

# TEVREDENHEIDSONDERZOEK



Werkjaar 2019-2020

# Doelstelling = verbeteracties

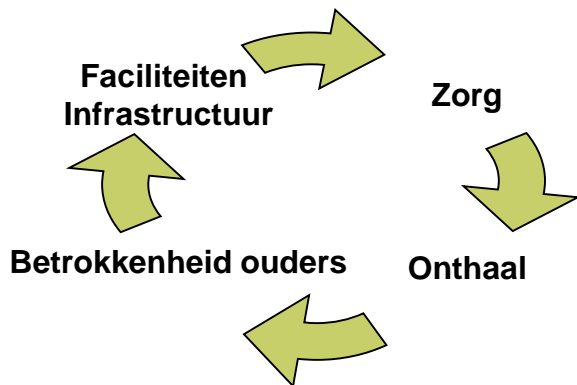
- Kwaliteitsbeleid – onderdeel zelfevaluatie
- Kwaliteitsverbetering van zorg- en dienstverlening
- **Invalshoek: ervaring van ouders en wilsbekwame patiënten**



# Gewijzigde methode

## 2012 t/m 2018

- Vast moment 2x/j
- Via ouders
- Vergelijking vorige cycli
- Acties naast Operationele Doelen
- Elk half jaar e.a. thema



\* Onderwijs deels apart

## 2020

- Bij ontslag(voorbereiding)
- Via ouders + wilsbekwame pt
- Vergelijking per werkjaar
- Acties plannen binnen OD
- Iedereen - elk thema:

**A** Kennismaking en onthaal

**B** Zorg

**C** Info en betrokkenheid

**D** Faciliteiten

**E** Onderwijs

# Resultaten 08/01/2020 –31/08/2020

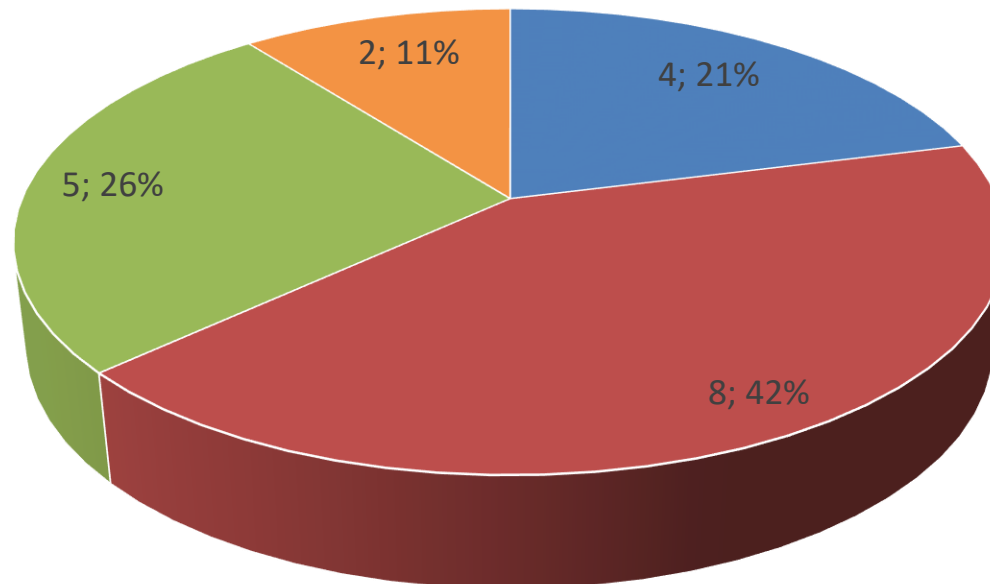
## Respons

- Totaal ontslagen (uitz: opname 1n, ‘coronaontslag’, pulmoreva): 52
- Mee door DMW: 40
- Toegekomen vragenlijsten: 19
  - Respons 47,5% (o.b.v. meegegeven lijsten)
  - Meertaligen 4 → waarvan 2 respons
  - Opmerking: 7 nog in laatste week augustus afgegeven – naar volgend werkjaar toe: voor respons werkjaar 2020-2021 afsluiten op afgiftes tot 30/06.

# Resultaten 08/01/2020 –31/08/2020

## Personalia

### 1. Duur van het verblijf in Pulderbos

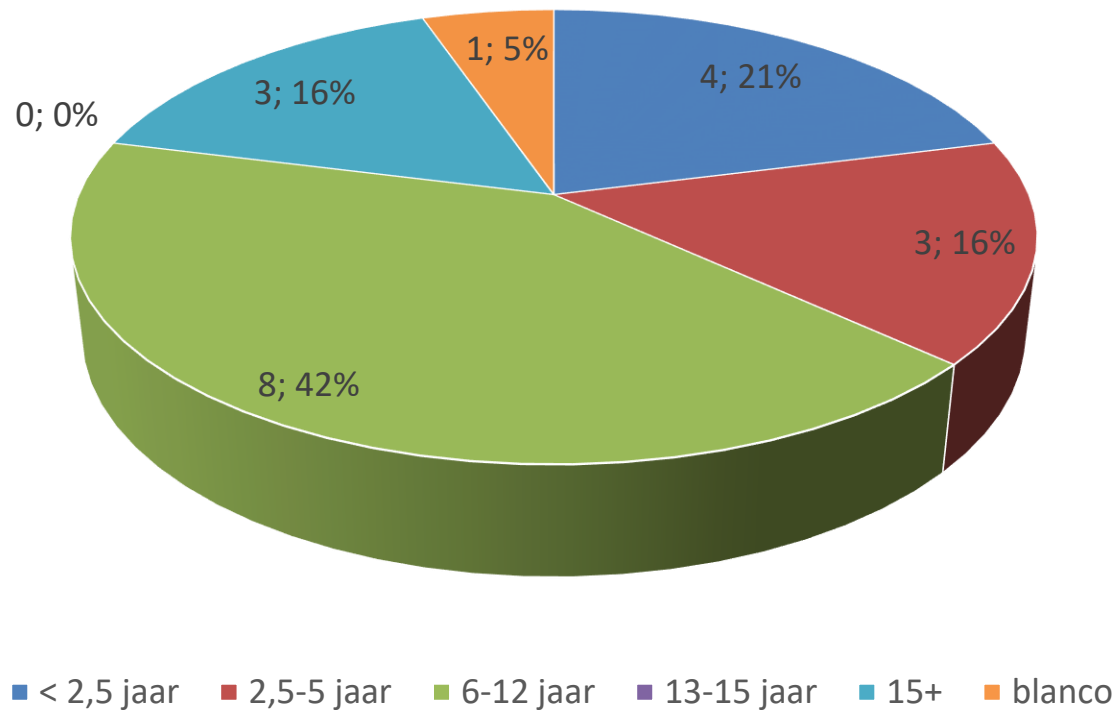


■ < 1 maand ■ > 1 m - < 1 jaar ■ > 1 jaar ■ blanco

# Resultaten 08/01/2020 –31/08/2020

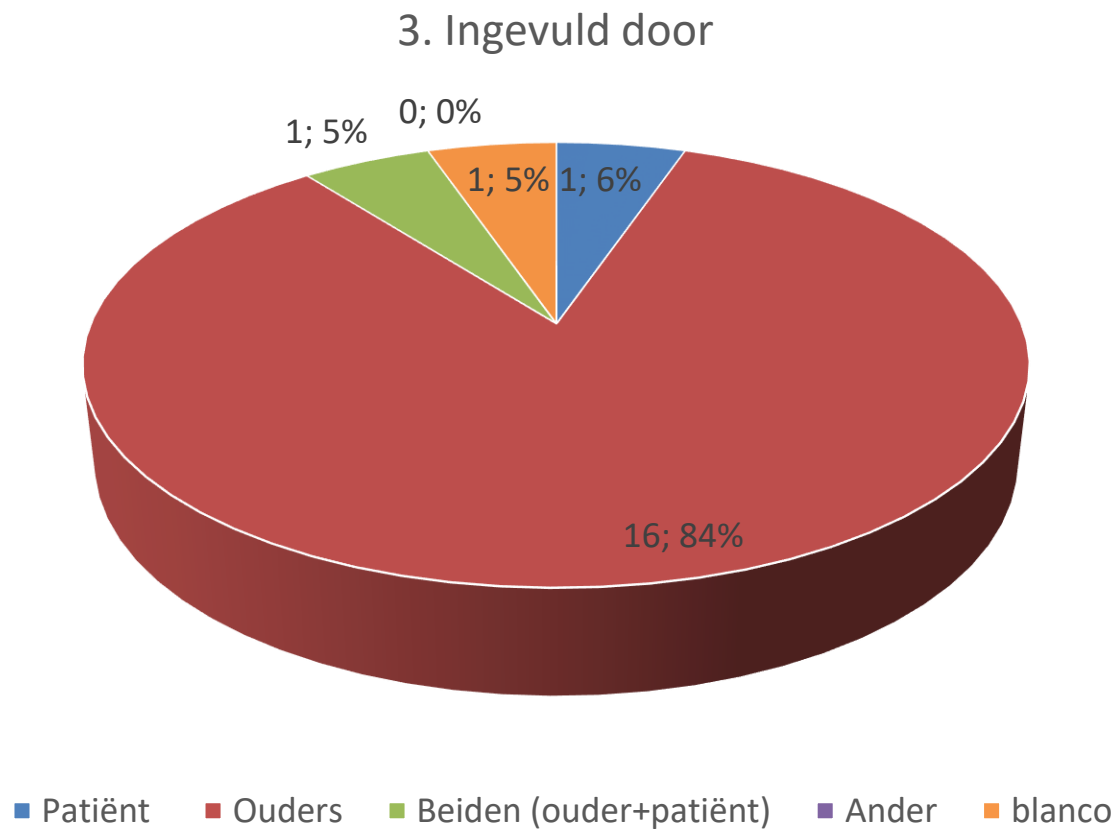
## Personalia

### 2. Leeftijdscategorie van de patiënt



# Resultaten 08/01/2020 –31/08/2020

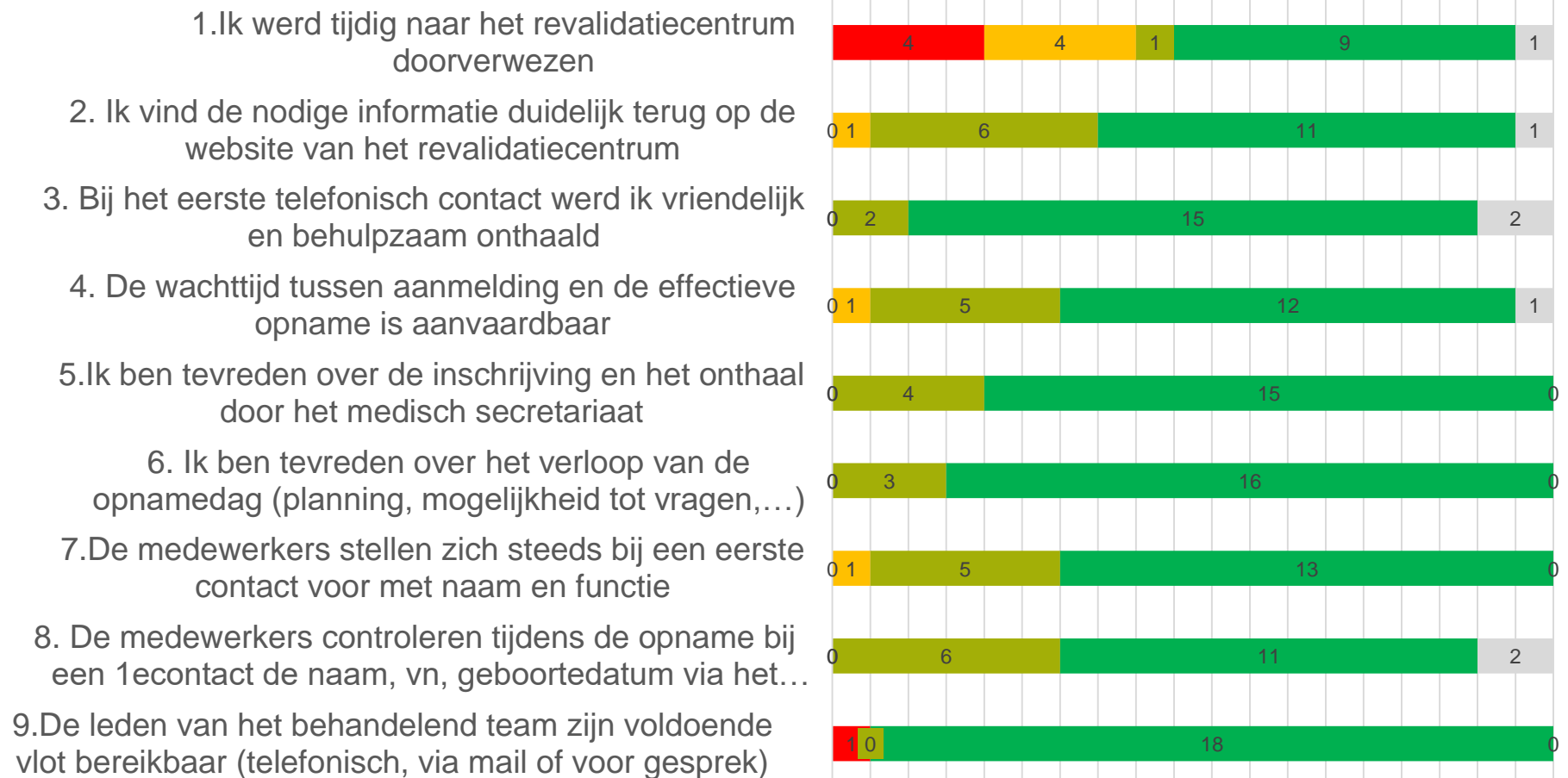
## Personalia



# Resultaten 08/01/2020 –31/08/2020

## Results per thema

### A. KENNISMAKING EN ONTHAAL





# Commentaren 'Kennismaking en onthaal'

## Feedback per thema

O.w.v.  
corona:  
wachttijd



Moeilijk bereikbaar  
zeker na 22u  
(telefoons bij zich  
houden!)

We werden pas na 3j onderzoeken  
doorverwezen naar het revalidatiecentrum.  
Website hebben we niet bekeken. We kregen  
verbaal en schriftelijk de nodige info.

UZ Gent heeft ons te lang  
vastgehouden, terwijl ik al lang de  
vraag had gesteld om doorverwezen  
te worden.

PT ID: mijn zoon wou dit niet dragen,  
hier werd rekening mee gehouden,  
vond ik ok. Ik was ook steeds  
aanwezig

We waren al 6 maanden  
aan het sukkelen,  
eerdere doorverwijzing  
zou zeker fijn geweest  
zijn.

# Resultaten 08/01/2020 –31/08/2020

## Results per thema

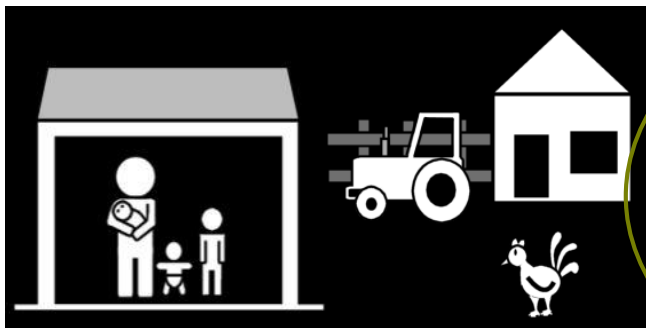
## B. ZORG



# Commentaren 'Zorg'

## Feedback per thema

We hadden een goed gevoel w.b. leefgroep begeleiding. En ook de boerderijwerking was prima!



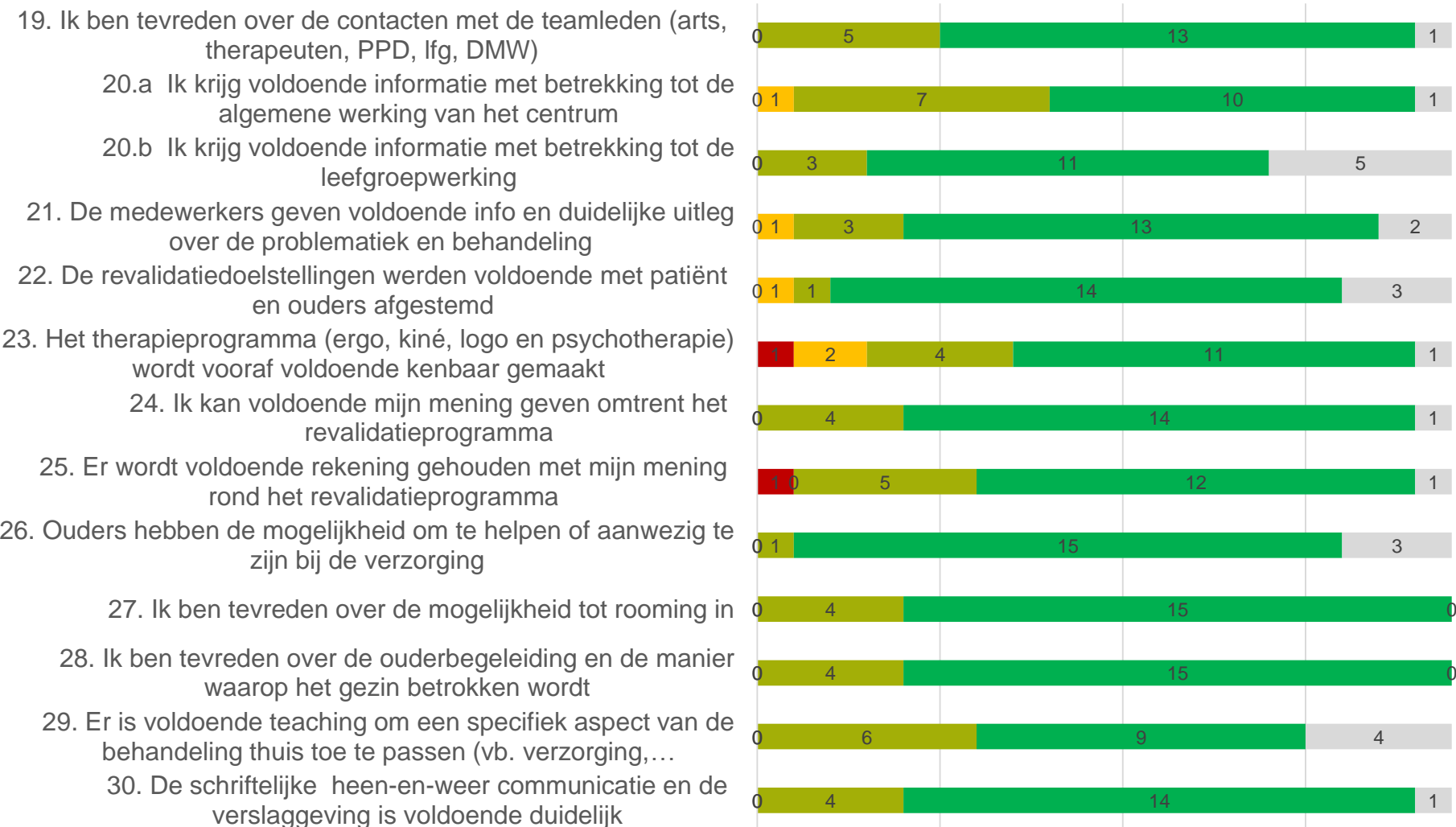
O.w.v corona: minder activiteiten. Mijn kind zat ook in de 'verkeerde' leefgroep. Was een ZORG-leefgroep en had nood aan actie, activiteiten, dingen doen. Vond geen of te weinig aansluiting bij de kinderen. Te weinig ervaring binnen de lfg met autisme, ADHD. Andere leefgroepen organiseerden buiten spelletjes.

Veiligheid: kinderen niet alleen laten (niet samen in pauze zodat ze bewaakt worden. Al eentje hevig zien kotsen, moest achter iemand lopen. Al eentje van mat gevallen hoofd op grond, zelf opgeraapt en gekalmeerd omdat ze samen pauzeren. Wat revalidatiedoelstelling betreft: wachten te lang eer er gestart wordt met behandeling.

# Resultaten 08/01/2020 –31/08/2020

## Results per thema

### C. INFO EN BETROKKENHEID



# Commentaren 'Info en betrokkenheid'

## Feedback per thema



Vaak klopte het therapieschema niet (doordat meermaals geplande therapieën niet doorgingen) dat zorgde bij mijn zoon voor verwarring en frustratie. Ik woonde zelf in het centrum daardoor had ik zicht op alles en was er voortdurend overleg en communicatie.

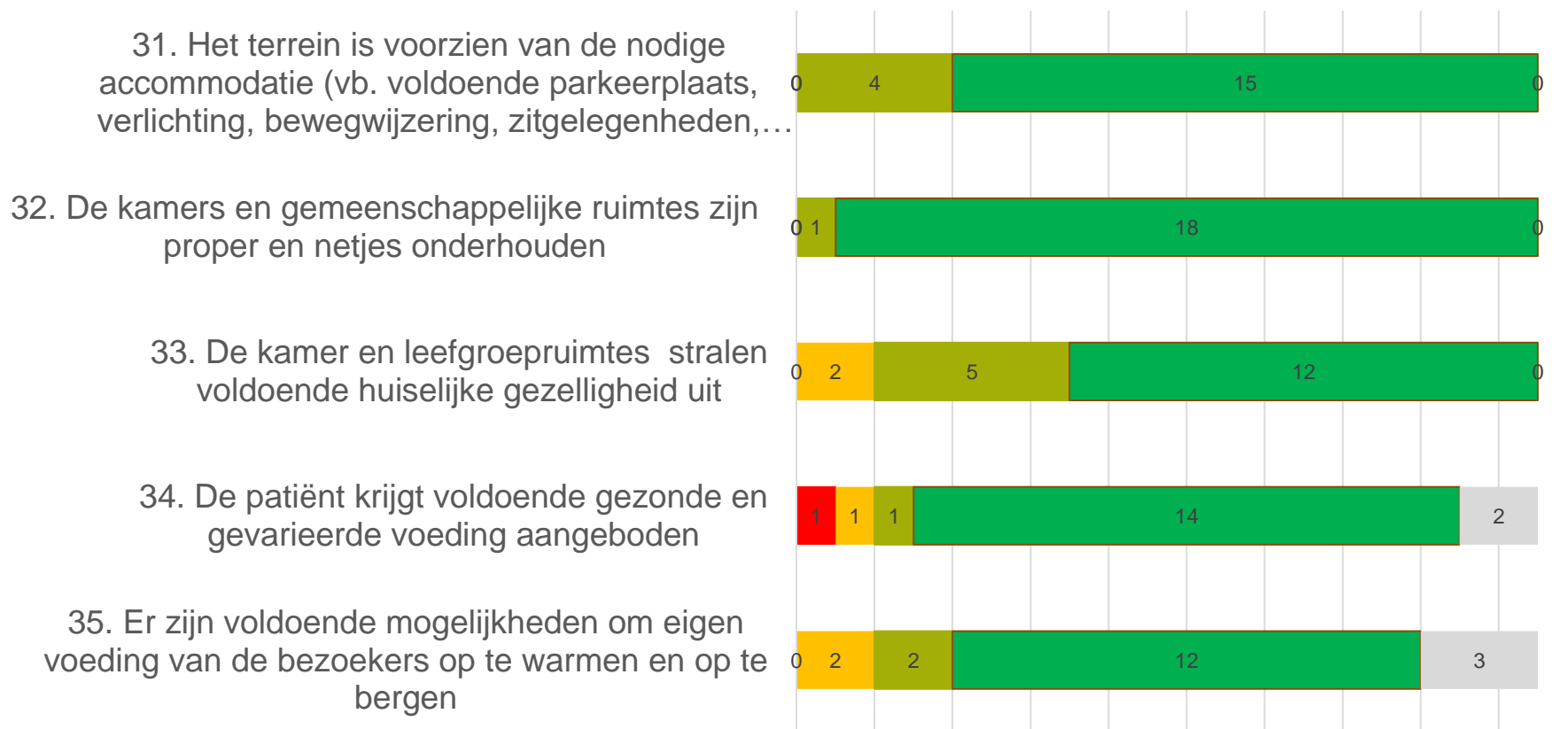
De inhoudelijke planning vd therapie is niet altijd duidelijk op voorhand. De leercurve bij baby'tjes is enorm stijf. Indien haalbaar zouden regelmatige, kortere verslagen meer op de bal kunnen spelen in een eerste levensjaar.

Tevreden over verpleging. Artsen te weinig zichtbaar. We moeten alles zelf vragen of weten niets, zelf initiatief nemen om ouders te informeren. Dingen zelf moeten aantonen hoe verzorging moet. Afstemming revalidatiedoelstellingen: zelf moeten vragen. Rekening met mening ouders: wel door verpleging!

# Resultaten 08/01/2020 –31/08/2020

## Results per thema

### D. FACILITEITEN

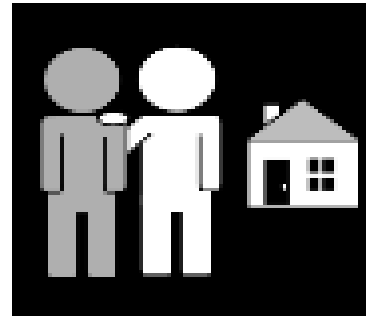


# Commentaren 'Faciliteiten'

## Feedback per thema

De kamers en gemeenschappelijke ruimtes zijn een beetje verouderd, maar we vernamen dat een nieuwe huisvesting lonkt. Groot pluspunt hier is de leuke speelplaats en boerderij en voorzieningen waar ook de broers en zussen gebruik van mogen maken en de aangename omgeving om te wandelen.

Zeer veel vlees, weinig koude groenten, vegetarisme komt te weinig of bijna niet op het menu



Betere en meer stoelen voor leefgroep.

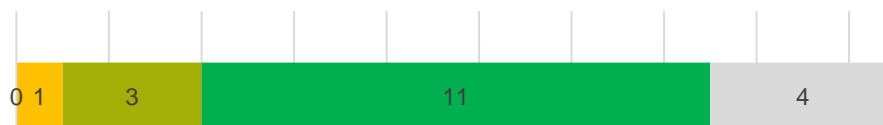
Kamer en leefgroep ruimtes zijn eerder oubollig, echter ok. Rooming in faciliteiten: prima (alleen voor de papa een te klein bed, maar geen probleem!)

# Resultaten 08/01/2020 –31/08/2020

## Results per thema

### E. ONDERWIJS

36. Bij opname kreeg ik voldoende informatie over de werkwijze van de school en het onderwijs



37. Het onderwijsaanbod is voldoende afgestemd op de noden van het kind/de jongere



38. Ik kon op school terecht voor een gesprek (o.a. voor vragen of opmerkingen)



39. Ik kreeg via de leerkracht en/of het rapport voldoende informatie m.b.t. de schoolse vorderingen



40. De school doet inspanningen om nauw samen te werken in overleg met de thuishschool



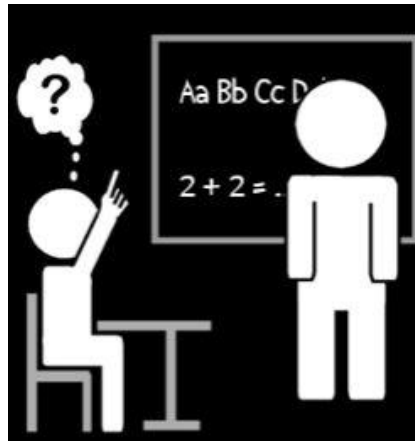


# Commentaren 'Onderwijs'

## Feedback per thema

Onduidelijk hoe het schoolwerk wordt bijgehouden tijdens opname. Ook afstemming op noden kind en samenwerking thuischool is een beetje onduidelijk.

Geen idee omtrent overleg thuischool en school PBS.



We hebben nooit een over-en-weer schriftje gezien van de school.

# Resultaten 08/01/2020 –31/08/2020



## Algemene feedback

*‘Super werk geleverd. Ondanks corona. Heel blij dat we konden werken met dr. L en boer L. Wat me soms raakte, is dat er nog een grote hiërarchie is tussen medici en mensen van de leefgroep. Ik nam dagelijks mee de zorg van mijn zoon mee op. Kende uiteindelijk de medewerkers goed en voelde me er thuis. Iedereen die er werkt, werkt er met veel plezier. Op 1 uitzondering na vind ik dat iedereen er op zijn/haar plaats zit.’*

*‘Zeer vriendelijk personeel, behulpzaam en professioneel, huiselijk: TOP! Mogelijke tip: voor langdurige verblijven denken we dat er een betere/makkelijkere/eenvoudigere communicatie kan zijn tussen kind en ouders thuis (vb. videocall voor het slapen gaan bij het opstaan etc. ) of om te checken of langs komen die dag nodig is voor het kind. Voor ons wás dit geen probleem maar indien onze dochter er een paar maanden of langer zou moeten zijn, denken we dat dit zou kunnen helpen. Zeker voor kleinere kinderen zonder GSM.’*

# Resultaten 08/01/2020 –31/08/2020



## Algemene feedback

*‘Misschien in de toekomst een gezellige ruimte voorzien waar de ouders en het kind kunnen samenzitten als ze op bezoek gaan of in afwachting van het gesprek met artsen.’*

*‘Dikke merci aan het volledige team van PBS. Alsook het team van lfg C om zo goed voor onze dochter te zorgen. We zijn zeer tevreden over de verzorging en opvolging van haar probleem. Tot weerziens maar dan om positieve reden’*

*‘Eventueel in de nieuwe gebouwen een ouder-ruimte inrichten. Waar eventueel een zithoek en basic keuken aanwezig is. Bij rooming-in standaard het ontbijt laten meebrengen uit de keuken en automatisch bestellen voor een eventuele volgende ochtend. Eventueel alternatief: digitale mogelijkheid bieden om maaltijd door te geven en deze dan rechtstreeks op de rekening te laten plaatsen. Tip: Rooming- in: hangbordje aan klink 'niet storen tijdens slaap'. Minpunt: alle producten en medicatie werden standaard bijgeteld. Ook al hadden we ze zelf nog voldoende in voorraad.’*

# Acties



- **Welke acties kunnen we ondernemen i.k.v verbetering?**
- Er werden afspraken gemaakt in communicatie met ouders rond toezicht patiënten tijdens de middagpauzes (Ifg 1)
- Voorziene wijziging rond therapieplanning worden wekelijks doorgegeven
- Uniformiteit wat betreft het meegeven van verslaggeving
- Meer vegetarische maaltijden op het menu.