

Resultaten CQ index

Inleiding

Al geruime tijd zijn we binnen VNN bezig met het meten van cliëntervaringen. Bij de korte poliklinische en klinische behandelingen doen we dat met de CQ-i, in elk geval aan het eind van de behandeling. De CQ-i bestaat uit een set generieke vragen. Voor de klinische behandeling zijn er extra vragen. Met de resultaten uit de CQ-i kunnen we continu cliëntervaringen meten. Uitkomsten van de CQ-i kunnen direct worden gebruikt om de zorg voor onze cliënten te verbeteren, voor heel VNN en per afdeling.

Dit document is de totale VNN rapportage. Daarnaast is voor een aantal afzonderlijke afdelingen een specifieke rapportage gemaakt. De resultaten worden per afdeling weergegeven als er meer dan 10 vragenlijsten zijn ingevuld. Bij een kleiner aantal vragenlijsten zijn de cijfers niet representatief. Deze specifieke rapportages worden verstuurd naar de betrokken teammanagers.

1. De respons

In de periode van 1 januari 2018 t/m 31 december 2018 zijn in totaal 1362 CQ-i vragenlijsten binnen VNN afgenomen. In deze rapportage worden de resultaten van de CQ-i over die periode weergegeven.

Hieronder vind je een overzicht met het aantal vragenlijsten dat per afdeling is ingevuld.

| Afdeling/groep | Aantal |
|------------------------------------|--------|
| Polikliniek volwassenen Assen | 88 |
| Ambulant jeugd Assen | 35 |
| FACT Assen | 1 |
| Polikliniek volwassenen Hoogeveen | 29 |
| Ambulant jeugd Hoogeveen | 14 |
| FACT Hoogeveen | 2 |
| Polikliniek volwassenen Emmen | 100 |
| Ambulant jeugd Emmen | 30 |
| Beschermd Wonen Emmen | 1 |
| FACT Emmen | 3 |
| Vossenloo volwassenen lang | 3 |
| Vossenloo opname jeugd | 4 |
| Vossenloo behandeling 18- | 9 |
| Vossenloo behandeling 18+ | 3 |
| De Borch | 1 |
| Polikliniek volwassenen Leeuwarden | 12 |
| Ambulant jeugd Leeuwarden | 13 |
| Beschermd Wonen Leeuwarden | 21 |
| Beschermd Wonen Heerenveen | 1 |
| Bolsterburen IC | 1 |
| FACT/methadon Noord Friesland | 22 |
| HBU Leeuwarden | 65 |
| Polikliniek Heerenveen | 311 |
| Polikliniek Sneek | 2 |
| Ambulant jeugd Heerenveen | 13 |

| | |
|------------------------------------|-------------|
| FACT/methadon Zuid Friesland | 6 |
| Polikliniek Groningen | 343 |
| Ambulant jeugd Groningen | 66 |
| FACT 2 Groningen | 1 |
| FACT 3 Groningen | 4 |
| HBU Groningen | 2 |
| Polikliniek volwassenen Winschoten | 121 |
| Ambulant jeugd Groningen regio | 19 |
| FACT Winschoten | 6 |
| Forensische polikliniek | 4 |
| (leeg) | 6 |
| Eindtotaal | 1362 |

2. Wat valt op?

In deel 3 van deze rapportage vind je de resultaten per CQ-i-vraag. In dit hoofdstuk worden enkele opvallende zaken beschreven.

Er zijn grote verschillen in de respons tussen de verschillende afdelingen. Een lage respons heeft invloed op de betrouwbaarheid van de uitkomsten. Daarnaast valt op dat er circa 100 klinische vragenlijsten zijn ingevuld op ambulante afdelingen. In die gevallen is niet duidelijk of de beantwoording door de cliënt over de ambulante afdeling gaat, over de klinische, of over beide. We adviseren om de cliënt de lijst te laten invullen voor de afdeling waar de cliënt op dat moment in behandeling is, of waar de zorg juist wordt beëindigd. Vraag de cliënt ook over deze afdeling te oordelen. Op deze manier hebben rapportages op afdelingsniveau een grotere betrouwbaarheid. Tot slot, soms zijn de antwoorden 'leeg' gelaten. Voor een volledig beeld is het beter alle vragen met de cliënt in te vullen.

VNN krijgt als gemiddeld rapportcijfer een 8,3, net als in de vorige meetperiode.

Veruit de meeste cliënten voelen zich altijd of meestal serieus genomen door de behandelaar, ruim 93% zegt dat dit altijd of meestal het geval is. Een heel groot aantal cliënten zegt dat de behandelingsmogelijkheden zijn besproken, 66% van de cliënten zegt dat dit helemaal is gedaan, en 26,5% zegt dat dit grotendeels is besproken. Van alle cliënten geeft 89% aan dat met hen besproken is wat zij van de behandeling kunnen verwachten. In 11% van de gevallen geeft de cliënt aan dat dit deels, een beetje of niet is gebeurd.

Een kleine 40% heeft volledige informatie gehad over zelfhulpprogramma's, cliëntenondersteuning en/of patiëntenverenigingen, en ruim 23% zegt hierover grotendeels geïnformeerd te zijn. Dat is bij elkaar opgeteld meer dan in de vorige rapportage toen dit opgeteld 55% was.

Ongeveer 3% van de cliënten zegt dat zij niet of een beetje hebben kunnen meebeslissen over de vorm van hun behandeling. Voor ruim 88% van de cliënten geldt dat zij helemaal of grotendeels hebben kunnen meebeslissen. Dit is een iets hoger percentage dan in de vorige meetperiode (85%). Een kleine 10% geeft aan dat zij deze keuze niet, een beetje of deels hebben gehad. Maar liefst 89,5% van de cliënten zegt dat zij de keuze hebben gehad om naasten bij hun behandeling te betrekken. Ook dit percentage is iets hoger dan in de vorige rapportage.

Op de vraag of de behandeling naar wens is uitgevoerd, zegt ruim 22% dat dit grotendeels is gebeurd, en net iets meer dan 70% dat de behandeling helemaal naar wens is uitgevoerd. Tijdens de behandeling worden vragenlijsten met de cliënten afgenomen, en 7,4% van de cliënten geeft aan dat de uitkomsten niet of een beetje met ze zijn besproken. Voor bijna 88% van de cliënten die dergelijke vragenlijsten hebben ingevuld geldt dat de uitkomsten helemaal of grotendeels zijn besproken.

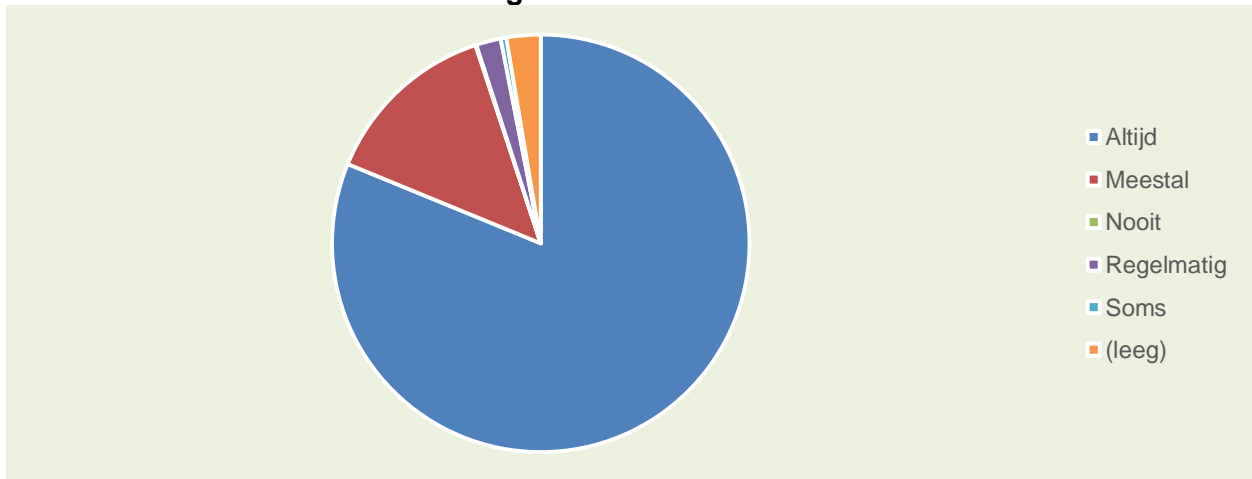
Er zijn circa 147 klinische CQ-i vragenlijsten afgenomen. Uit deze lijsten blijkt dat 89% van de cliënten zich meestal of altijd veilig voelt in de groep. De ervaren veiligheid op de afdeling is zelfs nog iets groter, 91% voelt zich meestal of altijd veilig.

73% van de cliënten zegt dat de afdeling altijd of meestal schoon is en 13% zegt dat de afdeling soms schoon is. Dit is een kleine verbetering ten opzichte van de vorige meetperiode. Van de cliënten zegt bijna 40% van de cliënten het gebouw en de leefomgeving helemaal te vinden, en 43% van de cliënten grotendeels.

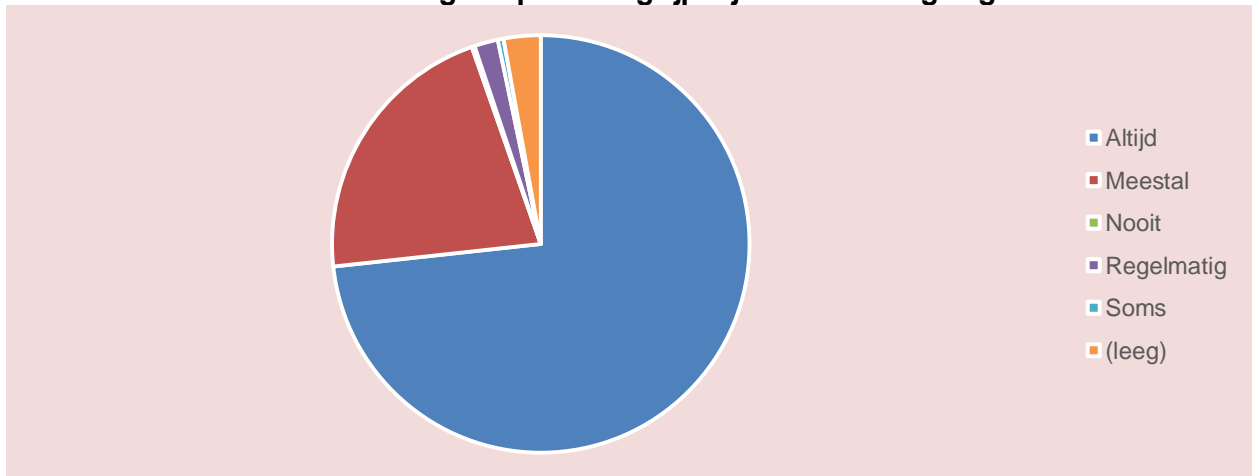
Er is volgens 11,2% van de cliënten geen of een beetje aandacht geweest voor de privacy van de cliënten op de afdeling, dit percentage is hoger dan in de vorige meetperiode. Toch zegt bijna 59% van de cliënten dat er volledige aandacht voor de privacy was, en 29,3% zegt dat er grotendeels aandacht voor de privacy was.

3. Resultaten VNN

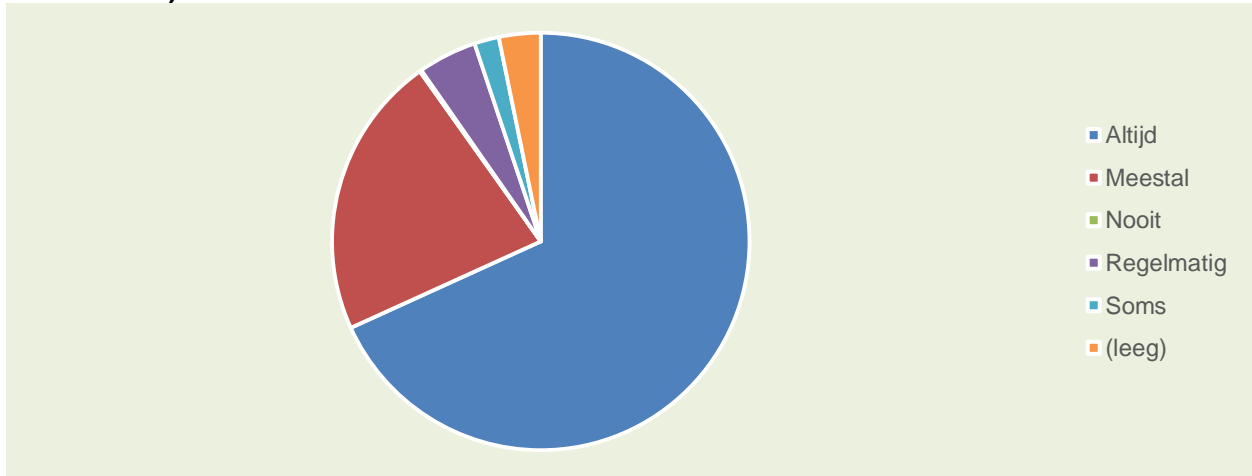
Hebben uw behandelaars u serieus genomen?



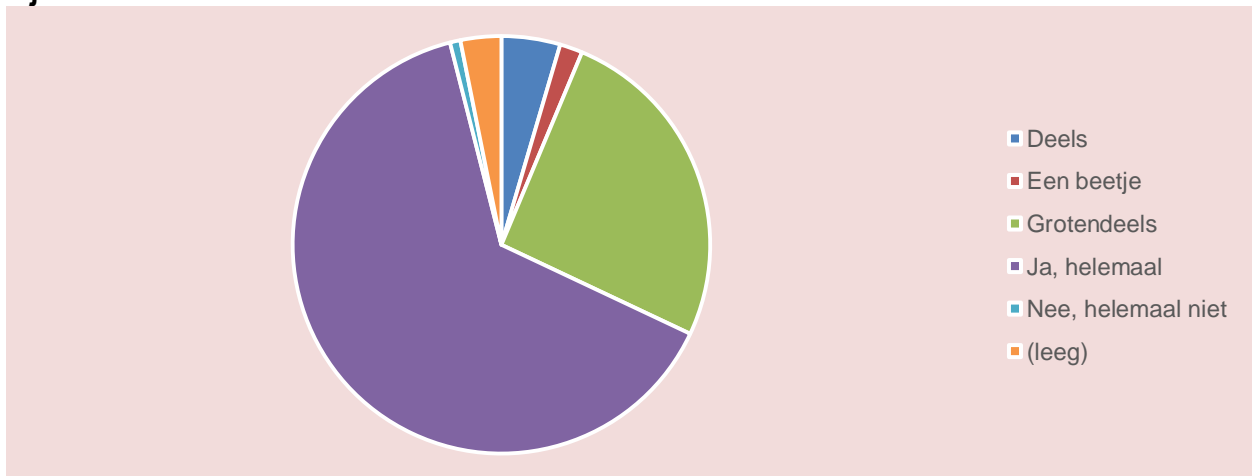
Hebben uw behandelaars u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?



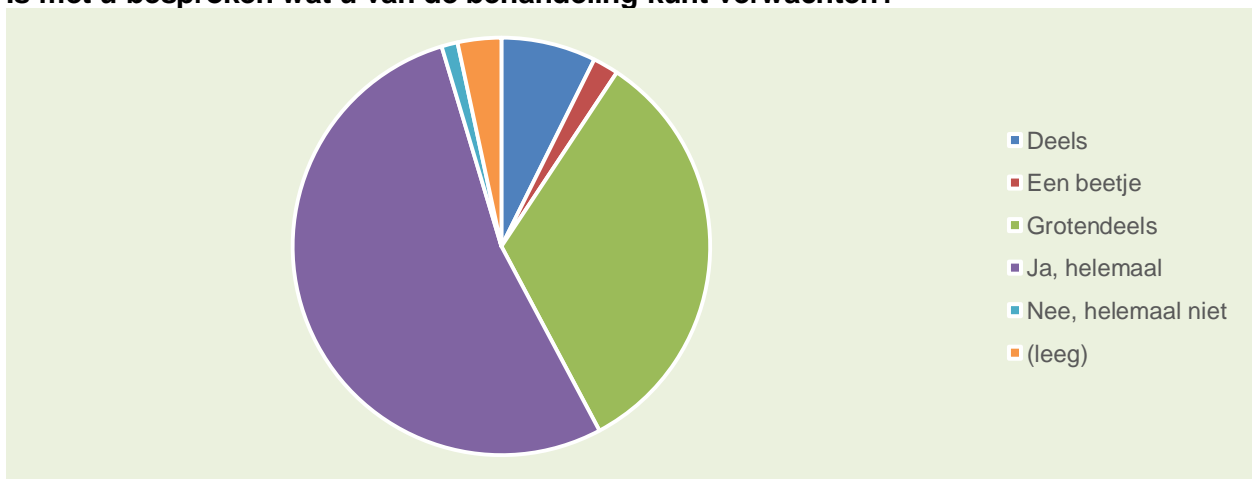
Heeft u makkelijk contact gekregen met uw behandelaar(s)? (Telefonisch, per e-mail of anderszins.)



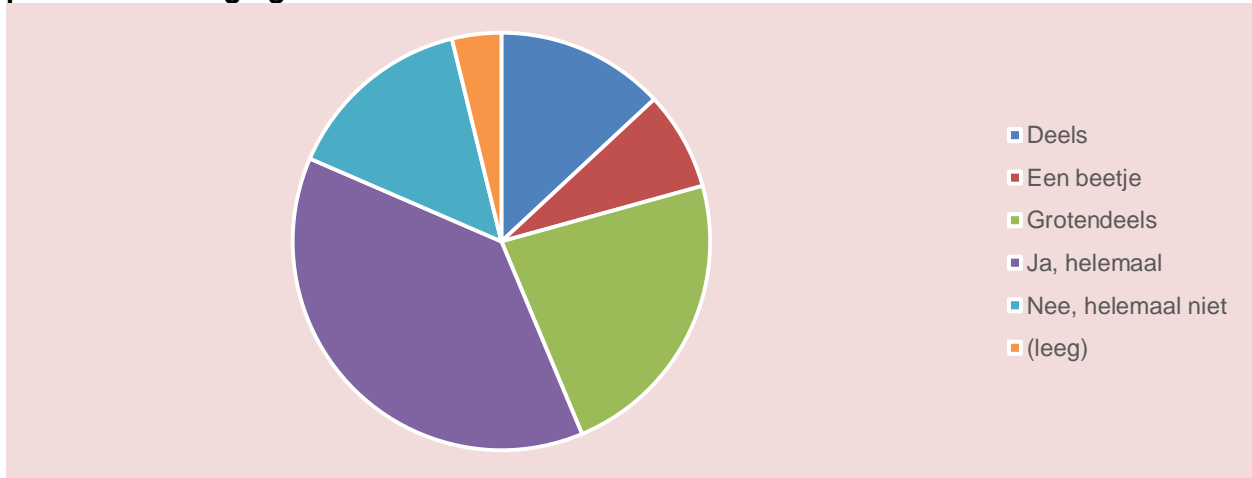
Heeft u informatie gekregen over de behandelingsmogelijkheden die er voor uw klachten zijn?



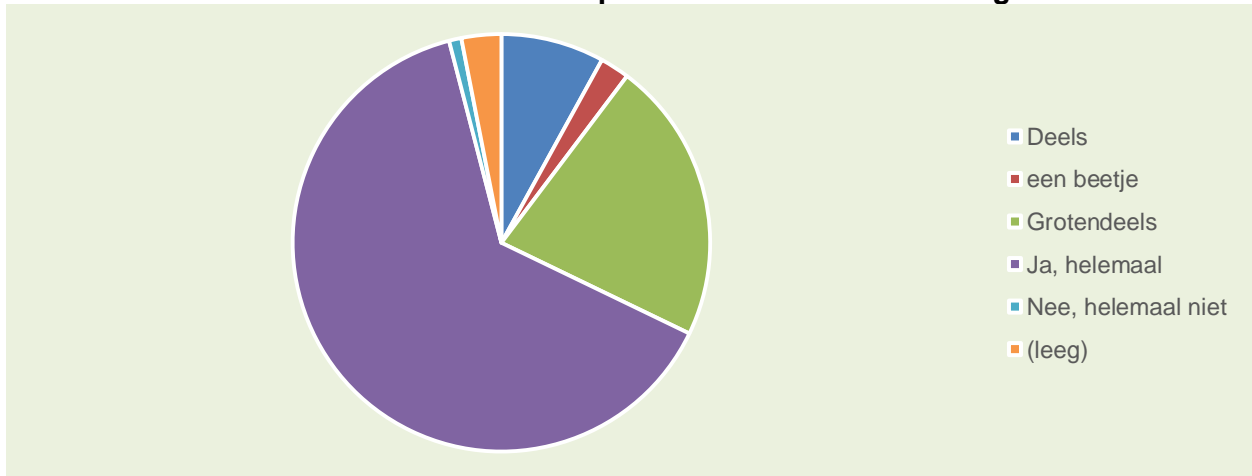
Is met u besproken wat u van de behandeling kunt verwachten?



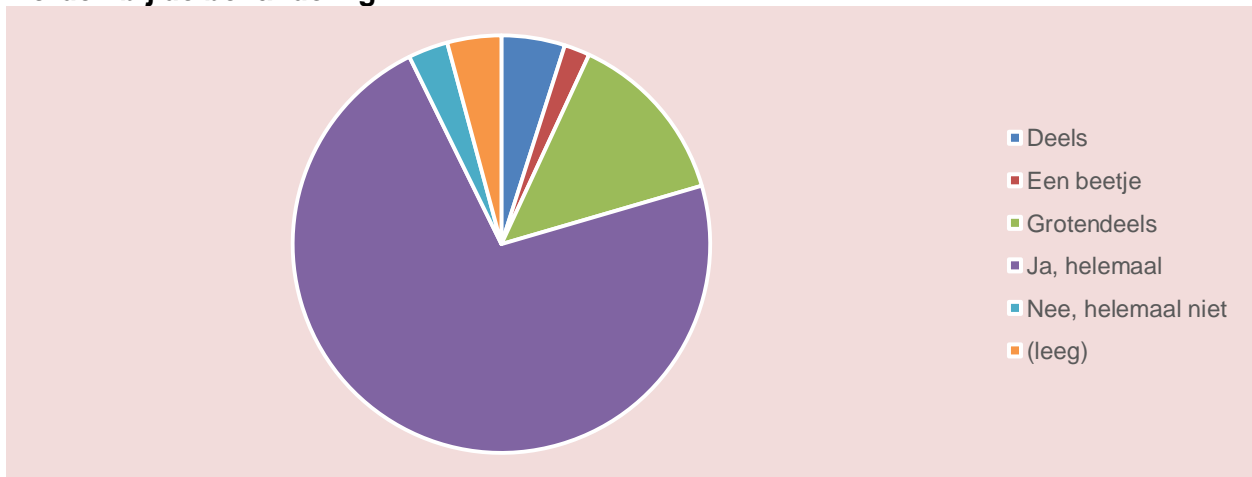
Heeft u informatie gekregen over zelfhulpprogramma's, cliëntenondersteuning en/of patiëntenverenigingen?



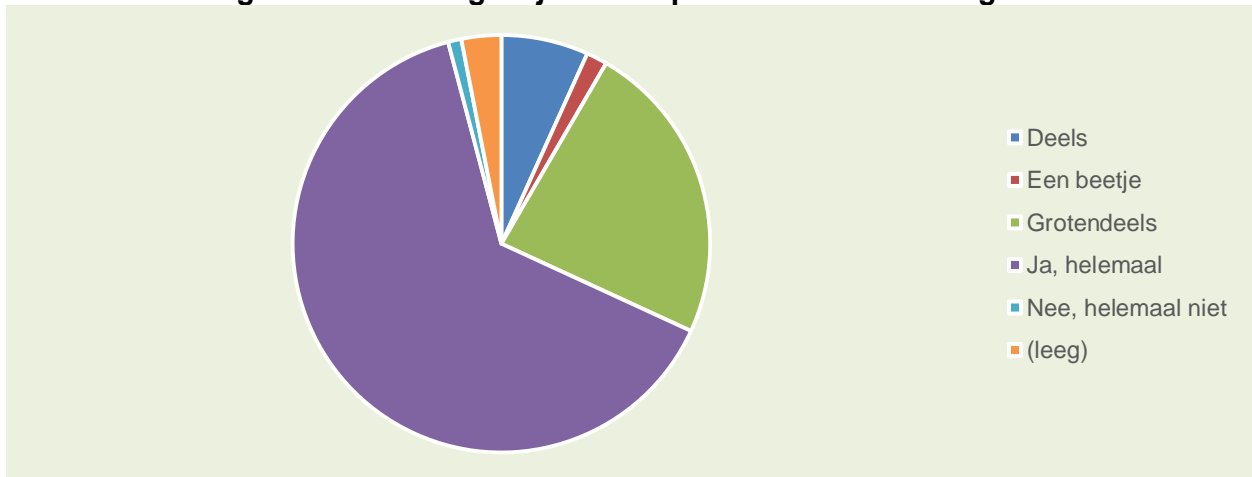
Heeft u mee kunnen beslissen over een bepaalde vorm van behandeling?



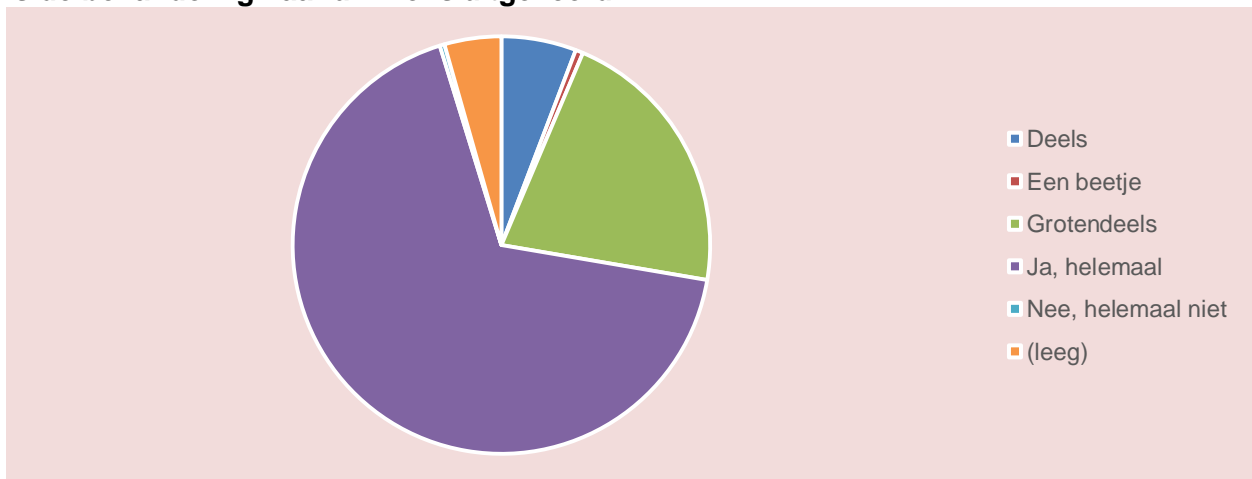
Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijvoorbeeld familie of vrienden) betrokken worden bij de behandeling?



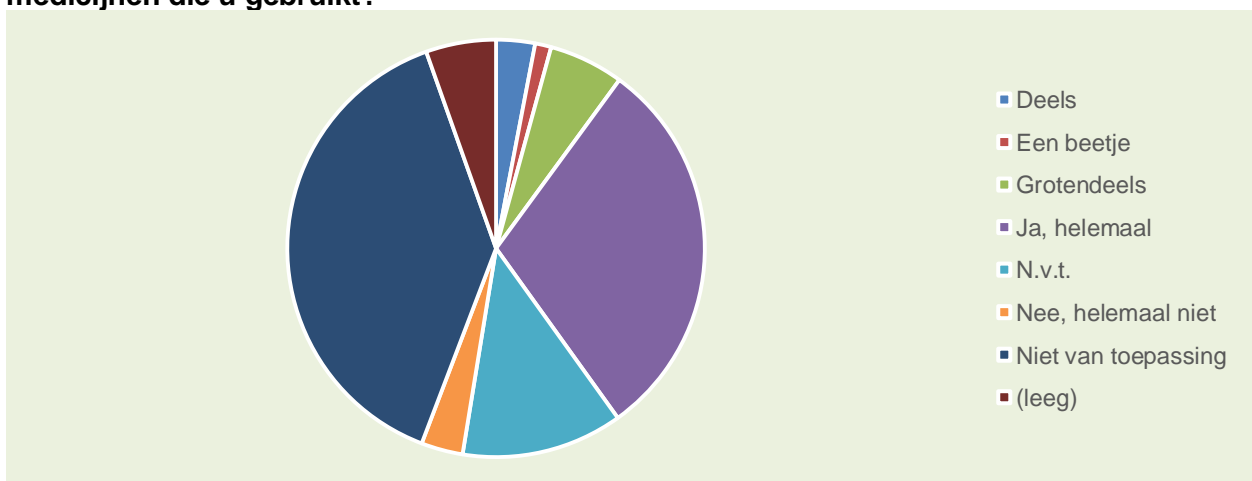
Is de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten geweest?



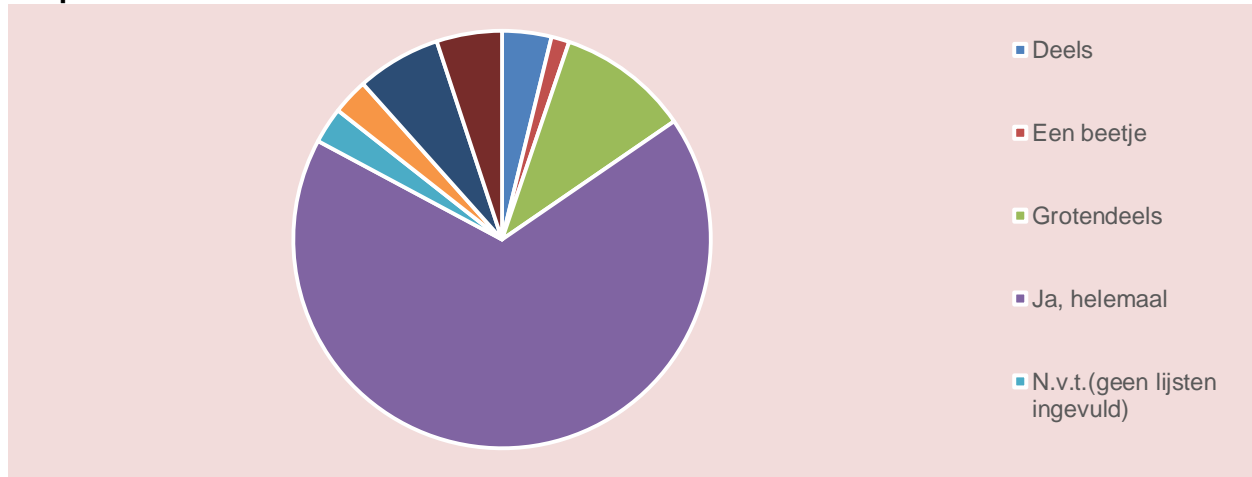
Is de behandeling naar uw wens uitgevoerd?



Heeft u informatie gekregen over de eventuele (lichamelijke) bijwerkingen van de medicijnen die u gebruikt?

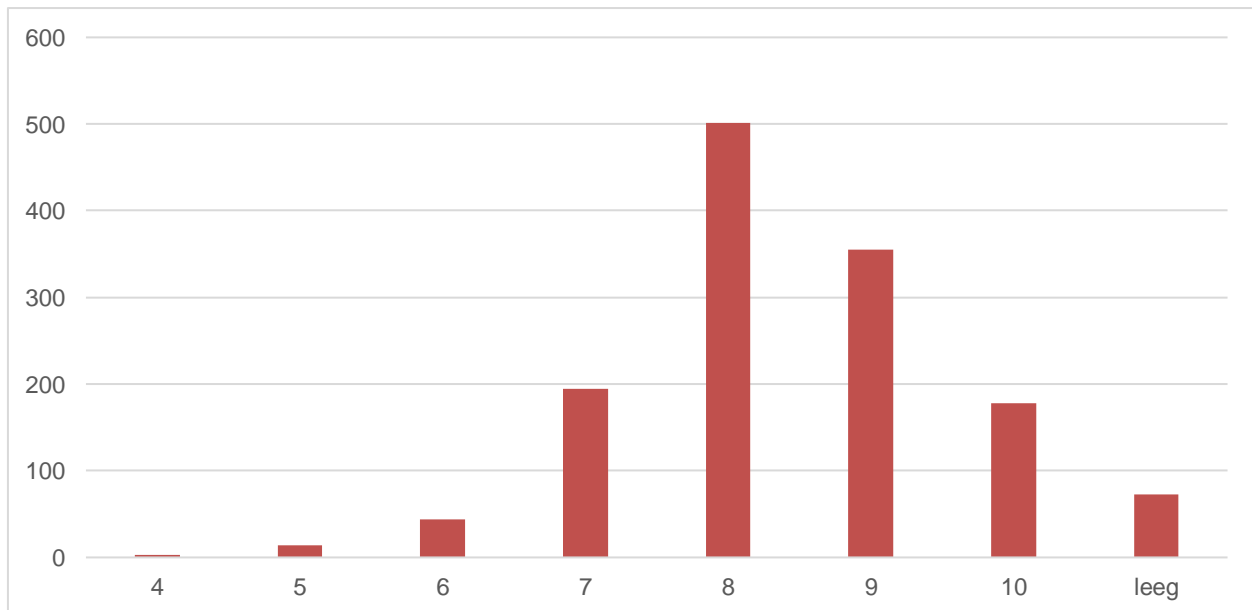


Voor en misschien tijdens de behandeling heeft u of uw behandelaars één of meerdere vragenlijsten ingevuld over hoe het op dat moment met u ging. Zij de resultaten met u besproken?



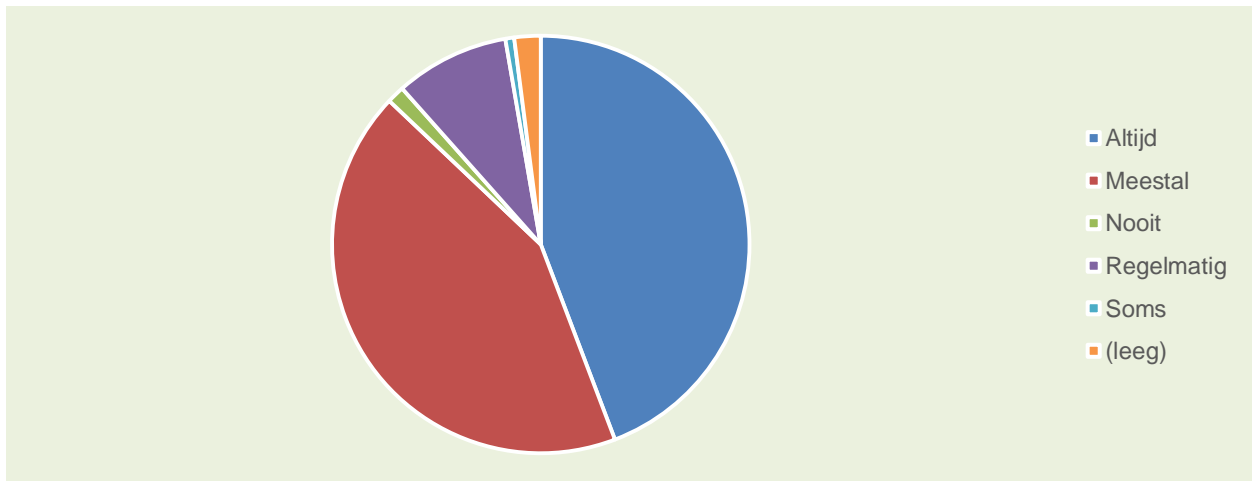
Welk cijfer geeft u aan de behandeling?

Het gemiddelde cijfer is 8,3.

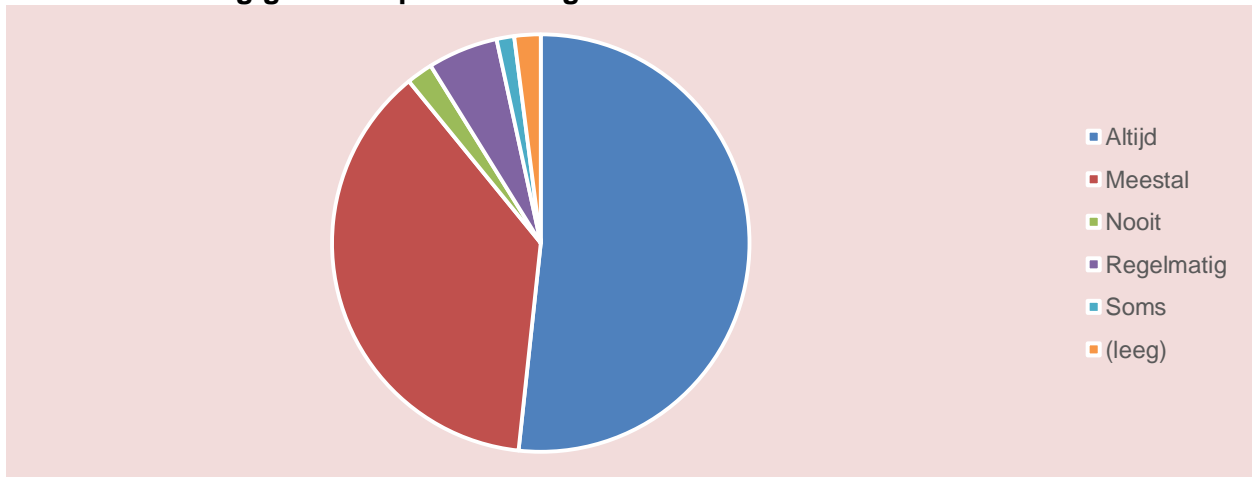


Voor de klinische afdelingen zijn enkele aanvullende vragen over het verblijf gesteld. De resultaten van deze vragen worden hieronder getoond.

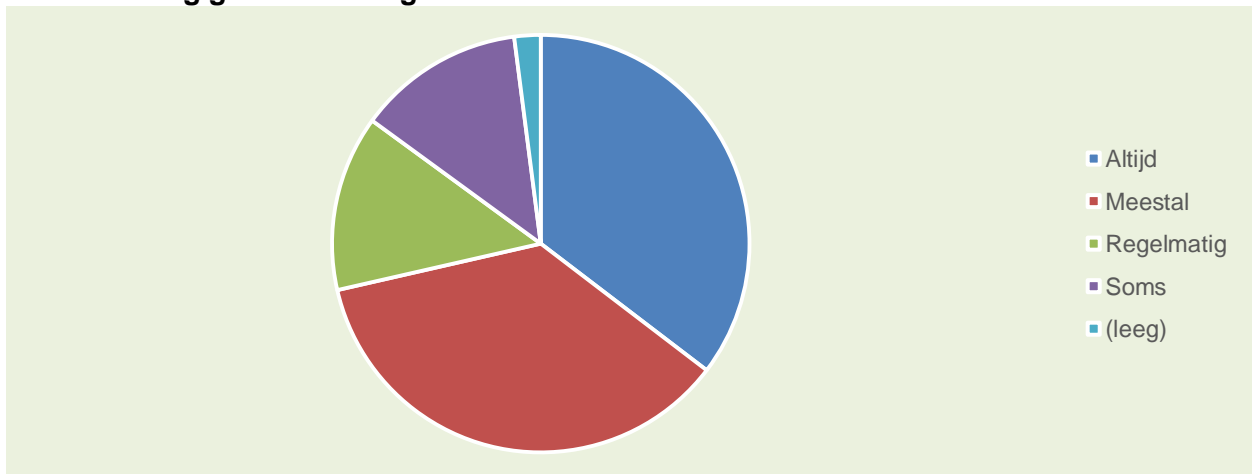
Heeft u zich veilig gevoeld in de groep?



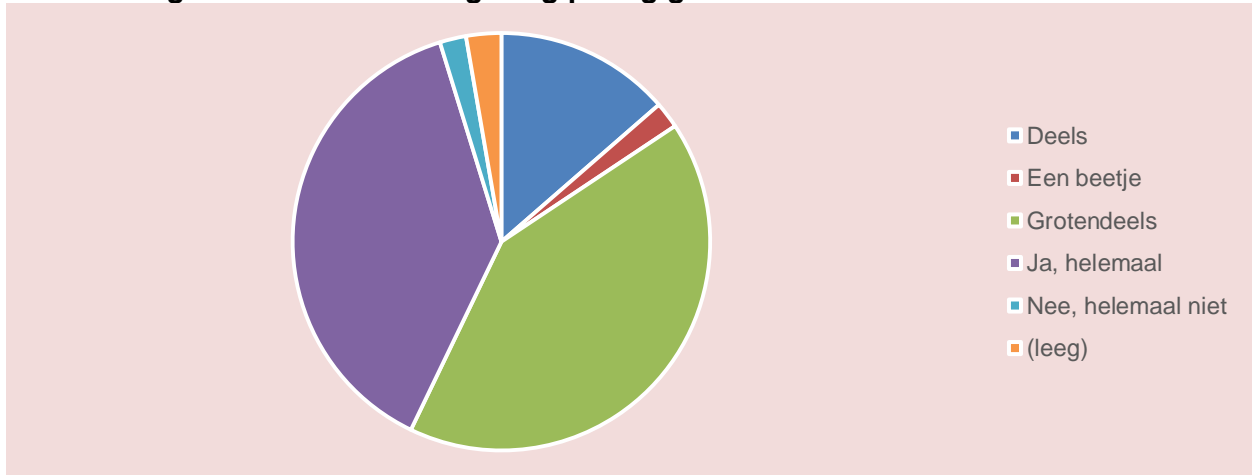
Heeft u zich veilig gevoeld op de afdeling?



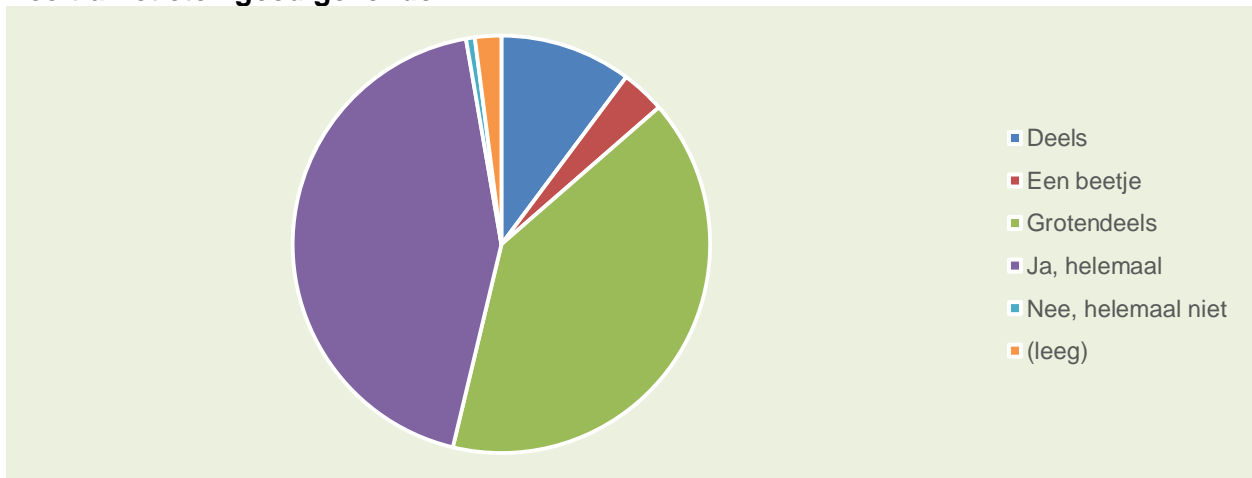
Is uw afdeling goed schoon gehouden?



Heeft u het gebouw en de leefomgeving prettig gevonden?



Heeft u het eten goed gevonden?



Is er voldoende aandacht geweest voor uw privacy tijdens het verblijf?

