

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 452
van **WARD KENNES**
datum: 1 maart 2017

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

Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Rekem - 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 inspeelt. 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 van de besparingen 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 vermeden dienen te worden.

Werd inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het OPZ Rekem betreft?

Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen deze in de werking van het OPZ Rekem geïmplementeerd worden?

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

ANTWOORD

op vraag nr. 452 van 1 maart 2017

van **WARD KENNES**

In 2014 heeft het Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum (OPZC Rekem) een klantentevredenheidsmeting op basis van de CQ-index gehouden op alle afdelingen behalve op de afdeling PVT MG (mentaal gehandicapten) en op de afdeling Ouderenzorg A (o.w.v. het groot aantal patiënten met dementie). Op deze twee afdelingen werd een andere tevredenheidsmeting gebruikt waarbij de naasten van de betrokken patiënten en bewoners werden betrokken.

De resultaten van deze tevredenheidsmeting werden teruggekoppeld naar de directie en de Raad van Bestuur. Waar mogelijk werd rekening gehouden met deze resultaten bij de ontwikkeling van het beleid in het OPZC Rekem.

In 2016 werd geopteerd om deel te nemen aan het VIP²-GGZ project (Vlaams indicatorenproject voor professionelen en patiënten in de geestelijke gezondheidszorg) en aan de Vlaamse Patiëntenpeiling GGZ.

Het OPZC Rekem heeft zich geëngageerd om in het kader van het VIP² -GGZ project de volgende drie indicatoren te meten:

- tijdig contact met ambulante hulpverlener na ontslag van de patiënt;
- suïcidepreventiebeleid;
- ervaringsdeskundigen actief betrekken.

De resultaten van de meting 2016 zijn recentelijk overgemaakt aan het OPZC Rekem maar moeten nog gevalideerd worden door het OPZC Rekem. De resultaten zullen vervolgens worden besproken en waar mogelijk zullen de aanbevelingen geïmplementeerd worden in de werking van het OPZC Rekem.

Ook in 2017 plant het OPZC Rekem deel te nemen aan het VIP²-GGZ project en de Vlaamse Patiëntenpeiling GGZ.

Naast bovenstaande initiatieven zijn er in het OPZC Rekem op de afdelingen regelmatig bijeenkomsten van patiënten- en familieraden. Tijdens deze bijeenkomsten kunnen patiënten, bewoners en familieleden aangeven wat naar hun tevredenheid verloopt en welke de aandachtspunten zijn in het OPZC Rekem wat hen betreft. Deze vergaderingen worden geleid door onafhankelijke personen die enkel deze opdracht hebben in het OPZC Rekem. Zij spreken de leidinggevenden aan over mogelijk te ondernemen acties om zo de kwaliteit van zorg voor de patiënten en bewoners te verhogen.

Uiteraard kunnen de patiënten en bewoners bij de ombudsdienst van het OPZC Rekem terecht met hun klachten.