

## Toelichting en kanttekeningen bij de tevredenheidsbevraging

<i>Wat?</i>	Jaarlijkse bevraging bij cliënten en bewoners
<i>Waarover?</i>	Tevredenheid m.b.t. kwaliteit van zorg 9 aspecten van zorg: informatie, inspraak, therapeutische relatie, zorg op maat, organisatie van zorg en samenwerking, veilige zorg, deskundigheid, patiëntenrechten, resultaat en evaluatie van zorg
<i>Hoe?</i>	Vragenlijst Vlaams Patiëntenplatform

### ***Kanttekeningen ...***

De tevredenheidsbevraging laat momenteel nog niet toe om voorzieningen te vergelijken, en dit omwille van diverse redenen:

- *Beperkte participatie van voorzieningen*: binnen bijvoorbeeld de verslavingszorg namen in 2019 slechts 3 van de 11 voorzieningen deel. ←→ De Sleutel is voorlopig de enige voorziening die elk jaar participeert aan de bevraging.
- *Onvoldoende garantie op betrouwbaarheid* wegens de hoge belasting vanwege de bevraging en het ontbreken van informatie over non-respons. ←→ De Sleutel streeft naar een zo breed mogelijke bevraging en maximale respons. Ook de non-respons wordt nauwgezet opgevolgd.
- *Matige representativiteit* wegens het niet bereiken van bepaalde groepen:
  - o de vragenlijst is voor een deel van de cliënten niet/moeilijk te begrijpen
  - o er zijn nog geen vertaalde en gevalideerde vragenlijsten voor anderstaligen
- *Het gebrek aan resultaten per setting*: de antwoorden van ambulante en residentiële behandelde cliënten worden vaak op één hoop gegooid ←→ Uit eigen analyse blijkt dat er belangrijke verschillen optreden en resultaten per behandelsetting meer dan zinvol zijn.

### ***... maar ook kansen !***

Met VIP<sup>2</sup> GGZ streeft de Vlaamse overheid naar een verbetering van de kwaliteit van zorg. Vanuit De Sleutel kunnen we dit enkel toejuichen. Dat de tevredenheidsbevraging een prominente plaats inneemt binnen de set van kwaliteitsindicatoren vinden we eveneens evident vanuit de overtuiging dat het cliëntenperspectief essentieel is voor het kwaliteitsbeleid. Om die reden nemen we vanuit De Sleutel sinds de pilootmeting in 2016 getrouw deel aan de bevraging.

Daarbij investeren we sterk in het behalen van een hoge responsgraad omdat we onszelf geen rad voor de ogen willen draaien. Betrouwbare en representatieve resultaten; daar gaat het ons om. Op deze manier willen we de kwaliteit van zorg verder verbeteren. Voor intern gebruik zullen we de tevredenheidsbevraging dan ook sowieso verder zetten.

### ***Vragen? Contacteer dan ...***

Geert Lombaert

[geert.lombaert@desleutel.broedersvanliefde.be](mailto:geert.lombaert@desleutel.broedersvanliefde.be)