

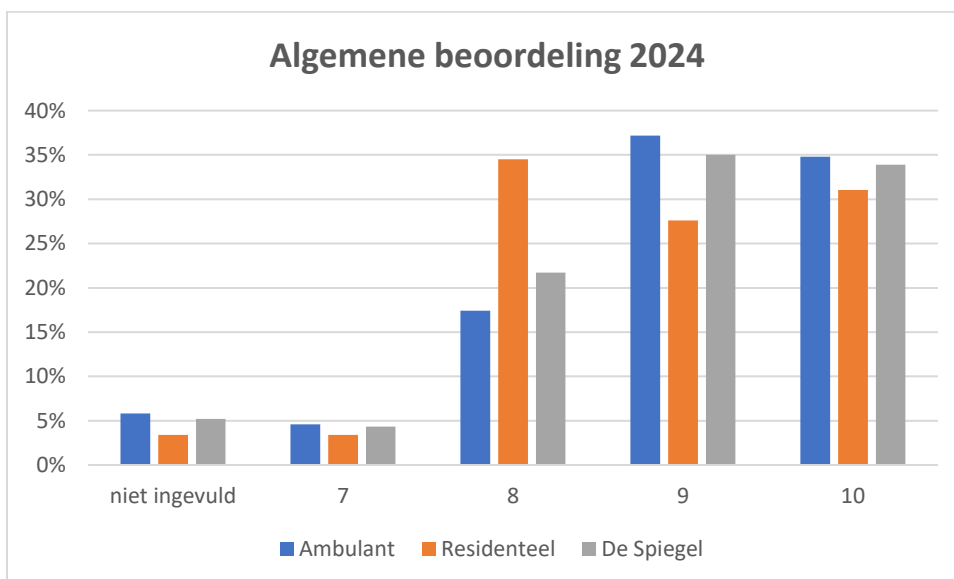
## Tevredenheidsbevraging bij de cliënten van De Spiegel

*Met ondersteuning van VIKZ, najaar 2024*

Streven naar kwaliteitsverbetering is een onderdeel van de missie & de visie van De Spiegel. Voorjaar 2024 nam De Spiegel voor de 4<sup>de</sup> maal deel aan de Vlaamse Patiënten Peiling GGZ (VPP), een bevraging georganiseerd vanuit het Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg (VIKZ). Binnen ons kwaliteitsbeleid staat de “stem” van de mensen die bij ons komen aankloppen voor hulp centraal<sup>1</sup>. De bevraging vanuit het VIKZ geeft ons hiertoe de mogelijkheid en bovendien krijgen we ook een benchmarking mee.

Er werden in totaal, over alle werkingen heen, 115 vragenlijsten ingevuld: 86 vragenlijsten van ambulante cliënten en 29 vragenlijsten van mensen in opname.

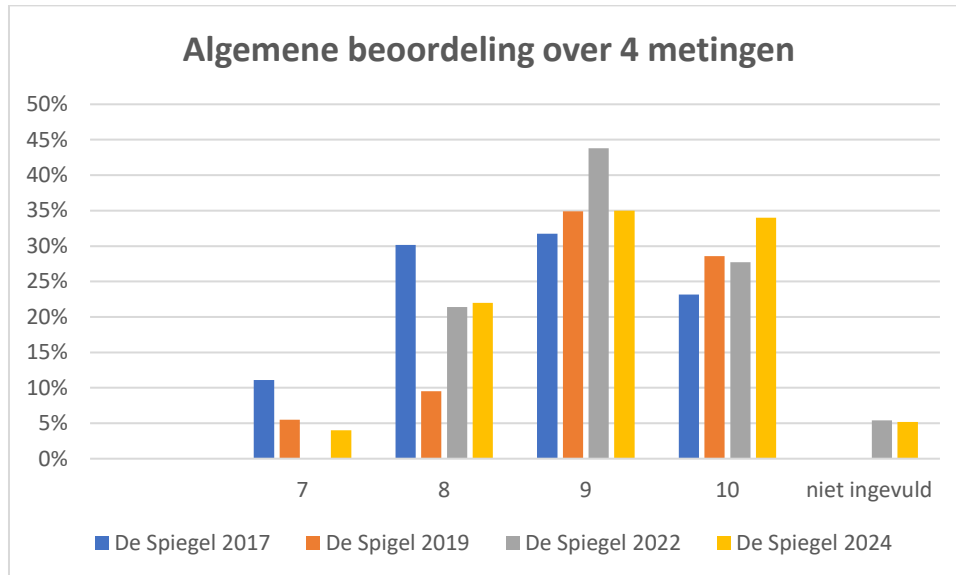
### Algemene beoordeling



Op de algemene beoordelingsvraag, waarbij cliënten of bewoners gevraagd werd een punt te geven (van 1 tot 10), vulden 109 cliënten dit in en dat gaf een gemiddelde score van **9,04!** Hierbij is weinig verschil in gemiddelde score tussen ambulante (9,1) en residentieel (8,9)

<sup>1</sup> Ook de stem van de familie vinden we belangrijk, daarom dat we begin 2023, voor de eerste maal, konden deelnemen aan een familiebevraging georganiseerd door het VIKZ.

Dit resultaat is een herbevestiging van het goede resultaat in 2022. Toen behaalden we een gemiddelde van 9,07 op gelijkaardig aantal vragenlijsten met een gelijke verdeling over de afdelingen heen<sup>2</sup>.



In 2024 gaven meer deelnemers een 10 op 10 op de algemene beoordelingsvraag dan bij de vorige metingen.

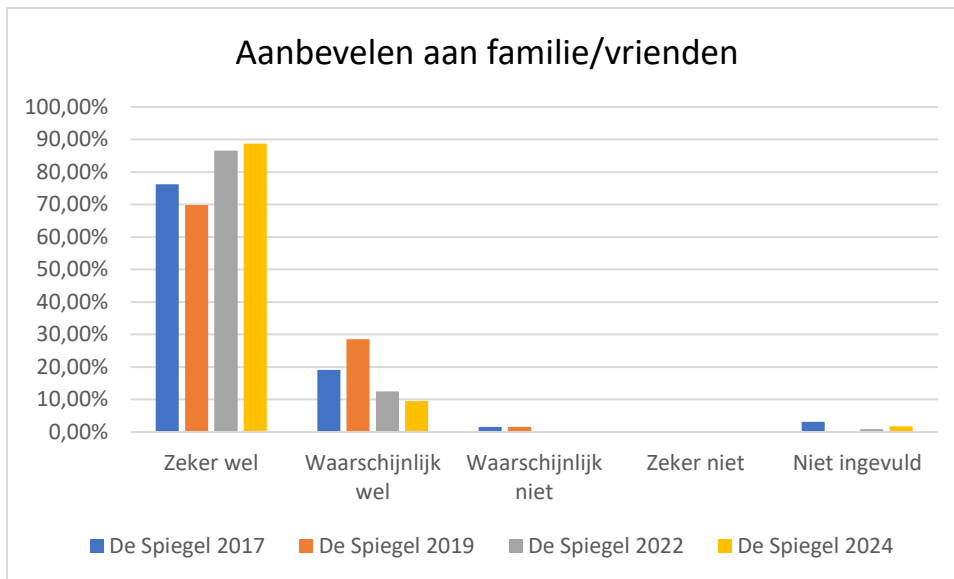
### **Aanbeveling aan familie/vrienden**

Op de vraag of ze De Spiegel zouden aanraden aan familie of vrienden, was er de keuze tussen zeker wel, waarschijnlijk wel, waarschijnlijk niet, zeker niet.

Voor 2024 geeft dit volgend resultaat:

- Zeker wel: 102 van de 115 (=88,70%)
- Waarschijnlijk wel: 11 van de 115 (9.57=%)
- Niet ingevuld: 2 van de 115 (=1.74%)

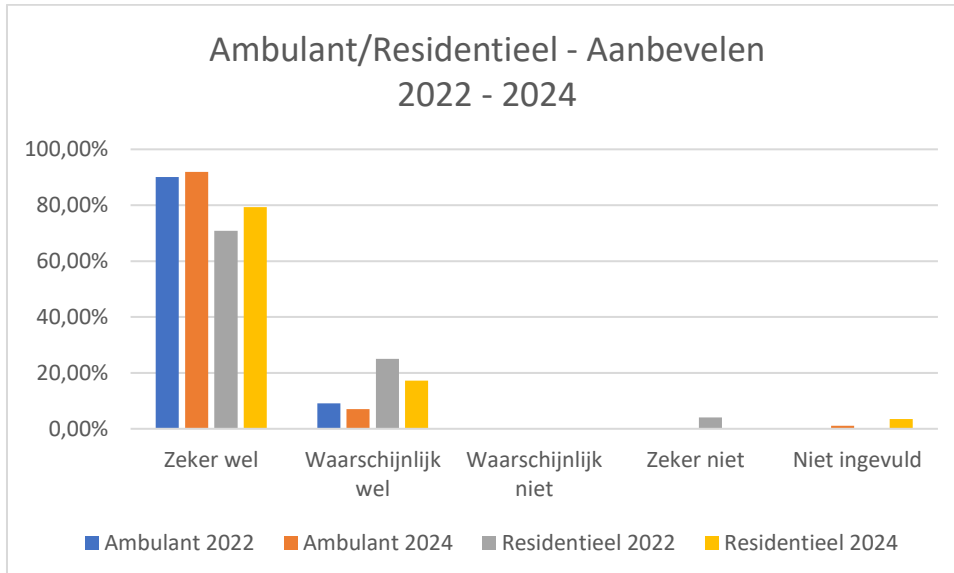
<sup>2</sup> In 2022 deden 112 mensen mee aan de bevraging waarvan 88 in de ambulante werking en 24 in de residentiële afdelingen. Er waren 104 deelnemers die de algemene beoordeling invulden.



Zoals je kan afleiden uit de grafiek, hebben in 2024 het grootste aantal deelnemers aangeduid dat ze De Spiegel zeker zouden aanbevelen aan vrienden en familie.

Ter vergelijking waren de resultaten in 2022:

- Zeker wel: 86,6%
- Waarschijnlijk wel: 12,5%



We zien dezelfde trend als we een opsplitsing maken tussen de ambulante werkingen en de residentiële afdelingen: iets meer mensen nog duiden aan: ZEKER WEL dan in 2022 in beide werkingen.

## Gedetailleerde resultaten

Naast de algemene beoordelvingsvragen, bestond de vragenlijst<sup>3</sup> uit 35 vragen die opgedeeld kunnen worden in enkele domeinen:

- Informatie over verslavingsproblemen en behandeling (5 vragen)
- Inspraak (3 vragen)
- Therapeutische relatie (5 vragen)
- Zorg op maat (6 vragen)
- Organisatie van zorg en samenwerking tussen hulpverleners (6 vragen)
- Veilige zorg (3 vragen)
- Deskundigheid (1 vraag)
- Patiëntenrechten (3 vragen)
- Resultaat en evaluatie van zorg (3 vragen)

Binnen elk domein werden stellingen voorgelegd waarbij de cliënten/bewoners dienden aan te geven of de stelling nooit, soms, meestal of altijd van toepassing was. Een antwoord 'altijd', kan als het meest positief worden gezien. Bijvoorbeeld: "Mijn hulpverleners respecteren mij".

### ***Waar zijn we heel goed in?***

Voor elke vraag wordt er een "norm" of streefwaarde geformuleerd. Deze norm is een percentage en staat voor het percentage van respondenten dat Altijd of zeker wel heeft aangeduid op een vraag. Indien het antwoord een schaal is van 1 tot 10, wordt er gekeken naar het percentage respondenten dat een 9 of 10 aangeduid heeft. Dit worden de "TOP-BOX" scores genoemd. Daarnaast stelt de overheid ook een lange termijn (=over 5 jaar) ambitieniveau voorop per vraag.

De Spiegel behaalt de vooropgestelde streefwaarde voor 31 van de 37 vragen. We behalen de streefwaarde op alle vragen voor de volgende domeinen:

- Informatie over verslavingsproblemen en behandeling
- Therapeutische Relatie
- Zorg op maat
- Veilige zorg
- Deskundigheid
- Algemene Beoordeling

En op 27 van de 37 vragen behalen we zelfs het lange termijn ambitieniveau!

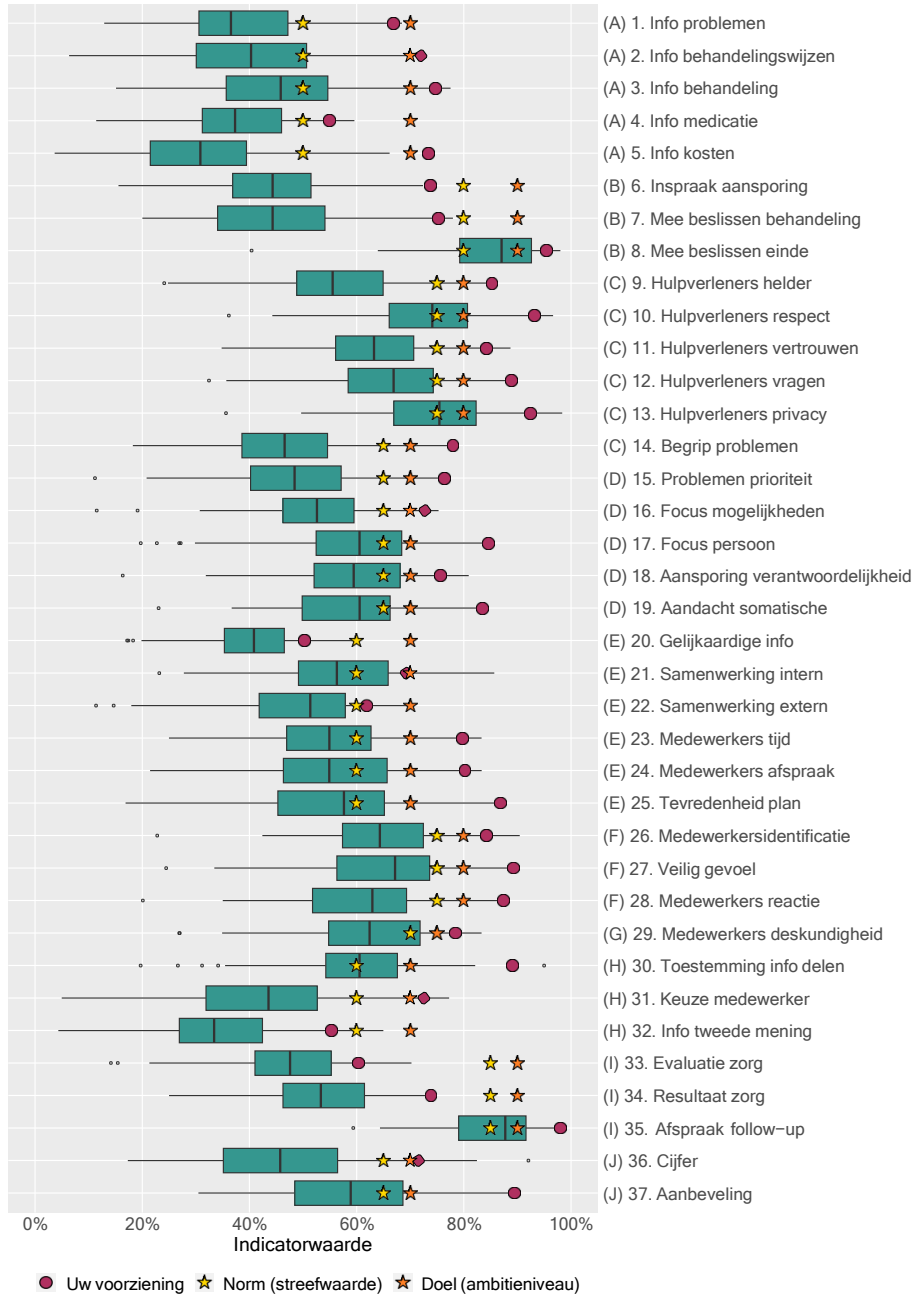
---

<sup>3</sup> Achteraan het document vindt u de vragenlijst in bijlage.

# **BENCHMARKING: de resultaten van De Spiegel ten opzichte van 84 andere GGZ-voorzieningen**

Het VIKZ kijkt naar het percentage respondenten dat “Altijd” of “Zeker wel” heeft geantwoord op een vraag of een 9 of 10 op de schaalvragen.

Overzicht indicatorwaarden GGZ 2024-1



De legende bij bovenstaande figuur:

- Het rode bolletje is het resultaat van De Spiegel

- De balkjes geven het resultaat van percentiel 25 tot percentiel 75. In het balkje bevinden zich dus 50% van alle resultaten over alle voorzieningen.
- De verticale streep in de balk geeft de mediaan weer: 50% van de resultaten is kleiner of gelijk aan de mediaan.
- De gele ster geeft de kort termijn streefwaarde weer die door het VIKZ wordt vooropgesteld die bepaald wordt op basis van de data van de huidige meetperiode.
- De oranje ster geeft de lange termijn streefwaarde mee. De doelstelling hierbij is om over een periode van vijf jaar te evolueren naar een stijging van 10% boven de streefwaarde.
- De horizontale lijnen strekken zich uit van de onder-/bovengrens van de box tot maximaal 1.5 keer de breedte van de box.

### Verbeterpunten?

De resultaten zullen op afdelingsniveau teruggekoppeld worden naar de medewerkers. Daarnaast zullen we in gesprek gaan met de bewoners die zijn opgenomen en die aan de bevraging deelnamen. Op die manier krijgen we meer duiding bij de resultaten en kunnen we concrete verbeterpunten destilleren.

### Conclusie

De Spiegel is best wel trots met het resultaat van deze bevraging! De algemene beoordelvragen (9,04 op 10 en 88,7% beveelt De Spiegel zeker aan) zijn een stimulans om verder te blijven inzetten op onze kwaliteit van dienstverlening. Maar bovenal zijn ze een pluim op de hoed van elke medewerker van De Spiegel! En om af te sluiten willen we elke deelnemer aan deze vragenlijst bedanken om even tijd vrij te maken om de vragenlijst in te vullen. Dankzij jullie feedback weten wij hoe jullie De Spiegel ervaren en waar er verbeterpunten liggen.

### BIJLAGE: VRAGENLIJST

## Vlaamse Patiënten Peiling GGZ 1.2

In te vullen door een medewerker van het centrum	
Naam centrum	
Naam afdeling	
Code vragenlijst	
Wijze van afname	<input type="checkbox"/> Papieren versie <input type="checkbox"/> Elektronische versie
Type behandeling	<input type="checkbox"/> residentiële crisis-, detox- en oriëntatiebehandeling <input type="checkbox"/> langdurige residentiële behandeling <input type="checkbox"/> ambulante consultaties en groepsessies
Invulwijze	<input type="checkbox"/> zelfstandig door de bewoner <input type="checkbox"/> met de hulp van een familielid of kennis <input type="checkbox"/> met de hulp van een medewerker van de voorziening

### In te vullen door de patiënt zelf



Indien u moeilijkheden heeft bij het invullen, kan u hulp vragen aan familie of vrienden. Medewerkers van dit centrum kunnen u uitzonderlijk helpen indien u niet in staat bent de vragen zelfstandig in te vullen.

#### A. Informatie over verslavingsproblemen en behandeling

	Niet van toepassing	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
1. Ik kreeg informatie over mijn verslavingsproblemen.					
2. Ik kreeg informatie over de mogelijke behandelingswijzen voor mijn verslavingsproblemen.					
3. Ik kreeg informatie over wat mijn behandeling inhoudt.					
4. Ik kreeg informatie over mijn medicatie en de mogelijke bijwerkingen ervan.					
5. Ik kreeg informatie over de kosten van mijn behandeling.					

#### B. Inspraak

	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
6. Mijn hulpverleners* sporen mij aan om mee te beslissen over mijn behandeling, onderzoek en/of testen.				
7. Ik kan meebeslissen over de inhoud van mijn behandeling.				
	Niet van toepassing	Nee	Ja	
8. Ik kan meebeslissen over het einde van mijn behandeling.				

\*De items in deze vragenlijst gaan over uw hulpverleners binnen dit centrum. Het kan dat dit maar één persoon is.

#### C. Therapeutische relatie

	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
9. Mijn hulpverleners geven me begrijpelijke uitleg.				
10. Mijn hulpverleners respecteren mij.				
11. Ik heb vertrouwen in mijn hulpverleners.				
12. Ik voel me vrij om mijn hulpverleners vragen te stellen over mijn behandeling en mijn medicatie.				
13. Mijn hulpverleners respecteren mijn privacy.				

#### D. Zorg op maat

	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
14. Mijn hulpverleners begrijpen mijn verslavingsproblemen.				
15. Mijn hulpverleners vragen me welke problemen of klachten het meest belangrijk voor mij zijn om aan te werken.				

16. Mijn hulpverleners gaan uit van mijn mogelijkheden in plaats van mijn beperkingen.				
17. Mijn hulpverleners kijken naar mijn persoon in zijn geheel in plaats van alleen naar mijn problemen.				
18. Mijn hulpverleners moedigen me aan om mee de verantwoordelijkheid voor mijn zorg op te nemen.				
19. Mijn hulpverleners hebben aandacht voor mijn lichamelijke gezondheid.				

<b>E. Organisatie van zorg en samenwerking tussen hulpverleners</b>					
	<b>Niet van toepassing</b>	<b>Nooit</b>	<b>Soms</b>	<b>Meestal</b>	<b>Altijd</b>
20. Mijn hulpverleners geven gelijkaardige informatie.					
21. Binnen dit centrum werken mijn hulpverleners goed samen.					
22. Mijn hulpverleners werken goed samen met externe hulpverleners of diensten zoals mijn huisarts, zelfstandig psychotherapeut, OCMW, ...					
23. Ik vind dat mijn hulpverleners voldoende de tijd voor mij nemen.					
24. Ik kan vlot een afspraak krijgen met een hulpverlener van dit centrum.					
25. Ik ben tevreden over de afspraken die gemaakt zijn voor wanneer het niet goed met mij gaat.					

<b>F. Veilige zorg</b>					
		<b>Nooit</b>	<b>Soms</b>	<b>Meestal</b>	<b>Altijd</b>
26. Tijdens het eerste contact stellen mijn hulpverleners zich voor met naam en functie.					
27. Ik voel me veilig tijdens mijn behandeling.					
28. Ik vind dat mijn hulpverleners goed reageren wanneer ik zeg dat het niet goed met mij gaat.					

<b>G. Deskundigheid</b>					
		<b>Nooit</b>	<b>Soms</b>	<b>Meestal</b>	<b>Altijd</b>
29. Ik vind mijn hulpverleners goed in hun job.					

<b>H. Patiëntenrechten</b>					
	<b>Niet van toepassing</b>	<b>Nooit</b>	<b>Soms</b>	<b>Meestal</b>	<b>Altijd</b>
30. Mijn hulpverleners vragen mijn toestemming om informatie over mij met externe hulpverleners te delen.					
31. Ik heb de mogelijkheid om een andere hulpverlener te kiezen.					
32. Ik kreeg informatie over mijn recht om een 'tweede mening' te vragen.					



I. Resultaat en evaluatie van zorg				
	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
33. Mijn hulpverleners en ik evalueren regelmatig het verloop van de behandeling.				
34. Ik voel me geholpen door mijn behandeling.				

	Niet van toepassing	Nee	Ja
35. Mijn hulpverleners en ik hebben afspraken over waar ik na mijn behandeling terecht kan als mijn problemen terugkomen of verergeren.			

J. Algemene beoordeling	
36. Welk cijfer zou u dit centrum geven voor deze behandeling, als 0 gelijk is aan het slechtst mogelijke en 10 gelijk is aan het best mogelijke centrum?	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10

	Zeker niet	Waar-schijnlijk niet	Waar-schijnlijk wel	Zeker wel
37. Zou u dit centrum aanbevelen aan uw vrienden en familie?				

K. Enkele vragen over uzelf	
<b>Geslacht</b>	<input type="checkbox"/> Vrouw <input type="checkbox"/> Man

<b>Woonsituatie</b>	<input type="checkbox"/> Ik woon alleen <input type="checkbox"/> Ik woon samen met mijn partner, familie of vrienden <input type="checkbox"/> Ik woon in beschut wonen, serviceflat, rustoord, ... <input type="checkbox"/> Ik heb geen specifieke woonplaats
---------------------	--

<b>Leeftijd</b>	<input type="checkbox"/> < 16 jaar <input type="checkbox"/> 16 – 24 jaar <input type="checkbox"/> 25 – 34 jaar <input type="checkbox"/> 35 – 44 jaar <input type="checkbox"/> 45 – 54 jaar <input type="checkbox"/> 55 – 64 jaar <input type="checkbox"/> 65 – 74 jaar <input type="checkbox"/> 75 – 84 jaar <input type="checkbox"/> 85+ jaar
-----------------	--

<b>Hoelang bent u al in behandeling bij dit centrum?</b>	<input type="checkbox"/> < 1 week <input type="checkbox"/> 1 – 2 weken <input type="checkbox"/> 2 – 4 weken <input type="checkbox"/> 4 weken – 2 maanden <input type="checkbox"/> 2 – 6 maanden <input type="checkbox"/> 6 - 12 maanden <input type="checkbox"/> > 12 maanden
--	---

<b>Werksituatie</b>	<input type="checkbox"/> Betaald werk (deeltijds of voltijds) <input type="checkbox"/> Werkloos/uitkering <input type="checkbox"/> Student <input type="checkbox"/> Op pensioen <input type="checkbox"/> Ander
---------------------	--

<b>Hoe zou u in het algemeen uw gezondheidstoestand beoordelen?</b>	<input type="checkbox"/> Slecht	<input type="checkbox"/> Redelijk	<input type="checkbox"/> Goed	<input type="checkbox"/> Zeer goed
---	---------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------	------------------------------------

<b>Wat is het hoogste opleidingsniveau dat u voltooid hebt?</b> (opleiding afgerond met diploma of getuigschrift)	<input type="checkbox"/> Lager onderwijs	<input type="checkbox"/> Secundair onderwijs	<input type="checkbox"/> Hoger, niet universitair onderwijs	<input type="checkbox"/> Universitair onderwijs
--	--	--	---	---

<b>Welke taal spreekt u meestal thuis?</b>	<input type="checkbox"/> Nederlands	<input type="checkbox"/> Frans	<input type="checkbox"/> Engels	<input type="checkbox"/> Duits
	<input type="checkbox"/> Ander, namelijk:			