

# Tevredenheid van cliënten over de hulpverlening van Verslavingszorg Noord Nederland.

Samenvatting



VERSLAVINGSZORG  
NOORD NEDERLAND

2009

## **Inleiding.**

De waardering van de hulpverlening door de cliënten is een belangrijke maat voor de kwaliteit van de verstrekte hulp en kan bruikbare informatie leveren voor het verder verbeteren van deze kwaliteit. Waardering door cliënten is ook een belangrijk onderdeel van het INK kwaliteitsmodel. Sinds 2002 streeft GGZ Nederland er naar om in alle GGZ instellingen de door hen ontwikkelde waarderingsvragenlijst te introduceren. In 1998 is het Continue BehandelEvaluatie systeem (CBE) van de voormalige Dr Kuno van Dijk Stichting (KvD) vernieuwd en uitgebreid met onderzoek naar de waardering van de cliënten over de behandeling. Om de waardering van de cliënten voor hun behandeling te onderzoeken is vanaf 1999 aan cliënten van verschillende afdelingen gevraagd bij het einde van de hulpverlening een zogeheten satisfactie vragenlijst in te vullen. Het ging uitsluitend om opnames die regulier werden afgesloten. In 2003 zijn ook de poliklinieken en de ambulante teams aan het satisfactie onderzoek gaan deelnemen. Bij de ambulante teams zijn alle uitgeschreven cliënten achteraf via de post benaderd met een vragenlijst, dus ook degenen die de ambulante hulpverlening niet regulier hebben beëindigd. Het volgende bevat een verslag van de belangrijkste bevindingen op grond van de ingevulde satisfactie vragenlijsten van 2009 die bij de afdeling Onderzoek zijn ontvangen.

In 2004 is de KvD met de voormalige Ambulante Verslavingszorg Groningen (AVG) en CAD Drenthe (CAD) gefuseerd tot Verslavingszorg Noord Nederland (VNN). In de loop van 2005 is het cliënt satisfactie onderzoek ook van start gegaan in de ambulante teams in Drenthe en in delen van Groningen, in de loop van 2009 is ambulant Groningen Stad daadwerkelijk met het onderzoek gestart.

De bevindingen van dit onderzoek worden in het volgende per afdeling gerapporteerd en deze rapportage wordt per afdeling besproken met het betreffende afdelingshoofd, waarbij indien nodig gezamenlijk verbeterpunten worden opgesteld.

## **Methode.**

De gebruikte satisfactie vragenlijst is bij het Amsterdam Institute of Addiction Research (AIAR) ontwikkeld ter evaluatie van de ambulante en klinische verslavingszorg. In deze lijst wordt de tevredenheid gepeild op de volgende onderwerpen:

- Bejegening tijdens de aanmelding.
- Informatie en overleg over het behandelaanbod bij intake.
- Wachttijden.
- Informatie en overleg tijdens de hulpverlening.
- Hulpverlening-zelf: deskundigheid, aansluiting tussen hulpverleners en bij problematiek.
- Bejegening tijdens hulpverlening.
- Afsluiting.
- Effect van de hulpverlening.
- Algehele waardering in de vorm van een "schoolrapport" cijfer.
- Veranderingen op elf gebieden van de Addiction Severity Index (ASI).

Verder wordt in de lijst gevraagd naar een aantal kenmerken van de respondent zoals leeftijd, geslacht, opleiding, culturele herkomst, de duur van de behandeling en of de betreffende hulpverleningperiode de eerste bij VNN was.

Alle afdelingen/ teams hebben in het jaar 2009 deelgenomen aan het onderzoek, behalve een aantal afdelingen voor laagdrempelige zorg, zoals straathoekwerk en inloop voorzieningen, Leer-Werk trajecten, BING, Begeleid Zelfstandig Wonen en Beschermd Wonen.

Het ging in de intramurale afdelingen om cliënten die hun behandeling regulier beëindigden. Kort voor het einde van de behandeling werd aan deze cliënten door de hulpverleners een satisfactievrageijst plus envelop uitgereikt met het verzoek de vragen te beantwoorden en de vragenlijst in de envelop weer in te leveren bij de behandelaars. Dit geldt ook voor de deeltijd behandeling. Bij de polikliniek en ambulante teams zijn alle uitgeschreven cliënten achteraf via de post benaderd met het verzoek de vragenlijst in te vullen en te retourneren.

### **De respondenten.**

In totaal zijn 760 ingevulde satisfactievrageijsten over het jaar 2009 ontvangen. De respondentengroep bestaat voor 29% uit vrouwen. De leeftijd varieert van 14 tot 80, met een gemiddelde van 40 jaar. Voor 71% van alle respondenten gaat het om de eerste keer dat men gebruik maakt van hulpverlening bij VNN. De duur van de geëvalueerde hulpverlening varieert van een dag tot zeven jaar. Van alle respondenten heeft 9% een niet-Nederlandse culturele herkomst. Van deze cliënten met een andere culturele achtergrond vindt 94% dat tijdens de hulpverlening voldoende rekening is gehouden met hun culturele achtergrond, 6% vindt dat hier onvoldoende aandacht voor is geweest, of niet op een goede wijze.

### **Tevredenheid per onderwerp.**

In de tabel staan voor alle geëvalueerde hulpverleningsepisoden per onderwerp hoeveel cliënten er (on)tevreden waren. Per onderwerp is een tevredenheidsscore vastgesteld en deze scores zijn vervolgens onderverdeeld in drie categorieën: tevreden, niet (on)tevreden of ontevreden.

Over het geheel genomen is men het meest tevreden over de bejegening, zowel tijdens aanmelding en intake als tijdens de eigenlijke hulpverlening: ruim 90% is hierover tevreden. Ook over de hulpverlening zelf, de afsluiting en het effect van de hulpverlening is veel tevredenheid: circa 80%. Het minst tevreden is men over de wachttijden en informatieverstrekking en overleg, zowel tijdens aanmelding en intake als tijdens de eigenlijke behandeling. Over informatieverstrekking en overleg bestaat ook enige ontevredenheid. In vergelijking met vorig jaar is de tevredenheid over informatie en overleg iets toegenomen. Samenvattend lijkt er sprake te zijn van redelijk veel tevredenheid, maar ten aanzien van wachttijden en over informatieverstrekking en overleg is de tevredenheid het laagst, over informatie en overleg tijdens de hulpverlening is 66% van de respondenten tevreden.

Waardering 2009: (on)Tevredenheid over alle afdelingen per onderwerp. Tussen haakjes staat het percentage tevreden respondenten in het vorige jaar.

Totaal (N=760)	<u>Tevreden</u> %	NIET (on)tevr. %	<u>Ontevr.</u> %	onbekend n.v.t. %
Bejegening tijdens aanmelding en intake	95 (93)	5	0	0
Informatie en overleg over aanbod bij intake	72 (64)	25	3	2
Wachttijden	73 (70)	24	3	3
Informatie en overleg tijdens hulpverlening	66 (62)	29	5	6
Hulpverlening: deskundigheid, aansluiting	82 (78)	17	2	1
Bejegening tijdens hulpverlening	90 (89)	9	1	0
Afsluiting van de hulpverlening	79 (76)	19	2	7
Effect van de hulpverlening	86 (83)	12	2	1

Over elk van de onderscheiden onderwerpen zijn vier vragen gesteld in de satisfactie vragenlijst. Als op meer dan één van de vier betreffende vragen geen antwoord is gegeven, of het antwoord "niet van toepassing" dan wordt over dat onderwerp geen tevredenheidscore bepaald.

Eén van de vier vragen over wachttijden luidt: "ik kreeg snel hulp bij praktische problemen (bijv. huisvesting, werk, financiële zaken, etc)". Deze vraag is door 60% van de cliënten met "niet van toepassing" beantwoord. De meeste ontevredenheid ten aanzien van de wachttijden is te vinden bij de wachttijd tussen de eerste gesprekken en het begin van de hulpverlening, 26% van de respondenten vindt deze wachttijd te lang duren. De wachttijd voor een eerste afspraak na aanmelding vindt 14% te lang.

Bij de informatieverstrekking tijdens intake en overleg over het behandelaanbod is men het minst tevreden ten aanzien van het overleg over wat voor soort hulpverlening de cliënt zelf graag wilde: volgens 29% was hierover weinig overleg. Verder vindt 13% dat niet goed werd uitgelegd welke soorten hulp VNN te bieden heeft en 15% vindt vooraf niet voldoende informatie te hebben gekregen over wat hen tijdens de hulpverlening te wachten stond.

Over informatie en overleg tijdens de hulpverlening is men het minst tevreden met de mate waarin men kon meebeslissen over de keuze van hulpverlener op kenmerken zoals leeftijd, geslacht, geloof en dergelijke: 38% is hierover niet tevreden. Verder wordt de vraag of men van hulpverlener kon wisselen door 23% ontkennend beantwoord.