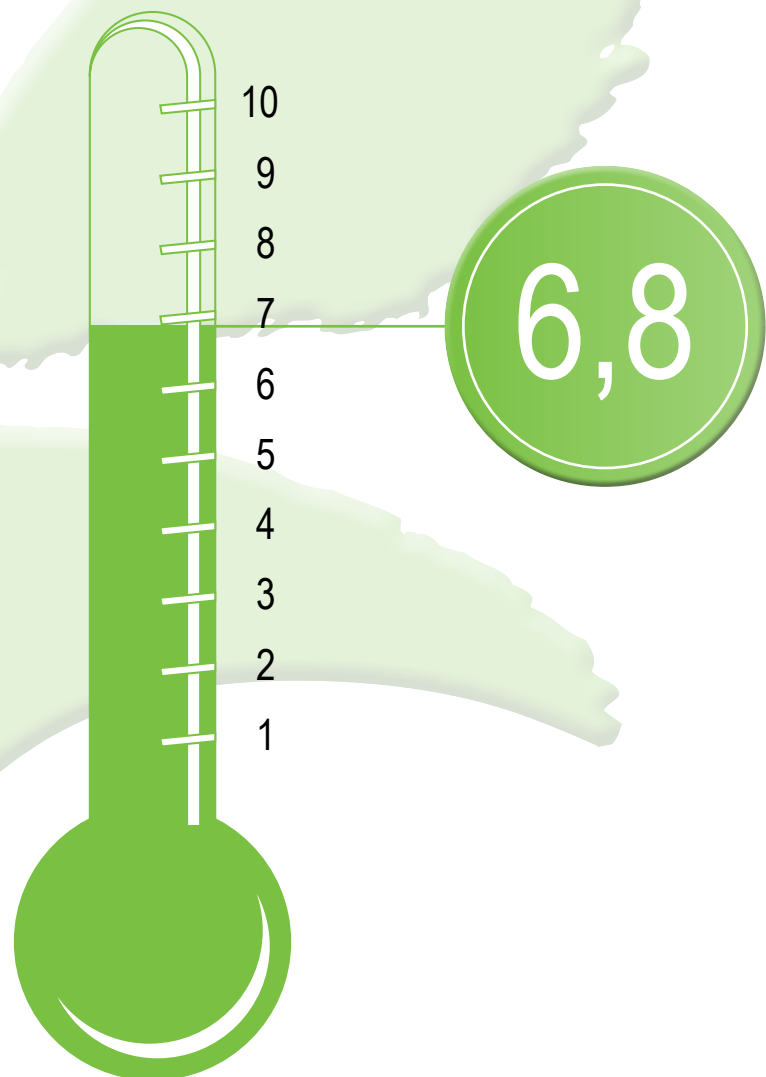


# GGZ - THERMOMETER VOOR WAARDERING DOOR CLIËNTEN

Divisie ouderenpsychiatrie  
Kliniek Heiloo



# INLEIDING

## THERMOMETER DIVISIE OUDERENPSYCHIATRIE KLINIEK HEILOO

Bij de kliniek in Heiloo van de divisie ouderenpsychiatrie heeft in 2010 onderzoek naar de waardering van cliënten plaatsgevonden. In dit rapport worden deze resultaten vergeleken met de resultaten van 2008 en 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 2010 is er een response gehaald van 39%. Deze response is wat lager dan in 2009. Het valt op dat steeds minder vragenlijsten worden uitgereikt.

| Jaar | uitgegeven | ontvangen | response |
|------|------------|-----------|----------|
| 2008 | 128        | 52        | 41%      |
| 2009 | 76         | 33        | 43%      |
| 2010 | 61         | 24        | 39%      |

### CLIËNTKENMERKEN

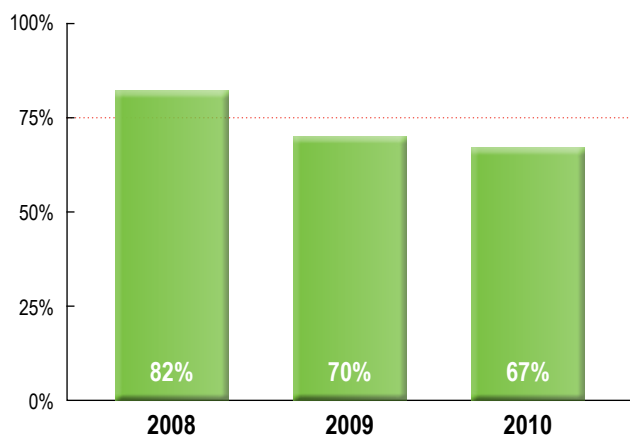
De verhouding mannen en vrouwen is in 2010 anders dan voorgaande jaren. Zie onderstaande tabel. De gemiddelde leeftijd is 73 jaar.

| Jaar | man | vrouw | gem. leeftijd (SD) |
|------|-----|-------|--------------------|
| 2008 | 35% | 65%   | 74 (6,9)           |
| 2009 | 35% | 65%   | 71 (5,9)           |
| 2010 | 27% | 73%   | 73 (5,2)           |

# INFORMATIEVOORZIENING

1

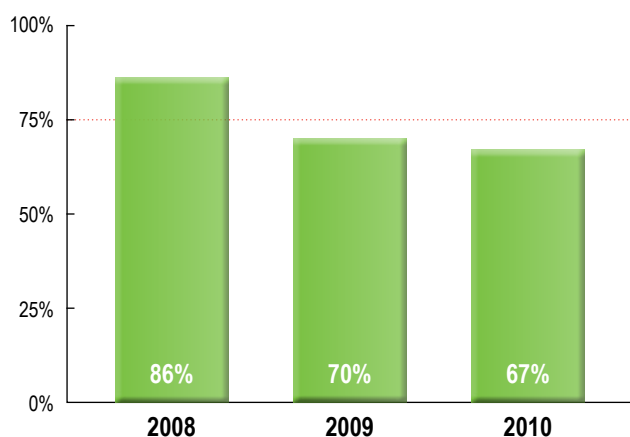
Heeft u voldoende informatie gekregen over de behandel- en begeleidingsmogelijkheden van de instelling?



Bij de kliniek in Heiloo vindt 67% van de cliënten dat ze voldoende informatie hebben gekregen over de behandel- en begeleidingsmogelijkheden. De minimale norm wordt hiermee niet gehaald. Het resultaat is ten opzichte van voorgaande jaren gedaald.

2

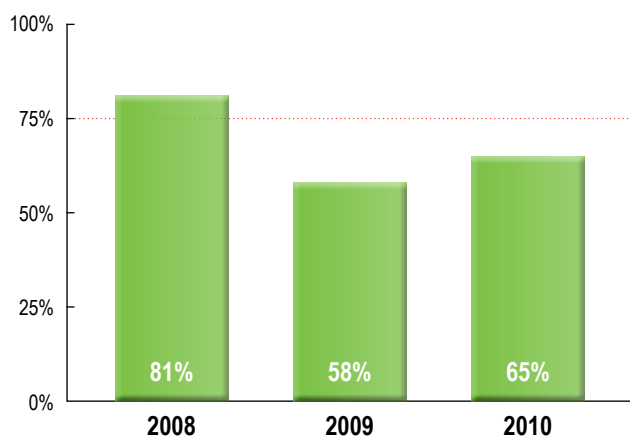
Heeft u voldoende informatie gekregen over de aanpak van uw behandeling of begeleiding?



In 2010 is 67% van mening dat ze voldoende informatie hebben gekregen over de aanpak van de behandeling. De minimale norm wordt net als vorig jaar niet gehaald.

3

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

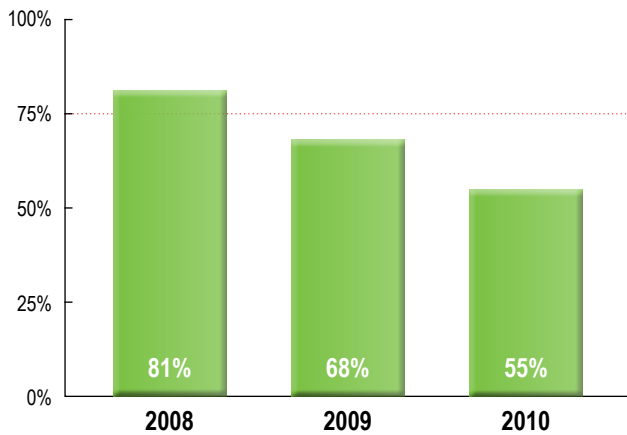


En 65% van de cliënten is van mening dat ze voldoende informatie hebben gekregen over het te verwachten resultaat. Dit is 7% hoger dan het jaar daarvoor, de minimale norm wordt echter nog niet gehaald.

# INSPRAAK

4

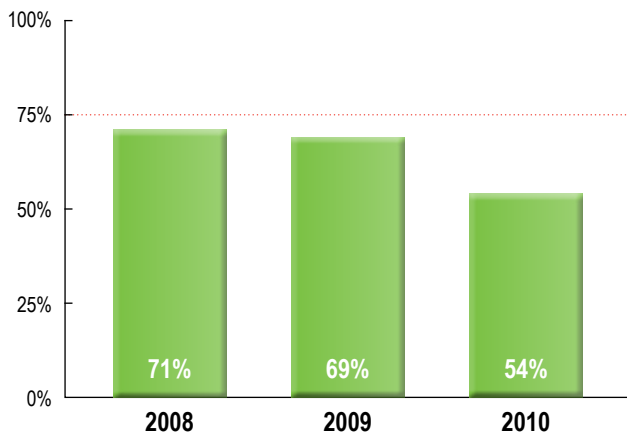
Kon (kunt) u meebeslissen over de behandeling of begeleiding die u zou krijgen?



Bij deze vraag zien we een dalende lijn. Nog maar 55% van de cliënten vindt dat ze kunnen meebeslissen over de behandeling die ze krijgen. Dat is 26% lager dan twee jaar daarvoor.

5

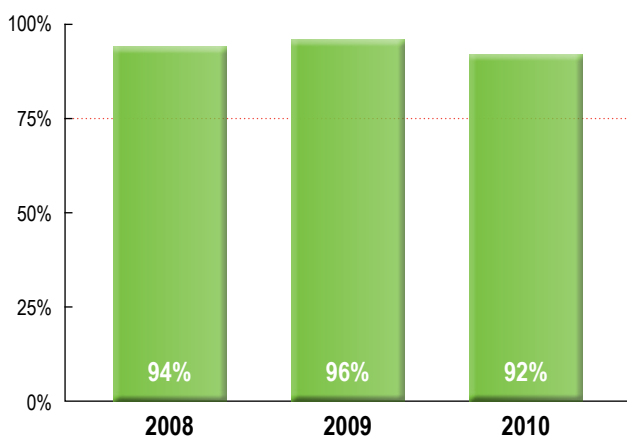
Is er een behandel- of begeleidingsplan gemaakt?



In 2010 is 54% van de cliënten op de hoogte van het behandel- of begeleidingsplan. Dit resultaat is behoorlijk lager dan het voorgaande jaar.

6

Heeft u ingestemd met het behandel- of begeleidingsplan?

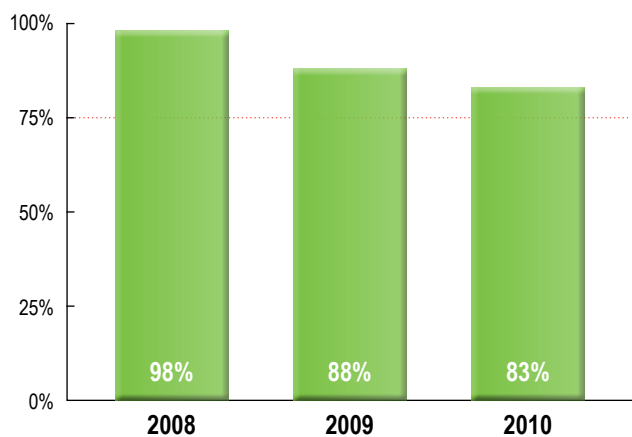


Deze vraag is alleen beantwoord door cliënten die vraag 5 met 'ja' beantwoord hebben. 92% van de cliënten die weten dat er een behandelplan is gemaakt, hebben hier ook mee ingestemd.

# HULPVERLENER

7

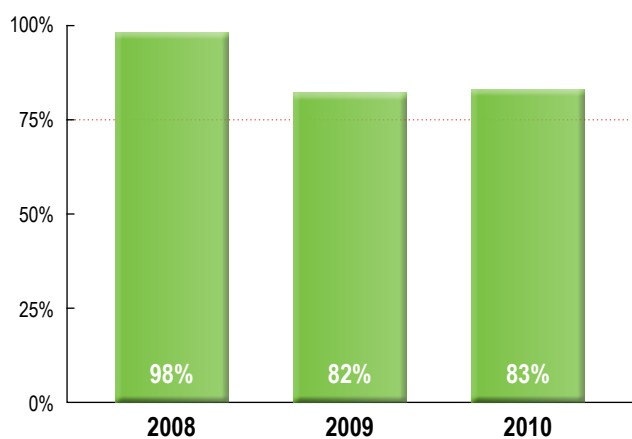
Vond (vindt) u de hulpverlener voldoende deskundig (goed in zijn/haar vak)?



De cliënt vindt de hulpverlener voldoende deskundig. De score is 83% en hiermee wordt de minimale norm gehaald. Het resultaat daalt wel ieder jaar.

8

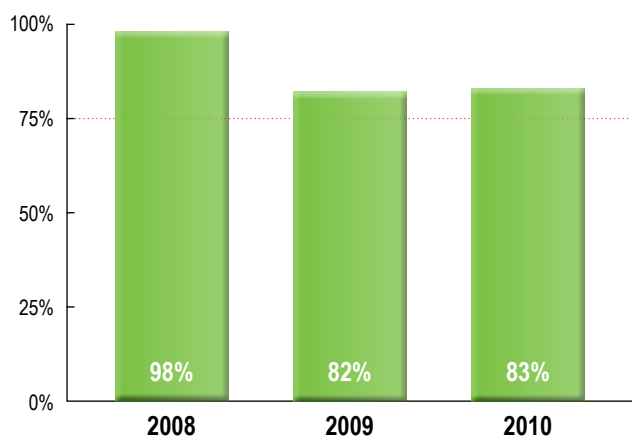
Kon (kunt) u de hulpverlener voldoende vertrouwen?



83% van de cliënten hebben voldoende vertrouwen in de hulpverlener. Deze score is vergelijkbaar met het jaar daarvoor.

9

Toonde (toont) de hulpverlener voldoende respect voor u?

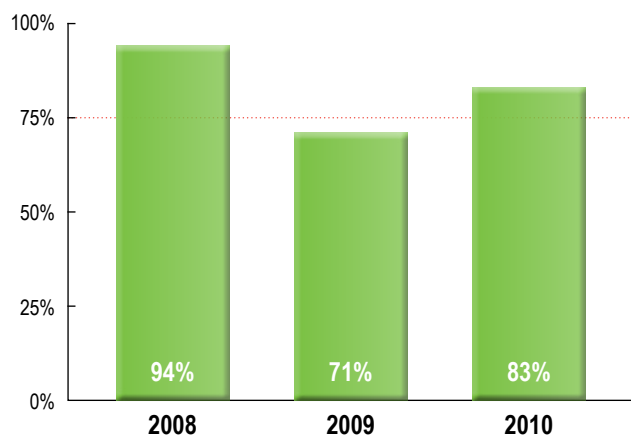


Hetzelfde beeld zien we bij deze vraag. 83% van de cliënten vindt dat de hulpverlener voldoende respect toont.

# HULPVERLENER

10

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

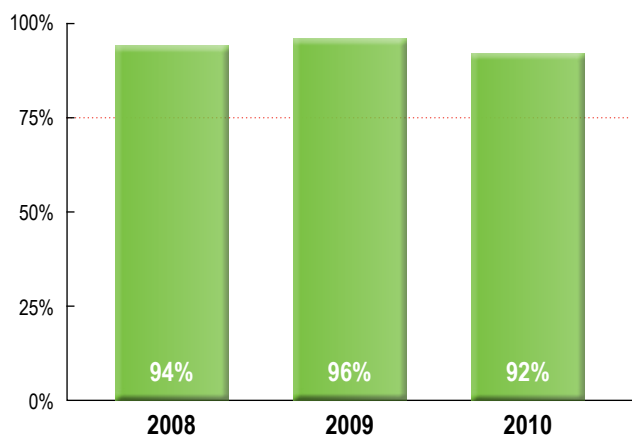


Bij deze vraag stijgt de score van 71% naar 83%. De minimale norm wordt hierdoor weer gehaald.

# RESULTAAT

11

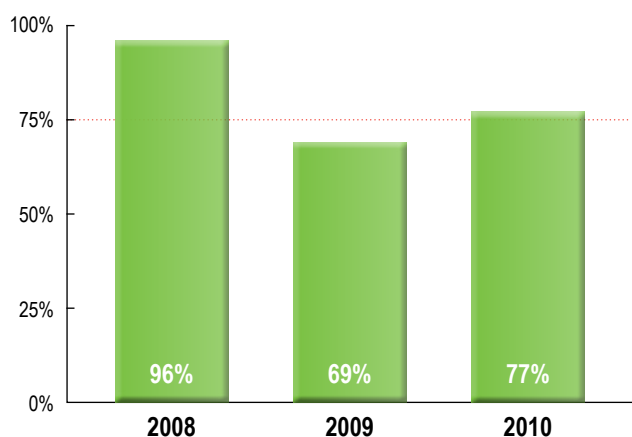
Werd (wordt) het behandel- of begeleidingsplan naar wens uitgevoerd?



Deze vraag is alleen beantwoord door cliënten die vraag 5 met 'ja' beantwoord hebben. 92% van de cliënten die op de hoogte is van het behandelplan vindt dat dit plan naar wens is uitgevoerd.

12

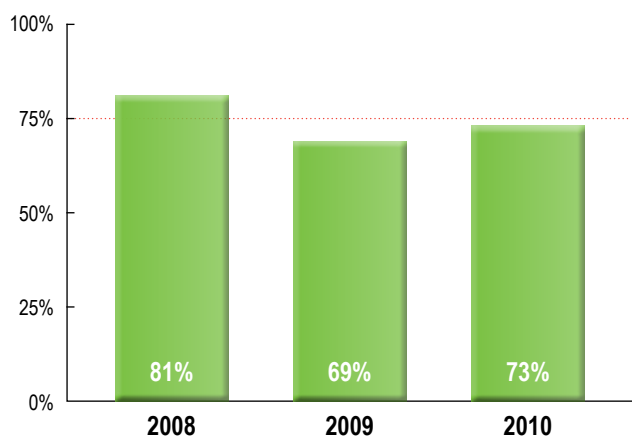
Vond (vindt) u de behandeling of begeleiding de juiste aanpak voor uw problemen of klachten?



Na de daling van 27% in 2009 is de score in 2010 weer met 8% omhoog gegaan. De minimale norm wordt weer gehaald.

13

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

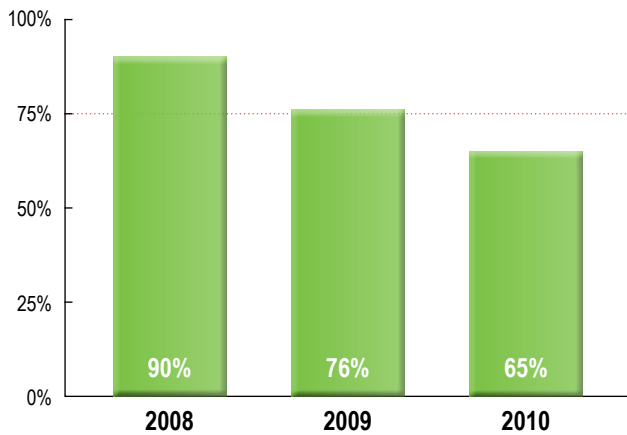


Bij deze vraag wordt de minimale norm nog niet gehaald. Wel is de score iets gestegen. 73% van de cliënten vindt dat ze door de behandeling meer greep op hun problemen en klachten hebben gekregen

# RESULTAAT

14

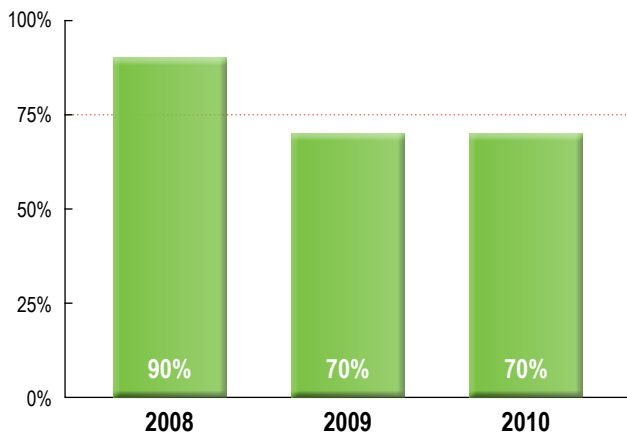
Bent u door de behandeling of begeleiding voldoende vooruit gegaan?



Steeds minder cliënten vinden dat ze vooruit gaan bij de kliniek in Heiloo. De minimale norm wordt niet meer gehaald.

15

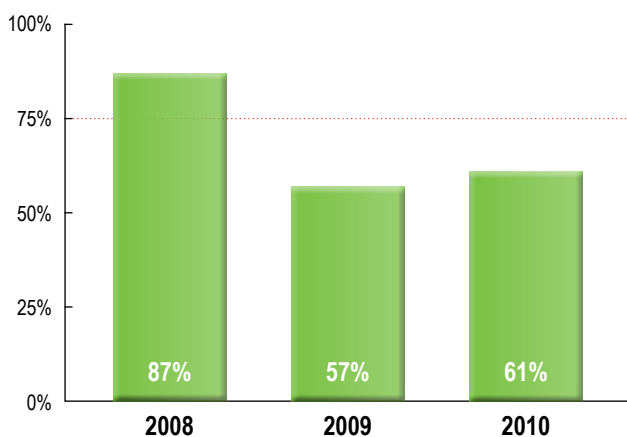
Bent u door de behandeling of begeleiding beter in staat om dingen te doen die u belangrijk vindt?



En te weinig cliënten (70%) vinden dat ze beter in staat zijn om dingen te doen die ze belangrijk vinden. Het resultaat is gelijk aan dat van 2009.

16

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

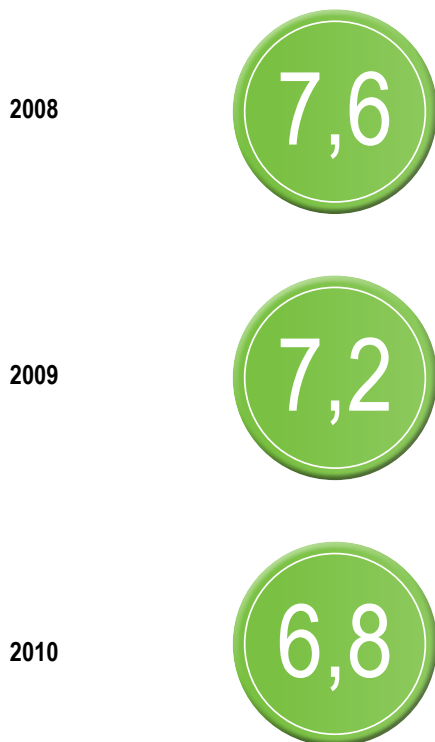


Bij deze vraag is de score met 4% omhoog gegaan, de minimale norm wordt echter nog lang niet gehaald. 61% is van mening dat ze beter kunnen omgaan met mensen en situatie waar ze eerder problemen mee hadden.

# CIJFER EN AANRADEN

17

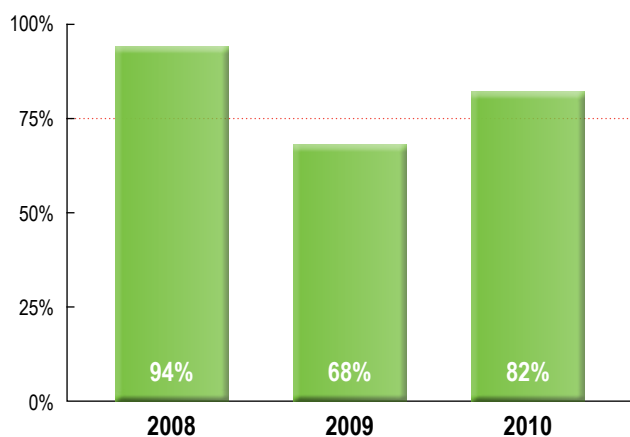
Welk rapportcijfer zou u geven voor de totale behandeling of begeleiding?



In 2010 geven cliënten van de kliniek in Heiloo een 6,8 voor de totale behandeling en begeleiding. Dit cijfer is 0,4 punten lager dan in 2009.

20

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



Ondanks het lagere rapportcijfer zou 82% van de cliënten de instelling aanraden bij anderen. Dat is 14% meer dan in 2009.

# SLOT

## VERBETERPUNTEN EN OPMERKINGEN

Op de vragenlijst had de cliënt de mogelijkheid om verbeterpunten en opmerkingen op te schrijven. Vier keer is er opgeschreven dat de communicatie verbeterd moet worden. Verder zijn er zowel positieve als negatieve opmerkingen opgeschreven, hier is echter geen samenhang in te vinden. Een overzicht met de verbeterpunten en opmerkingen kunt u opvragen bij de afdeling Onderzoek & Monitoring.

## CONCLUSIE RESULTATEN

Ieder jaar worden er minder vragenlijsten uitgereikt. **Wat is hier de verklaring voor?**

Wat betreft de informatievoorziening zijn de scores net als in 2009 te laag. De minimale norm wordt bij geen van de drie vragen gehaald.

Bij de vragen die gaan over de inspraak zijn de resultaten achteruit gegaan ten opzichte van 2009. Te weinig cliënten vinden dat ze kunnen meebeslissen over de behandeling (55%) en te weinig cliënten zijn op de hoogte van het behandelplan (54%). Wel heeft 92% ingestemd met het behandelplan.

83% van de cliënten zijn bij alle vragen over de hulpverlener positief en dat is boven de gestelde norm.

Bij de vragen over het resultaat zien we goede en minder goede scores. 92% vindt dat het behandelplan naar wens is uitgevoerd en dat is goed. Ook vinden voldoende cliënten (77%) dat de behandeling de juiste aanpak voor de problemen is. De minimale norm wordt echter niet gehaald bij de overige vier vragen. In het bijzonder valt hierbij op dat maar 65% vindt dat er sprake is van vooruitgang. En slechts 61% kan door de behandeling beter omgaan met mensen en situaties waar zij eerder problemen mee hadden.

In 2010 wordt een 6,8 als rapportcijfer gegeven. En 82% van de cliënten zou de kliniek in Heiloo aanraden bij anderen.

.....