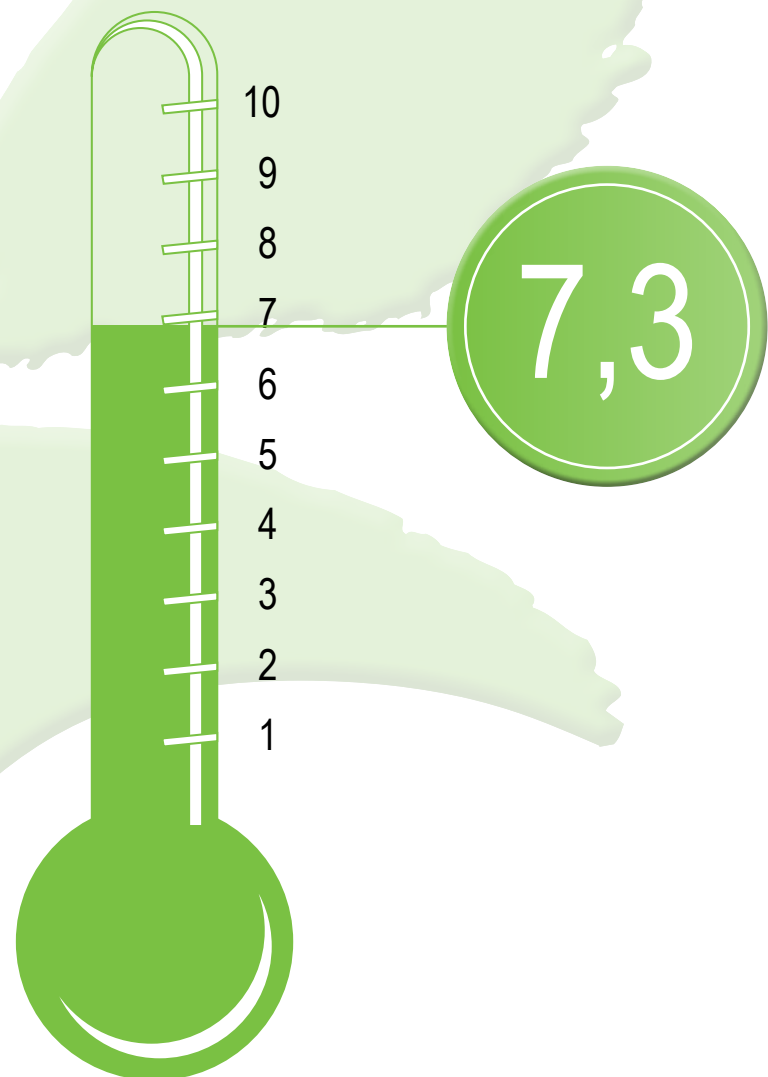


# GGZ - THERMOMETER VOOR WAARDERING DOOR CLIËNTEN

Divisie langdurende psychiatrie  
Crisisopname



Ralph Feenstra en Annet Nugter  
Afdeling Onderzoek & Monitoring  
Januari 2011

# INLEIDING

## THERMOMETER CRISISOPNAME

Van 1 januari 2010 tot en met 21 december 2010 is er bij de afdeling crisisopname van de divisie langdurende psychiatrie onderzoek gedaan naar de waardering door cliënten. In dit rapport worden de resultaten beschreven.

## NORMEN

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

## RESPONSE

De minimale norm die gesteld is voor de response is 30%. In 2010 is bij de afdeling crisisopname een response gehaald van 55%. Dat is 17% lager dan in 2009.

Jaar	uitgegeven	ontvangen	response
2009	81	58	72%
2010	94	52	55%

## CLIËNTKENMERKEN

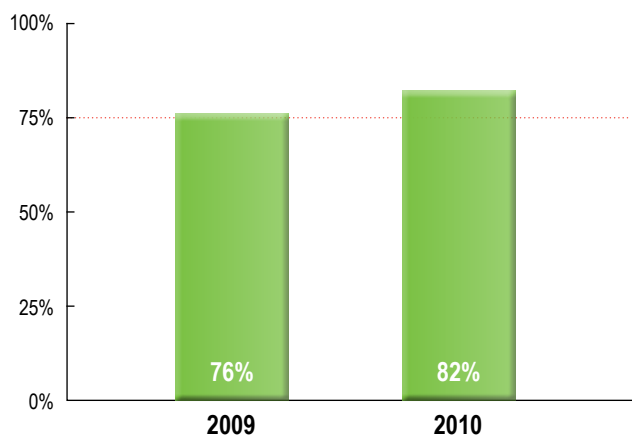
De verhouding tussen mannen en vrouwen in 2010 is vergelijkbaar met het jaar daarvoor. De gemiddelde leeftijd is 43 jaar.

Jaar	man	vrouw	gem. leeftijd (SD)
2009	66%	35%	45 (11)
2010	67%	33%	43 (11)

# INFORMATIEVOORZIENING

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

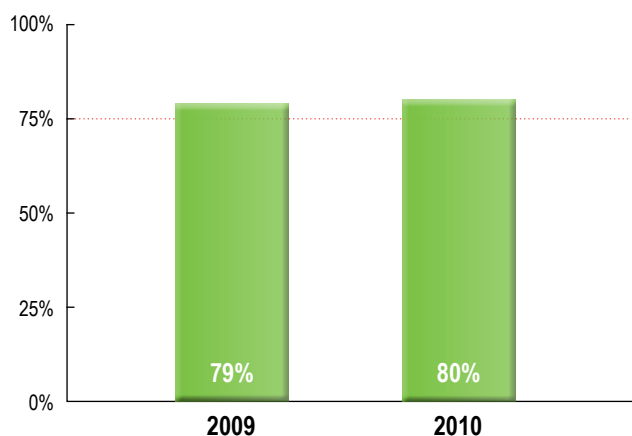
1



In 2010 vindt 82% van de cliënten dat ze voldoende informatie hebben gekregen over de behandel- en begeleidingsmogelijkheden van de afdeling crisisopname. Ten opzichte van 2009 is dit een stijging van 6%. De minimale norm van 75% wordt gehaald.

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

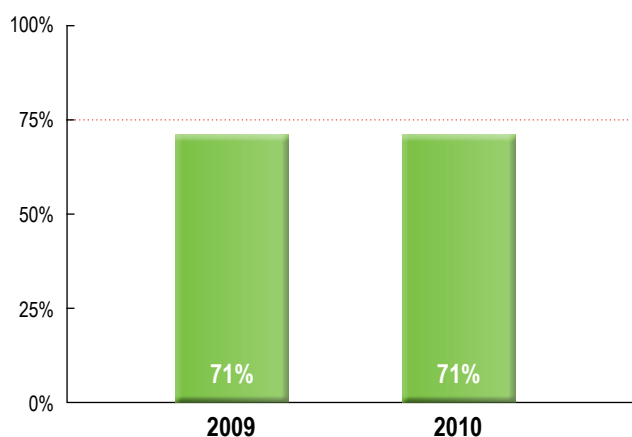
2



80% van de cliënten vindt dat ze voldoende informatie hebben gekregen over de aanpak van de behandeling. Dit resultaat is vergelijkbaar met dat van 2009.

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

3

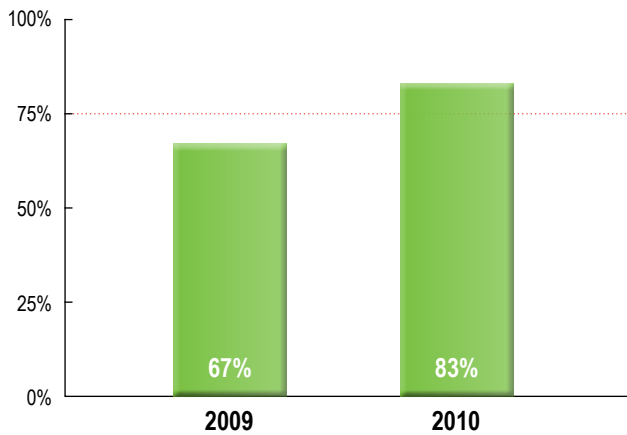


De score ten opzichte van 2009 is ongewijzigd. Met 71% wordt de minimale norm niet gehaald. Dit blijft een aandachtspunt.

# INSPRAAK

4

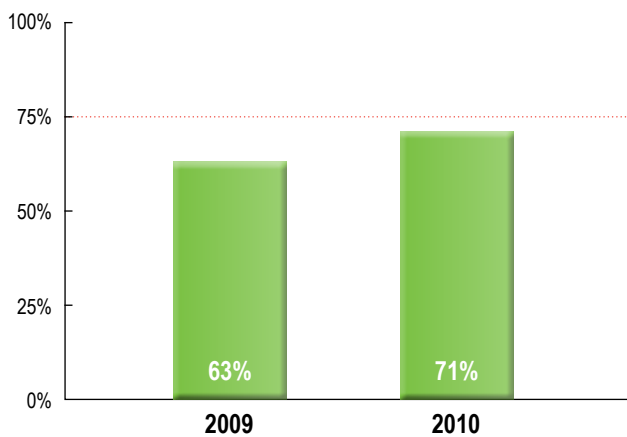
Kon (kunt) u meebeslissen over de behandeling of begeleiding die u zou krijgen?



In 2009 werd de minimale norm niet gehaald. In 2010 is een duidelijke verbetering (+16%) zichtbaar. De minimale norm nu wel gehaald.

5

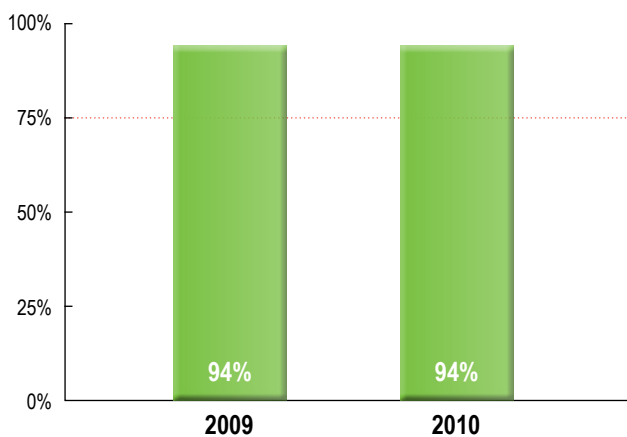
Is er een behandel- of begeleidingsplan gemaakt?



Ook bij de vraag of er een behandelplan is gemaakt is verbetering zichtbaar. Desondanks wordt de minimale norm nog niet gehaald. Dit blijft een aandachtspunt.

6

Heeft u ingestemd met het behandel- of begeleidingsplan?

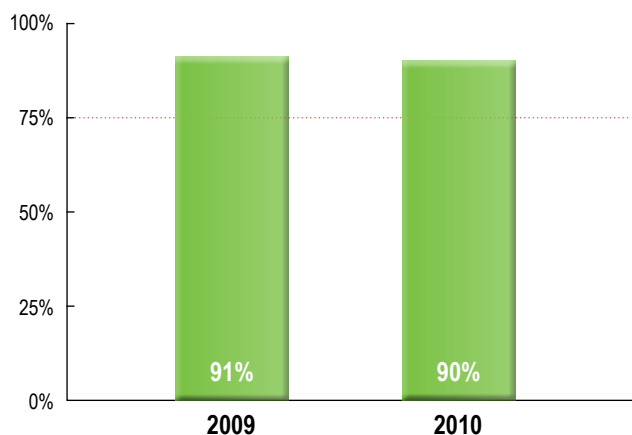


Deze vraag is alleen beantwoord door cliënten die vraag 5 met 'ja' beantwoord hebben. Gemiddeld 94% van de cliënten die op de hoogte is van het behandelplan heeft hier ook mee ingestemd. Dit was in 2009 ook zo.

# HULPVERLENER

7

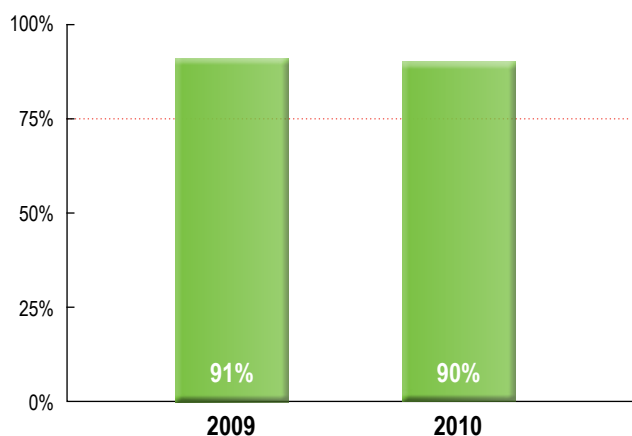
Vond (vindt) u de hulpverlener voldoende deskundig (goed in zijn/haar vak)?



90% van de cliënten vindt de hulpverlener voldoende deskundig. Deze score is net als vorig jaar ruim boven de gestelde norm.

8

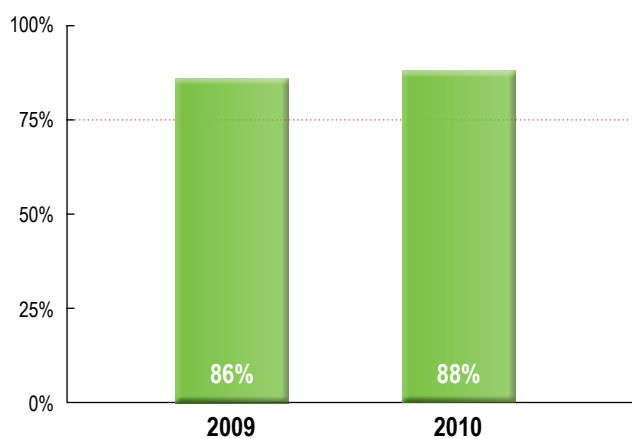
Kon (kunt) u de hulpverlener voldoende vertrouwen?



Ook heeft 90% van de cliënten voldoende vertrouwen in de hulpverlener.

9

Toonde (toont) de hulpverlener voldoende respect voor u?

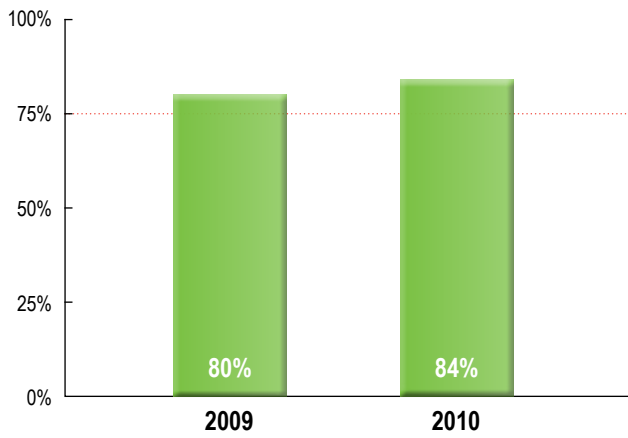


En 88% van de cliënten is van mening dat de hulpverlener voldoende respect voor hen toont.

# HULPVERLENER

10

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

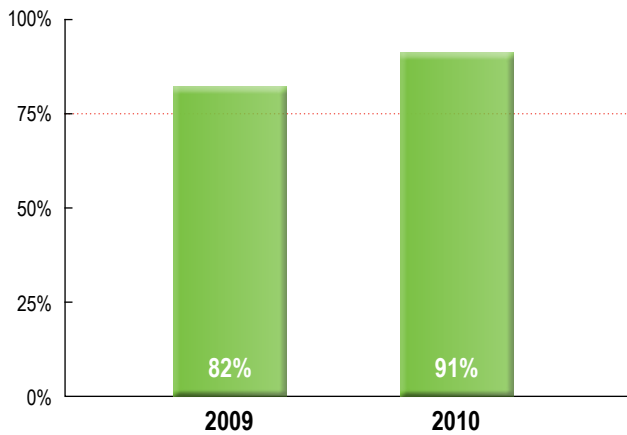


Tot slot vindt 84% van de cliënten dat de hulpverlener voldoende geïnteresseerd is in de mening van de cliënt. Ten opzichte van 2009 is het resultaat met 4% gestegen.

# RESULTAAT

11

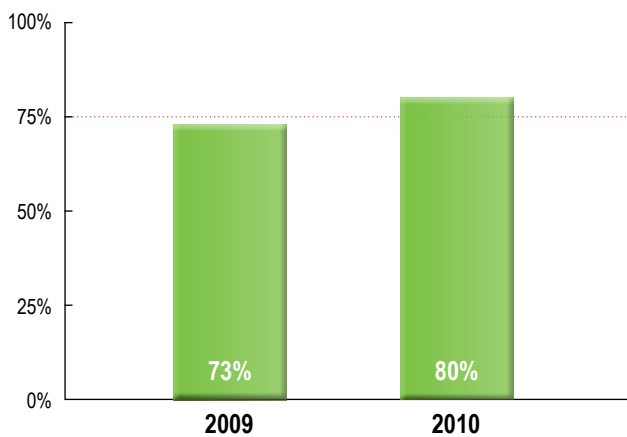
Werd (wordt) het behandel- of begeleidingsplan naar wens uitgevoerd?



Deze vraag is alleen beantwoord door cliënten die vraag 5 met 'ja' beantwoord hebben. 91% van de cliënten vindt dat het behandelplan naar wens is uitgevoerd. Een stijging van 9% ten opzichte van vorig jaar.

12

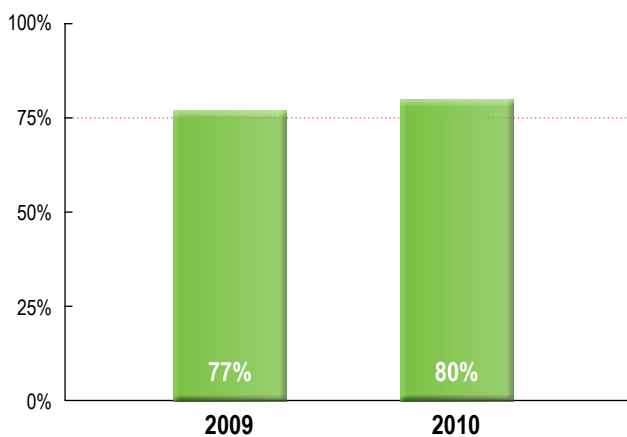
Vond (vindt) u de behandeling of begeleiding de juiste aanpak voor uw problemen of klachten?



Ook bij deze vraag zien we een hogere score in vergelijking met 2009. 80% vindt de behandeling de juiste aanpak. De minimale norm wordt hierdoor dit jaar wel gehaald.

13

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

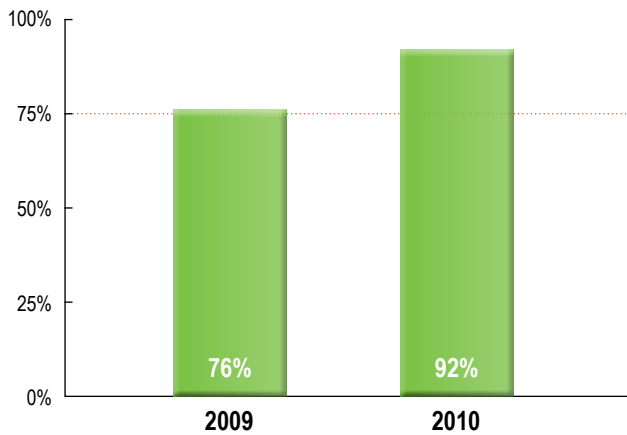


Bij deze vraag zien we een lichte stijging in het resultaat (+3%). Een voldoende aantal cliënten (80%) vindt dat zij meer grip op de problemen hebben gekregen door de behandeling.

# RESULTAAT

14

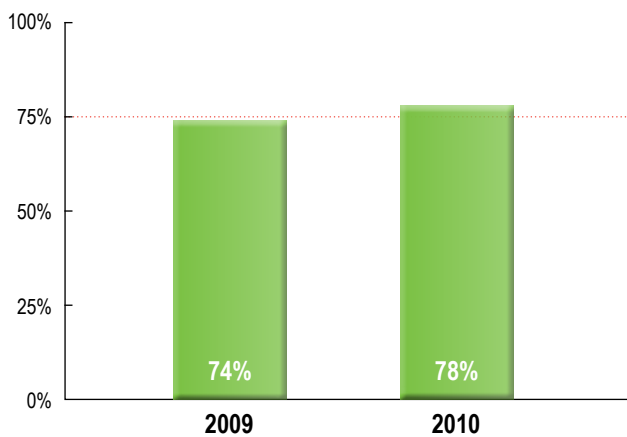
Bent u door de behandeling of begeleiding voldoende vooruit gegaan?



92% van de cliënten vindt dat ze door de behandeling of begeleiding vooruit zijn gegaan. Een stijging van 16%, de norm wordt nu ruim gehaald.

15

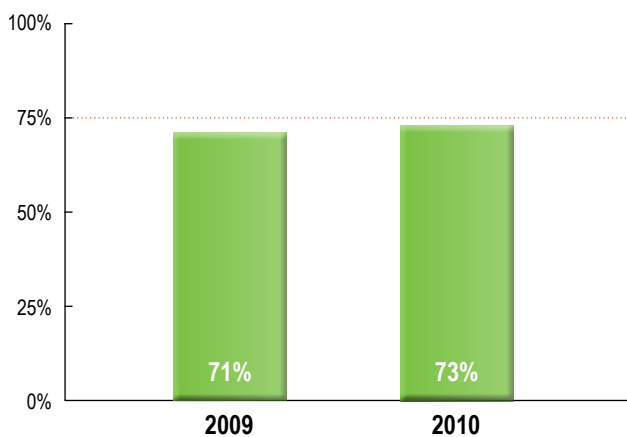
Bent u door de behandeling of begeleiding beter in staat om dingen te doen die u belangrijk vindt?



Door een stijging 4% wordt de norm nu wel gehaald bij de vraag of cliënten beter in staat zijn om dingen te doen die ze belangrijk vinden.

16

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



Ondanks een lichte stijging in het resultaat wordt er nog onder de norm gescoord bij de vraag of cliënten beter kunnen omgaan met mensen en situaties waar zij eerder problemen mee hadden.

## CIJFER EN AANRADEN

17

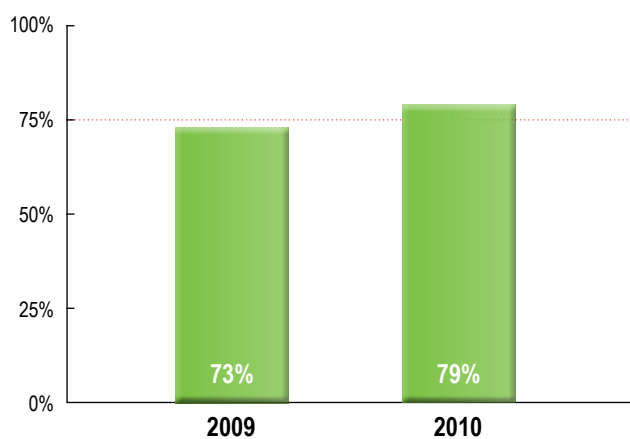
Welk rapportcijfer zou u geven voor de totale behandeling of begeleiding?



Als rapportcijfer wordt een 7,3 gegeven. Dat is een verbetering van 0,4 punten ten opzichte van 2009.

20

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



79% zou een ander aanraden hulp te zoeken bij deze instelling. Dat is 6% meer dan in 2009.

# SLOT

## VERBETERPUNTEN EN OPMERKINGEN

De cliënt had de mogelijkheid om verbeterpunten en opmerkingen op te schrijven. In 2009 werd nog vooral geklaagd over het feit dat er teveel gewisseld werd in het personeel. In 2010 heeft niemand hier wat negatiefs over opgeschreven. Verder is er zes keer opgeschreven dat cliënten meer individueel contact zouden willen hebben met de hulpverlener. Tot slot is er bij de opmerkingen zeven keer een compliment gegeven.

## CONCLUSIE RESULTATEN 2010

Als we kijken naar de resultaten van de informatievoorziening wordt duidelijk dat er bij de informatie over de behandelmogelijkheden verbetering (+6%) heeft opgetreden. Bij de overige twee vragen over informatievoorziening is het resultaat vergelijkbaar met dat van 2009. Dit betekent dat de informatie over de aanpak van de behandeling voldoende in orde is. De informatie over het te verwachten resultaat van de behandeling scoort nog steeds onder de norm en blijft dus een aandachtspunt.

Bij het onderwerp 'inspraak' is ook verbetering zichtbaar. 83% van de cliënten vindt dat ze kunnen meebeslissen over de behandeling die ze krijgen. Dat is een stijging van 16% ten opzichte van 2009. Ook zijn 8% meer cliënten op de hoogte van het behandelplan. De minimale norm wordt bij deze vraag echter nog niet gehaald, dit blijft dus een aandachtspunt. Net als in 2009 heeft 94% van de cliënten ingestemd met het behandelplan.

Over de hulpverlener zijn cliënten van de afdeling crisisopname tevreden. De resultaten zijn vergelijkbaar met 2009.

Bij alle vragen die gaan over het resultaat heeft verbetering plaatsgevonden. De meest opvallende stijging zien we bij de vraag of de cliënt voldoende vooruit is gegaan. 92% vindt van wel terwijl deze score in 2009 nog 76% was. Bij de vraag of de cliënt door de behandeling beter kan omgaan met mensen en situaties waar hij of zij eerder problemen mee had, wordt ondanks het betere resultaat nog steeds onder de minimale norm gescoord. Dit blijft een aandachtspunt. De overige vragen die gaan over het resultaat worden door een voldoende aantal cliënten positief beantwoord.

Het rapportcijfer is van een 6,9 gestegen naar een 7,3. En 79% van de cliënten zou de instelling aanraden bij anderen.

.....