

# PATIËNTENPARTICIPATIE EN INDICATOREN VAN PATIËNTENTEVREDENHEID GAAN HAND IN HAND BINNEN EEN PSYCHIATRISCH ZIEKENHUIS

V. Meesseman, MSc; O. Peene, PhD; P. Cokelaere, MSc, MBA  
PZ H. Familie, Kortrijk

## INLEIDING

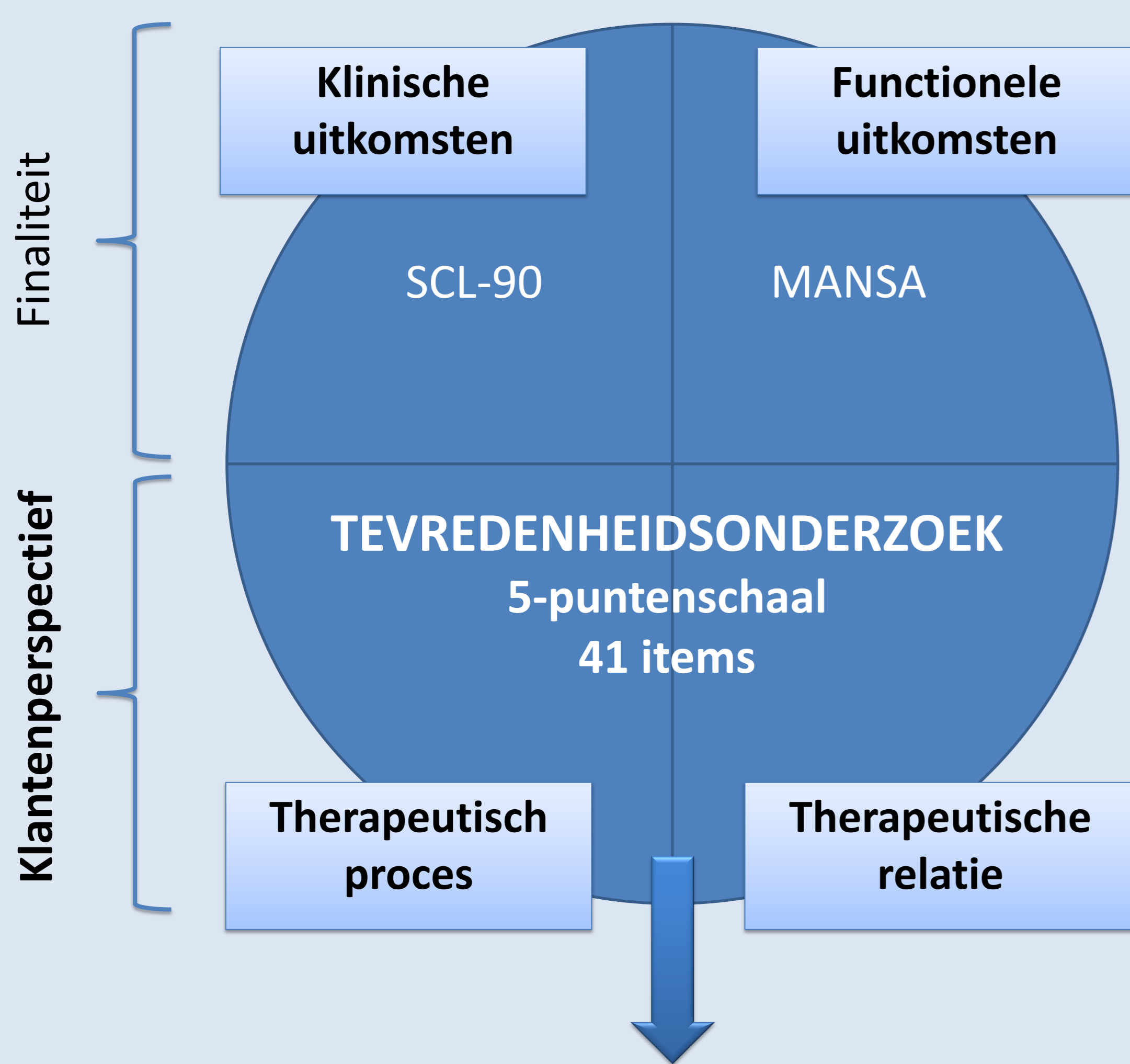
Lange-termijndoelstellingen en strategie



Balanced ScoreCard  
Indicatorenset per KSF



Finaliteit en klantenperspectief obv uitkomstenkwadrant Walburg (2003)



ONTWIKKELING obv:

- Focusgroepen met patiënten
- Studie vragenlijsten (CQ-Index, WAS, ...)
- Doelstellingen strategisch plan

## PROCEDURE

- Afname vragenlijst + open vragen + nabespreking tijdens groepsmoment olv psycholoog
- Per kwartaal
- Alle patiënten in (dag)opname
- Terugkoppeling resultaten en acties

## INDICATOREN

### KWANTITATIEF

% patiënten

'helemaal niet tevreden' of 'niet tevreden'

Totaal patiënten

### KWALITATIEF

Antwoorden van patiënten op open vragen:

Wat is voor jullie...

- belangrijk om je goed te voelen op de afdeling?
- een goede opname/behandeling?

Mocht je baas zijn van het ziekenhuis...

- wat zou je veranderen?
- wat zou je zeker behouden?

## RESULTATEN

### KWANTITATIEF

<b>Doel</b>	< 10% ontevreden patiënten
	Tussen 10 % en 20 % ontevreden patiënten
<b>Alarm</b>	> 20% ontevreden patiënten

Q3 / 2014	resultaten vorige kwartalen	2.1. Therapeutisch klimaat	richtvragen en opmerkingen	2.2. Therapeutisch traject
Aantal inopname 70		2.1.01. Tevredenheidsonderzoek patiënten A -therapeutisch klimaat		2.2.01. Tevredenheidsonderzoek patiënten A -therapeutisch traject
		01. Onthaal bij opname 0,00 %	02. Informatie over afdeling 5,93 %	03. Gesprekken met teamleden 2,67 %
		04. Snelheid antwoorden 5,99 %	05a. Individuele begeleider kennen 21,34 %	05b. Contact met individuele begeleider 9,52 %
		06. Informatie over medicatie 11,45 %	07. Betrokkenheid verloop behandeling 4,61 %	08. Therapie-aanbod 6,23 %
		09. Activiteiten buiten therapie 18,65 %	10. Informatie over belangrijke thema's 7,36 %	13. Betrokkenheid familie en andere 17,33 %
		14. Bezoekregeling 2,86 %	15. Comfort 8,88 %	16. Ontbijt 6,89 %
		18. Avondmaal 15,50 %	17. Middagmaal 10,35 %	18a. Service cafetaria 0,00 %
		19. Properheid sanitair 10,14 %	20. Properheid afdeling 3,25 %	21. Schoonmaak kamer 5,25 %
		22. Terecht bij team 4,90 %	23. Respectvol behandeld 1,18 %	24. Teamleden op de hoogte 3,08 %
		25. Stagiairs/studenten duidelijk 8,96 %	26. Terecht bij psychiater 12,97 %	27. Resultaten onderzoeken 13,62 %
		28. Informatie over therapieplaats en -tijdstip 0,00 %	30. Benaderd als mens 0,00 %	31. Persoon naar waarde geschat 3,21 %
		32. Problemen ernstig genomen 6,71 %	33. Behandeling afgestemd op noden 12,29 %	34. Veiligheid afdeling/ziekenhuis 3,36 %
		35. Team waakt over veiligheid 1,25 %	40. Vriendelijk personeel 0,00 %	41. Ziekenhuis aanraden 0,00 %
				11. Informatie over mogelijkheden van nazorg 19,16 %
				12. Voorbereiding naar huis 17,00 %
				29. Aanmoedigen omgaan problemen 0,00 %
				36. Stimuleren zelfstandig werken 2,00 %
				37. Aandacht voor talenten 2,92 %
				38. Aanmoediging tot zelfontplooiing 3,18 %
				39. Ondersteuning omgang kwetsbaarheid 7,43 %

### KWALITATIEF

- Alle antwoorden worden geclusterd per categorie en vormen basis voor verbeteracties
- Vb: "Mocht je baas zijn van het ziekenhuis wat zou je zeker behouden?"

afdeling	categorie	antwoorden
Kiel	maaltijden	personeel van de cafetaria heel vriendelijk
Boeg	communicatie/informatie	dagplanning en visueel schema op bord
Vlonder	andere	geen uniformen
Bolder	aanbod	dagstructuur en vaste tijdstippen om te eten
Bolder	behandeling	de aanpak/begeleiding zoals die nu is
Boeg	communicatie/informatie	foto's personeel uithangen

## CONCLUSIES

### VOORDELEN

- Meer dialoog met patiënten
- Vluggere en directe opvolging van opmerkingen, vooral acties
- Medewerkers zijn meer betrokken
- LT: cultuurverandering – meer en meer worden patiënten bevraagd
- Beter strategische opvolging

### NADELEN

- Tijdsduur tussen afname en terugkoppeling van de resultaten
- Perceptie bij patiënten: verbeterprojecten gaan niet snel genoeg

## TRANSPARANTIE

- Kwantitatieve en kwalitatieve resultaten beschikbaar voor elke medewerker
- Bespreking resultaten tijdens dienstvergadering
- Publicatie resultaten op website