

Wat vinden uw cliënten van
de begeleiding?

HVO-Querido totaal BZW

Onderzoek Kiwa Carity naar ervaringen
met Begeleid Zelfstandig 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 veelevoudigd, 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 Begeleid Zelfstandig Wonen	5
1.2	Onderzoeksmethode	5
1.3	Aanleveren gegevens aan de Centrale Database	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, sterrentabel	11
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	21
4.5	Deskundigheid van uw begeleider	22
4.6	Veranderingen in klachten en functioneren	24
4.7	Aanbod voor maatschappelijk herstel	24
4.8	Informatie-uitwisseling behandelaars en begeleiders	26
4.9	Algemene mening over de instelling	27
5.	Opvallende zaken en mogelijke verbeterpunten	29
Bijlage 1	Schalen	31
Bijlage 2	Prestatie-indicatoren	33

1. Inleiding

1.1 CQ-Index ggz Begeleid Zelfstandig 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 Begeleid Zelfstandig Wonen bestaat uit 57 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 Begeleid Zelfstandig Wonen hebben gewoond. De CQI Begeleid Zelfstandig 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 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 2014 heeft Kiwa Carity voor uw instelling een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd met de CQ-Index Begeleid Zelfstandig 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.

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

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 vragenlijst 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 450 benaderde cliënten in dit (deel)rapport BWZ hebben 208 cliënten een vragenlijst ingevulde en teruggestuurd. Dit is een respons van 46%. Bij de vorige meting waren er 195 respondenten.

De vragen van de *CQI Begeleid Zelfstandig Wonen* worden samengevat in 8 schalen:

Schalen	Itemnummers
Bejegening	13-21-22-23-24-25
Informatievoorziening	5-9-10-11-12
Deskundigheid begeleiders	26-27-28
Keuzemogelijkheid	14-15-16
Informed consent	18-19-20
Samenwerking meerdere hulpverleners	41-42-43
Informatie over de begeleiding	6-7-8
Ervaren functioneren	31-32-33

Naast de bovenstaande schalen zijn voor de *CQI Begeleid Zelfstandig Wonen* in totaal zes prestatie-indicatoren opgesteld.

Indicatoren	Itemnummers
3.3 Informed consent	19
3.4 Keuzevrijheid	18
3.5 Vervulling zorgwensen	29
3.6 Evaluatie behandelplan	20
3.10 Bejegening	13-21-22-23-24-25
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 BZW Totaal. 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 dit 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.

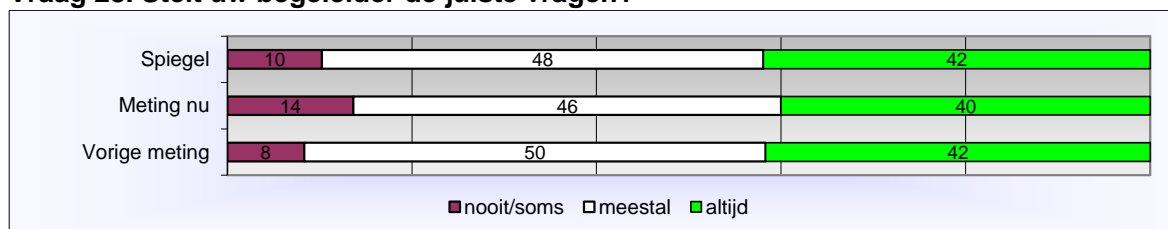
1.5 Leeswijzer

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 2700 cliënten van verschillende GGZ instellingen en verslavingszorginstellingen in Nederland.

Hierna volgt een voorbeeld van hoe we de resultaten weergeven.

Vraag 28. Stelt uw begeleider de juiste vragen?



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 voor-

beeld geeft 14% van de respondenten van uw instelling aan dat de begeleider hen soms tot nooit de juiste vragen stelt; 46% antwoordt met 'meestal'; en volgens 40% stelt de begeleider altijd de juiste vragen.

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 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.

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.

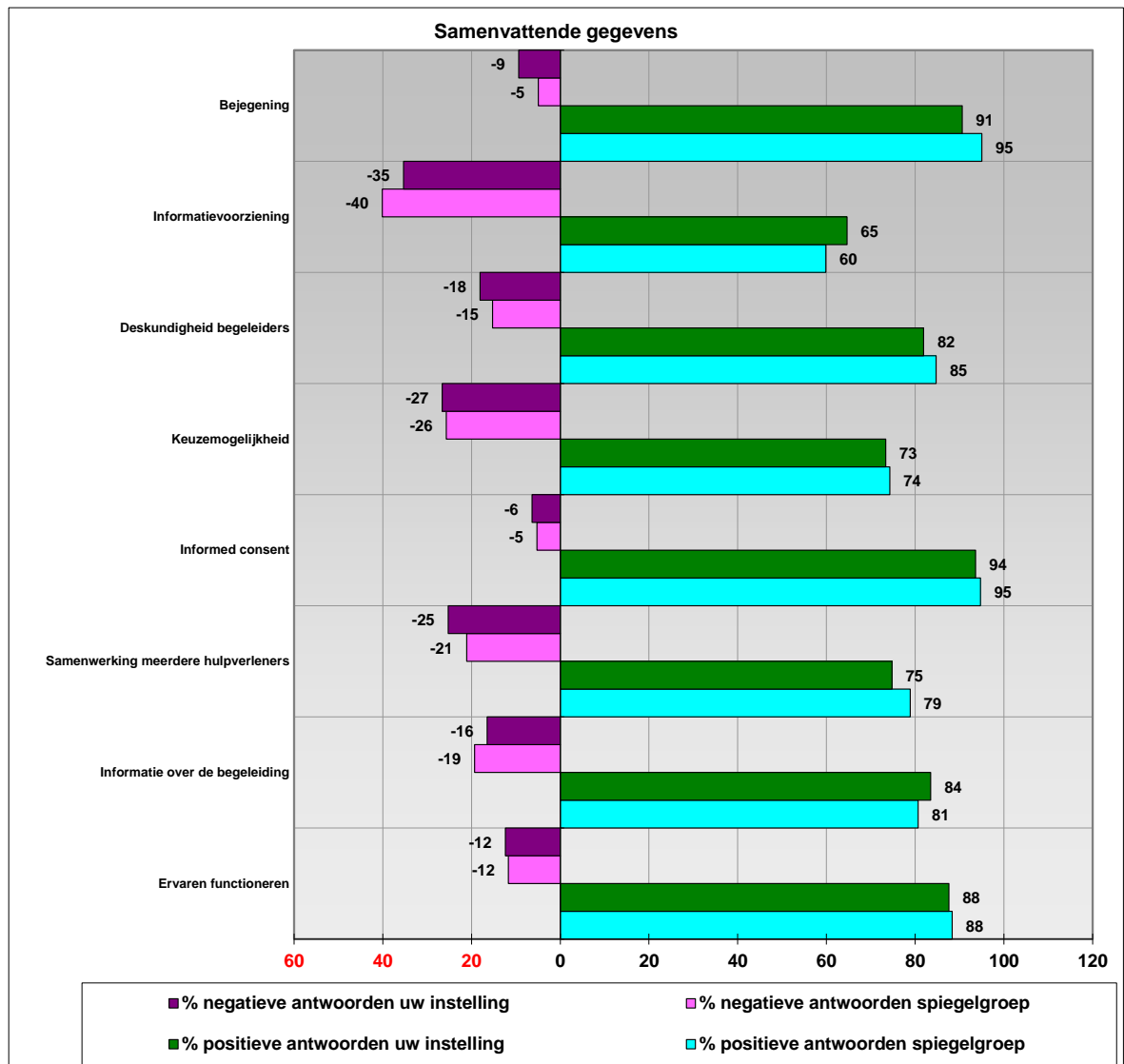
2. Samenvatting resultaten

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.

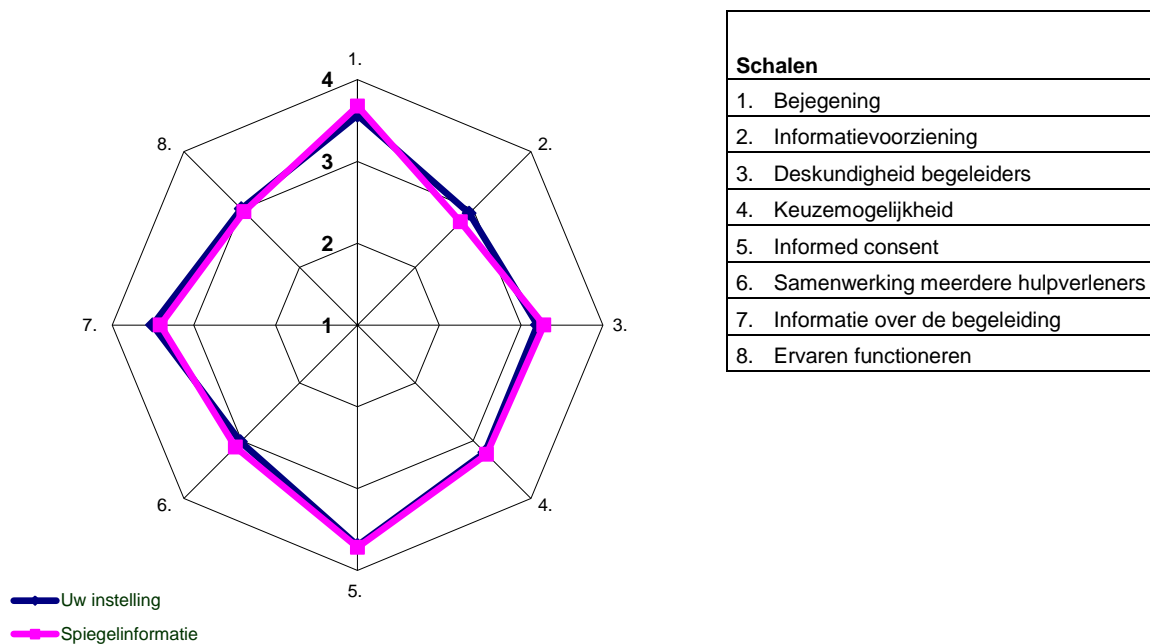
Figuur 2.1 Samenvattende gegevens



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 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. De roze lijn geeft de resultaten weer van de spiegelgroep.

Figuur 2.2 Spinnenweb



Schalen
1. Bejegening
2. Informatievoorziening
3. Deskundigheid begeleiders
4. Keuzemogelijkheid
5. Informed consent
6. Samenwerking meerdere hulpverleners
7. Informatie over de begeleiding
8. Ervaren functioneren

Schalen	Uw instelling	Spiegelinformatie
1. Bejegening	3,57	3,68
2. Informatievoorziening	2,93	2,78
3. Deskundigheid begeleiders	3,20	3,28
4. Keuzemogelijkheid	3,20	3,23
5. Informed consent	3,70	3,72
6. Samenwerking meerdere hulpverleners	3,02	3,11
7. Informatie over de begeleiding	3,50	3,41
8. Ervaren functioneren	3,01	2,96

Indicatoren	Uw instelling	Spiegelinformatie
3.3 Informed consent	3,92	3,96
3.4 Keuzevrijheid	3,85	3,92
3.5 Vervulling zorgwensen	3,63	3,74
3.6 Evaluatie behandelplan	3,33	3,26
3.10 Bejegening	3,57	3,68
3.11 Informatieverstrekking	3,50	3,41

2.2 Significante afwijkingen, sterrentabel

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

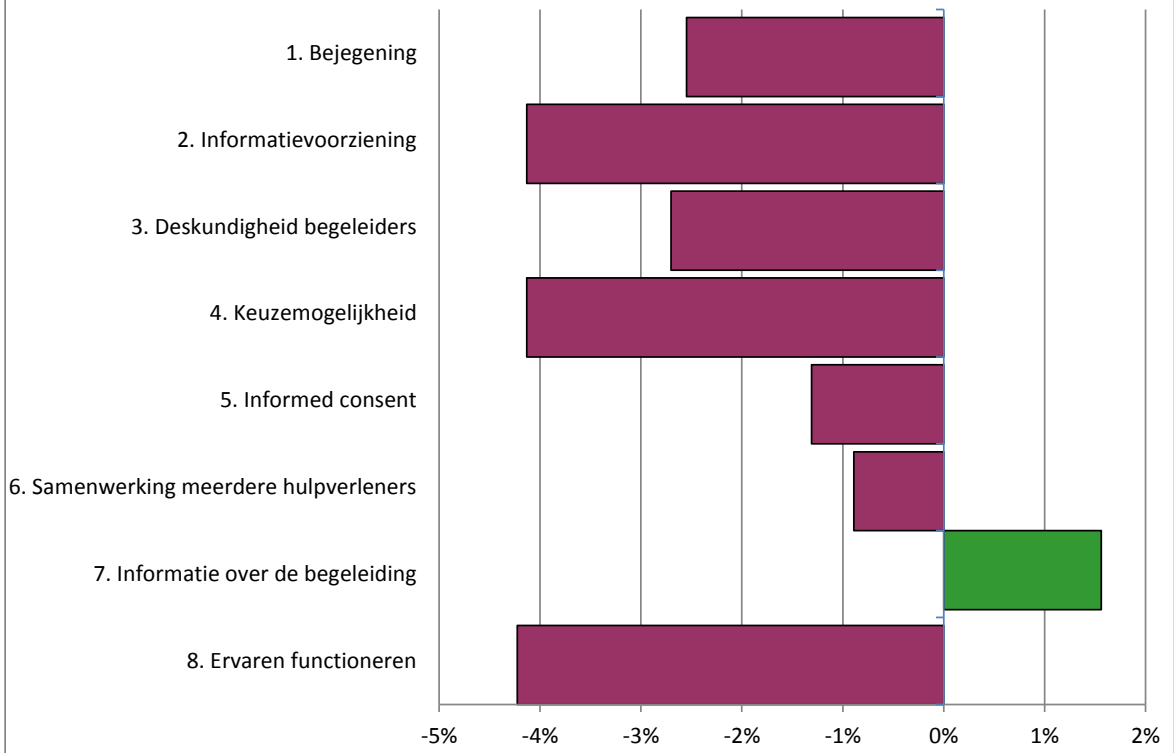
Schalen	Lager	Gelijk	Hoger
1. Bejegening	*		
2. Informatievoorziening		**	
3. Deskundigheid begeleiders		**	
4. Keuzemogelijkheid		**	
5. Informed consent		**	
6. Samenwerking meerdere hulpverleners		**	
7. Informatie over de begeleiding		**	
8. Ervaren functioneren		**	

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.

Gemiddelde afwijking ervaringscore 2014 t.o.v. 2011



3. Persoonskenmerken van de respondenten

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

Geslacht, leeftijd en opleidingsniveau

Van de cliënten is 27% vrouw en 73% man. Bij de instellingen waarmee is vergeleken (spiegel) is 48% vrouw en 52% man. De verdeling van de leeftijd en het opleidingsniveau van de respondenten ziet u de tabellen 3.1 en 3.2.

Tabel 3.1 Leeftijdsverdeling respondent

Wat is uw leeftijd	Vorige meting	Meting nu	Spiegel
18 t/m 24 jaar	3%	2%	5%
25 t/m 34 jaar	17%	18%	16%
35 t/m 44 jaar	29%	22%	23%
45 t/m 54 jaar	33%	38%	26%
55 t/m 64 jaar	13%	17%	20%
65 t/m 74 jaar	5%	1%	8%
75 jaar of ouder	1%	0%	2%

Tabel 3.2 Opleidingsniveau respondent

Wat is uw hoogst voltooide opleiding	Vorige meting	Meting nu	Spiegel
Geen onderwijs	5%	9%	6%
Lagere school	13%	15%	13%
VMBO	26%	23%	22%
MAVO	24%	22%	19%
MBO	8%	10%	16%
Voorgezet onderwijs	13%	11%	10%
HBO	3%	4%	7%
WO	4%	3%	4%
Anders	5%	1%	3%

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	66%	66%	87%
Indonesië	0%	2%	1%
Suriname	16%	14%	3%
Marokko	11%	6%	1%
Turkije	1%	2%	1%
Duitsland	0%	1%	1%
Nederlandse Antillen	2%	2%	1%
Aruba	0%	0%	0%
Anders	5%	8%	4%

Tabel 3.4 Geboorteland vader

Wat is het geboorteland van uw vader	Vorige meting	Meting nu	Spiegel
Nederland	48%	54%	82%
Indonesië	4%	3%	3%
Suriname	22%	17%	4%
Marokko	13%	9%	2%
Turkije	1%	2%	2%
Duitsland	1%	1%	1%
Nederlandse Antillen	1%	3%	1%
Aruba	1%	1%	0%
Anders	10%	11%	6%

Tabel 3.5 Geboorteland moeder

Wat is het geboorteland van uw moeder	Vorige meting	Meting nu	Spiegel
Nederland	54%	58%	83%
Indonesië	4%	3%	3%
Suriname	20%	18%	4%
Marokko	11%	8%	2%
Turkije	1%	2%	2%
Duitsland	1%	0%	2%
Nederlandse Antillen	2%	2%	1%
Aruba	1%	0%	0%
Anders	8%	10%	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	85%	87%	89%
Fries	0%	0%	0%
Nederlands dialect	2%	1%	5%
Indonesisch	0%	0%	0%
Sranan	2%	1%	0%
Marokkaans-Arabisch	4%	4%	1%
Turks	1%	1%	1%
Duits	0%	0%	0%
Papiaments	2%	2%	1%
Anders	3%	5%	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 6,2 beoordeeld.

Figuur 3.1 Zelfoordeel over algehele gezondheid

Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen	Vorige meting	Meting nu	Spiegel
Uitstekend	7%	6%	4%
Zeer goed	11%	7%	7%
Goed	47%	39%	42%
Matig	27%	35%	38%
Slecht	8%	12%	10%

Figuur 3.2 Zelfoordeel over psychische gezondheid

Hoe zou u over het algemeen uw psychische gezondheid noemen	Vorige meting	Meting nu	Spiegel
Uitstekend	9%	8%	3%
Zeer goed	7%	6%	6%
Goed	45%	47%	38%
Matig	34%	28%	42%
Slecht	6%	11%	10%

Hulp bij het invullen van de vragenlijst

Van de respondenten van uw instelling heeft 25% hulp gekregen bij het invullen van de vragenlijst. Bij de spiegelgroep is dat 28%.

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	63%	73%	70%
Heeft mijn antwoorden opgeschreven	33%	33%	46%
Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord	8%	6%	4%
Heeft de vragen in mijn taal vertaald	6%	4%	9%
Heeft op een andere manier geholpen	23%	12%	17%

4. Hoe ervaren uw cliënten de begeleiding?

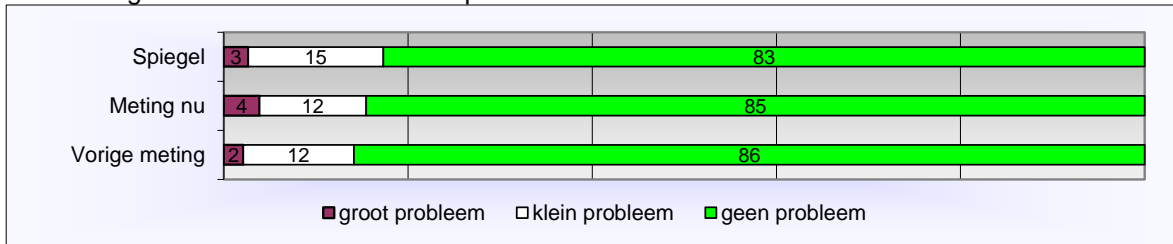
In dit hoofdstuk worden de resultaten van de CQ-Index per vraag weergegeven. De vragen gaan over de ervaringen met de begeleiding die de cliënten afgelopen twaalf maanden hebben gekregen. De ervaringen worden uitgesplitst in diverse onderwerpen.

4.1 Bereikbaarheid van de begeleider

De volgende vragen gaan over de bereikbaarheid van de begeleider.

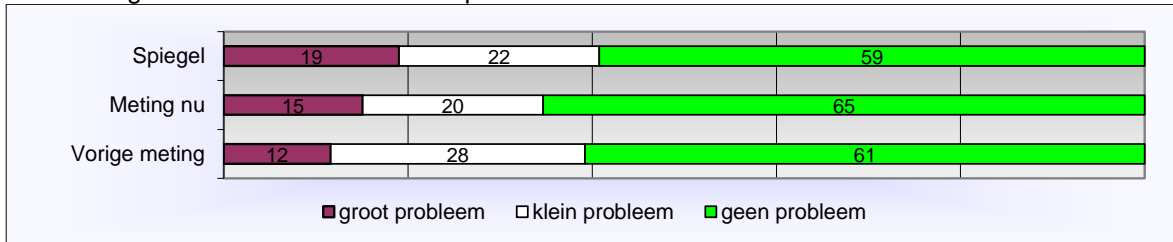
2. Is het een probleem voor u om door de week overdag uw begeleider te spreken te krijgen?

Deze vraag is door 207 van de 208 respondenten beantwoord.



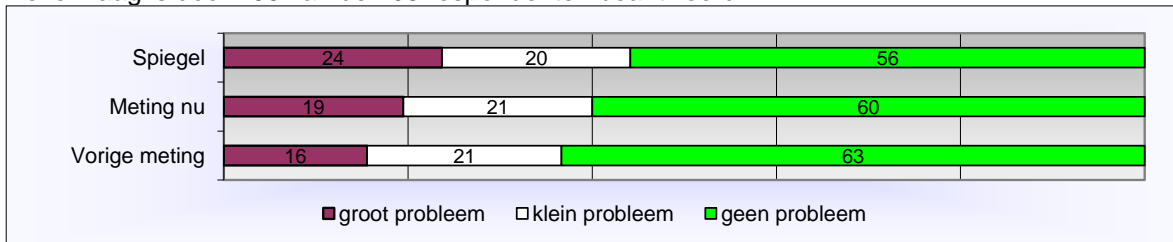
3. Is het een probleem voor u om in het weekend overdag een begeleider te spreken te krijgen?

Deze vraag is door 199 van de 208 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 195 van de 208 respondenten beantwoord.

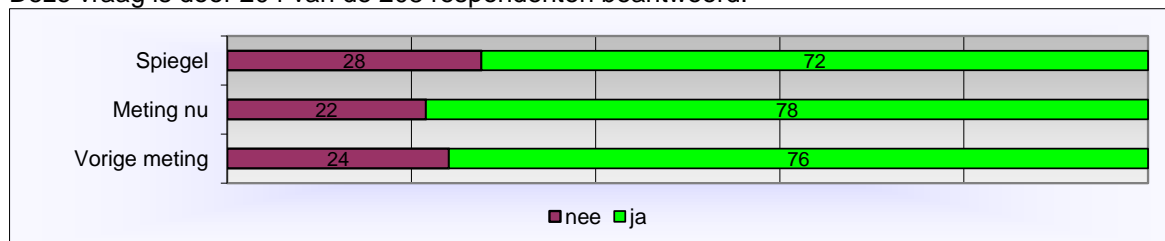


4.2 Informatievoorziening

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

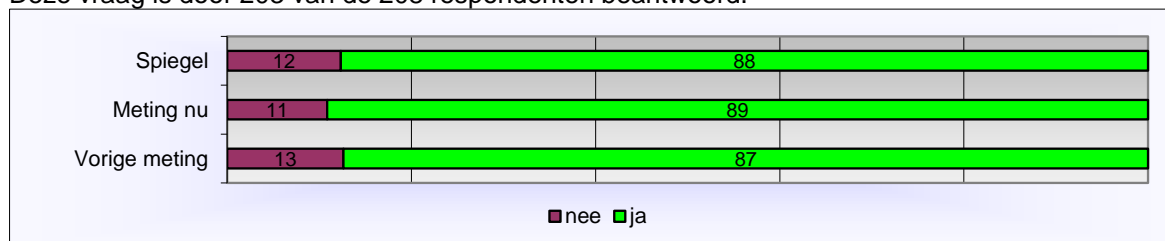
5. Heeft u informatie gekregen over wat u moet doen in een noodsituatie (bijvoorbeeld als het niet goed met u gaat)?

Deze vraag is door 204 van de 208 respondenten beantwoord.



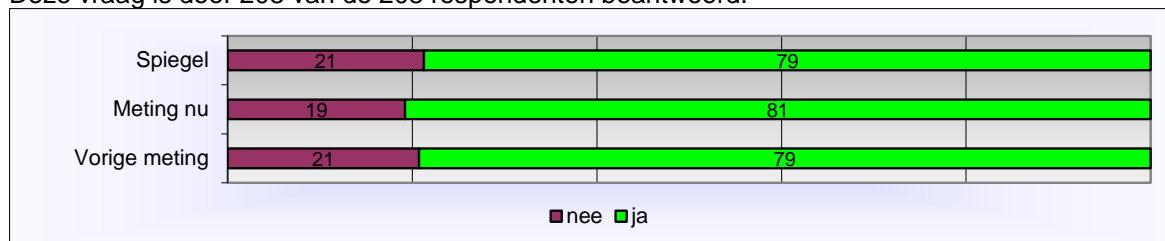
6. Heeft u informatie gekregen over de aanpak van uw begeleiding?

Deze vraag is door 203 van de 208 respondenten beantwoord.



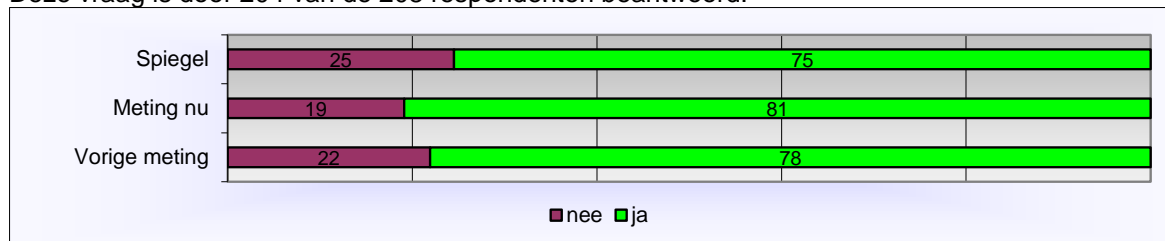
7. Heeft u informatie gekregen over hoe u met uw klachten om kunt gaan?

Deze vraag is door 203 van de 208 respondenten beantwoord.



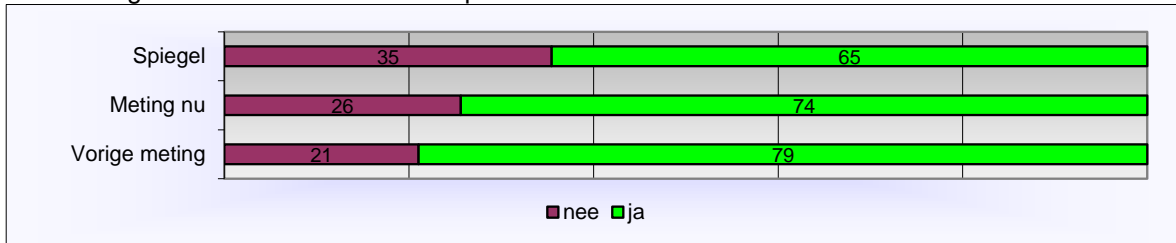
8. Heeft u informatie gekregen over het resultaat dat u van de begeleiding kunt verwachten?

Deze vraag is door 204 van de 208 respondenten beantwoord.



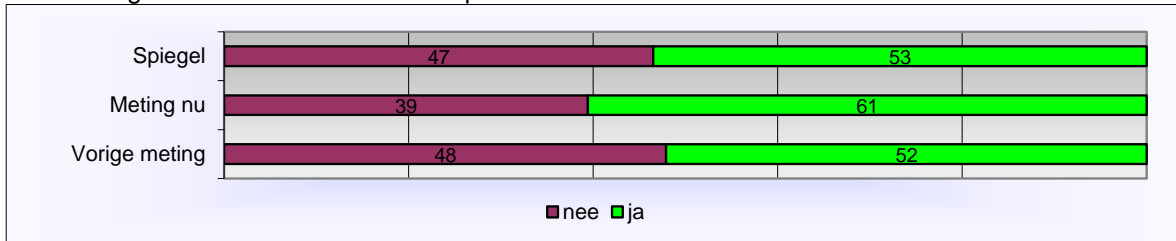
9. Heeft u informatie gekregen over uw rechten wat betreft het inzien van uw cliëntdossier?

Deze vraag is door 207 van de 208 respondenten beantwoord.



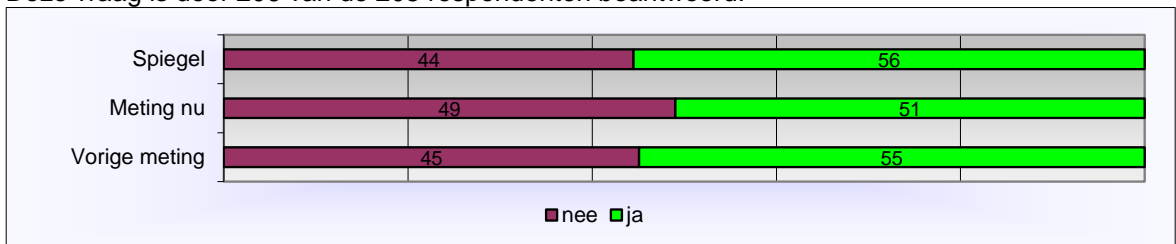
10. Heeft u informatie gekregen over de klachtenprocedure?

Deze vraag is door 208 van de 208 respondenten beantwoord.



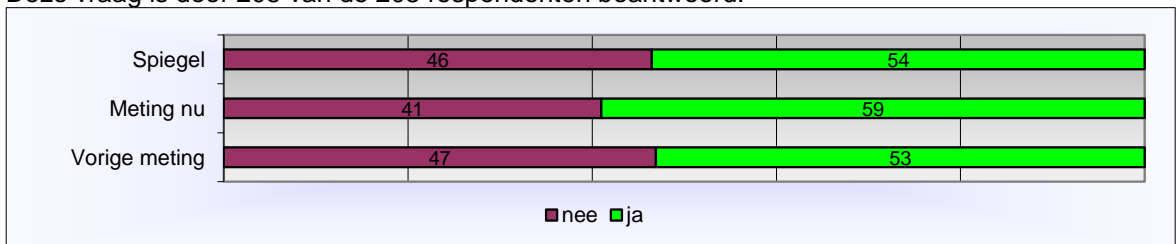
11. Heeft u informatie gekregen over de cliëntenraad?

Deze vraag is door 206 van de 208 respondenten beantwoord.



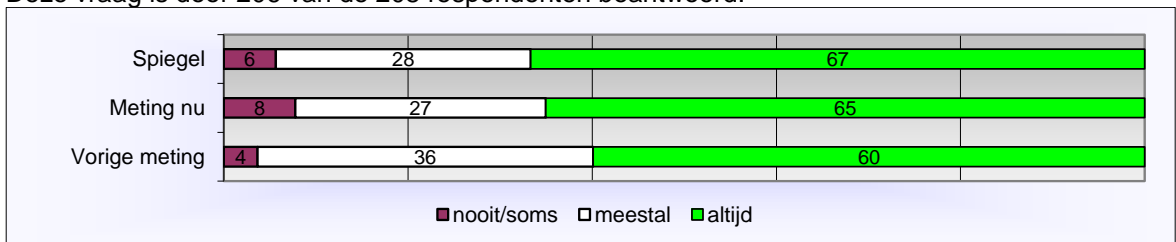
12. Heeft u informatie gekregen over de cliëntvertrouwenspersoon?

Deze vraag is door 205 van de 208 respondenten beantwoord.



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

Deze vraag is door 206 van de 208 respondenten beantwoord.

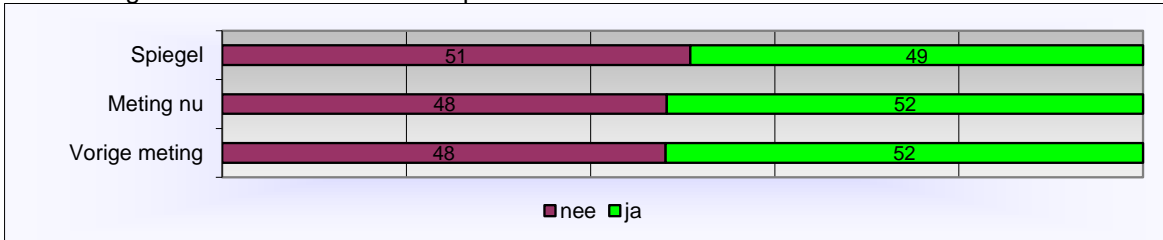


4.3 Inspraak en keuzevrijheid

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

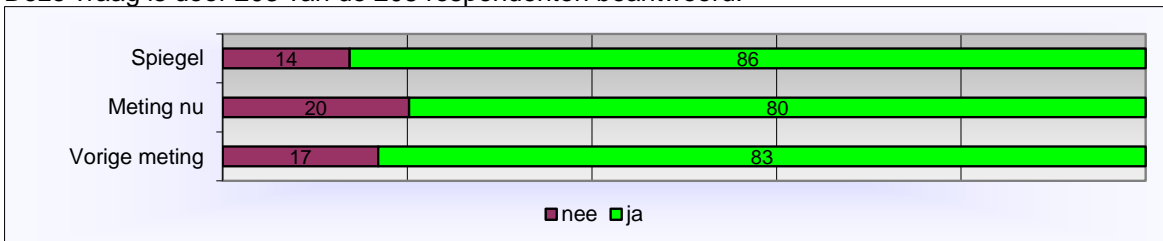
14. Kunt u kiezen wie uw begeleider is?

Deze vraag is door 203 van de 208 respondenten beantwoord.



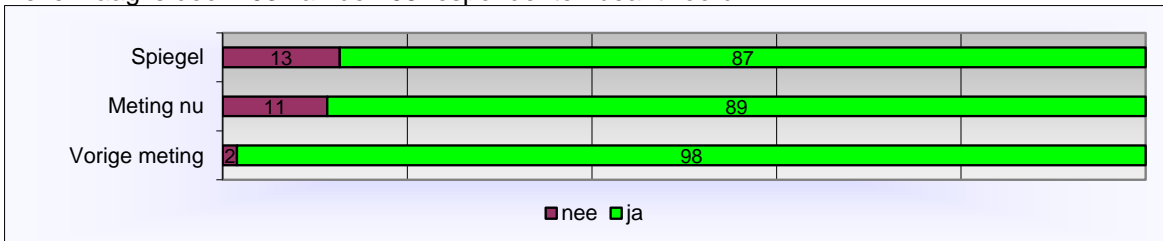
15. Kunt u kiezen of uw familie of vrienden betrokken worden bij de begeleiding?

Deze vraag is door 203 van de 208 respondenten beantwoord.



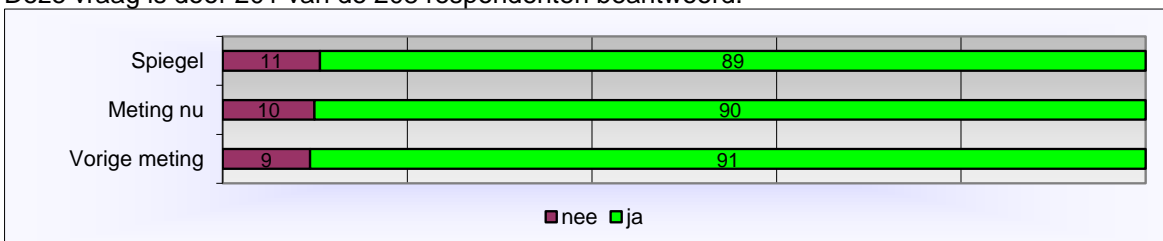
16. Kunt u kiezen waar uw begeleidingsgesprekken plaatsvinden (bijvoorbeeld bij u thuis of op kantoor)?

Deze vraag is door 203 van de 208 respondenten beantwoord.



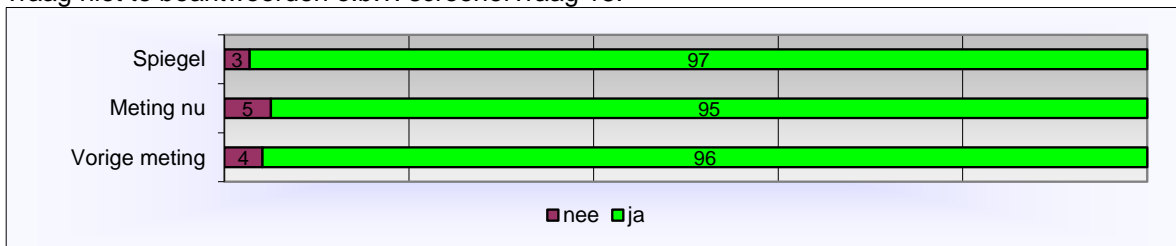
17. Heeft u een begeleidingsplan?

Deze vraag is door 201 van de 208 respondenten beantwoord.



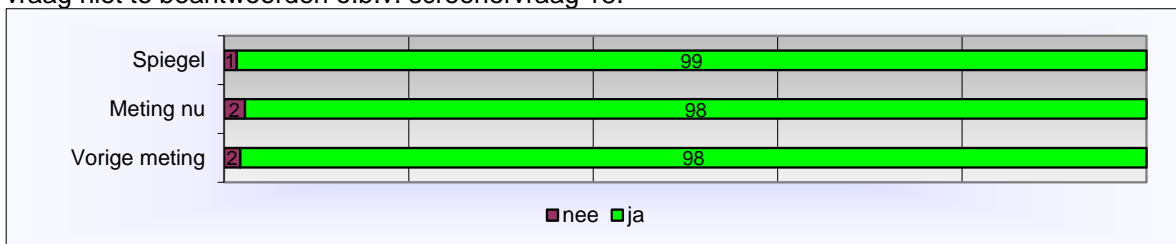
18. Kunt u meebeslissen over de inhoud van uw begeleidingsplan?

Deze vraag is door 178 van de 208 respondenten beantwoord. 9 respondenten hoefden deze vraag niet te beantwoorden o.b.v. screenervraag 18.



19. Heeft u ingestemd met uw begeleidingsplan?

Deze vraag is door 177 van de 208 respondenten beantwoord. 9 respondenten hoefden deze vraag niet te beantwoorden o.b.v. screenervraag 18.



20. Is uw begeleidingsplan in overleg met u bijgesteld?

Deze vraag is door 178 van de 208 respondenten beantwoord. 9 respondenten hoefden deze vraag niet te beantwoorden o.b.v. screenervraag 18.

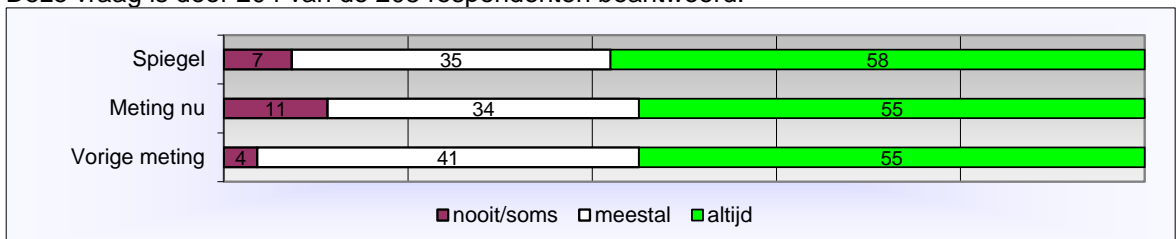


4.4 Omgang met uw begeleider

De volgende vragen gaan over hoe uw begeleider met de cliënt omging.

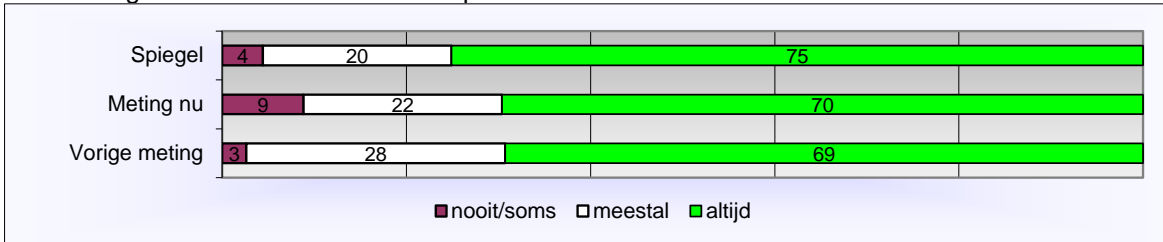
21. Heeft uw begeleider genoeg tijd voor u?

Deze vraag is door 204 van de 208 respondenten beantwoord.



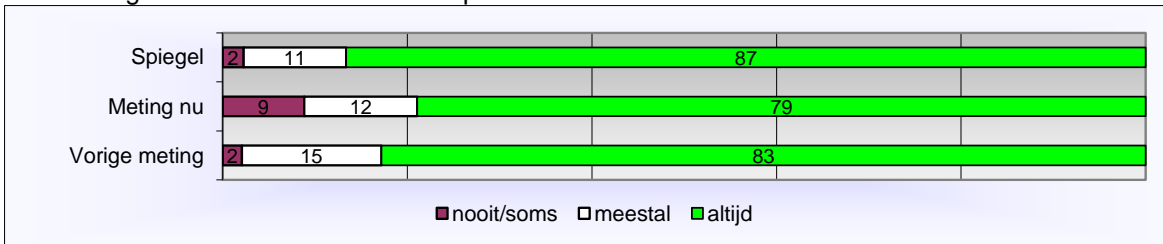
22. Luistert uw begeleider aandachtig naar u?

Deze vraag is door 204 van de 208 respondenten beantwoord.



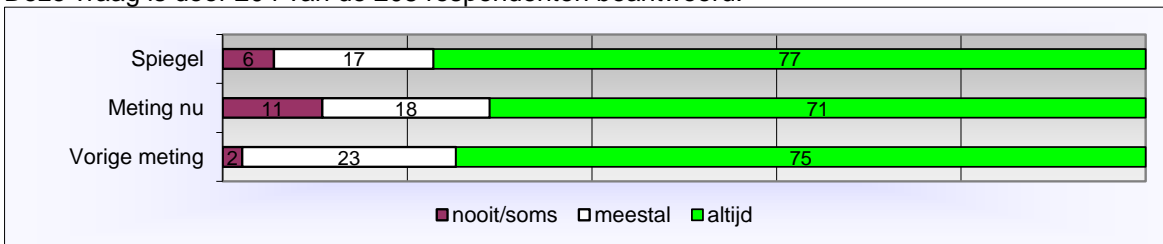
23. Is uw begeleider beleefd tegen u?

Deze vraag is door 204 van de 208 respondenten beantwoord.



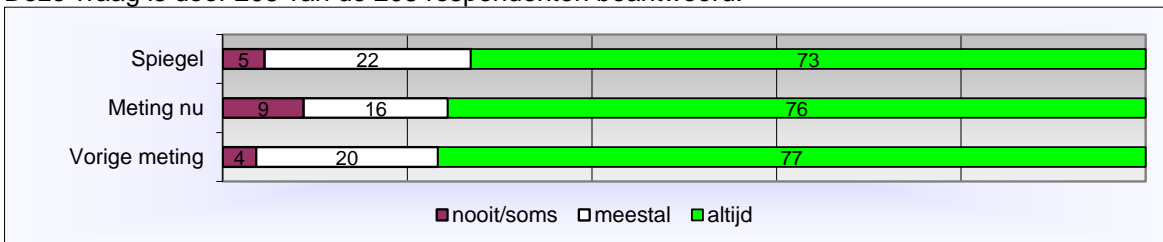
24. Neemt uw begeleider u serieus?

Deze vraag is door 204 van de 208 respondenten beantwoord.



25. Houdt uw begeleider zich aan afspraken met u?

Deze vraag is door 205 van de 208 respondenten beantwoord.

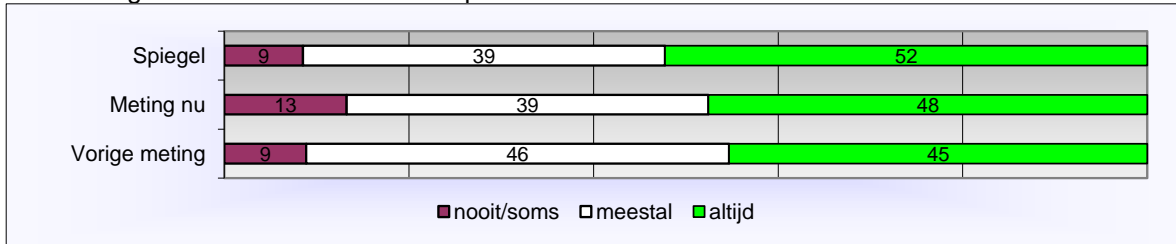


4.5 Deskundigheid van uw begeleider

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

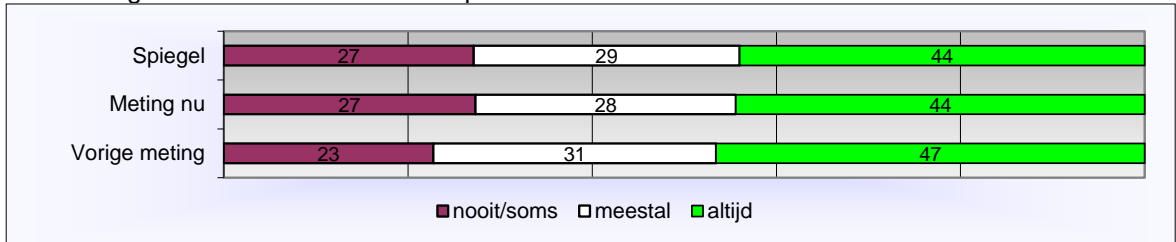
26. Begrijpt uw begeleider wat uw klachten zijn?

Deze vraag is door 204 van de 208 respondenten beantwoord.



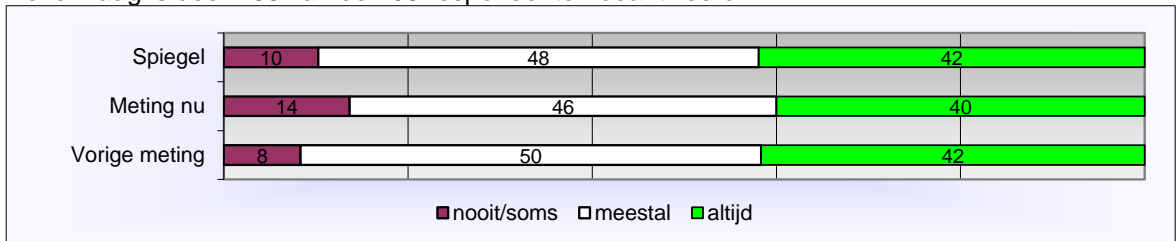
27. Besteedt uw begeleider aandacht aan uw lichamelijke gezondheid?

Deze vraag is door 205 van de 208 respondenten beantwoord.



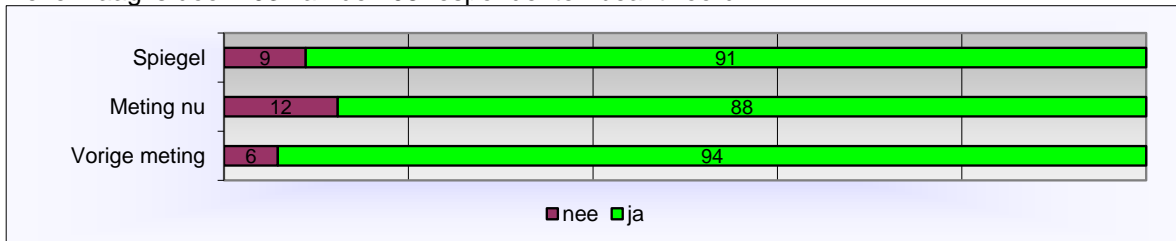
28. Stelt uw begeleider de juiste vragen?

Deze vraag is door 205 van de 208 respondenten beantwoord.



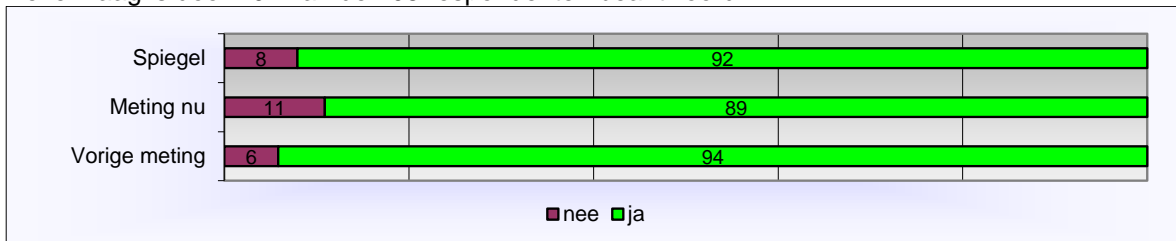
29. Is de begeleiding naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten?

Deze vraag is door 203 van de 208 respondenten beantwoord.



30. Wordt het begeleidingsplan naar uw wens uitgevoerd?

Deze vraag is door 202 van de 208 respondenten beantwoord.

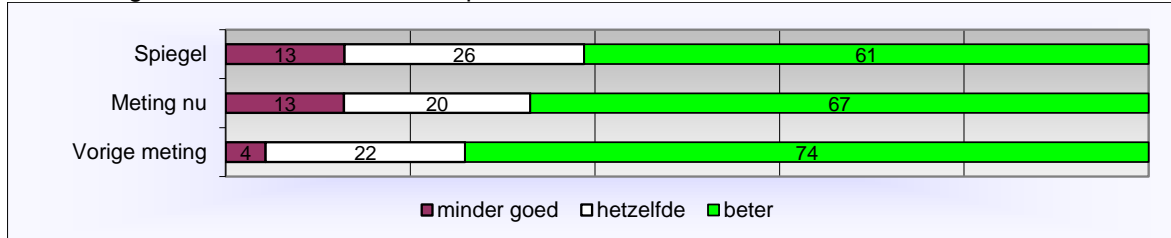


4.6 Veranderingen in klachten en functioneren

De volgende vragen gaan over hoe het nu met de cliënt gaat in vergelijking met 12 maanden geleden.

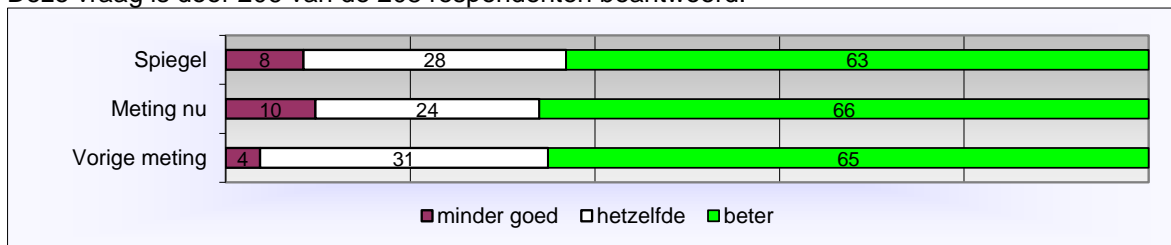
31. Vergelijken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu functioneert?

Deze vraag is door 203 van de 208 respondenten beantwoord.



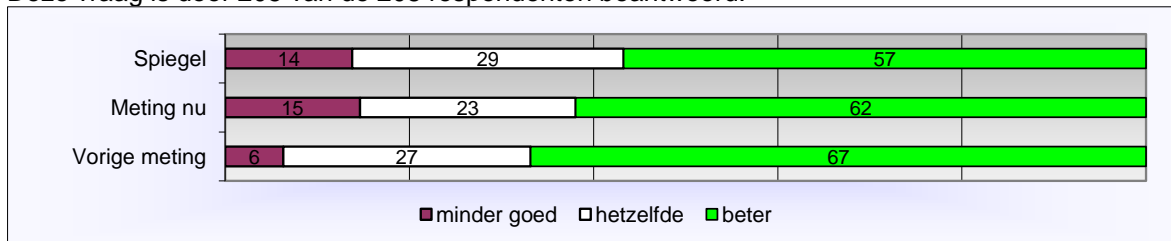
32. Vergelijken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu met uw klachten omgaat?

Deze vraag is door 206 van de 208 respondenten beantwoord.



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

Deze vraag is door 205 van de 208 respondenten beantwoord.



4.7 Aanbod voor maatschappelijk herstel

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

34. Heeft u betaald of vrijwillig werk?

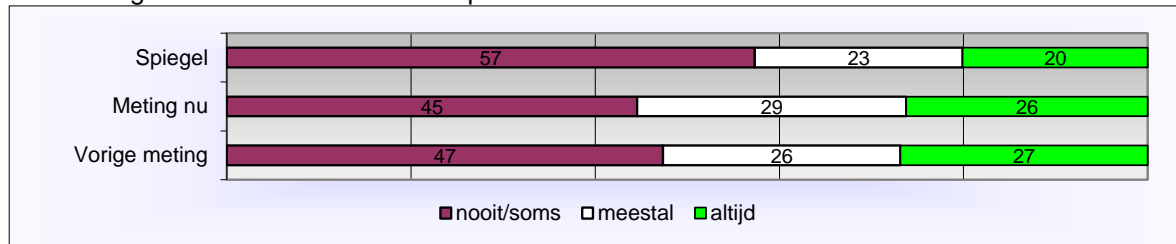
Heeft u betaald of vrijwillig werk	Vorige meting	Meting nu	Spiegel
Nee	52%	48%	53%
Ja, betaald werk	15%	11%	15%
Ja, vrijwillig werk	29%	37%	29%
Ja, beide	4%	4%	3%

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

Neemt u deel aan dagactiviteiten	Vorige meting	Meting nu	Spiegel
Nee	63%	68%	72%
Ja	37%	32%	28%

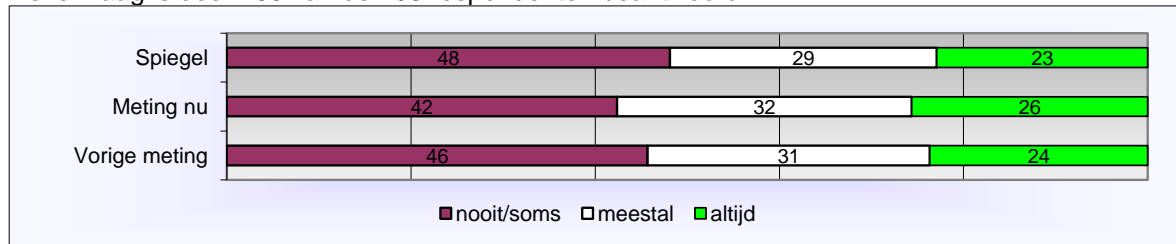
36. Spoort uw begeleider u aan om dagactiviteiten te ondernemen? (Denk hierbij aan (vrijwillig) werk en activiteiten bij een DAC of een zorgboerderij).

Deze vraag is door 202 van de 208 respondenten beantwoord.



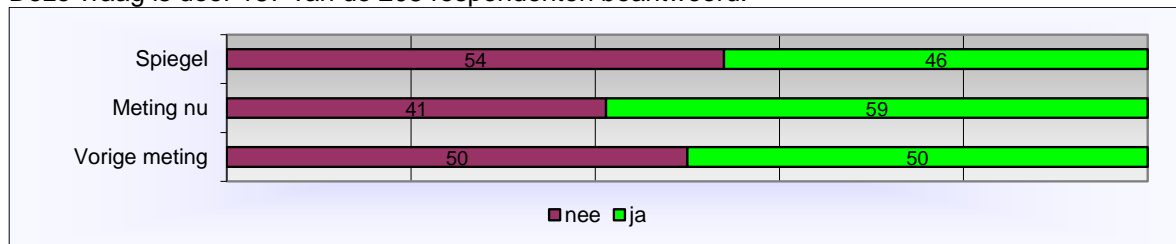
37. Spoort uw begeleider u aan om buitenshuis iets in uw vrije tijd te doen? (Denk hierbij aan vrienden en familie bezoeken, of een cursus doen in een buurthuis).

Deze vraag is door 203 van de 208 respondenten beantwoord.



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

Deze vraag is door 187 van de 208 respondenten beantwoord.



4.8 Informatie-uitwisseling behandelaars en begeleiders

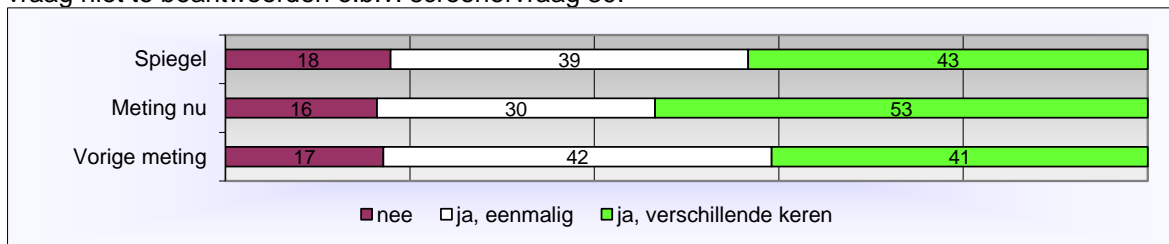
De volgende vragen gaan over de samenwerking tussen verschillende behandelaars en begeleiders.

39. Krijgt u behalve hulp van uw begeleider ook nog hulp van één of meerdere andere hulpverleners (bijvoorbeeld van een psychiater)?

Krijgt u behalve hulp van uw begeleider ook nog hulp van andere zorgverleners	Vorige meting	Meting nu	Spiegel
Nee	23%	28%	34%
Ja	77%	72%	66%

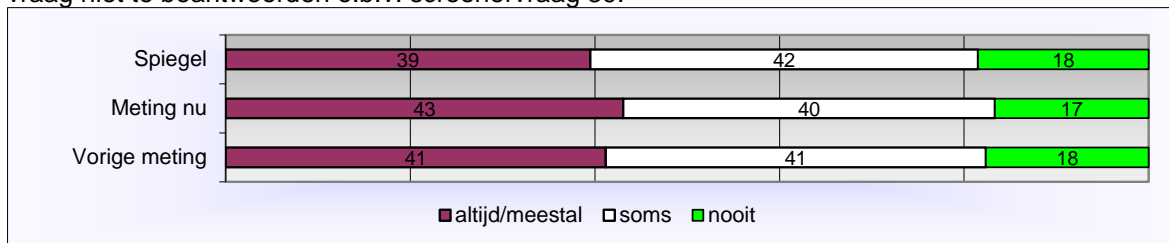
40. Heeft uw begeleider toestemming gevraagd om informatie over u met deze hulpverleners te delen?

Deze vraag is door 146 van de 208 respondenten beantwoord. 57 respondenten hoefden deze vraag niet te beantwoorden o.b.v. screenvraag 39.



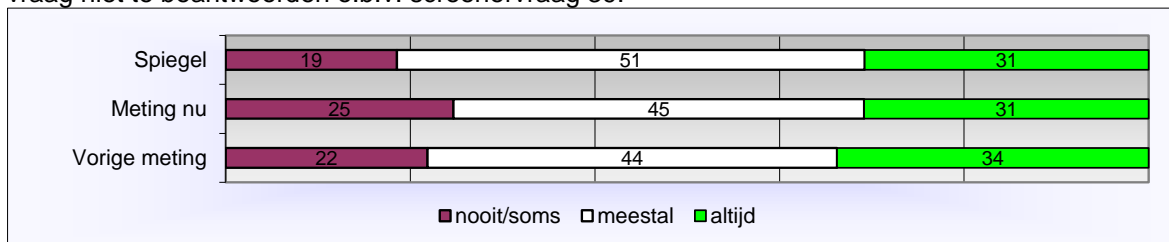
41. Moest u aan uw andere hulpverlener(s) alles opnieuw vertellen over uw klachten?

Deze vraag is door 144 van de 208 respondenten beantwoord. 57 respondenten hoefden deze vraag niet te beantwoorden o.b.v. screenvraag 39.



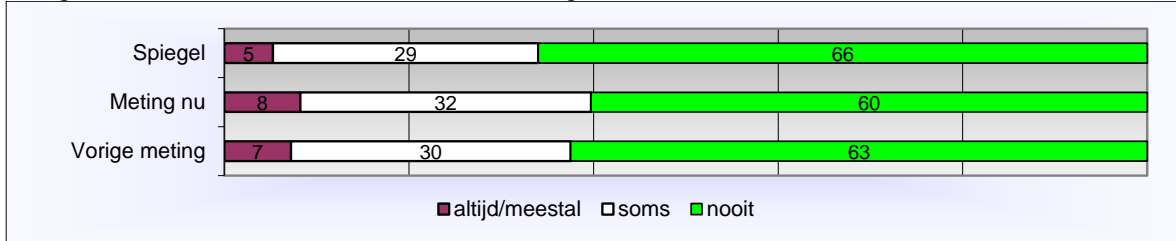
42. Zitten uw begeleiders en de andere hulpverlener(s) op één lijn als het gaat over de beste behandeling voor uw klachten?

Deze vraag is door 146 van de 208 respondenten beantwoord. 57 respondenten hoefden deze vraag niet te beantwoorden o.b.v. screenvraag 39.



43. Geven uw begeleider en andere hulpverleners u tegenstrijdige informatie?

Deze vraag is door 146 van de 208 respondenten beantwoord. 57 respondenten hoefden deze vraag niet te beantwoorden o.b.v. screenervraag 39.



4.9 Algemene mening over de instelling

De respondenten hebben 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
	8,2	7,7	7,8

45. Zou u deze instelling aan andere mensen aanbevelen?

Zou u deze instelling aanbevelen	Vorige meting	Meting nu	Spiegel
Beslist niet	3%	7%	3%
Waarschijnlijk niet	6%	4%	5%
Waarschijnlijk wel	38%	43%	39%
Beslist wel	53%	46%	52%

5. Opvallende zaken en mogelijke verbeterpunten

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

De sterrentabel (paragraaf 2.2) laat zien dat HVO Querido op één van de acht schalen een significant negatievere score behaalt vergeleken met de spiegelgroep. Het betreft de schaal 'bejegening'. De score op deze schaal wordt hieronder toegelicht.

Bejegening -

In vergelijking met de spiegelgroep zijn de cliënten van HVO Querido negatiever over de bejegening. Zo geeft 8% aan dat de begeleider soms tot nooit de dingen op een begrijpelijke manier uitlegt (vraag 13). 11% van de respondenten meent dat de begeleider soms/nooit genoeg tijd voor hen heeft (vraag 21). 9% geeft aan dat zijn of haar begeleider soms/nooit aandachtig naar hen luistert (vraag 22). Op de vraag of uw begeleider beleefd is tegen de cliënt, antwoordt 9% van de respondenten met soms/nooit (vraag 23). Volgens 11% neemt de begeleider de cliënt soms/nooit serieus (vraag 24). Tenslotte geeft 9% van de cliënten aan dat de begeleider zich niet aan de gemaakte afspraken houdt (vraag 25).

Hoewel op de overige schalen geen significant afwijkende scores zijn behaald, geeft nadere beschouwing van de onderliggende vragen per schaal inzicht 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.

Informatievoorziening

- Heeft u informatie gekregen over de klachtenprocedure? (vraag 10) - 39% antwoordt met 'nee.'
- Heeft u informatie gekregen over de cliëntenraad? (vraag 11) – 49% antwoordt met 'nee.'
- Heeft u informatie gekregen over de cliëntvertrouwenspersoon? (vraag 12) - 41% antwoordt met 'nee.'

Keuzemogelijkheid

- Kunt u kiezen wie uw begeleider is? (vraag 14) - 48% antwoordt met 'nee'.

Samenwerking meerdere hulpverleners

- Moest u aan de andere zorgverlener(s) alles opnieuw vertellen over uw klachten? (vraag 41) – 43% antwoordt altijd/meestal.

Bovengenoemde punten kunnen u aangrijpingspunten bieden voor mogelijke verbeteracties. Mogelijk bent u zelf niet tevreden met een bepaalde score. De resultaten in hoofdstuk 4 bieden u meer informatie over mogelijke aangrijpingspunten.

Bijlage 1 Schalen

Bejegening			
	<i>Nooit/soms</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 13	8%	27%	65%
Vraag 21	11%	34%	55%
Vraag 22	9%	22%	70%
Vraag 23	9%	12%	79%
Vraag 24	11%	18%	71%
Vraag 25	9%	16%	76%

Informatievoorziening		
	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>
Vraag 5	22%	78%
Vraag 9	26%	74%
Vraag 10	39%	61%
Vraag 11	49%	51%
Vraag 12	41%	59%

Deskundigheid begeleiders			
	<i>Nooit/soms</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 26	13%	39%	48%
Vraag 27	27%	28%	44%
Vraag 28	14%	46%	40%

Keuzemogelijkheid		
	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>
Vraag 14	48%	52%
Vraag 15	20%	80%
Vraag 16	11%	89%

Informed consent		
	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>
<i>Vraag 18</i>	5%	95%
<i>Vraag 19</i>	2%	98%

	<i>Nee</i>	<i>Ja, langer dan een jaar geleden</i>	<i>Ja, korter dan een jaar geleden</i>
<i>Vraag 20</i>	12%	11%	78%

Samenwerking meerdere hulpverleners			
	<i>Nooit/soms</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
<i>Vraag 42</i>	25%	45%	31%

	<i>Altijd/meestal</i>	<i>Soms</i>	<i>Nooit</i>
<i>Vraag 41</i>	43%	40%	17%
<i>Vraag 43</i>	8%	32%	60%

Informatie over de begeleiding		
	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>
<i>Vraag 6</i>	11%	89%
<i>Vraag 7</i>	19%	81%
<i>Vraag 8</i>	19%	81%

Ervaren functioneren			
	<i>Minder goed</i>	<i>Hetzelfde</i>	<i>Beter</i>
<i>Vraag 31</i>	13%	20%	67%
<i>Vraag 32</i>	10%	24%	66%
<i>Vraag 33</i>	15%	23%	62%

Bijlage 2 Prestatie-indicatoren

3.3 Informed consent		
	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>
<i>Vraag 19</i>	2%	98%

3.4 Keuzevrijheid		
	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>
<i>Vraag 18</i>	5%	95%

3.5 Vervulling zorgwensen		
	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>
<i>Vraag 29</i>	12%	88%

3.6 Evaluatie behandelplan			
	<i>Nee</i>	<i>Ja, langer dan een jaar geleden</i>	<i>Ja, korter dan een jaar geleden</i>
<i>Vraag 20</i>	12%	11%	78%

3.10 Bejegening

	<i>Nooit/soms</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
<i>Vraag 13</i>	8%	27%	65%
<i>Vraag 21</i>	11%	34%	55%
<i>Vraag 22</i>	9%	22%	70%
<i>Vraag 23</i>	9%	12%	79%
<i>Vraag 24</i>	11%	18%	71%
<i>Vraag 25</i>	9%	16%	76%

3.11 Informatieverstrekking

	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>
<i>Vraag 6</i>	11%	89%
<i>Vraag 7</i>	19%	81%
<i>Vraag 8</i>	19%	81%