



Clïenttevredenheid

Verslagjaar 2021

In maart 2021 verscheen de laatste nieuwsbrief over de clïenttevredenheid. In die nieuwsbrief werd verslag gedaan over september 2019 tot en met december 2020. Inmiddels zijn we weer ruim een jaar verder en is het tijd voor een nieuwe update.

Consumer Quality Index (CQi)

Begin 2021 hebben we de nieuwste versie van de CQi (versie 5.1) ingezet om de clïenttevredenheid te meten. Onderwerpen die aan bod komen betreffen de bejegening, besluitvorming en de uitvoering van ons zorgproces.

Er zijn vragen bij gekomen (bijv. “is er rekening gehouden met uw wensen binnen de behandeling?”), sommige vragen zijn anders geformuleerd en de beantwoording gebeurt aan de hand van smileys in plaats van een cijfer tussen 1 en 5.

De CQi versie 5.1 bestaat uit 21 vragen in plaats van 16 in de eerdere versie. Vijf van de 21 vragen inventariseren enkele demografische kenmerken (geslacht, leeftijd, opleiding) en de klachten waar men voor is behandeld.

Een andere wijziging ten opzichte van de vorige versie, is dat een volledig anonieme versie wordt gebruikt. Dit houdt in dat er geen enkele koppeling gemaakt kan worden met EPD-gegevens van individuele clïënten. In deze verslaglegging kunnen wij dus enkel de demografische kenmerken beschrijven die in de CQi zijn opgenomen.

Met het gebruik van de nieuwste CQi versie 5.1 is het lastig om een goede vergelijking te maken met de uitkomsten van vorige clïenttevredenheidsonderzoeken. Daar waar mogelijk proberen we dit wel te doen.

Wie hebben de CQi ingevuld?

In het verslagjaar 2021 is de CQi 41 keer ingevuld. Deze clïënten hebben toestemming gegeven dat hun gegevens gebruikt mogen worden voor onderzoek.

Met 41 ingevulde CQi's in 12 maanden zakt het responspercentage naar nog geen 2%. Dit percentage ligt lager dan de vorige keer. Toen was het responspercentage 4% in een periode van 15 maanden.

Van de 41 clïënten ontbraken de demografische gegevens van 16 clïënten. Dat waren voornamelijk de clïënten die geen toestemming hadden gegeven voor het gebruik van hun gegevens door derden.

De overgebleven groep van 25 clïënten bestond uit 23 (92%) mannen en 2 vrouwen (8%). Zes clïënten zaten in de leeftijdsgroep 16-34 jaar, vijftien in de leeftijdsgroep 35 – 54 jaar en vier clïënten waren 55 jaar of ouder. De meeste clïënten hadden een middelbaar (n=10) of hoger opleidingsniveau (n=12).

De leeftjidsverdeling en man-vrouw verdeling komt grotendeels overeen met de vorige bevindingen.

Gevraagd naar de klachten waar men voor behandeld is, heeft een enkeling verslavingsproblematiek aangevinkt of een persoonlijkheidsstoornis. De meesten kozen voor optie 'Anders' die verder niet werd gespecificeerd.

Tevredenheid met de behandeling

Aan cliënten werd gevraagd welk rapportcijfer (1 = heel slecht, 10 = uitstekend) zij aan de behandeling geven. In tabel 1 staat de waardering vermeld voor het huidige verslagjaar 2021 en voor de vorige twee verslagperioden.



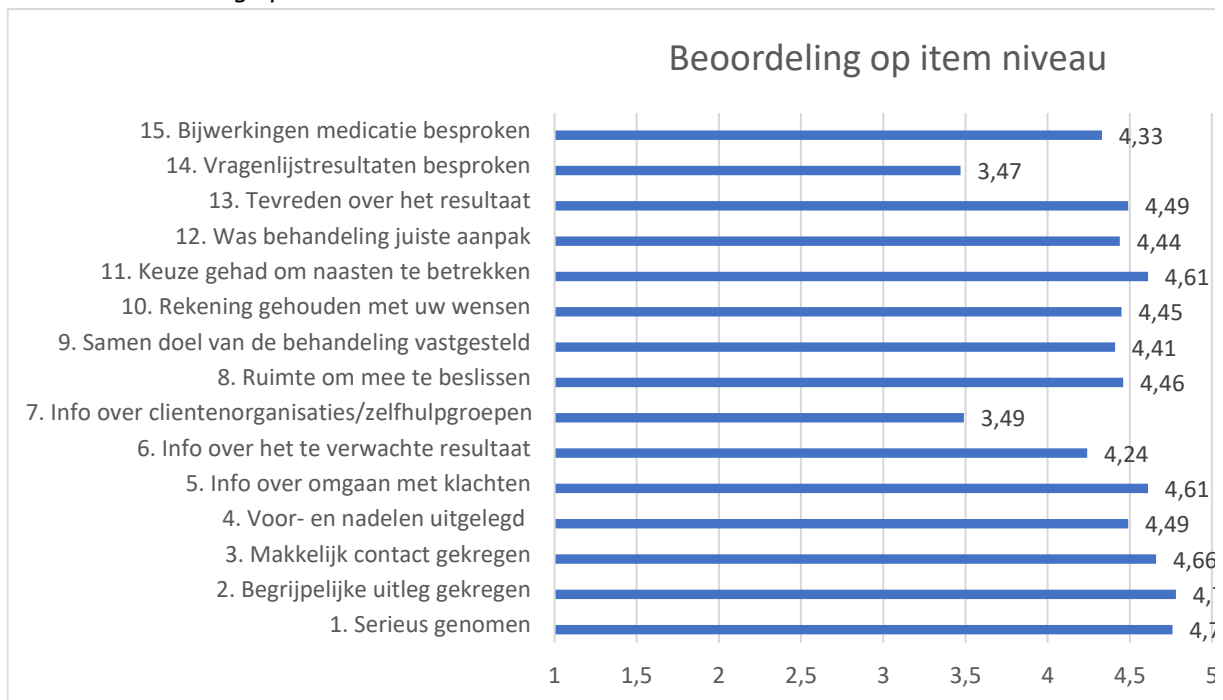
Tabel 1 Rapportcijfer Tevredenheid

2016/2019	2019/2020	2021
8	7.9	8.6

Waardering op itemniveau

In onderstaande tabel 2 staan de waarderingen vermeld op item niveau. De maximale score is een 5.

Tabel 2. Waardering op item niveau



Positieve beoordelingen

Uit tabel 2 valt op te maken dat cliënten elk aspect van de behandeling bovengemiddeld beoordelen, met uitschieters (score hoger dan 4.5) richting de maximale score voor het gevoel serieus genomen te worden (item 1), begrijpelijke uitleg krijgen (item 2), makkelijk contact krijgen met de behandelaar (item 3), informatie over het omgaan met klachten (item 5) en de keuze om naasten bij de behandeling te betrekken (item 11).

Vergeleken met de vorige uitkomsten is de waardering op deze aspecten (items 1, 2, 3 en 11) licht gestegen. De beoordeling over het verkrijgen van informatie over het omgaan met klachten (item 5) is in de CQi versie 5.1 nieuw.

Wat kan beter

In tabel 2 is ook te zien dat een aantal aspecten (score lager dan 3.5) voor verbetering vatbaar is. Specifiek gaat het over het aangereikt krijgen van informatie over cliëntenorganisaties en/of zelfhulpgroepen (item 7) en het bespreken van vragenlijstresultaten (item 14).

Deze aspecten maakten ook onderdeel uit van de vorige versie van de CQi en werden min of meer hetzelfde gewaardeerd als nu.

In de Waag worden in het kader van de algemene ROM (risicotaxatie en forensische klachtenlijst) en zorglijn specifieke ROM diverse lijsten ingevuld. Een deel van deze lijsten wordt door de behandelaar ingevuld en een deel wordt via Questmanager verzonden aan cliënten om in te vullen. Het bespreken van de resultaten hiervan stellen cliënten op prijs.

Het verstrekken van informatie over cliëntenorganisaties en/of zelfhulpgroepen blijkt – bij navraag – niet altijd mogelijk omdat er niet altijd passende zelfhulpgroepen beschikbaar zijn of de Waag twijfelt of dit bijdraagt aan de missie die de organisatie heeft. Het blijft wel, met de gesignaleerde tekortkoming door de cliënten, de uitdaging om naar cliëntenorganisaties op zoek te gaan die hier wellicht wel een positieve bijdrage in kunnen leveren.

Tot besluit

De overgang naar het aanbieden van de nieuwste CQi versie 5.1 is niet geheel vlekkeloos verlopen. Dat blijkt uit het feit dat 51 cliënten nog de oude versie aangeboden hebben gekregen. Deze oude versie is komen te vervallen, maar is blijkbaar nog niet onzichtbaar gemaakt in Questmanager. Dat verklaart ook waarom het responspercentage lager is vergeleken met de vorige verslagjaren. De onderzoeksafdeling zal aan VitalHealth doorgegeven dat de oude versie van de CQi onzichtbaar dient te worden gemaakt.

Geconcludeerd kan worden dat cliënten hun behandeling bij de Waag over het algemeen als positief beschouwen. De gemiddelde waardering voor het zorgproces is gestegen van 7.9 in 2020 naar 8.6 in 2021.

