



## Cliënten spreken zich uit over hun ervaring met het behandelproces van de Waag

Joan van Horn

In november 2019 verscheen de eerste nieuwsbrief over de mate van tevredenheid van cliënten over hun behandeling bij de Waag. Twee jaar later (maart 2021) is opnieuw bekeken hoe cliënten de behandeling waarderen. Wat waren de bevindingen toen en hoe ziet dat er nu uit? Hebben de verbetermaatregelen geleid tot de gewenste effecten? Op deze en andere vragen wordt in deze nieuwsbrief aandacht besteed.

### Hoe wordt de clienttevredenheid gemeten in de Waag?

De Waag gebruikt de *Consumer Quality Index* (CQi) om clienttevredenheid te meten. In de reguliere ggz is dit de meest gebruikte lijst.

De CQi bestaat uit veertien vragen waarvan acht verdeeld zijn over de volgende thema's:

- *Bejegening* (items 1 en 2). In dit thema gaat het bijvoorbeeld om de mate waarin cliënten de bejegening door de behandelaar hebben ervaren.
- *Besluitvorming* (items 4, 5, 6 en 7). Dit thema inventariseert bijvoorbeeld de mate waarin cliënten geïnformeerd worden over de behandeling en hierover kunnen meebeslissen.
- *Uitvoering* (items 9 en 10). De vragen in dit thema betreffen onder andere de mate waarin de uitvoering van de behandeling naar wens is verlopen.

De overige zes items gaan over bijvoorbeeld het verkrijgen van voldoende informatie over de bijwerkingen van medicatie en een algemeen oordeel over de eigen gezondheid.

Een hoge score geeft een hoge mate van tevredenheid weer.

### Bij wie en hoe wordt de CQi uitgezet?

De CQi werd in augustus 2016 in het ROM-systeem van de Waag opgenomen. Na het afsluiten van de behandeling krijgt iedere cliënt met bekend e-mailadres per mail het verzoek om de lijst in te

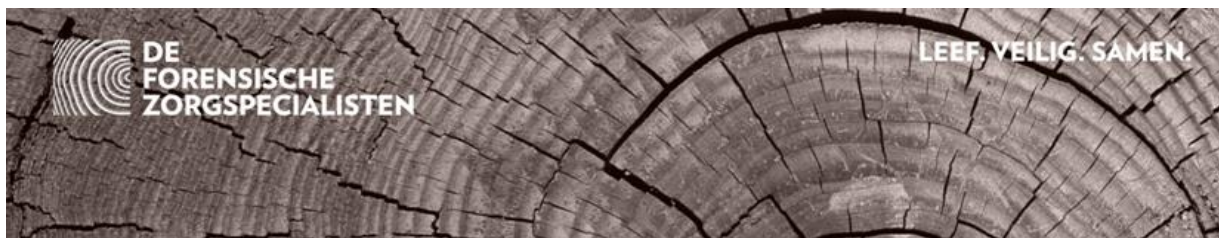
vullen. De afname is anoniem. Dat wil zeggen dat er geen terugkoppeling plaatsvindt naar de behandelaar.

### Response percentage

De gegevens van de eerste groep (N=343) die in de eerste nieuwsbrief staan beschreven, werden verzameld in een periode van drie jaar (aug 2016 - aug 2019). Het response percentage was toen 5,5%. In deze tweede nieuwsbrief wordt gerapporteerd over een periode van 15 maanden (sept 2019 tot en met dec 2020). In totaal hadden 135 cliënten de lijst ingevuld en daarmee komt het response percentage te staan op 4%.

In de eerste nieuwsbrief werd naar aanleiding van het lage responsepercentage een aantal suggesties gedaan om dit percentage te verhogen. Zo werd bijvoorbeeld genoemd: het plaatsen van een link op de externe website van de Waag en het interviewen van cliënten. Na intern overleg is in februari 2020 een project gestart om de mogelijkheden te onderzoeken of op een veilige manier een externe link naar de CQi kan worden gerealiseerd. Dit was ook een van de adviezen van het cliëntenpanel.

Dit project heeft door het vernieuwen van de website helaas enige vertraging opgelopen. Wel is aan behandelaren gevraagd om cliënten bij afsluiting van de behandeling te wijzen op het belang van het invullen van de CQi.



Om meer zicht te krijgen op de tevredenheid van cliënten over de behandelwijze die sinds de Corona-maatregelen zijn toegepast, is een onderzoek gedaan. Deze nieuwsbrief is in januari 2021 via diverse kanalen (prints in wachtkamer, eigen behandelaars, sociale media) onder de aandacht gebracht van cliënten.

Samengevat kwam naar voren dat de behandeling op afstand na de lockdown positiever werd ervaren. De belangrijkste voordelen die cliënten zagen waren: geen reistijd of -kosten, comfortabeler in eigen omgeving en minder besmettingsgevaar. Maar er zaten ook nadelen aan: het was onpersoonlijk, cliënten waren vaker afgeleid en er waren verbindingsproblemen. De voor- en nadelen van behandelen op afstand werden wel erg individueel beoordeeld: wat de één een nadeel vond, vond de ander geen probleem, en vice versa.

#### Wie hebben de CQI ingevuld?

In tabel 1 wordt een overzicht gegeven van de kenmerken van cliënten die de eerste keer hebben de CQI hebben ingevuld (groep 1) en die de lijst deze keer hebben ingevuld (groep 2).

	Groep 1 (N=343)	Groep 2 (N=135)
Gem. leeftijd	45 jaar	44 jaar
In NL geboren	84,3%	71,4%
Man	84%	91,4%

Tabel 1. Kenmerken groep 1 en 2

Uit tabel 1 is op te maken dat - vergeleken met de eerste keer – iets meer mannen die in het buitenland zijn geboren de CQI hebben ingevuld.

#### Waardering van het zorgproces

Het gemiddelde rapportcijfer dat cliënten uit groep 2 aan het zorgproces gaven, was met een 7,9 nagenoeg hetzelfde als die van groep 1 enkele jaren geleden. Toen werd het zorgproces met een 8 gewaardeerd.

#### Waardering op thema

Cliënten konden hun waardering ook uitspreken over de specifieke thema's van de CQI. Deze staan voor groep 1 en 2 weergegeven in tabel 2.

	Groep 1	Groep 2
Bejegening	4,6	4,5
Besluitvorming	3,9	3,8
Uitvoering	4,1	4,1

Tabel 2. Waardering CQI-thema's

Ook op thema ontliepen de scores van groep 1 en 2 elkaar nauwelijks. Op een schaal van 5 gold de hoogste waardering wederom voor de *bejegening* en werd de *besluitvorming* het minst, maar nog altijd ruim voldoende, gewaardeerd.

#### Waardering op itemniveau

In grafiek 1 staat voor elk item de waardering van cliënten uit groep 1 (rood) en groep 2 (blauw) weergegeven.

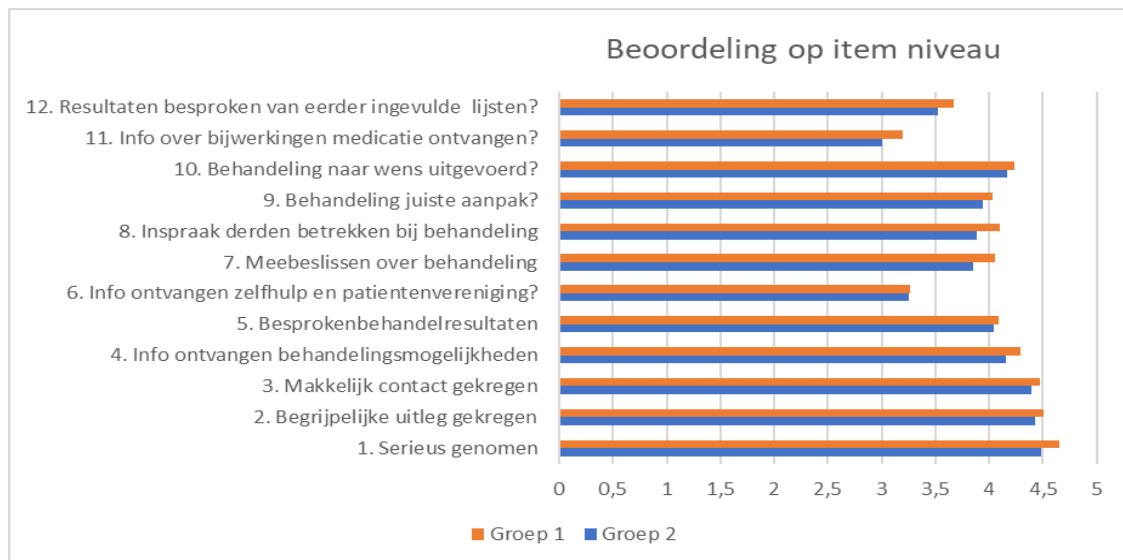
De waarderingen van groep 1 waren iets positiever dan die van groep 2, maar voor alle items lag deze ruim boven het gemiddelde.

Voor beide groepen geldt dat binnen het thema *Besluitvorming* (items 4 – 7) de waardering relatief laag is voor de informatie die cliënten hebben ontvangen over de mogelijkheden voor zelfhulp en patiëntenverenigingen. Daarnaast wordt ook door groep 2 de informatieverstrekking over de bijwerkingen van medicatie (overig item) minder goed gewaardeerd.

#### Gezondheid en tevredenheid

De ervaren psychische en lichamelijke gezondheid hing bij beide groepen positief samen met de waardering voor het zorgproces. Dat gold in sterke mate voor de items 9 (Is de behandeling de juiste aanpak van uw klachten geweest?) en 10 (Is de behandeling naar wens uitgevoerd?) als onderdeel van het thema *Uitvoering*. Met andere woorden, hoe gezonder men zich voelde, des te positiever

beoordeelde men de uitvoering van het zorgproces van de Waag. Dit thema werd met een 4,1 (van de 5) beoordeeld door beide groepen.



Figuur 1. Waardering op itemniveau groep 1 en groep

### Concluderend

In deze nieuwsbrief is de clienttevredenheid van de behandeling bij de Waag in kaart gebracht voor de periode september 2019 tot en met december 2020. Dit is de tweede nieuwsbrief die binnen dit thema is verschenen. Er werd vooral aandacht besteed aan de vergelijking van deze groep 2 met die van een vorige periode (aug. 2016 – aug 2019), groep 1.

Er werden geen noemenswaardige verschillen gevonden tussen beide groepen. De waardering voor het algehele zorgproces van de Waag werd met een 7,9 gewaardeerd tegenover een 8 in de periode daarvoor. Deze positieve waardering kan worden beschouwd als blijk van een goede zorgverlening, zeker in een periode waarin de wereld op z'n kop stond door de komst van het Covid-19 virus.

In een vorige nieuwsbrief over de ervaringen van cliënten met behandelen op afstand was een van de conclusies dat ruim driekwart van de cliënten ook via beeldbellen en eHealth, ervaringen heeft

opgedaan met het op afstand behandelen en dat dit positief werd gewaardeerd. Deze waardering zien we bevestigd in het cliënttevredenheidsonderzoek.

### Waar zien we verbeterpunten?

Aan de verbeterpunten die in de vorige nieuwsbrief werden aangedragen, blijven we aandacht besteden. Specifiek betreft dit de afronding van het project om de CQi via de externe website aan te bieden. Deze nieuwsbrief geldt daarnaast als oproep aan behandelaars om de CQi blijvend onder de aandacht te brengen van cliënten.

Alleen door het responsepercentage te verhogen, is het mogelijk om beter zicht te krijgen op de verschillende cliëntengroepen en hun wensen ten aanzien van het verbeteren van het zorgproces.

#### Contact

Voor meer informatie over de onderzoeksresultaten of aanmerkingen en suggesties met betrekking tot dit bulletin kunt u contact opnemen met Joan van Horn. [jvanhorn@dewaagnederland.nl](mailto:jvanhorn@dewaagnederland.nl).

