

Patiënttevredenheidsonderzoeken

Rapport PTO OFZ

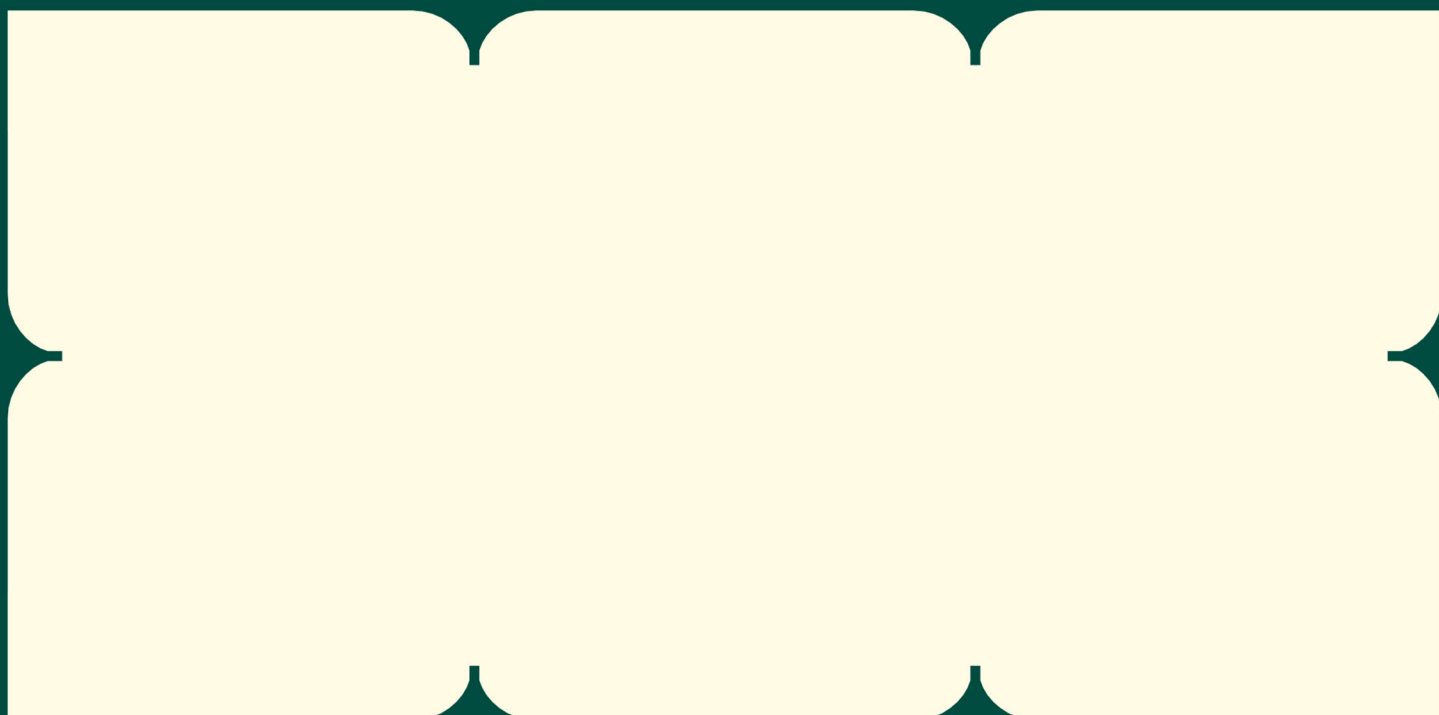
Documentbeheer

Datum: 20250723

Status: Vastgesteld

Auteur/Contactpersoon: H. Bouma

Proceseigenaar: Directeur Zorg en Bedrijfsvoering OFZ



Inhoud

Inleiding	2
FPA Mesdag	3
AFPB Mesdag	6

Inleiding

In april en juli 2025 zijn patiënttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd op de FPA en op de AFPB middels de focusgroep methodiek.

De teamleiders hebben vanuit de Consumer Quality Index (QCi) thema's gekozen die besproken zijn tijdens het patiënttevredenheidsonderzoek.

In het rapport vindt u een samenvatting van het onderzoek, de aanbevelingen en de acties.

De resultaten, aanbevelingen en acties zijn met de medewerkers gedeeld.

In het tweede semester van 2025 zullen de tevredenheidsonderzoeken worden herhaald en wordt ook de tevredenheid van de patiënten op FBW Beijum onderzocht.

FPA Mesdag

Op woensdag 9 april is een patiënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd op de FPA Zuidlaren door middel van de focusgroep methodiek. Vanuit de CQI vragenlijst 2024 zijn thema's gekozen om te bespreken tijdens het patiënttevredenheidsonderzoek door de teamleiders. Daarnaast is een 'reserve' thema gekozen.

De thema's zijn: bejegening, informatie behandeling, samen beslissen en als reserve empowerment. Voorafgaand aan het bespreken van de thema's is een korte terugkoppeling geweest met de acties vanuit het vorige tevredenheidsonderzoek, patiënten zijn gevraagd aan te geven of dit nog een punt van aandacht is of dat deze actie afgerond is.

In dit rapport wordt eerst deze terugkoppeling beschreven, daarnaast per thema een samenvatting van het onderzoek en aan het einde worden de aanbevelingen vanuit het onderzoeksteam gedaan. Het rapport en de aanbevelingen zullen worden besproken met de teamleiders en worden actiepunten afgesproken.

Een korte samenvatting van het onderzoek, aanbevelingen en de actiepunten worden met de patiëntengroep gedeeld en gepubliceerd op de website.

Terugblik vorig PTO (juni 2024)

- Uitleg over procedures, waarvoor moet ik pb-ers hebben, ondersteuning bij procedures.

Patiënten geven aan dat dit wel helder is, men weet wie ze voor bepaalde vragen moeten en kunnen benaderen.

- Meer aandacht voor sfeer op de groep met de patiënten.

Patiënten geven aan dat personeel hier aandacht voor heeft op de groep. Het wordt op de groep wel besproken, maar als hier geen reactie op gegeven wordt, dan accepteert de sociotherapie dat. Mogelijk kan het thema ook individueel in gesprekken met de patiënten besproken worden.

- Meer aanbod van activiteiten op de afdeling in het weekend.

Dit wordt door de patiënten nog steeds als te weinig ervaren. Er is in het weekend en vakanties te weinig aanbod van activiteiten. Wanneer patiënten iets willen, dan kan het vaak wel, maar het wordt niet pro-actief aangeboden en dit wordt gemist.

Bejegening

De patiënten geven over het algemeen aan dat de medewerkers hen goed helpen. Ze voelen zich serieus genomen. Er wordt respect ervaren vanuit de behandelaren en sociotherapie. Patiënten kunnen bij medewerkers terecht met vragen, de medewerkers zijn correct in contact en er is makkelijk contact te leggen. Behandelaren komen op tijd, er zijn voldoende mogelijkheden voor gesprekken met medewerkers. Over het algemeen wordt de bejegening positief ervaren.

Er wordt wel genoemd dat er soms over andere patiënten gesproken wordt op de afdeling, een patiënt geeft aan dat hier discreter mee omgegaan kan worden.

Daarnaast wordt genoemd dat er soms een (negatieve) wisselwerking is in het contact tussen patiënten en personeel (onderzoekers duiden dit als tegenoverdracht). Een patiënt geeft aan dat het kan helpen om het hier in het team over te hebben, en dit met elkaar te bespreken als het ervaren wordt of gezien wordt bij een ander.

Informatie behandeling

Patiënten geven aan dat ze vanuit de afdeling (alle disciplines) niet pro-actief informatie krijgen over de behandeling, het effect hiervan, verschillende modules of therapieën, en medicatie.

Wanneer er om gevraagd wordt, dan wordt het goed uitgelegd, maar het wordt niet aangeboden.

Ook wordt niet altijd goed uitgelegd waarom bepaalde controles (zoals kamercontroles) worden uitgevoerd; patiënten geven aan dat het gewoon de regels zijn, zo gaat het hier.

Samen beslissen

Er wordt over het algemeen goed naar de wensen en de voorkeuren van de patiënt geluisterd. Dit wordt ook actief uitgevraagd. Patiënten ervaren dat ze betrokken worden bij beslissingen.

Er wordt wisselend gereageerd op de vraag of patiënten inspraak hebben op het opstellen van de doelen, de ene patiënt geeft aan dat er overeenstemming is, een andere patiënt geeft aan dat er niet naar gevraagd wordt door de behandelaar.

Naasten worden niet echt betrokken bij de behandeling, een patiënt geeft aan hier ook geen behoefte aan te hebben, maar er is ook niet specifiek naar gevraagd.

Er wordt aangegeven dat er aangegeven kan worden hoe en waar de gesprekken plaatsvinden, maar dit moet de patiënt wel zelf aangeven, dit wordt niet uitgevraagd. Dat zou beter kunnen.

Empowerment

Dit thema wordt verschillend ervaren door de patiënten. Een patiënt geeft aan dat medewerkers de patiënten goed in hun kracht zetten. Er wordt gekeken naar wat de patiënt leuk vindt, wat vindt hij leuk om te leren. Als iemand zelf iets kan organiseren, dan mag hij dat zelf proberen. Mocht het niet lukken, dan helpt de medewerker. Medewerkers helpen bij het maken van goede keuzes.

Een andere patiënt geeft aan dat er niet heel veel aandacht voor is, er worden veel dingen overgenomen. Deze betreffende patiënt vindt dat niet erg, het is ook wel makkelijk als hij het zelf niet hoeft te doen.

Er wordt aangegeven dat er meer aandacht mag zijn voor de toekomst; wat gebeurt er na het verblijf op de FPA? Hoe kan een patiënt na zijn behandeling goed meedoen met de maatschappij, hoe blijft het veilig etc. Door er veel over te praten krijgen patiënten hier een beter beeld van, waardoor het (zelf)vertrouwen in de toekomst vergroot wordt, wat de kans van slagen weer vergoot.

Aanbevelingen	Acties
Playstation op VIBA	Teamleider heeft dit aangevraagd voor VIB A en VIB B
Activiteiten aanbieden in het weekend	Nieuwe werkgroep Leefstijl gaat dit punt oppakken.
Sfeer blijven bespreken op de afdeling en hierop doorvragen, dit ook met de patiënten individueel bespreken tijdens pb-gesprekken.	Teamleiders bespreken dit binnen de teams.
Discreet omgaan met informatie op de groep.	Teamleiders bespreken dit binnen de teams
Actief informatie aanbieden over verschillende onderdelen van de behandeling, zoals doel behandeling, verschillende modules en therapieën, het te doorlopen traject, controles, medicatie en bijwerkingen. Er wordt getoetst bij de patiënt of hij/zij de informatie begrepen heeft. De informatie kan op een later moment herhaald worden als ingeschat wordt dat het nodig is.	Medewerkers van FPA Mesdag gaan een boekje ontwikkelen met informatie over verschillende onderdelen van de behandeling. Dit wordt in begrijpelijke taal voor de patiënten opgesteld.

Keus geven aan patiënten (of als medewerker nadenken over) hoe en waar gesprekken plaatsvinden zodat het beter afgestemd wordt op de wens en behoefte van de patiënt.	Teamleiders bespreken dit binnen de teams.
Bespreken van overdracht en tegenoverdracht in de teams.	Intervisie wordt opgestart voor de VIB afdelingen. Op een later moment ook voor de andere milieus. Teamleiders bespreken dit met de teams.
Aandacht voor toekomst (na behandeling op de FPA) tijdens pb-gesprekken.	Wordt opgepakt door de werkgroep optimale samenwerking waarbij taken van pb-ers worden beschreven.
Patiënten betrekken bij het opstellen van doelen, hierbij de wensen van de patiënt meenemen.	Wordt opgepakt door de werkgroep optimale samenwerking.
Aandacht voor het betrekken van het netwerk.	Nieuwe werkgroep Naasten gaat dit punt oppakken.

AFPB Mesdag

Op woensdag 9 juli is een patiënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd op de AFBP door middel van de focusgroep methodiek.

Vanuit de CQI vragenlijst 2024 zijn thema's gekozen om te bespreken tijdens het patiënttevredenheidsonderzoek door de teamleiders.

De thema's zijn: bereikbaarheid, bejegening en ervaren behandelresultaat.

Het rapport en de aanbevelingen zullen worden besproken met de teamleiders en worden actiepunten afgesproken.

Een korte samenvatting van het onderzoek, aanbevelingen en de actiepunten worden met de behandelaren van de verschillende teams gedeeld en het volledige rapport wordt gepubliceerd op de website.

Bereikbaarheid

De patiënten geven aan dat ze tevreden zijn over de bereikbaarheid van de behandelaren. Een dag van te voren krijgen ze een sms-je met de afspraak. Soms wordt er ook een brief gestuurd. Dit wordt als positief ervaren.

Het is nog niet voorgekomen dat de patiënten zelf een afspraak wilden maken, maar ze weten hoe ze dit moeten doen mocht het nodig zijn. Via de receptie kan contact met de behandelaren gezocht worden, dit is helder en de patiënten geven aan dat dit een goede manier is.

Hulpverleners kunnen vaak een uur bij de patiënten zijn, soms wordt dat als te kort ervaren. De patiënt geeft echter ook aan dat hij hier rekening mee dient te houden.

Het contact met de casemanagers en behandelaren is goed. Over het algemeen is er wel genoeg tijd voor hen.

Het is altijd duidelijk wanneer de hulpverleners komen, en er wordt aangegeven dat ze altijd op tijd zijn. Als er ziekte is, wordt op tijd afgemeld.

Bejegening

Er wordt gevoeld dat medewerkers meeleven met de patiënten. Behandelaren hebben mensenkennis, ze zien aan de patiënten hoe ze zijn en hoe het met hen gaat.

De patiënten voelen zich gehoord en gezien. Behandelaren weten nog wat er de vorige keer besproken is. Hulpverleners leggen de zaken goed uit.

Het contact met de hulpverleners gaat goed, gemoedelijk. Het contact is open en voelt vertrouwd. Er wordt gemerkt dat de behandelaren deskundig zijn, ze weten waar ze het over hebben ze kunnen goed luisteren.

Er wordt veiligheid ervaren in het contact met de behandelaren, er wordt vertrouwelijk omgegaan met de informatie. Er is sprake van persoonlijk contact.

Een patiënt geeft aan dat er op het terrein van de AFBP door de behandelaar gezwaaid is waardoor hij zich gezien voelde.

De hulpverleners kunnen goed omgaan met de verschillende culturen en achtergronden van de patiënten, ze doen hun best om de patiënten te begrijpen.

Een patiënt geeft aan dat hij de behandeling niet meer als straf ziet, het 'moeten' is er af.

Een patiënt wil de AFBP graag bedanken voor de zorg, hij geeft aan erg tevreden te zijn met de hulp die hij heeft ontvangen.

Ervaren behandelbeleid

Door onderzoek wordt inzicht verkregen in de dingen waar de patiënt zelf niet bij stilstaat. De hulpverlening sluit goed aan bij wat er gebeurd is in het verleden.

Er mag wel meer geëvalueerd worden, een terugkoppeling van de behandelaar hoe het met de patiënt en de behandeling gaat.

Patiënten geven aan geen klachten te ervaren, maar er wordt wel aandacht aan hen besteed. De hulpverleners laten niet altijd het achterste van hun tong zien, ze hebben voorkennis vanuit het dossier. Soms is dat ongemakkelijk, is het onduidelijk hoe de hulpverlening aan die informatie komt. Mogelijk gebruiken ze dat ook om te zien hoe daar op gereageerd wordt.

Over het algemeen geven patiënten aan erg tevreden te zijn. De behandeling heeft effect en helpt goed, de gesprekken doen goed.

Aanbevelingen

Aanbevelingen	Acties
Kijken of er in sommige gevallen een langer contactmoment geboden kan worden.	Afstemmen op de behoefte van de patiënt. Niet per definitie 45 min plannen als er behoefte is aan meer of minder.
Vaker evalueren hoe het allemaal loopt, hoe wordt de behandeling/patiënt door de behandelaar ervaren. Dit hoeft niet altijd tijdens een officiële bespreking, maar kan ook informeel na een therapiesessie bijvoorbeeld.	Bespreken met de patiënt of behoefte is aan een kort evaluatiemoment tijdens behandelcontact. Dit inzetten als daar behoefte aan is.
De opgedane dossierkennis open bespreken met de patiënt.	Bespreken met de teams/behandelaren dat dit een punt van aandacht is. Mogelijk tijdens de intake fase bespreken met de patiënt welke stukken en informatie is ontvangen.



Mesdag
Helperlinie 2
9722 AZ Groningen

Postbus 30002
9700 RC Groningen

050 522 12 21
info@vanmesdag.nl

vanmesdag.nl