

## **Clienttevredenheid verslavingskliniek Solutions Voorthuizen, een tussenrapportage**

Auteurs:

Dr. Gert-Jan Meerkerk

Dr. Tim M. Schoenmakers

Rotterdam, december 2011



IVO Instituut voor Onderzoek naar Leefwijzen en Verslaving

Heemraadssingel 194

3021 DM Rotterdam

T +31 10 425 33 66

F +31 10 276 39 88

E [secretariaat@ivo.nl](mailto:secretariaat@ivo.nl)

W [www.ivo.nl](http://www.ivo.nl)

## Inhoud

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
1.1	De GGZ thermometer cliënttevredenheid	1
1.2	Schaalconstructie	1
1.3	De respondenten	2
<b>2.</b>	<b>Resultaten</b>	<b>3</b>
2.1	Cluster 1 Waardering informatie zorg	3
2.2	Cluster Waardering inspraak	4
2.3	Cluster Waardering hulpverlener	5
2.4	Cluster Resultaat zorg	7
2.5	Overige vragen	9
<b>3.</b>	<b>Discussie en conclusie</b>	<b>11</b>

# 1. Inleiding

## 1.1 De GGZ thermometer cliënttevredenheid

In het kader van het onderzoek naar de effectiviteit van de behandeling van de Solutions-kliniek in Voorthuizen is bij de respondenten van het onderzoek de GGZ Thermometer voor waardering door cliënten (volwassenenzorg versie 2003.2) afgenomen. Deze afname vond plaats 4 weken na opname in de kliniek, in de meeste gevallen vlak voordat de patiënt met ontslag ging en het intramurale gedeelte van de behandeling werd beëindigd.

De GGZ thermometer cliënttevredenheid is een standaardinstrument en werd door het Trimbos-instituut ontwikkeld in opdracht van GGZ Nederland. Het meet op een uniforme en gestandaardiseerde wijze cliëntwaardering. De vragenlijst bestaat uit 28 vragen waaronder 8 achtergrondvragen (leeftijd, geslacht etc.).

Inmiddels is een nieuw instrument ontwikkeld dat de GGZ thermometer cliënttevredenheid zal opvolgen en in de nabije toekomst binnen GGZ instellingen de nieuwe norm zal zijn om cliëntwaardering te meten: de *Consumer Quality Index* ofwel de CQ-index. Bij aanvang van het huidige onderzoek was echter de CQ-index voor intramurale zorg nog niet gereed en is daarom gekozen voor de GGZ thermometer cliënttevredenheid.

## 1.2 Schaalconstructie

De GGZ thermometer cliënttevredenheid bestaat, naast de 8 achtergrondvragen, uit 17 dichotome (ja/nee) vragen (waaronder 1 vraag waarop ook 'weet niet' kan worden geantwoord), 1 vraag met rapportcijferschaal en 2 open vragen.

De GGZ thermometer cliënttevredenheid onderscheidt 4 clusters:

1. Cluster Waardering informatie zorg
2. Cluster Waardering inspraak
3. Cluster Waardering hulpverlener
4. Cluster Resultaat zorg

Naast de 4 clusters bevat de GGZ thermometer cliënttevredenheid nog een rapportcijfer voor de totale behandeling en een vraag of men de behandeling aan anderen zou aanraden. De twee open vragen betreffen verbeteringen die volgens de respondent zouden moeten worden doorgevoerd om het rapportcijfer te verhogen en een algemene vraag naar opmerkingen over de behandeling of begeleiding. Deze open vragen worden buiten het bestek van deze rapportage gehouden.

De GGZ thermometer cliënttevredenheid schrijft voor dat alleen gegevens worden gerapporteerd van respondenten die op minimaal 50% van de vragen een valide antwoord hebben gegeven. Daartoe is binnen het huidige onderzoek berekend hoeveel missende waarden de respondenten hadden. Geen enkele respondent bleek meer dan 50% van de vragen onbeantwoord te hebben gelaten. Er hoefde dus geen respondent uit de analyses te worden verwijderd vanwege onvoldoende valide antwoorden.

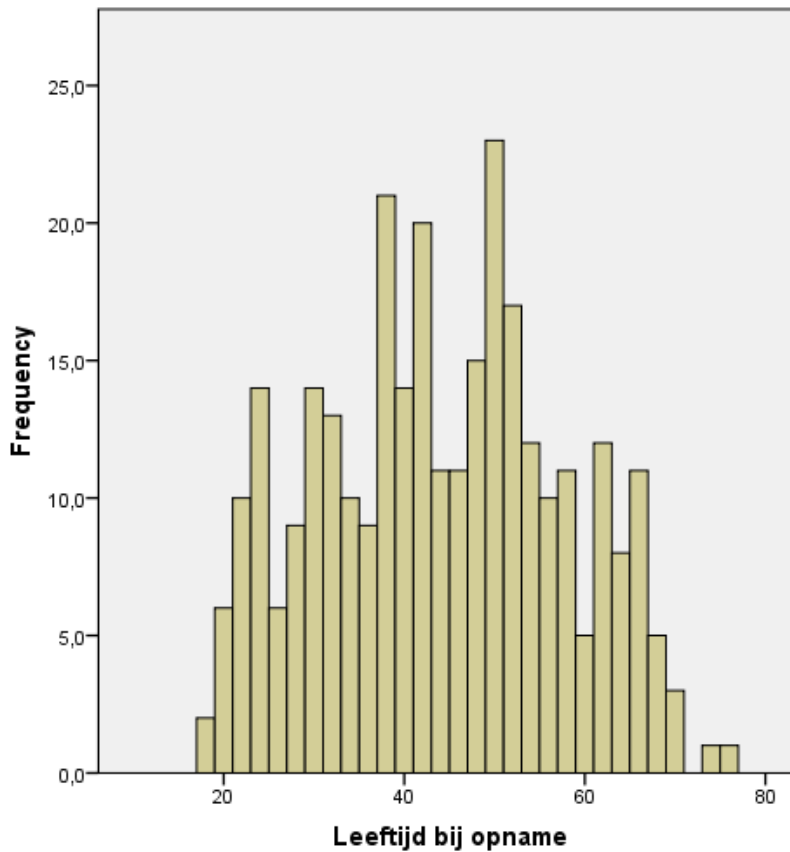
Het aantal missende antwoorden per vraag was over het algemeen beperkt. Slechts enkele vragen kenden meer missende antwoorden, met name de vragen "Heeft u ingestemd met uw behandel- of begeleidingsplan?" en "Werd (wordt) het behandel- of begeleidingsplan naar wens uitgevoerd?". In de resultatensectie is telkens naast het aantal valide antwoorden ('Ja', 'Nee', en eventueel 'Weet niet') het aantal ontbrekende antwoorden aangegeven. Onder het kopje 'valide percentage' staan de percentages vermeld van de valide antwoorden waarbij de missende antwoorden buiten beschouwing worden gelaten.

### 1.3 De respondenten

Voor deze tussenrapportage zijn de gegevens gebruikt van 305 respondenten. Het betreft patiënten die in de kliniek van Solutions in Voorthuizen zijn opgenomen in de periode januari 2010 tot en met november 2011. Ten eerste betreft het 252 respondenten die in het effectevaluatieonderzoek zijn geïncludeerd en opgenomen zijn vanwege problemen met alcohol, eventueel in combinatie met cocaïne (conform de inclusiecriteria van het onderzoek). Hierbij zitten ook enkele patiënten die zich voor andere problemen bij de kliniek hadden gemeld en die in de beginfase van de effectevaluatie abusievelijk zijn geïncludeerd. Daarnaast zijn voor deze rapportage de GGZ thermometer cliënttevredenheidsgegevens gebruikt van 53 patiënten die sinds november 2010 vanwege andere verslavingsproblemen in de kliniek zijn behandeld.

De respondenten variëren in leeftijd bij opname van 18 tot en met 75 jaar. Gemiddeld zijn de respondenten 43,6 jaar oud (s.d. 13,4), zie Figuur 1. De meerderheid (69,1%) van de respondenten is man, 30,9% is vrouw.

Figuur 1 De verdeling van de leeftijd van de respondenten



## 2. Resultaten

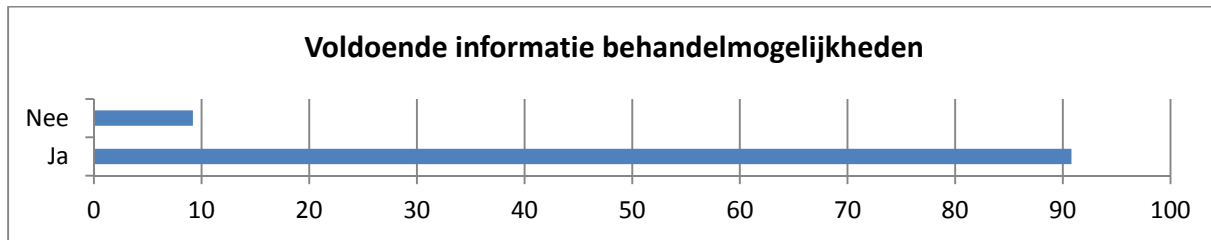
In deze paragraaf worden de resultaten van de analyses per cluster (zie paragraaf 1.2) gepresenteerd. Telkens wordt de vraag uit de thermometer gepresenteerd met de daarbij horende antwoordpercentages. Het 'valide percentage' geeft het percentage aan waarbij patiënten met ontbrekende antwoorden op de vraag niet zijn meegenomen; dit percentage is weergegeven in de meest rechter kolom en in de staafdiagrammen.

### 2.1 Cluster 1 Waardering informatie zorg

Vraag 1

Heeft u voldoende informatie gekregen over de behandel- en begeleidingsmogelijkheden van de instelling?

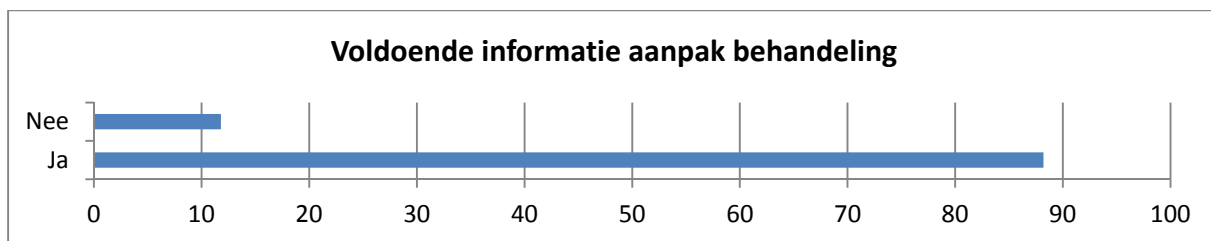
	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	277	90,8	<b>90,8</b>
Nee	28	9,2	<b>9,2</b>
Missende antwoorden	0	0	
Totaal	305	100,0	<b>100,0</b>



Vraag 2

Heeft u voldoende informatie gekregen over de aanpak van uw behandeling of begeleiding?

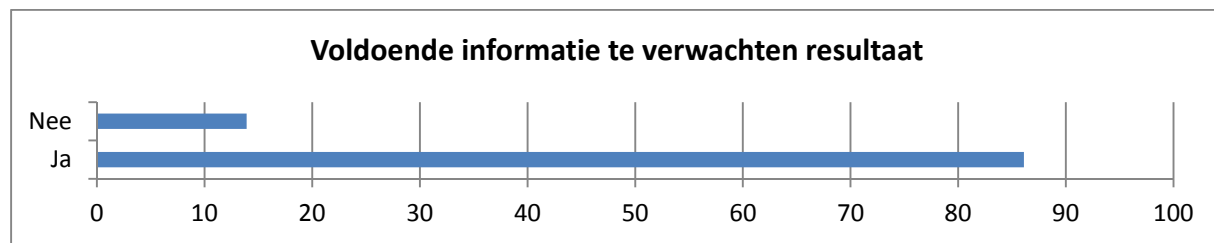
	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	268	87,9	<b>88,2</b>
Nee	36	11,8	<b>11,8</b>
Missende antwoorden	1	,3	
Totaal	305	100,0	<b>100,0</b>



### Vraag 3

Heeft u voldoende informatie gekregen over het te verwachten resultaat van uw behandeling of begeleiding?

	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	261	85,6	<b>86,1</b>
Nee	42	13,8	<b>13,9</b>
Missende antwoorden	2	,7	
Totaal	305	100,0	<b>100,0</b>

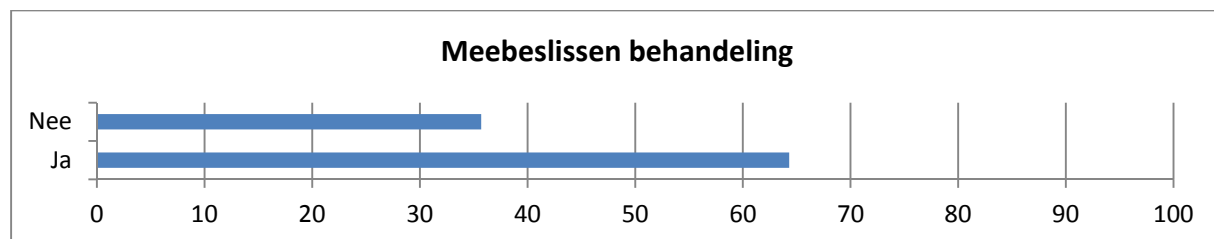


## 2.2 Cluster Waardering inspraak

### Vraag 4

Kon (kunt) u meebeslissen over de behandeling of begeleiding die u zou krijgen (krijgt)?

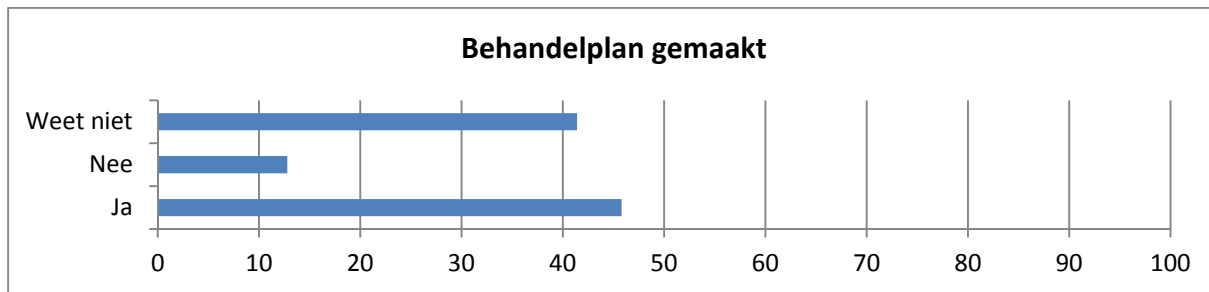
	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	191	62,6	<b>64,3</b>
Nee	106	34,8	<b>35,7</b>
Missende antwoorden	8	2,6	
Totaal	305	100,0	<b>100,0</b>



### Vraag 5

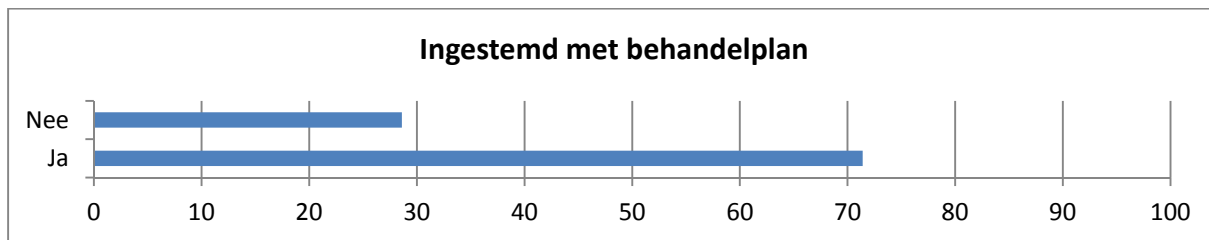
Is er een behandel- of begeleidingsplan gemaakt?

	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	136	44,6	<b>45,8</b>
Nee	38	12,5	<b>12,8</b>
Weet niet	123	40,3	<b>41,4</b>
Missende antwoorden	8	2,6	
Totaal	305	100,0	<b>100,0</b>



Vraag 6  
Heeft u ingestemd met uw behandel- of begeleidingsplan?

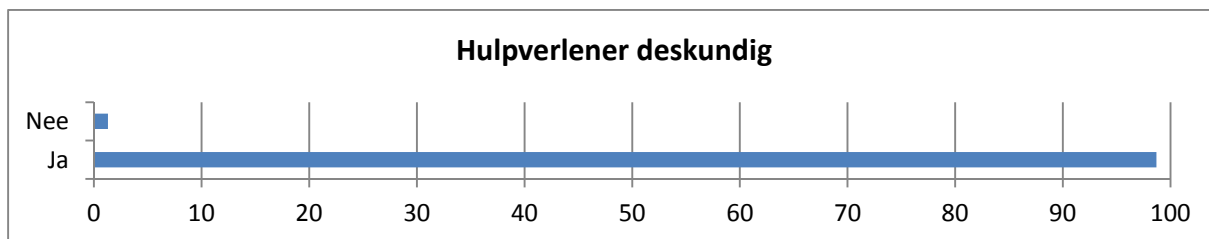
	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	180	59,0	<b>71,4</b>
Nee	72	23,6	<b>28,6</b>
Missende antwoorden	53	17,4	
Totaal	305	100,0	<b>100,0</b>



## 2.3 Cluster Waardering hulpverlener

Vraag 7  
Vond (vindt) u de hulpverlener voldoende deskundig (goed in zijn/haar vak)?

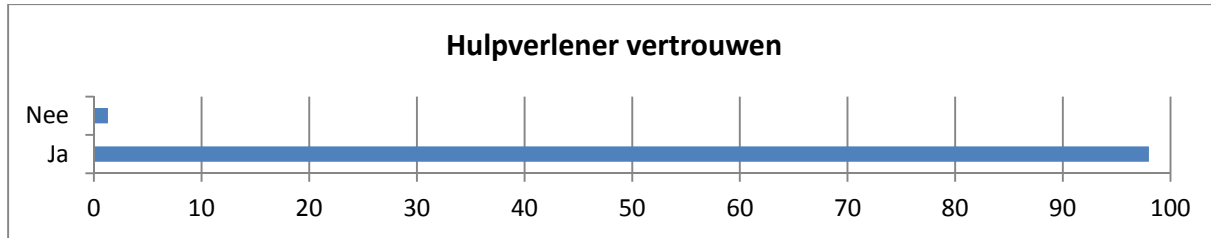
	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	297	97,4	<b>98,7</b>
Nee	4	1,3	<b>1,3</b>
Missende antwoorden	4	1,3	
Totaal	305	100,0	<b>100,0</b>



Vraag 8

Kon (kunt) u de hulpverlener voldoende vertrouwen?

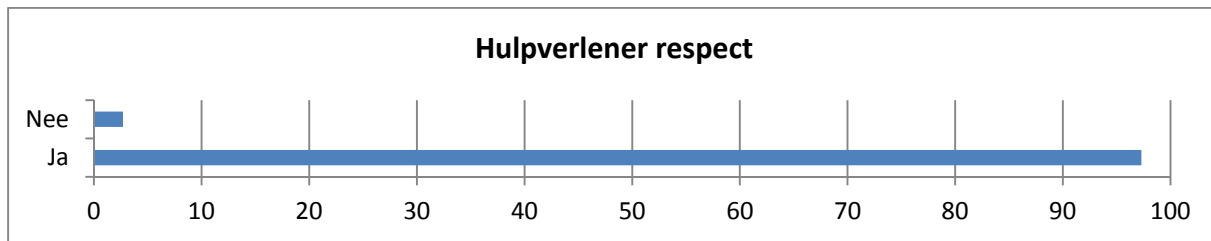
	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	295	96,7	<b>98,0</b>
Nee	6	2,0	<b>2,0</b>
Missende antwoorden	4	1,3	
Totaal	305	100,0	<b>100,0</b>



Vraag 9

Toonde (toont) de hulpverlener voldoende respect voor u?

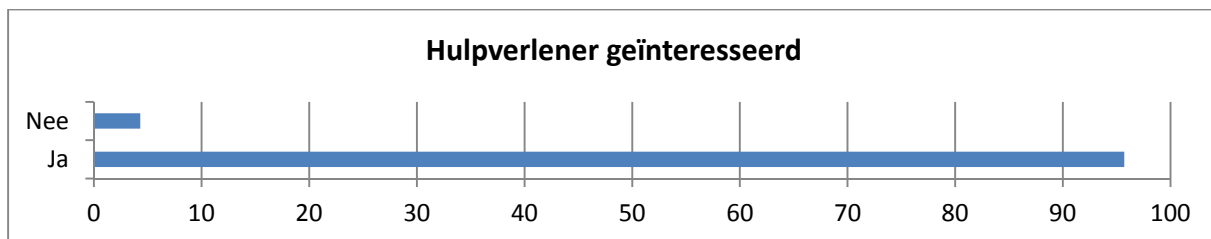
	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	293	96,1	<b>97,3</b>
Nee	8	2,6	<b>2,7</b>
Missende antwoorden	4	1,3	
Totaal	305	100,0	<b>100,0</b>



Vraag 10

Vond (vindt) u de hulpverlener voldoende geïnteresseerd in u en uw mening?

	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	287	94,1	<b>95,7</b>
Nee	13	4,3	<b>4,3</b>
Missende antwoorden	5	1,6	
Totaal	305	100,0	<b>100,0</b>



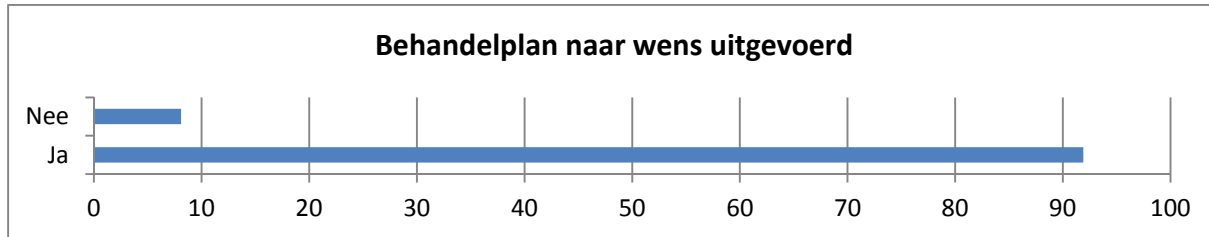


## 2.4 Cluster Resultaat zorg

Vraag 11

Werd (wordt) het behandel- of begeleidingsplan naar wens uitgevoerd?

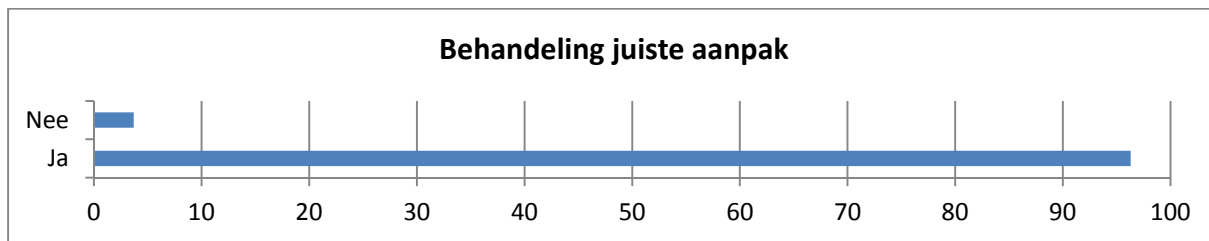
	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	250	82,0	<b>91,9</b>
Nee	22	7,2	<b>8,1</b>
Missende antwoorden	33	10,8	
Totaal	305	100,0	<b>100,0</b>



Vraag 12

Vond (vindt) u de behandeling of begeleiding de juiste aanpak voor uw problemen of klachten?

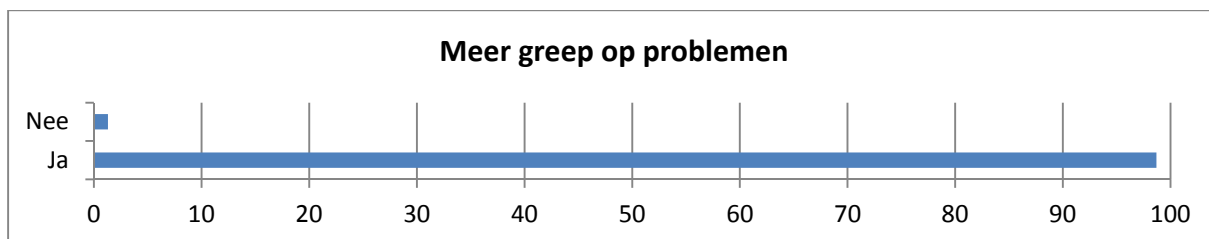
	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	286	93,8	<b>96,3</b>
Nee	11	3,6	<b>3,7</b>
Missende antwoorden	8	2,6	
Totaal	305	100,0	<b>100,0</b>



Vraag 13

Heeft u door de behandeling of begeleiding meer greep op uw problemen of klachten (gekregen)?

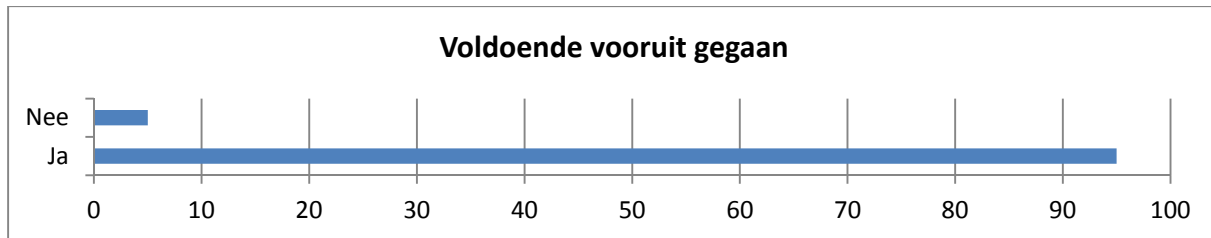
	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	301	98,7	<b>98,7</b>
Nee	4	1,3	<b>1,3</b>
Missende antwoorden	0	0	
Totaal	305	100,0	<b>100,0</b>



Vraag 14

Bent u door de behandeling of begeleiding voldoende vooruit gegaan?

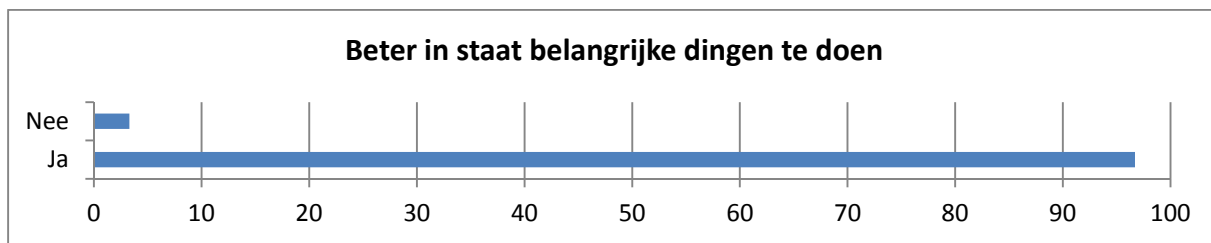
	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	285	93,4	<b>95,0</b>
Nee	15	4,9	<b>5,0</b>
Missende antwoorden	5	1,6	
Totaal	305	100,0	<b>100,0</b>



Vraag 15

Bent u door de behandeling of begeleiding beter in staat om dingen te doen die u belangrijk vindt?

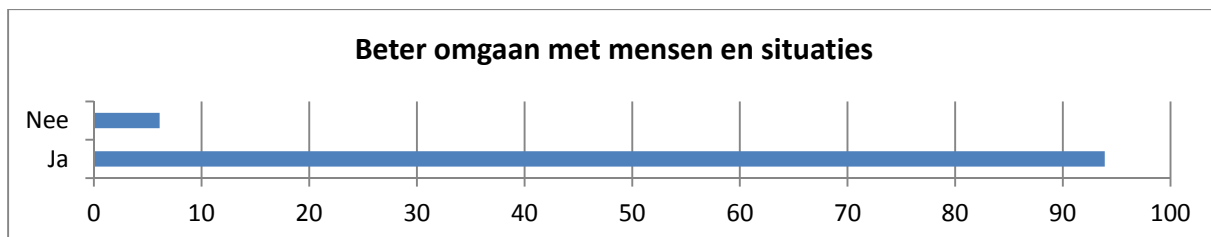
	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	293	96,1	<b>96,7</b>
Nee	10	3,3	<b>3,3</b>
Missend antwoorden	2	,7	
Totaal	305	100,0	<b>100,0</b>



Vraag 16

Kunt u door de behandeling of begeleiding beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had?

	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	277	90,8	<b>93,9</b>
Nee	18	5,9	<b>6,1</b>
Missende antwoorden	10	3,3	
Totaal	305	100,0	<b>100,0</b>



## 2.5 Overige vragen

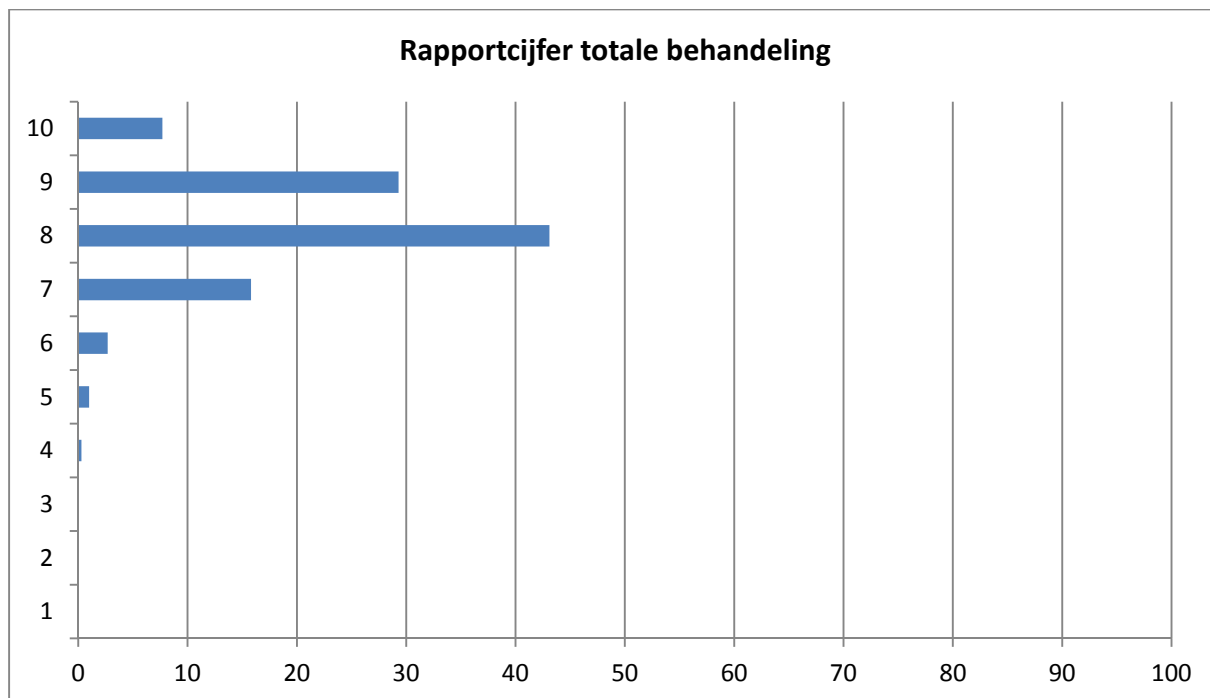
De resterende 2 vragen betreffen het algemene rapportcijfer voor de behandeling en de vraag of men de behandeling anderen zou aanraden.

Vraag 17

Welk rapportcijfer zou u geven aan de totale behandeling of begeleiding?

	Frequentie	Percentage	Valide percentage
1	0	0	<b>0</b>
2	0	0	<b>0</b>
3	0	0	<b>0</b>
4	1	,3	<b>,3</b>
5	3	1,0	<b>1,0</b>
6	8	2,6	<b>2,7</b>
7	47	15,4	<b>15,8</b>
8	128	42,0	<b>43,1</b>
9	87	28,5	<b>29,3</b>
10	23	7,5	<b>7,7</b>
Missende antwoorden	8	2,6	
Totaal	305	100,0	<b>100,0</b>

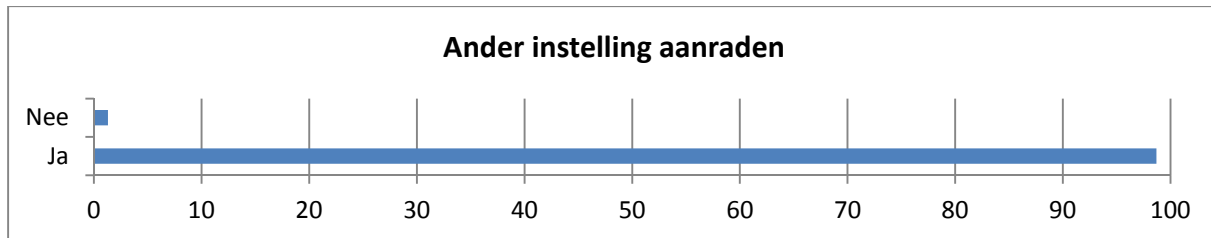
Het rapportcijfer bedraagt gemiddeld 8,2 (s.d. 1,0).



Vraag 18

Zou u een ander aanraden hulp te zoeken bij deze instelling?

	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	297	97,4	<b>98,7</b>
Nee	4	1,3	<b>1,3</b>
Missende antwoorden	4	1,3	
Totaal	305	100,0	<b>100,0</b>



### 3. Discussie en conclusie

Het beeld van de behandeling door Solutions in Voorthuizen dat uit de gepresenteerde cijfers naar voren komt is positief. De overgrote meerderheid van de respondenten, zo'n 85% tot 90%, is positief over de verstrekte informatie over de behandeling, de aanpak van de behandeling en het te verwachten resultaat. Ook over de inspraak bij het behandelplan is de meerderheid van de patiënten positief al is deze meerderheid beduidend kleiner dan de hiervoor genoemde. Het relatief grote aantal ontbrekende antwoorden lijkt er op te duiden dat een relatief grote groep respondenten vooraf geen duidelijk beeld had van het behandelplan en zich niet bewust is geweest van mogelijkheden tot inspraak. De waardering van de hulpverleners is wederom positief. Nagenoeg alle respondenten (95% - 98%) waren van mening dat de hulpverlener deskundig, te vertrouwen, respectvol en geïnteresseerd was. Ook over het resultaat van de behandeling is de overgrote meerderheid positief. Nagenoeg alle respondenten zijn van mening dat de behandeling de juiste aanpak was voor de problemen en dat men door de behandeling beter is gaan functioneren. Het algemene rapportcijfer voor de behandeling is dan ook hoog (gemiddeld 8,2) en nagenoeg alle respondenten (98,7%) zou de kliniek anderen aanbevelen.

De in deze (tussen) rapportage gepresenteerde cijfers zijn afkomstig van de GGZ thermometer cliënttevredenheid en geven een beeld van de ervaren tevredenheid van de cliënten van Solutions die in de periode januari 2010 – november 2011 opgenomen zijn geweest in de kliniek van Solutions in Voorthuizen.

Het betreft hier niet noodzakelijkerwijs alle patiënten die in deze periode in de kliniek in Voorthuizen zijn geweest. Ten eerste hebben enkele patiënten geen medewerking aan het onderzoek verleend. Ten tweede vond de afname van de GGZ thermometer cliënttevredenheid plaats vier weken na opname in de kliniek wat in de meeste gevallen samenvalt met het einde van de intramurale behandeling. Er zijn echter ook patiënten die voortijdig, dat wil zeggen tegen het advies van de kliniek in, de kliniek hebben verlaten. Deze respondenten hebben geen GGZ thermometer cliënttevredenheid ingevuld. Het is niet onwaarschijnlijk dat juist deze respondenten, de uitvallers, een minder positief beeld hebben van de behandeling door Solutions. Door deze selectieve uitval is het in deze rapportage geschetste beeld mogelijk positiever dan wanneer deze uitvallers ook een GGZ thermometer cliënttevredenheid zouden hebben ingevuld. Overigens is het helemaal niet gezegd dat de patiënten die de kliniek voortijdig hebben verlaten dat noodzakelijkerwijs uit onvrede met de kwaliteit van de geboden zorg hebben gedaan.

Een ander aspect van de dataverzameling dat de uitslag mogelijk heeft beïnvloed is dat de GGZ thermometer cliënttevredenheid op locatie, dat wil zeggen in de kliniek, is afgenomen, mogelijk in het bijzijn van werknemers van de kliniek. Dit zou een invloed op de beoordeling door de patiënten kunnen hebben gehad. Uit oogpunt van neutraliteit zou het de voorkeur verdienen wanneer de afname op een neutrale plaats zou plaats vinden door een onafhankelijke partij. Bovenstaande neemt niet weg dat in de beleving van de onderzoekers de respondenten van wie de data voor de onderhavige rapportage zijn gebruikt, een redelijke afspiegeling vormen van de patiënten van de Solutions kliniek in Voorthuizen die niet voortijdig zijn afgehaakt.

Helaas is het niet mogelijk de kliniek van Solutions in Voorthuizen direct te vergelijken met andere vergelijkbare zorginstellingen. De cijfers van andere instellingen zijn niet beschikbaar voor een vergelijkbare behandeling. Ook staan verschillen in de bereikte doelgroep een objectieve vergelijking in de weg: de aanpak van Solutions (een cognitief intensieve, kortdurende behandeling), de gekozen locatie en de met de behandeling verbonden kosten maken dat de bereikte doelgroep van Solutions mogelijk een andere is dan van andere (reguliere) verslavingszorginstellingen. Dit neemt niet weg dat de patiënten over het algemeen zeer te spreken lijken te zijn over de aanpak van Solutions. Enige winst lijkt nog te kunnen worden behaald in het concretiseren van de behandelplannen naar de patiënten toe en hun duidelijk te maken welke stem zij daar zelf in hebben.