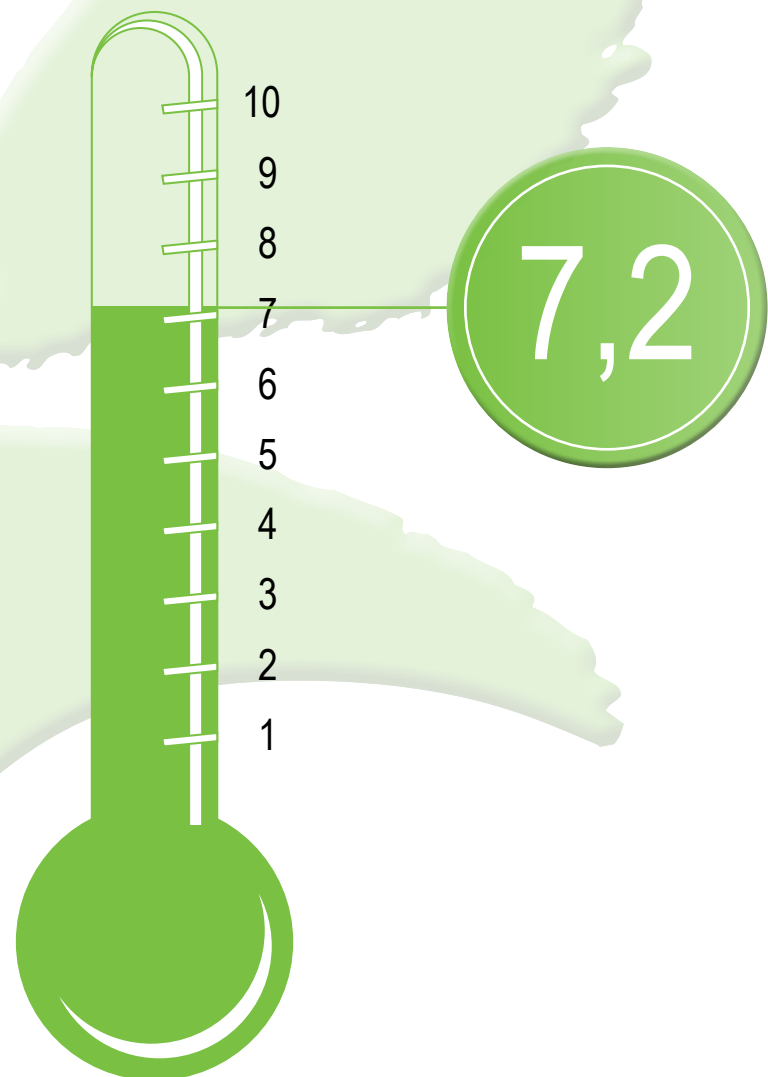


GGZ - THERMOMETER VOOR WAARDERING DOOR CLIËNTEN

Centrum autisme



INLEIDING

THERMOMETER CENTRUM AUTISME

Bij het centrum autisme heeft er in het laatste kwartaal van 2010 een onderzoek naar de waardering van cliënten plaatsgevonden. Eind 2009 is hetzelfde onderzoek uitgevoerd. In dit rapport worden de resultaten van 2010 vergeleken met de resultaten van 2009.

NORMEN

Onderzoek naar tevredenheid laat zien dat doorgaans 75% van de cliënten tevreden is. Dit moet worden beschouwd als een minimale norm.

RESPONSE

Het totale cliëntenbestand bestond uit 458 cliënten. Dit aantal is verminderd met de cliënten die korter dan zes maanden in behandeling waren, er bleven toen 372 cliënten over. De minimale norm die gesteld is voor de response is 30%. Deze norm wordt in 2010 precies gehaald.

Jaar	uitgegeven	ontvangen	response
2009	225	64	28%
2010	372	113	30%

CLIËNTKENMERKEN

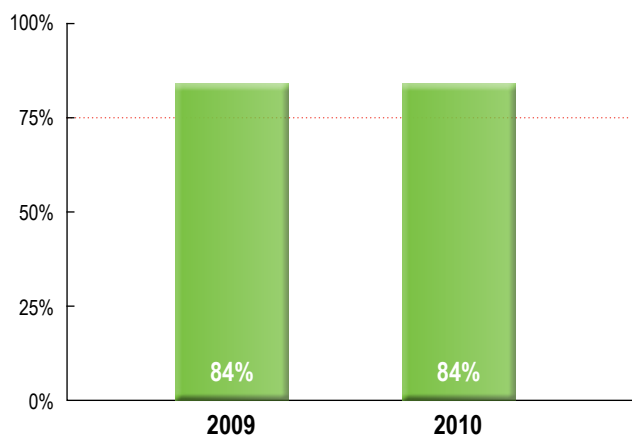
In 2010 is het aantal vrouwen met 7% gestegen ten opzichte van 2009. Toch blijft het grootste deel van de cliënten een man (72%). De gemiddelde leeftijd is 37 jaar oud.

Jaar	man	vrouw	gem. leeftijd (SD)
2009	79%	21%	39 (13,2)
2010	72%	28%	37 (12,9)

INFORMATIEVOORZIENING

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

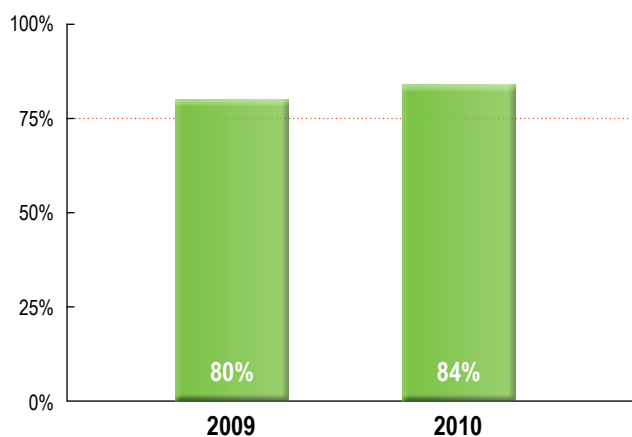
1



In 2010 is 84% van de cliënten van mening dat er voldoende informatie is gegeven over de behandel- en begeleidingsmogelijkheden. Deze score is hetzelfde als in 2009. De minimale norm van 75% wordt gehaald.

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

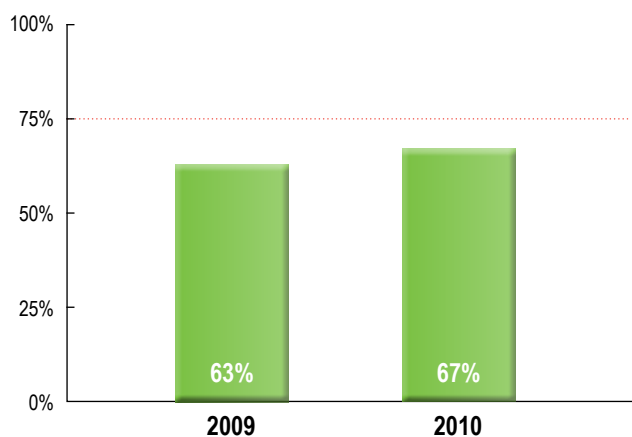
2



Ook vindt 84% van de cliënten dat ze voldoende informatie hebben gekregen over de aanpak van de behandeling of begeleiding. Deze score is 4% hoger dan in 2009.

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

3

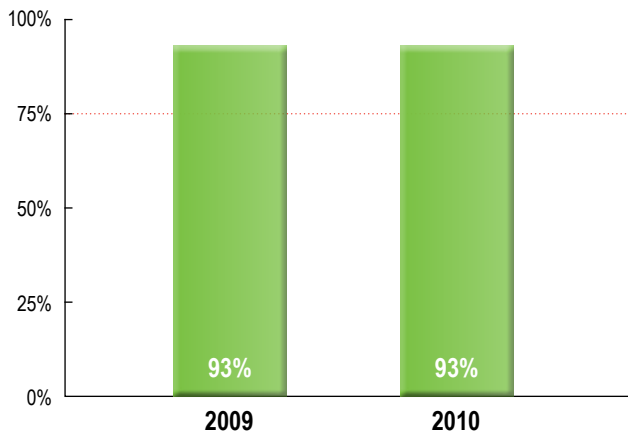


67% van de cliënten vindt dat ze voldoende informatie hebben gekregen over het te verwachten resultaat van de behandeling. Ondanks een verbetering ten opzichte van 2009 wordt de minimale norm niet gehaald.

INSPRAAK

4

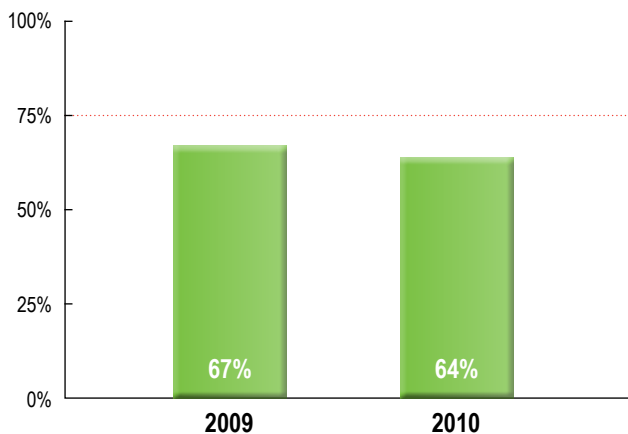
Kon (kunt) u meebeslissen over de behandeling of begeleiding die u zou krijgen?



De meeste cliënten (93%) vinden dat ze kunnen meebeslissen over de behandeling of begeleiding die ze krijgen. De score is net zo hoog als vorig jaar.

5

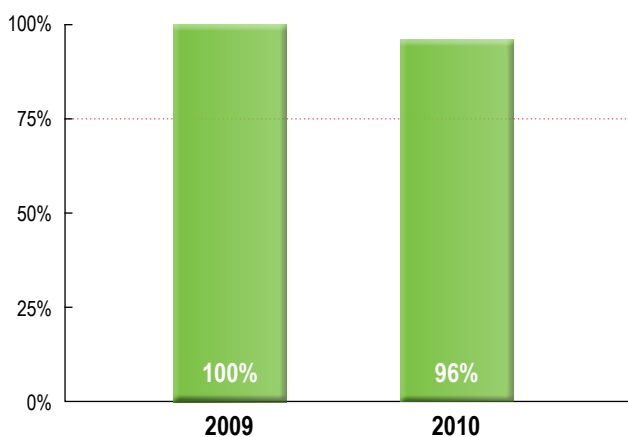
Is er een behandel- of begeleidingsplan gemaakt?



Te weinig cliënten (64%) zijn op de hoogte van van het behandel- of begeleidingsplan. De minimale norm wordt niet gehaald. De score is 3% lager dan vorig jaar.

6

Heeft u ingestemd met het behandel- of begeleidingsplan?

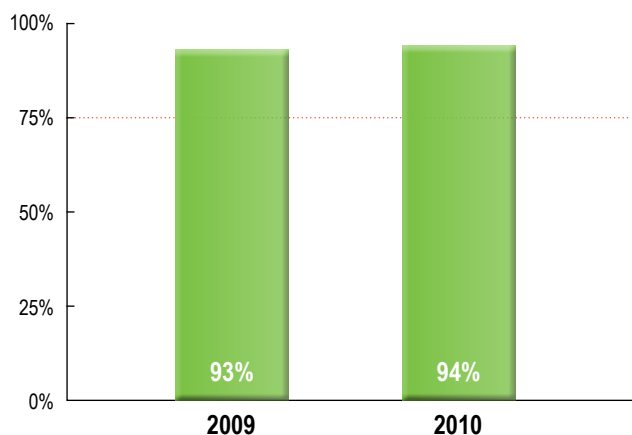


Deze vraag is alleen beantwoord door cliënten die vraag 5 met 'ja' beantwoord hebben. Bijna alle cliënten (96%) die weten dat er een behandelplan is gemaakt, hebben hier ook mee ingestemd.

HULPVERLENER

7

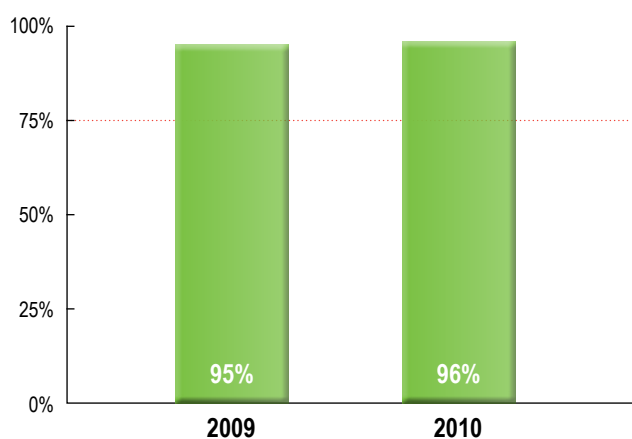
Vond (vindt) u de hulpverlener voldoende deskundig (goed in zijn/haar vak)?



Net als in 2009 wordt de hulpverlener hoog gewaardeerd. De scores van de vragen 7 tot en met 10 zijn vergelijkbaar met de scores van 2009.

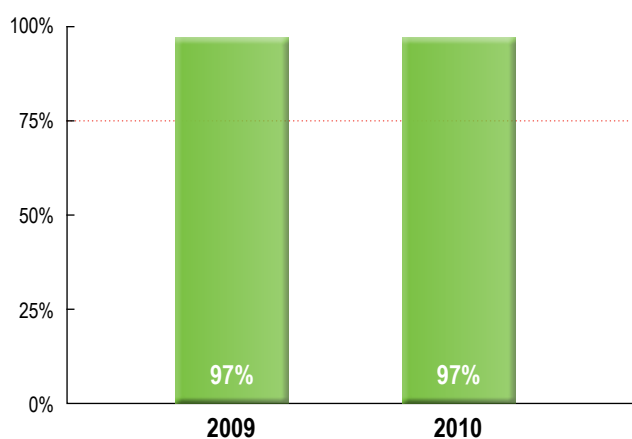
8

Kon (kunt) u de hulpverlener voldoende vertrouwen?



9

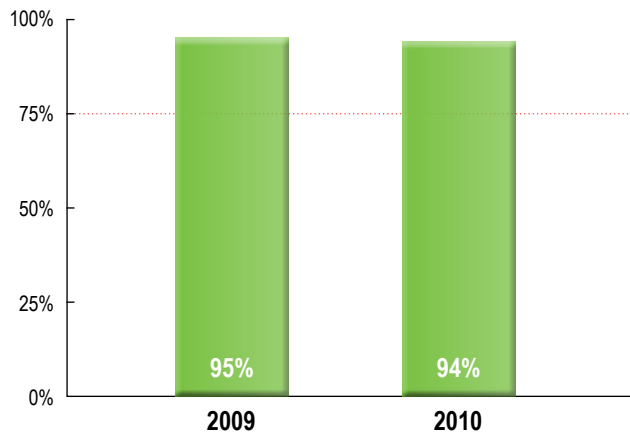
Toonde (toont) de hulpverlener voldoende respect voor u?



HULPVERLENER

10

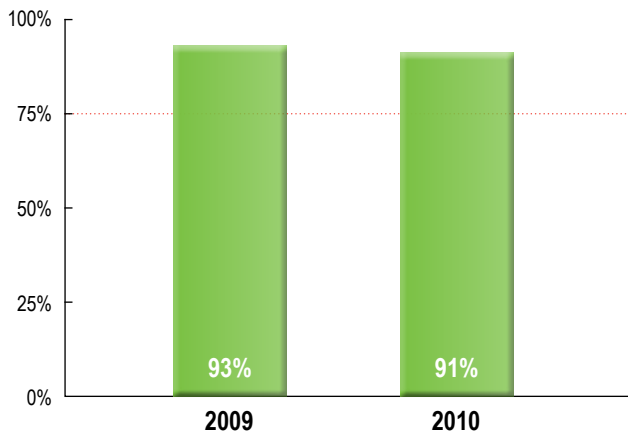
Vond (vindt) u de hulpverlener voldoende geïnteresseerd in u en uw mening?



RESULTAAT

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

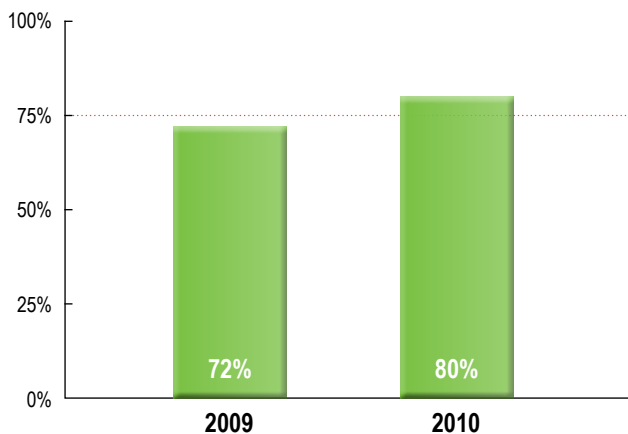
11



Deze vraag is alleen beantwoord door cliënten die vraag 5 met 'ja' beantwoord hebben. 91% van deze groep is van mening dat dat het behandelplan naar wens is uitgevoerd.

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

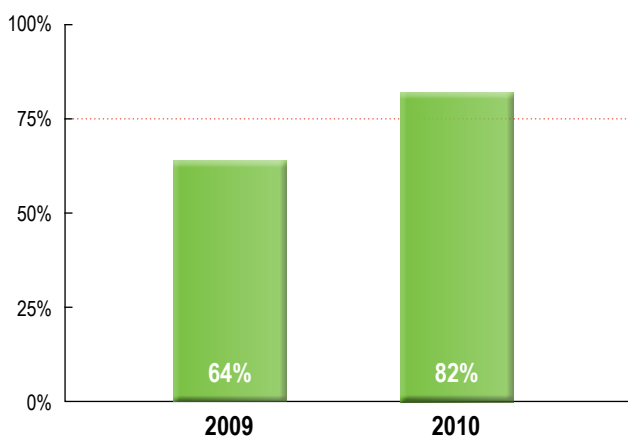
12



80% van de cliënten vindt de behandeling de juiste aanpak voor de problemen of klachten. Dat is 8% meer dan in 2009. Deze verbetering zorgt ervoor dat de minimale norm gehaald wordt.

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

13

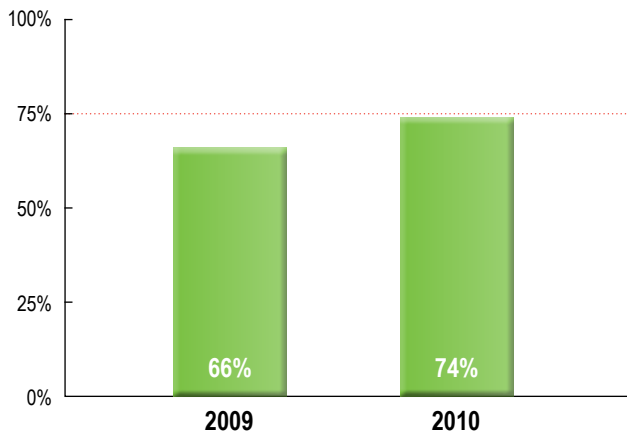


Bij deze vraag zien we een verbetering van 18% ten opzichte van het jaar daarvoor. Met een score van 82% wordt nu ook hier de minimale norm gehaald.

RESULTAAT

14

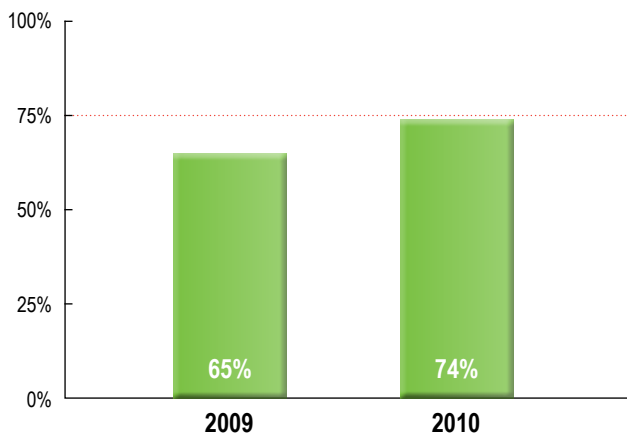
Bent u door de behandeling of begeleiding voldoende vooruit gegaan?



74% van de cliënten vindt dat ze vooruit zijn gegaan door de behandeling. De minimale norm wordt net niet gehaald. De score is wel 6% hoger dan in 2009.

15

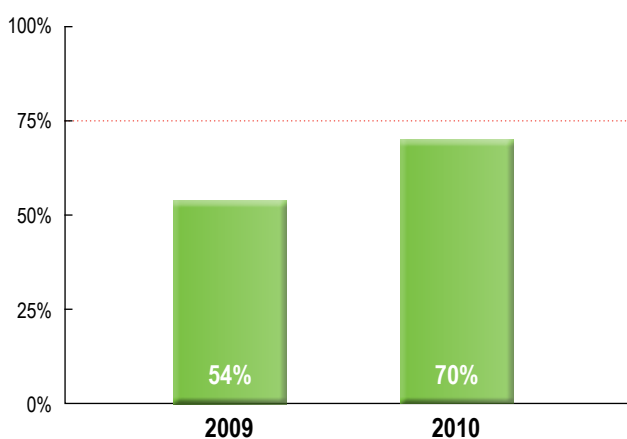
Bent u door de behandeling of begeleiding beter in staat om dingen te doen die u belangrijk vindt?



Ook hier wordt de minimale norm niet gehaald ondanks de verbetering ten opzichte van 2009.

16

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

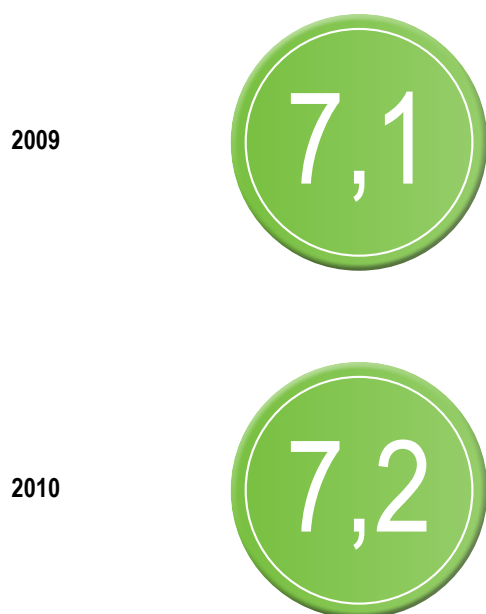


En ook bij deze laatste vraag over het resultaat wordt de minimale norm niet gehaald. 70% vindt dat ze beter kunnen omgaan met mensen en situatie waar ze eerder problemen mee hadden. De verbetering ten opzichte van het jaar daarvoor is 16%.

CIJFER EN AANRADEN

17

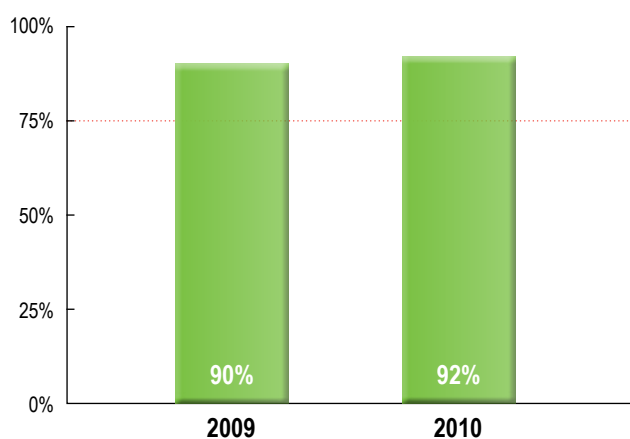
Welk rapportcijfer zou u geven voor de totale behandeling of begeleiding?



Het centrum autisme krijgt in 2010 een 7,2 als rapportcijfer.

20

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



En 92% zou het centrum autisme aanraden bij anderen.

SLOT

VERBETERPUNTEN EN OPMERKINGEN

Op de vragenlijst had de cliënt de mogelijkheid om verbeterpunten en opmerkingen op te schrijven. Bij de verbeterpunten gaat het meestal over communicatie. Meer informatie over de behandeling (4x), beter onderling communiceren (4x) en betere communicatie richting de cliënt (4x). Ook het wachten wordt als negatief ervaren (4x). Bij de opmerkingen is 8x een positieve opmerking gemaakt. Verder is er geen samenhang te herkennen in de gemaakte opmerkingen.

CONCLUSIE RESULTATEN DWARSDOORSNEDE 2010

Bij de informatievoorziening in het algemeen is een lichte vooruitgang te zien. Ondanks deze vooruitgang vinden nog steeds te weinig cliënten (67%) dat ze voldoende geïnformeerd zijn over het te verwachten resultaat van de behandeling. Dit blijft dus een aandachtspunt.

Bij het onderdeel 'inspraak' wordt er hoog gescoord op de vraag of de cliënt kan meebeslissen over de behandeling. Daarentegen wordt er weer laag gescoord bij de vraag of de cliënt weet heeft van het behandelplan. Slechts 64% is hiervan op de hoogte en daarom is dit een aandachtspunt. Van de cliënten die op de hoogte zijn van het behandelplan heeft 96% hiermee ingestemd en 91% vindt dat het naar wens is uitgevoerd.

De hulpverlener wordt, net als het jaar daarvoor, op alle fronten hoog gewaardeerd.

Bij de vragen die gaan over het resultaat is overal verbetering ten opzichte van het jaar daarvoor zichtbaar. Bij drie vragen is deze verbetering echter nog niet groot genoeg om de minimale norm te halen. Aandachtspunten blijven de voortuitgang van de cliënt, het beter in staat zijn om dingen te doen die de cliënt belangrijk vindt en het beter kunnen omgaan met mensen en situaties waar de cliënt eerder problemen mee had.

Het centrum autisme krijgt een 7,2 als rapportcijfer en 92% van de cliënten zou de instelling aanraden bij anderen.

.....