

Cliënttevredenheid verslavingskliniek SolutionS Center in Voorthuizen 2012

Auteurs:

Dr. Gert-Jan Meerkerk

Dr. Tim M. Schoenmakers

Rotterdam, november 2012



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
W www.ivo.nl

Inhoud

1.	Inleiding	3
1.1	De GGZ thermometer cliënttevredenheid	3
1.2	Schaalconstructie	3
1.3	De respondenten	4
2.	Resultaten	6
2.1	Cluster 1 Waardering informatie zorg	6
2.2	Cluster 2 Waardering inspraak	7
2.3	Cluster 3 Waardering hulpverlener	8
2.4	Cluster 4 Resultaat zorg	10
2.5	Overige vragen	12
3.	Discussie en conclusie	14

1. Inleiding

1.1 De GGZ thermometer cliënttevredenheid

In de kliniek van SolutionS in Voorthuizen wordt de cliënten 4 weken na opname in de kliniek gevraagd de GGZ Thermometer voor waardering door cliënten (volwassenenzorg versie 2003.2) in te vullen. In de meeste gevallen is dit vlak voordat de cliënt met ontslag gaat en het intramurale gedeelte van de behandeling wordt beëindigd. Cliënten krijgen de vragenlijst mee en dienen deze daarna ingevuld in te leveren bij Suzanne Ronde, een counselor of de receptie. Deze rapportage beschrijft de resultaten van de Thermometer voor de periode november 2011 tot en met augustus 2012.

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. 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 IVO-onderzoek naar de effectiviteit van de behandeling in de kliniek, in het kader waarvan de Thermometer is afgenomen, 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 uit 28 vragen; 20 vragen naar de waardering van de geleverde zorg en 8 achtergrondvragen (leeftijd, geslacht etc.)¹. Zestien van de 20 vragen naar de waardering van de zorg zijn dichotoom ('ja' of 'nee'), op één vraag kan naast 'ja' of 'nee' ook nog 'weet niet' geantwoord worden en in één vraag wordt om een rapportcijfer gevraagd. De laatste twee vragen naar de waardering van de zorg zijn open.

De GGZ thermometer cliënttevredenheid onderscheidt vier clusters:

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

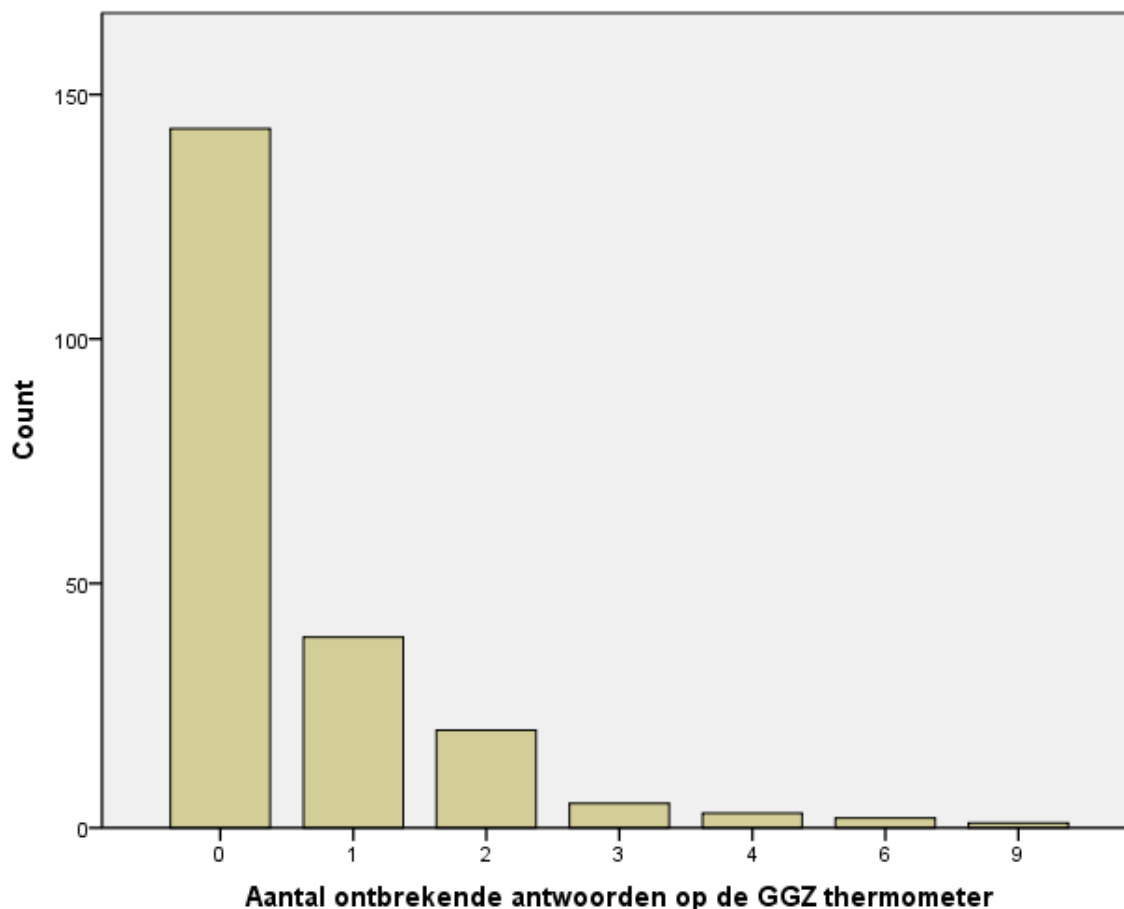
Naast de vier clusters bevat de GGZ thermometer cliënttevredenheid nog een rapportcijfer voor de totale behandeling en de vraag of men de behandeling anderen zou aanraden. De twee open vragen betreffen verbeteringen die volgens de respondent zouden moeten worden doorgevoerd om het rapportcijfer te verhogen en een algemene vraag naar eventuele opmerkingen over de behandeling of begeleiding. Deze open vragen worden in de huidige rapportage niet statistisch verwerkt, wel is een opsomming van de antwoorden te vinden in de bijlage.

Ontbrekende antwoorden

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 elke respondent had. Geen enkele respondent bleek meer dan 50% van de vragen onbeantwoord te hebben gelaten (Tabel1). Er hoefde dus geen respondent uit de analyses te worden verwijderd vanwege onvoldoende valide antwoorden.

¹ De GGZ Thermometer voor waardering door cliënten is hier te vinden:
http://www.ggz nederland.nl/kwaliteit-van-zorg/thermometers/ggz-thermometer_2003-2.pdf

Tabel 1 Aantal ontbrekende antwoorden per respondent op de GGZ thermometer



Het aantal ontbrekende antwoorden per vraag blijkt over het algemeen ook beperkt te zijn. Slechts enkele vragen kennen meer ontbrekende antwoorden; met name de vragen rond het behandel- of begeleidingsplan: vraag 5: “Is er een behandel- of begeleidingsplan gemaakt?”, vraag 6: “Heeft u ingestemd met uw behandel- of begeleidingsplan?” en vraag 11: “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.

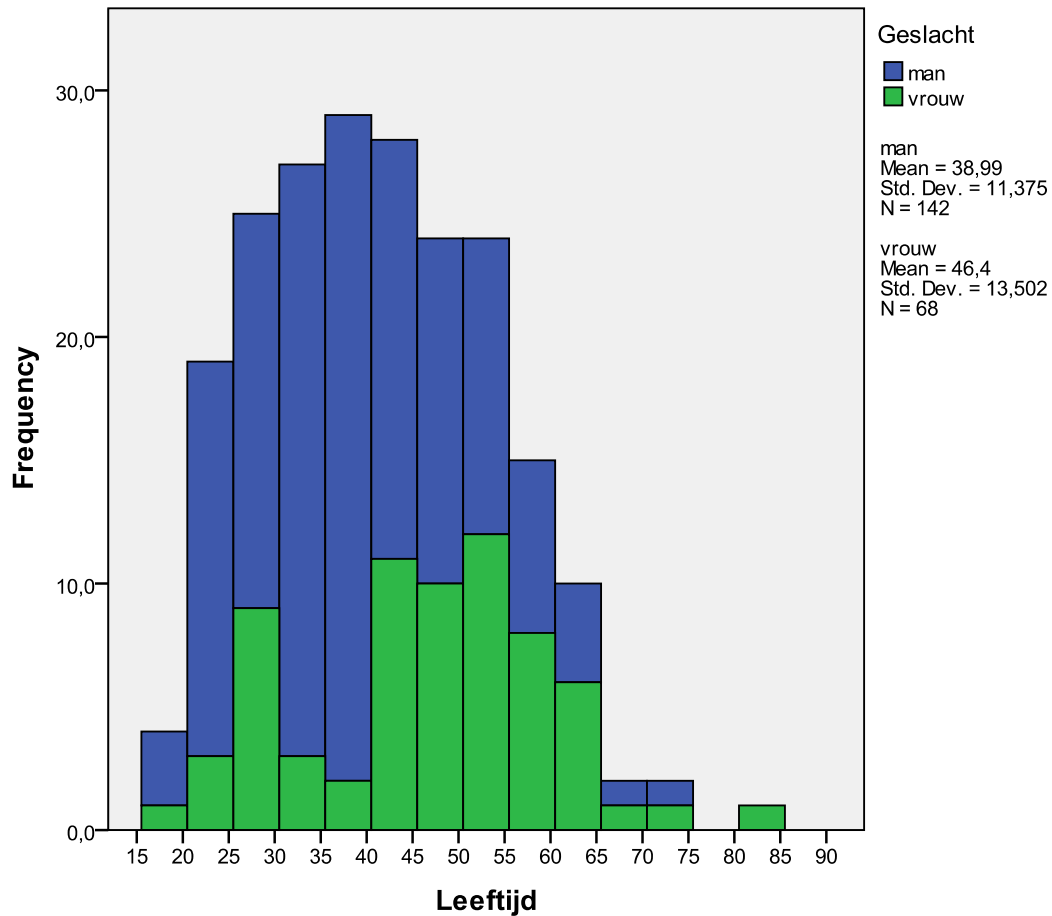
1.3 De respondenten

Voor deze tussenrapportage zijn de gegevens gebruikt van 213 respondenten. Het betreft cliënten die in de kliniek van SolutionS in Voorthuizen zijn opgenomen in de periode november 2011 tot en met augustus 2012. Voor een deel betreft het de cliënten die in het effectevaluatieonderzoek van het IVO zijn geïnccludeerd (n=55). Hoewel nagenoeg alle binnenkomende cliënten gevraagd is deel te nemen aan het onderzoek en de Thermometer in te vullen, zijn niet alle cliënten in de huidige rapportage vertegenwoordigd. Cliënten die voortijdige en eventueel tegen het advies van de behandelaren in zijn betrokken en cliënten die weigerden de vragenlijsten in te vullen, zijn niet vertegenwoordigd. Uit een door SolutionS verstrekt overzicht blijkt dat het eerste driekwart jaar van 2012 van de 600 geplande ontslagen van cliënten er 419 (70%) daadwerkelijk gepland zijn verlopen, 81 cliënten (14%) naar

andere behandelvormen zijn door gestroomd en dat van 92 cliënten (15%) het ontslag als 'ongepand' te boek staat.

De respondenten variëren bij opname in leeftijd van 18 tot en met 83 jaar. Gemiddeld zijn de respondenten 41,4 jaar oud (s.d. 12,6), zie Figuur 1. De meerderheid (67,6%) van de respondenten is man, 32,4% is vrouw.

Figuur 1 De verdeling van de leeftijd van de respondenten naar geslacht



2. Resultaten

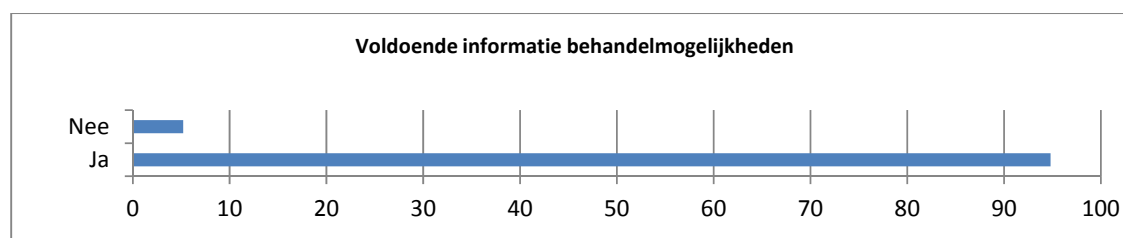
In deze paragraaf worden de resultaten van de analyses per cluster (zie paragraaf 1.2) gepresenteerd. Telkens wordt de vraag uit de thermometer gepresenteerd met de daarbij horende antwoordpercentages. Het 'valide percentage' geeft het percentage aan waarbij cliënten met ontbrekende antwoorden op die 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?

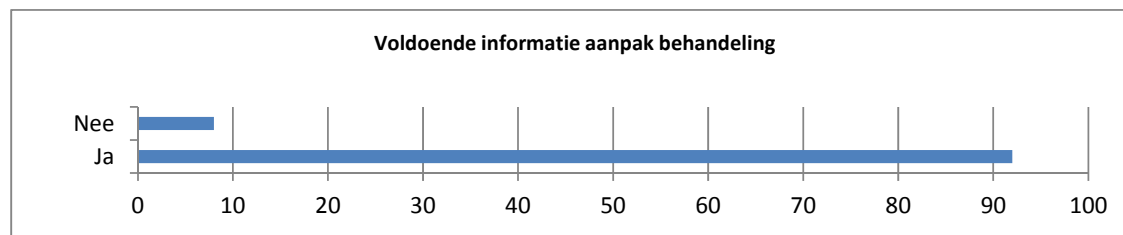
	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	202	94,8	94,8
Nee	11	5,2	5,2
Missende antwoorden	0	0	
Totaal	213	100,0	100,0



Vraag 2

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

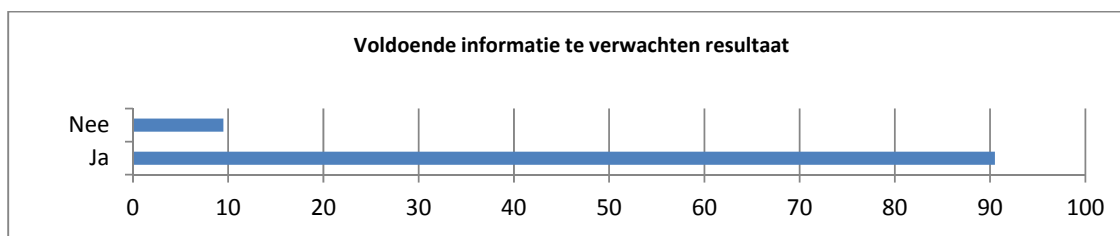
	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	195	91,5	92,0
Nee	17	8,0	8,0
Missende antwoorden	1	,5	
Totaal	213	100,0	100,0



Vraag 3

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

	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	190	89,2	90,5
Nee	20	9,4	9,5
Missende antwoorden	3	1,4	
Totaal	213	100,0	100,0

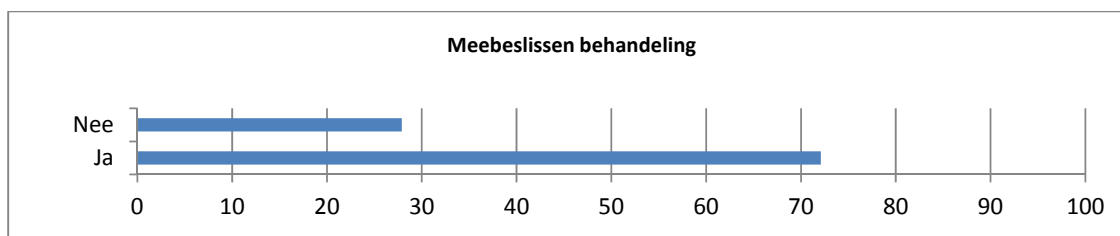


2.2 Cluster 2 Waardering inspraak

Vraag 4

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

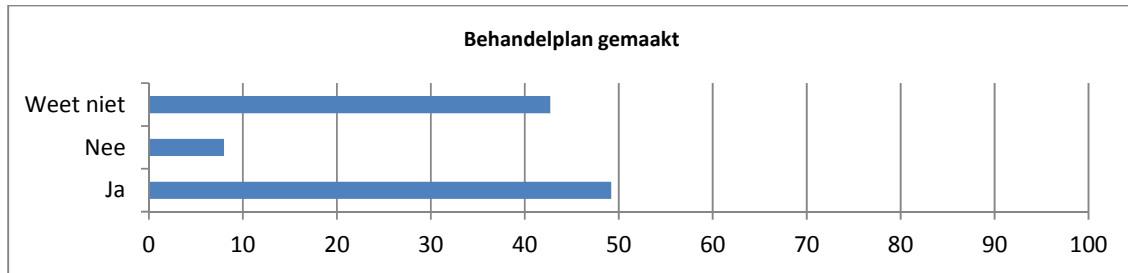
	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	150	70,4	72,1
Nee	58	27,2	27,9
Missende antwoorden	5	2,3	
Totaal	213	100,0	100,0



Vraag 5

Is er een behandel- of begeleidingsplan gemaakt?

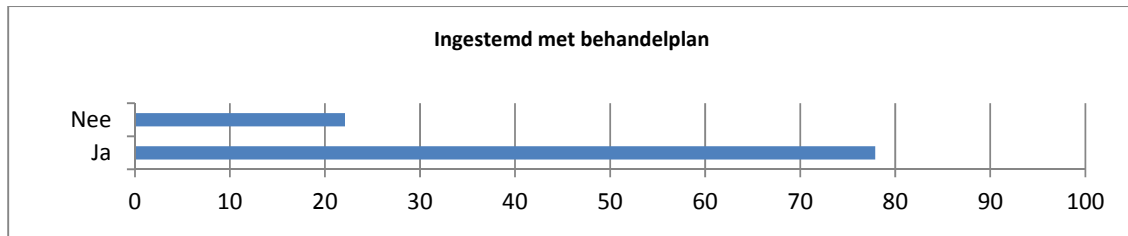
	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	98	46,0	49,2
Nee	16	7,5	8,0
Weet niet	85	39,9	42,7
Missende antwoorden	14	6,6	
Totaal	213	100,0	100,0



Vraag 6

Heeft u ingestemd met uw behandel- of begeleidingsplan?

	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	134	62,9	77,9
Nee	38	17,8	22,1
Missende antwoorden	41	19,2	
Totaal	213	100,0	100,0

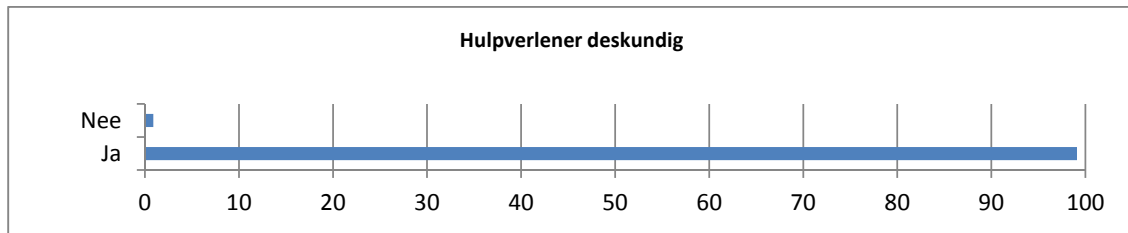


2.3 Cluster 3 Waardering hulpverlener

Vraag 7

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

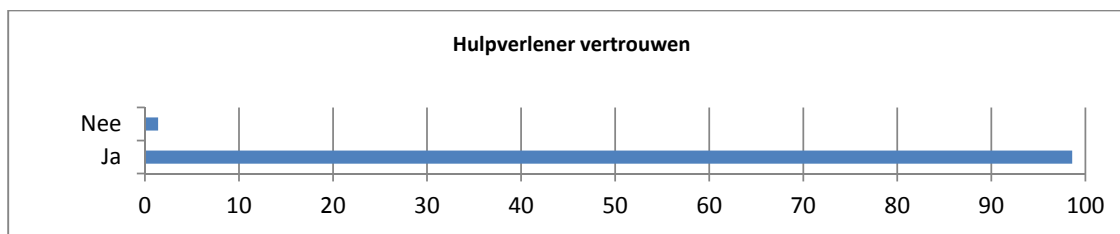
	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	209	98,1	99,1
Nee	2	0,9	0,9
Missende antwoorden	2	0,9	
Totaal	213	100,0	100,0



Vraag 8

Kon (kunt) u de hulpverlener voldoende vertrouwen?

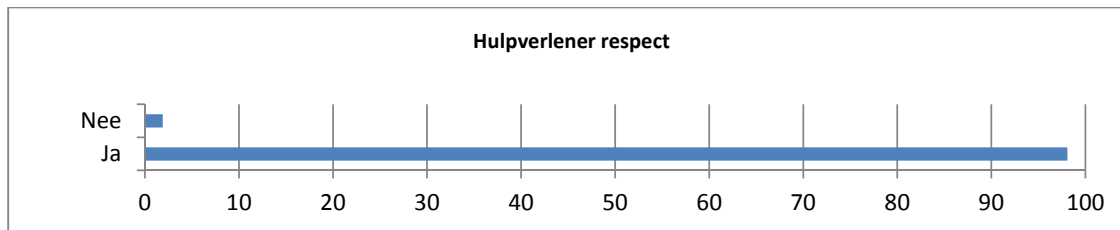
	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	208	97,7	98,6
Nee	3	1,4	1,4
Missende antwoorden	2	0,9	
Totaal	213	100,0	100,0



Vraag 9

Toonde (toont) de hulpverlener voldoende respect voor u?

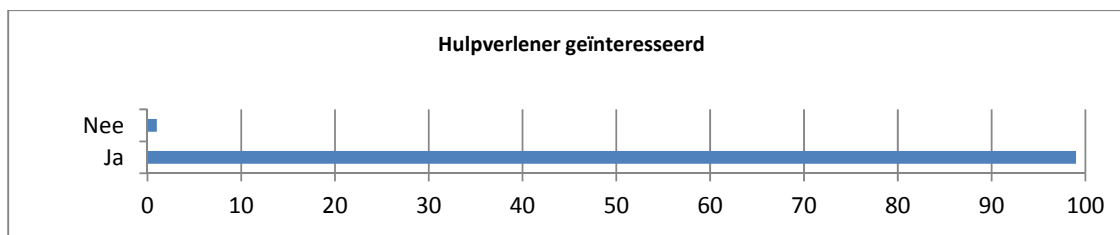
	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	206	96,7	98,1
Nee	4	1,9	1,9
Missende antwoorden	3	1,4	
Totaal	213	100,0	100,0



Vraag 10

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

	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	208	97,7	99,0
Nee	2	0,9	1,0
Missende antwoorden	3	1,4	
Totaal	213	100,0	100,0

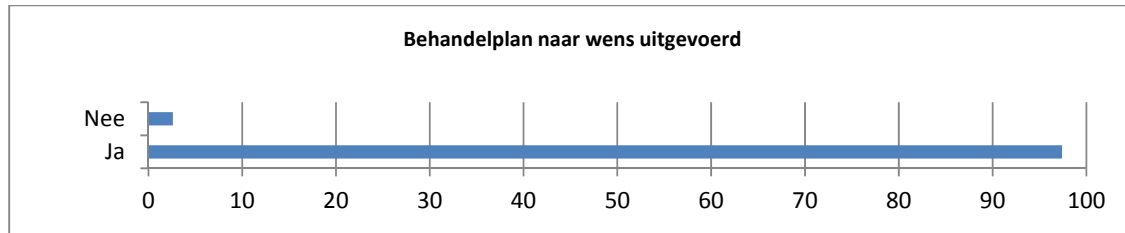


2.4 Cluster 4 Resultaat zorg

Vraag 11

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

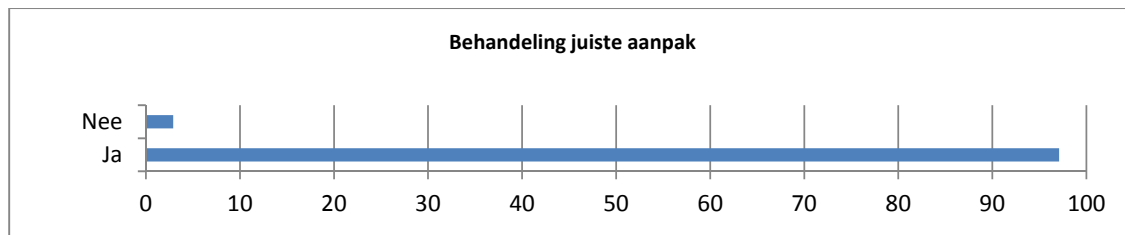
	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	191	89,7	97,4
Nee	5	2,3	2,6
Missende antwoorden	17	8,0	
Totaal	213	100,0	100,0



Vraag 12

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

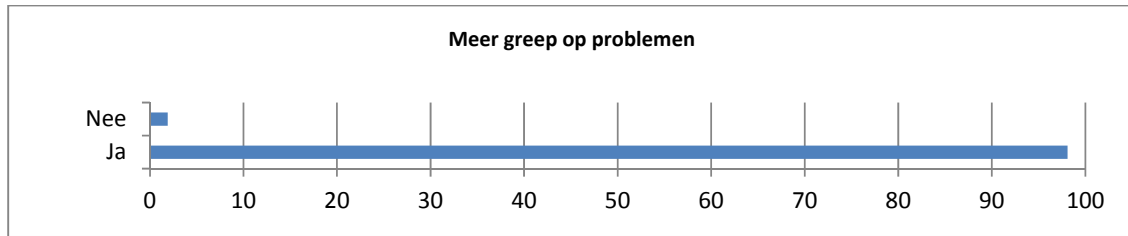
	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	204	95,8	97,1
Nee	6	2,8	2,9
Missende antwoorden	3	1,4	
Totaal	213	100,0	100,0



Vraag 13

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

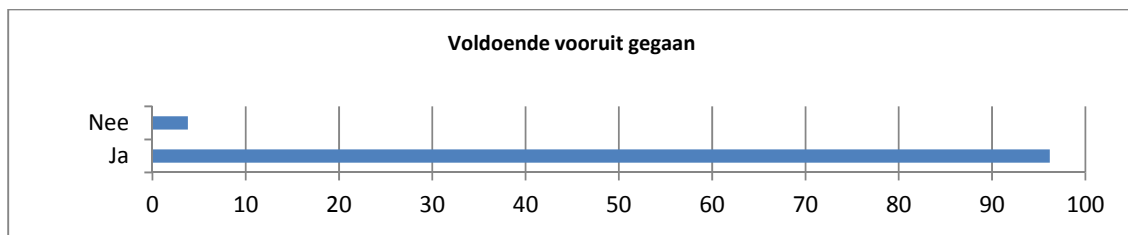
	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	209	98,1	98,1
Nee	4	1,9	1,9
Missende antwoorden	0	0	
Totaal	213	100,0	100,0



Vraag 14

Bent u door de behandeling of begeleiding voldoende vooruit gegaan?

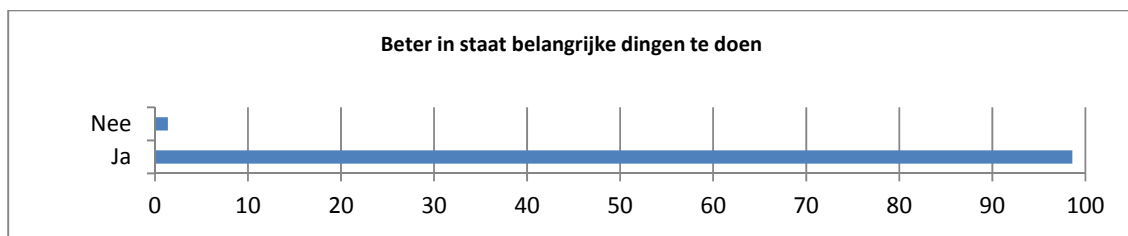
	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	203	95,3	96,2
Nee	8	3,8	3,8
Missende antwoorden	2	0,9	
Totaal	213	100,0	100,0



Vraag 15

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

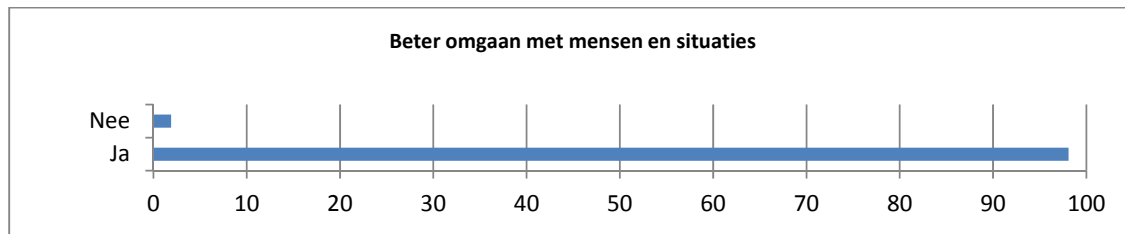
	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	206	96,7	98,6
Nee	3	1,4	1,4
Missend antwoorden	4	1,9	
Totaal	213	100,0	100,0



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	203	95,3	98,1
Nee	4	1,9	1,9
Missende antwoorden	6	2,8	
Totaal	213	100,0	100,0



2.5 Overige vragen

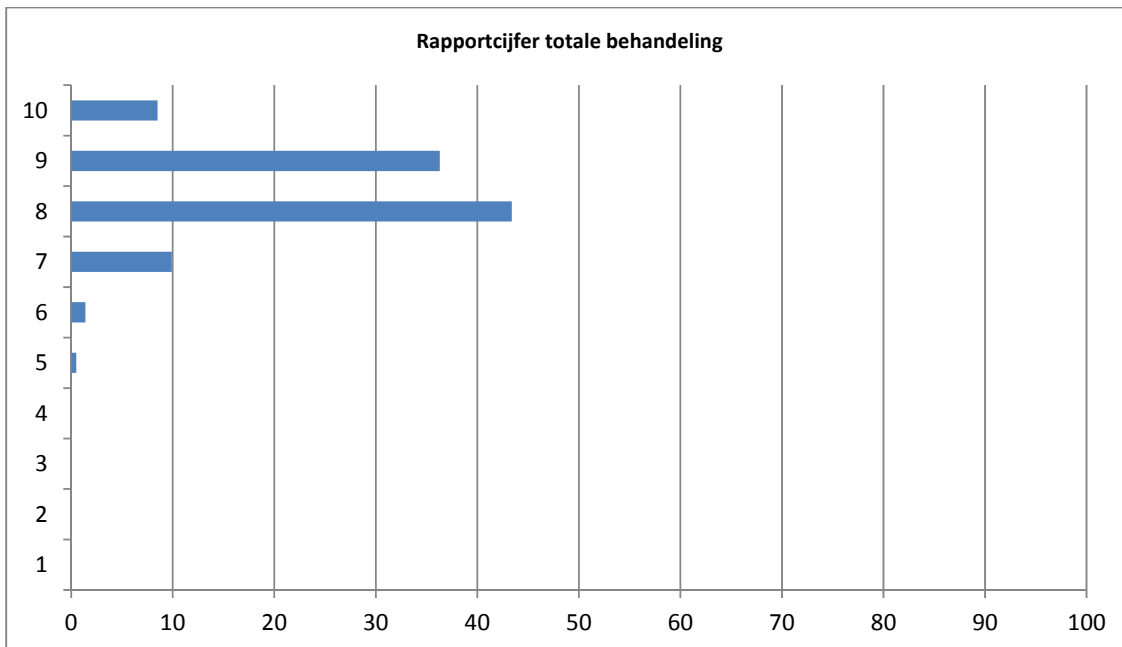
De resterende 2 vragen betreffen het algemene rapportcijfer voor de behandeling en de vraag of men de behandeling anderen zou aanraden.

Vraag 17

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

	Frequentie	Percentage	Valide percentage
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	0	0	0
5	1	0,5	0,5
6	3	1,4	1,4
7	21	9,9	9,9
8	92	43,2	43,4
9	77	36,2	36,3
10	18	8,5	8,5
Missende antwoorden	1	0,5	
Totaal	213	100,0	100,0

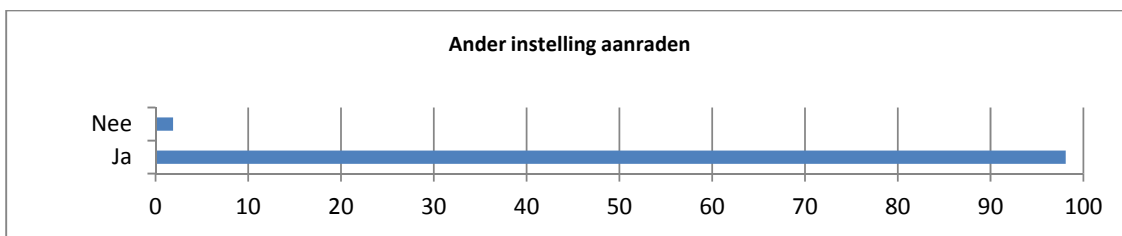
Het rapportcijfer bedraagt gemiddeld 8,4 (s.d. 0,87).



Vraag 18

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

	Frequentie	Percentage	Valide percentage
Ja	206	96,7	98,1
Nee	4	1,9	1,9
Missende antwoorden	3	1,4	
Totaal	213	100,0	100,0



3. Discussie en conclusie

De in deze 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 november 2011 tot en met augustus 2012 4 weken (of langer) opgenomen zijn geweest in de kliniek van SolutionS in Voorthuizen.

Het beeld van de behandeling door SolutionS in Voorthuizen dat uit de gepresenteerde cijfers naar voren komt is positief tot zeer positief. De overgrote meerderheid van de respondenten, zo'n 90% tot 95%, is positief over de informatievoorziening rondom de zorg (Cluster 1): men is tevreden met de verstrekte informatie over de behandeling, de aanpak van de behandeling en het te verwachten resultaat. Ook over de inspraak bij het behandelplan (Cluster 2) is de meerderheid van de cliënten (72%) positief al is deze meerderheid duidelijk kleiner dan de hiervoor genoemde. Een relatief grote groep respondenten lijkt vooraf geen duidelijk beeld te hebben gehad van het behandelplan en is zich niet bewust geweest van mogelijkheden tot inspraak. De waardering voor de hulpverleners is positief; nagenoeg alle respondenten (98% - 99%) 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 (96% - 98%) 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 8,4). Slechts één cliënt gaf een onvoldoende (een 5). Tot slot zouden nagenoeg alle respondenten (98,1%) de kliniek anderen aanbevelen.

De resultaten uit deze rapportage zijn gebaseerd op de gegevens van de cliënten die de intramurale behandeling ten minste 4 weken hebben doorlopen. De respondenten in deze rapportage zijn daarmee niet noodzakelijkerwijs representatief voor alle cliënten die in de genoemde periode in de kliniek in Voorthuizen zijn geweest. Ten eerste hebben enkele cliënten 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 cliënten die voortijdig, dat wil zeggen tegen het advies van de kliniek in, de kliniek hebben verlaten. Uit het door SolutionS verstrekte overzicht blijkt dat zo'n 15% van de geplande ontslagen uiteindelijk als ongepland te boek komt te staan. Deze respondenten hebben geen GGZ thermometer cliënttevredenheid ingevuld. Het is niet onwaarschijnlijk dat juist onder deze respondenten, de uitvallers, een minder positief beeld bestaat 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 cliënten die de kliniek voortijdig hebben verlaten dat noodzakelijkerwijs uit onvrede met de kwaliteit van de geboden zorg hebben gedaan, daarvoor kunnen ook andere redenen zijn.

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 cliënten 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. Anderzijds verstrekt SolutionS de vragenlijsten op een zodanige wijze dat de cliënten daarvoor de tijd kunnen nemen en de vragenlijst in afzondering op anonieme wijze in kunnen vullen.

Helaas is het niet mogelijk de kliniek van SolutionS in Voorthuizen direct te vergelijken met andere vergelijkbare zorginstellingen. De cijfers van andere instellingen voor een vergelijkbare behandeling

zijn niet direct beschikbaar. Dit neemt niet weg dat de cliënten 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 cliënten toe en hun duidelijk te maken welke stem zij daar zelf in hebben.

Interessant, tot slot, is het de gegevens van dit jaar te vergelijken met die van vorig jaar (Meerkerk, G-J., & Schoenmakers, T.M. (2011). *Cliënttevredenheid verslavingskliniek SolutionS Voorthuizen, een tussenrapportage*. Rotterdam: IVO). De verschillen zijn nagenoeg allen in het voordeel van de meest recente rapportage, het aantal positieve antwoorden is in de meeste gevallen met enkele procentpunten gestegen. Ook het algemene rapportcijfer is gestegen van 8,2 naar 8,4.