

Wat vinden uw cliënten van
de begeleiding?

HVO-Querido totaal BW

Onderzoek Kiwa Carity naar
ervaringen met Beschermd Wonen (ggz)

Utrecht, juni 2014

Kiwa Carity 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 Carity 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 Carity, Utrecht, juni 2014. Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit werk mag worden veeelvoudigd, 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 Carity.

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 Carity is een wettig gedeponeerd dienst- en warenmerk.

Uitgever

Kiwa Carity
Ptolemaeuslaan 900, 3528 BV Utrecht
Postbus 85200, 3508 AE Utrecht
Telefoon 030 - 2345 678
Fax 030 - 2345 677
Info.Carity@kiwa.nl
www.kiwacarity.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	6
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	Trend	12
3.	Persoonskenmerken van de respondenten	13
4.	Hoe ervaren uw cliënten de begeleiding?	17
4.1	Bereikbaarheid van de begeleider	17
4.2	Informatievoorziening	18
4.3	Inspraak en keuzevrijheid	20
4.4	Omgang met uw begeleider	22
4.5	Deskundigheid van uw begeleider	24
4.6	Veranderingen in (ernst van) klachten en functioneren	26
4.7	Woon- en leefomstandigheden	27
4.8	Aanbod van activiteiten	28
4.9	Informatie-uitwisseling behandelaars en begeleiders	30
4.10	Algemene mening over de instelling	31
5.	Opvallende zaken en mogelijke verbeterpunten	33
Bijlage 1	Schalen	35
Bijlage 2	Prestatie-indicatoren	37

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-Index 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 Zorg². 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 het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording (JMV)

1.2 Onderzoeksmethode

In 2014 heeft Kiwa Charity 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 zijn alle cliënten benaderd voor onderzoek. Door voldoende respondenten (meer dan de steekproefnorm) in dit onderzoek te betrekken, ontvangen we betrouwbare resultaten en minimaliseren we de kans op vertekening van de resultaten. Indien nodig voor aanlevering van data is er een steekproef getrokken van 300.

Het onderzoek vond plaats in de periode april - mei 2014. De vragenlijst is per post verzonden aan de cliënten. Daarnaast hebben de begeleiders van de RIBW in een persoonlijk contact het belang van dit onderzoek bij cliënten onder de aandacht gebracht en gestimuleerd om de vra-

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 www.centrumklantervaringzorg.nl

genlijst in te vullen. Na enige tijd is men herinnerd aan het invullen van de vragenlijst en/of is er opnieuw een vragenlijst toegestuurd aan de non-respondenten. Van de 731 benaderde cliënten in dit (deel)rapport BW hebben 349 cliënten een vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. Dit is een respons van 48%.

Bij de vorige meting waren er 324 respondenten.

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
Informatievoorziening-	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 negen prestatie-indicatoren opgesteld.

Indicatoren	Itemnummers
2.6 De mate waarin cliënten zich veilig voelen tijdens een behandeling in een kliniek of verblijf in een beschermde woonvorm	47
3.3 Informed consent	23
3.4 Keuzevrijheid	22
3.5 Vervulling zorgwensen	36
3.6 Evaluatie behandelplan	24
3.7 Continuïteit van zorg	55-56-57
3.9 Woon en leefomstandigheden	42-43-44-45
3.10 Bejegening	13-25-26-27-28-29
3.11 Informatieverstrekking	6-7-8

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

Op termijn zal er een centrale database worden ingericht waarin de gegevens van alle ggz-aanbieders verzameld worden. Kiwa Carity 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. 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 in JMV 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. Voor een samenvatting en mogelijke verbeterpunten verwijzen we u naar het rapport BW Totaal. Deze bevindingen kunnen als input dienen voor verbetervoorstellen om de kwaliteit van begeleiding en dienstverlening door uw instelling te verhogen. 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 twee bijlagen: in Bijlage 1 staan de getallen per vraag geordend per schaal en in Bijlage 2 staan de getallen per vraag geordend per prestatie-indicator.

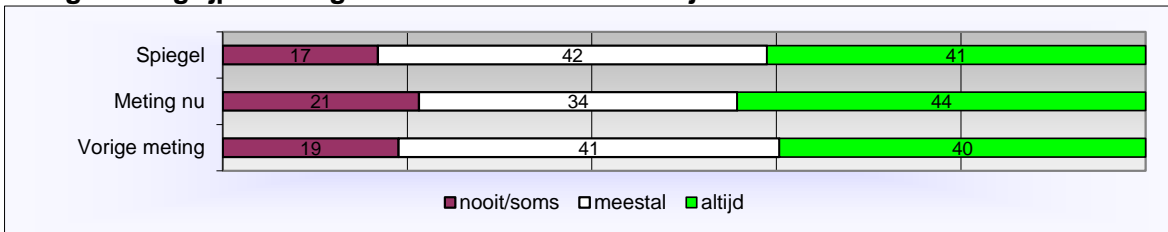
1.5 Leeswijzer

Deze rapportage geeft de resultaten weer van de antwoorden die gegeven zijn door de cliënten die zijn benaderd met een schriftelijke vragenlijst. In dit rapport is ook een landelijke spiegel weergegeven.

De benchmarkvergelijking die Kiwa Carity uitvoert valt buiten de CQI-richtlijnen en betreft een vergelijking met eigen data. Kiwa Carity biedt u een benchmarkvergelijking zonder casemix correctie van de data. De spiegelgroep bevat inmiddels gegevens van ongeveer 2800 cliënten van verschillende GGZ instellingen en verslavingszorginstellingen in Nederland.

Hierna volgt een voorbeeld van hoe we de resultaten weergeven.

Vraag 30. Begrijpt uw begeleider wat uw klachten zijn?



In de bovenste balk zijn de resultaten weergegeven van alle door Kiwa Carity gemeten instellingen, de zogenaamde spiegelgroep. In de middelste balk ziet u uw eigen resultaten van deze meting. In de onderste balk staan de resultaten van uw vorige meting. In bovenstaand voorbeeld geeft 21% van de respondenten van uw instelling aan dat de behandelaar hen soms tot nooit serieus neemt; 34% antwoordt met 'meestal'; en volgens 44% neemt de behandelaar hen altijd serieus.

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.

De percentages van de vorige meting in het huidige rapport kunnen afwijken van de resultaten in het rapport van de vorige meting. Dit heeft te maken met aanpassingen in de analyse van de antwoorden op de gestelde vragen.

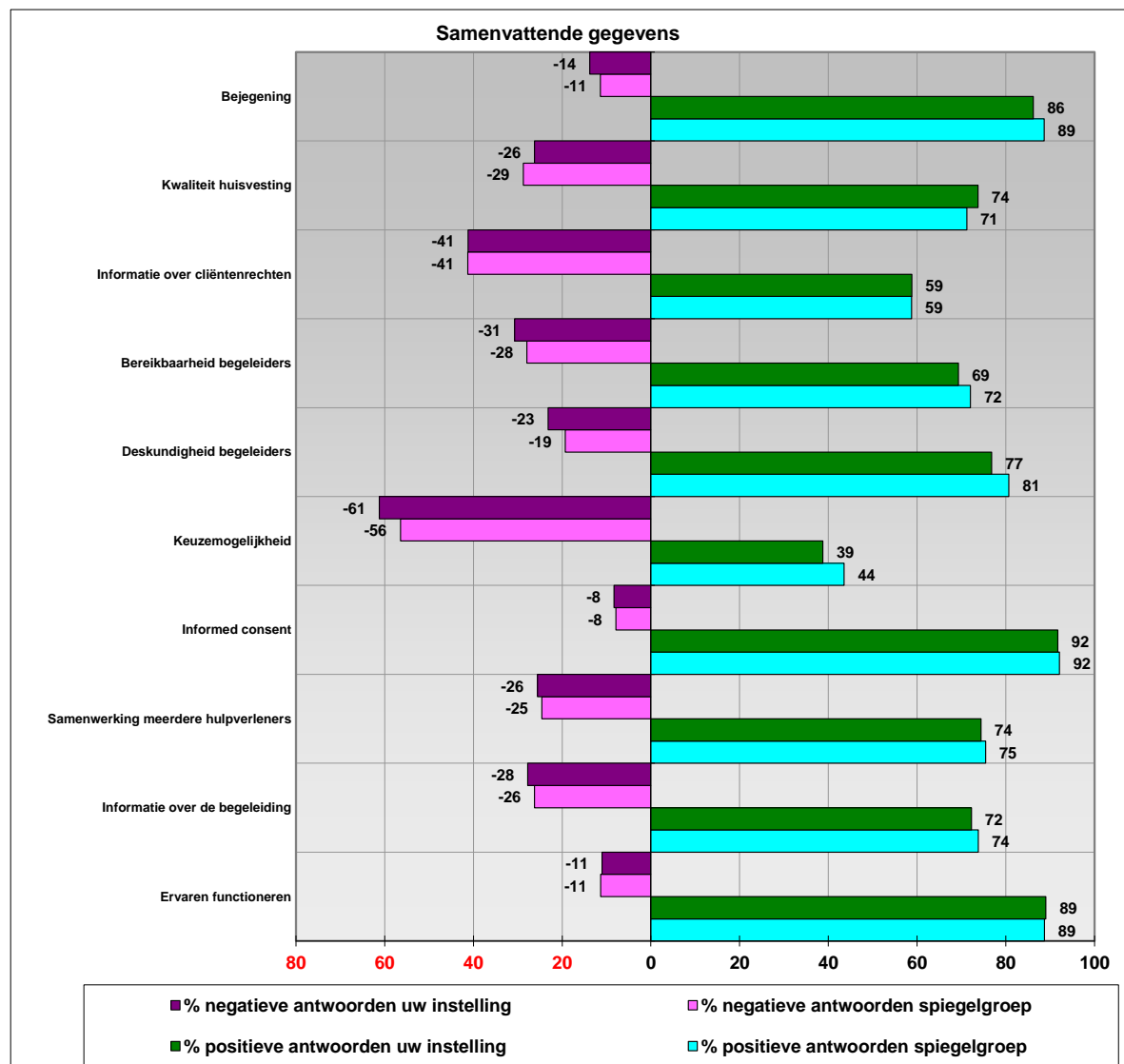
2. Samenvatting resultaten

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.

Onderstaande figuur laat voor uw instelling per schaal de verdeling zien tussen de cliënten die een positief en een negatief antwoord gaven. In de figuur wordt ook de spiegelgroep weergegeven.

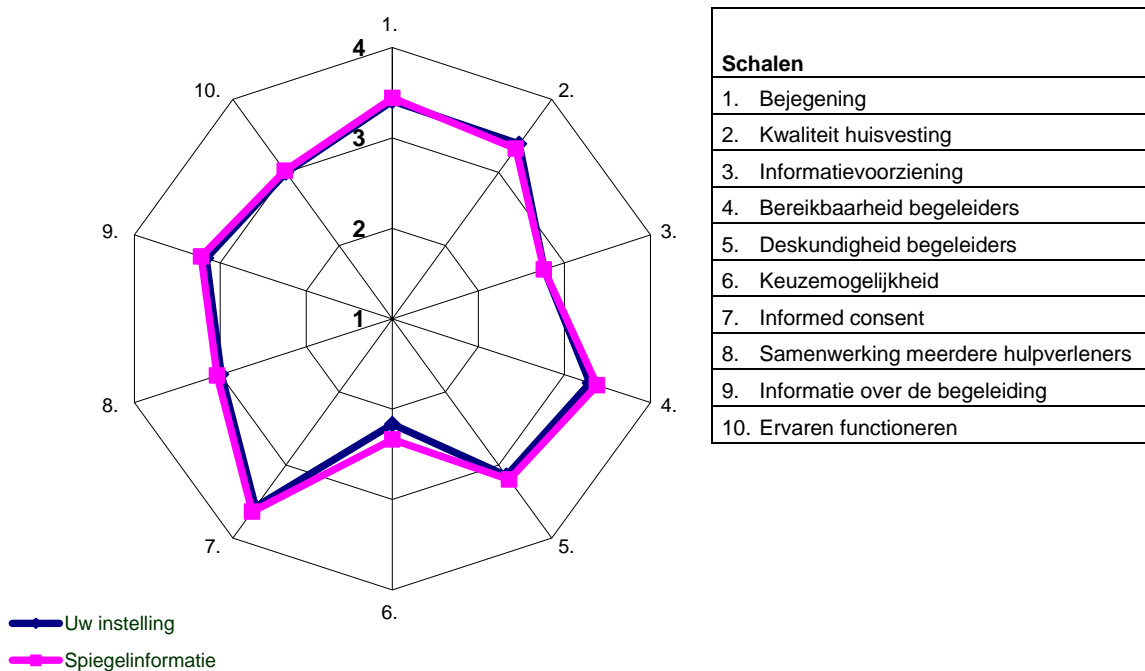
Figuur 2.1 Samenvattende gegevens



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 spiegelgroep. 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	Uw instelling	Spiegelinformatie
1. Bejegening	3,41	3,44
2. Kwaliteit huisvesting	3,39	3,32
3. Informatie over cliëntenrechten	2,77	2,76
4. Bereikbaarheid begeleiders	3,30	3,38
5. Deskundigheid begeleiders	3,15	3,20
6. Keuzemogelijkheid	2,17	2,33
7. Informed consent	3,58	3,64
8. Samenwerking meerdere hulpverleners	2,99	3,04
9. Informatie over de begeleiding	3,16	3,22
10. Ervaren functioneren	3,00	3,02

Indicatoren	Uw instelling	Spiegelinformatie
2.6 Veiligheid in de groep	3,32	3,38
3.3 Informed consent	3,82	3,89
3.4 Keuzevrijheid	3,82	3,82
3.5 Vervulling zorgwensen	3,41	3,49
3.6 Evaluatie behandelplan	3,08	3,21
3.7 Continuïteit van zorg	2,99	3,04
3.9 Kwaliteit opnameafdeling	3,39	3,32
3.10 Bejegening	3,41	3,44
3.11 Informatieverstrekking	3,16	3,22

2.2 Significante afwijkingen

In tabel 2.1 staat per schaal weergegeven of uw resultaten significant afwijken of gelijk zijn aan de resultaten van de spiegelgroep. In de kolom is een vergelijking gemaakt met de spiegelgroep. 1 ster betekent significant negatiever dan de spiegelgroep, 2 sterren betekent gelijk aan de spiegelgroep en 3 sterren betekent significant positiever dan de spiegelgroep.

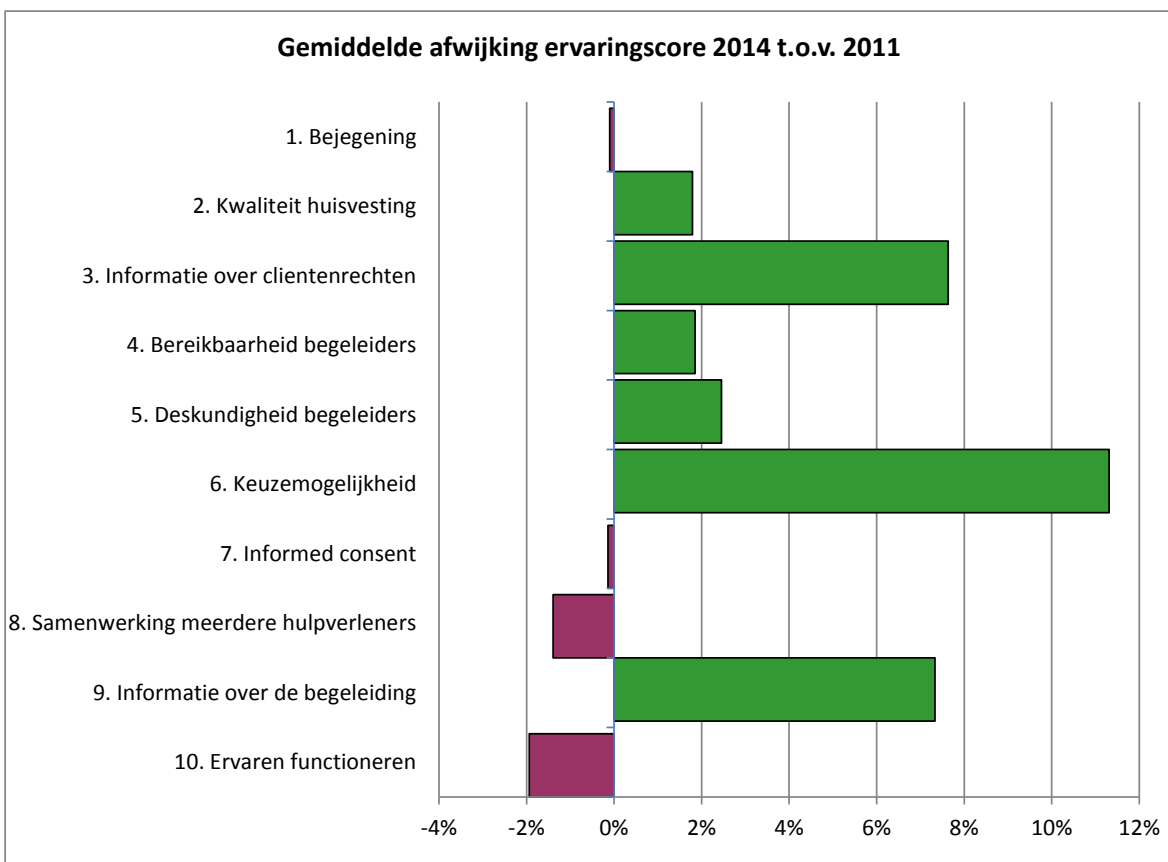
Tabel 2.1 Sterrentabel

Schalen	Lager	Gelijk	Hoger
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		**	

2.3 Trend

Figuur 2.3 Trendanalyse

In onderstaande grafiek is de trendanalyse weergegeven. Per indicator wordt weergegeven in welke mate de meting van 2011 afwijkt van de meting in 2014. De groene en rode balken geven de scores van RIBW HVO Querido in 2014 aan. In het groen is aangegeven dat in 2014 positiever wordt gescoord dan in 2011 en in het rood is aangegeven dat in 2014 negatiever wordt gescoord dan in 2011. De afwijking is weergegeven in percentages. Een groen streepje van 10% betekent dat deze indicator een 10% positievere score heeft in 2014 ten opzichte van 2011. Een sterretje vermeld bij de indicator betekent dat er een significant verschil is vastgesteld.



3. Persoonskenmerken van de respondenten

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

Geslacht, leeftijd en opleidingsniveau

Van de cliënten is 26% vrouw en 74% man. Bij de instellingen waarmee is vergeleken (spiegel) is 35% vrouw en 65% 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

Wat is uw leeftijd	Vorige meting	Meting nu	Spiegel
18 t/m 24 jaar	4%	4%	13%
25 t/m 34 jaar	15%	12%	16%
35 t/m 44 jaar	24%	19%	18%
45 t/m 54 jaar	30%	30%	24%
55 t/m 64 jaar	20%	25%	21%
65 t/m 74 jaar	7%	8%	7%
75 jaar of ouder	1%	1%	2%

Tabel 3.2 Opleidingsniveau respondent

Wat is uw hoogst voltooide opleiding	Vorige meting	Meting nu	Spiegel
Geen onderwijs	9%	9%	7%
Lagere school	11%	18%	15%
VMBO	21%	21%	25%
MAVO	21%	19%	21%
MBO	13%	11%	14%
Voorgezet onderwijs	14%	13%	11%
HBO	2%	3%	4%
WO	3%	3%	2%
Anders	5%	2%	2%

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

Wat is het geboorteland van uzelf	Vorige meting	Meting nu	Spiegel
Nederland	64%	63%	86%
Indonesië	1%	2%	1%
Suriname	18%	17%	4%
Marokko	5%	5%	2%
Turkije	2%	2%	1%
Duitsland	1%	0%	0%
Nederlandse Antillen	3%	3%	1%
Aruba	0%	1%	0%
Anders	7%	7%	5%

Tabel 3.4 Geboorteland vader

Wat is het geboorteland van uw vader	Vorige meting	Meting nu	Spiegel
Nederland	52%	50%	81%
Indonesië	3%	4%	3%
Suriname	22%	22%	5%
Marokko	7%	7%	2%
Turkije	2%	3%	1%
Duitsland	1%	2%	1%
Nederlandse Antillen	3%	3%	1%
Aruba	1%	0%	0%
Anders	8%	9%	5%

Tabel 3.5 Geboorteland moeder

Wat is het geboorteland van uw moeder	Vorige meting	Meting nu	Spiegel
Nederland	56%	53%	81%
Indonesië	3%	4%	3%
Suriname	22%	21%	5%
Marokko	5%	7%	2%
Turkije	2%	3%	1%
Duitsland	1%	2%	1%
Nederlandse Antillen	3%	3%	1%
Aruba	0%	1%	0%
Anders	7%	7%	5%

Tabel 3.6 Taal die respondent thuis het meest spreekt

In welke taal praat u thuis het meeste	Vorige meting	Meting nu	Spiegel
Nederlands	86%	83%	89%
Fries	0%	1%	0%
Nederlands dialect	1%	3%	5%
Indonesisch	0%	0%	0%
Sranan	2%	2%	1%
Marokkaans-Arabisch	3%	3%	1%
Turks	0%	0%	0%
Duits	0%	0%	0%
Papiaments	1%	3%	1%
Anders	5%	4%	3%

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 6,8 beoordeeld.

Figuur 3.1 Zelfoordeel over algehele gezondheid

Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen	Vorige meting	Meting nu	Spiegel
Uitstekend	5%	8%	7%
Zeer goed	9%	10%	9%
Goed	44%	43%	46%
Matig	33%	30%	31%
Slecht	10%	9%	7%

Figuur 3.2 Zelfoordeel over psychische gezondheid

Hoe zou u over het algemeen uw psychische gezondheid noemen	Vorige meting	Meting nu	Spiegel
Uitstekend	6%	13%	7%
Zeer goed	11%	13%	9%
Goed	50%	39%	43%
Matig	26%	29%	34%
Slecht	7%	7%	7%

Hulp bij het invullen van de vragenlijst

Van de respondenten van uw instelling heeft 32% hulp gekregen bij het invullen van de vragenlijst. Bij de spiegelgroep is dat 40%.

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

Tabel 3.7 Hoe bij het invullen is geholpen

Hoe is er geholpen	Vorige meting	Meting nu	Spiegel
Heeft de vragen voorgelezen	84%	82%	75%
Heeft mijn antwoorden opgeschreven	53%	53%	45%
Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord	2%	3%	3%
Heeft de vragen in mijn taal vertaald	3%	7%	7%
Heeft op een andere manier geholpen	16%	7%	16%

4. Hoe ervaren uw cliënten de begeleiding?

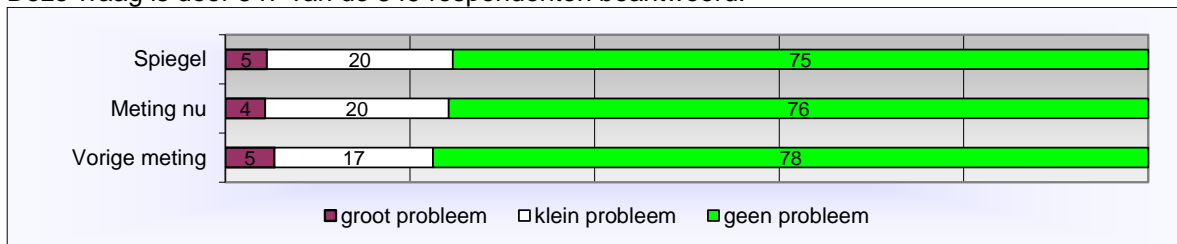
In dit hoofdstuk worden de resultaten van de CQ-Index per vraag weergegeven. De vragen gaan over de ervaringen met de begeleiding die de cliënten afgelopen twaalf maanden hebben gekregen. De ervaringen worden uitgesplitst in diverse onderwerpen.

4.1 Bereikbaarheid van de begeleider

De volgende vragen gaan over de bereikbaarheid van de begeleider.

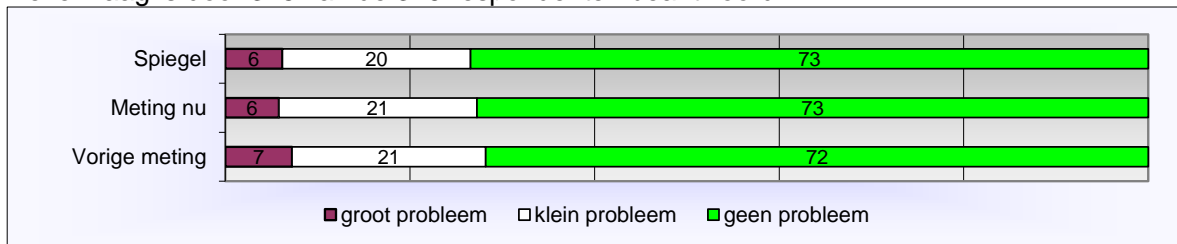
2. Is het een probleem voor u om door de week overdag uw begeleider te spreken te krijgen?

Deze vraag is door 347 van de 349 respondenten beantwoord.



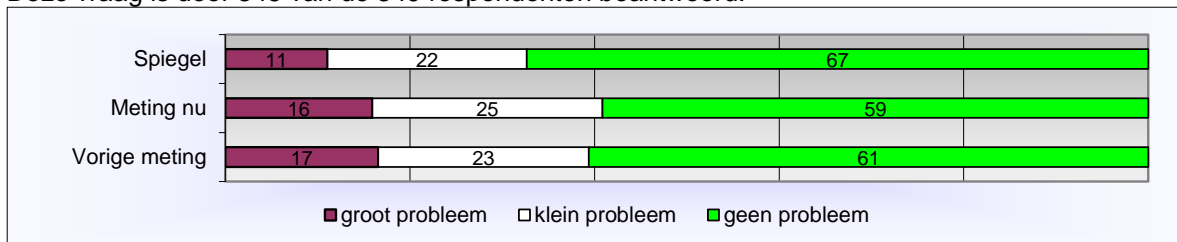
3. Is het een probleem voor u om in het weekend overdag een begeleider te spreken te krijgen?

Deze vraag is door 345 van de 349 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 345 van de 349 respondenten beantwoord.

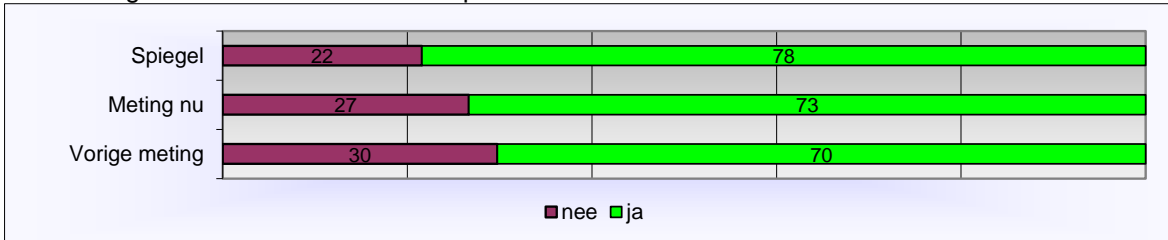


4.2 Informatievoorziening

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

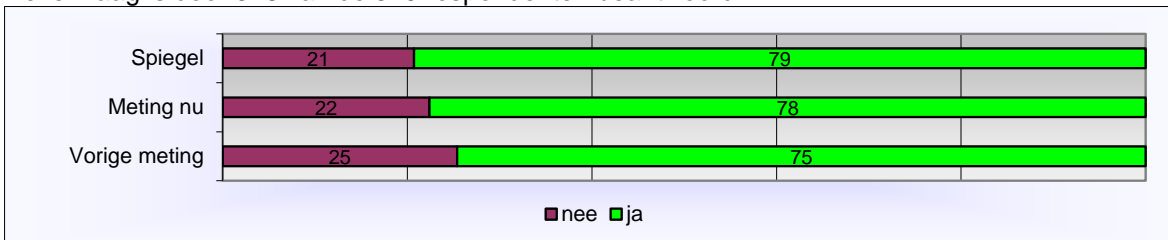
5. Heeft u informatie gekregen over wat u moet doen in een noodsituatie (bijvoorbeeld als het niet goed met u gaat)?

Deze vraag is door 349 van de 349 respondenten beantwoord.



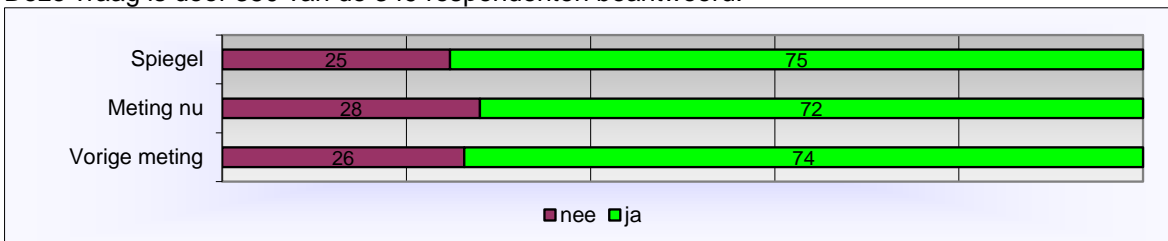
6. Heeft u informatie gekregen over de aanpak van uw begeleiding?

Deze vraag is door 348 van de 349 respondenten beantwoord.



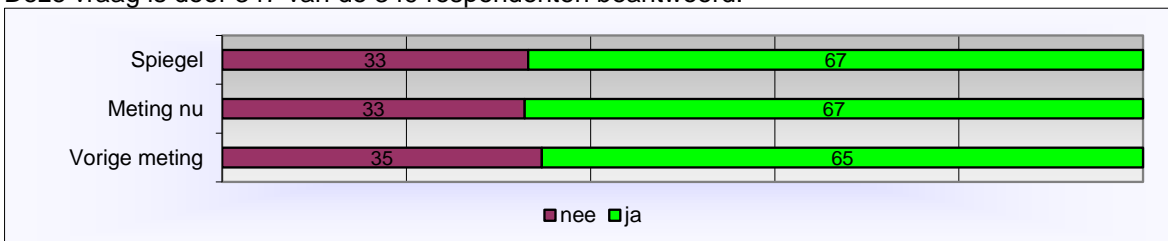
7. Heeft u informatie gekregen over hoe u met uw klachten om kunt gaan?

Deze vraag is door 350 van de 349 respondenten beantwoord.



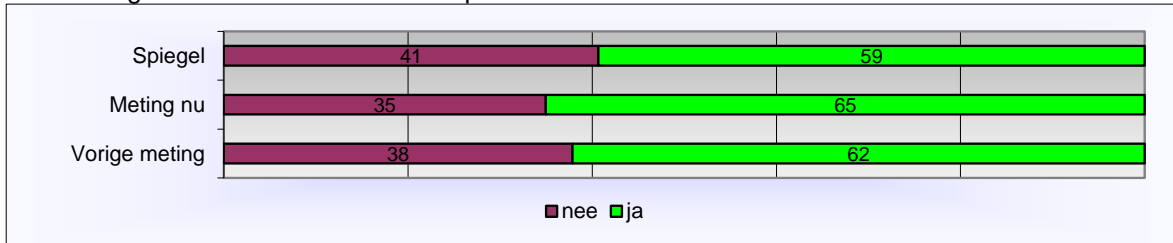
8. Heeft u informatie gekregen over het resultaat dat u van de begeleiding kunt verwachten?

Deze vraag is door 347 van de 349 respondenten beantwoord.



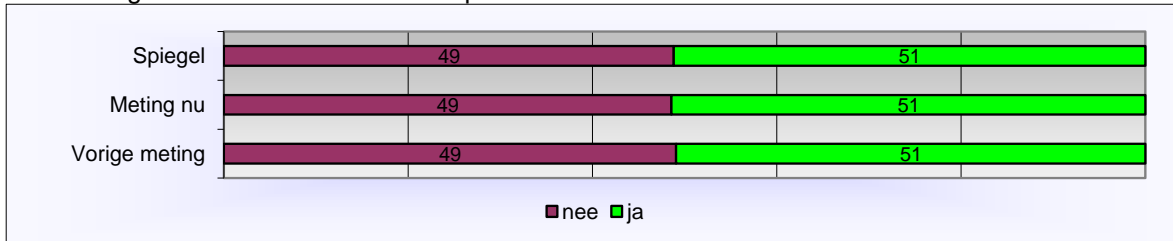
9. Heeft u informatie gekregen over uw rechten wat betreft het inzien van uw cliëntdossier?

Deze vraag is door 349 van de 349 respondenten beantwoord.



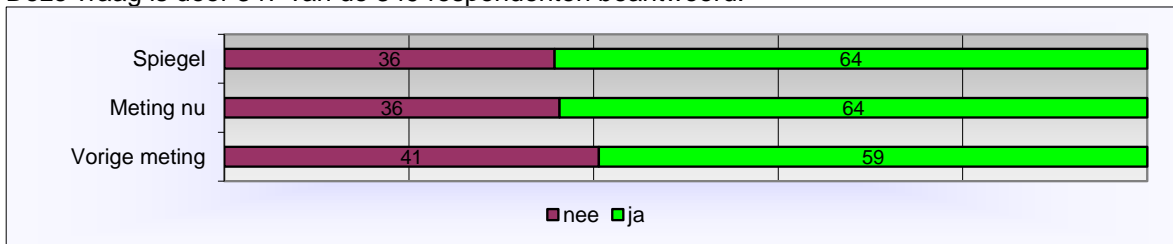
10. Heeft u informatie gekregen over de klachtenprocedure?

Deze vraag is door 348 van de 349 respondenten beantwoord.



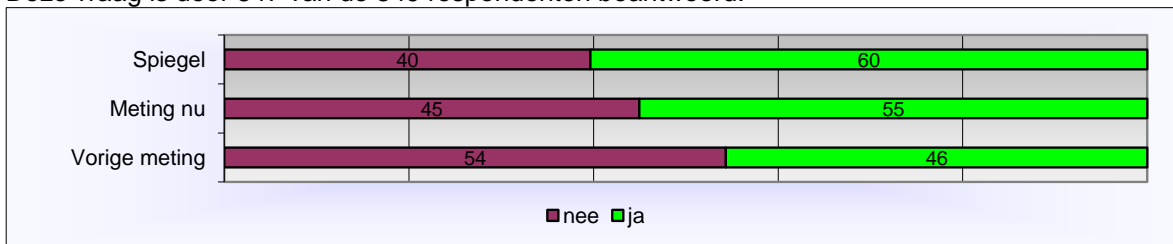
11. Heeft u informatie gekregen over de cliëntenraad?

Deze vraag is door 347 van de 349 respondenten beantwoord.



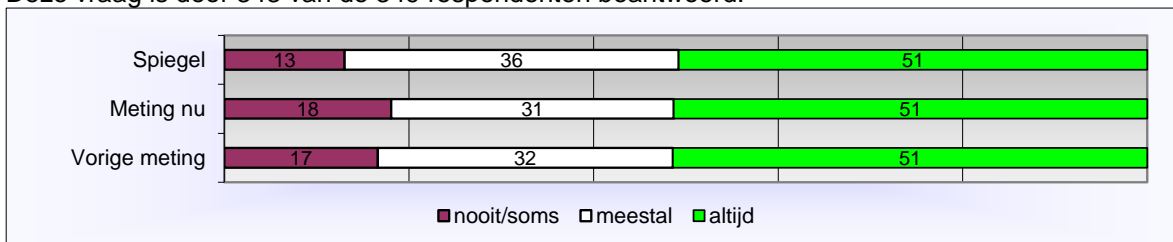
12. Heeft u informatie gekregen over de cliëntvertrouwenspersoon?

Deze vraag is door 347 van de 349 respondenten beantwoord.



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

Deze vraag is door 343 van de 349 respondenten beantwoord.

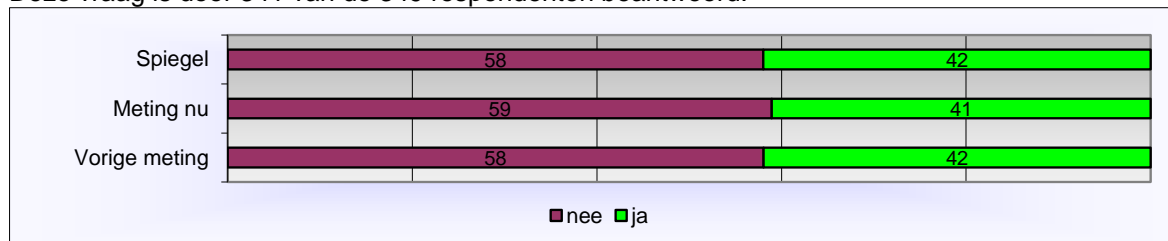


4.3 Inspraak en keuzevrijheid

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

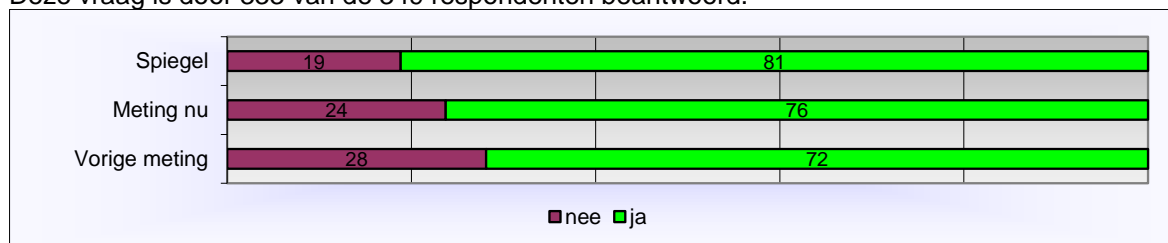
14. Kunt u kiezen wie uw begeleider is?

Deze vraag is door 341 van de 349 respondenten beantwoord.



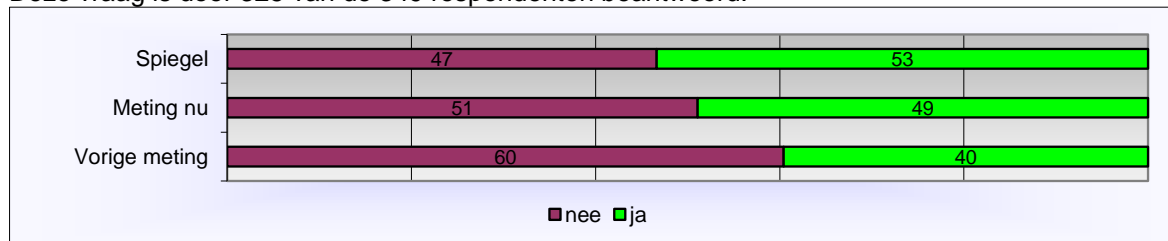
15. Kunt u kiezen of uw familie of vrienden betrokken worden bij de begeleiding?

Deze vraag is door 333 van de 349 respondenten beantwoord.



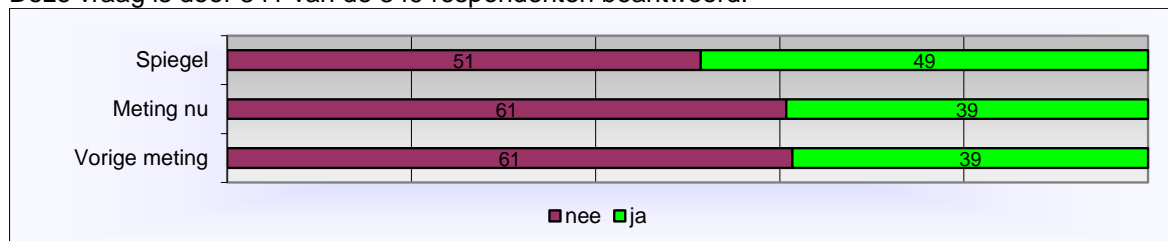
16. Kunt u medicijnen weigeren zonder dat het gevolgen heeft ('straf')?

Deze vraag is door 325 van de 349 respondenten beantwoord.



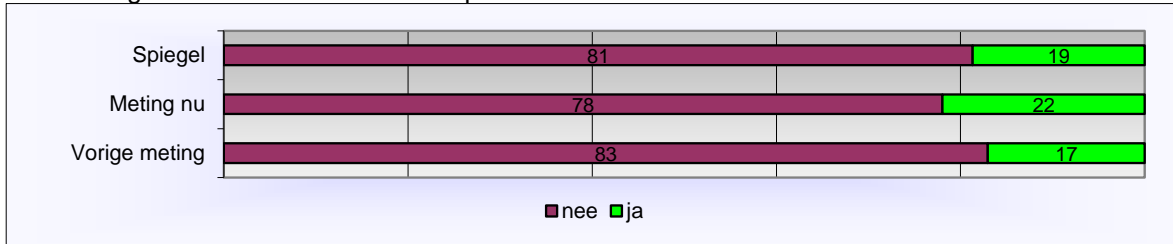
17. Heeft u kunnen kiezen in welk huis u ging wonen?

Deze vraag is door 341 van de 349 respondenten beantwoord.



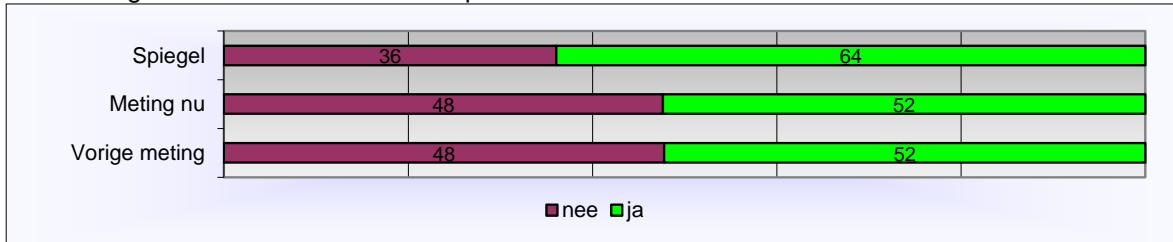
18. Heeft u kunnen kiezen met wie u ging samenwonen?

Deze vraag is door 328 van de 349 respondenten beantwoord.



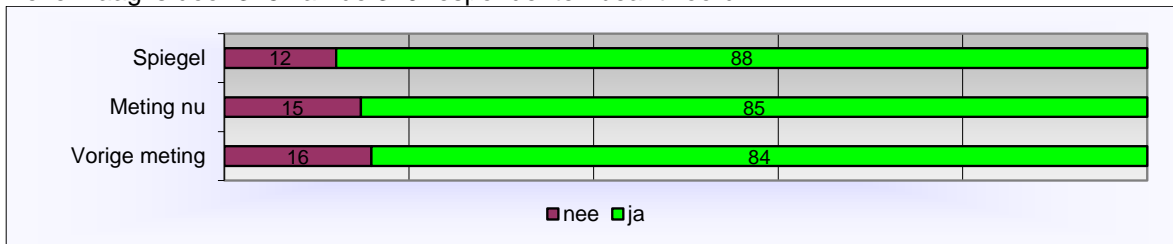
19. Heeft u inspraak in het opstellen van huisregels in uw huis?

Deze vraag is door 342 van de 349 respondenten beantwoord.



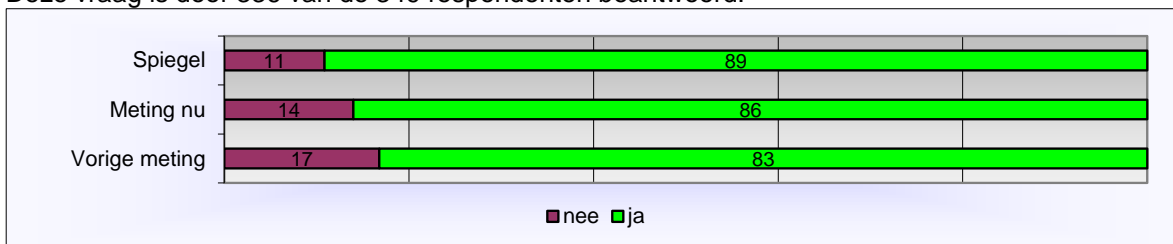
20. Kunt u kiezen waar uw begeleidingsgesprekken plaatsvinden (bijvoorbeeld bij u thuis of op kantoor)?

Deze vraag is door 345 van de 349 respondenten beantwoord.



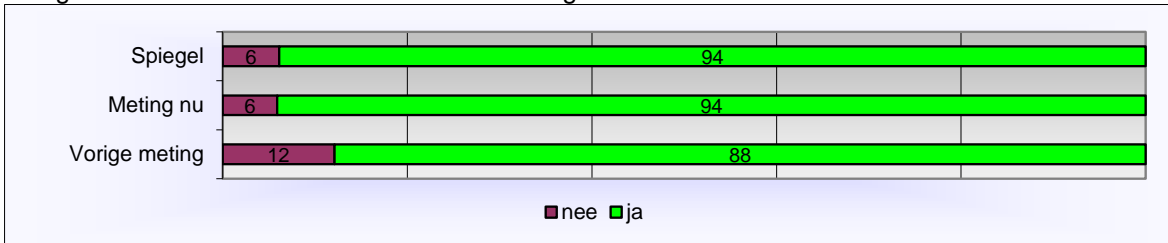
21. Heeft u een begeleidingsplan?

Deze vraag is door 336 van de 349 respondenten beantwoord.



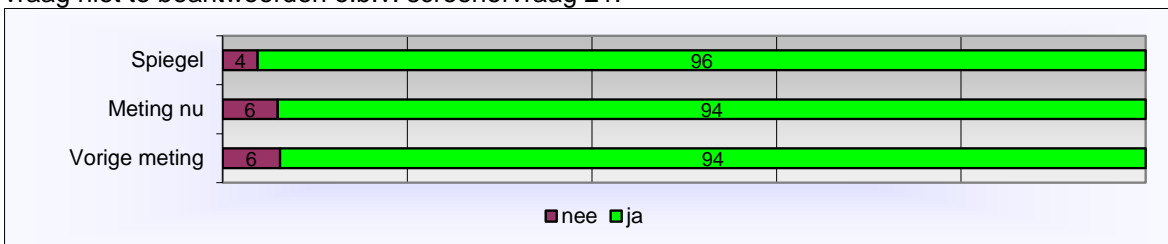
22. Kunt u meebeslissen over de inhoud van uw begeleidingsplan?

Deze vraag is door 271 van de 349 respondenten beantwoord. 47 respondenten hoefden deze vraag niet te beantwoorden o.b.v. screenvraag 21.



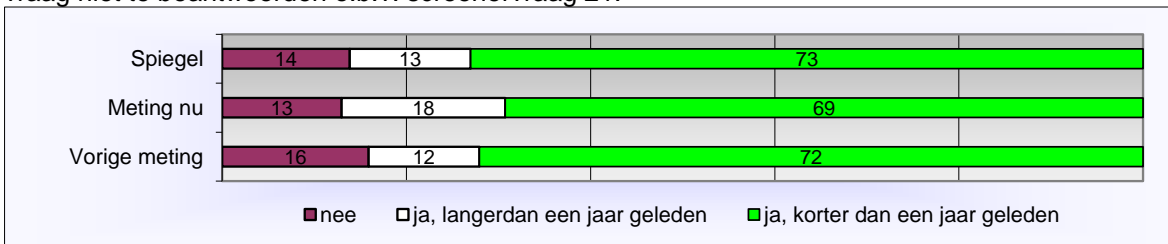
23. Heeft u ingestemd met uw begeleidingsplan?

Deze vraag is door 269 van de 349 respondenten beantwoord. 47 respondenten hoefden deze vraag niet te beantwoorden o.b.v. screenvraag 21.



24. Is uw begeleidingsplan in overleg met u bijgesteld?

Deze vraag is door 270 van de 349 respondenten beantwoord. 47 respondenten hoefden deze vraag niet te beantwoorden o.b.v. screenvraag 21.

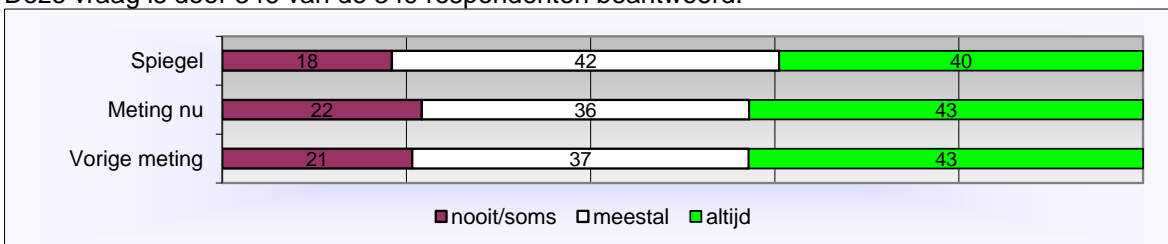


4.4 Omgang met uw begeleider

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

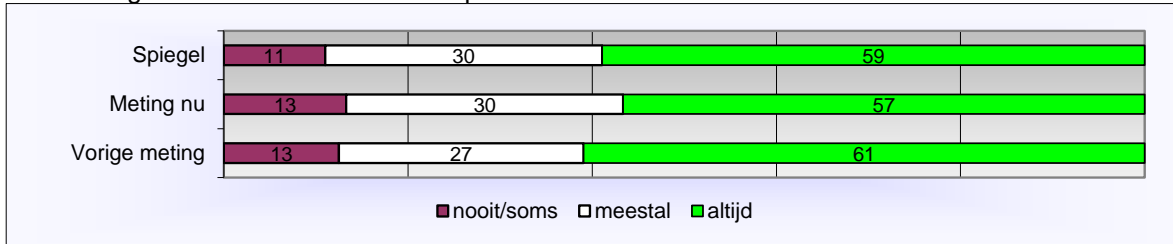
25. Heeft uw begeleider genoeg tijd voor u?

Deze vraag is door 346 van de 349 respondenten beantwoord.



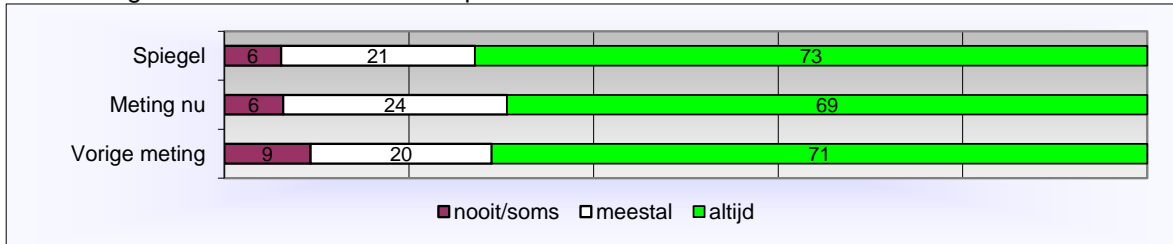
26. Luistert uw begeleider aandachtig naar u?

Deze vraag is door 346 van de 349 respondenten beantwoord.



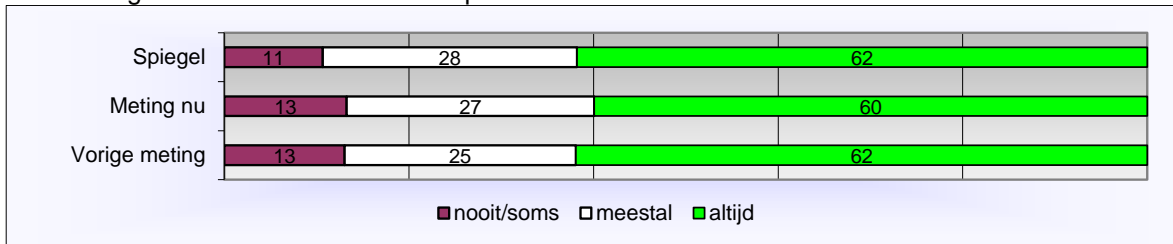
27. Is uw begeleider beleefd tegen u?

Deze vraag is door 346 van de 349 respondenten beantwoord.



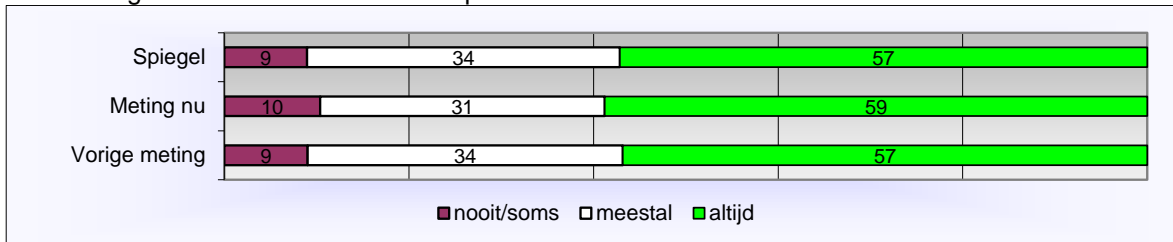
28. Neemt uw begeleider u serieus?

Deze vraag is door 347 van de 349 respondenten beantwoord.



29. Houdt uw begeleider zich aan afspraken met u?

Deze vraag is door 347 van de 349 respondenten beantwoord.

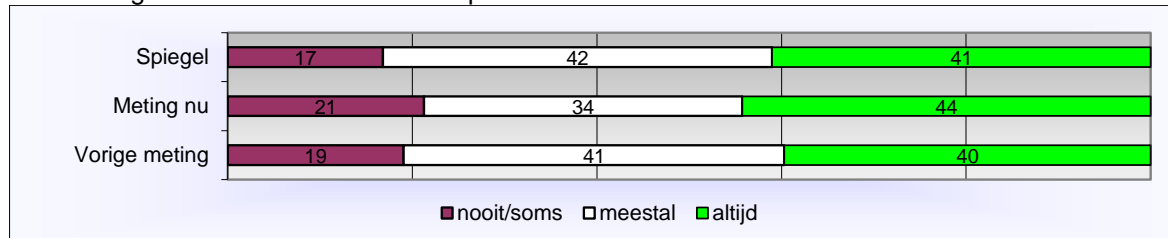


4.5 Deskundigheid van uw begeleider

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.

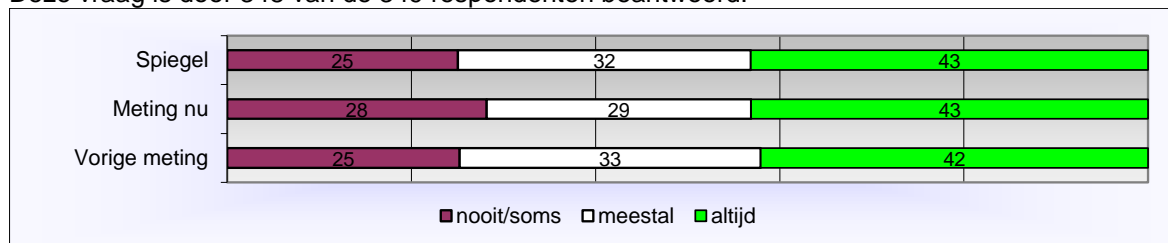
30. Begrijpt uw begeleider wat uw klachten zijn?

Deze vraag is door 348 van de 349 respondenten beantwoord.



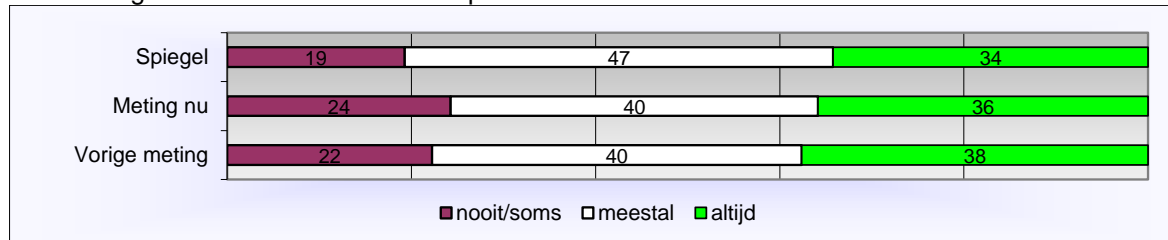
31. Besteedt uw begeleider aandacht aan uw lichamelijke gezondheid?

Deze vraag is door 348 van de 349 respondenten beantwoord.



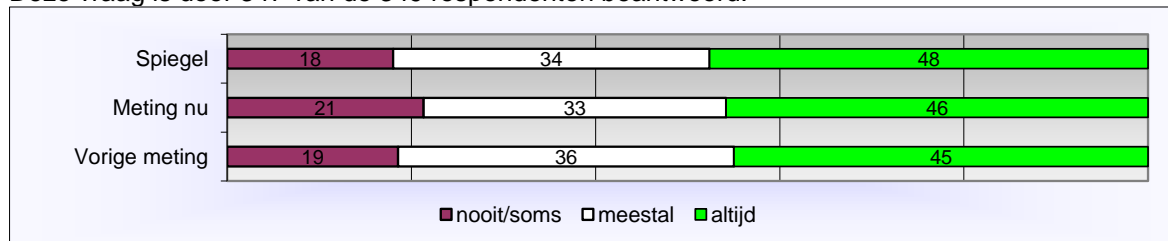
32. Stelt uw begeleider de juiste vragen?

Deze vraag is door 346 van de 349 respondenten beantwoord.



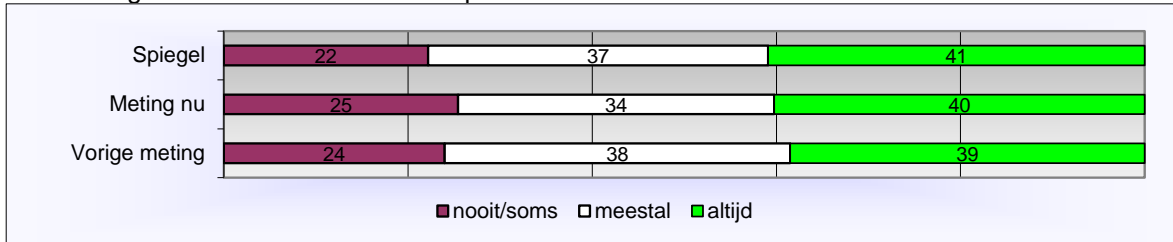
33. Zorgt de begeleiding voor een veilige sfeer in huis?

Deze vraag is door 347 van de 349 respondenten beantwoord.



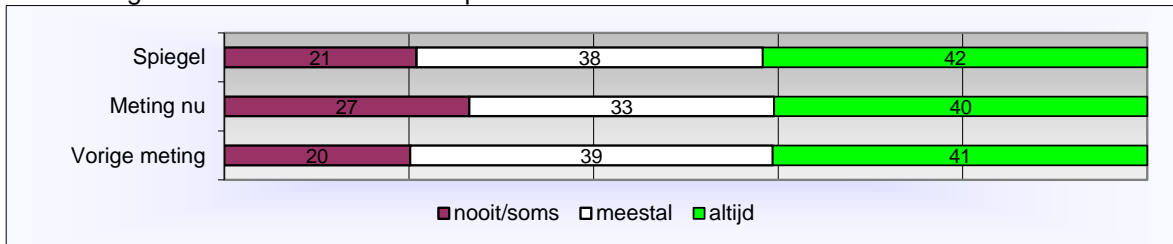
34. Gaat de begeleiding goed om met ruzie in huis?

Deze vraag is door 338 van de 349 respondenten beantwoord.



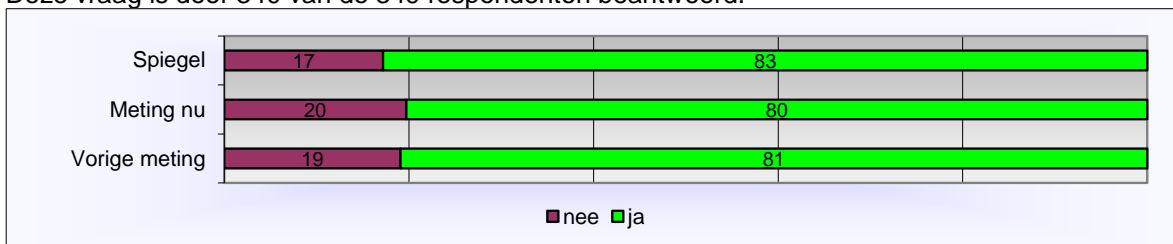
35. Is er genoeg begeleiding in huis aanwezig?

Deze vraag is door 339 van de 349 respondenten beantwoord.



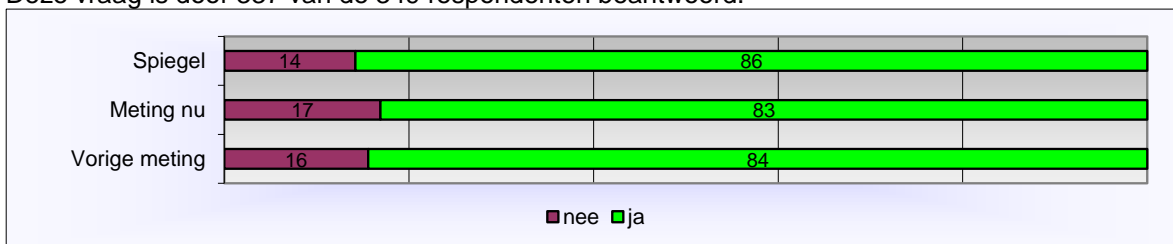
36. Is de begeleiding naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten?

Deze vraag is door 340 van de 349 respondenten beantwoord.



37. Wordt het begeleidingsplan naar uw wens uitgevoerd?

Deze vraag is door 337 van de 349 respondenten beantwoord.

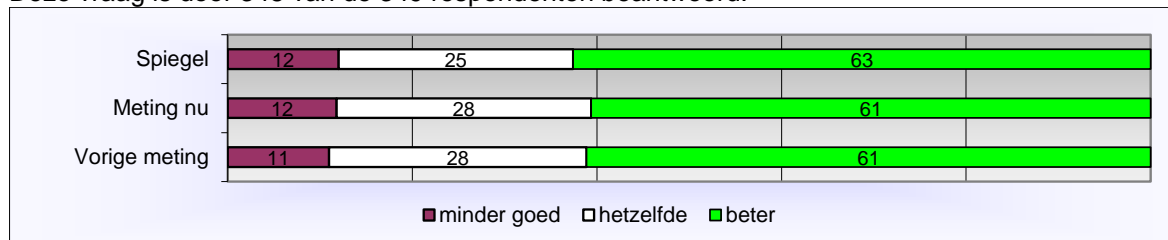


4.6 Veranderingen in (ernst van) klachten en functioneren

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

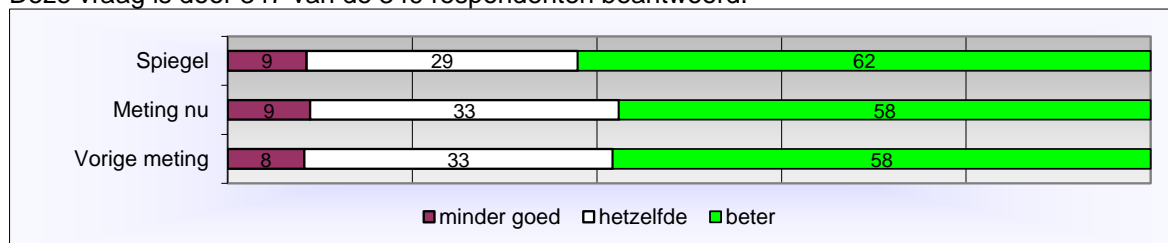
38. Vergelijken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu functioneert?

Deze vraag is door 348 van de 349 respondenten beantwoord.



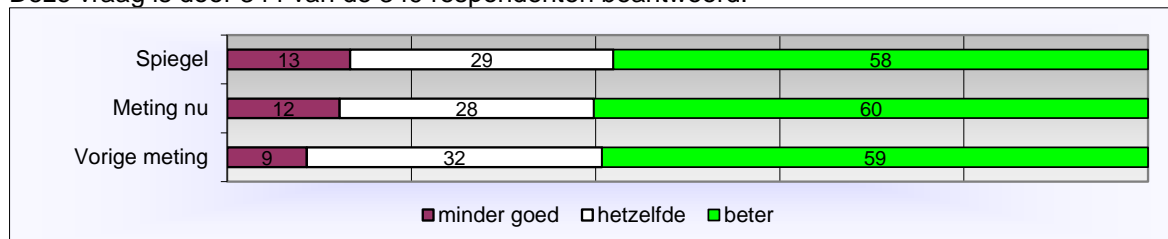
39. Vergelijken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu met uw klachten omgaat?

Deze vraag is door 347 van de 349 respondenten beantwoord.



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

Deze vraag is door 344 van de 349 respondenten beantwoord.



4.7 Woon- en leefomstandigheden

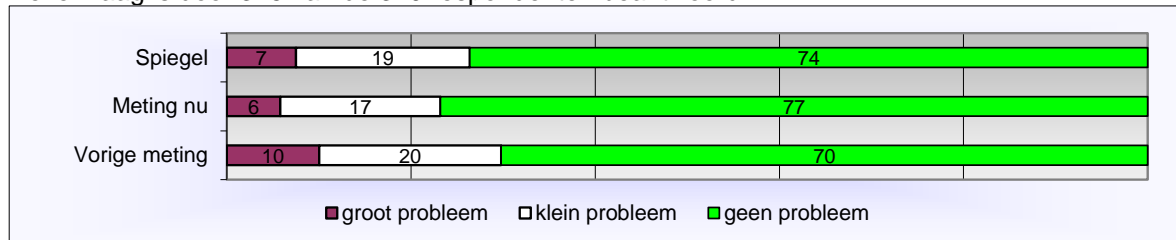
De volgende vragen gaan over de woning en dan vooral over de zaken waar de cliënt zelf minder of geen invloed op heeft.

41. Met hoeveel mensen woont u in één huis?

Met hoeveel mensen woont u in één huis	Vorige meting	Meting nu	Spiegel
Ik woon alleen	27%	35%	34%
Ik woon met één ander persoon	9%	12%	10%
Ik woon met 2 of 3 andere personen	16%	16%	17%
Ik woon met 4 of 5 andere personen	8%	6%	12%
Ik woon met 6 of meer andere personen	39%	31%	27%

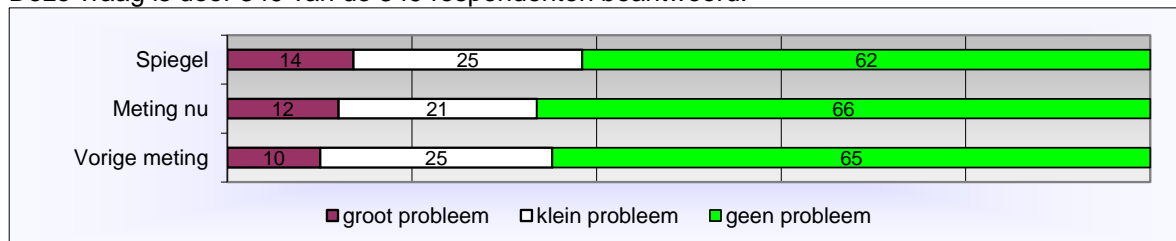
42. Is de grootte van uw woonruimte een probleem voor u?

Deze vraag is door 345 van de 349 respondenten beantwoord.



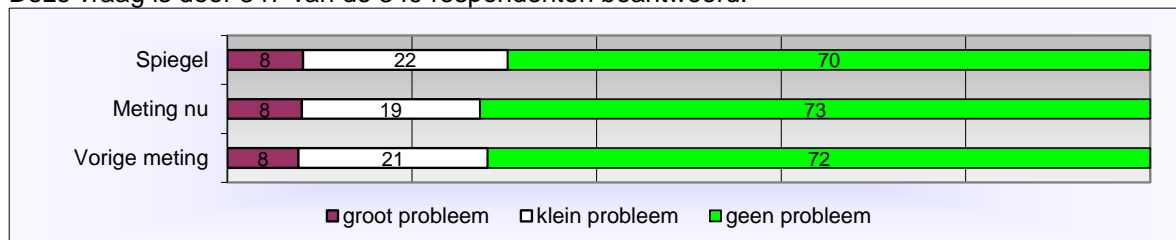
43. Is de kwaliteit van uw woning een probleem voor u? (Denk bijvoorbeeld aan geluidsoverlast door dunne muren).

Deze vraag is door 349 van de 349 respondenten beantwoord.



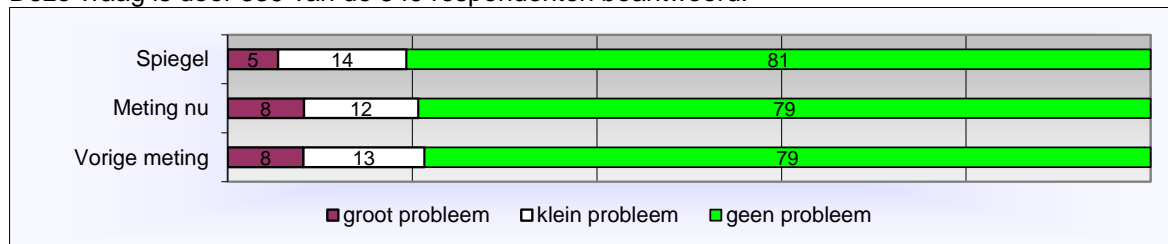
44. Is de staat van onderhoud van uw woning een probleem voor u? (Denk bijvoorbeeld aan het schilderwerk of kapotte dingen).

Deze vraag is door 347 van de 349 respondenten beantwoord.



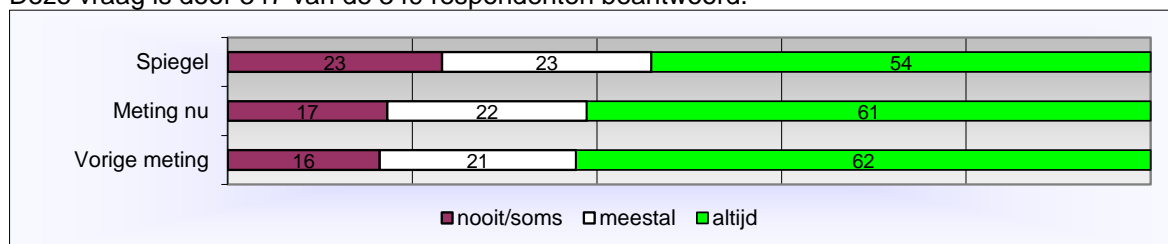
45. Is de mate waarin uw gemeenschappelijke huiskamer wordt schoongehouden een probleem voor u?

Deze vraag is door 339 van de 349 respondenten beantwoord.



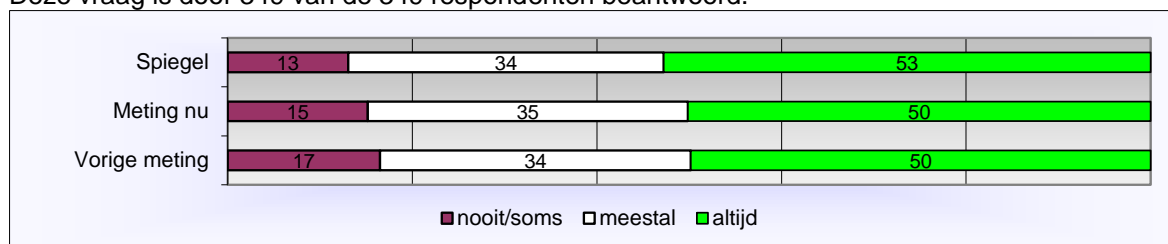
46. Besteedt de begeleiding aandacht aan de brandveiligheid in uw woning?

Deze vraag is door 347 van de 349 respondenten beantwoord.



47. Voelt u zich veilig in huis?

Deze vraag is door 349 van de 349 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?

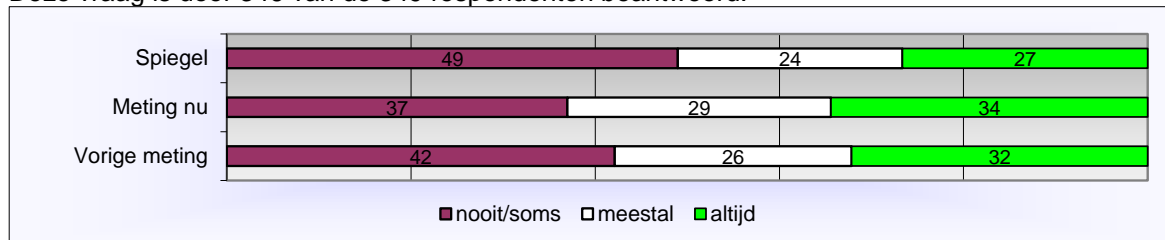
Heeft u betaald of vrijwillig werk	Vorige meting	Meting nu	Spiegel
Nee	45%	36%	47%
Ja, betaald werk	16%	16%	13%
Ja, vrijwillig werk	32%	37%	36%
Ja, beide	6%	11%	4%

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

Neemt u deel aan dagactiviteiten	Vorige meting	Meting nu	Spiegel
Nee	49%	44%	57%
Ja	51%	56%	43%

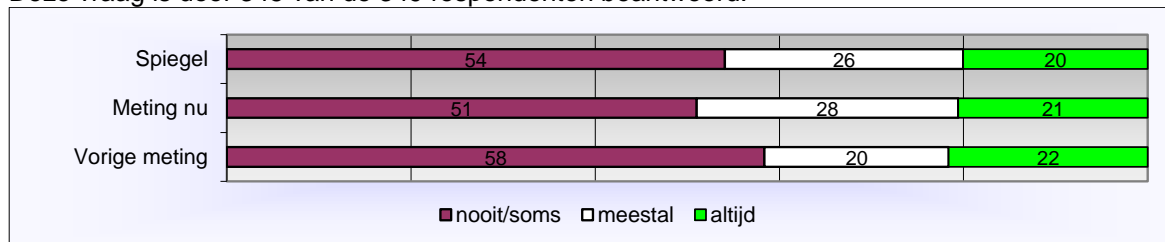
50. Spoot uw begeleider u aan om dagactiviteiten te ondernemen? (Denk hierbij aan (vrijwillig) werk en activiteiten bij een DAC of een zorgboerderij).

Deze vraag is door 346 van de 349 respondenten beantwoord.



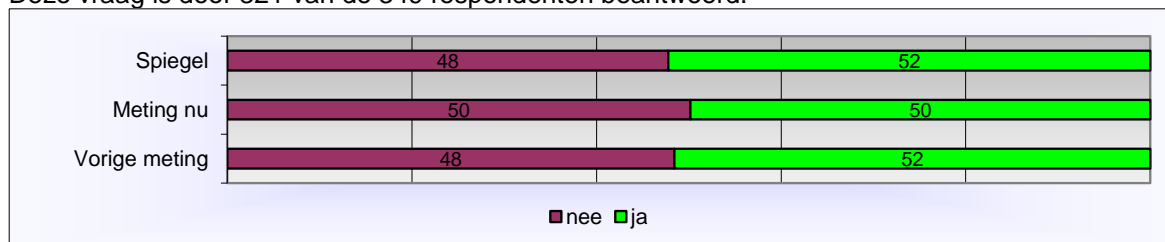
51. Spoot uw begeleider u aan om buitenshuis iets in uw vrije tijd te doen? (Denk hierbij aan vrienden en familie bezoeken, of een cursus doen in een buurthuis).

Deze vraag is door 345 van de 349 respondenten beantwoord.



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

Deze vraag is door 321 van de 349 respondenten beantwoord.



4.9 Informatie-uitwisseling behandelaars en begeleiders

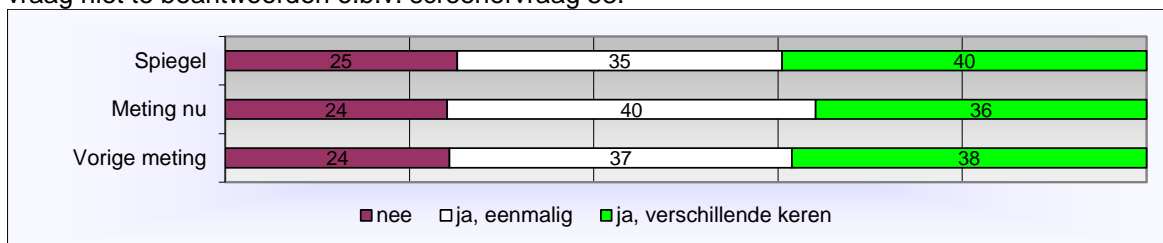
De volgende vragen gaan over de samenwerking tussen verschillende zorgverleners.

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

Krijgt u behalve hulp van uw begeleider ook nog hulp van andere zorgverleners	Vorige meting	Meting nu	Spiegel
Nee	27%	26%	27%
Ja	73%	74%	73%

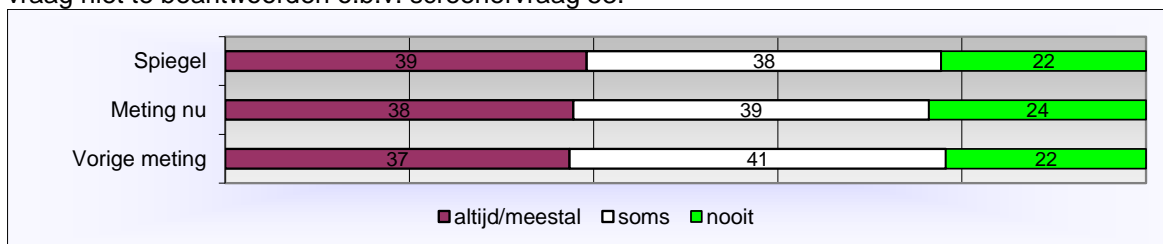
54. Heeft uw begeleider aan u toestemming gevraagd om informatie over u met deze zorgverleners te delen?

Deze vraag is door 245 van de 349 respondenten beantwoord. 86 respondenten hoefden deze vraag niet te beantwoorden o.b.v. screenvraag 53.



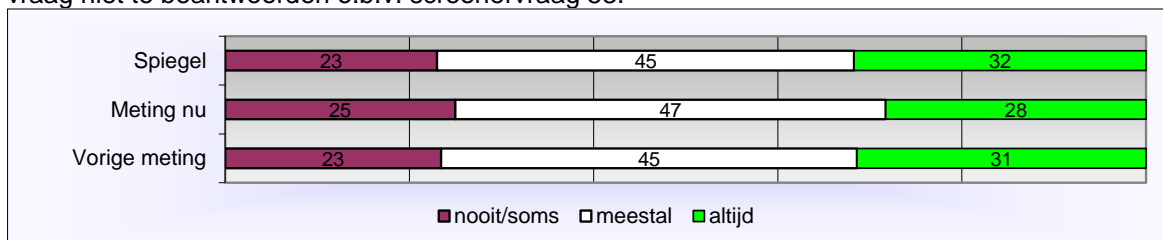
55. Moest u aan de andere zorgverlener(s) alles opnieuw vertellen over uw klachten?

Deze vraag is door 246 van de 349 respondenten beantwoord. 86 respondenten hoefden deze vraag niet te beantwoorden o.b.v. screenvraag 53.



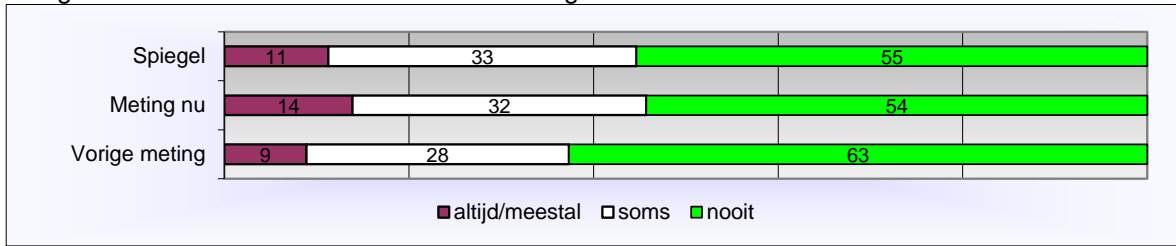
56. Zitten uw begeleiders en de andere zorgverlener(s) op één lijn als het gaat over de beste behandeling voor uw klachten?

Deze vraag is door 244 van de 349 respondenten beantwoord. 86 respondenten hoefden deze vraag niet te beantwoorden o.b.v. screenvraag 53.



57. Geven uw begeleiders u tegenstrijdige informatie?

Deze vraag is door 245 van de 349 respondenten beantwoord. 86 respondenten hoefden deze vraag niet te beantwoorden o.b.v. screenervraag 53.



4.10 Algemene mening over de instelling

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

Rapportcijfer	Vorige meting	Meting nu	Spiegel
	7,4	7,5	7,6

59. Zou u deze instelling aan andere mensen aanbevelen?

Zou u deze instelling aanbevelen	Vorige meting	Meting nu	Spiegel
Beslist niet	11%	11%	7%
Waarschijnlijk niet	10%	9%	10%
Waarschijnlijk wel	47%	43%	43%
Beslist wel	32%	37%	40%

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.

Inleiding

De sterrentabel (paragraaf 2.2) laat zien dat HVO Querido op geen van de indicatoren een significant afwijkende score heeft behaald ten opzichte van de spiegelgroep.

Nadere beschouwing van de onderliggende vragen per indicatoren kan echter wel inzicht geven 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.

Informatie over de begeleiding

- Heeft u informatie gekregen over het resultaat dat u van de begeleiding kunt verwachten? (vraag 8) - 33% antwoordt met 'nee'.

Informatievoorziening

- Heeft u informatie gekregen over uw rechten wat betreft het inzien van uw cliëntdossier? (vraag 9) - 35% 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) - 36% antwoordt met 'nee.'
- Heeft u informatie gekregen over de cliëntvertrouwenspersoon? (vraag 12) - 45% antwoordt met 'nee.'

Keuzemogelijkheid

- Kunt u kiezen wie uw begeleider is? (vraag 14) - 59% antwoordt met 'nee'.
- Heeft u kunnen kiezen in welk huis u ging wonen? (vraag 17) - 61% antwoordt met 'nee'.
- Heeft u kunnen kiezen met wie u ging samenwonen? (vraag 18) - 78% antwoordt met 'nee'.
- Heeft u inspraak in het opstellen van huisregels in uw huis? (vraag 19) - 48% antwoordt met 'nee'.

Samenwerking meerdere hulpverleners

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

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) – 51% antwoordt met 'nee'.

Aanbod voor maatschappelijk herstel

- Neemt u deel aan dagactiviteiten (bijvoorbeeld op een DAC of zorgboerderij)? (vraag 49) – 44% 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) – 37% 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) – 51% antwoordt met 'soms' of 'nooit'.
- Kunt u bij uw instelling een cursus volgen om aan uw herstel te werken? (vraag 52) – 50% antwoordt met 'nee'.

Samenwerking meerdere hulpverleners

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

Bijlage 1 Schalen

Bejegening			
	<i>Nooit/soms</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 13	18%	31%	51%
Vraag 25	22%	36%	43%
Vraag 26	13%	30%	57%
Vraag 27	6%	24%	69%
Vraag 28	13%	27%	60%
Vraag 29	10%	31%	59%

Kwaliteit huisvesting			
	<i>Groot probleem</i>	<i>Klein probleem</i>	<i>Geen probleem</i>
Vraag 42	6%	17%	77%
Vraag 43	12%	21%	66%
Vraag 44	8%	19%	73%
Vraag 45	8%	12%	79%

Informatie over cliëntenrechten		
	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>
Vraag 9	35%	65%
Vraag 10	49%	51%
Vraag 11	36%	64%
Vraag 12	45%	55%

Bereikbaarheid begeleiders			
	<i>Groot probleem</i>	<i>Klein probleem</i>	<i>Geen probleem</i>
Vraag 2	4%	20%	76%
Vraag 3	6%	21%	73%
Vraag 4	16%	25%	59%

Deskundigheid begeleiders			
	<i>Nooit/soms</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 30	21%	34%	44%
Vraag 31	28%	29%	43%
Vraag 32	24%	40%	36%
Vraag 33	21%	33%	46%
Vraag 34	25%	34%	40%
Vraag 35	27%	33%	40%
Vraag 47	15%	35%	50%

Keuzemogelijkheid		
	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>
<i>Vraag 14</i>	59%	41%
<i>Vraag 17</i>	61%	39%
<i>Vraag 18</i>	78%	22%
<i>Vraag 19</i>	48%	52%

Informed consent		
	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>
<i>Vraag 22</i>	6%	94%
<i>Vraag 23</i>	6%	94%

	<i>Nee</i>	<i>Ja, langer dan een jaar geleden</i>	<i>Ja, korter dan een jaar geleden</i>
<i>Vraag 24</i>	13%	18%	69%

Samenwerking meerdere hulpverleners			
	<i>Nooit/soms</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
<i>Vraag 56</i>	25%	47%	28%

	<i>Altijd/meestal</i>	<i>Soms</i>	<i>Nooit</i>
<i>Vraag 55</i>	38%	39%	24%
<i>Vraag 57</i>	14%	32%	54%

Informatie over de aanpak van de begeleiding		
	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>
<i>Vraag 6</i>	22%	78%
<i>Vraag 7</i>	28%	72%
<i>Vraag 8</i>	33%	67%

Ervaren functioneren			
	<i>Minder goed</i>	<i>Hetzelfde</i>	<i>Beter</i>
<i>Vraag 38</i>	12%	28%	61%
<i>Vraag 39</i>	9%	33%	58%
<i>Vraag 40</i>	12%	28%	60%

Bijlage 2 Prestatie-indicatoren

2.6 Veiligheid in de groep			
	<i>Nooit/soms</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
<i>Vraag 47</i>	15%	35%	50%

3.3 Informed consent		
	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>
<i>Vraag 23</i>	6%	94%

3.4 Keuzevrijheid		
	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>
<i>Vraag 22</i>	6%	94%

3.5 Vervulling zorgwensen		
	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>
<i>Vraag 36</i>	20%	80%

3.6 Evaluatie behandelplan			
	<i>Nee</i>	<i>Ja, korter dan een jaar geleden</i>	<i>Ja, langer dan een jaar geleden</i>
<i>Vraag 24</i>	13%	18%	69%

3.7 Continuïteit van zorg			
	<i>Nooit/soms</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
<i>Vraag 56</i>	25%	47%	28%

	<i>Altijd/meestal</i>	<i>Soms</i>	<i>Nooit</i>
<i>Vraag 55</i>	38%	39%	24%
<i>Vraag 57</i>	14%	32%	54%

3.9 Woon en leefomstandigheden			
	<i>Groot probleem</i>	<i>Klein probleem</i>	<i>Geen probleem</i>
<i>Vraag 42</i>	6%	17%	77%
<i>Vraag 43</i>	12%	21%	66%
<i>Vraag 44</i>	8%	19%	73%
<i>Vraag 45</i>	8%	12%	79%

3.10 Bejegening

	<i>Nooit/soms</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
<i>Vraag 13</i>	18%	31%	51%
<i>Vraag 25</i>	22%	36%	43%
<i>Vraag 26</i>	13%	30%	57%
<i>Vraag 27</i>	6%	24%	69%
<i>Vraag 28</i>	13%	27%	60%
<i>Vraag 29</i>	10%	31%	59%

3.11 Informatieverstrekking

	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>
<i>Vraag 6</i>	22%	78%
<i>Vraag 7</i>	28%	72%
<i>Vraag 8</i>	33%	67%