

CLIËNTWAARDERING AMBULANTE GGZ

Onderzoek met de CQ-index



7,3

Onderzoek & Monitoring

Kim de Jong
Marjolein van Dijk
Nanda Mooij
Ralph Feenstra

Mei 2011

INLEIDING

CLIËNTWAARDERING AMBULANTE GGZ

In 2010 heeft GGZ Noord-Holland-Noord twee onderzoeken naar cliëntwaardering gedaan: een steekproef van 300 cliënten met een stemmingsstoornis, 300 cliënten met een angststoornis en 300 cliënten met een persoonlijkheidsstoornis (Miletus) voor een onderzoek naar verschillen in cliëntwaardering tussen diagnoses, en de jaarlijkse willekeurige steekproef van 300 cliënten uit onze ambulante cliëntengroep (Prismant). We hebben de gegevens van deze twee onderzoeken in deze rapportage samengevoegd en de antwoorden berekend over de hele groep cliënten. Beide onderzoeken hadden een referentiegroep van 15 andere GGZ-instellingen, waarmee onze resultaten vergeleken werden. De referentiegroepen bestonden uit twee verschillende groepen instellingen. In deze rapportage vergelijken we onze resultaten steeds met beide referentiegroepen.

RESPONSE

uitgegeven	ontvangen	response
1197	406	34%

CLIËNTKENMERKEN

Geslacht en leeftijd

67% van de cliënten die aan het onderzoek hebben meegedaan zijn vrouwen. Wat betreft de leeftijd ligt de piek tussen de 35 en 44 jaar oud.

18 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 74	75 +
9%	20%	23%	20%	15%	9%	6%

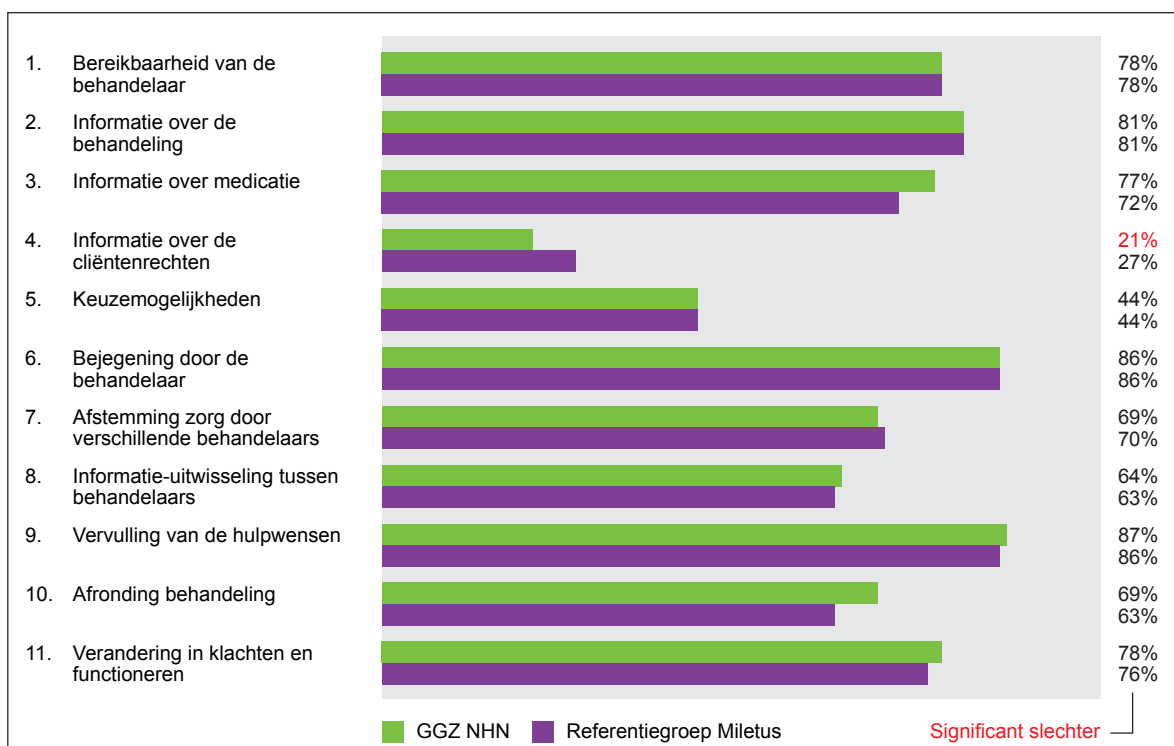
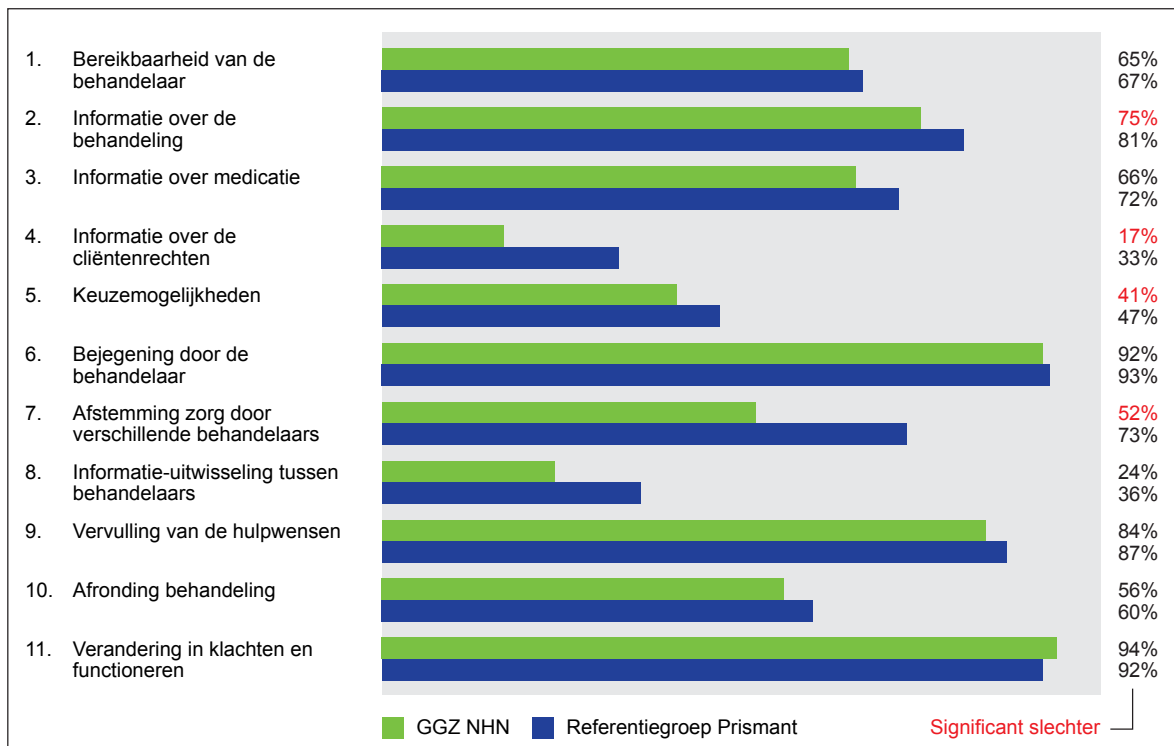
Klachten en behandeling

Er zijn diverse redenen waarom cliënten hulp zoeken bij onze organisatie. Van de cliënten die hebben meegedaan aan het onderzoek, hebben veel cliënten last van depressieve klachten (72%). Daarnaast komen ook angstklachten (41%) en overbelasting (31%) veel voor. Bij tweederde van de deelnemende cliënten zijn de klachten langer dan twee jaar geleden begonnen. Daarentegen is slechts 11% van de cliënten langer dan twee jaar geleden gestart met de behandeling. 23% van de cliënten heeft de behandeling op het moment van het invullen van de vragenlijst inmiddels afgerond.

	< 1 mnd	1 - 3 mnd	3 - 6 mnd	6 - 12 mnd	1 - 2 jaar	> 2 jaar
Begin klachten	1%	1%	3%	8%	23%	67%
Start behandeling	6%	12%	17%	31%	24%	11%

THEMAVRAGEN

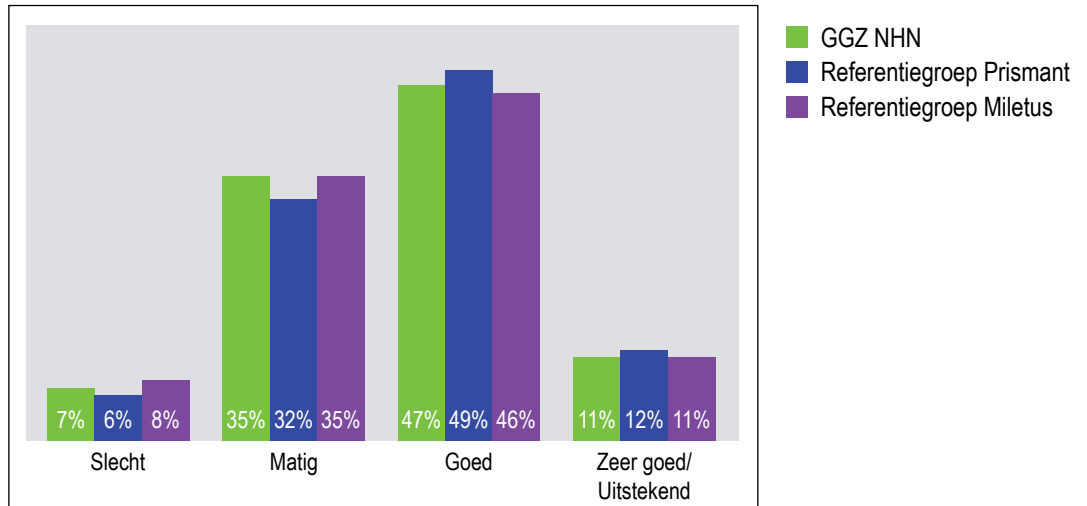
In de onderstaande grafieken zien we hoe GGZ NHN gescoord heeft op de elf themavragen van de CQ-index. Omdat Miletus en Prismant verschillende berekeningen hebben gebruikt voor de themavragen, konden we geen rechtstreekse vergelijking maken. Daarom zijn de resultaten in twee grafieken opgesplitst. Op sommige thema's doet GGZ NHN het beter dan de referentiegroepen en op andere minder goed. Omdat verschillen op het oog moeilijk te interpreteren zijn, zijn de verschillen met de referentiegroepen statistisch getoetst. In het onderzoek van Prismant scoorde GGZ NHN significant lager op vier thema's, in het onderzoek van Miletus alleen op het thema 'informatie over cliëntenrechten'. Op de andere thema's scoort GGZ NHN vergelijkbaar met de referentiegroepen.



GEZONDHEID CLIËNTEN

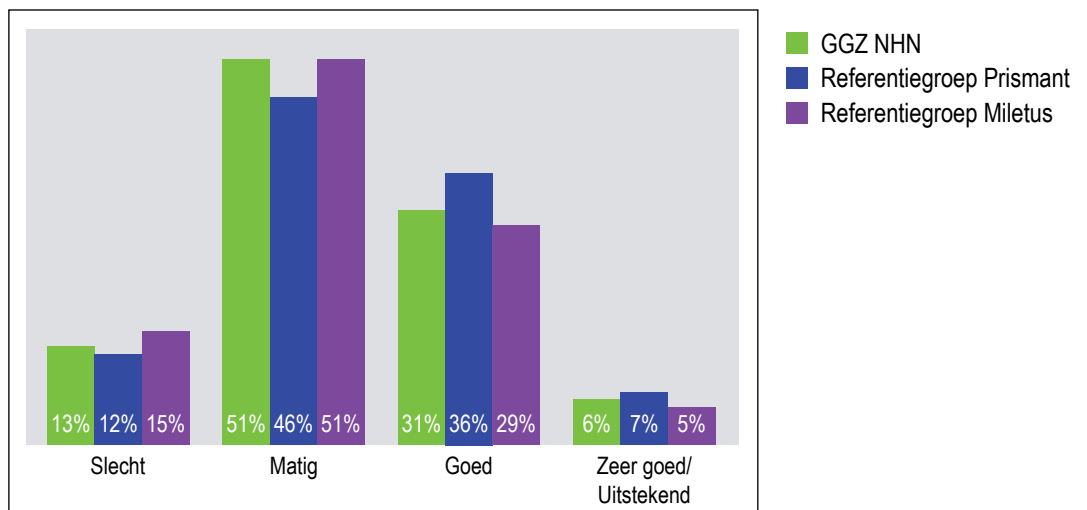
ALGEMENE GEZONDHEID

58% van de onderzoeksgroep is tevreden over de algemene gezondheid.



PSYCHISCHE GEZONDHEID

Daarentegen is slechts 37% tevreden met zijn of haar psychische gezondheid.



RAPPORTCIJFER EN AANBEVELEN

RAPPORTCIJFER

GGZ NHN krijgt een 7,3 als rapportcijfer. Dit cijfer is gelijk aan het cijfer van de referentiegroep van Prismant. De referentiegroep van Miletus scoort met een 7,5 iets hoger.



GGZ Noord-Holland-Noord



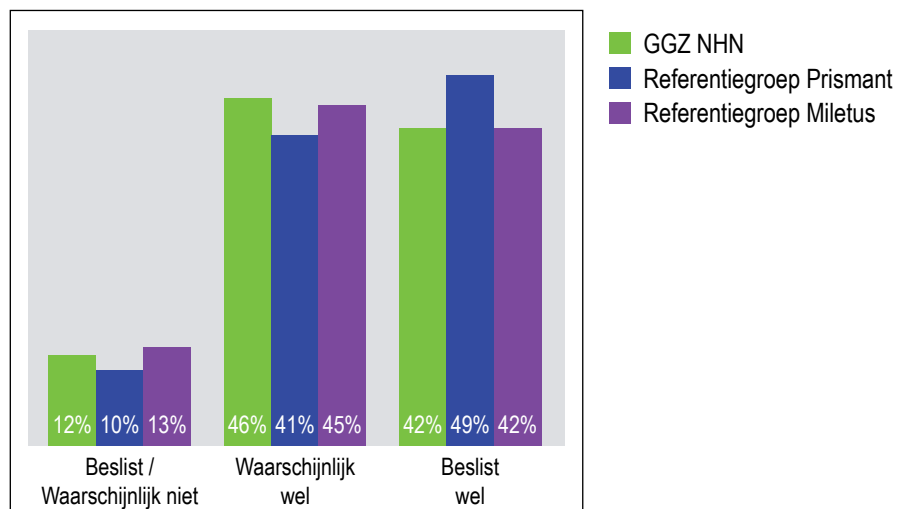
Referentiegroep Prismant



Referentiegroep Miletus

AANBEVELEN

88% van de cliënten zou de instelling (waarschijnlijk) wel bij anderen aanbevelen.



CONCLUSIE

OPVALLENDE ZAKEN

Themavragen

Het thema 'informatie over cliëntenrechten' is een thema waar verbetering duidelijk noodzakelijk is. Dit thema komt uit beide onderzoeken naar voren. Op dit thema is opvallend dat de referentiegroepen relatief ook laag scoren. Kennelijk is dit thema ook voor andere GGZ-instellingen nog een punt waar hoger op gescoord kan worden.

Daarnaast werd in het onderzoek van Prismant significant lager gescoord op de thema's 'informatie over de behandeling', 'keuzemogelijkheden' en 'afstemming zorg door verschillende behandelaars'. Bij Miletus scoort GGZ NHN daar duidelijk hoger op. Het is de vraag waardoor deze verschillen verklaard kunnen worden. Wat ingewikkeld is, is dat Miletus en Prismant net andere berekeningen gebruikt hebben om tot de percentages te komen op de themavragen, waardoor het ingewikkeld is om een goede vergelijking te maken en een verklaring te vinden. Eén verklaring is dat de rapportage van Prismant op kleinere aantallen berust, waardoor toeval een grotere rol kan spelen in de resultaten. Dit is in het bijzonder zo voor het thema 'afstemming zorg door verschillende behandelaars'. Op dat thema werden de vragen alleen beantwoord door cliënten die zorg van verschillende behandelaars gehad hadden; dit waren slechts zeer kleine aantallen cliënten. Een andere verklaring is dat de steekproef van Miletus zich richtte op de specifieke diagnoses angst-, stemming- en persoonlijkheidstoornissen, terwijl bij Prismant ook veel cliënten met andere diagnoses in de steekproef zaten.

Op het thema 'informatie over de behandeling' wordt weliswaar significant lager gescoord door GGZ NHN, maar is een score van 75% positief toch geen erg lage score te noemen.

Bij het thema 'Keuzemogelijkheden' bleek dat van de vier vragen op dat thema, vooral lager werd gescoord op de vraag over of cliënten informatie hebben gehad over behandelmogelijkheden buiten onze instelling.

Gezondheid

Op de vraag over de algemene gezondheid is te zien dat 58% van de cliënten hun algemene gezondheid goed tot uitstekend vindt. GGZ NHN scoort hier vergelijkbaar met de referentiegroepen. Op de vraag over de psychische gezondheid is te zien dat de respondenten duidelijk minder tevreden zijn, slechts 37% vindt zijn of haar psychische gezondheid goed tot uitstekend. Dit is bij GGZ NHN vergelijkbaar als bij de referentiegroepen. Het is lastig deze resultaten goed te interpreteren, omdat een deel van de cliënten nog in behandeling was op het moment van invullen van de vragenlijst en een deel van de cliënten de behandeling reeds had afgerond.

Rapportcijfer en aanbevelingsvraag

GGZ Noord-Holland-Noord krijgt een 7,3 als rapportcijfer en dat is vergelijkbaar met de referentiegroepen van Miletus en Prismant. Het rapportcijfer dat GGZ NHN krijgt is voldoende, maar kan nog wel verbeteren. Verder zou 88% van de respondenten onze instelling (waarschijnlijk) bij anderen aanbevelen. Dit is vergelijkbaar met de referentiegroepen van Miletus. De referentiegroep van Prismant scoort met name op de antwoordmogelijkheid 'beslist wel' wat hoger, als de antwoordmogelijkheden 'waarschijnlijk wel' en 'beslist wel' samengenomen worden, zijn de antwoorden vergelijkbaar met die bij Miletus en GGZ NHN.

.....