



GGNet

**Patiënttevredenheidslijst klinisch
GGNet**

Rapportage 2019

Onze patiënten geven ons een:

7,1

Sofie Gommeren
Hermien Sachtleven
Afdeling Informatiemanagement

Patiënttevredenheidslijst klinisch Rapportage januari t/m december 2019

Toelichting

In deze rapportage van de Patiënttevredenheidslijst worden de resultaten voor GGNet weergegeven. De Patiënttevredenheidslijst is opgenomen in de ROM-systematiek en wordt afgenomen onder volwassenen, ouderen en jongvolwassenen klinisch. De patiënt krijgt de lijst bij afsluiting van de behandeling aangeboden. Daarnaast wordt de lijst 1x per jaar aangeboden wanneer de patiënt langer dan 1 jaar in behandeling is.

De resultaten van de Patiënttevredenheidslijst bieden inzicht en aangrijpingspunten voor verbeteringen in de zorg- en diensverlening.

De Patiënttevredenheidslijst bevat meerdere thema's waarop de patiënt GGNet beoordeelt: bejegening, bereikbaarheid van de behandelaar, samen beslissen, informatievoorziening, keuzemogelijkheden, uitvoering behandeling, ROM, gevoel van veiligheid op de afdeling, woon- en leefomstandigheden op de afdeling en rapportcijfer.

Uitkomsten

In de periode januari t/m december 2019 hebben 280 patiënten van GGNet de Patiënttevredenheidslijst klinisch ingevuld.

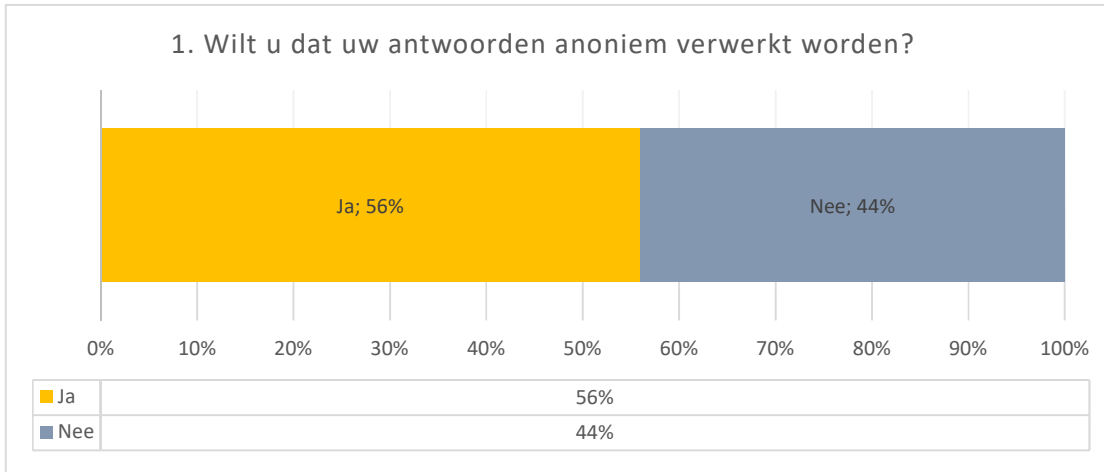
De resultaten zijn weergegeven in grafieken.

De antwoorden op de open vraag: "Wilt u verder nog iets opmerken over uw behandeling/GGNet?" zijn eveneens bijgevoegd.

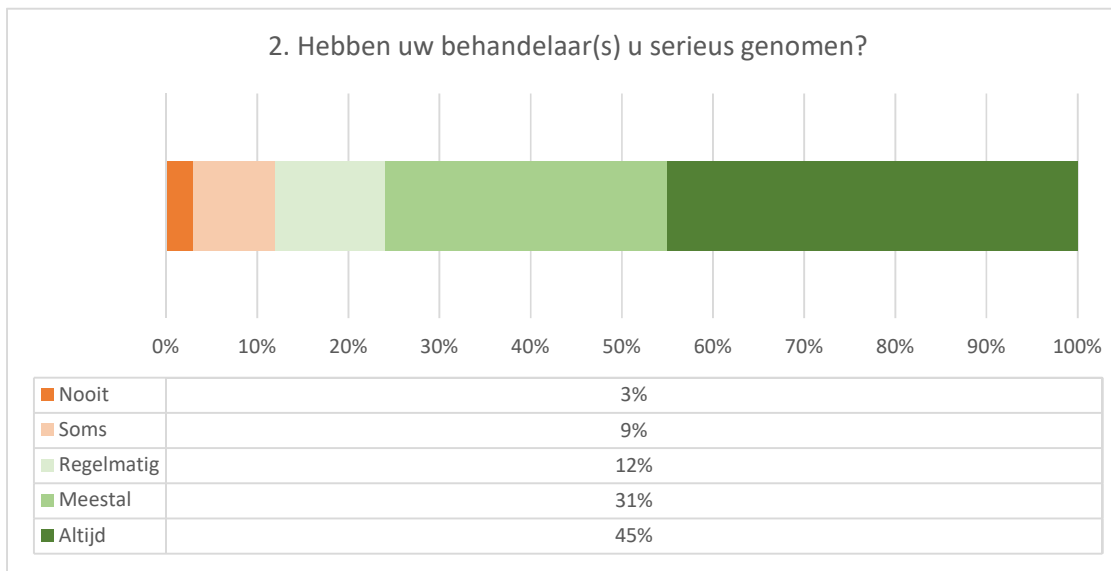
Het gemiddelde rapportcijfer dat patiënten voor de behandeling geven is: **7,1**

RAPPORTAGE
GGNet

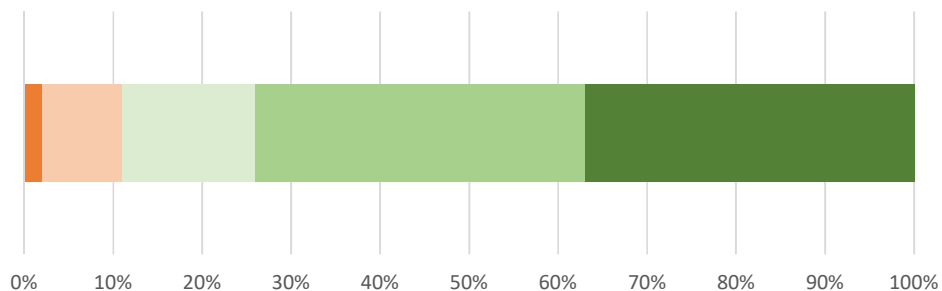
ANONIMITEIT



BEJEGENING



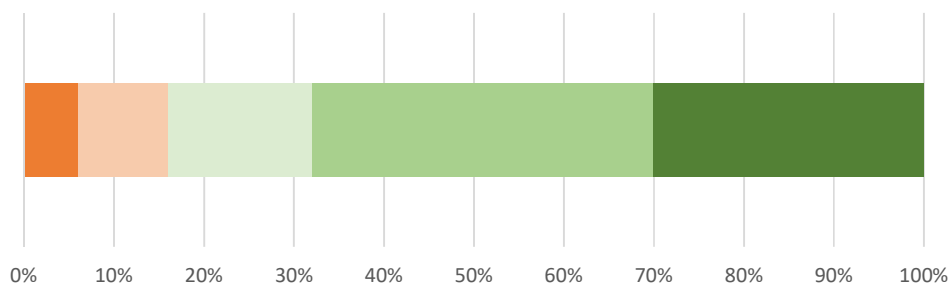
3. Hebben uw behandelaar(s) u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?



■ Nooit	2%
■ Soms	9%
■ Regelmatig	15%
■ Meestal	37%
■ Altijd	37%

BEREIKBAARHEID VAN DE BEHANDELAAR (HULPVERLENER)

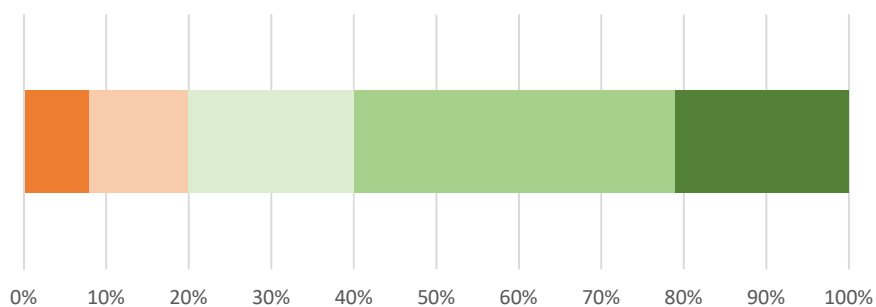
4. Heeft u makkelijk contact gekregen met uw behandelaar(s)?
(telefonisch, per e-mail of anderszins)



■ Nooit	6%
■ Soms	10%
■ Regelmatig	16%
■ Meestal	38%
■ Altijd	30%

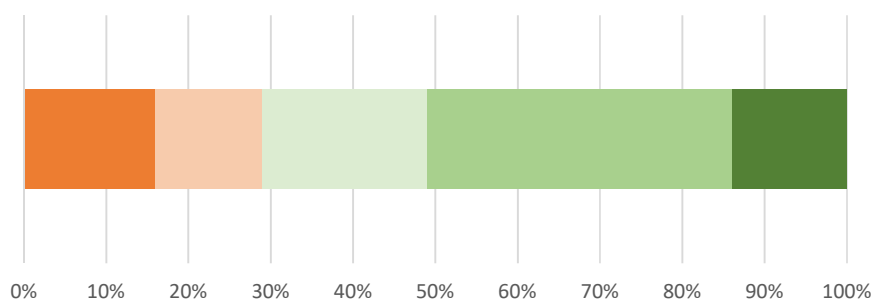
SAMEN BESLISSEN

5. Heeft u informatie gekregen over de behandelingsmogelijkheden die er voor uw klachten zijn?



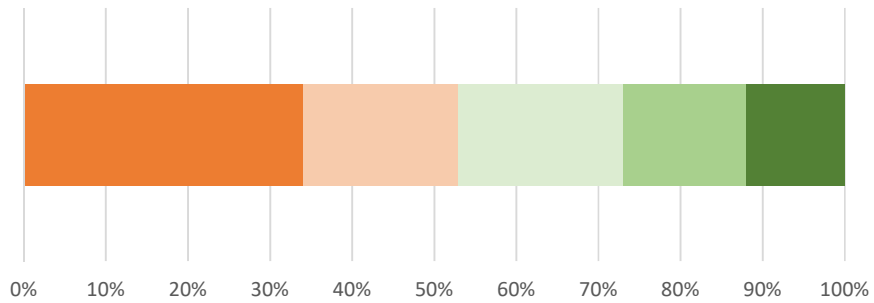
Nee, helemaal niet	8%
Een beetje	12%
Deels	20%
Grotendeels	39%
Ja, helemaal	21%

6. Is met u besproken welke resultaten u van de behandeling kunt verwachten?



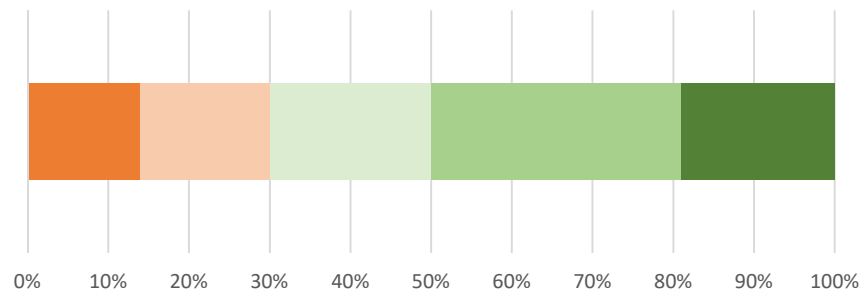
Nee, helemaal niet	16%
Een beetje	13%
Deels	20%
Grotendeels	37%
Ja, helemaal	14%

7. Heeft u informatie gekregen over zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning en/of patiëntenverenigingen?



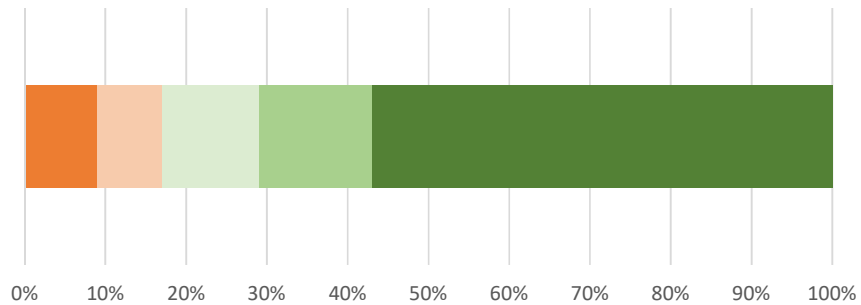
■ Nee, helemaal niet	34%
■ Een beetje	19%
■ Deels	20%
■ Grotendeels	15%
■ Ja, helemaal	12%

8. Heeft u mee kunnen beslissen over een bepaalde vorm van behandeling?



■ Nee, helemaal niet	14%
■ Een beetje	16%
■ Deels	20%
■ Grotendeels	31%
■ Ja, helemaal	19%

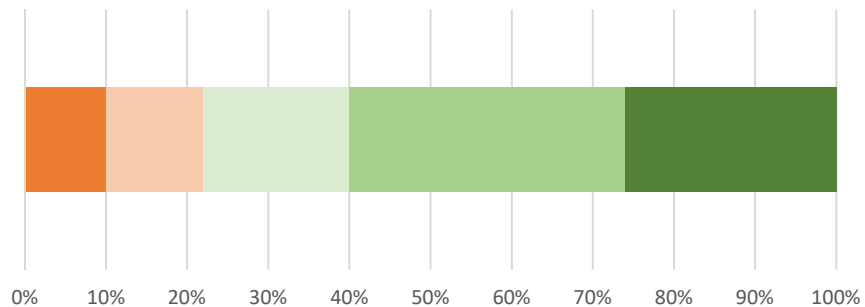
9. Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijv. familie of vrienden) betrokken werden bij de behandeling?



■ Nee, helemaal niet	9%
■ Een beetje	8%
■ Deels	12%
■ Grotendeels	14%
■ Ja, helemaal	57%

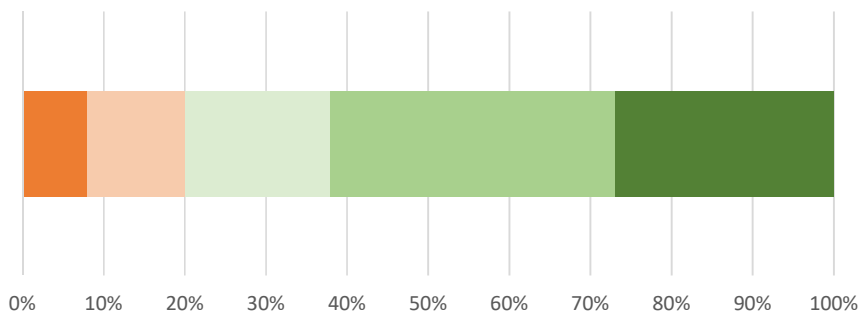
UITVOERING BEHANDELING

10. Is de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten geweest?



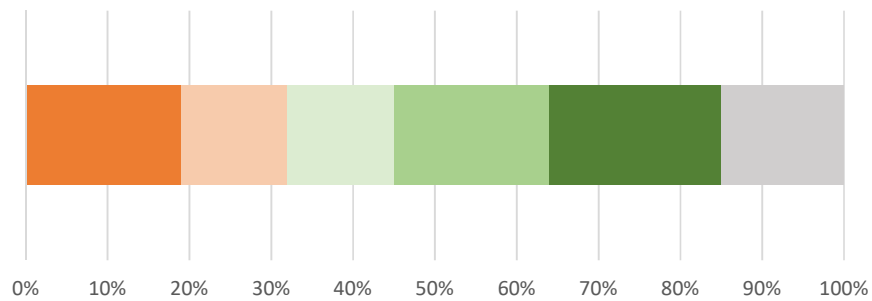
■ Nee, helemaal niet	10%
■ Een beetje	12%
■ Deels	18%
■ Grotendeels	34%
■ Ja, helemaal	26%

11. Is de behandeling naar uw wens uitgevoerd?



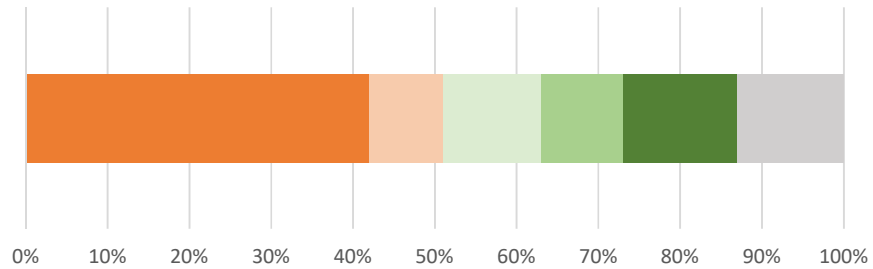
■ Nee, helemaal niet	8%
■ Een beetje	12%
■ Deels	18%
■ Grotendeels	35%
■ Ja, helemaal	27%

12. Heeft u informatie gekregen over de eventuele (lichamelijke) bijwerkingen van de medicijnen die u gebruikt?



■ Nee, helemaal niet	19%
■ Een beetje	13%
■ Deels	13%
■ Grotendeels	19%
■ Ja, helemaal	21%
■ Niet van toepassing	15%

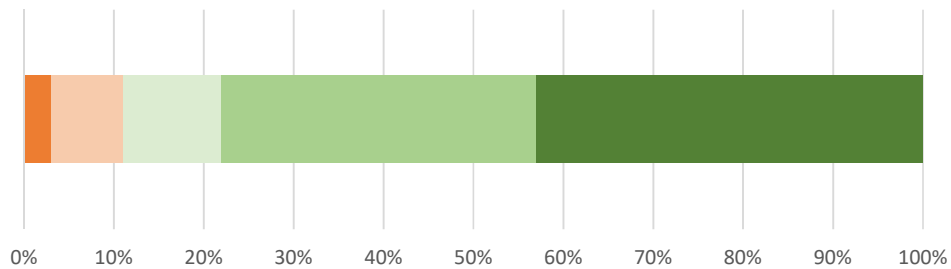
13. Voor en misschien tijdens de behandeling heeft u of uw behandelaar(s) één of meerdere vragenlijsten ingevuld over hoe het op dat moment met u ging. Zijn de resultaten met u besproken?



■ Nee, helemaal niet	42%
■ Een beetje	9%
■ Deels	12%
■ Grotendeels	10%
■ Ja, helemaal	14%
■ Niet van toepassing	13%

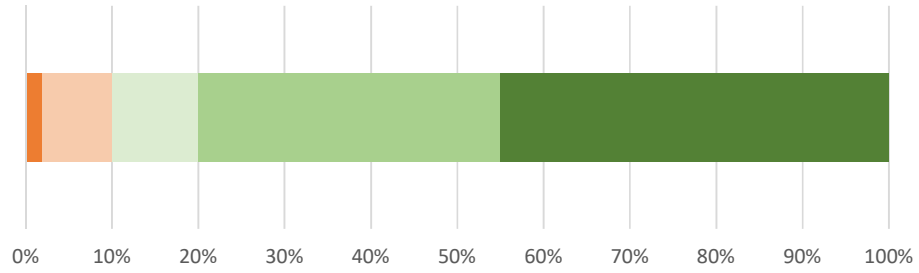
GEVOEL VAN VEILIGHEID

14. Heeft u zich veilig gevoeld in de groep?



■ Nooit	3%
■ Soms	8%
■ Regelmatig	11%
■ Meestal	35%
■ Altijd	43%

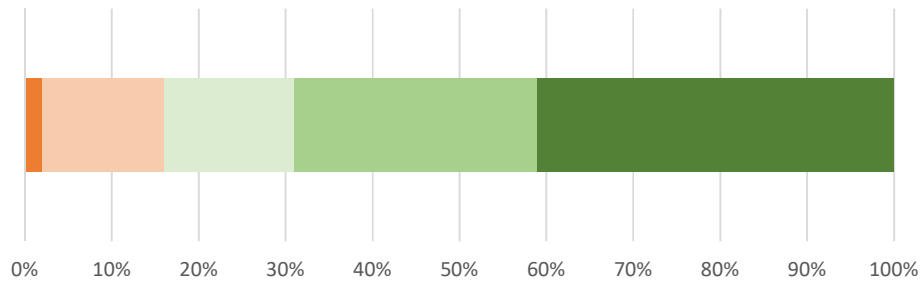
15. Heeft u zich veilig gevoeld op de afdeling?



Nooit	2%
Soms	8%
Regelmatig	10%
Meestal	35%
Altijd	45%

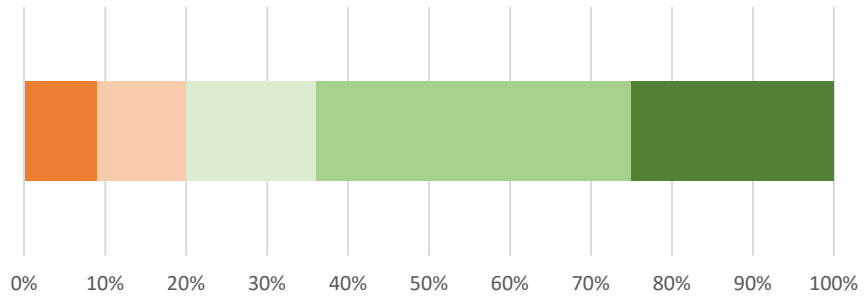
WOON- EN LEEFOMSTANDIGHEDEN

16. Is uw afdeling goed schoongehouden?



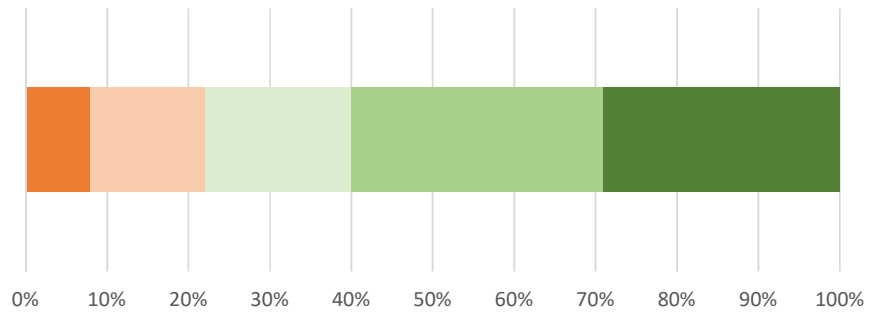
Nooit	2%
Soms	14%
Regelmatig	15%
Meestal	28%
Altijd	41%

17. Heeft u het gebouw en de leefomgeving prettig gevonden?



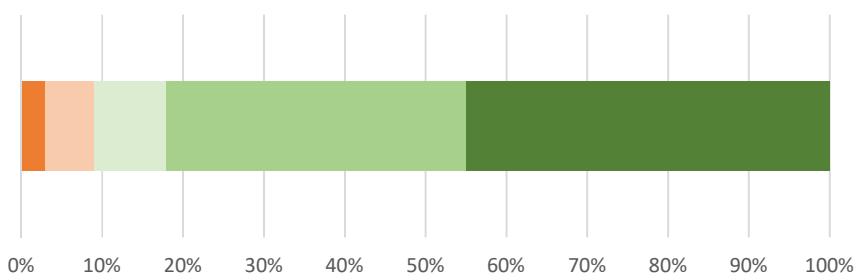
■ Nee, helemaal niet	9%
■ Een beetje	11%
■ Deels	16%
■ Grotendeels	39%
■ Ja, helemaal	25%

18. Heeft u het eten goed gevonden?



■ Nee, helemaal niet	8%
■ Een beetje	14%
■ Deels	18%
■ Grotendeels	31%
■ Ja, helemaal	29%

19. Is er voldoende aandacht geweest voor uw privacy tijdens het verblijf bij GGNet?



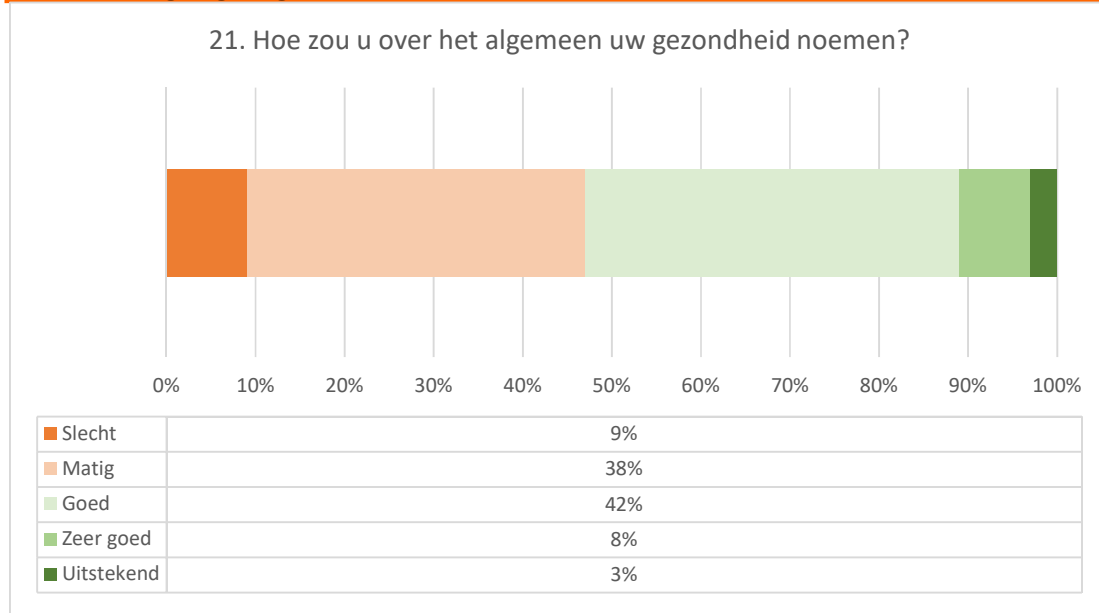
■ Nee, helemaal niet	3%
■ Een beetje	6%
■ Deels	9%
■ Grotendeels	37%
■ Ja, helemaal	45%

20. Welk cijfer geeft u aan de behandeling?

Het gemiddelde rapportcijfer voor GGNet klinisch is: 7,1

cijfer	aantal x gegeven
0	4
1	3
2	3
3	3
4	10
5	22
6	25
7	70
8	89
9	24
10	20

Beoordeling eigen gezondheid



OPEN VRAAG: Wilt u verder nog iets opmerken over uw behandeling / instelling?

Ben zeer vernederd geslagen gesleurd bekeken uitgeoeld uitgedaagd ver of geen woorden voor sorry

1x per week gesprek met BC is in het begin te weinig

Bedankt voor het luisterend oor!

Behandeling was middelmatig, maar enkele psychiaters hebben gelogen dat vind ik asociaal, weinig zeggen wil niet altijd effectief zijn, zoals de psychiater beweert

de behandeling is goed, de afdeling is zeer slecht onderhouden. niet een woon omgeving maar een ziekenhuis achtige afdeling

De kamers zijn erg gehorig!

De sfeer in de kamer is kil, vooral verlichting. Lamp boven bed is te fel. Maaltijden zijn vooral te gaar: smaakverliezend ook veelal gekke combinaties

De behandelaar was een erg fijne dokter. Mevr. geeft aan goed met hem te kunnen praten. Ook luisterde hij goed. Ook verpleegkundigen heeft mevrouw als prettig in de omgang ervaren

Een prima verblijf.

Er mocht best eens meer aandacht (gesprekjes e.d.) zijn tegen mij en de cliënten (mensen)

GGNet zou meer expertise in huis moeten halen m.b.t. vrouwen met autisme

Halverwege mijn behandeling is de behandelmethode veranderd. Ik heb het gevoel dat deze nieuwe methode mij veel meer hielp en dat sinds die verandering, mijn behandeling eigenlijk pas echt is gestart.

Het is grotendeels een waas voor me geweest. voelde me daar niet serieus genomen. Weinig tijd voor individuele hulp. Had hier graag medicatie willen afbouwen, ook die wens is niet gerespecteerd. Totaal niet bereikt waarvoor ik werd opgenomen. Mijn gezin en ik hadden graag gewild dat ik langer had kunnen blijven omdat er nu (eind) pas beweging kwam in mijn denken. Maar kreeg te horen dat ze niets voor me konden doen. Ik had gehoopt hier uit mijn crisis te komen

Het ontbijt zeer goed geregeld. Douchen matig

Het personeel is vriendelijk en geïntereiseerd.

Het viel mij op dat er regelmatig therapie uitviel door afwezigheid van therapeuten. Deze uren konden dan niet overgenomen worden. Dit wekte bij mij de indruk dat het personeel onder druk staat (hoog verzuim of om andere redenen afwezig) en er mogelijk ook te weinig personeel is (want dan zouden uren wel overgenomen kunnen worden).

Het zou zeer wenselijk zijn om naaste familie te betrekken/uitnodigen bij een acute opname en vervolg ervan. Dit verkleint namelijk de afstand tussen arts en familie.

Ik ben prima op gang geholpen voor het thuis verblijf

Ik had meer aandacht nodig, maar te veel aandacht is funest

Ik heb de behandeling zelf gedaan aangezien ik weet waarvoor ik hier kwam. Uiteraard vind ik de medewerkers wel aardig, alleen de behandeling heb ik zelf gedaan.

Ik heb de scheiding tussen 1 en 2 vervelend gevonden. groep 2 vind de patiënten van groep 1 soms vervelend doen naar groep 2. De scheiding was rondom de feestdagen niet nodig geweest. Bijvoorbeeld tijdens de maaltijden. Positief was de aankleding en verzorging tijdens de feestdagen. Dank aan alle medewerkers/behandelaar voor de goede zorgen

Ik heb het als heel zwaar en stressvol ervaren

Therapie in een grote groep is niet passend voor mij

Ik hoop dat ik in Vorden mijn plek kan vinden

Ik vond de overplaatsing naar andere groep voor 3 dagen erg slecht. Daardoor ging het net voor me ontslag iets minder goed met me. De verpleegkundigen vind ik over het algemeen erg aardig. Er zouden meer gesprekken moeten zijn met psychologen en behandelaren.

Ik vond het wel lastig dat er zoveel verschillende verpleegkundigen werkten die allemaal hun eigen aanpak hadden, waardoor ik niet goed wist waar ik aan toe was.

Ik vraag me af hoe anoniem deze vragenlijst blijft aangezien hij aan mijn dossier is gekoppeld

Ik zou meer duidelijkheid willen over mijn vervolgtraject en wil een plek waar ik thuis hoor.

De hulpverlener van de crisisdienst Doetinchem belt mij/mijn man niet terug als dit wel is afgesproken. Heel slecht te bereiken. Het duurde veel te lang voordat hij actie nam om mij op te laten nemen. Gelukkig gebeurde dit alsnog na 5 weken aandringen, helaas na een hoop trauma verder.

Jullie weten niet goed wat jullie doen

Het is gewoon pillen slikken en dagbesteding. Meer hebben jullie echt niet te bieden.

meer aandacht voor inbreng/visie patiënt. Minder beheersmatig proberen te werken.

Met de nieuwe CBT-E aanpak heb ik meer stappen kunnen zetten dan met voorgaande behandeling. Ik denk dat de keuze voor dit nieuwe systeem een goede keuze is geweest.

Miscommunicatie onder verpleging onderling wat betreft de regels. Dat levert veel onduidelijkheid. Van de 1 mag iets wel, van de ander niet en dat is verwarrend. Misschien leuk vaker samen te koken

Moeten meer personeel aannemen om buiten de instelling sneller plek te zoeken om te wonen. Dit voor patiënten die hier niet horen en wel ergens anders moeten wonen. Zo heeft de behandelaar tijd voor patiënten die een behandeling nodig hebben.

Naar mijn idee was het nogal onrustig i.v.m. vakantietijd. Veel wisseling van personeel en tijdelijke medewerkers

Over de maaltijden: Per dag grote verschillen. - aardappelen grote vorm (niet gaar) - Veel groenten hadden geen smaak en was te gaar - Op zon en feestdagen normale menu's aard-groente - Grotendeels vlees alleen varken. De behandelaar vaak erg laat met doorgeven van gespreksdata. Verpleging vergat veel gesprekken. Verpleging vergat vaak verloop data door te geven na mdo overleg. Echter veel van het verpleegteam komen professioneel over en deden hun uiterste best om 100% zorg (vooral luisterend oor en tips) te geven! Hiervoor dank!

Voor de sociotherapeuten van programma 1 heb ik enorm veel lof. Heel betrokken, meedenkend, behulpzaam en werken overduidelijk met heel hun hart. Zij hebben de compassie, maar ook zeker de kennis doordat ze middenin de leefgroep staan. Naar mijn mening zouden de sociotherapeuten meer zeggenschap moeten hebben gezien zij naast theoretisch kennis, ook enorm veel ervaringskennis hebben.

Vriendelijk snel doorverwezen, goed

Wel langer willen blijven, maar zie de vooruitgang hiervan niet zo.

Zeer blij met EMDR behandeling en behandeling in het algemeen hier.

alles was goed .

complimenten voor de begeleiding en zeker ook voor de fijne schoonmaaksters..

het eten was daar in tegen ronduit slecht.

er hoort gezond eten te zijn.

daar knap je van op ,geen vet eten en combinatie,s die gewoon niet gezond zijn.

Behandeling was prima. Mijn hoop was om beter naar buiten te gaan. Maar dat is niet mogelijk. Ik moet hier verder zelf aan werken.

Bejegening, beslist een aandachtspunt! Meermalen tegen "ongemakken" aangelopen, zoals de toon van enkele verpleegkundigen/voedingsassistenten. Er zelf op afgaan , bespreekbaar maken staat voorop en vind ik belangrijk. Helaas ook momenten waarop dit niet lukte. Er veranderde dus niets! Dat gaf een onbevredigend gevoel. Toelichting vraag 18 (eten) Op dringend verzoek (bekend met darmproblemen) is er een diëtiste langs gekomen. De periode op de kliniek is wat het eten betreft zeer problematisch gebleven.

Communicatie na aanpassing/verandering medicatie is niet goed. Het komt vaak voor dat na een MDO beslissingen worden genomen waar de patient niet van op de hoogte is. Het zou fijn zijn als de patient op de hoogte wordt gebracht over hoe en waarom voor de wijziging wordt doorgevoerd.

Contact met behandelaars als zeer prettig ervaren. Creatief bezig zijn heeft mijn vader als fijn ervaren en de lichamelijke oefening (en wandelen) ook. Bedankt voor de goede zorgen!

De behandeling is goed voor de mensen die verschil merken. Mij heeft het helaas niks opgeleverd, maar de behandeling zelf is goed.

De eerste 2 maanden vond ik vreselijk. 3e/4e maand voelde ik mij beter. De zorg was aardig, ze hebben goed voor mij gezorgd.

De verpleging was perfect, op een iemand niet. De therapeuten waren ook goed.

De verpleging, therapeuten en artsen vond ik heel erg fijn.

Dgt is een mooie methode. Echter is er vaak meer aandacht nodig voor maatwerk. Er worden dingen soms te makkelijk op eigen verantwoordelijkheid geschoven en hierdoor kunnen gevaarlijke situaties ontstaan. Er moet zorgvuldiger gekeken worden in het intakeproces of iemand sociaal emotioneel en qua iq wel binnen de behandeling en de grote groep past. Heb veel steun gehad van groepsgenoten en socio's. Coaching is heel belangrijk geweest maar eigenlijk te weinig. In vrijwel alle therapieën word je als het lastig wordt doorgestuurd naar je coach. Wanneer je zoals de dgt het omschrijft moet beginnen met mindfulness en dagboekkaarten is er niet voldoende tijd om echt te praten over wat er speelt en blijft het probleem week voor week naar voren geschoven worden terwijl andere therapeuten en socio's blijven zeggen dat je het met je coach moet bespreken. Ik heb hier zelf gelukkig in mindere mate last van gehad omdat ik mijn gesprekken voorbereide. Maar patiënten die hier niet toe in staat zijn moeten hierbij meer geholpen worden. Nazorg moet eerder geregeld worden zodat mensen niet in een gat vallen. Uiteindelijk ben ik heel blij dat ik de behandeling heb kunnen volgen.

Dit vind ik nu 'n bizar iets vraag 22 vul ik dan ook niet in, wat heeft dat nu met 'n opleiding te maken, ik ben al 40 jaar depresief en ik kan nog wel beter functioneren als een hoog opgeleide. We worden allemaal oud en seniel dat zegt iets

een wereld van verschil geweest 8/9 of waar ik nu zit 7

Er wordt door alle behandelaren goed geluisterd en meegedacht over de juiste behandeling. Hoewel ik tegen de opname op zag, hebben ze mij er toch uitstekend doorheen kunnen loodsen, bedankt daarvoor!

Fam. had meer betrokken kunnen worden bij de behandeling.
De bijwerkingen van ECT zijn ernstiger dan ik mij voorgesteld heb.

Goed over te spreken.

Heel fijn en warm opgenomen en lief behandeld

Het onderzoek ptss klachten vs. eetstoornis, die tijdens de behandeling werd toegepast bij enkele andere groepsgenoten, had enorm veel invloed op de sfeer, veiligheid en beschikbaarheid sociotherapeuten. Ik heb dit als een ernstige belemmering ervaren tijdens mijn behandeling.

Het was er goed!

Het was voor mij een soort time-out, dus niet echt een behandeling. Daarom veel vragen en nee aangekruist, maar de time-out was prima. Fijne artsen en verpleegkundigen.

Hier en daar wat onzorgvuldig. Vooral v.w.b. de kennisgeving van de overplaatsing naar Linde Geel van afgelopen woensdag. Veel hieromtrent werd als "bekend" verondersteld.

I.v.m. vraag 16: keuken en keukenvloer vaak vuil

Ik ben zeer tevreden over het personeel wat op deze afdeling werkt. Het zijn allemaal hele fijne mensen die altijd de tijd voor je nemen.

Ik heb bij het beantwoorden van de vragen aan Doetinchem en aan Zutphen gedacht, omdat ik de vragen moest beantwoorden voor de periode waar binnen mijn opname heeft plaatsgevonden. Het cijfer bij vraag 20 zo daarentegen gaat alleen over de ECT-behandeling (Zutphen).

Ik heb de behandelaars als zeer betrokken en professioneel ervaren!

Ik heb de therapie als zeer helpend en zeer prettig ervaren. Minpunten waren voor mij dat er geen ruimte was om individuele therapie bij de Beeldend Therapeut te volgen en ik had het prettig gevonden als ik elke keer bij Beeldende Therapie zelf had mogen bepalen hoe en waarmee ik te werk ging binnen het thema ipv dat dit bepaald werd door de therapeut.

ik vind dat ik ambuland behandeld kan worden omdat dat uit het rapport ook werd geadviseerd en ik behalve 3 kwartier PMT in de week verder niks aan behandeling krijg dus kan ik net zo goed 1 of 2 uur in de week bij de waag in gesprek gaan en verder gewoon me centjes verdienen en doorfgaan met mijn leven

Ik wil iedereen danken voor de goede zorg

Ik zou graag een 3 gesprek willen met mijn behandelaren en mijzelf. Ook wil ik dan gelijk Mentorschap aanvragen. dit zou ik graag met spoed behandeld willen hebben.

Word geholpen weer terug te komen in de maatschappij met gedreven mensen die ons cliënten, door al die problemen heen helpen en daarom bedankt voor de zorg.

In het begin vond ik het moeilijk omdat therapieën geen doorgang vonden in verband met ziekte of vergadering. Nu kan ik de tijd zelf invullen met mijn hobby's.

Jammer dat er individueel weinig tijd is voor de cliënt door sociotherapeuten.

Jullie mogen wel is verbouwen. Het is erg verouderd. De kamers moeten groter. Een kookeiland zorgt voor meer contact met de groep. Ik mis WIFI en een smart TV.

Behandeling mag intensiever zijn.

Lastig invullen.

Behandeling liep in eerste instantie niet goed.

Blij met medicatie en verwijzing naar Scelta.

Opvang door spv'er en crea tijdens de (lange) wachttijd heeft veel goed gemaakt.

Meer met patiënt in gesprek en naar zijn/haar belangen luisteren/doelen. dan wel behandeling

Mijn totale indruk: Deskundige behandeling, serieus van aanpak, veel beroepservaring bij behandelaars. Een gevoel van veiligheid, net als thuis en vooral heeft mijn genezing zeer bevorderd! Een aandachtspunt: Een gesprek met de psychiater kostte mij veel moeite om te regelen. Dit zou meer structuur (afspraken-structuur) kunnen krijgen.

Mw hoopt snel op doorstroming naar zelfstandig of beschermd wonen, in de buurt van Doetinchem / Arnhem of 's Heerenberg en omstreken.

Nabehandeling niet goed besproken (info klopte niet) waardoor ik nu eigenlijk geen hulp heb en weer op rouw op een wachtlijst moet.

Op Basis waarvoor ik hier was (tot rust) een dikke 10! Hartstikke bedankt toppers!

telefonisch is Boog 5 slecht bereikbaar. (oorzaak waarschijnlijk Vodafone)

Uitstekende behandeling, veel begrip voor mijn situatie. Vooruitgang stond altijd voorop

Vragenlijst is door familie ingevuld! De afdeling is niet ingesteld op patiënten met dementie. De psychiaters en verplegers hebben hun best gedaan maar de mogelijkheden voor passende 24-uurs ondersteuning zijn volstrekt ontoereikend. De medicatie is niet toegediend. De afdeling is onvoldoende schoon. Ook na aangeven lag er nog ontlasting op de vloer. We hebben het uiteindelijk zelf schoon gemaakt met de wegwerp washandjes. Die werden verder toch niet gebruikt. De verzorging is niet gericht op een demente patiënt. De begeleiding bij dementie is echt onvoldoende. De aangeboden hulp bij wassen en verkleeden is onvoldoende. Onvoldoende aanbieden van drinken. Nauwelijks uitdaging door spel of anderszins.

vriendelijke behandeling

