

Wat vinden uw cliënten van
de begeleiding?

HVO-Querido - totaal BW

Onderzoek Kiwa Prismant naar
ervaringen met Beschermd Wonen (ggz)



Utrecht, februari '12

Kiwa Prismant is hét kennis- en expertisecentrum in het hart van de zorg. Wij willen de Nederlandse zorgsector optimaal informeren, adviseren en ondersteunen en daarmee bijdragen aan een goede sturing en kwaliteit van de zorg. Uitgangspunten zijn: objectiviteit, gedegenheid, betrouwbaarheid en onafhankelijkheid.

Kiwa Prismant wortelt in de basis en heeft een sterke verbinding met de top van de zorg. Door die unieke sleutelpositie zijn wij bij uitstek in staat om actief bij te dragen aan de ontwikkeling van het landelijke beleid en ontwikkelingen in het veld. Wij ondersteunen onze klanten in hun streven de doeltreffendheid, doelmatigheid, toegankelijkheid en kwaliteit van de zorg te verbeteren.

© Kiwa Prismant, Utrecht, februari '12. Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit werk mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Kiwa Prismant.

Publicatie van cijfers en/of tekst uit dit werk als toelichting of ondersteuning bij wetenschappelijke artikelen, boeken of scripties, is toegestaan mits daarbij geen sprake is van commerciële doeleinden en voor zover de bron duidelijk wordt vermeld.

© Kiwa Prismant is een wettig gedeponeerd dienst- en warenmerk.

Uitgever

Kiwa Prismant
Ptolemaeuslaan 900, 3528 BV Utrecht
Postbus 85200, 3508 AE Utrecht
Telefoon 030 - 2345 678
Fax 030 - 2345 677
prismant@prismant.nl

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	5
1.1	CQ-Index ggz Beschermd Wonen	5
1.2	Onderzoeksmethode	5
1.3	Aanleveren gegevens aan de Centrale Database Verantwoorde Zorg	7
1.4	Opbouw van de rapportage	7
1.5	Leeswijzer	7
2.	Samenvatting resultaten	9
2.1	Gemiddelde score	10
2.2	Significante afwijkingen	11
2.3	Overzicht significante afwijkingen, intern per regio	11
2.4	Overzicht significante afwijkingen, intern per locatie	12
3.	Persoonskenmerken van de respondenten	15
4.	Hoe ervaren uw cliënten de begeleiding?	19
4.1	Bereikbaarheid van de begeleider	19
4.2	Informatievoorziening	20
4.3	Inspraak en keuzevrijheid	22
4.4	Omgang met uw begeleider	25
4.5	Deskundigheid van uw begeleider	26
4.6	Veranderingen in klachten en functioneren	28
4.7	Woon- en leefomstandigheden	29
4.8	Aanbod van activiteiten	30
4.9	Informatie-uitwisseling behandelaars en begeleiders	32
4.10	Algemene mening over de instelling	33
4.11	Extra vragen	34
5.	Opvallende zaken en mogelijke verbeterpunten	37
Bijlage 1	Schalen	39

1. Inleiding

1.1 CQ-Index ggz Beschermd Wonen

Binnen de geestelijke gezondheidszorg (ggz) wordt hard gewerkt aan verbetering van kwaliteit. Om hier 'handen en voeten' aan te kunnen geven, moet kwaliteit allereerst inzichtelijk zijn. Hiervoor is een basisset van prestatie-indicatoren voor de ggz ontwikkeld. Zorgorganisaties zien hiermee in één oogopslag hun scores op de indicatoren en kunnen zichzelf bovendien vergelijken met andere instellingen. Een belangrijk doel van deze CQ-Index is tevens om gegevens beschikbaar te stellen aan andere partijen, zoals aan cliënten voor keuze-informatie; aan zorgverzekeraars voor de zorginkoop en aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg voor het toezicht. Met behulp van deze set wordt onder meer de cliëntgerichtheid in beeld gebracht. De stuurgroep Zichtbare Zorg GGZ/VZ¹ heeft de CQ-Index² als standaardinstrument benoemd voor het meten van de cliëntgerichtheid. De afkorting CQ-Index (CQI) staat voor Consumer Quality Index. De CQ-Index meet de ervaringen die cliënten hebben gehad met de behandeling of zorg door een instelling.

De CQI Beschermd Wonen bestaat uit 71 vragen. Deze vragen meten de ervaringen met de ontvangen begeleiding onder cliënten van 18 jaar en ouder die in de afgelopen 12 maanden in een instelling voor Beschermd Wonen hebben gewoond. De CQI Beschermd Wonen is ontwikkeld door het Trimbos instituut. Alle CQI-vragenlijsten zijn in beheer bij het Centrum Klantervaring Zorg³. Deze organisatie moet ervoor zorgen dat de ervaringen van de consument met de gezondheidszorg de komende jaren systematisch in kaart worden gebracht en op een betrouwbare wijze worden gemeten. Op termijn zullen de resultaten ook openbaar worden gemaakt via de website www.kiesbeter.nl. Deze website is opgezet om consumenten te helpen een keuze te maken uit verschillende zorg- en behandelaanbieders.

1.2 Onderzoeksmethode

In 2011 heeft Kiwa Prismant voor uw instelling een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd met de CQI Beschermd Wonen.

Voorafgaand aan het onderzoek is volgens landelijke in- en exclusiecriteria bepaald welke cliënten in aanmerking komen voor het onderzoek. Zo zijn bijvoorbeeld cliënten die langer dan drie maanden geen begeleidingscontact hebben gehad uitgesloten. Vervolgens is volgens de CQ-richtlijnen een aselechte steekproef getrokken van 300 cliënten. Door op deze vastgestelde manier te werk te gaan, maximaliseren we de kans op betrouwbare resultaten en minimaliseren we de kans op vertekening van de resultaten.

¹ In de projectgroep Zichtbare Zorg GGZ/vz zijn de volgende organisaties vertegenwoordigd: IGZ, VWS, GGZ Nederland, brancheorganisaties NVP, NVvP, NIP en V&VN, cliëntenorganisatie LPggz en Zorgverzekeraars Nederland. Aan de begeleidingscommissie CQI namen daarnaast Stichting Miletus en Centrum Klantervaring Zorg deel.

² CQI staat voor Consumer Quality Index of CQ-index, een methodiek voor het meten van ervaringen van cliënten met de zorg.

³ www.centrumklantervaringzorg.nl

Het onderzoek vond plaats in de periode oktober – december 2011. De vragenlijst is zowel schriftelijk als mondeling afgenomen. De begeleiders van HVO-Querido totaal BW hebben de vragenlijsten verspreid onder de cliënten Beschermd Wonen. Van de 525 aangeschreven cliënten hebben 299 cliënten een ingevulde vragenlijst teruggestuurd. Dit is een respons van 57%. Daarnaast is de vragenlijst afgenomen door interviewers in *face-to-face* interviews. In totaal zijn bij HVO-Querido Beschermd wonen 25 cliënten geïnterviewd. Van de in totaal 550 benaderde cliënten hebben 324 cliënten gerespondeerd. Dit is een totaalrespons van 59%.

De vragen van de *CQI Beschermd Wonen* worden samengevat in 10 schalen:

Schalen	Itemnummers
Bejegening	13-25-26-27-28-29
Kwaliteit huisvesting	42-43-44-45
Informatie over cliëntenrechten	9-10-11-12
Bereikbaarheid begeleiders	2-3-4
Deskundigheid begeleiders	30-31-32-33-34-35-47
Keuzemogelijkheid	14-17-18-19
Informed consent	22-23-24
Samenwerking meerdere hulpverleners	55-56-57
Informatie over de begeleiding	6-7-8
Ervaren functioneren	38-39-40

Naast de bovenstaande schalen zijn voor de *CQI Beschermd Wonen* in totaal acht prestatie-indicatoren opgesteld. Een deel van de prestatie-indicatoren bestaat uit een enkele vraag, en een deel uit een schaalscore (zie bovenstaande tabel).

Prestatie-indicatoren	Vraagnummers
3.3 Hebt u ingestemd met uw begeleidingsplan	vraag 23
3.4 Kunt u meebeslissen over uw begeleidingsplan	vraag 22
3.5 Wordt het begeleidingsplan naar wens uitgevoerd	vraag 37 + vraag 36
Is de begeleiding naar uw mening de juiste aanpak van uw klachten	
3.6 Is het begeleidingsplan in overleg met u bijgesteld	vraag 24
3.7 Samenwerking meerdere zorgverleners	De schaalscore op vraag 55, 56, 57
3.8 Huisvesting	De schaalscore op vraag 42, 43, 44, 45
3.9 Bejegening (omgang met de begeleider)	De schaalscore op vraag 13, 25, 26, 27, 28, 29
3.10 Informatie over de begeleiding	De schaalscore op vraag 6, 7, 8
Totaal indicatoren	8

Daarnaast bevat de vragenlijst ook achtergrondvragen over de cliënt, zoals de hulpvraag, zijn/haar gezondheid, geslacht, leeftijd en opleiding.

1.3 Aanleveren gegevens aan de Centrale Database Verantwoorde Zorg

Op termijn zal er een centrale database worden ingericht waarin de gegevens van alle ggz-aanbieders verzameld worden. Kiwa Prismant zorgt dan voor de aanlevering van uw gegevens aan de Centrale Database. Deze gegevens worden vervolgens gebruikt voor het opstellen van het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording en geplaatst op de website www.KiesBeter.nl. De Centrale Database zal de gegevens gaan analyseren, waarbij een zogenaamde 'casemix correctie' wordt toegepast. Hierdoor worden instellingen onderling beter vergelijkbaar. Vanwege deze correctie is het mogelijk dat er enig verschil is tussen informatie in dit rapport en de informatie die op www.KiesBeter.nl wordt geplaatst.

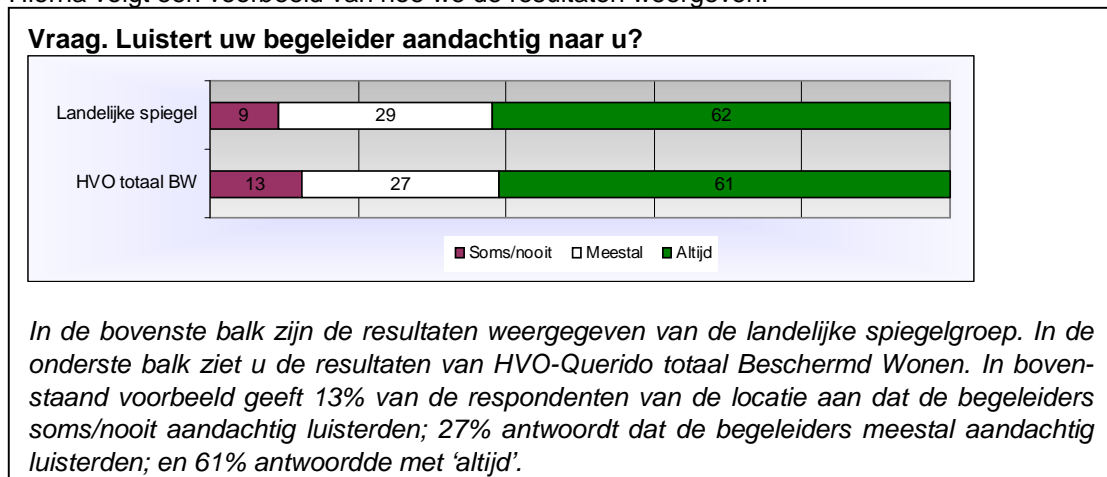
1.4 Opbouw van de rapportage

Het rapport is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 wordt een samenvatting gegeven van de resultaten op schaalniveau. Hoofdstuk 3 beschrijft persoonskenmerken van de cliënten die een vragenlijst hebben ingevuld. In hoofdstuk 4 volgen de resultaten van alle antwoorden, verdeeld per thema. In hoofdstuk 5 worden opvallende zaken en mogelijke verbeterpunten genoemd. Deze bevindingen kunnen als input dienen voor verbetervoorstellen om de kwaliteit van begeleiding en dienstverlening door uw instelling te verhogen. Dit onderdeel vormt geen onderdeel van de CQ-richtlijnen, zoals opgesteld door Centrum Klantervaring Zorg en valt derhalve niet onder het CQ-accreditaat. Tot slot bevat het rapport ook een bijlage: de getallen per vraag, geordend per schaal.

1.5 Leeswijzer

Deze rapportage geeft de resultaten weer van de antwoorden die gegeven zijn door de cliënten die zijn aangeschreven en geïnterviewd. We vergelijken de resultaten van HVO-Querido totaal BW met de resultaten van de landelijke spiegelgroep. De landelijke spiegelgroep bestaat uit ongeveer 1.880 respondenten

Hierna volgt een voorbeeld van hoe we de resultaten weergeven.



De grafieken en tabellen die in dit rapport zijn opgenomen, tonen de antwoorden op de gestelde vragen. De antwoorden worden in percentages weergegeven. De percentages in

sommige grafieken en tabellen komen opgeteld uit op 99% of 101%. Dit heeft te maken met de afronding van decimalen.

Boven de grafieken staat aangegeven hoeveel cliënten een antwoord hebben gegeven op deze vraag. Wanneer dit aantal lager is dan het totale responsaantal, is mogelijk de vraag niet van toepassing en/of heeft een of meerdere cliënten deze vraag niet ingevuld.

2. Samenvatting resultaten

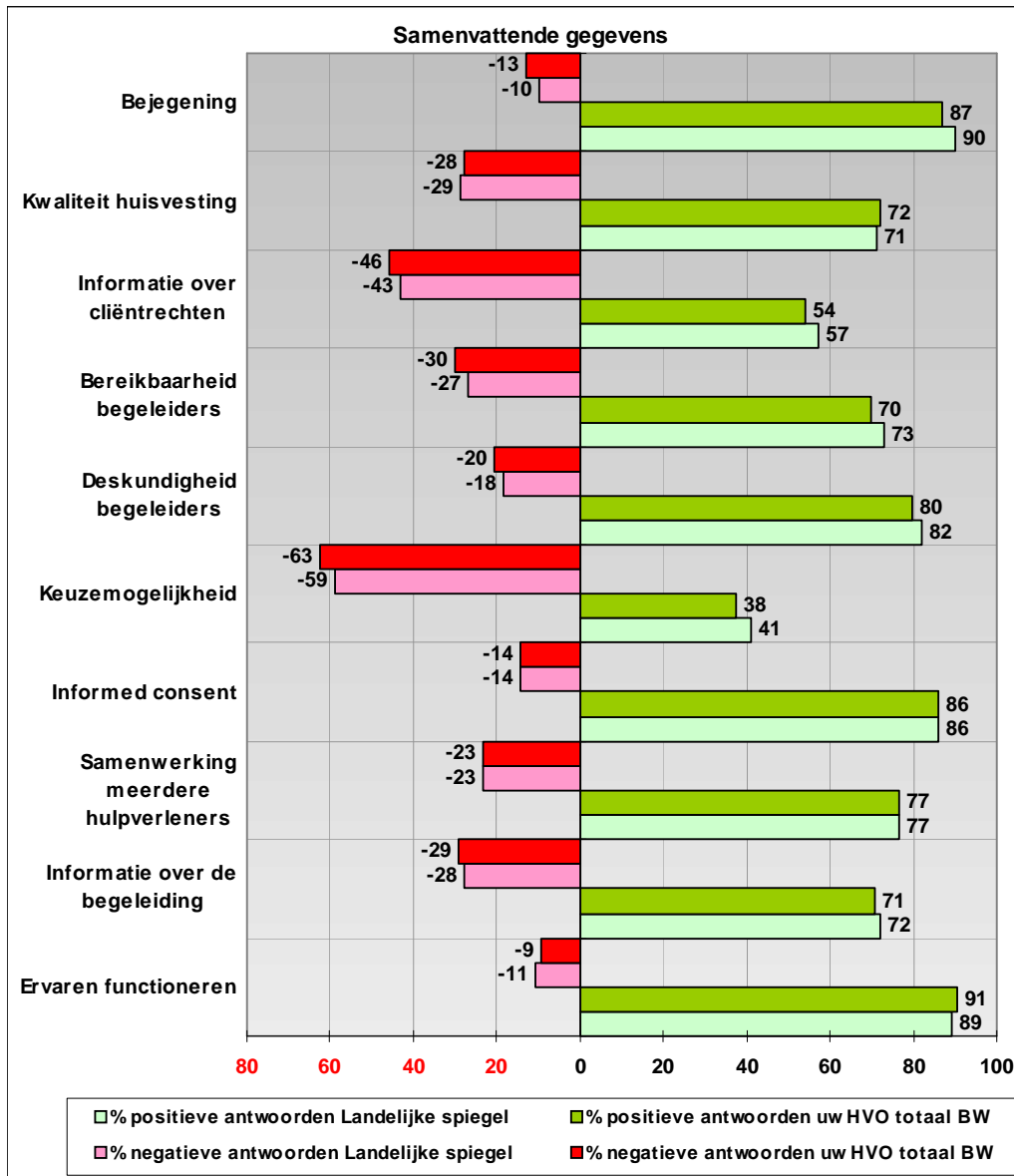
In dit hoofdstuk vatten we uw scores schematisch samen op schaalniveau:

- de verdeling tussen cliënten die een positief en een negatief antwoord gaven;
- de gemiddelden;
- de significante afwijkingen.

Steeds wordt HVO-Querido totaal BW vergeleken met de landelijke spiegelgroep. In paragraaf 2.3 en 2.4 staan de resultaten van de vergelijkingen intern.

Onderstaande figuur laat voor HVO-Querido totaal BW en de landelijke spiegelgroep per schaal de verdeling zien tussen de cliënten die een positief en een negatief antwoord gaven.

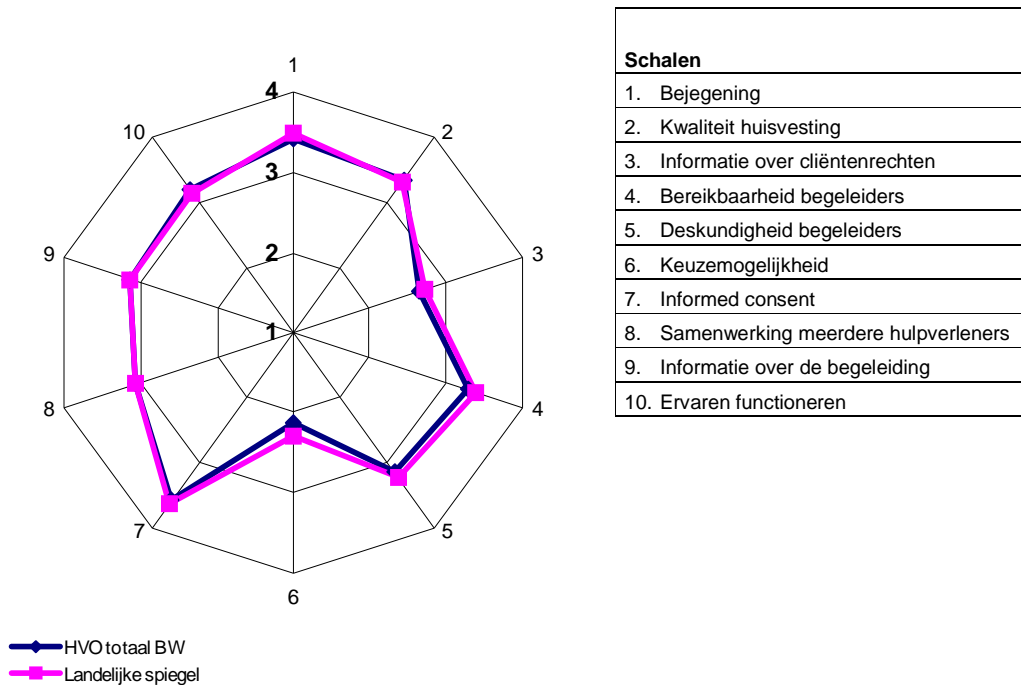
Figuur 2.1 Samenvattende gegevens



2.1 Gemiddelde score

In onderstaande spinnenwebfiguur ziet u per schaal wat de gemiddelde score is. Hoe hoger de score, hoe positiever het oordeel. De roze lijn geeft de resultaten weer van de landelijke spiegelgroep, de blauwe lijn geeft de resultaten weer van HVO-Querido totaal BW. De antwoordschalen variëren per indicator, maar zijn voor deze figuur omgezet tot een schaal van 1 tot 4. Hiervoor geldt: een score richting 1 is negatiever en een score richting 4 is positiever.

Figuur 2.2 Spinnenweb



Schalen
1. Bejegening
2. Kwaliteit huisvesting
3. Informatie over cliëntenrechten
4. Bereikbaarheid begeleiders
5. Deskundigheid begeleiders
6. Keuzemogelijkheid
7. Informed consent
8. Samenwerking meerdere hulpverleners
9. Informatie over de begeleiding
10. Ervaren functioneren

2.2 Significante afwijkingen

In tabel 2.1 staat per schaal weergegeven of de resultaten van HVO-Querido totaal BW significant afwijken of gelijk zijn aan de resultaten van de landelijke spiegelgroep. Een resultaat is significant wanneer de kans zeer klein is (<5%) dat dit aan toeval toe te schrijven is.

Tabel 2.1 Sterrentabel

Schalen	Lager	Gelijk	Hoger
Bejegening		**	
Kwaliteit huisvesting		**	
Informatie over clientrechten		**	
Bereikbaarheid begeleiders		**	
Deskundigheid begeleiders		**	
Keuzemogelijkheid		**	
Informed consent		**	
Samenwerking meerdere hulpverleners		**	
Informatie over de begeleiding		**	
Ervaren functioneren		**	

2.3 Overzicht significante afwijkingen, intern per regio

In tabel 2.2 staat per schaal weergegeven of de resultaten van de onderliggende regio's significant afwijken of gelijk zijn aan de totaalresultaten BW van HVO-Querido. Een resultaat is significant wanneer de kans zeer klein is (<5%) dat dit aan toeval toe te schrijven is. Eén ster een betekent significant lagere score ten opzichte van het eigen gemiddelde, twee sterren houdt in dat er ongeveer gelijk aan het eigen gemiddelde wordt gescoord en drie sterren is een significant hogere score.

Tabel 2.2 Overzicht sterrentabellen van de regio's BW

schalen	BW regio C/OW/N	BW regio O/ZO	BW regio Z/NW
Bejegening	**	**	**
Kwaliteit huisvesting	**	**	**
Informatie over clientrechten	**	**	**
Bereikbaarheid begeleiders	**	**	**
Deskundigheid begeleiders	**	**	**
Keuzemogelijkheid	*	**	**
Informed consent	**	**	**
Samenwerking meerdere hulpverleners	*	**	**
Informatie over de begeleiding	**	**	**
Ervaren functioneren	**	***	**

Deze tabel laat zien dat de regio Centrum/Oud-West/Noord (C/OW/N) op twee schalen significant negatiever scoort ten opzichte van het eigen totaalresultaat. De regio Oost/Zuidoost (O/ZO) scoort op één schaal positief. Bij regio Zuid/Nieuw-West (Z/NW) zijn geen significante afwijkingen geconstateerd. Zij scoren rond het gemiddelde van HVO-Querido totaal BW.

2.4 Overzicht significante afwijkingen, intern per locatie

De analyse van de resultaten op locatieniveau laat ook significante verschillen tussen de locaties onderling zien. De regio's en de locaties verhouden zich als volgt:

- Regio C/OW/N: locaties Amerbos, De Veste en Rijswijk
- Regio O/ZO: locaties Varikstraat, BW Oost, BW Diemen, De Batjan en Martien Schaaperhuis
- Regio Z/NW: locaties BW Zuid, BW Nieuw-West, Judith van Swethuis, Straetenburgh en Masira

In tabel 2.3 staat per schaal weergegeven of de resultaten van de onderliggende locaties significant afwijken of gelijk zijn aan de totaalresultaten BW van HVO-Querido. Een resultaat is significant wanneer de kans zeer klein is (<5%) dat dit aan toeval toe te schrijven is. Eén ster een betekent significant lagere score ten opzichte van het eigen gemiddelde, twee sterren houdt in dat er ongeveer gelijk aan het eigen gemiddelde wordt gescoord en drie sterren is een significant hogere score.

Tabel 2.3 Overzicht sterrentabellen van de locaties BW

schalen	Amerbos jongeren	De Veste	De Rijswijk	Varikstraat	BW Oost	BW Diemen	De Batjan	Martien Schaaperhuis	BW Zuid	BW Nieuw-West	Judith van Swethuis	Straetenburgh	Masira
Bejegening	**	**	**	*	**	**	**	***	***	**	**	**	**
Kwaliteit huisvesting	**	**	**	**	**	**	**	***	**	**	***	*	**
Informatie over cliëntrechten	**	***	**	**	**	**	**		**	**	**	*	*
Bereikbaarheid begeleiders	**	**	**	*	**	**	**	***	**	**	***	**	*
Deskundigheid begeleiders	**	**	**	*	**	**	**	**	**	**	**	**	**
Keuzemogelijkheid	**	*	**	**	**	**	**	**	***	***	**	**	*
Informed consent	**	**	**	**	***	**	*	**	**	**	**	**	**
Samenwerking meerdere hulpverleners	**	**	*	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
Informatie over de begeleiding	**	**	**	**	**	**	**	**	***	**	**	**	*
Ervaren functioneren	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**

Deze tabel laat zien dat de locaties BW Oost, Martien Schaaperhuis, BW Zuid, BW Nieuw-West en Judith van Swethuis op één of meer schalen significant positiever scoren ten opzichte van het eigen totaalresultaat. De locatie De Veste scoort op één schaal positiever en op één schaal negatiever. De Rijswijk, Varwijk, De Batjan, Straetenburgh en Masira laten elk op één of meer schalen een significant lagere score zien. Bij de locaties Amerbos jongeren en BW Diemen zijn geen significante afwijkingen geconstateerd. Zij scoren rond het gemiddelde van HVO-Querido totaal BW.

3. Persoonskenmerken van de respondenten

Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens van de respondenten.

Geslacht, leeftijd en opleidingsniveau

Van de cliënten is 23% vrouw en 77% man. Bij de landelijke spiegelgroep is 31% vrouw en 69% man. De verdeling van de leeftijd en het opleidingsniveau van de respondenten ziet u de tabellen 3.1 en 3.2.

Tabel 3.1 Leeftijdverdeling respondent

	HVO totaal BW	Landelijke spiegel
18 t/m 24 jaar	4%	11%
25 t/m 34 jaar	15%	15%
35 t/m 44 jaar	24%	19%
45 t/m 54 jaar	30%	26%
55 t/m 64 jaar	20%	19%
65 t/m 74 jaar	7%	8%
75 jaar en ouder	1%	2%

Tabel 3.2 Opleidingsniveau respondent

	HVO totaal BW	Landelijke spiegel
Geen onderwijs	9%	5%
Lagere school	11%	14%
VMBO	21%	24%
MAVO	21%	20%
MBO	13%	14%
Voorgezet onderwijs	14%	12%
HBO	2%	3%
WO	3%	2%
Anders	5%	5%

Geboorteland cliënt en ouders en de taal die thuis wordt gesproken

De volgende drie tabellen (3.3 t/m 3.5) geven het geboorteland van de respondent en van de vader en moeder weer. Tabel 3.6 laat zien welke taal door de respondent meestal thuis wordt gesproken.

Tabel 3.3 Geboorteland respondent

	HVO totaal BW	Landelijke spiegel
Nederland	64%	84%
Indonesië	1%	2%
Suriname	18%	5%
Marokko	5%	2%
Turkije	2%	1%
Duitsland	1%	1%
Nederlandse Antillen	3%	1%
Aruba	0%	0%
Anders	7%	4%

Tabel 3.4 Geboorteland vader

	HVO totaal BW	Landelijke spiegel
Nederland	52%	79%
Indonesië	3%	3%
Suriname	22%	7%
Marokko	7%	3%
Turkije	2%	1%
Duitsland	1%	1%
Nederlandse Antillen	3%	1%
Aruba	1%	0%
Anders	8%	5%

Tabel 3.5 Geboorteland moeder

	HVO totaal BW	Landelijke spiegel
Nederland	56%	80%
Indonesië	3%	3%
Suriname	22%	7%
Marokko	5%	2%
Turkije	2%	1%
Duitsland	1%	1%
Nederlandse Antillen	3%	1%
Aruba	0%	0%
Anders	7%	5%

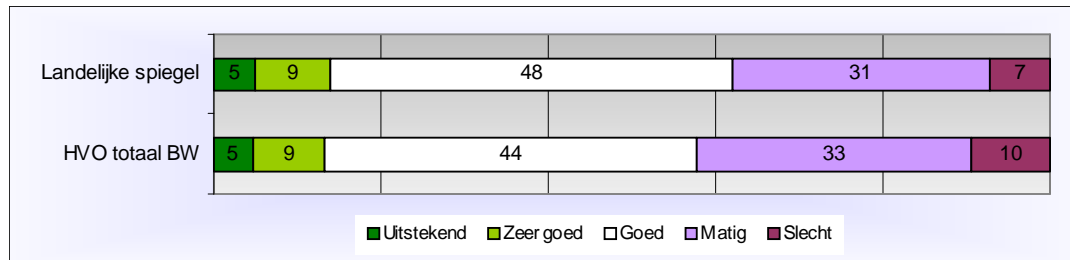
Tabel 3.6 Taal die respondent thuis het meest spreekt

	HVO totaal BW	Landelijke spiegel
Nederlands	86%	91%
Fries	0%	0%
Nederlands dialect	1%	4%
Indonesisch	0%	0%
Sranan	2%	1%
Marokkaans-Arabisch	3%	1%
Turks	0%	0%
Duits	0%	0%
Papiaments	1%	1%
Anders	5%	2%

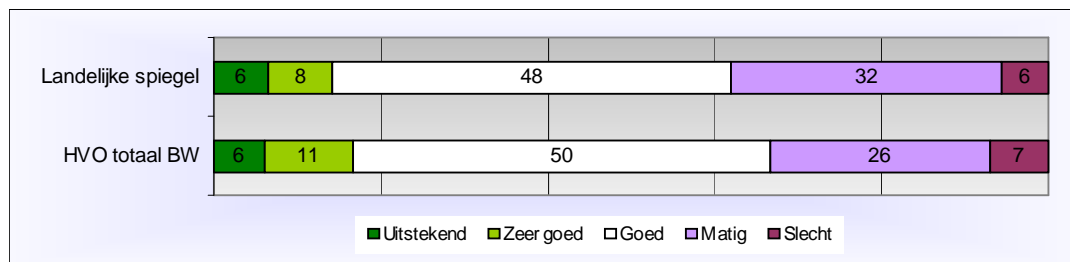
Huidige gezondheid en ervaren kwaliteit van leven

Figuren 3.1 en 3.2 geven weer hoe de respondenten hun algehele en hun psychische gezondheid beoordelen. Daarnaast is gevraagd hoe de respondent zijn/haar algehele kwaliteit van leven beoordeelt (op een schaal van 1 tot en met 10). Deze wordt door de respondenten gemiddeld met een 6,7 beoordeeld.

Figuur 3.1 Zelfoordeel over algehele gezondheid



Figuur 3.2 Zelfoordeel over psychische gezondheid



Hulp bij het invullen van de vragenlijst

Van de respondenten van HVO-Querido totaal BW hebben er 112 (=36%) hulp gekregen bij het invullen van de vragenlijst. Bij de landelijke spiegelgroep was dat 48%, zie figuur 3.3.

Tabel 3.7 Hulp bij het invullen van de vragenlijst

	HVO totaal BW	Landelijke spiegel
Nee	64%	52%
Ja	36%	48%

Onderstaande tabel laat zien waar de ontvangen hulp uit bestond. Een respondent kan meer dan één vorm van hulp hebben ontvangen.

Tabel 3.8 Hoe bij het invullen is geholpen

Wijze van hulp	HVO totaal BW	Landelijke spiegel
Heeft de vragen voorgelezen	84%	77%
Heeft mijn antwoorden opgeschreven	53%	54%
Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord	2%	2%
Heeft de vragen in mijn taal vertaald	3%	5%
Heeft op een andere manier geholpen	16%	20%

4. Hoe ervaren uw cliënten de begeleiding?

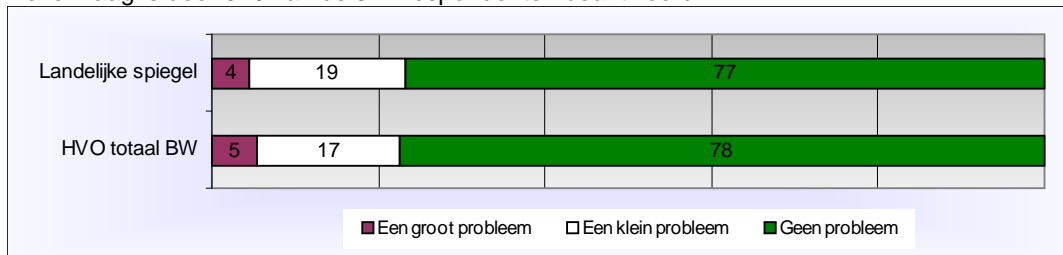
In dit hoofdstuk worden de resultaten van de CQ-Index per vraag weergegeven. De vragen gaan over de ervaringen met de begeleiding die de cliënten afgelopen twaalf maanden hebben gekregen. De ervaringen worden uitgesplitst in diverse onderwerpen.

4.1 Bereikbaarheid van de begeleider

De volgende vragen gaan over de bereikbaarheid van de begeleider.

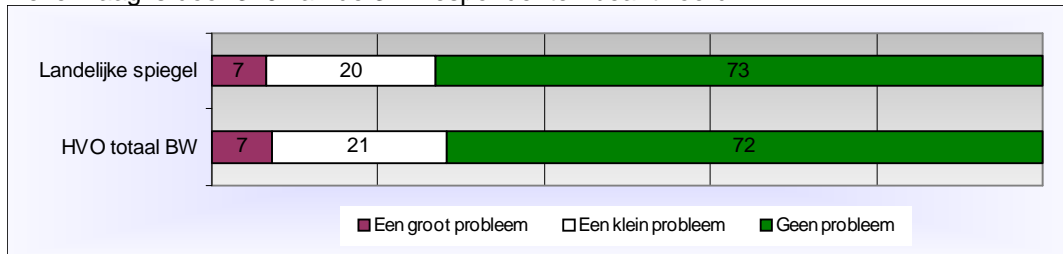
2. Is het een probleem voor u om door de week overdag uw begeleider te spreken te krijgen?

Deze vraag is door 320 van de 324 respondenten beantwoord.



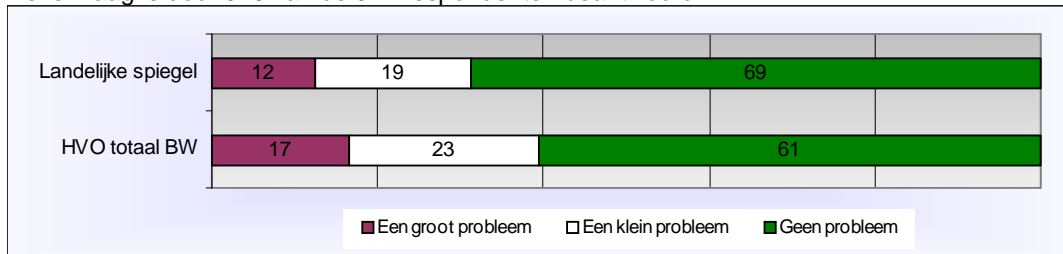
3. Is het een probleem voor u om in het weekend overdag een begeleider te spreken te krijgen?

Deze vraag is door 319 van de 324 respondenten beantwoord.



4. Is het een probleem voor u om 's avonds of 's nachts een begeleider te spreken te krijgen?

Deze vraag is door 320 van de 324 respondenten beantwoord.

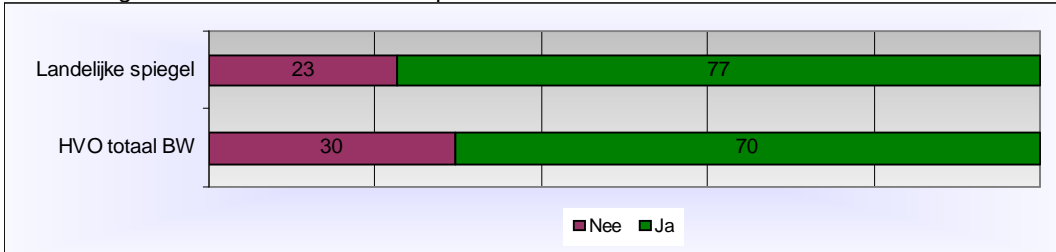


4.2 Informatievoorziening

De volgende vragen gaan over de informatie die de cliënt krijgt.

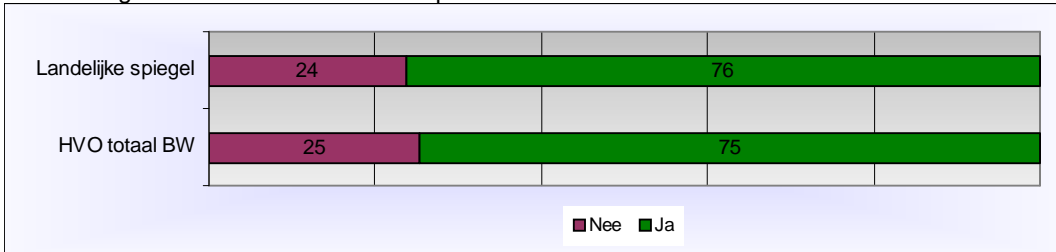
5. Heeft u informatie gekregen over wat u moet doen in een noodsituatie (bijvoorbeeld als het niet goed met u gaat)?

Deze vraag is door 316 van de 324 respondenten beantwoord.



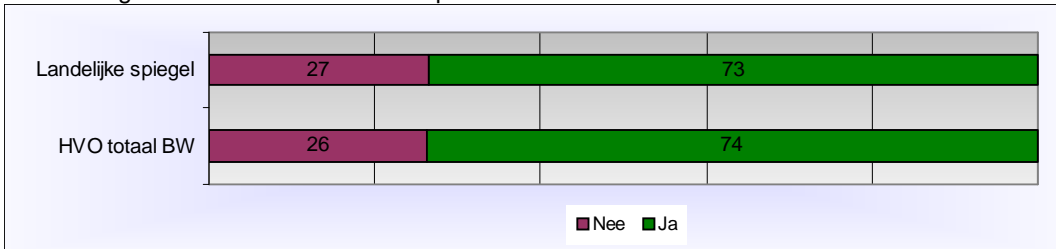
6. Heeft u informatie gekregen over de aanpak van uw begeleiding?

Deze vraag is door 315 van de 324 respondenten beantwoord.



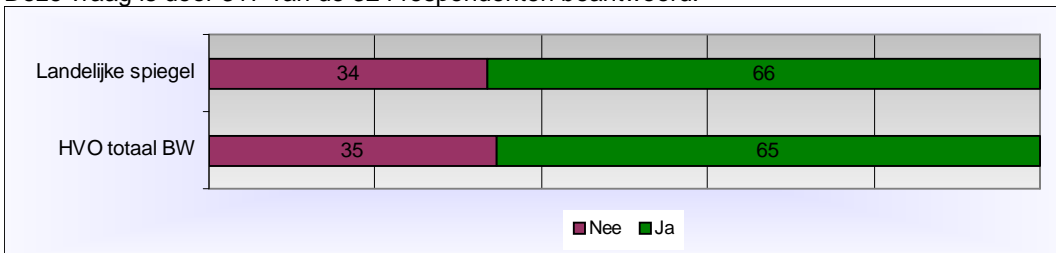
7. Heeft u informatie gekregen over hoe u met uw klachten om kunt gaan?

Deze vraag is door 316 van de 324 respondenten beantwoord.



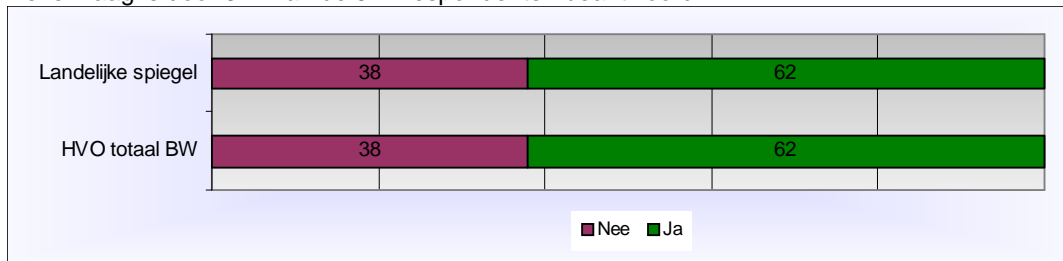
8. Heeft u informatie gekregen over het resultaat dat u van de begeleiding kunt verwachten?

Deze vraag is door 317 van de 324 respondenten beantwoord.



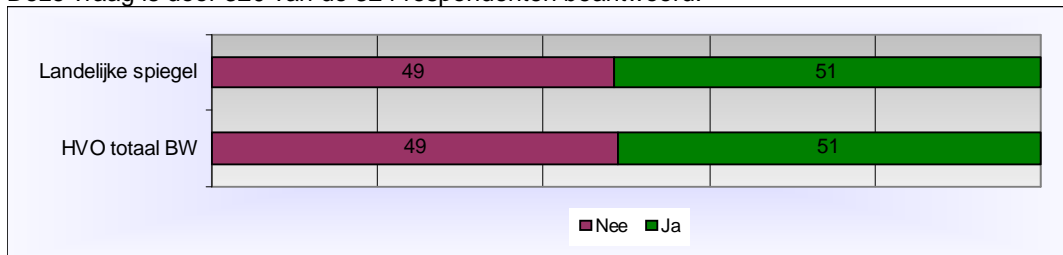
9. Heeft u informatie gekregen over uw rechten wat betreft het inzien van uw cliëntdossier?

Deze vraag is door 317 van de 324 respondenten beantwoord.



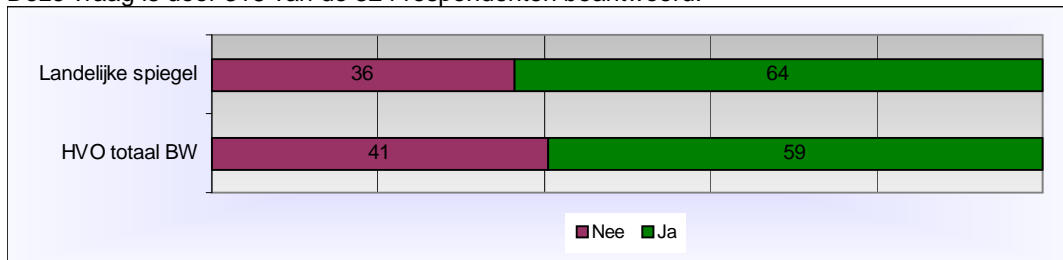
10. Heeft u informatie gekregen over de klachtenprocedure?

Deze vraag is door 320 van de 324 respondenten beantwoord.



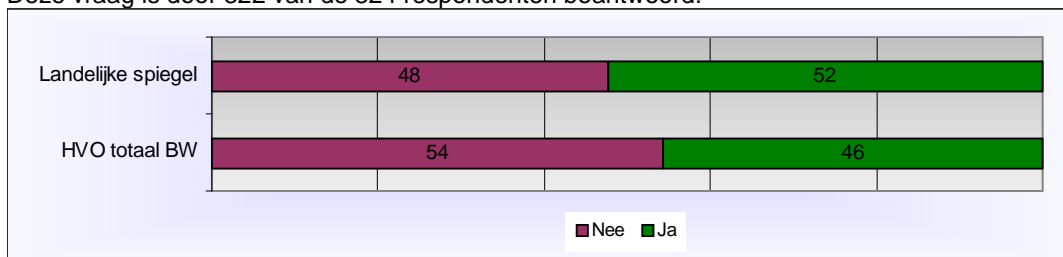
11. Heeft u informatie gekregen over de cliëntenraad?

Deze vraag is door 318 van de 324 respondenten beantwoord.



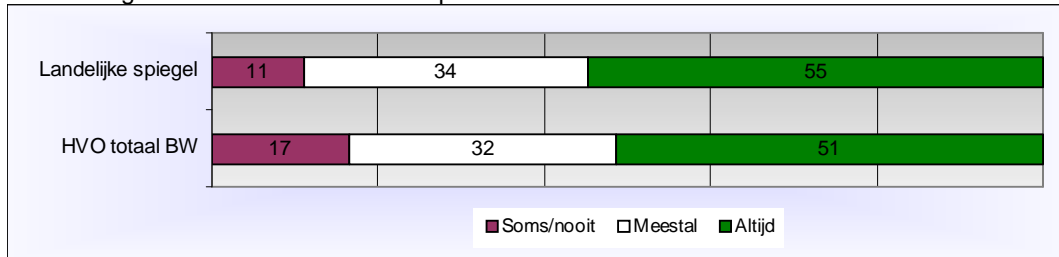
12. Heeft u informatie gekregen over de cliëntvertrouwenspersoon?

Deze vraag is door 322 van de 324 respondenten beantwoord.



13. Legt uw begeleider u dingen op een begrijpelijke manier uit?

Deze vraag is door 319 van de 324 respondenten beantwoord.

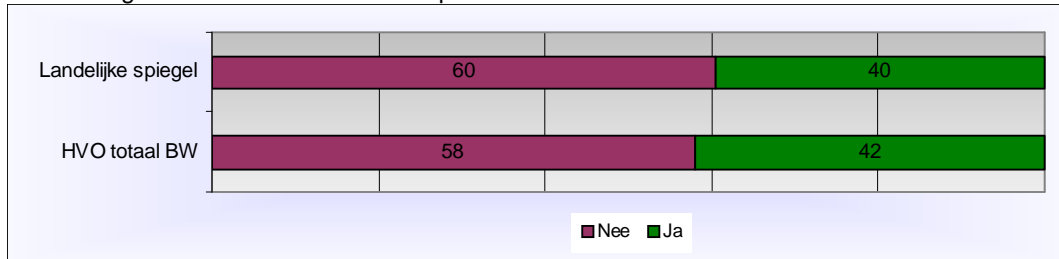


4.3 Inspraak en keuzevrijheid

De volgende vragen gaan over de mogelijkheden om invloed uit te oefenen op de begeleiding die de cliënt krijgt.

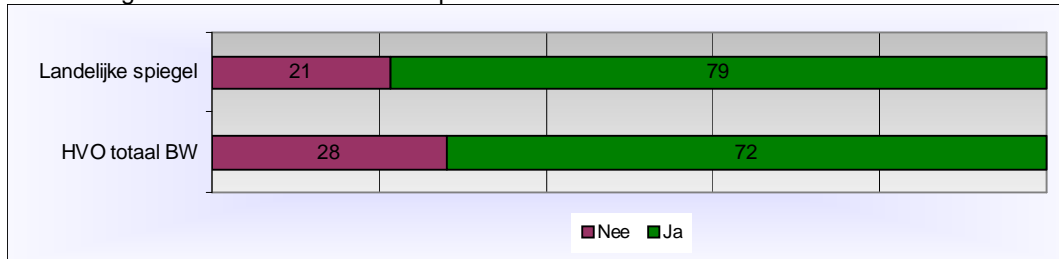
14. Kunt u kiezen wie uw begeleider is?

Deze vraag is door 317 van de 324 respondenten beantwoord.



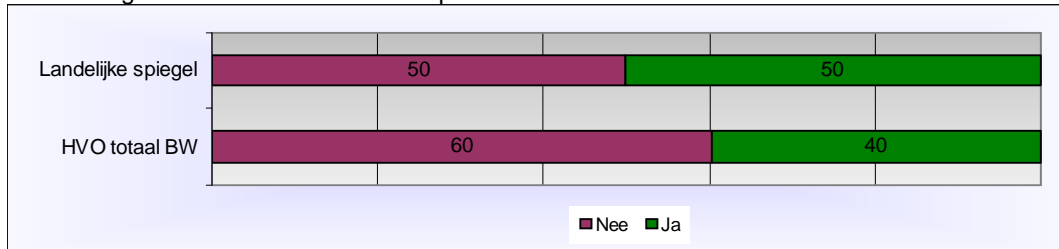
15. Kunt u kiezen of uw familie of vrienden betrokken worden bij de begeleiding?

Deze vraag is door 313 van de 324 respondenten beantwoord.



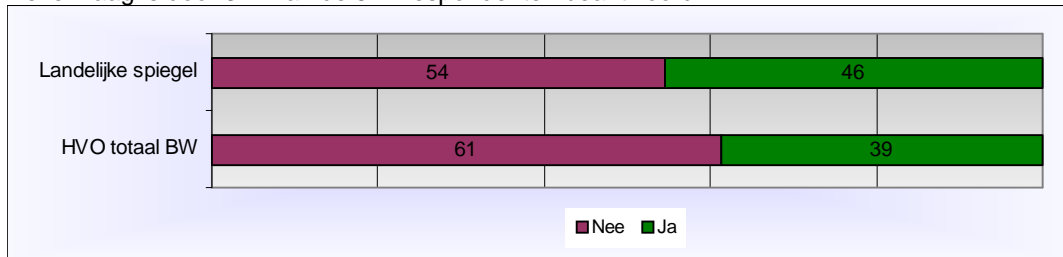
16. Kunt u medicijnen weigeren zonder dat het gevolgen heeft ('straf')?

Deze vraag is door 288 van de 324 respondenten beantwoord.



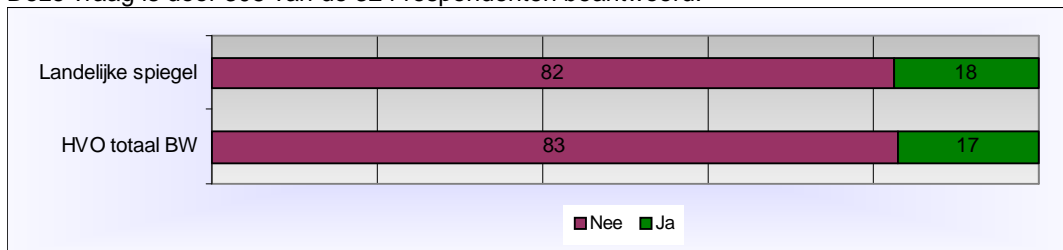
17. Heeft u kunnen kiezen in welk huis u ging wonen?

Deze vraag is door 321 van de 324 respondenten beantwoord.



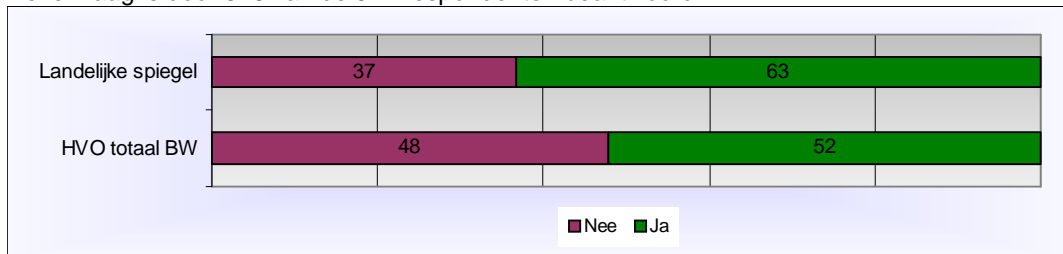
18. Heeft u kunnen kiezen met wie u ging samenwonen?

Deze vraag is door 305 van de 324 respondenten beantwoord.



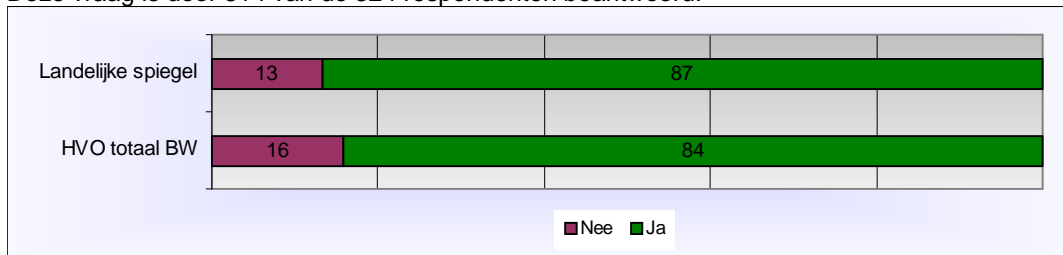
19. Heeft u inspraak in het opstellen van huisregels in uw huis?

Deze vraag is door 316 van de 324 respondenten beantwoord.



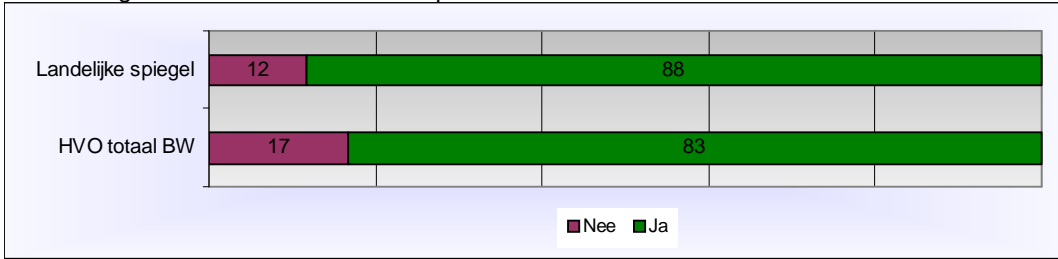
20. Kunt u kiezen waar uw begeleidingsgesprekken plaatsvinden (bijvoorbeeld bij u thuis of op kantoor)?

Deze vraag is door 314 van de 324 respondenten beantwoord.



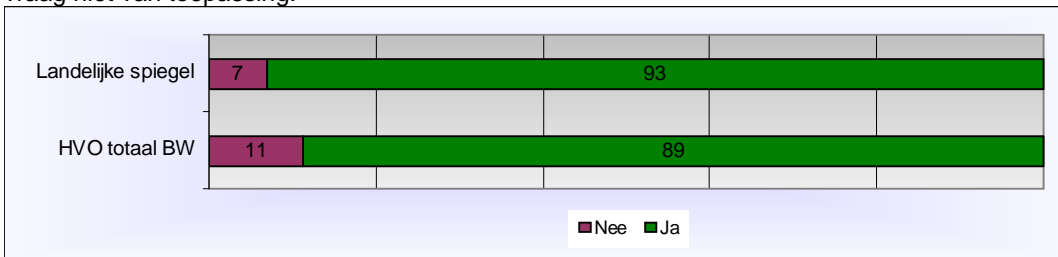
21. Heeft u een begeleidingsplan?

Deze vraag is door 310 van de 324 respondenten beantwoord.



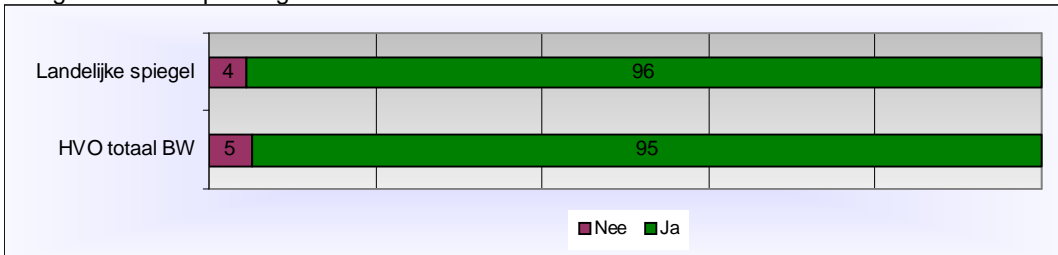
22. Kunt u meebeslissen over de inhoud van uw begeleidingsplan?

Deze vraag is door 250 van de 324 respondenten beantwoord, voor 52 respondenten was deze vraag niet van toepassing.



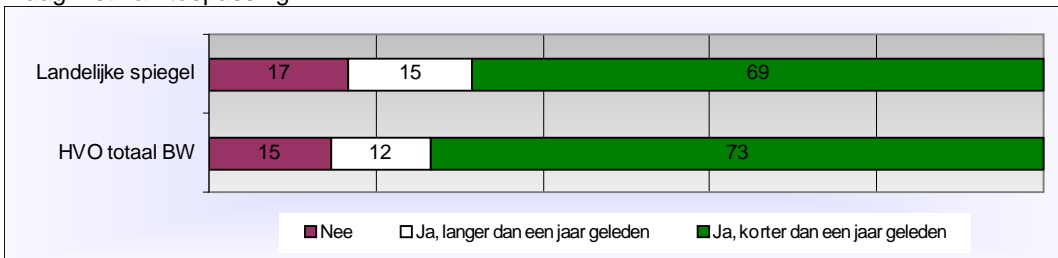
23. Heeft u ingestemd met uw begeleidingsplan?

Deze vraag is door 252 van de 324 respondenten beantwoord, voor 52 respondenten was deze vraag niet van toepassing.



24. Is uw begeleidingsplan in overleg met u bijgesteld?

Deze vraag is door 252 van de 324 respondenten beantwoord, voor 52 respondenten was deze vraag niet van toepassing.

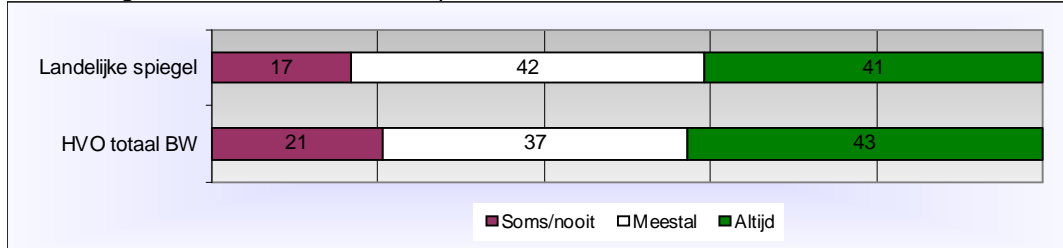


4.4 Omgang met uw begeleider

De volgende vragen gaan over hoe de begeleider met de cliënt omging in de afgelopen zes maanden.

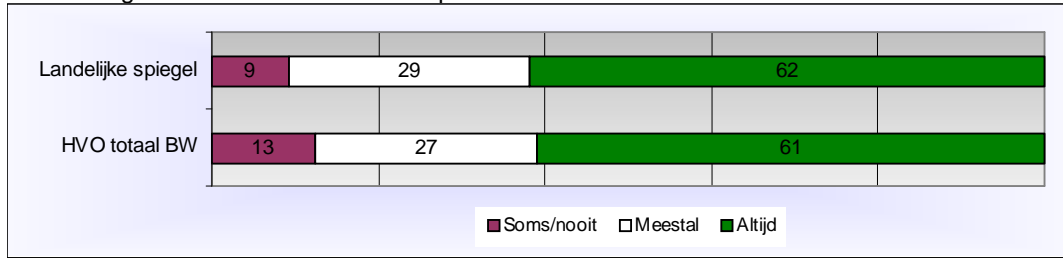
25. Heeft uw begeleider genoeg tijd voor u?

Deze vraag is door 320 van de 324 respondenten beantwoord.



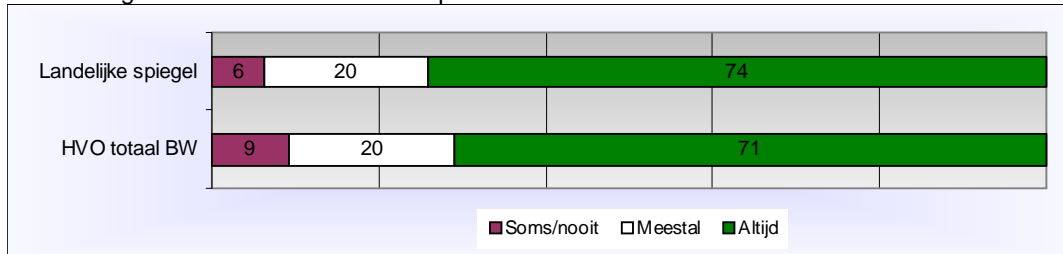
26. Luistert uw begeleider aandachtig naar u?

Deze vraag is door 320 van de 324 respondenten beantwoord.



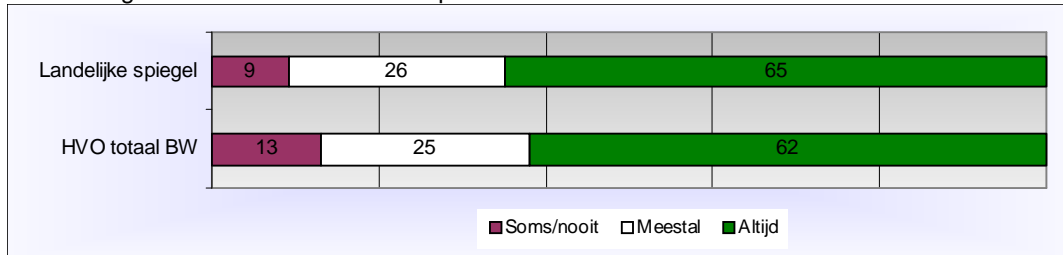
27. Is uw begeleider beleefd tegen u?

Deze vraag is door 321 van de 324 respondenten beantwoord.



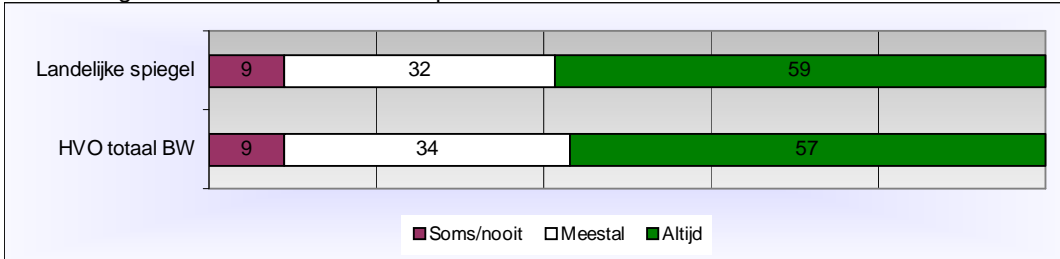
28. Neemt uw begeleider u serieus?

Deze vraag is door 315 van de 324 respondenten beantwoord.



29. Houdt uw begeleider zich aan afspraken met u?

Deze vraag is door 322 van de 324 respondenten beantwoord.

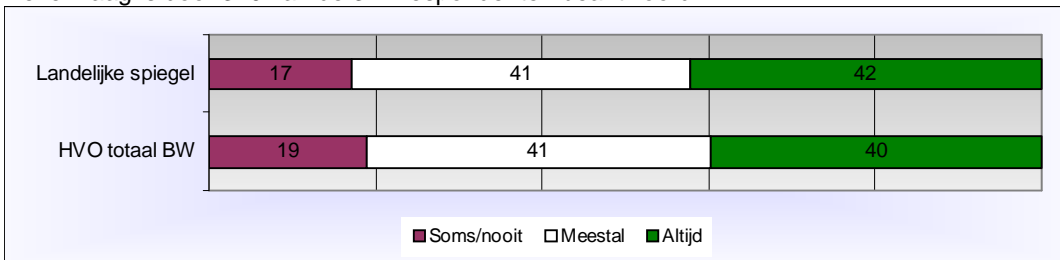


4.5 Deskundigheid van uw begeleider

In de volgende vragen staan de kennis en kunde van de begeleider centraal. Het gaat over de begeleider met wie de cliënt in de laatste zes maanden het meeste contact heeft gehad.

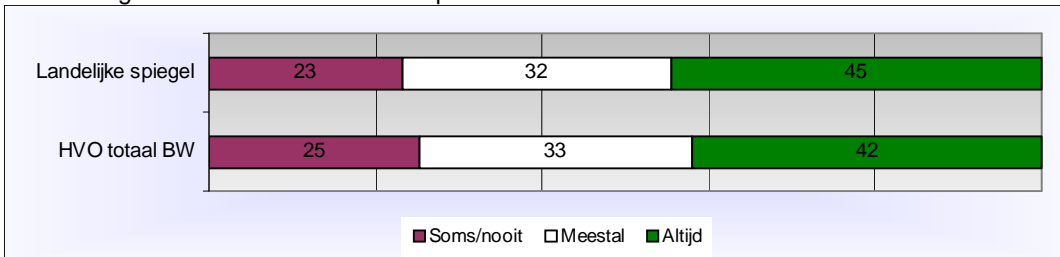
30. Begrijpt uw begeleider wat uw klachten zijn?

Deze vraag is door 320 van de 324 respondenten beantwoord.



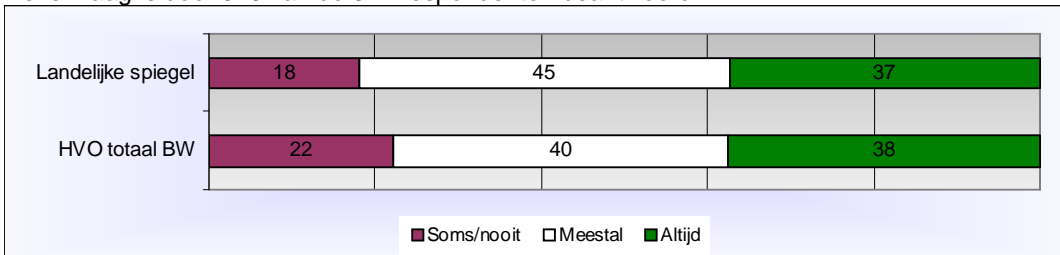
31. Besteedt uw begeleider aandacht aan uw lichamelijke gezondheid?

Deze vraag is door 321 van de 324 respondenten beantwoord.



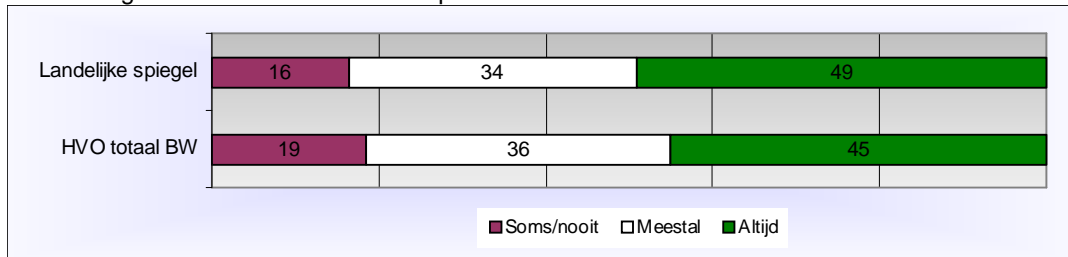
32. Stelt uw begeleider de juiste vragen?

Deze vraag is door 319 van de 324 respondenten beantwoord.



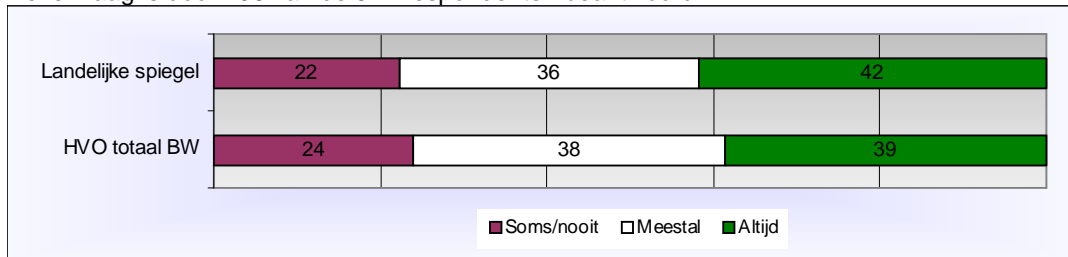
33. Zorgt de begeleiding voor een veilige sfeer in huis?

Deze vraag is door 318 van de 324 respondenten beantwoord.



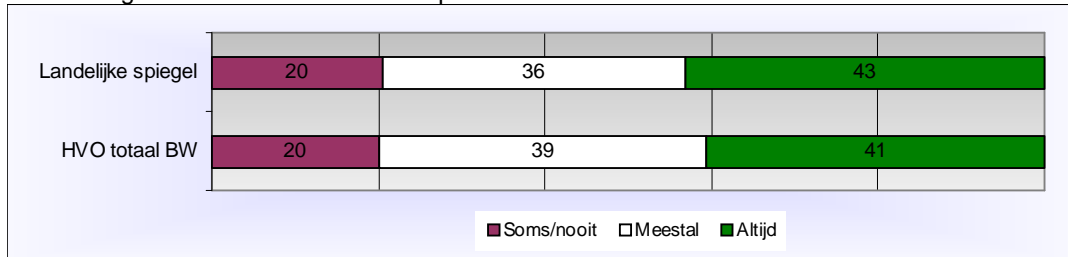
34. Gaat de begeleiding goed om met ruzie in huis?

Deze vraag is door 296 van de 324 respondenten beantwoord.



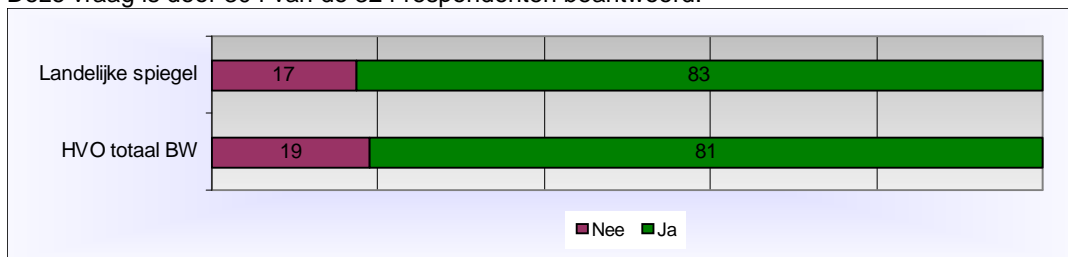
35. Is er genoeg begeleiding in huis aanwezig?

Deze vraag is door 313 van de 324 respondenten beantwoord.



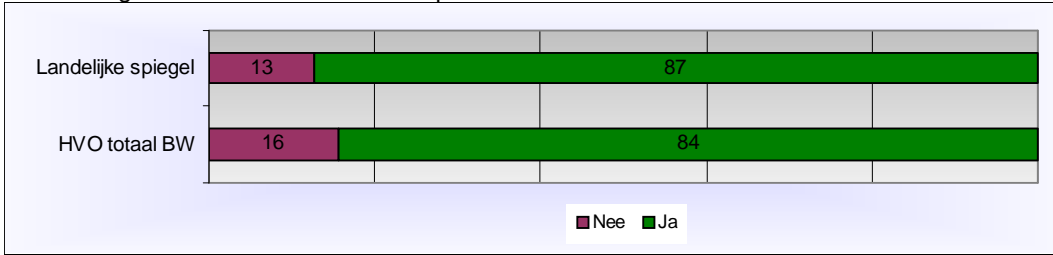
36. Is de begeleiding naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten?

Deze vraag is door 304 van de 324 respondenten beantwoord.



37. Wordt het begeleidingsplan naar uw wens uitgevoerd?

Deze vraag is door 308 van de 324 respondenten beantwoord.

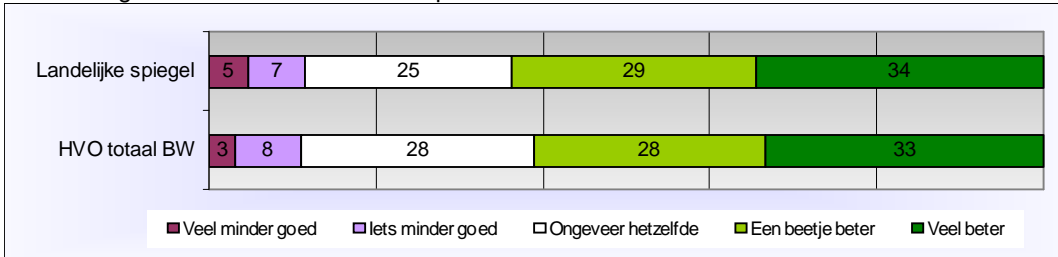


4.6 Veranderingen in klachten en functioneren

De volgende vragen gaan over hoe het nu met de cliënt gaat in vergelijking met twaalf maanden geleden.

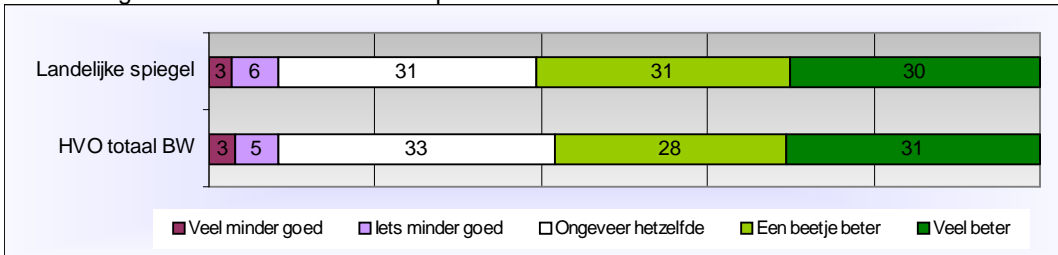
38. Vergelijken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u functioneert?

Deze vraag is door 319 van de 324 respondenten beantwoord.



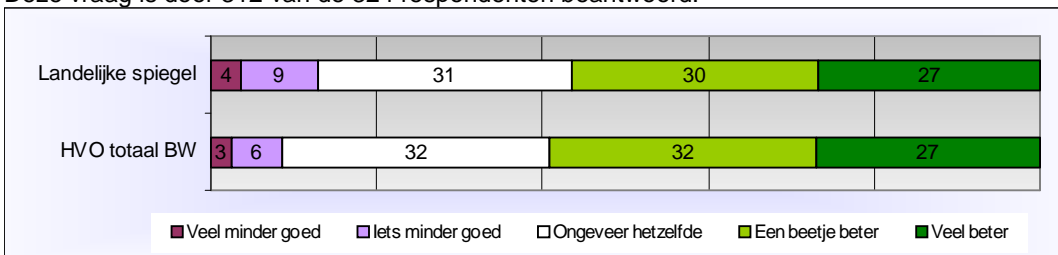
39. Vergelijken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu met uw klachten omgaat?

Deze vraag is door 314 van de 324 respondenten beantwoord.



40. Vergelijken met 12 maanden geleden, hoe beoordeelt u nu uw klachten? Het gaat nu:

Deze vraag is door 312 van de 324 respondenten beantwoord.



4.7 Woon- en leefomstandigheden

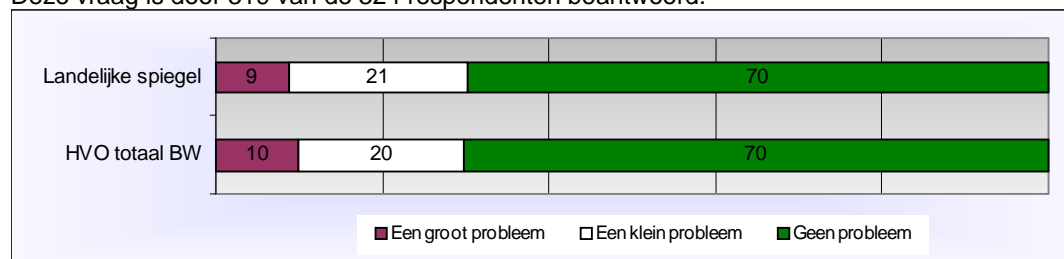
De volgende vragen gaan over de woning en dan vooral over de zaken waar de cliënt zelf minder of geen invloed op heeft.

41. Met hoeveel mensen woont u in één huis?

	HVO totaal BW	Landelijke spiegel
Ik woon alleen	27%	29%
Ik woon met één ander persoon	9%	10%
Ik woon met 2 of 3 andere personen	16%	17%
Ik woon met 4 of 5 andere personen	8%	14%
Ik woon met 6 of meer andere personen	39%	30%

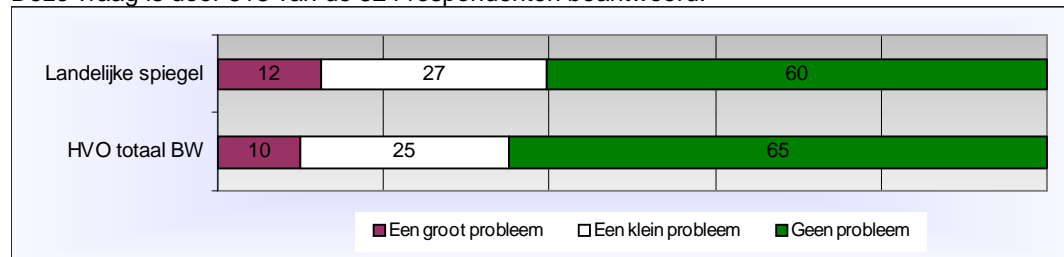
42. Is de grootte van uw woonruimte een probleem voor u?

Deze vraag is door 319 van de 324 respondenten beantwoord.



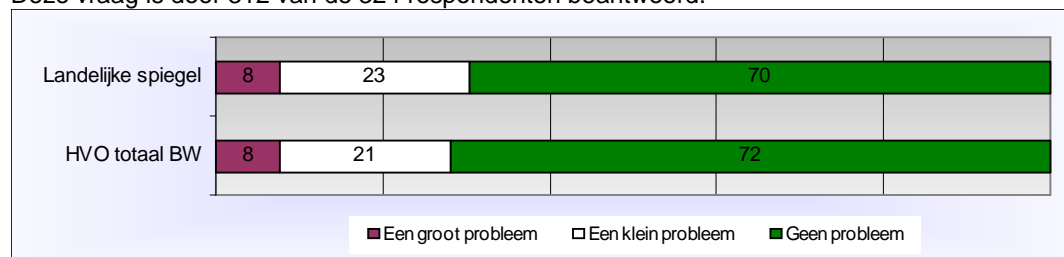
43. Is de kwaliteit van uw woning een probleem voor u? (Denk bijvoorbeeld aan geluidsoverlast door dunne muren).

Deze vraag is door 318 van de 324 respondenten beantwoord.



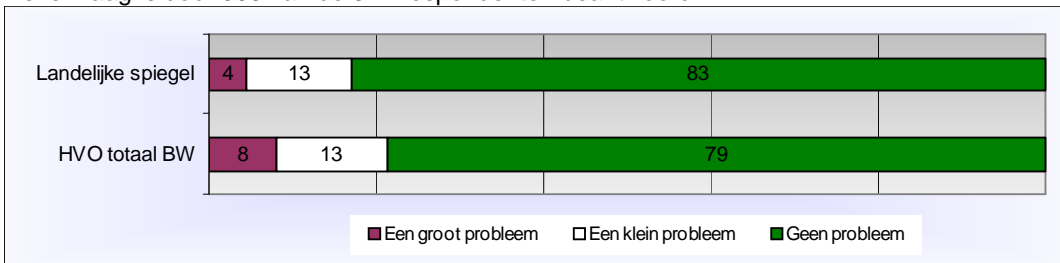
44. Is de staat van onderhoud van uw woning een probleem voor u? (Denk bijvoorbeeld aan het schilderwerk of kapotte dingen).

Deze vraag is door 312 van de 324 respondenten beantwoord.



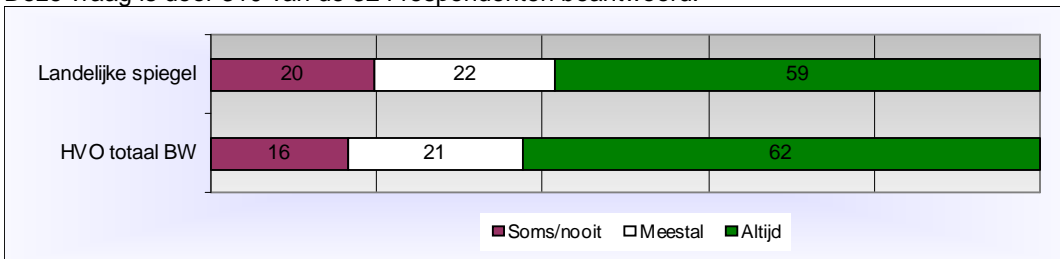
45. Is de mate waarin uw gemeenschappelijke huiskamer wordt schoongehouden een probleem voor u?

Deze vraag is door 305 van de 324 respondenten beantwoord.



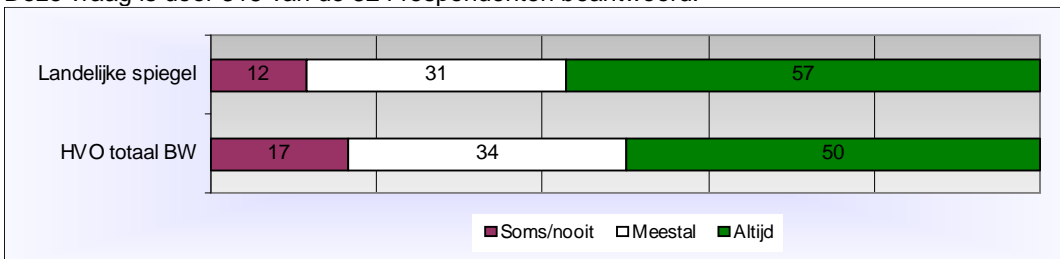
46. Besteedt de begeleiding aandacht aan de brandveiligheid in uw woning?

Deze vraag is door 310 van de 324 respondenten beantwoord.



47. Voelt u zich veilig in huis?

Deze vraag is door 315 van de 324 respondenten beantwoord.



4.8 Aanbod van activiteiten

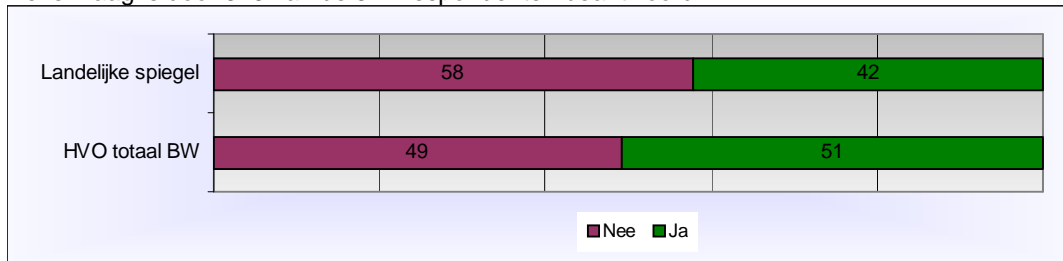
De volgende vragen gaan over de activiteiten waaraan de cliënt kan deelnemen.

48. Heeft u betaald of vrijwillig werk?

	HVO totaal BW	Landelijke spiegel
Nee	45%	49%
Ja, betaald werk	16%	13%
Ja, vrijwillig werk	32%	35%
Ja, beide	6%	3%

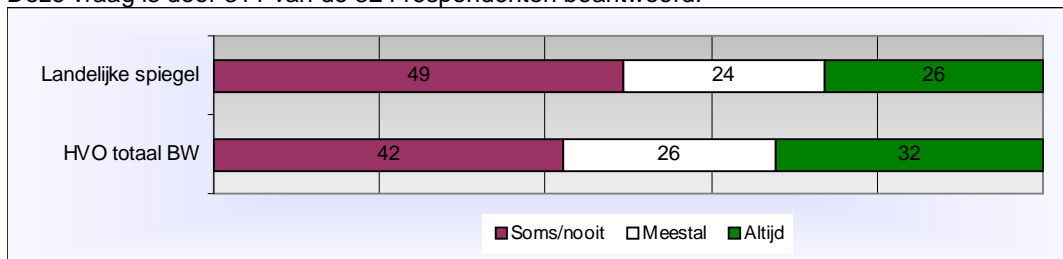
49. Neemt u deel aan dagactiviteiten (bijvoorbeeld op een DAC of zorgboerderij)?

Deze vraag is door 313 van de 324 respondenten beantwoord.



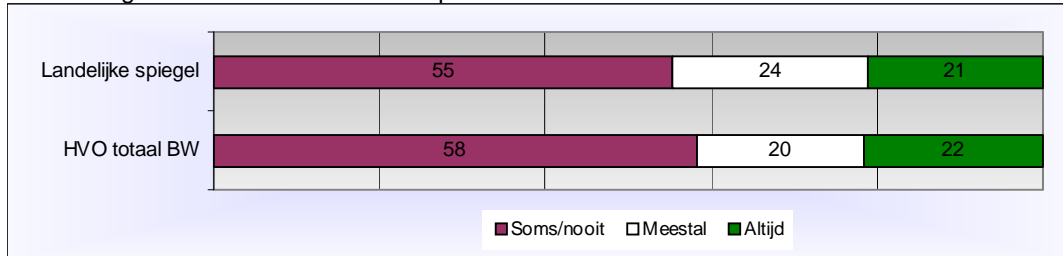
50. Spoort uw begeleider u aan om dagactiviteiten te ondernemen? (Denk hierbij aan (vrijwillig) werk en activiteiten bij een DAC of een zorgboerderij).

Deze vraag is door 311 van de 324 respondenten beantwoord.



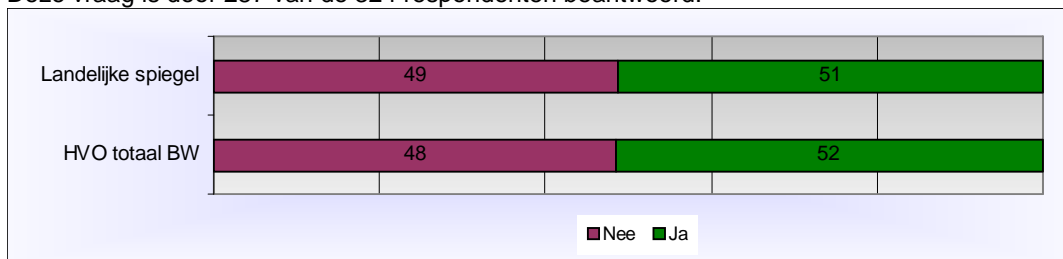
51. Spoort uw begeleider u aan om buitenshuis iets in uw vrije tijd te doen? (Denk hierbij aan vrienden en familie bezoeken, of een cursus doen in een buurthuis).

Deze vraag is door 310 van de 324 respondenten beantwoord.



52. Kunt u bij uw instelling een cursus volgen om aan uw herstel te werken?

Deze vraag is door 287 van de 324 respondenten beantwoord.

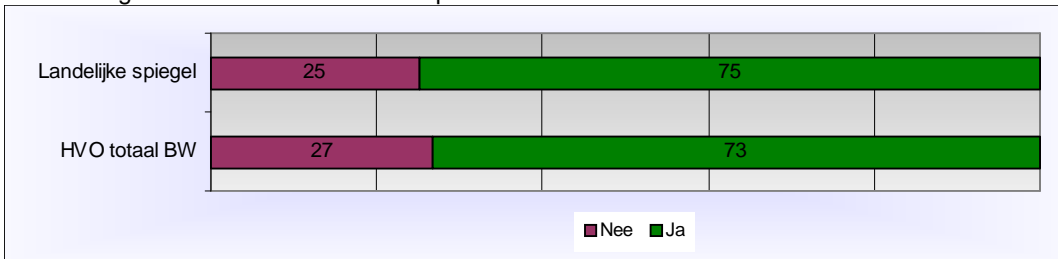


4.9 Informatie-uitwisseling behandelaars en begeleiders

De volgende vragen gaan over de samenwerking tussen verschillende zorgverleners.

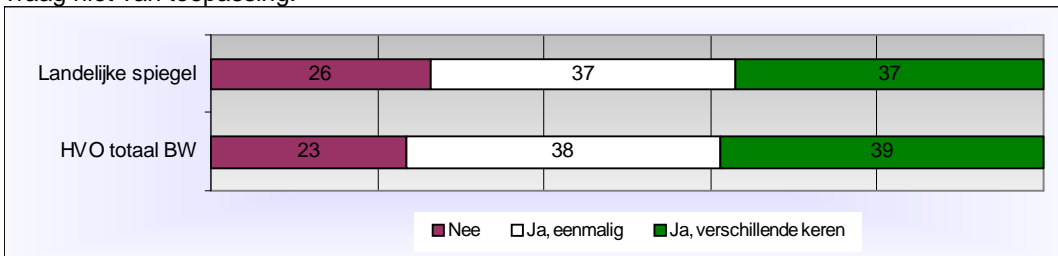
53. Krijgt u behalve hulp van uw begeleider ook nog hulp van andere zorgverleners (bijvoorbeeld van de Riagg, polikliniek of huisarts)?

Deze vraag is door 306 van de 324 respondenten beantwoord.



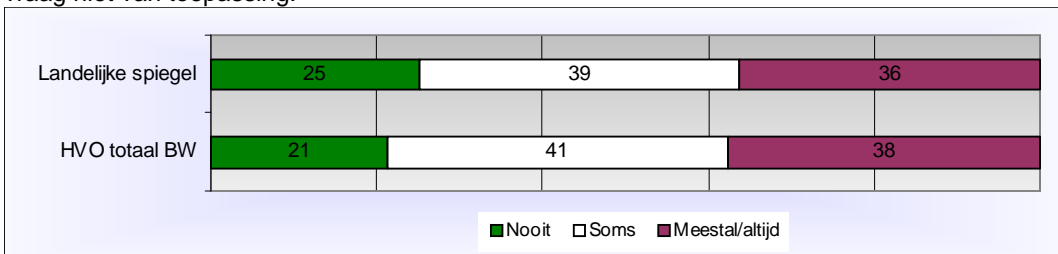
54. Heeft uw begeleider aan u toestemming gevraagd om informatie over u met deze zorgverleners te delen?

Deze vraag is door 222 van de 324 respondenten beantwoord, voor 82 respondenten was deze vraag niet van toepassing.



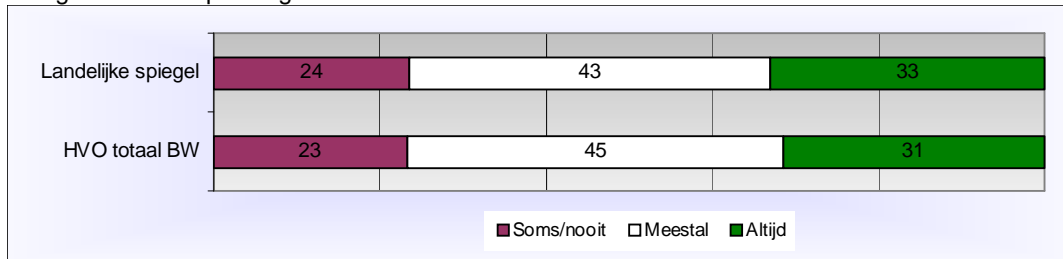
55. Moest u aan de andere zorgverlener(s) alles opnieuw vertellen over uw klachten?

Deze vraag is door 226 van de 324 respondenten beantwoord, voor 82 respondenten was deze vraag niet van toepassing.



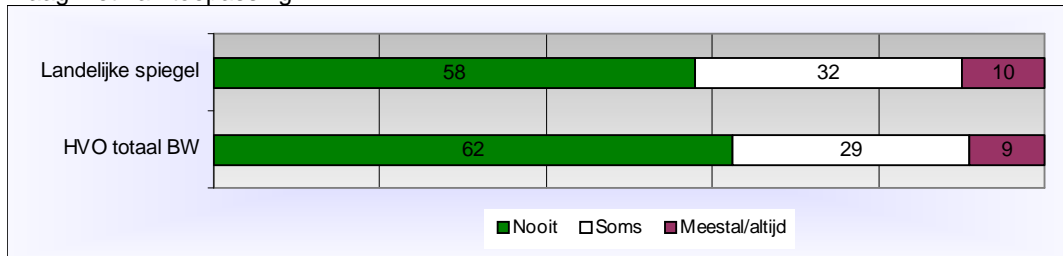
56. Zitten uw begeleiders en de andere zorgverlener(s) op één lijn als het gaat over de beste behandeling voor uw klachten?

Deze vraag is door 223 van de 324 respondenten beantwoord, voor 82 respondenten was deze vraag niet van toepassing.



57. Geven uw begeleiders u tegenstrijdige informatie?

Deze vraag is door 221 van de 324 respondenten beantwoord, voor 82 respondenten was deze vraag niet van toepassing.

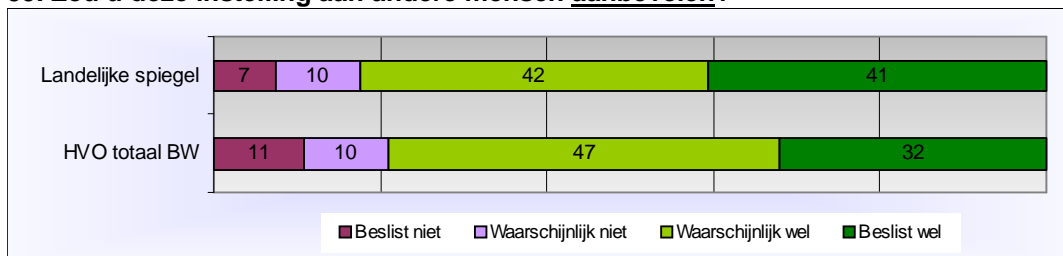


4.10 Algemene mening over de instelling

De respondenten hebben HVO-Querido - totaal BW beoordeeld door middel van een rapportcijfer (0 = heel erg slecht tot en met 10 = uitstekend). De gemiddelde rapportcijfers van de HVO totaal BW zijn vergeleken met de cijfers van de landelijke spiegelgroep. Daarnaast is gevraagd of de respondent de instelling zou aanbevelen.

	HVO totaal BW	Landelijke spiegel
rapportcijfer	7,4	7,6

59. Zou u deze instelling aan andere mensen aanbevelen?

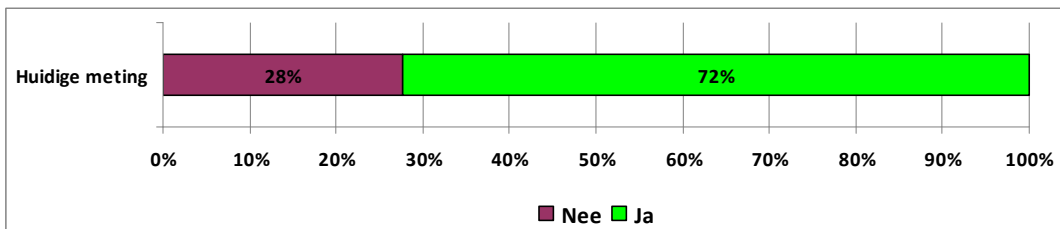


4.11 Extra vragen

Hieronder worden de resultaten weergegeven van de extra vragen die HVO-Querido heeft toegevoegd aan de vragenlijst van de CQI. Deze extra vragen waren bijgevoegd bij de CQI, echter omdat niet iedereen deze extra vragenlijst daadwerkelijk heeft ingevuld is het aantal respondenten hier lager dan bij de voorgaande grafieken.

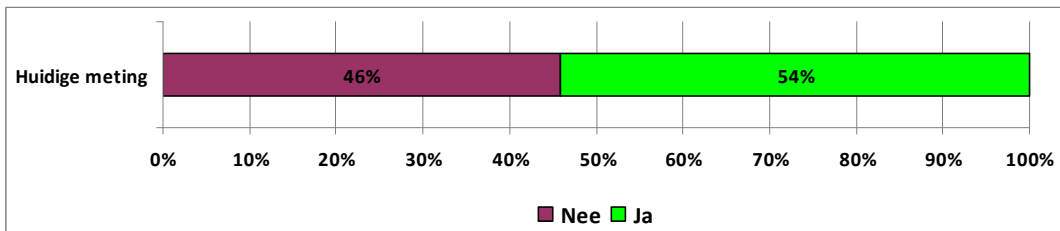
Extra vraag 1. Bent u voldoende geïnformeerd over de mogelijkheden van het DAC?

Deze vraag is beantwoord door 199 van de 200 respondenten.



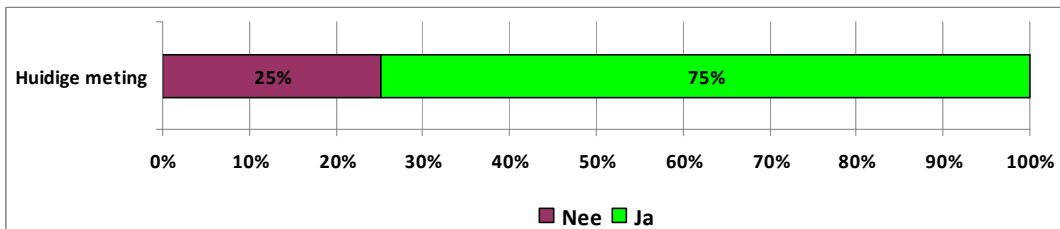
Extra vraag 2. Bent u voldoende geïnformeerd over de mogelijkheden van inspraak?

Deze vraag is beantwoord door 196 van de 200 respondenten.



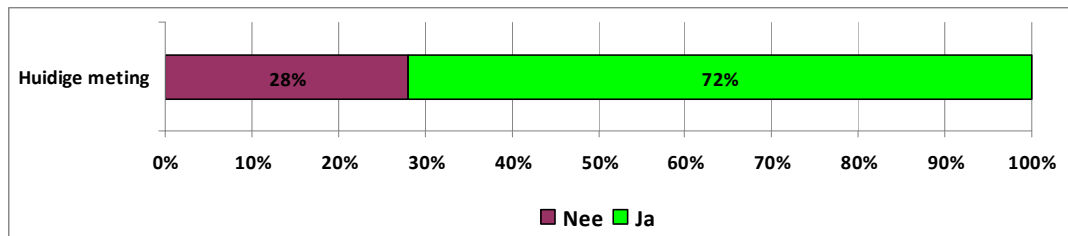
Extra vraag 3. Biedt het DAC voldoende activiteiten op het gebied van werk, scholing en vrije tijd?

Deze vraag is beantwoord door 183 van de 200 respondenten.



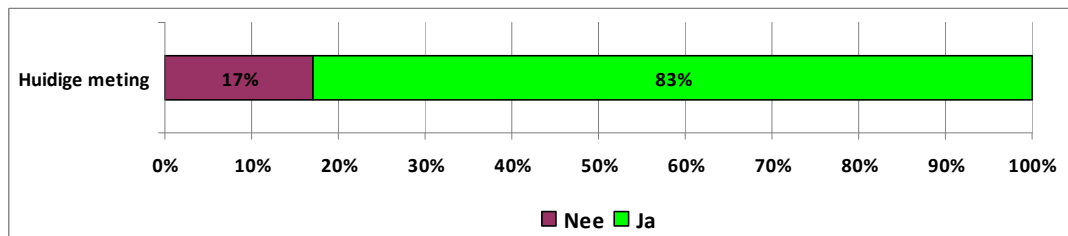
Extra vraag 4. Kunt u gemakkelijk deelnemen aan activiteiten van het DAC?

Deze vraag is beantwoord door 185 van de 200 respondenten.



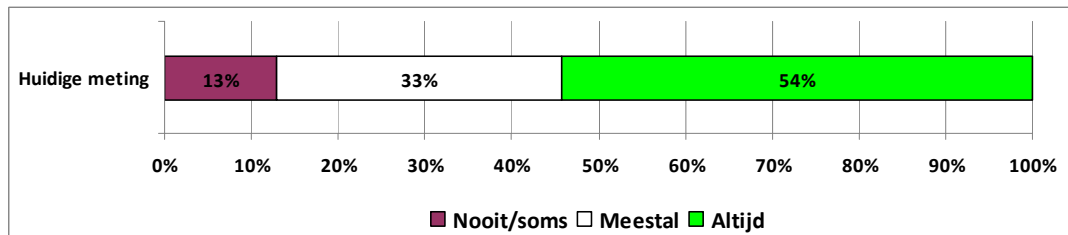
Extra vraag 5. Zijn de begeleiders naar uw mening deskundig?

Deze vraag is beantwoord door 176 van de 200 respondenten.



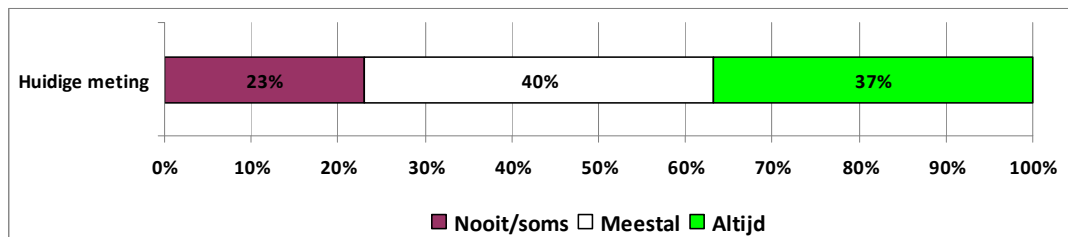
Extra vraag 6. Gaan de begeleiders respectvol met u om?

Deze vraag is beantwoord door 179 van de 200 respondenten.



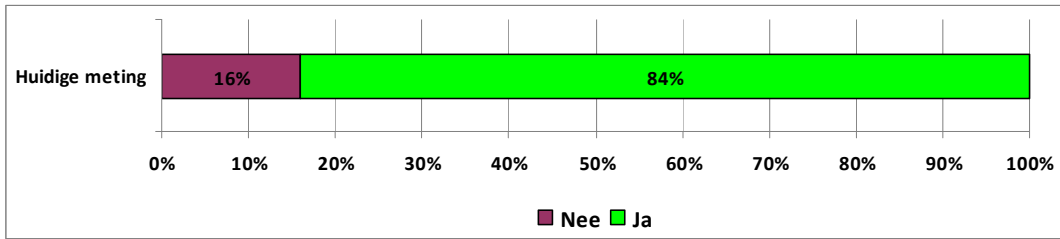
Extra vraag 7. Heeft de begeleiding voldoende tijd voor u?

Deze vraag is beantwoord door 182 van de 200 respondenten.



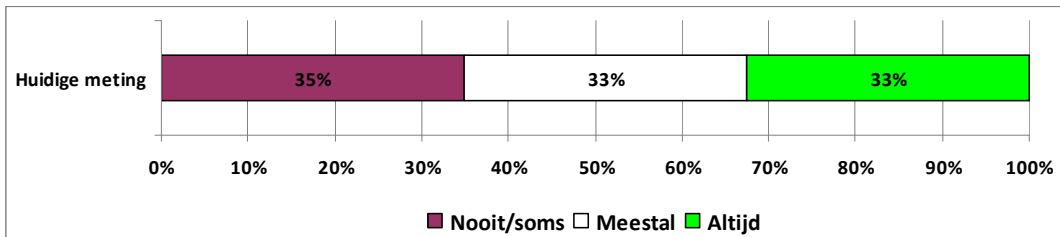
Extra vraag 8. Staat de begeleiding open voor u ideeën of klachten?

Deze vraag is beantwoord door 175 van de 200 respondenten.



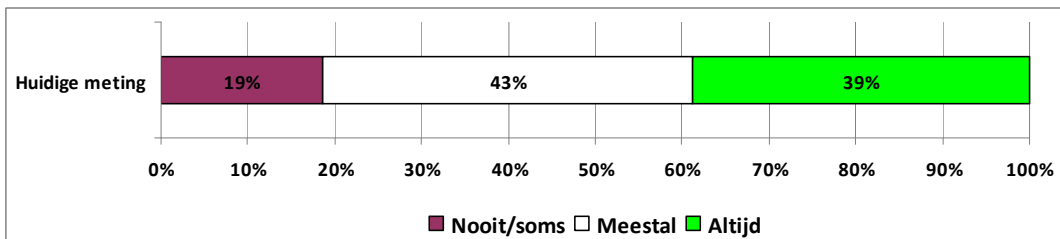
Extra vraag 9. Krijgt u voldoende begeleiding wanneer u hulp wilt hebben bij scholing, werk, wonen, sociale contacten en vrije tijd buiten het DAC?

Deze vraag is beantwoord door 178 van de 200 respondenten.



Extra vraag 10. Voelt u zich voldoende veilig bij het DAC?

Deze vraag is beantwoord door 162 van de 200 respondenten.



Extra vraag 11. Welk rapportcijfer geeft u het DAC?

Deze vraag is beantwoord door 159 van de 200 respondenten.

Het gemiddelde rapportcijfer dat deze respondenten aan het DAC geven is een 7,0.

5. Opvallende zaken en mogelijke verbeterpunten

In dit hoofdstuk beschrijven we opvallende zaken en geven we mogelijke verbeterpunten aan. Deze bevindingen kunnen als input dienen voor verbetervoorstellen om de kwaliteit van zorg en dienstverlening binnen uw instelling te verhogen. Dit hoofdstuk is geen onderdeel van de CQ-richtlijnen, zoals opgesteld door Centrum Klantervaring Zorg en valt derhalve niet onder het CQ-accreditaat.

Het gemiddelde oordeel over het Beschermd Wonen van HVO totaal BW is een 7,4. Het gemiddelde oordeel van de landelijke spiegelgroep is een 7,6.

In paragraaf 2.3 en 2.4 worden de resultaten van de interne benchmark weergegeven. Hierin wordt zichtbaar hoe de regio's en de verschillende locaties (voorzieningen) scoren ten opzichte van het eigen totaal gemiddelde. Dit wordt ook in de regiorapporten verder toegelicht. Hieronder richten wij ons op de opvallende punten van HVO-Querido totaal BW in verhouding tot de landelijke spiegelinformatie.

Voor HVO-Querido totaal BW zijn geen significante afwijkingen geconstateerd ten opzichte van de landelijke spiegelgroep. Desalniettemin kan een nadere beschouwing van de onderliggende vragen per schaal inzicht bieden in mogelijke verbeterpunten. Hieronder worden de meest opvallende punten uit hoofdstuk 4 genoemd. Hierbij is als grens gesteld dat 30% of meer cliënten een negatief antwoord heeft gegeven op de onderliggende vraag. Alleen de vragen die behoren tot een van de schalen zijn hierin opgenomen.

Kwaliteit van de huisvesting

- Is de grootte van uw woonruimte een probleem voor u? (vraag 42) – 10% van de cliënten beschouwt dit als een groot probleem en 20% als een klein probleem.
- Is de kwaliteit van uw woning een probleem voor u? (Denk bijvoorbeeld aan geluidsoverlast door dunne muren) (vraag 43) - 10% van de cliënten beschouwt dit als een groot probleem en 25% als een klein probleem.

Informatie over cliëntenrechten

- Heeft u informatie gekregen over uw rechten wat betreft het inzien van uw cliëntdossier? (vraag 9) - 38% antwoordt met 'nee'.
- Heeft u informatie gekregen over de klachtenprocedure? (vraag 10) - 49% antwoordt met 'nee.'
- Heeft u informatie gekregen over de cliëntenraad? (vraag 11) – 41% antwoordt met 'nee.'
- Heeft u informatie gekregen over de cliëntvertrouwenspersoon? (vraag 12) - 54% antwoordt met 'nee.'

Bereikbaarheid begeleiders

- Van uw cliënten ervaart 17% het als een groot probleem om 's avonds of 's nachts een begeleider te spreken te krijgen. 23% ervaart dit als een klein probleem (vraag 4).

Keuzemogelijkheid

- Kunt u kiezen wie uw begeleider is? (vraag 14) – 58% antwoordt 'nee'.
- Heeft u kunnen kiezen in welk huis u ging wonen? (vraag 17) – 61% antwoordt 'nee'.
- Heeft u kunnen kiezen met wie u ging samenwonen (vraag 18) – 83% antwoordt 'nee'.

- Heeft u inspraak in het opstellen van huisregels in uw huis? (vraag 19) – 48% antwoordt ‘nee’.

Samenwerking meerdere hulpverleners

- Moest u aan de andere zorgverlener(s) alles opnieuw vertellen over uw klachten? (vraag 55) – 38% antwoordt altijd/meestal.

Informatie over de begeleiding

- Heeft u informatie gekregen over het resultaat dat u van de begeleiding kunt verwachten? (vraag 8) - 35% antwoordt met ‘nee’.

Tot slot staan hieronder de overige vragen uit hoofdstuk 4 die niet worden meegenomen in de schalen maar wel opvallen vanwege de score dat 30% of meer cliënten negatief antwoord hebben gegeven.

Inspraak en keuzevrijheid

- Kunt u medicijnen weigeren zonder dat het gevolgen heeft (‘straf’)? (vraag 16)– 60% antwoordt met ‘nee’.

Aanbod van activiteiten

- Neemt u deel aan dagactiviteiten (bijvoorbeeld op een DAC of zorgboerderij)? (vraag 49) – 49% antwoordt met ‘nee’.
- Spoort uw begeleider u aan om dagactiviteiten te ondernemen? (Denk hierbij aan (vrijwillig) werk en activiteiten bij een DAC of een zorgboerderij) (vraag 50) – 42% antwoordt met ‘nee’.
- Spoort uw begeleider u aan om buitenshuis iets in uw vrije tijd te doen? (Denk hierbij aan vrienden en familie bezoeken, of een cursus doen in een buurthuis) (vraag 51) – 58% antwoordt met ‘soms’ of ‘nooit’.
- Kunt u bij uw instelling een cursus volgen om aan uw herstel te werken? (vraag 52) – 48% antwoordt met ‘nee’.

In aanvulling op de CQ index heeft HVO-Querido een aantal vragen gesteld aan cliënten die dagbesteding ontvangen, zie hiervoor de uitkomsten in hoofdstuk 4, paragraaf 4.11. Het gemiddelde rapportcijfer dat de respondenten BW aan het Dagactiviteiten Centrum (DAC) geven is een 7,0. Op de tien vragen die gesteld zijn, lopen de scores wat uiteen maar blijkt gemiddeld twee derde tot ruim driekwart van de cliënten een positief oordeel te geven over het DAC. Opvallend is extra vraag 2 waarin 46% van de respondenten aangeeft niet voldoende geïnformeerd te zijn over de mogelijkheden voor inspraak (in het DAC).

Afhankelijk van de strategische keuzes en het ambitieniveau van HVO-Querido is het voorstelbaar dat u zelf niet tevreden bent met een bepaalde score. De resultaten beschreven in dit rapport geven u meer informatie over mogelijke aangrijpingspunten. De spiegelinformatie is echter geen norm voor voldoende kwaliteit, dan wel een norm voor tevredenheid van de cliënten.

Bijlage 1 Schalen

Bejegening			
	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
<i>Vraag 13</i>	17%	32%	51%
<i>Vraag 25</i>	21%	37%	43%
<i>Vraag 26</i>	13%	27%	61%
<i>Vraag 27</i>	9%	20%	71%
<i>Vraag 28</i>	13%	25%	62%
<i>Vraag 29</i>	9%	34%	57%

Kwaliteit huisvesting			
	<i>Groot probleem</i>	<i>Klein probleem</i>	<i>Geen probleem</i>
<i>Vraag 42</i>	10%	20%	70%
<i>Vraag 43</i>	10%	25%	65%
<i>Vraag 44</i>	8%	21%	72%
<i>Vraag 45</i>	8%	13%	79%

Informatie over cliëntrechten		
	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>
<i>Vraag 9</i>	38%	62%
<i>Vraag 10</i>	49%	51%
<i>Vraag 11</i>	41%	59%
<i>Vraag 12</i>	54%	46%

Bereikbaarheid begeleiders			
	<i>Groot probleem</i>	<i>Klein probleem</i>	<i>Geen probleem</i>
<i>Vraag 2</i>	5%	17%	78%
<i>Vraag 3</i>	7%	21%	72%
<i>Vraag 4</i>	17%	23%	61%

Deskundigheid begeleiders			
	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
<i>Vraag 30</i>	19%	41%	40%
<i>Vraag 31</i>	25%	33%	42%
<i>Vraag 32</i>	22%	40%	38%
<i>Vraag 33</i>	19%	36%	45%
<i>Vraag 34</i>	24%	38%	39%
<i>Vraag 35</i>	20%	39%	41%
<i>Vraag 47</i>	17%	34%	50%

Keuzemogelijkheid		
	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>
<i>Vraag 14</i>	58%	42%
<i>Vraag 17</i>	61%	39%
<i>Vraag 18</i>	83%	17%
<i>Vraag 19</i>	48%	52%

Informed consent		
	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>
<i>Vraag 22</i>	11%	89%
<i>Vraag 23</i>	5%	95%

	<i>Nee</i>	<i>Ja, > 1 jaar</i>	<i>Ja, < 1 jaar</i>
<i>Vraag 24</i>	15%	12%	73%

Samenwerking meerdere hulpverleners			
	<i>Altijd/meestal</i>	<i>Soms</i>	<i>Nooit</i>
<i>Vraag 55</i>	38%	41%	21%

	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
<i>Vraag 56</i>	23%	45%	31%

	<i>Altijd/meestal</i>	<i>Soms</i>	<i>Nooit</i>
<i>Vraag 57</i>	9%	29%	62%

Informatie over de begeleiding		
	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>
<i>Vraag 6</i>	25%	75%
<i>Vraag 7</i>	26%	74%
<i>Vraag 8</i>	35%	65%

Ervaren functioneren			
	<i>Minder goed</i>	<i>Ongeveer hetzelfde</i>	<i>Beter</i>
<i>Vraag 38</i>	11%	28%	61%
<i>Vraag 39</i>	8%	33%	58%
<i>Vraag 40</i>	9%	32%	59%