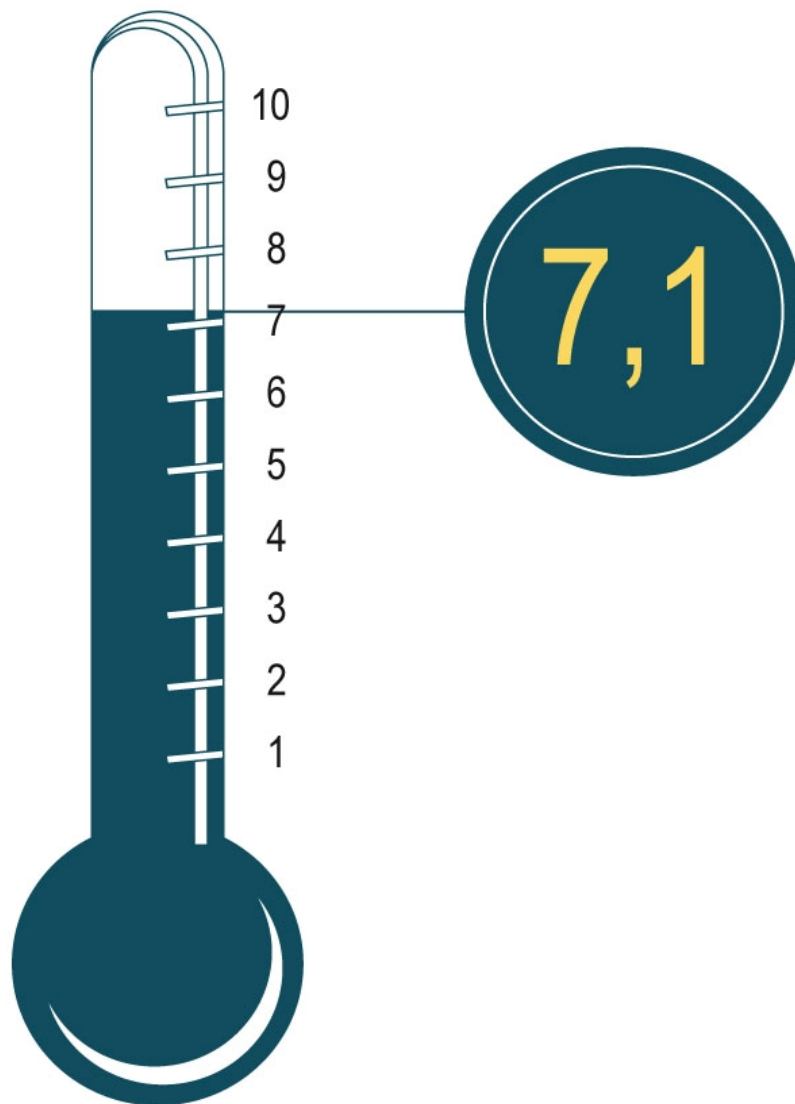


GGZ – THERMOMETER VOOR WAARDERING DOOR CLIËNTEN

Divisie Langdurende Psychiatrie



Chris Dinkla en Suzanne Verbeek
november 2011

Inleiding

Bij de Divisie Langdurende Psychiatrie is er een onderzoek gedaan naar de waardering van de zorg door cliënten. Dit onderzoek is uitgevoerd door RCO De Hoofdzaak. Op 23 juni 2011 zijn 350 cliënten geselecteerd en vervolgens schriftelijk benaderd om mee te werken aan het onderzoek. Met uitzondering van West-Friesland en de verblijfsafdeling Overtoom in Heiloo waren alle regio's en afdelingen in deze steekproef vertegenwoordigd. De cliënten hebben de Cliëntenthermometer ontvangen met het verzoek deze in te vullen en terug te sturen. Hiervoor was een gefrankeerde antwoordenvolp bijgesloten. Na drie weken hebben alle cliënten een herinneringsbrief ontvangen. Anonimiteit was gewaarborgd doordat de gegevens in de ingevulde en geretourneerde vragenlijsten op geen enkele manier waren te koppelen aan de persoonlijke gegevens van de benaderde cliënten.

Dit rapport geeft de resultaten van het onderzoek weer. Daarbij wordt een vergelijking gemaakt met het onderzoek uit 2010.

Normen

Voor de uitkomsten van de Thermometer bestaan (nog) geen normen. Onderzoek naar tevredenheid laat zien dat over het algemeen 75% van de cliënten tevreden is. Dit moet worden beschouwd als een minimale norm.

Response

Voor de minimale respons bestaat eveneens geen norm.

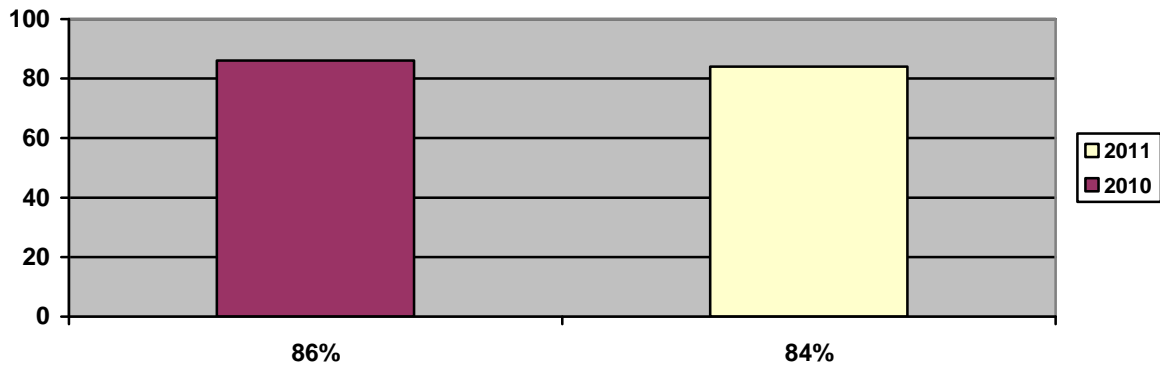
Van de 350 benaderde cliënten hebben 115 cliënten de Thermometer ingevuld en teruggestuurd. De respons komt hiermee uit op 33%. Dit is laag, maar vergelijkbaar met de respons bij eerdere onderzoeken. De respons lag in 2010 op 31%. Bij een lage respons (< 30%) moet rekening gehouden worden met een verminderde betrouwbaarheid en representativiteit.

Cliëntkenmerken

In de steekproef was de verdeling tussen man en vrouw, 63 respectievelijk 37%. Dit komt goed overeen met de verdeling in 2010. Aan het onderzoek hebben 50% mannen en 50% vrouwen meegedaan. Er hebben dus relatief meer vrouwen dan mannen gereageerd. De gemiddelde leeftijd van de respondenten lag op 47 jaar (SD 10,3). Dit komt overeen met de gemiddelde leeftijd in de Thermometer van 2010 (45 jaar, SD 12,2). De verdeling tussen man en vrouw lag in 2010 op 66 respectievelijk 34%.

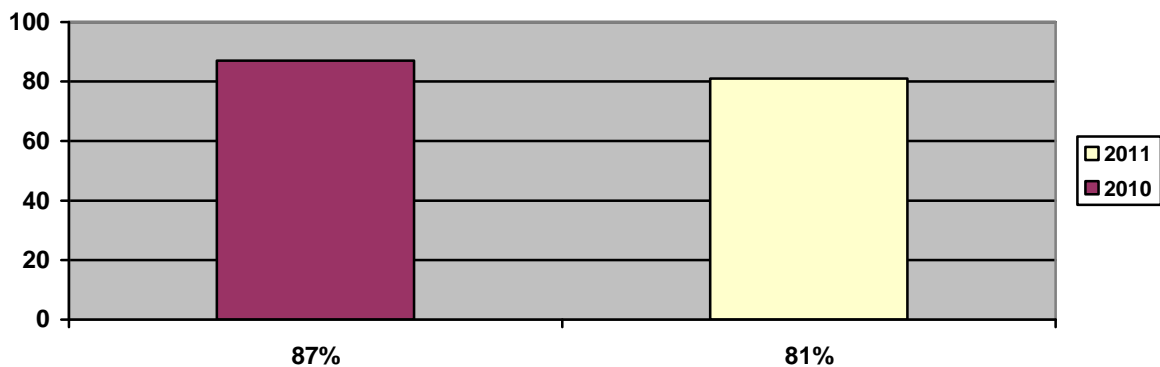
Informatievoorziening

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



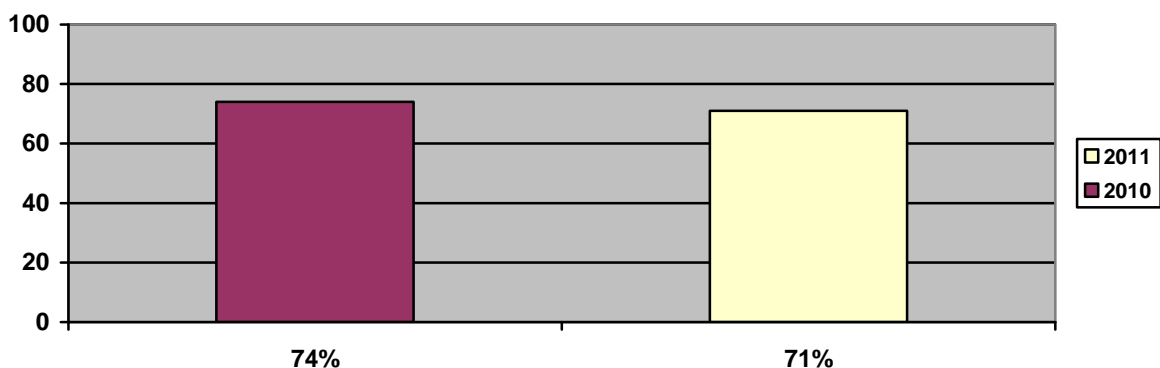
De cliënten zijn in de meeste gevallen voldoende tevreden over de informatie over behandel- en begeleidingsmogelijkheden. 84% antwoordt met 'ja'. Dit percentage is iets lager dan bij de vergelijkbare Thermometer in 2010. De norm van 75% wordt ruim gehaald.

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



81% van de cliënten heeft voldoende informatie over de aanpak gehad. Dit percentage is lager dan bij de vergelijkbare Thermometer in 2010. De norm wordt gehaald.

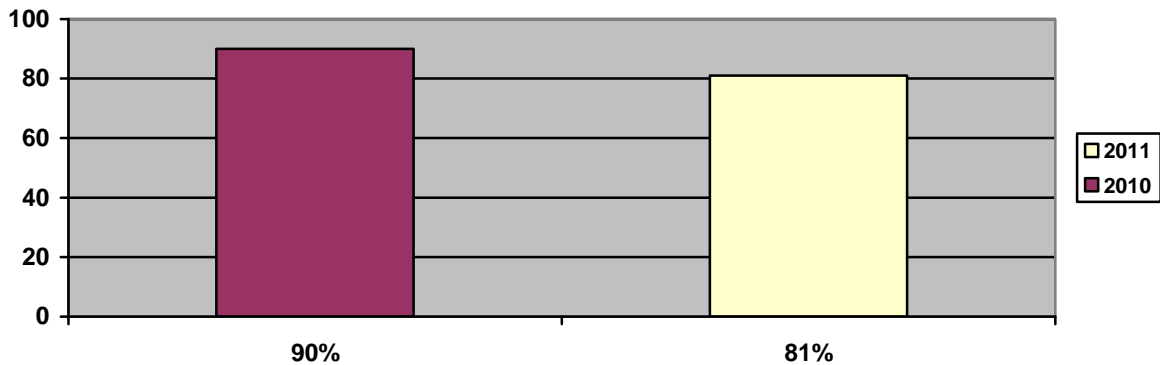
3. Heeft u voldoende informatie gekregen over het te verwachten resultaat van uw behandeling of begeleiding?



De informatievoorziening over het te verwachten resultaat is niet voldoende. De score is 71%, de norm wordt niet gehaald. Ook is de score lager dan bij de Thermometer in 2010.

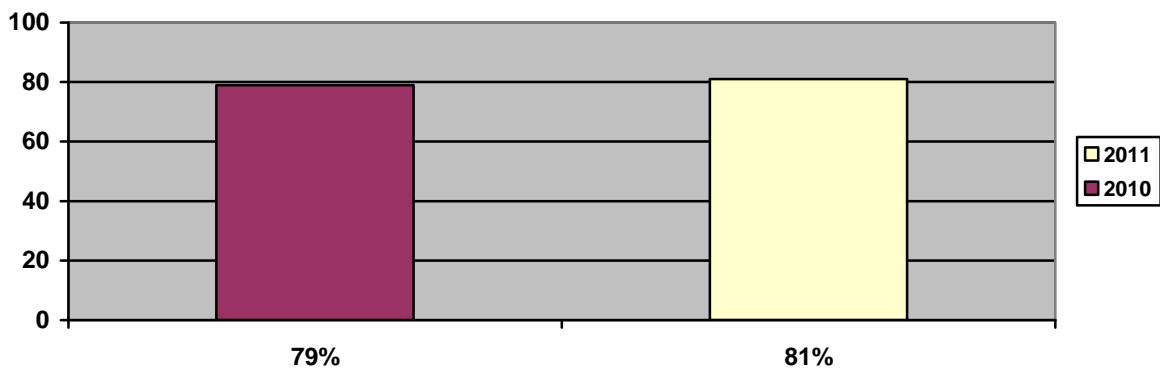
Inspraak

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



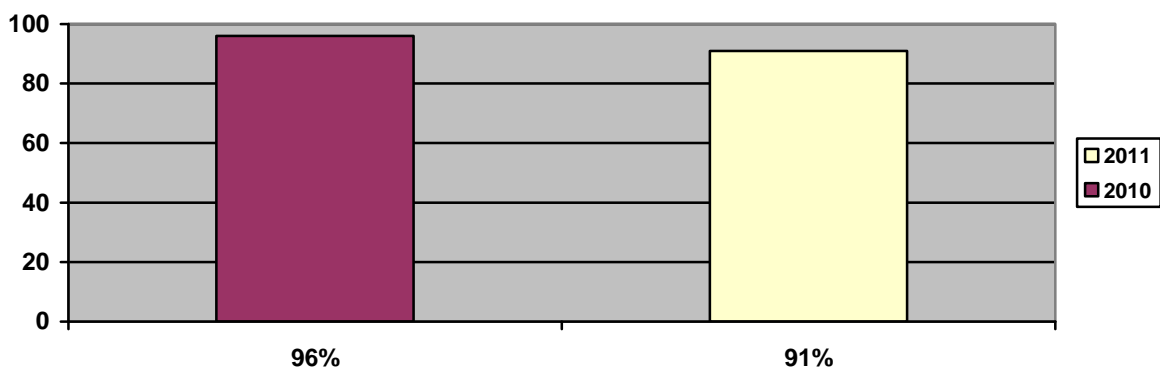
81% van de cliënten vindt dat ze voldoende kunnen meebeslissen over hun behandeling of begeleiding. De norm wordt gehaald, maar ten opzichte van de Thermometer uit 2010 is de score lager.

5. Is er een behandel- of begeleidingsplan gemaakt?



81% van de cliënten antwoordt 'ja' op de vraag of er een behandel- of begeleidingsplan is gemaakt. De norm wordt hiermee gehaald.

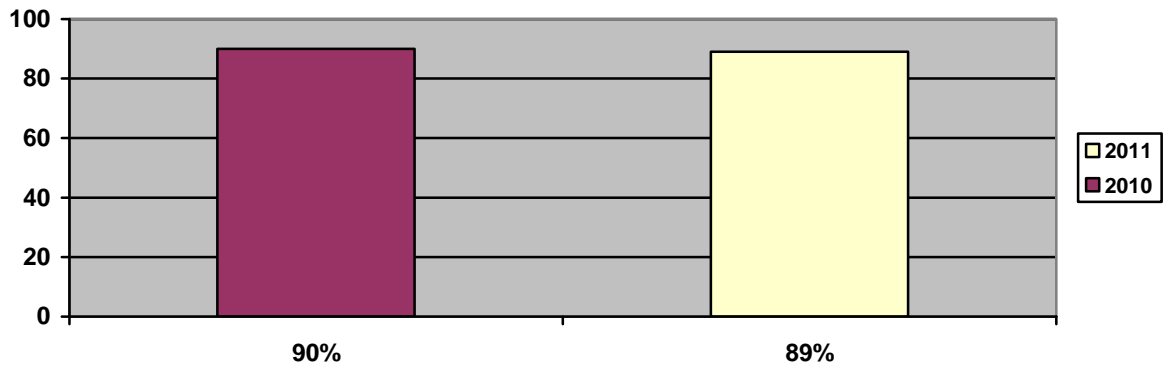
6. Heeft u ingestemd met uw behandel- of begeleidingsplan?



Deze vraag is alleen beantwoord door cliënten die vraag 5 met 'ja' hebben beantwoord? 91% van de cliënten die op de hoogte zijn van het behandel- of begeleidingsplan heeft hier ook mee ingestemd.

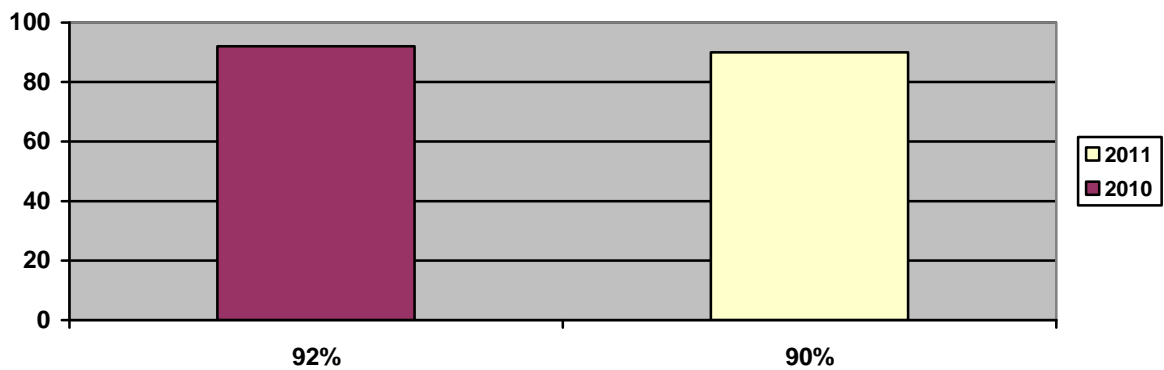
Hulpverlener

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



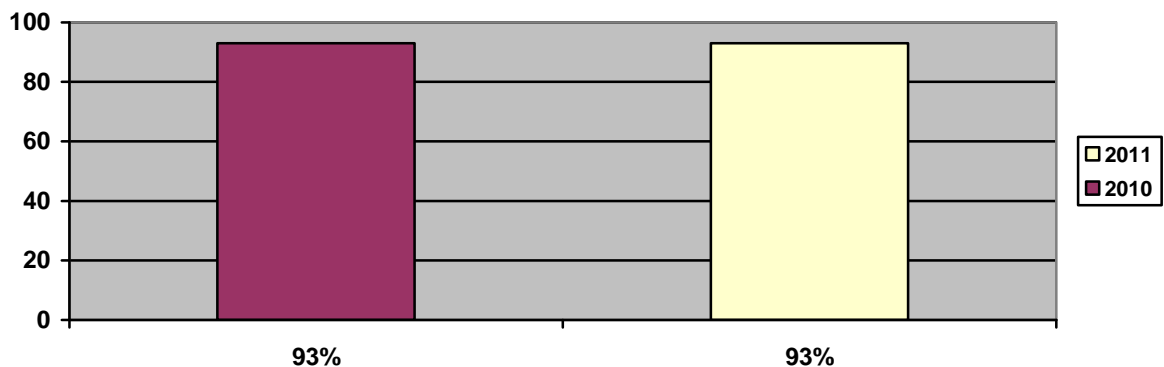
Cliënten vinden de hulpverlener voldoende deskundig: 89% van de cliënten antwoordt 'ja' op de vraag of de hulpverlener goed in zijn/haar vak is. De Thermometer van 2010 laat eveneens een hoge mate van tevredenheid hierover zien.

8. Kon (kunt) u de hulpverlener voldoende vertrouwen?



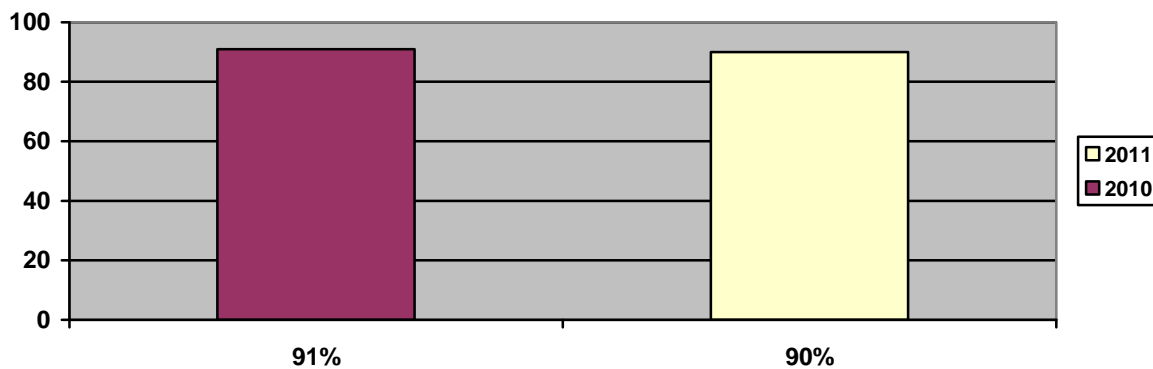
De cliënt vindt dat hij/zij de hulpverlener voldoende kan vertrouwen. 90% van de cliënten heeft deze vraag met 'ja' beantwoord.

9. Toonde (toont) de hulpverlener voldoende respect voor u?



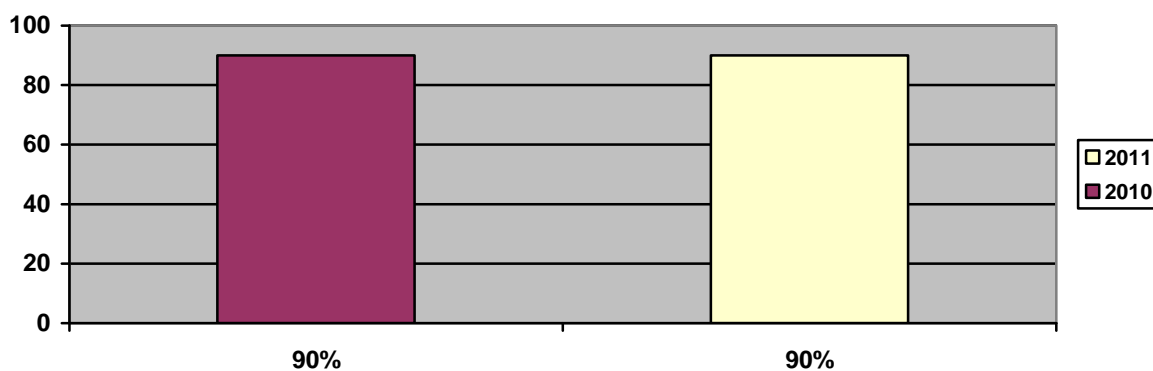
93% van de cliënten vindt dat de hulpverlener voldoende respect toont. Dit is ruim boven de norm en even hoog als het resultaat van de Thermometer in 2010.

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



Volgens 90% van de cliënten heeft de hulpverlener voldoende interesse in hem/haar en in zijn/haar mening. Ook in 2010 waren cliënten hierover tevreden. De norm wordt ruimschoots gehaald.

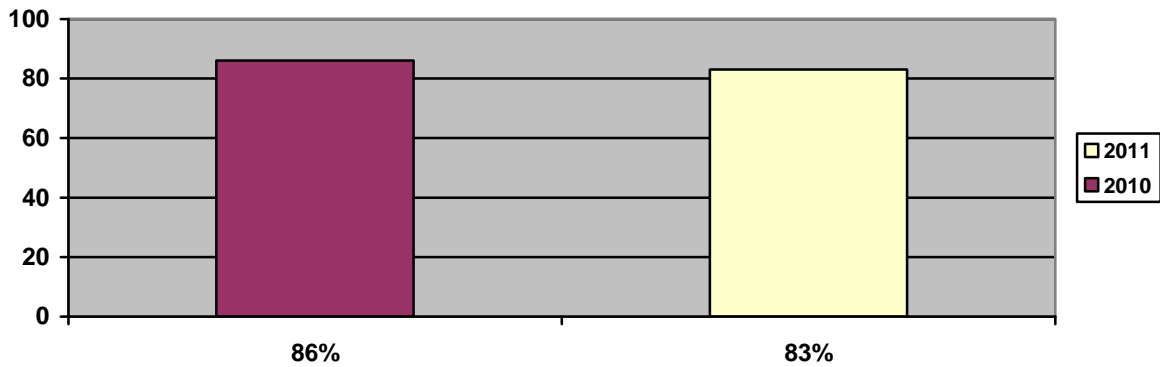
11. Vond (vindt) u dat de hulpverlener voldoende tijd voor u had?



Deze vraag is toegevoegd aan de originele vragenlijst. Zowel in 2010 als 2011 vindt 90% van de cliënten dat de hulpverlener voldoende tijd voor hen heeft.

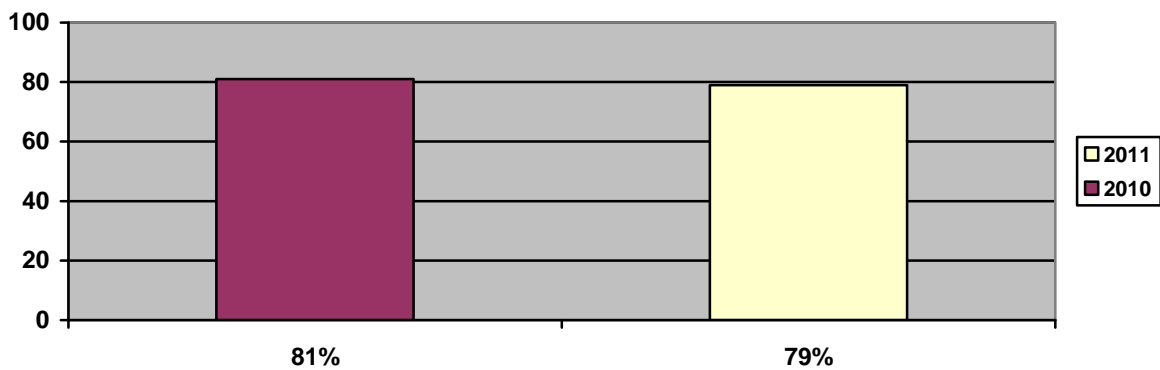
Resultaat

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



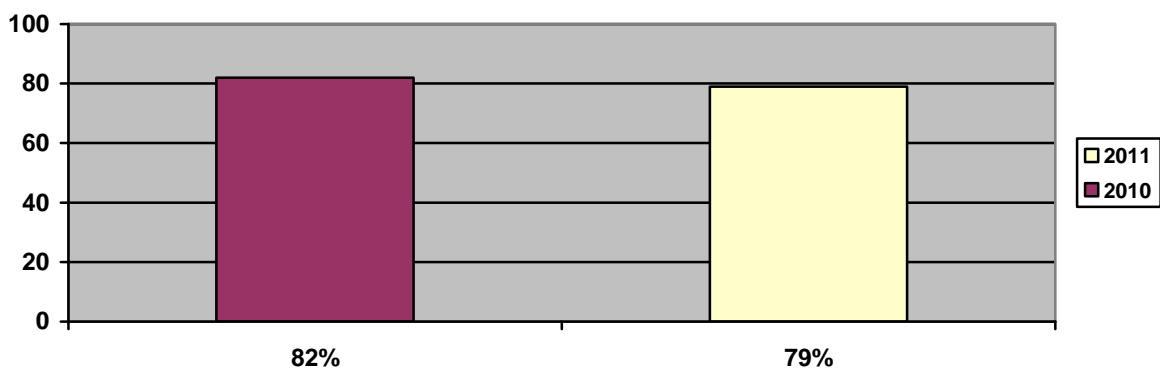
83% van de cliënten vindt dat het behandel- of begeleidingsplan naar wens wordt uitgevoerd. Dit resultaat is iets lager dan bij de Thermometer uit 2010. De norm van 75% wordt ruim gehaald.

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



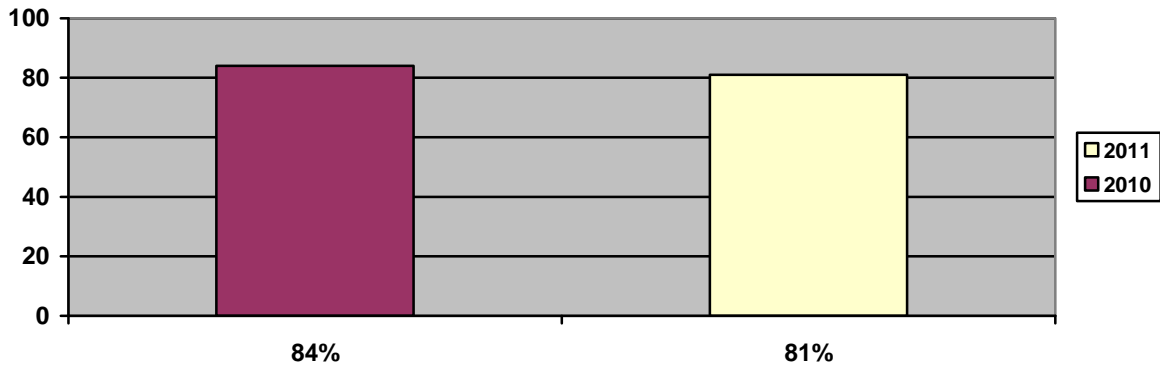
De behandeling of begeleiding is voor 79% van de cliënten de juiste aanpak voor hun problemen of klachten. De norm wordt gehaald.

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



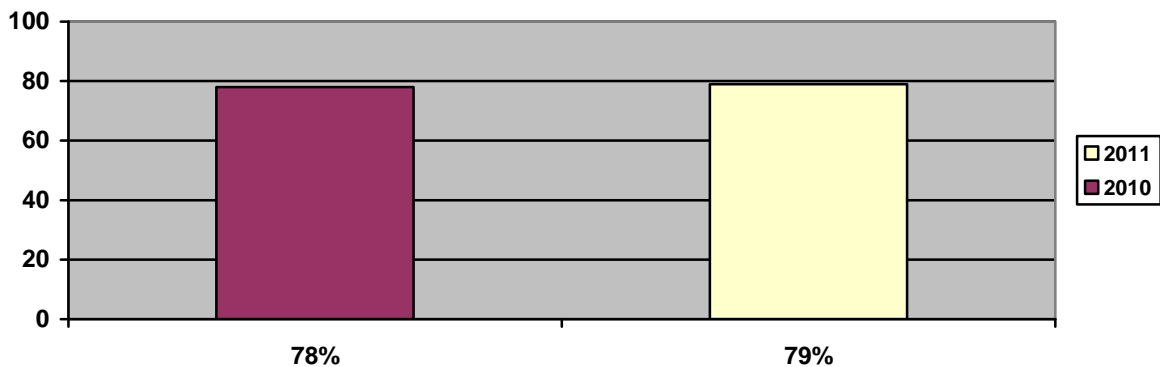
79% van de cliënten heeft meer grip op zijn problemen of klachten gekregen. De Thermometer van 2010 laat een vergelijkbaar resultaat zien.

15. Bent u door de behandeling of begeleiding voldoende vooruit gegaan?



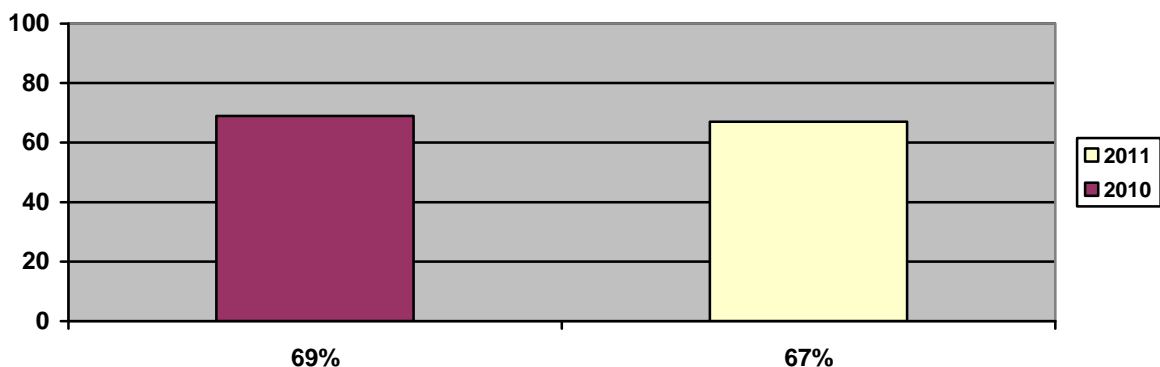
Cliënten zijn over het algemeen tevreden over hun vooruitgang: 81% vindt dat ze voldoende vooruit gegaan zijn door de behandeling of begeleiding.

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



79% van de cliënten is door de behandeling of begeleiding beter in staat om dingen te doen die ze belangrijk vinden. De norm wordt gehaald.

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



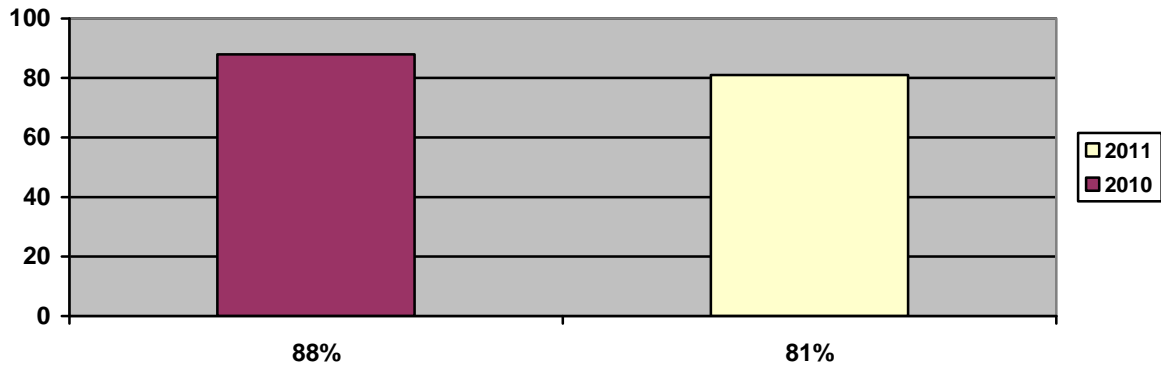
Bij de laatste vraag over het resultaat van de behandeling wordt de gestelde norm niet gehaald. 67% van de cliënten vindt dat door de behandeling of begeleiding de omgang met mensen en situaties waar ze eerder problemen mee hadden, is verbeterd. Ook in 2010 scoorde de Thermometer op deze vraag beneden de norm van 75%.

Cijfer en aanbeveling

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

Als rapportcijfer voor de totale behandeling of begeleiding wordt een 7,1 gegeven. In 2010 was dit cijfer een 7,5.

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



De meeste cliënten (81%) zouden de instelling aanraden bij anderen. De norm wordt gehaald, maar de score is lager dan bij de Thermometer van 2010.

SLOT

Verbeterpunten en opmerkingen

Op de vragenlijst had de cliënt de mogelijkheid om verbeterpunten en opmerkingen op te schrijven. Hier is nauwelijks samenhang in te ontdekken. Een overzicht van alle gemaakte verbeterpunten en opmerkingen is op te vragen bij de afdeling onderzoek van RCO De Hoofdzaak.

Conclusie

In de respons is de verdeling tussen mannen en vrouwen anders dan in de Thermometer van 2010. In 2010 was de verdeling 66% mannen en 34% vrouwen. In 2011 is de verdeling 50% mannen en 50% vrouwen. En dit terwijl in de steekproef zelf 63% mannen en 37% vrouwen zaten. Relatief hebben dus meer vrouwen dan mannen de vragenlijst ingevuld. Daarom is gekeken of vrouwen in 2011 significant anders op de vragen antwoorden dan mannen. Dit blijkt bij twee vragen het geval, namelijk:

- vraag 5: Is er een behandelplan gemaakt? (Inspraak)
- vraag 12: Werd het behandelplan naar wens uitgevoerd? (Resultaat)

Bij beide vragen heeft 91% van de mannen met 'ja' geantwoord. En bij de vrouwen heeft 75% met 'ja' geantwoord. Vrouwen zijn bij deze vragen dus minder positief. Omdat relatief meer vrouwen dan mannen de vragenlijst hebben ingevuld, is het resultaat van beide vragen waarschijnlijk lager uitgevallen dan het voorgaande jaar.

De cliënt is voldoende tevreden over de informatievoorziening met betrekking tot de behandel- en begeleidingsmogelijkheden van de instelling (84%) én de aanpak van zijn of haar behandeling (81%). Op de laatste vraag werd in 2010 wel hoger gescoord (87%).

Over het te verwachten resultaat van de behandeling of begeleiding kan de cliënt beter worden geïnformeerd. Hier wordt evenals in 2010 de norm van 75% tevreden cliënten niet gehaald.

Bij het onderdeel inspraak vindt de cliënt in voldoende mate dat hij/zij kan meebeslissen over de behandeling of begeleiding (81%). Bij deze vraag werd in 2010 hoger gescoord (90%).

81% van de cliënten is op de hoogte van het behandelplan. Dit is boven de norm.

Van deze groep heeft 91% ook daadwerkelijk met het behandel- of begeleidingsplan ingestemd. Ook bij deze vraag werd in 2010 hoger gescoord (96%).

Op alle vragen over de hulpverlener wordt hoog gescoord. De hulpverlener is voldoende deskundig (89%), is voldoende te vertrouwen (90%), toont voldoende respect (93%) en is voldoende geïnteresseerd in de mening van de cliënten (90%). Ook neemt de hulpverlener voldoende de tijd voor de cliënt (90%). De resultaten zijn vergelijkbaar met die uit 2010.

Over het resultaat van de behandeling of begeleiding zijn de meeste cliënten tevreden. Op één vraag na wordt overall de norm van 75% gehaald. Wel zijn de scores op deze vragen (behalve vraag 16) iets lager dan in het onderzoek van 2010.

Alleen de vraag of men door de behandeling beter kan omgaan met mensen en situaties wordt om de norm te halen door te weinig cliënten met 'ja' beantwoord (67%). Ook met het oog op toenemende vermaatschappelijking in de Langdurende Psychiatrie is dit een belangrijk punt om aandacht aan te blijven geven.

De tevredenheid over de behandeling of begeleiding als geheel komt tot uitdrukking in het rapportcijfer **7,1**. Een daling van 0,4 ten opzichte van het rapportcijfer van vorig jaar (7,5). Tenslotte raadt 81% van de cliënten de instelling aan aan anderen. Een daling van 7% ten opzichte van het onderzoek in 2010.