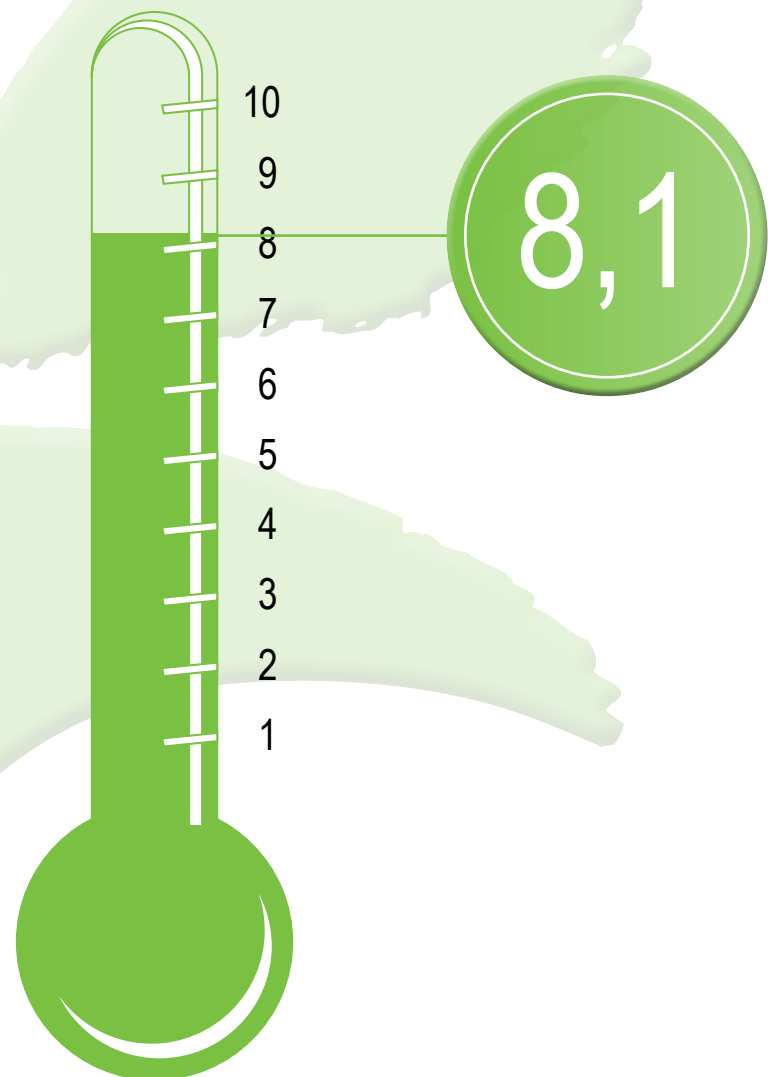


# GGZ - THERMOMETER VOOR WAARDERING DOOR CLIËNTEN

Divisie langdurende psychiatrie  
Dubbele Diagnose Kliniek



Ralph Feenstra en Annet Nugter  
Afdeling Onderzoek & Monitoring  
Januari 2011

# INLEIDING

## THERMOMETER DUBBELE DIAGNOSE KLINIEK

Bij de Dubbele Diagnose Kliniek van de divisie langdurende psychiatrie is onderzoek gedaan naar de waardering door cliënten. Dit onderzoek heeft plaatsgevonden vanaf 1 januari 2010 tot en met 21 december 2010. 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

De minimale norm die gesteld is voor de response is 30%. In vergelijking met 2009 is het aantal uitgegeven vragenlijsten hoger, het aantal ontvangen vragenlijsten is echter lager. Hierdoor is de response met 27% gezakt ten opzichte van 2009. Een verklaring voor de dalende response is er niet. De afdeling geeft aan dat het misschien komt doordat cliënten die regelmatig terugkomen de vragenlijst wel meenemen maar niet terugsturen omdat zij dit in het verleden al eerder hebben gedaan.

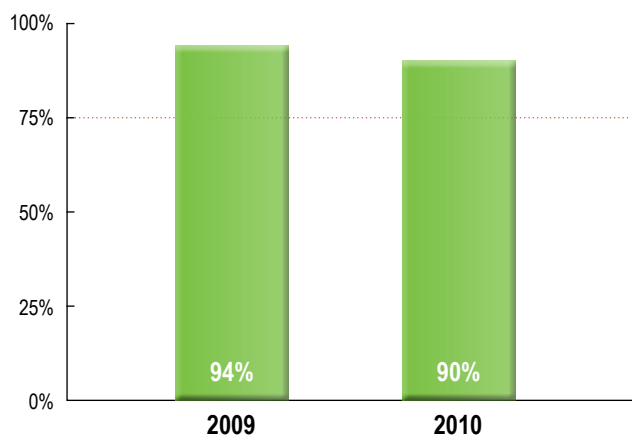
Jaar	uitgegeven	ontvangen	response
2009	39	31	79%
2010	56	29	52%

### CLIËNTKENMERKEN

Jaar	man	vrouw	gem. leeftijd (SD)
2009	87%	13%	41 (12,1)
2010	81%	19%	43 (10,5)

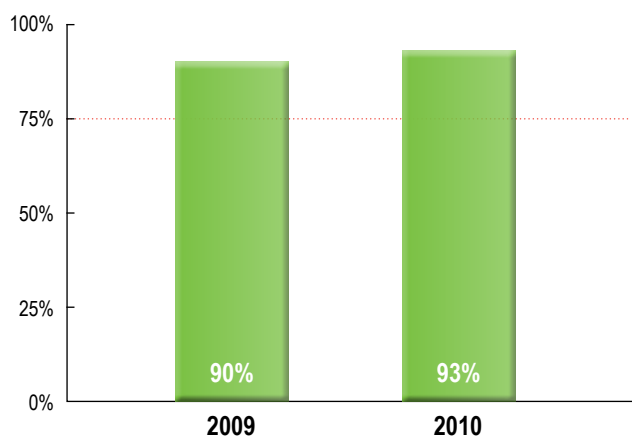
# INFORMATIEVOORZIENING

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



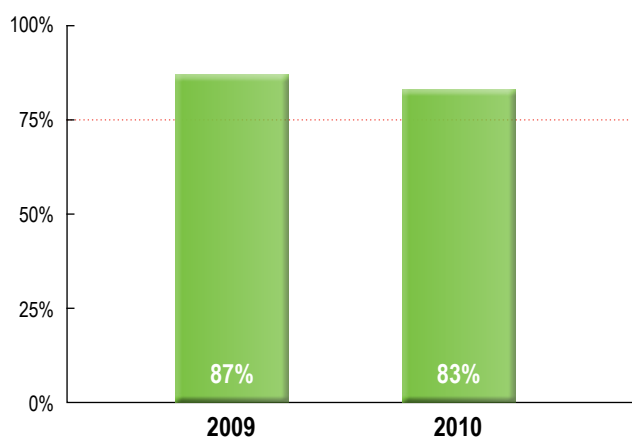
90% van de cliënten vindt dat ze voldoende informatie hebben gekregen over de behandelmogelijkheden. Hoewel dit 4% lager is dan in 2009 wordt de minimale norm van 75% ruimschoots gehaald.

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



Bij deze vraag is de score 3% hoger dan in 2009. 93% van de cliënten is van mening dat er voldoende informatie is verstrekt over de aanpak van de behandeling.

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

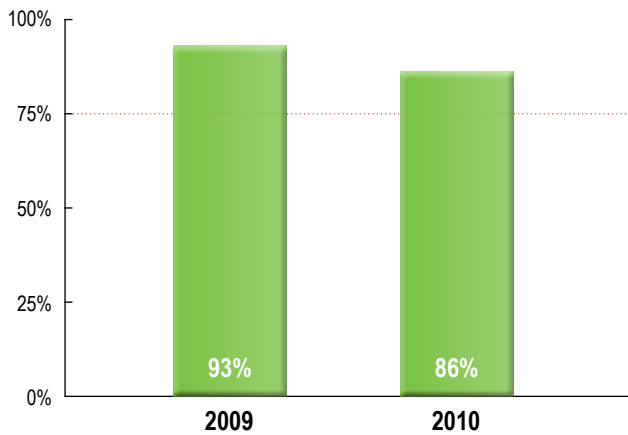


Op de laatste vraag over de informatievoorziening is de score 83%. De minimale norm wordt gehaald.

# INSPRAAK

4

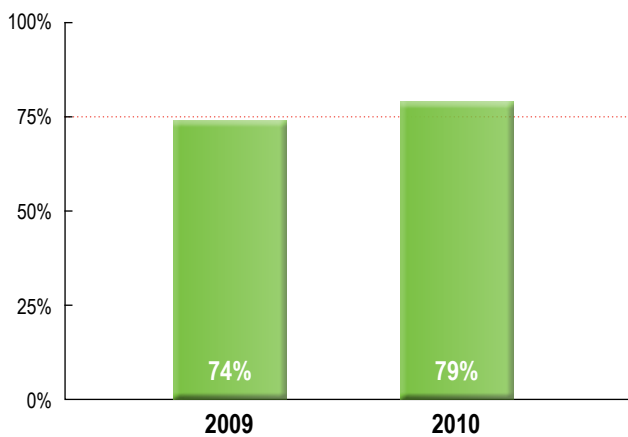
Kon (kunt) u meebeslissen over de behandeling of begeleiding die u zou krijgen?



De score op deze vraag is 7% lager dan in 2009. Maar nog steeds vindt 86% van de cliënten dat ze kunnen meebeslissen over de behandeling die ze krijgen.

5

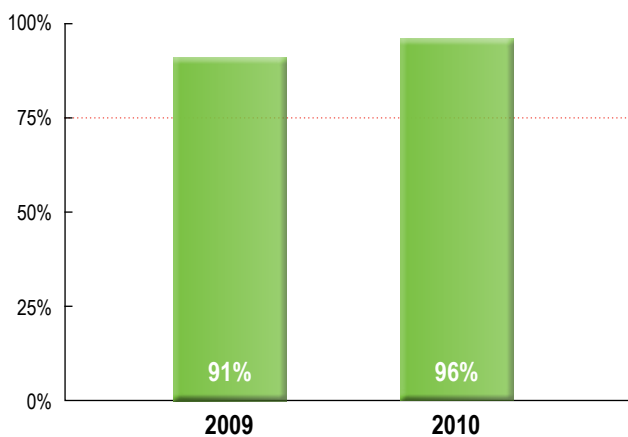
Is er een behandel- of begeleidingsplan gemaakt?



In 2010 is 79% van de cliënten op de hoogte van het behandel- of begeleidingsplan. De minimale norm wordt gehaald, dit was in 2009 nog niet het geval.

6

Heeft u ingestemd met het behandel- of begeleidingsplan?

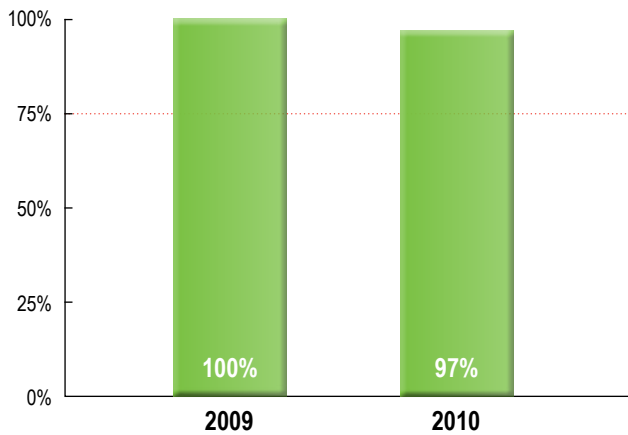


Deze vraag is alleen beantwoord door cliënten die vraag 5 met 'ja' beantwoord hebben. In 2010 heeft 96% van de cliënten die op de hoogte is van het behandelplan hier ook mee ingestemd. Deze score is 5% hoger dan in 2009.

# HULPVERLENER

7

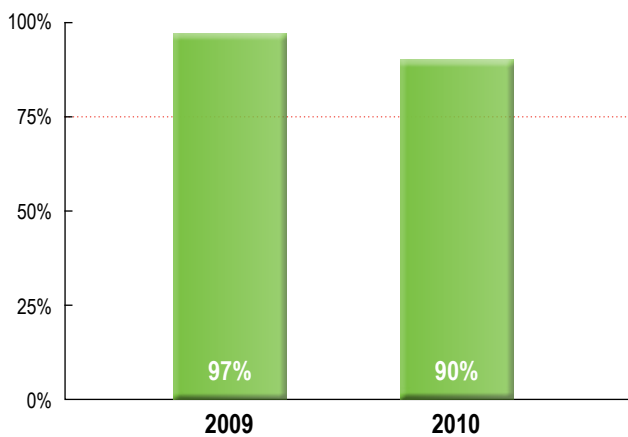
Vond (vindt) u de hulpverlener voldoende deskundig (goed in zijn/haar vak)?



97% van de cliënten vindt de hulpverlener voldoende deskundig.

8

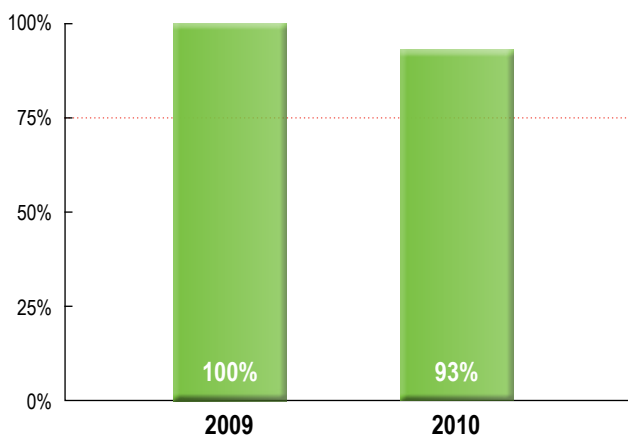
Kon (kunt) u de hulpverlener voldoende vertrouwen?



90% van de cliënten kan de hulpverlener voldoende vertrouwen. Deze score is 7% lager dan in 2009.

9

Toonde (toont) de hulpverlener voldoende respect voor u?

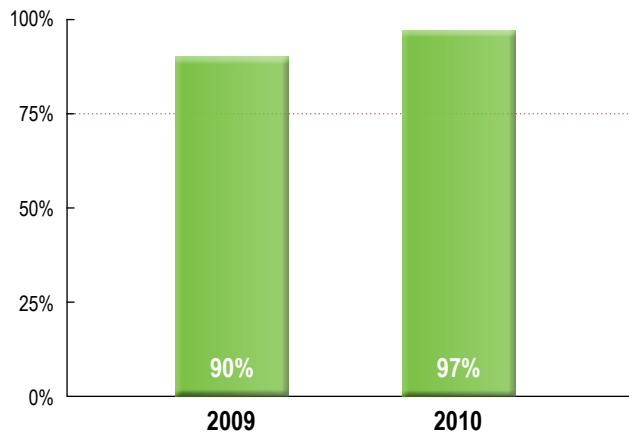


Ook bij deze vraag over respect is de score 7% lager. Maar 93% is nog steeds een hoge score.

# HULPVERLENER

10

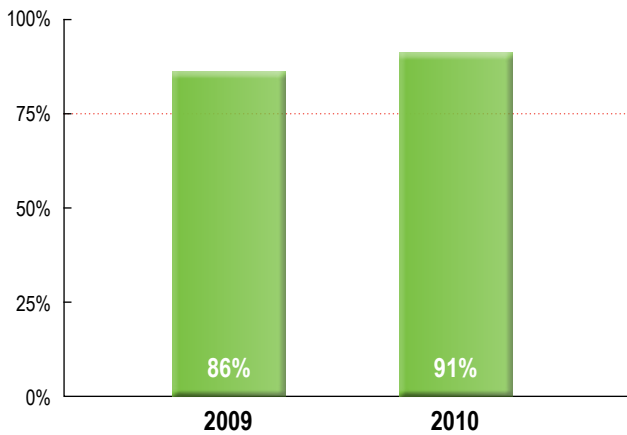
Vond (vindt) u de hulpverlener voldoende geïnteresseerd in u en uw mening?



97% van de cliënten is van mening dat de hulpverlener voldoende geïnteresseerd is in de mening van de cliënt. De score is 7% hoger dan in 2009.

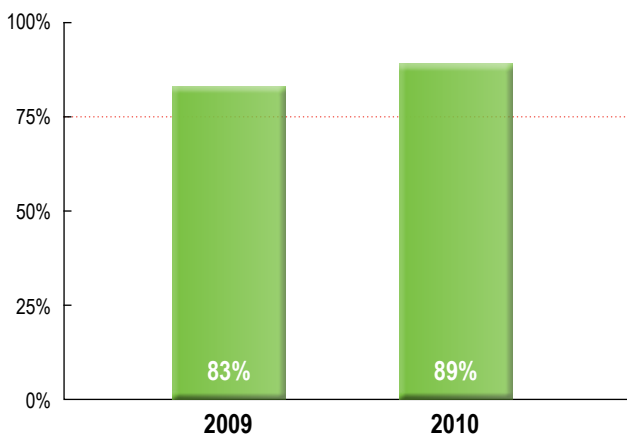
# RESULTAAT

11  
Werd (wordt) het behandel- of begeleidingsplan naar wens uitgevoerd?



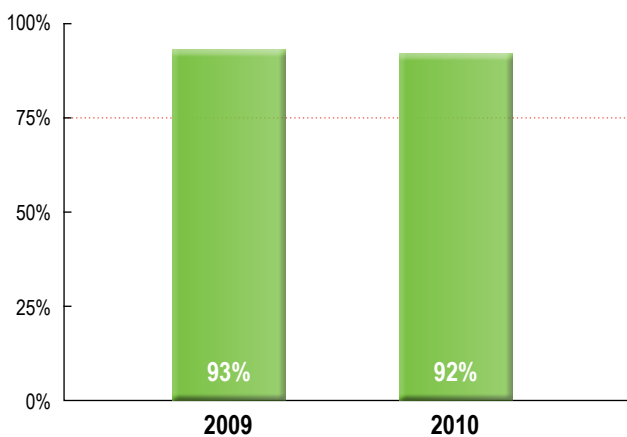
Deze vraag is alleen beantwoord door cliënten die vraag 5 met 'ja' beantwoord hebben. In 2010 vindt 91% van de cliënten dat het behandelplan naar wens is uitgevoerd.

12  
Vond (vindt) u de behandeling of begeleiding de juiste aanpak voor uw problemen of klachten?



Ook hier zien we een stijging in de score. 89% van de cliënten vindt de behandeling de juiste aanpak voor de problemen of klachten.

13  
Heeft u door de behandeling meer greep op uw problemen of klachten (gekregen)?

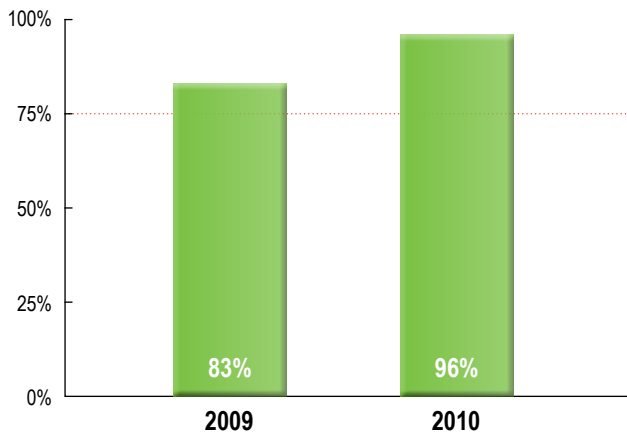


Ook vinden de meeste cliënten (92%) dat ze door de behandeling meer greep op problemen of klachten hebben gekregen. Dit resultaat is vergelijkbaar met 2009.

# RESULTAAT

14

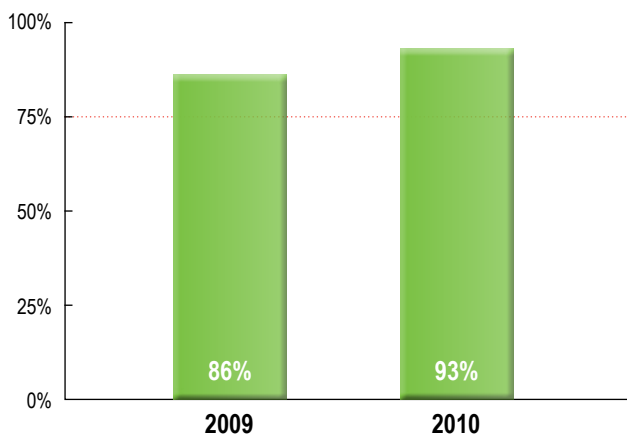
Bent u door de behandeling of begeleiding voldoende vooruit gegaan?



Bij deze vraag zien we een duidelijke verbetering. 96% van de cliënten is van mening dat ze vooruit zijn gegaan door de behandeling. Dat is een stijging van 13%.

15

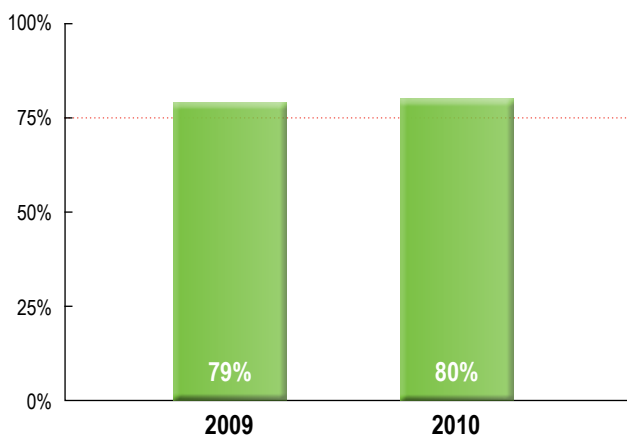
Bent u door de behandeling of begeleiding beter in staat om dingen te doen die u belangrijk vindt?



Met een score van 93% is er bij deze vraag ook sprake van verbetering (+7%) ten opzichte van vorig jaar.

16

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



80% van de cliënten vindt dat zij beter kunnen omgaan met mensen en situaties waar zij eerder moeite mee hadden. Het resultaat is vergelijkbaar met dat van vorig jaar.

## CIJFER EN AANRADEN

17

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

2009



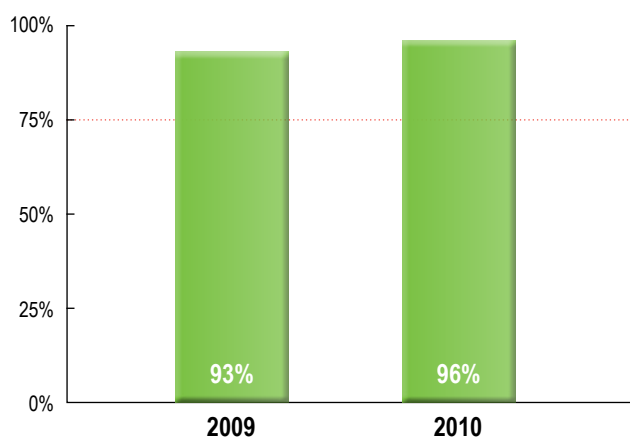
2010



De cliënten van de DD Kliniek geven een 8,1 als rapportcijfer voor de totale behandeling of begeleiding. Dat is 0,3 punten hoger dan in 2009.

20

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



Ook bij deze vraag heeft verbetering ten opzichte van vorig jaar plaatsgevonden. Bijna alle cliënten (96%) zouden de instelling aanraden bij anderen.

# SLOT

## VERBETERPUNTEN EN OPMERKINGEN

De cliënt had de mogelijkheid om verbeterpunten en opmerkingen op te schrijven. In 2009 was de voornaamste verbeterpunt dat cliënt meer gesprekken / meer tijd met de psychiater wil. In 2010 komt deze opmerking nog maar één keer terug. In de verbeterpunten en opmerkingen is in 2010 verder geen samenhang te ontdekken.

## CONCLUSIE RESULTATEN 2010

Net als in 2009 heeft de DD Kliniek het in 2010 ook goed gedaan. De resultaten bij alle vragen zijn boven de gestelde norm. En bij de meeste vragen zelfs ruim boven deze norm. Van een echte verslechtering is geen sprake. De grootste verbetering zien bij de vooruitgang van de cliënt als gevolg van de behandeling (vraag 14). 96% van de cliënten is het hier over eens en dat is 13% meer dan in 2009. Tot slot is het cijfer omhoog gegaan van een 7,8 naar een 8,1 en bijna alle cliënten (96%) zouden de DD Kliniek aanraden bij anderen.

.....