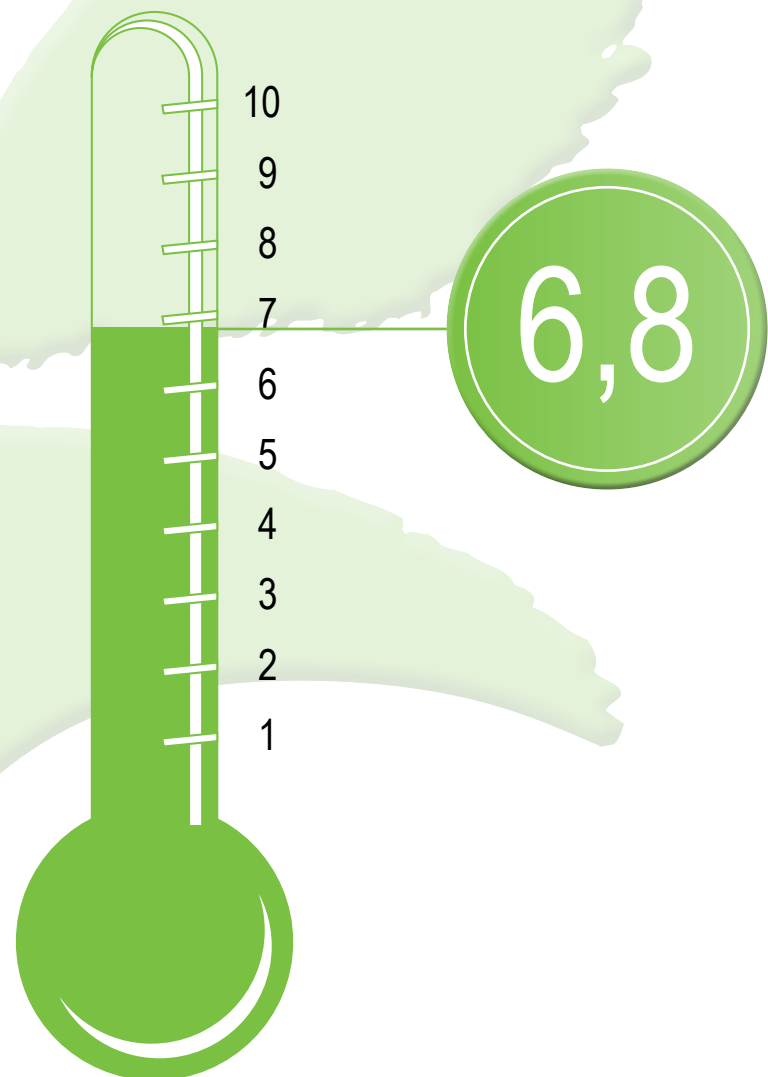


GGZ - THERMOMETER VOOR WAARDERING DOOR CLIËNTEN

Divisie kortdurende psychiatrie
Kliniek Hoorn



Ralph Feenstra en Annet Nugter
Afdeling Onderzoek & Monitoring
Mei 2011

INLEIDING

THERMOMETER KLINIEK HOORN

Bij de kliniek in Hoorn van de divisie kortdurende psychiatrie is onderzoek gedaan naar de waardering door cliënten. Het onderzoek heeft plaatsgevonden van december 2010 tot en met april 2011.

NORMEN

Onderzoek naar tevredenheid laat zien dat doorgaans 75% van de cliënten tevreden is. Dit moet worden beschouwd als een minimale norm. In de grafieken op de volgende pagina's staan iedere keer het aantal 'ja'-antwoorden in percentages uitgedrukt.

RESPONSE

Bij de kliniek in Hoorn zijn 83 vragenlijsten uitgereikt. 52 hiervan zijn ingevuld en geretourneerd. Dit komt neer op een response van 63%.

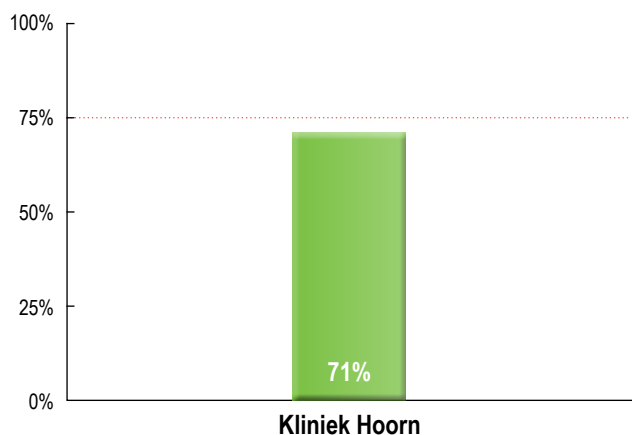
CLIËNTKENMERKEN

	man	vrouw	gem. leeftijd (SD)
Kliniek Hoorn	58%	42%	46 (12,9)

INFORMATIEVOORZIENING

1 Heeft u voldoende informatie gekregen over de behandel- en begeleidingsmogelijkheden van de instelling?

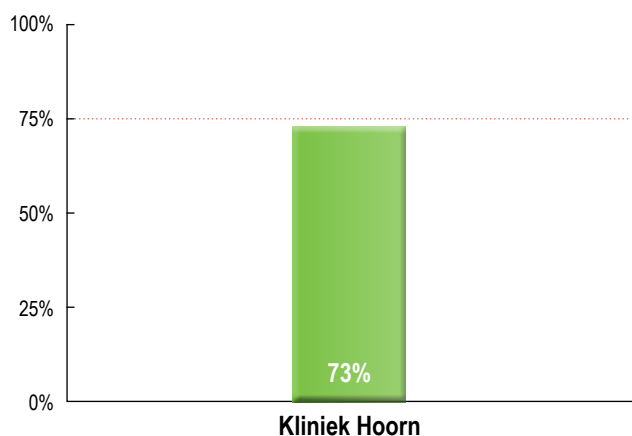
1



71% van de cliënten vindt dat ze voldoende informatie hebben gekregen over de behandelmogelijkheden. De minimale norm van 75% wordt niet gehaald.

2 Heeft u voldoende informatie gekregen over de aanpak van uw behandeling of begeleiding?

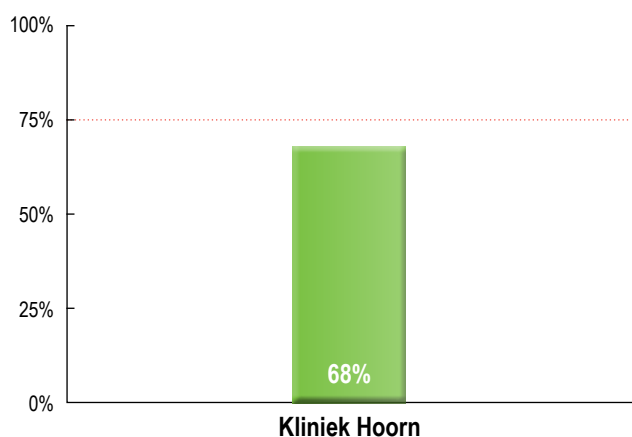
2



73% van de cliënten is van mening dat er voldoende informatie is verstrekt over de aanpak van de behandeling. De minimale norm wordt niet gehaald.

3 Heeft u voldoende informatie gekregen over het te verwachten resultaat van uw behandeling of begeleiding?

3

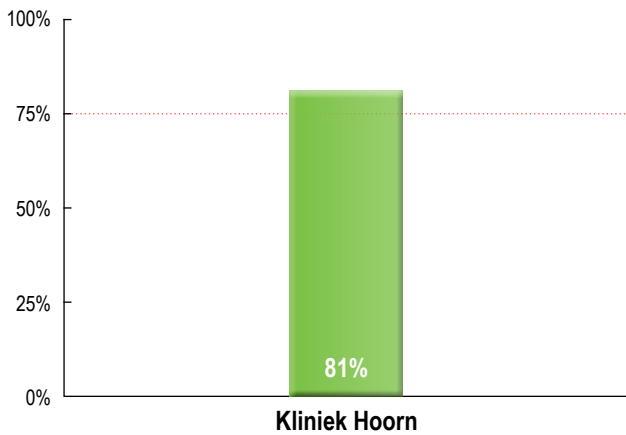


Op de laatste vraag over informatievoorziening wordt de minimale norm met een score van 68% ook niet gehaald. De informatievoorziening bij de kliniek in Hoorn is dus een aandachtspunt.

INSPRAAK

4

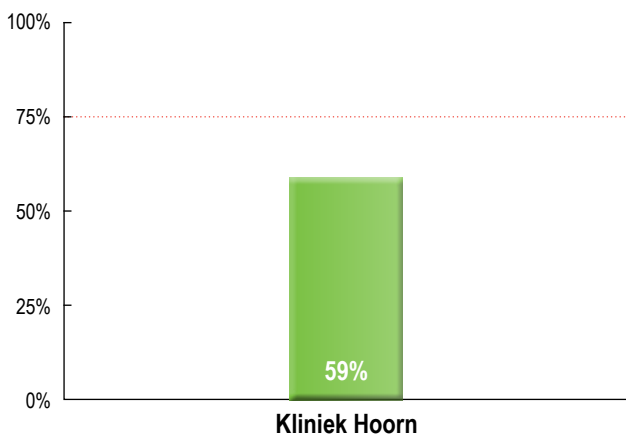
Kon (kunt) u meebeslissen over de behandeling of begeleiding die u zou krijgen?



81% van de cliënten vindt dat ze kunnen meebeslissen over de behandeling die ze krijgen. De minimale norm wordt gehaald.

5

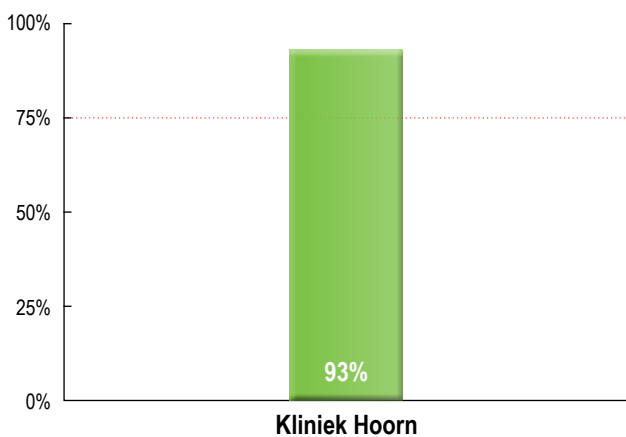
Is er een behandel- of begeleidingsplan gemaakt?



59% van de cliënten is op de hoogte van het behandel- of begeleidingsplan. Deze score ligt 16% onder de minimale norm. Dit is een aandachtspunt.

6

Heeft u ingestemd met het behandel- of begeleidingsplan?

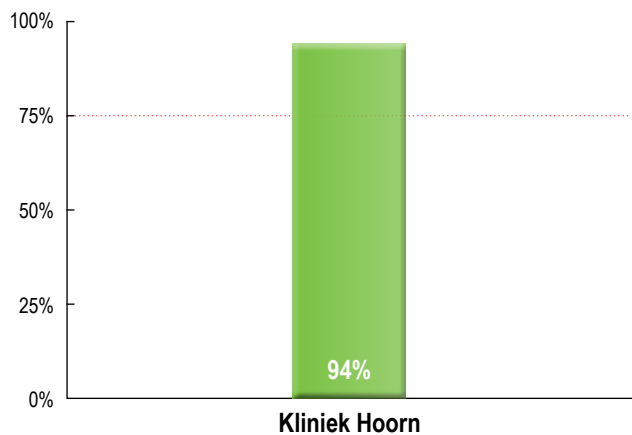


Deze vraag is alleen beantwoord door cliënten die vraag 5 met 'ja' beantwoord hebben. 93% van de cliënten die op de hoogte is van het behandelplan heeft hier ook mee ingestemd.

HULPVERLENER

7

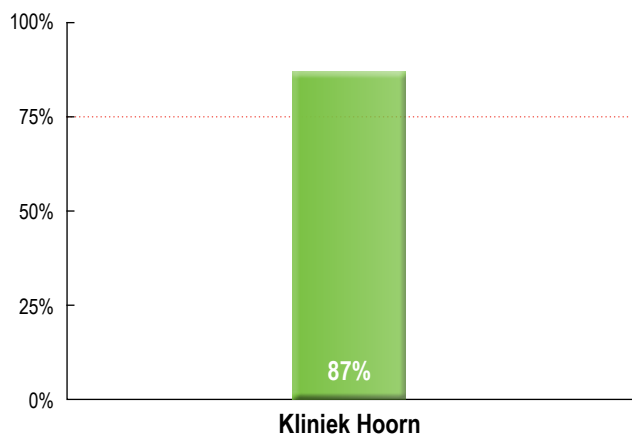
Vond (vindt) u de hulpverlener voldoende deskundig (goed in zijn/haar vak)?



94% van de cliënten vindt de hulpverlener voldoende deskundig. De minimale norm wordt, net als bij de overige vragen over de hulpverlener, ruim gehaald.

8

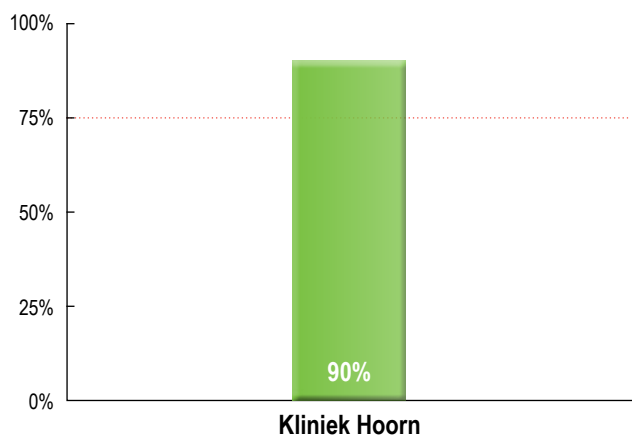
Kon (kunt) u de hulpverlener voldoende vertrouwen?



87% van de cliënten kan de hulpverlener voldoende vertrouwen.

9

Toonde (toont) de hulpverlener voldoende respect voor u?

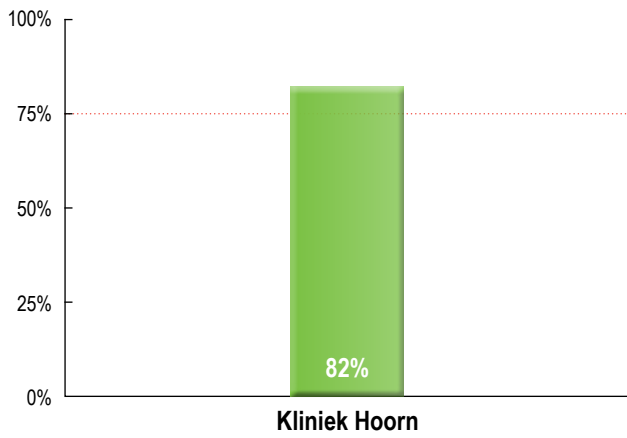


Van alle cliënten die een vragenlijst hebben ingevuld, vindt 90% dat de hulpverlener voldoende respect toont.

HULPVERLENER

10

Vond (vindt) u de hulpverlener voldoende geïnteresseerd in u en uw mening?

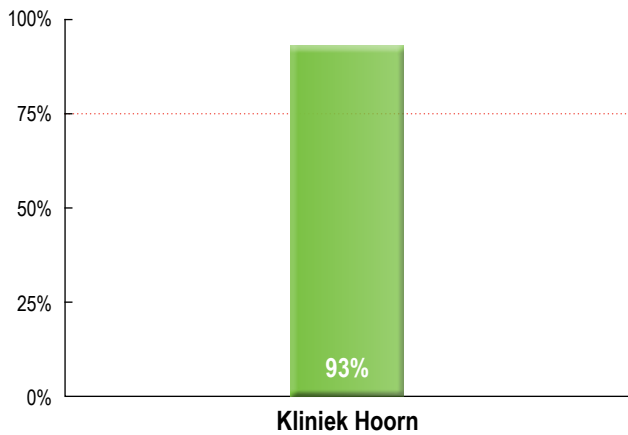


En 82% van de cliënten is van mening dat de hulpverlener voldoende geïnteresseerd is in de mening van de cliënt.

RESULTAAT

Werd (wordt) het behandel- of begeleidingsplan naar wens uitgevoerd?

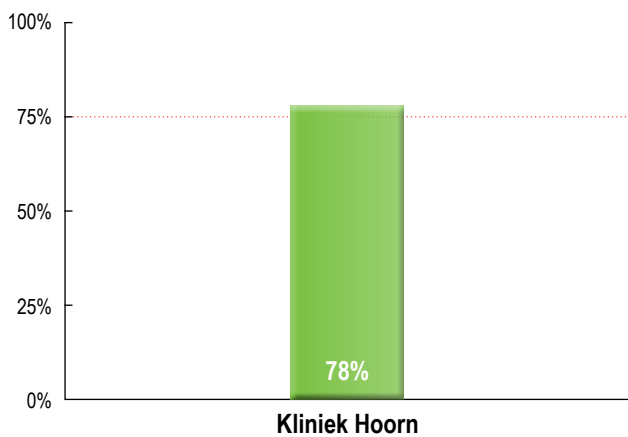
11



Deze vraag is alleen beantwoord door cliënten die vraag 5 met 'ja' beantwoord hebben. 93% van de cliënten vindt dat het behandelplan naar wens is uitgevoerd.

Vond (vindt) u de behandeling of begeleiding de juiste aanpak voor uw problemen of klachten?

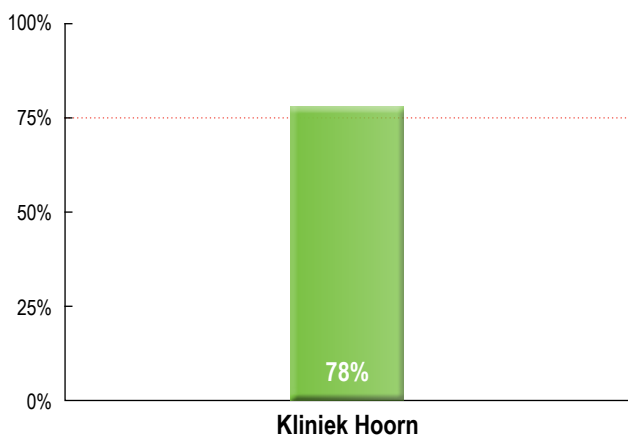
12



78% van de cliënten vindt de behandeling de juiste aanpak voor de problemen of klachten. Deze score is hoog genoeg om de minimale norm te halen.

Heeft u door de behandeling meer grip op uw problemen of klachten (gekregen)?

13

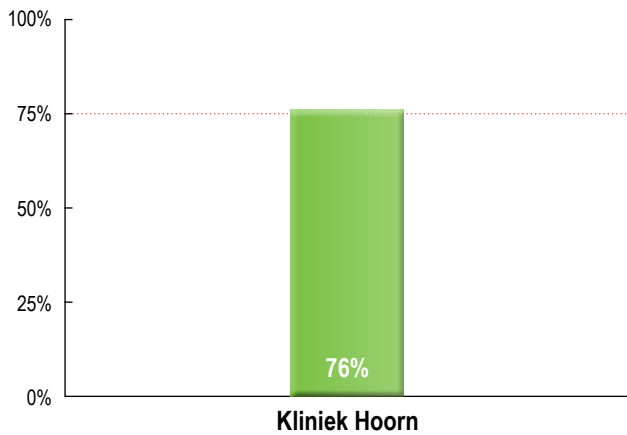


Ook vindt 78% van de cliënten dat ze door de behandeling meer grip op problemen of klachten hebben gekregen.

RESULTAAT

Bent u door de behandeling of begeleiding voldoende vooruit gegaan?

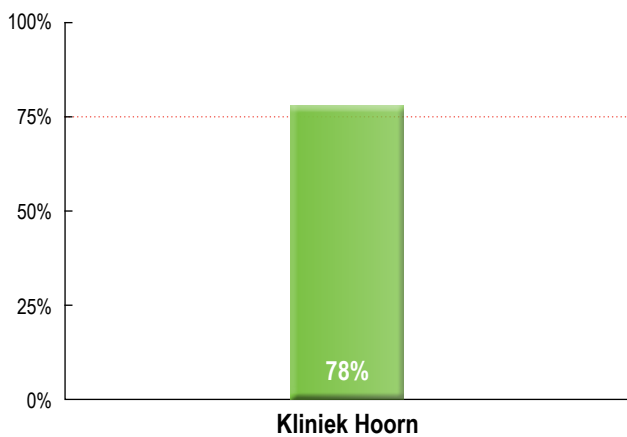
14



76% van de cliënten is van mening dat ze vooruit zijn gegaan door de behandeling.

Bent u door de behandeling of begeleiding beter in staat om dingen te doen die u belangrijk vindt?

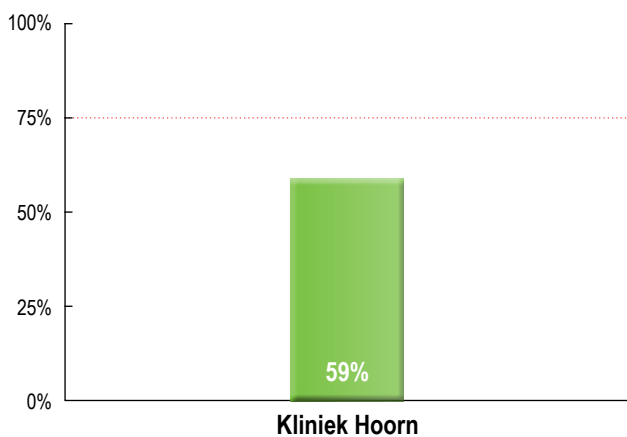
15



En 78% vindt dat ze door de behandeling beter in staat is om dingen te doen die ze belangrijk vinden. Ook hier wordt de minimale norm gehaald.

Kunt u door de behandeling of begeleiding beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had?

16



Een opvallend lagere score zien we bij deze vraag over resultaat. Slechts 59% van de cliënten kan door de behandeling beter omgaan met mensen en situaties, waar hij of zij eerder problemen mee had. Dit is een aandachtspunt.

CIJFER EN AANRADEN

17

Welk rapportcijfer zou u geven voor de totale behandeling of begeleiding?

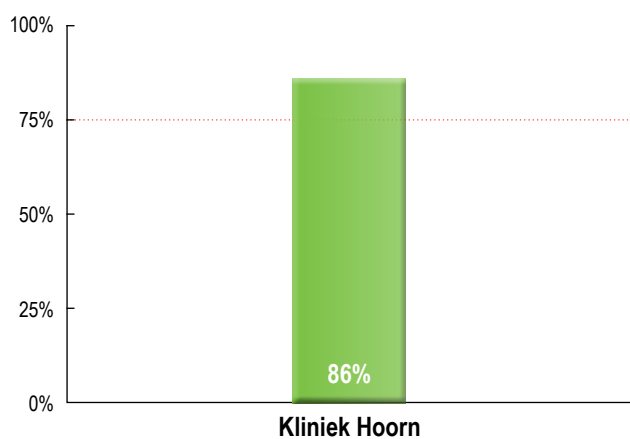
Kliniek Hoorn



De cliënten van de kliniek in Hoorn geven een 6,8 als rapportcijfer voor de totale behandeling of begeleiding. Dat is een voldoende.

20

Zou u een ander aanraden hulp te zoeken bij deze instelling?



En 86% van de cliënten zou de kliniek in Hoorn aanraden bij anderen.

VERBETERPUNTEN EN OPMERKINGEN

De cliënt had de mogelijkheid om verbeterpunten en opmerkingen op te schrijven. Het vaakst (6x) is opgeschreven dat er behoefte is aan een beter activiteitenprogramma. Verder is er weinig tot geen samenhang te herkennen in de opgeschreven verbeterpunten en opmerkingen.

CONCLUSIE RESULTATEN

De informatievoorziening bij de kliniek in Hoorn heeft aandacht. Op de drie vragen die hier over gaan, wordt er onder de gestelde norm van 75% gescoord. De laagste score (68%) wordt gegeven aan de informatievoorziening over het te verwachten resultaat. Als we het hebben over inspraak dan wordt er redelijk goed gescoord (81%) op de vraag of de cliënt kan meebeslissen over de behandeling die hij of zij zou krijgen. Daarentegen is maar 59% op de hoogte van het behandelplan, dit is dus een aandachtspunt. Over de hulpverlener is de cliënt tevreden, op alle vragen wordt ruim boven de norm gescoord. Ook bij de vragen die gaan over het resultaat wordt er meestal boven de norm gescoord. Alleen bij de vraag of de cliënt door de behandeling beter om kan gaan met mensen en situaties waar hij of zij eerder moeite mee had, zien we een duidelijk lagere score van 59%. Verder krijgt de kliniek in Hoorn een 6,8 als rapportcijfer en 86% van de cliënten zou de instelling aanraden bij anderen.

.....