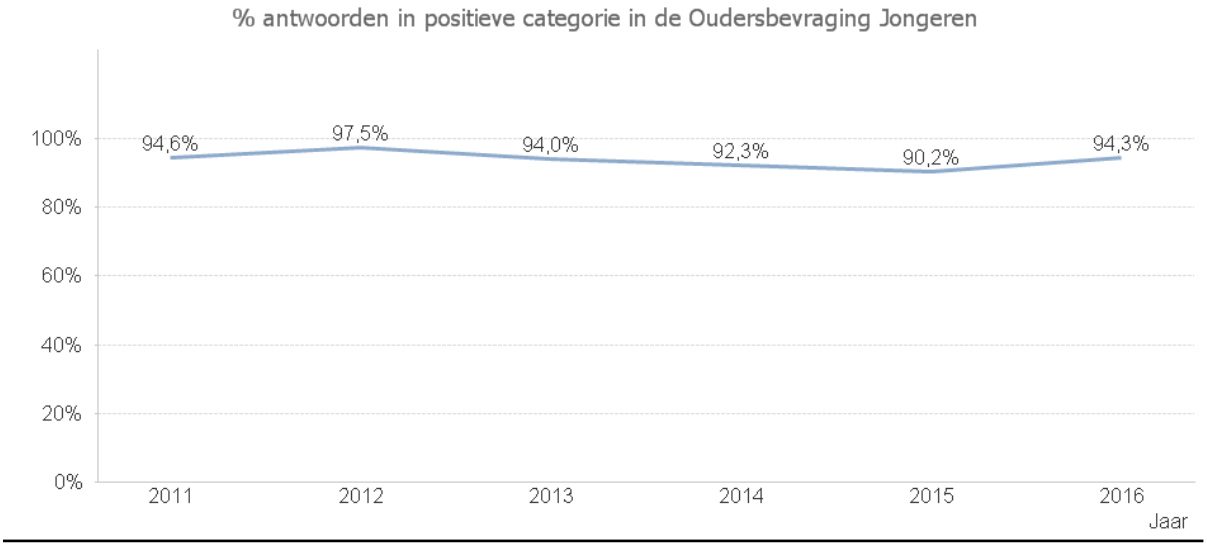
ANTWOORD
op vraag nr. 449 van 1 maart 2017
van **WARD KENNES**

De kernopdracht van het Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Geel betreft de dienstverlening van kwaliteitsvolle zorg ten aanzien van de patiënten/burgers. Hiervoor onderwerpen ze hun zorg en dienstverlening aan regelmatige kwaliteitstoetsen bij de patiënten (klanten) door het bevragen van hun tevredenheid. Deze tevredenheidsmetingen gebeuren systematisch, als onderdeel van het managementmodel "Kwadrant", dat gebruikt wordt voor hun continue kwaliteitsverbeteringen op basis van de PDCA-cyclus.
Zo voeren ze sinds 2005 jaarlijks ervaringsmetingen (tevredenheid) uit bij de doelgroep volwassenen, met het Delta-instrument van het toenmalige Centrum voor Ziekenhuis- en Verplegingswetenschap van de KU Leuven (thans AccentVV). Ze werkten overigens mee bij de ontwikkeling van dit instrument dat over 54 items peilt naar de ervaring van patiënten opgenomen in een psychiatrisch ziekenhuis. Voor de bevraging van jongeren voldeed dit instrument niet en schakelden we in 2011 over op een oudersbevraging met een 11-item vragenlijst. Ook voor de doelgroep ouderen waar cognitieve beperkingen vaak erg op de voorgrond treden, ontwikkelden ze een eigen instrument (24 items) dat ze vanaf 2015 in gebruik namen. Voor de divisie Volwassenen schakelden ze in 2016 over van de Deltabevraging op het instrument van het Vlaams PatiëntenPlatform: de Vlaamse PatiëntenPeiling GGZ die 37 items telt. Op dit moment (maart-april 2017) voeren ze met dit instrument een tweede meting uit. De resultaten van deze tevredenheidsmeting worden gebenchmarkt met andere GGZ organisaties en zijn in de nabije toekomst ook raadpleegbaar voor de patiënten/burgers via de website www.zorgkwaliteit.be. Deze website is een initiatief van de Vlaamse overheid en de ziekenhuissector om de transparantie en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

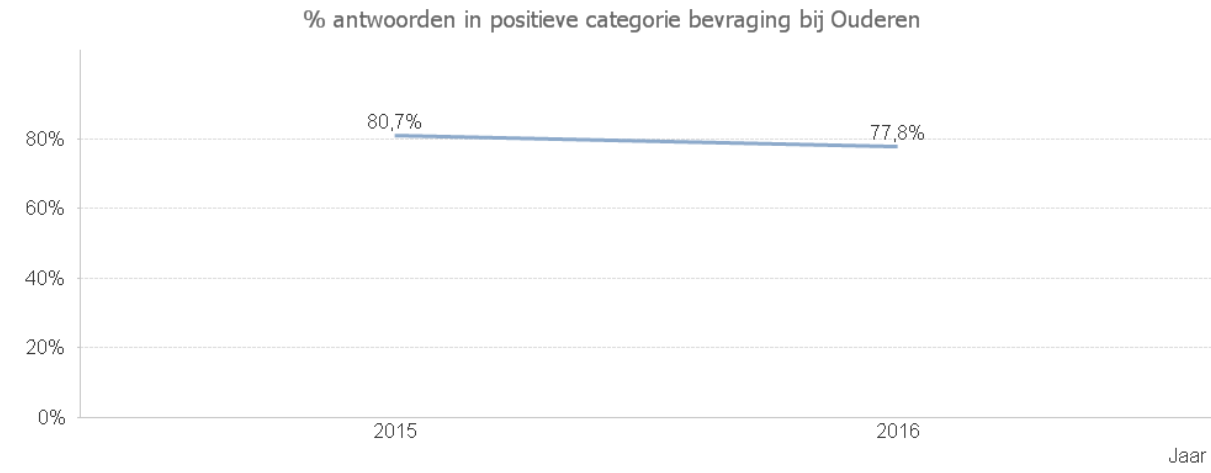
We bekijken peilingen naar tevredenheid in OPZ Geel zowel op organisatieniveau als op niveau van een leefeenheid. Hieronder geven we eerst de algemene trendlijnen voor elk van de bevragingen, telkens gevolgd door de resultaten van de meest recente peiling op niveau van subschaal of op itemniveau.

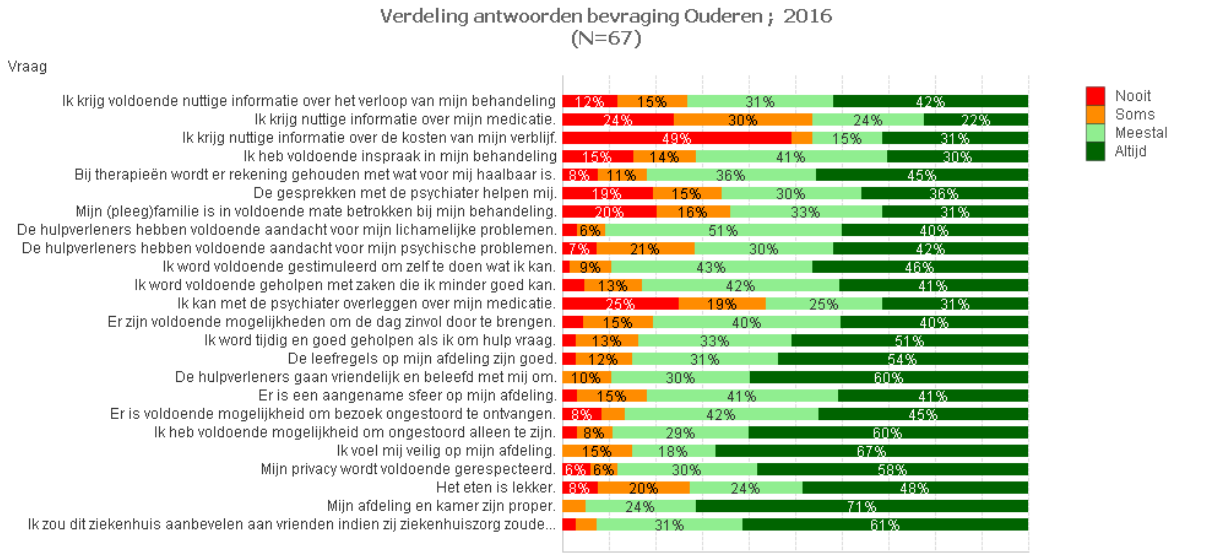

% antwoorden in positieve categorie Deltabevraging Volwassenen
80%
60%
40%
20%
0%
71,4%
70,6%
78,8%
77,1%
67,9%
76,1%
74,6%
75,8%
80,3%
2005
2006
2007
2008
2009
2010
2011
2013
2014
Jaar


Gemiddelde scores subschalen Deltabevraging Volwassenen; 2014
subschaal
Maaltijden 12% 21% 26% 40%
Dienstverlening 9% 15% 33% 43%
Zorggebonden informatie 8% 16% 31% 44%
Inspraak 8% 14% 31% 47%
Informatie algemeen 6% 14% 32% 47%
Zorg 6% 14% 30% 49%
Algemeen 6% 14% 21% 59%
Organisatie van zorg 6% 14% 31% 49%
Ondersteuning 6% 14% 34% 46%
Respect 11% 30% 55%
Accommodatie 14% 34% 48%
0% 20% 40% 60% 80% 100%
Helemaal mee eens
Grotendeels mee eens
Min of meer mee eens
Niet mee eens


% antwoorden in positieve categorie in de Oudersbevraging Jongeren
100%
80%
60%
40%
20%
0%
94,6%
97,5%
94,0%
92,3%
90,2%
94,3%
2011
2012
2013
2014
2015
2016
Jaar


Verdeling antwoorden Oudersbevraging Jongeren ; 2016
(N=32)
Vraag
Ik ben tevreden over het eerste contact met de dienst. 90% 10%
Ik ben tevreden over het intakegesprek. 90%
Ik werd vooraf voldoende geïnformeerd over het aanbod. 69% 22% 9%
Ik ben tevreden over de inhoud van de begeleiding. 78% 22%
Ik kreeg voldoende informatie over het functioneren van mijn kind. 78% 19%
De begeleiding heeft de gewenste verandering gebracht. 43% 39% 14%
De begeleiding bood voldoende ondersteuning aan het gezin. 70% 27%
Mijn kind is geholpen. 33% 44% 11% 11%
Ik ben tevreden over de samenwerking. 88% 9%
Ik kon met mijn bezorgdheden terecht bij de begeleider(s). 94%
Ik kreeg voldoende advies over de verdere zorgen die mijn kind nodig heeft. 60% 37%
Ja
Eerder wel
Eerder niet
Nee


% antwoorden in positieve categorie bevraging bij Ouderen
80,7%
77,8%
80%
60%
40%
20%
0%
2015
2016
Jaar


Verdeling antwoorden bevraging Ouderen ; 2016
(N=67)
Vraag
Ik krijg voldoende nuttige informatie over het verloop van mijn behandeling 12% 15% 31% 42%
Ik krijg nuttige informatie over mijn medicatie. 24% 30% 24% 22%
Ik krijg nuttige informatie over de kosten van mijn verblijf. 49% 15% 31%
Ik heb voldoende inspraak in mijn behandeling 15% 14% 41% 30%
Bij therapieën wordt er rekening gehouden met wat voor mij haalbaar is. 8% 11% 36% 45%
De gesprekken met de psychiater helpen mij. 19% 15% 30% 36%
Mijn (pleeg)familie is in voldoende mate betrokken bij mijn behandeling. 20% 16% 33% 31%
De hulpverleners hebben voldoende aandacht voor mijn lichamelijke problemen. 6% 51% 40%
De hulpverleners hebben voldoende aandacht voor mijn psychische problemen. 7% 21% 30% 42%
Ik word voldoende gestimuleerd om zelf te doen wat ik kan. 9% 43% 46%
Ik word voldoende geholpen met zaken die ik minder goed kan. 13% 42% 41%
Ik kan met de psychiater overleggen over mijn medicatie. 25% 19% 25% 31%
Er zijn voldoende mogelijkheden om de dag zinvol door te brengen. 15% 40% 40%
Ik word tijdig en goed geholpen als ik om hulp vraag. 13% 33% 51%
De leefregels op mijn afdeling zijn goed. 12% 31% 54%
De hulpverleners gaan vriendelijk en beleefd met mij om. 10% 30% 60%
Er is een aangename sfeer op mijn afdeling. 15% 41% 41%
Er is voldoende mogelijkheid om bezoek ongestoord te ontvangen. 8% 42% 45%
Ik heb voldoende mogelijkheid om ongestoord alleen te zijn. 8% 29% 60%
Ik voel mij veilig op mijn afdeling. 15% 18% 67%
Mijn privacy wordt voldoende gerespecteerd. 6% 6% 30% 58%
Het eten is lekker. 8% 20% 24% 48%
Mijn afdeling en kamer zijn proper. 24% 71%
Ik zou dit ziekenhuis aanbevelen aan vrienden indien zij ziekenhuiszorg zoude... 31% 61%
Nooit
Soms
Meestal
Altijd

Resultaten van de Vlaamse PatiëntenPeiling 2016

OPZ Geel (divisie Volwassenen)

Informatie over psychische problemen en behandeling

Patiëntengroep	Aantal	Antwoord: Altijd	Meestal	Niet ingevuld	Soms	Nooit	Ongeldig
1 - Ik kreeg informatie over mijn psychische problemen							
uw voorziening	87	26%	31%		29%	13%	0
Alle patiënten		*30%*	*35%*		*23%*	*9%*	
2 - Ik kreeg informatie over de mogelijke behandelingswijzen voor mijn psychische problemen							
uw voorziening	89	31%	28%		22%	15%	0
Alle patiënten		*29%*	*34%*		*23%*	*10%*	
3 - Ik kreeg informatie over wat mijn behandeling inhoudt							
uw voorziening	89	35%	35%		17%	11%	0
Alle patiënten		*36%*	*33%*	*4%*	*19%*	*8%*	
4 - Ik kreeg informatie over mijn medicatie en de mogelijke bijwerkingen hiervan							
uw voorziening	83	27%	25%		28%	20%	0
Alle patiënten		*29%*	*24%*		*25%*	*19%*	
5 - Ik kreeg vooraf informatie over de kosten van mijn opname in het ziekenhuis							
uw voorziening	89	34%	19%		15%	30%	0
Alle patiënten		*38%*	*18%*	*5%*	*16%*	*24%*	

Inspraak

Patiëntengroep	Aantal	Antwoord: Altijd	Meestal	Niet ingevuld	Soms	Nooit	Ongeldig
6 - Mijn hulpverleners sporen mij aan om mee te beslissen in mijn behandeling, onderzoek of testen							
uw voorziening	89	37%	40%		15%	8%	0
Alle patiënten		*36%*	*34%*		*19%*	*9%*	
7 - Ik kan meebeslissen over de inhoud van mijn behandeling							
uw voorziening	89	36%	34%	6%	15%	10%	0
Alle patiënten		*35%*	*31%*	*7%*	*18%*	*9%*	

Therapeutische relatie

Patiëntengroep	Aantal	Antwoord: Altijd	Meestal	Niet ingevuld	Soms	Nooit	Ongeldig
8 - Mijn hulpverleners geven me begrijpelijke uitleg							
uw voorziening	89	49%	38%		10%		0
Alle patiënten		*51%*	*35%*		*11%*		
9 - Mijn hulpverleners respecteren mij							
uw voorziening	89	52%	37%		10%		0
Alle patiënten		*65%*	*28%*		*6%*		
10 - Ik heb vertrouwen in mijn hulpverleners							
uw voorziening	89	39%	42%		16%		0
Alle patiënten		*54%*	*32%*		*11%*		
11 - Ik voel me vrij om mijn hulpverleners vragen te stellen over mijn behandeling en mijn medicatie							
uw voorziening	89	53%	36%		8%		0
Alle patiënten		*59%*	*26%*		*11%*		

Zorg op maat

Patiëntengroep	Aantal	Antwoord: Altijd	Meestal	Niet ingevuld	Soms	Nooit	Ongeldig
12 - Mijn hulpverleners begrijpen mijn psychische problemen							
uw voorziening	89	26%	47%	6%	15%	7%	0
Alle patiënten		*38%*	*44%*		*14%*		
13 - Mijn hulpverleners vragen me welke problemen of klachten het meest belangrijk voor mij zijn om aan te werken							
uw voorziening	89	42%	37%		19%		0
Alle patiënten		*41%*	*37%*		*16%*	*5%*	
14 - Mijn hulpverleners gaan uit van mijn mogelijkheden in plaats van mijn beperkingen							
uw voorziening	89	40%	45%		12%		0
Alle patiënten		*43%*	*41%*		*12%*		
16 - Mijn hulpverleners moedigen mij aan om mee de verantwoordelijkheid voor mijn zorg op te nemen							
uw voorziening	89	46%	40%		12%		0
Alle patiënten		*49%*	*37%*		*10%*		
17 - Mijn hulpverleners hebben aandacht voor mijn lichamelijke gezondheid							
uw voorziening	89	34%	49%		15%		0
Alle patiënten		*47%*	*36%*		*14%*		

Organisatie van zorg en samenwerking tussen hulpverleners

Patiëntengroep	Aantal	Antwoord: Altijd	Meestal	Niet ingevuld	Soms	Nooit	Ongeldig
15 - Mijn hulpverleners kijken naar mijn persoon in zijn geheel in plaats van alleen naar mijn problemen							
uw voorziening	89	38%	46%		12%		0
Alle patiënten		*48%*	*37%*		*11%*		
18 - Mijn hulpverleners geven gelijkaardige informatie							
uw voorziening	89	20%	49%		27%		0
Alle patiënten		*25%*	*46%*	*8%*	*17%*		
19 - Binnen deze voorziening werken mijn hulpverleners goed samen							
uw voorziening	88	32%	47%		20%		1
Alle patiënten		*43%*	*38%*	*7%*	*11%*		
20 - Mijn hulpverleners werken goed samen met externe hulpverleners of diensten zoals mijn huisarts, zelfstandig psychotherapeut, OCMW							
uw voorziening	88	25%	39%	6%	23%	8%	1
Alle patiënten		*33%*	*35%*	*7%*	*17%*	*7%*	
21 - Ik vind dat mijn hulpverleners voldoende de tijd nemen voor mij							
uw voorziening	89	31%	43%		20%		0
Alle patiënten		*44%*	*34%*		*16%*		
22 - Ik kan vlot een afspraak krijgen met de hulpverleners van deze voorziening							
uw voorziening	89	38%	44%		17%		0
Alle patiënten		*45%*	*36%*		*14%*		

Veilige zorg

Patiëntengroep	Aantal	Antwoord: Altijd	Meestal	Niet ingevuld	Soms	Nooit	Ongeldig
23 - Tijdens het eerste contact stellen mijn hulpverleners zich voor met naam en functie							
uw voorziening	89	44%	35%		15%		0
Alle patiënten		*61%*	*23%*	*5%*	*8%*		
24 - Ik voel me veilig tijdens mijn behandeling							
uw voorziening	88	44%	35%		13%	5%	1
Alle patiënten		*53%*	*31%*	*5%*	*10%*		
25 - Ik vind dat mijn hulpverleners goed reageren wanneer ik zeg dat het niet goed met mij gaat							
uw voorziening	87	34%	41%		16%	5%	2
Alle patiënten		*48%*	*33%*	*5%*	*12%*		
26 - Ik ben tevreden over de afspraken die gemaakt zijn voor wanneer het niet goed met mij gaat							
uw voorziening	84	32%	45%		15%	5%	1
Alle patiënten		*43%*	*37%*		*15%*		

Deskundigheid

Patiëntengroep	Aantal	Antwoord: Altijd	Meestal	Niet ingevuld	Soms	Nooit	Ongeldig
27 - Ik vind mijn hulpverleners goed in hun job							
uw voorziening	89	40%	43%		12%		0
Alle patiënten		*49%*	*37%*	*6%*	*8%*		

Patientenrechten

Patiëntengroep	Aantal	Antwoord: Altijd	Meestal	Niet ingevuld	Soms	Nooit	Ongeldig
28 - Mijn hulpverleners respecteren mijn privacy							
uw voorziening	89	56%			28%	12%	0
Alle patiënten		*59%*			*28%*	*8%*	
29 - Mijn hulpverleners vragen mijn toestemming om informatie over mij met externe hulpverleners te delen							
uw voorziening	81	54%		15%	19%	11%	0
Alle patiënten		*55%*		*24%*	*4%*	*10%*	*7%*
30 - Ik heb de mogelijkheid om een andere hulpverlener te kiezen							
uw voorziening	84	26%	26%	17%	20%	11%	5
Alle patiënten		*36%*	*22%*	*10%*	*17%*	*15%*	
31 - Ik kreeg informatie over mijn recht om een 'tweede mening' te vragen							
uw voorziening	86	15%	13%	10%	19%	43%	3
Alle patiënten		*25%*	*20%*	*10%*	*15%*	*31%*	

Resultaat en evaluatie van zorg

Patiëntengroep	Aantal	Antwoord: Altijd	Meestal	Niet ingevuld	Soms	Nooit	Ongeldig
32 - Mijn hulpverleners en ik evalueren regelmatig het verloop van mijn behandeling							
uw voorziening	88	38%	32%		26%		1
Alle patiënten		*36%*	*35%*		*20%*	*6%*	
33 - Ik voel me geholpen door mijn behandeling							
uw voorziening	89	36%	29%	4%	24%	7%	0
Alle patiënten		*38%*	*36%*	*5%*	*18%*		

Ontslagmanagement en nazorg

Patiëntengroep	Aantal	Antwoord: Ja	Niet ingevuld	Nee	Ongeldig
34 - Ik kan meebeslissen over het einde van mijn behandeling					
uw voorziening	70	84%		14%	0
Alle patiënten		*78%*	*6%*	*16%*	67
35 - Mijn hulpverleners en ik hebben afspraken over waar ik na mijn behandeling terecht kan als mijn problemen terugkomen of verergeren					
uw voorziening	62	65%	5%	31%	0
Alle patiënten		*74%*	*7%*	*19%*	48

Algemene beoordeling

Patiëntengroep	Aantal	Antwoord: 10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	Niet ingevuld	Ongeldig	Gemiddeld cijfer
36 - Welk cijfer zou u deze voorziening geven voor deze behandeling?															
uw voorziening	89	11%	19%			33%				21%		4%		0	7,7
Alle patiënten		*14%*		*21%*		*33%*				*16%*		*6%*	*4%*		*7,9*