



**FTM**

Familietevredenheidsmeting



Familieplatform

# Terugkoppeling Resultaten

**PC Dr. Guislain**

Op de agenda...

1

Voorstelling

2

Resultaten FTM

Benchmark

3

Vragen en  
uitwisseling

4

## Familiereflex en dialoog

Verenigen en versterken  
van familieorganisaties en  
hun leden

Zorgorganisaties inspireren en  
stimuleren tot het realiseren  
van een familiebeleid



Familieplatform

Bijzondere aandacht  
voor het 'kind van'

Kwaliteitsbewaking en  
Beleidsbeïnvloeding

# Inhoud

- Achtergrondgegevens respondent en patiënt
- Contact met het team en betrokkenheid
- Ervaren ondersteuning
- Ouderschap en kinderen
- Tevredenheid
- Elementen waarover de respondent het minst/meest tevreden is
- Aanvullingen, bedenkingen, vragen of suggesties

 **Rapport Resultaten**

Op de agenda...

1

Voorstelling

2

Resultaten FTM

Benchmark

3

Vragen en  
uitwisseling

4

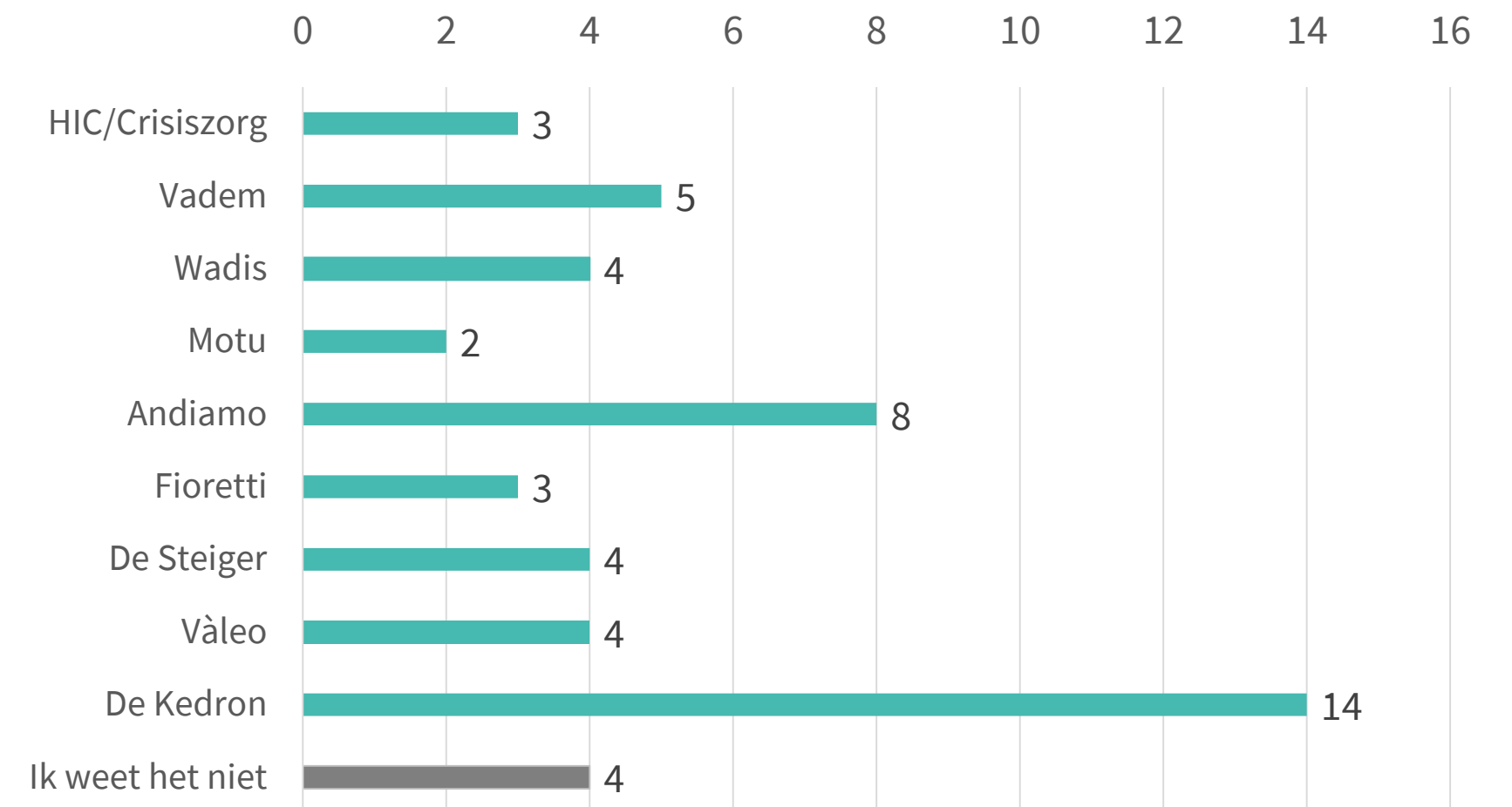
# Achtergrond gegevens

- 53 valide responsen
- 68% tijdens de opname
  - 26% bij ontslag
  - 0% bij mutatie

Wat is uw relatie ten aanzien van uw familielid dat in opname is (geweest)?

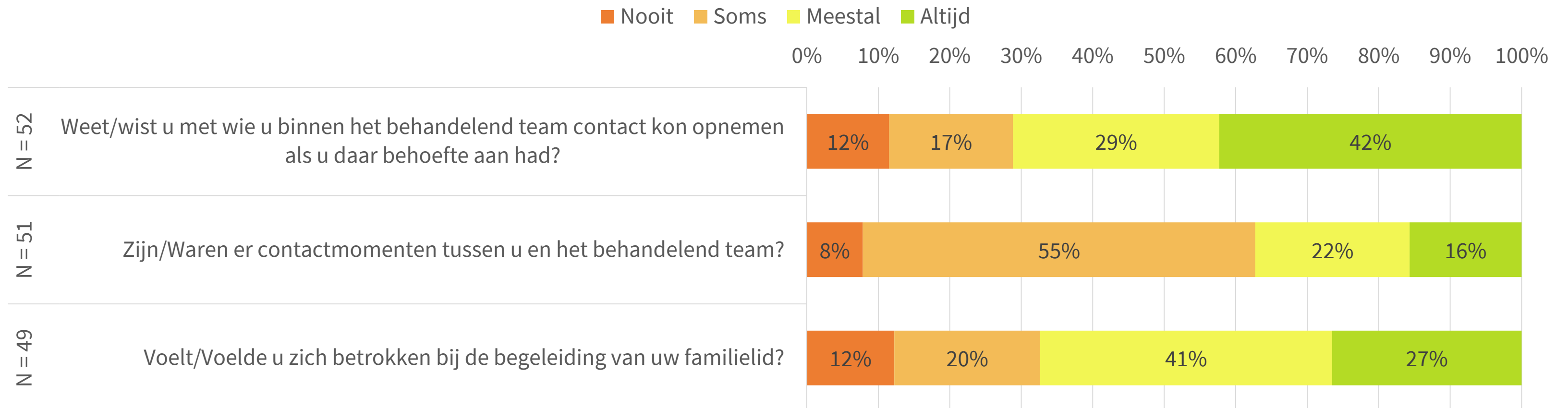


In welke afdeling van PC Dr. Guislain is uw familielid in behandeling of begeleiding (geweest)?



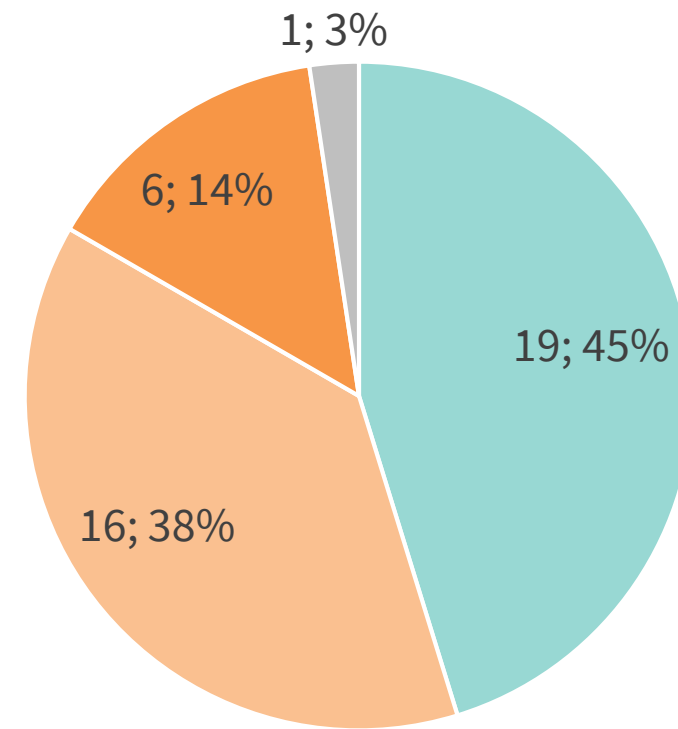
Aantal familieleden gaven als antwoord een combinatie van afdelingen: m.n. HIC en Vadem

# Contact & betrokkenheid



# Initiatief

Wie nam het initiatief tot contact?



- Iemand van het team heeft als eerste met mij contact opgenomen
- Ikzelf heb als eerste contact opgenomen
- Er is geen contact geweest
- Missing



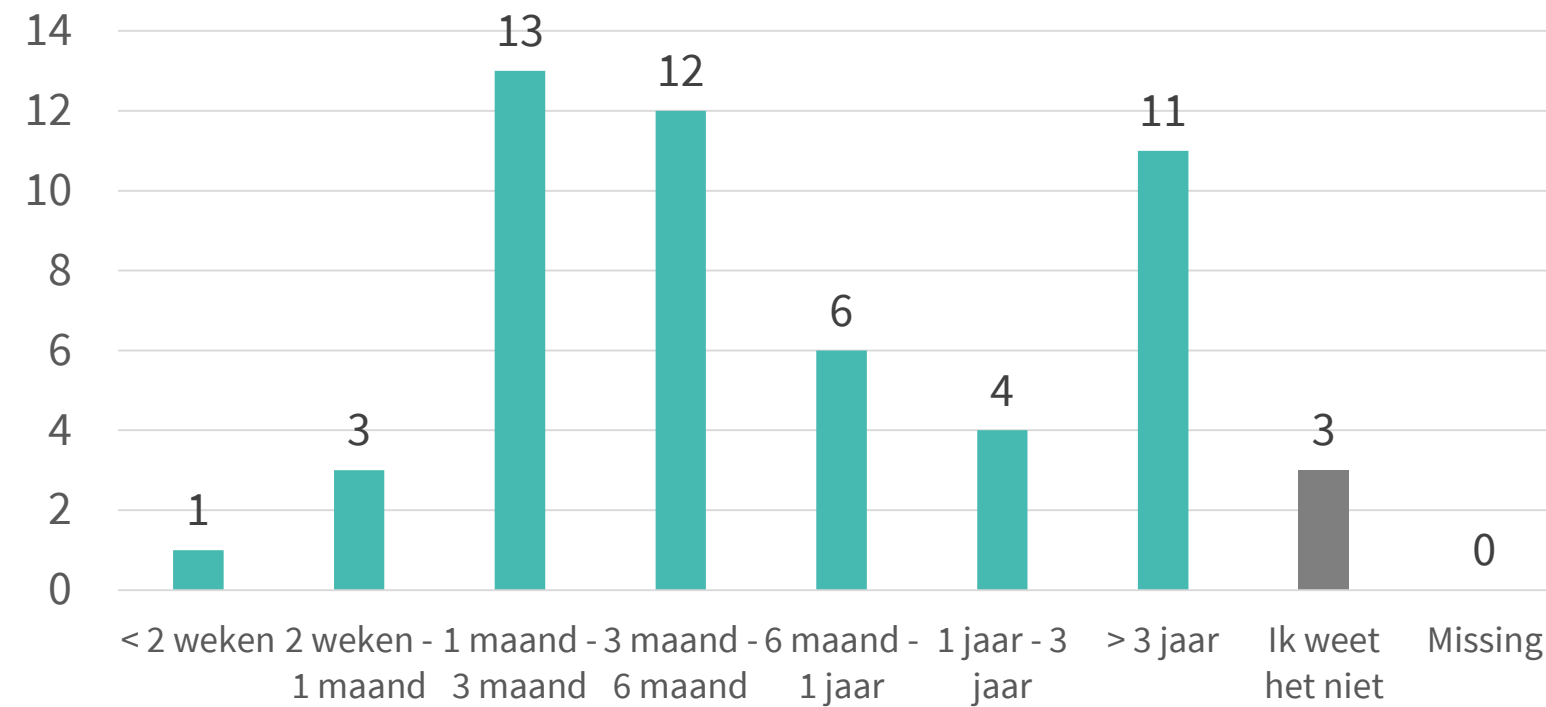
**FTM tip**

Wanneer het initiatief tot contact vanuit het team komt, zijn familieleden algemeen genomen meer tevreden dan wanneer ze zelf initiatief tot contact moesten nemen.

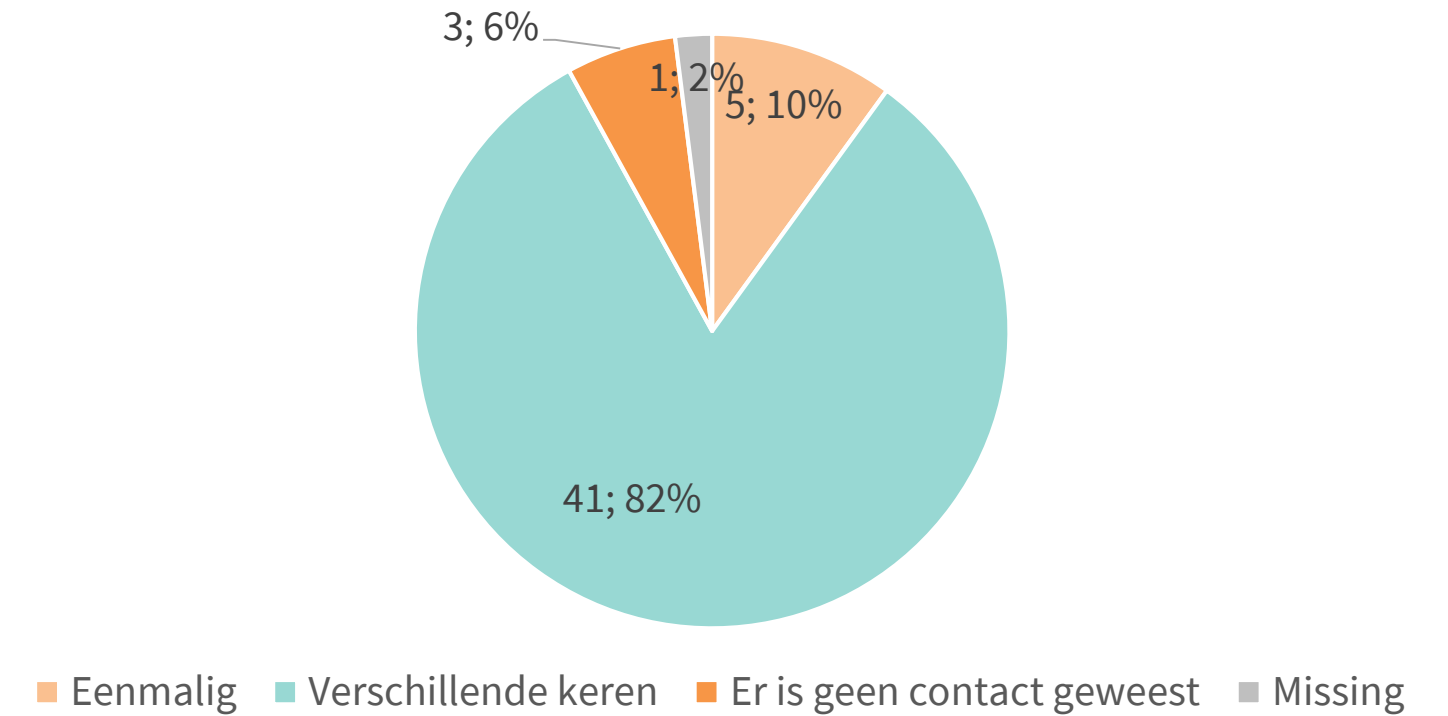


# Frequentie

Hoe lang is uw familielid op dit moment in opname (geweest)?



Hoe vaak is er contact geweest met het behandelend team tijdens de behandeling?

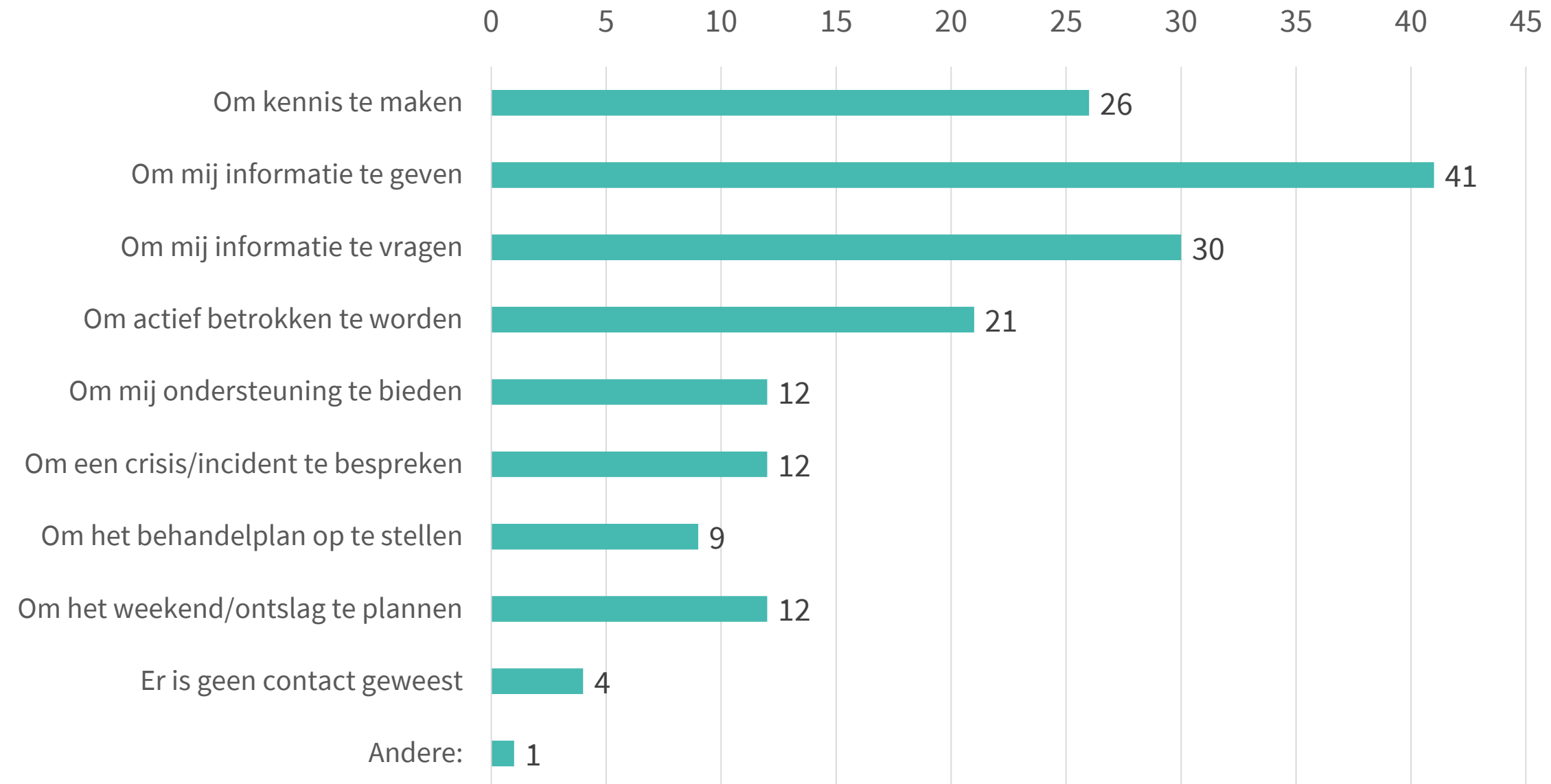


FTM tip

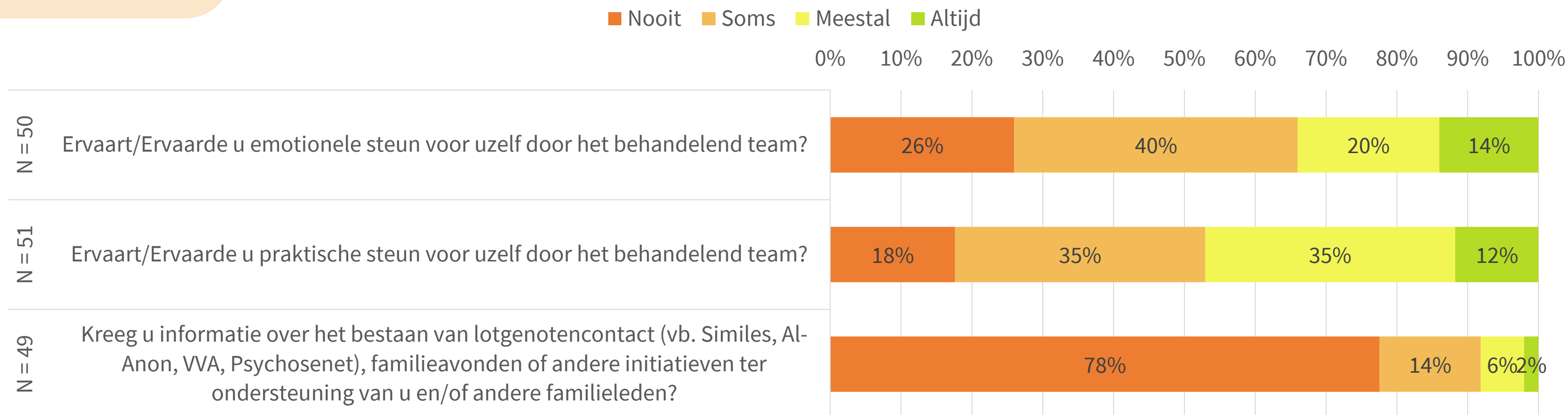
De tevredenheid van familieleden is algemeen genomen niet afhankelijk van het aantal contactmomenten.

# Redenen

Om welke reden(en) heeft het team contact met u opgenomen? (meerdere antwoorden mogelijk)



# Ervaren ondersteuning

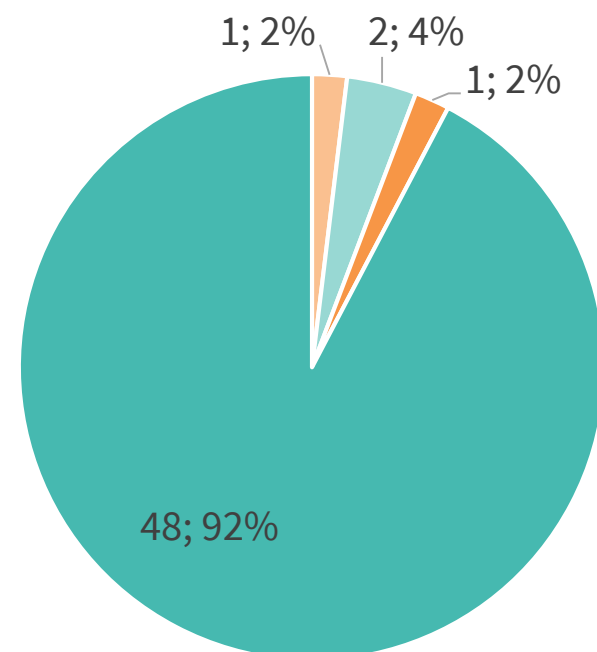


FTM tip

Familieleden die nood hebben aan steun, en dit ook ervaren hebben, zijn algemeen genomen meer tevreden dan familieleden die nood hebben aan deze steun, maar dit niet ervaren hebben.

# Ouderschap & kinderen

Wonen er kinderen (al dan niet de hele week) bij uw familielid dat in opname is (geweest)?



■ Ja, kind(eren) < 12 jaar    ■ Ja, kind(eren) 12 - 18 jaar  
■ Ja, kind(eren) > 18 jaar    ■ Neen

■ NVT    ■ Nooit    ■ Soms    ■ Meestal    ■ Altijd

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



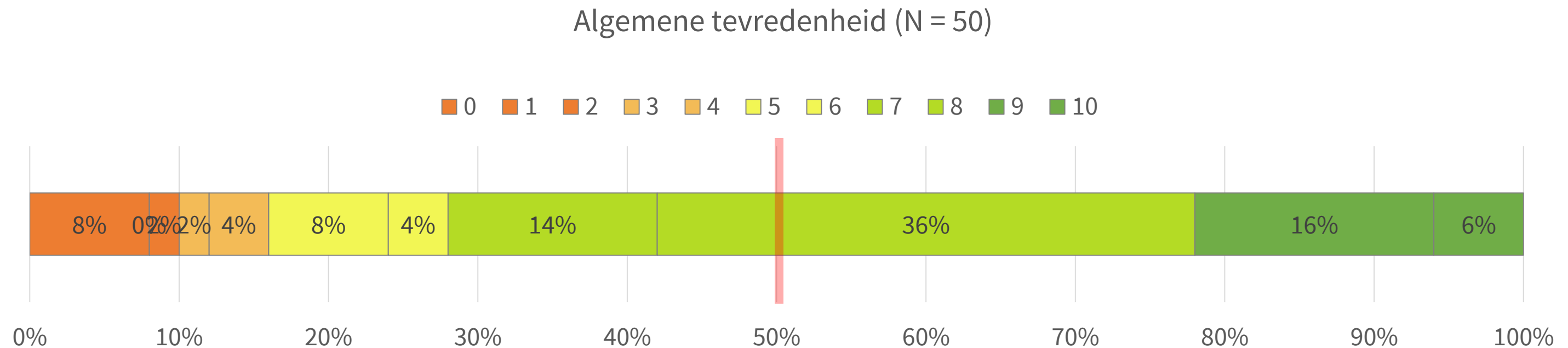
# Tevredenheid

Naar algemeen aanvoelen, hoe tevreden bent u met de zorg- en dienstverlening?

Geef een cijfer van 0 (heel erg slecht) tot 10 (uitstekend).



|                       | N  | Minimum | Maximum | Mediaan | Gemiddelde | Standaard deviatie |
|-----------------------|----|---------|---------|---------|------------|--------------------|
| Algemene tevredenheid | 50 | 0       | 10      | 8       | 6,80       | 2,66               |



# Tevredenheid

In hoeverre bent u tevreden over de zorg- en dienstverlening?



*29 items worden beoordeeld op volgende schaal:*

| 1               | 2          | 3        | 4        | 5             | NVT |
|-----------------|------------|----------|----------|---------------|-----|
| Zeer ontevreden | Ontevreden | Neutraal | Tevreden | Zeer tevreden |     |

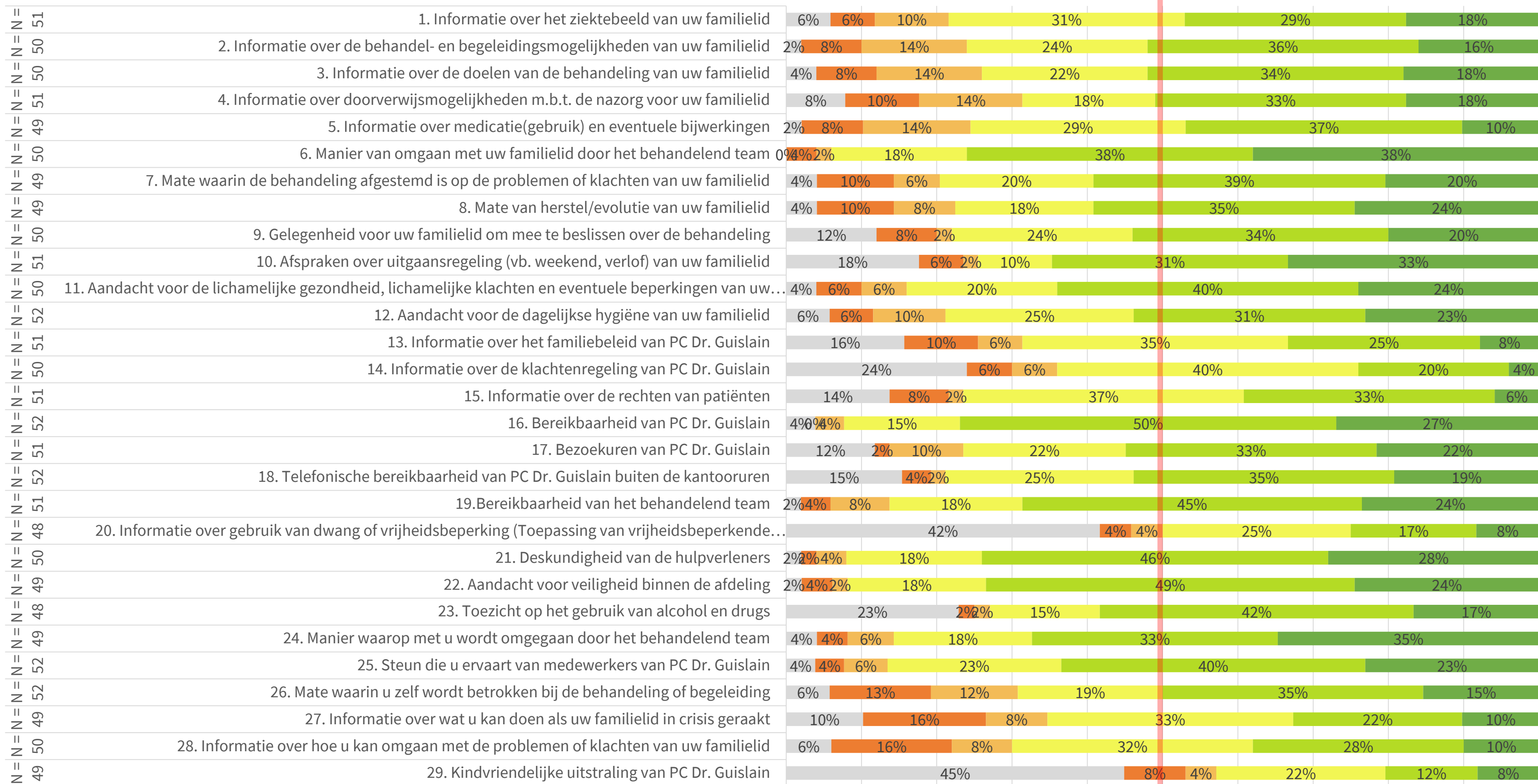
Drie thema's:

- **Informatie en betrokkenheid familie:** focus op tevredenheid van familie rond hoe *ze zelf* betrokken en geïnformeerd worden
- **Bereikbaarheid van de organisatie:** focus op tevredenheid van familie rond praktische mogelijkheden tot contact
- **Familietevredenheid over de begeleiding:** focus op tevredenheid van familie rond hoe *de cliënt* begeleid wordt

### Familietevredenheid op verschillende domeinen

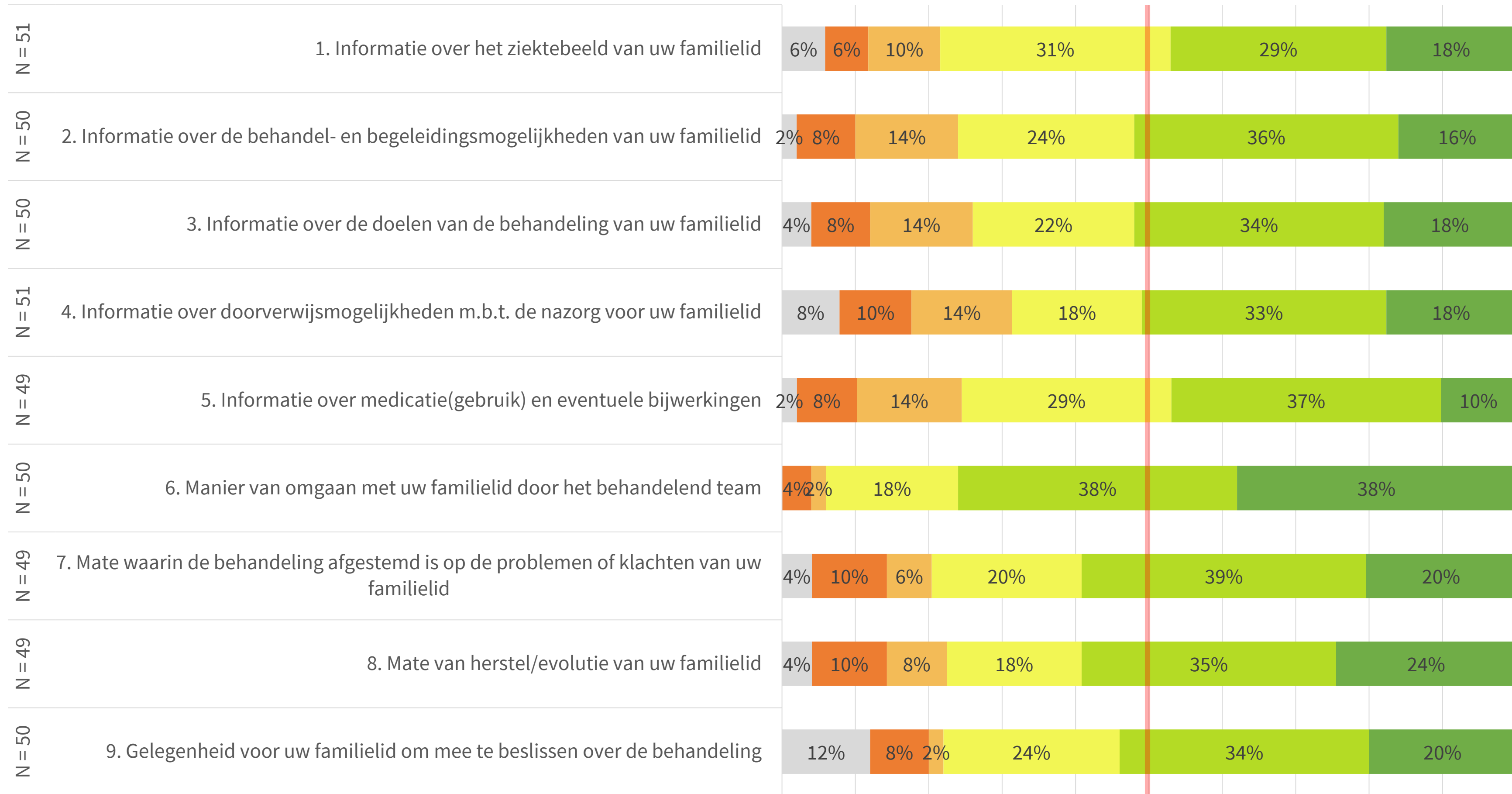
■ NVT ■ Zeer ontevreden ■ Ontevreden ■ Neutraal ■ Tevreden ■ Zeer tevreden

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



■ NVT ■ Zeer ontevreden ■ Ontevreden ■ Neutraal ■ Tevreden ■ Zeer tevreden

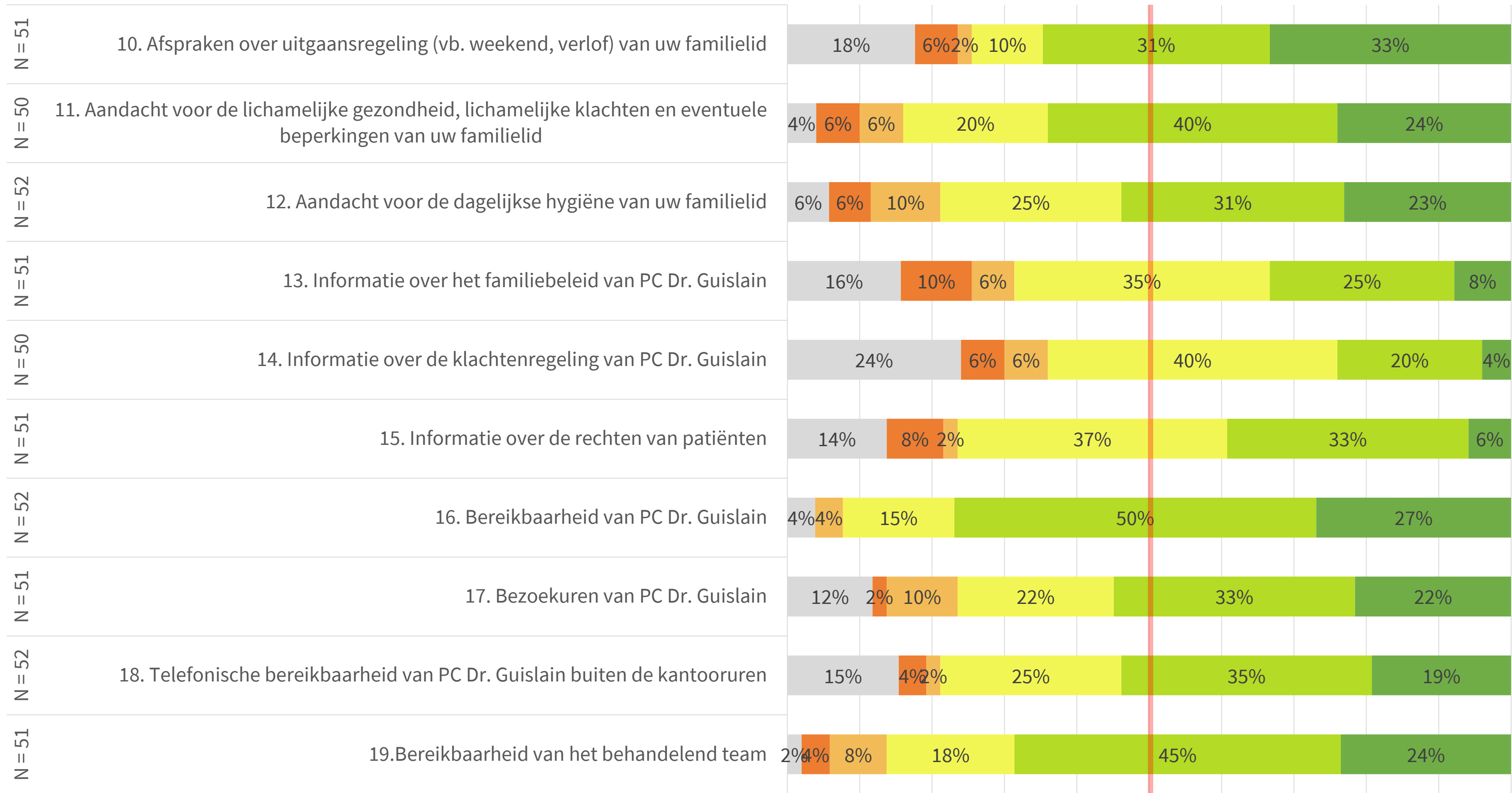
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%





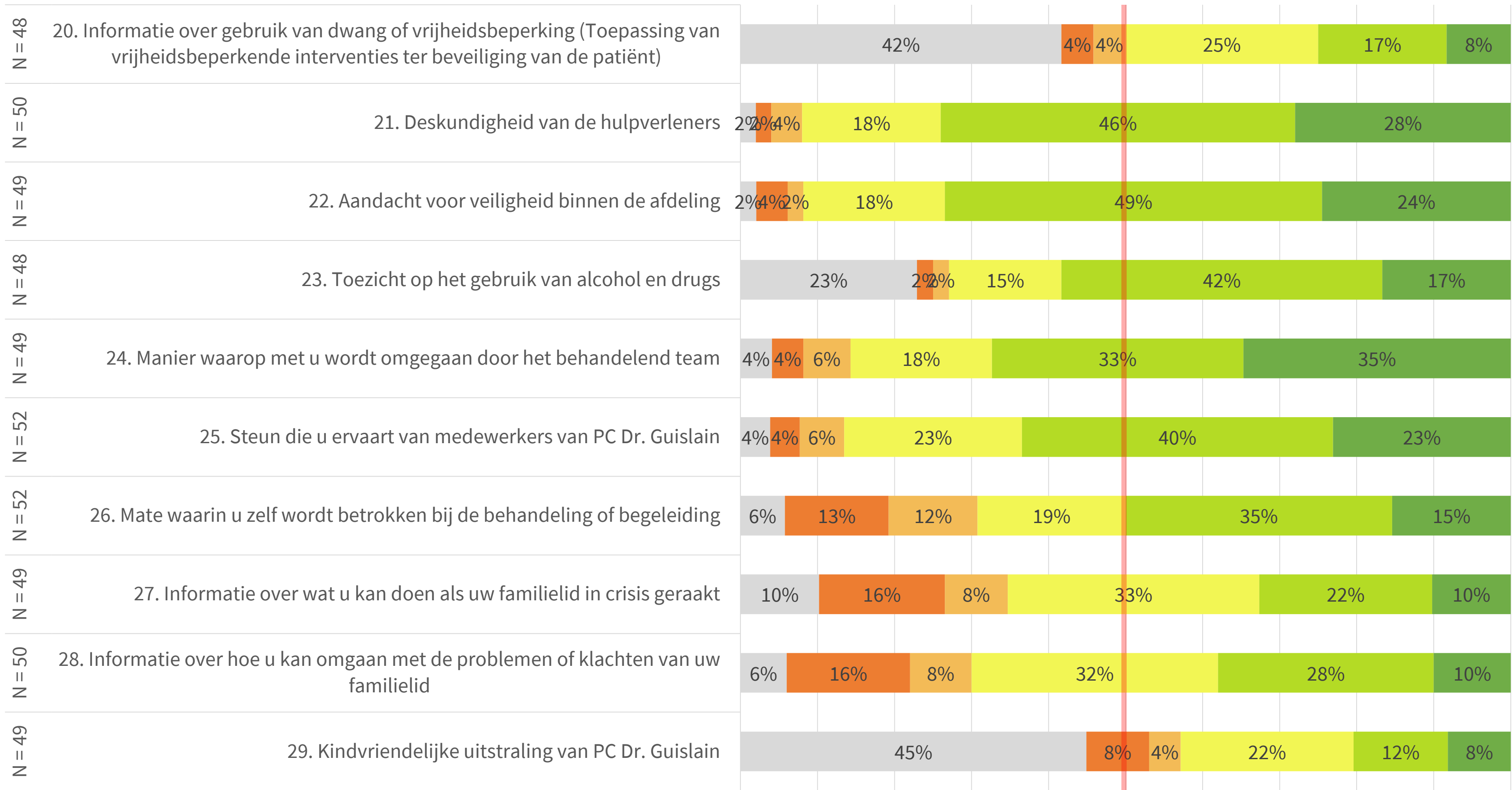
■ NVT ■ Zeer ontevreden ■ Ontevreden ■ Neutraal ■ Tevreden ■ Zeer tevreden

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



■ NVT ■ Zeer ontevreden ■ Ontevreden ■ Neutraal ■ Tevreden ■ Zeer tevreden

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



Op de agenda...

1

Voorstelling

2

Resultaten FTM

Benchmark

3

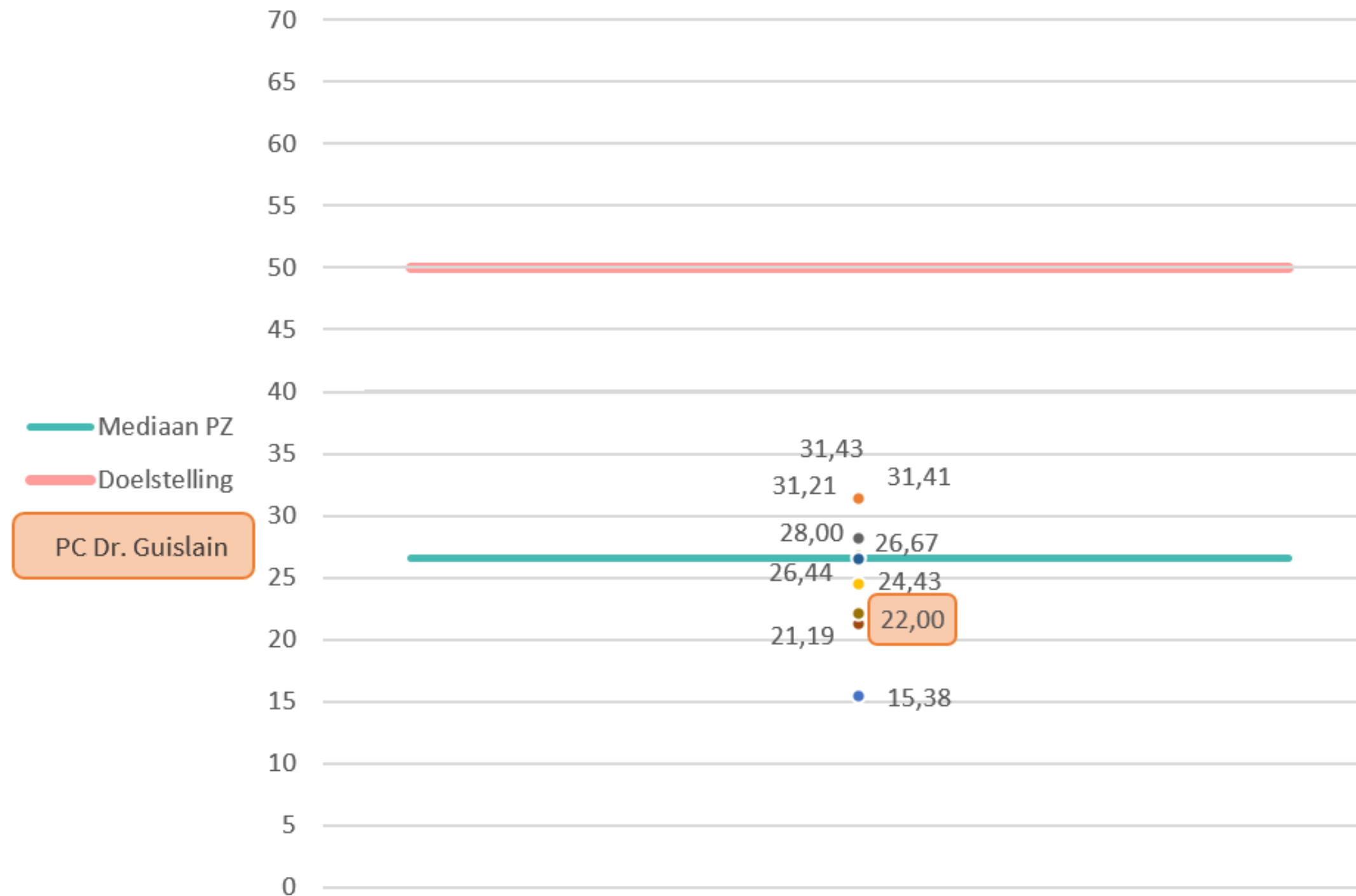
Vragen en  
uitwisseling

4

# Benchmark

Percentage familieleden die de zorgorganisatie een score van 9 of 10 geven voor algemene tevredenheid

### Benchmark Algemene tevredenheid



Op de agenda...

1

Voorstelling

2

Resultaten FTM

Benchmark

3

Vragen en  
uitwisseling

4



Familietevredensmeting

# Vragen & uitwisseling

Ideeën

Suggesties

Familiebeleid

Toekomst

Praktisch

Coaching of vorming op maat?

[www.familieplatform.be](http://www.familieplatform.be) – [info@familieplatform.be](mailto:info@familieplatform.be)





**FTM**

Familietevredenheidsmeting



**Bedankt**

[elke.vanlierde@familieplatform.be](mailto:elke.vanlierde@familieplatform.be)

0472/93 72 00