

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 Ambulant bestaat uit 12 generieke vragen. Voor de klinische behandeling zijn er 6 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 2019 zijn er in totaal 646 CQ-i vragenlijsten binnen VNN afgenomen, waarvan de resultaten in deze rapportage worden weergegeven. De respons is ten opzichte van 2018 met meer dan 50% gedaald. In 2018 zijn over het gehele jaar 1362 vragenlijsten zijn afgenomen. De respons is het hoogste bij de polikliniek in Heerenveen en Groningen, dit was in 2018 ook het geval. Met name in de klinieken (met uitzondering van het IMC) is de respons laag. Een lage respons is van invloed op de betrouwbaarheid van de resultaten.

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

Afdeling/groep	Aantal
Polikliniek Assen	36
Jeugd Assen	15
Polikliniek Hoogeveen	31
Jeugd Hoogeveen	12
Polikliniek Emmen	39
Jeugd Emmen	13
FACT/Methadon Emmen	1
IMC Beilen	12
Vossenloo Herstel en Rehabilitatie	4
Vossenloo Intensieve behandeling	1
Vossenloo overig	0
Vossenloo Jeugd	0
De Borch	0
Polikliniek Leeuwarden	11
Jeugd Leeuwarden	9
Beschermd Wonen Leeuwarden	2
Beschermd Wonen Heerenveen	0
Bolsterburen	0
FACT/Methadon Noord-Friesland	1
HBU Leeuwarden	17
Polikliniek Heerenveen	176

Jeugd Heerenveen	5
FACT/methadon Zuid Friesland	2
Polikliniek Groningen	152
Team Wonen Groningen	1
Jeugd Groningen Stad en West	29
FACT 1 Groningen	1
FACT 2 Groningen	1
FACT 3 Groningen	6
HBU Groningen	0
Polikliniek Groningen regio	55
Ambulant Jeugd Groningen regio	12
BW Hoogezand	1
Eindtotaal	646

2. Wat valt op?

Opvallend is dat er 110 klinische vragenlijsten zijn ingevuld, echter zijn er maar 17 vragenlijsten door de klinieken ingevuld. Bij de overige klinische vragenlijsten is niet duidelijk of de beantwoording door de cliënt over de ambulante afdeling gaat, over de klinische, of over beide. Daarnaast zijn er 12 vragenlijsten ingevuld vanuit FACT, terwijl de cliënttevredenheid hier niet met CQ-i wordt gemeten.

VNN krijgt als gemiddeld rapportcijfer een 7,7. Dit is iets gestegen ten opzichte de halfjaarrapportage van 2019 (was toen 7,5). Het cijfer is echter gedaald ten opzichte van 2017 en 2018, toen kreeg VNN een 8,3. Afdeling Jeugd Groningen regio krijgt het hoogste rapportcijfer, namelijk een 8,3. De poliklinieken Emmen, Leeuwarden en Groningen regio krijgen ook goede rapportcijfers, namelijk allemaal een 8.

Wanneer je de gemiddelde scores op vraag 1 t/m 12 met elkaar vergelijkt (zie hoofdstuk 4) valt op dat vraag 6 ieder jaar het minst positief wordt beoordeeld. Er zit dus verbeterpotentieel in het verstrekken van informatie over zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning en/of patiëntenverenigingen. We zijn momenteel aan het onderzoeken of het cliëntportaal hier een oplossing voor biedt. Daarnaast scoort VNN op alle overige vragen gemiddeld tussen de 4 en 5 op een schaal van 1 tot 5, dit is positief. Ook scoort VNN behoorlijk constant op de ondervraagde aspecten. Dit betekent dat het gedaalde rapportcijfer geen aanwijzing is dat de tevredenheid onder cliënten is gedaald.

Hieronder de resultaten per vraag:

- Veruit de meeste respondenten voelen zich serieus genomen door de behandelaar, 98% zegt dat dit altijd of meestal het geval is. In 2018 was dit 95%.
- 97% van de respondenten geeft aan dat behandelaars dingen helemaal of meestal op een begrijpelijke manier hebben uitgelegd (94% in 2018).
- 95% van de respondenten geeft aan altijd of meestal makkelijk contact te hebben gekregen met de behandelaar (90% in 2018).
- 92% van de respondenten geeft aan helemaal of grotendeels informatie te hebben gekregen over de behandelingsmogelijkheden voor de klachten (90% in 2018).
- 91% van de respondenten geeft aan dat de te verwachten resultaten van de behandeling helemaal of grotendeels zijn besproken. Dit komt overeen met 2018.
- 63% van de respondenten geeft aan helemaal of grotendeels informatie te hebben ontvangen over zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning en/of patiëntenverenigingen. Dit was in 2018 61% en in 2017 64%.
- 90% van de respondenten geeft aan helemaal of grotendeels te kunnen mee beslissen over de vorm van behandeling, dit is vergelijkbaar met 2018.

- 87% van de respondenten geeft aan dat zij de mogelijkheid hebben gehad de naasten helemaal of grotendeels te betrekken bij de behandeling, in 2017 en 2018 was dit 86%.
- 89% van de respondenten geeft aan dat de behandeling helemaal of grotendeels de juiste aanpak voor de klachten is geweest (87% in 2018).
- 93% van de respondenten geeft aan dat de behandeling helemaal of grotendeels naar wens is uitgevoerd (89% in 2018).
- 36% van de respondenten geeft aan helemaal of grotendeels de juiste informatie te hebben ontvangen over eventuele bijwerkingen van de medicijnen die hij/zij gebruikt (36% in 2018). Bij 52% van de respondenten is dit niet van toepassing.
- 82% van de respondenten geeft aan dat de vragenlijsten over hoe het met hem/haar ging helemaal of grotendeels zijn besproken. Dit was in 2018 87%.

Klinische vragenlijsten:

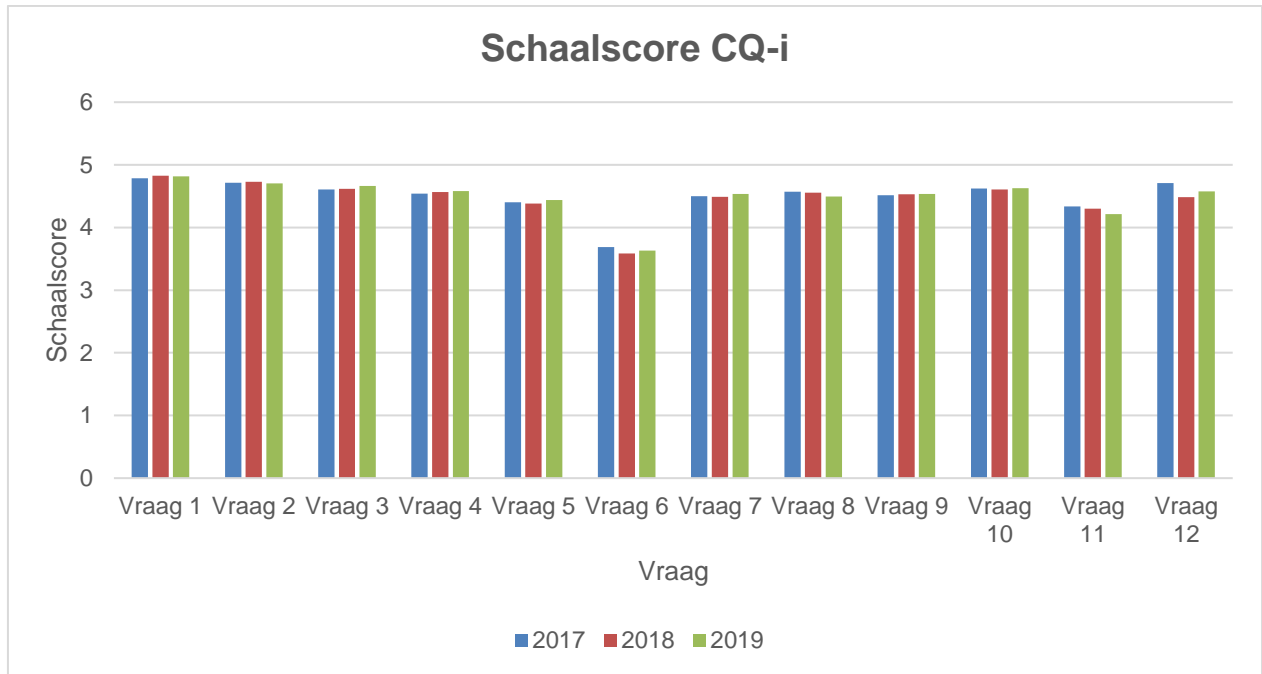
- 88% van de respondenten geeft aan zich meestal of altijd veilig te voelen in de groep.
- 89% van de respondenten geeft aan zich altijd of meestal veilig te voelen op de afdeling.
- 82% van de respondenten geeft aan dat de afdeling altijd of meestal schoon is. Dit percentage is behoorlijk gestegen ten opzichte van vorig jaar (73%).
- 79% van de respondenten heeft het gebouw en de omgeving grotendeels of helemaal als prettig ervaren. Dit is gedaald ten opzichte van 2018 (83%).
- 75% van de respondenten geeft aan het eten helemaal of grotendeels goed te vinden.
- 54% van de respondenten zegt dat er volledige aandacht voor privacy was, wat een beduidend hoger percentage is dan in 2018 (11,2%).

3. Aanbevelingen

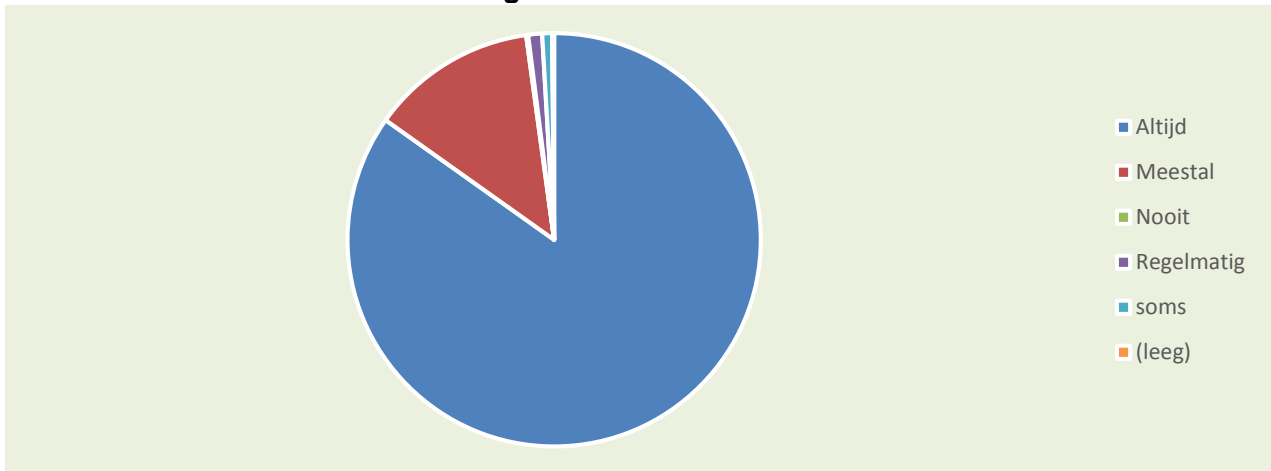
Naar aanleiding van de resultaten is het advies om de cliënt de vragenlijst te laten invullen voor de afdeling waar de cliënt op dat moment in behandeling is, of waar de zorg juist wordt beëindigd. Vraag de cliënt ook over deze afdeling te oordelen. Op deze manier krijgen we meer inzichtelijk op welke afdeling de antwoorden betrekking hebben. Gezien het resultaat op de vraag of de cliënt informatie heeft ontvangen over zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning, en/of patiëntenverenigingen is het wenselijk hier meer aandacht aan te besteden. Wellicht biedt het cliëntportaal hier een oplossing voor. Ten slotte is het van belang de respons te verhogen om een beter beeld te krijgen van de cliëntervaringen.

4. Resultaten VNN

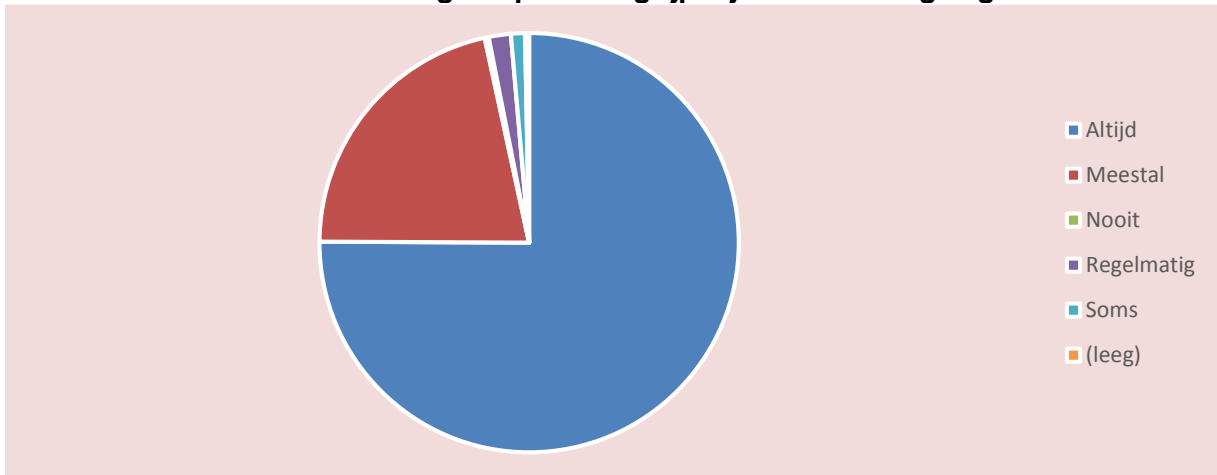
In de eerste grafiek worden de antwoorden op vraag 1 t/m 12 met elkaar vergeleken. Hiervoor zijn de antwoorden ingedeeld in een schaal van 1 tot 5, waarin 1 de laagste score en 5 de hoogste score is. Vervolgens is een gemiddelde per vraag berekend. Deze gemiddelden zijn vergeleken met gemiddelden op andere vragen en met het gemiddelde van 2017 en 2018. In de daaropvolgende diagrammen worden de resultaten per vraag weergegeven.



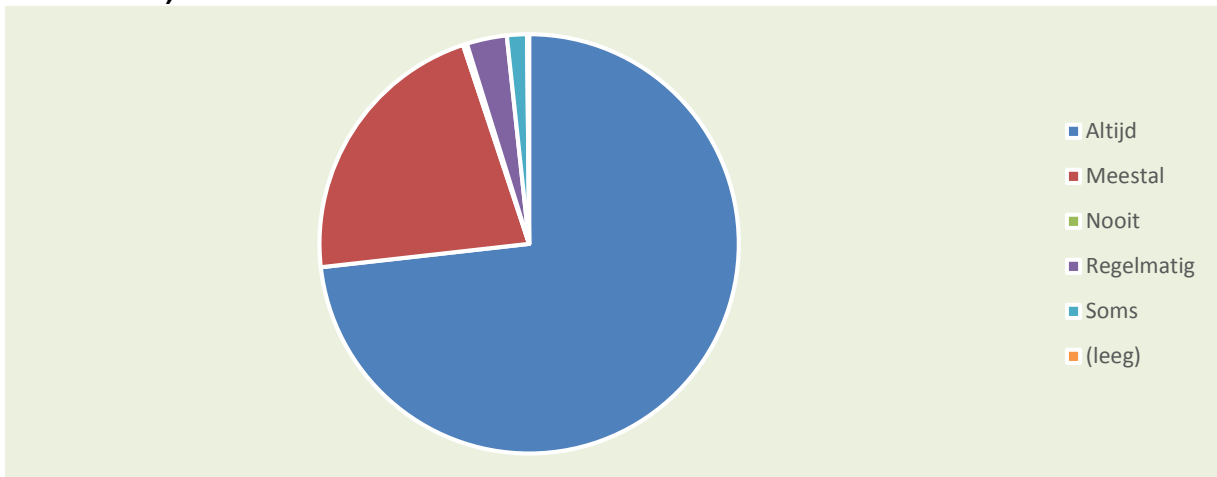
Hebben uw behandelaars u serieus genomen?



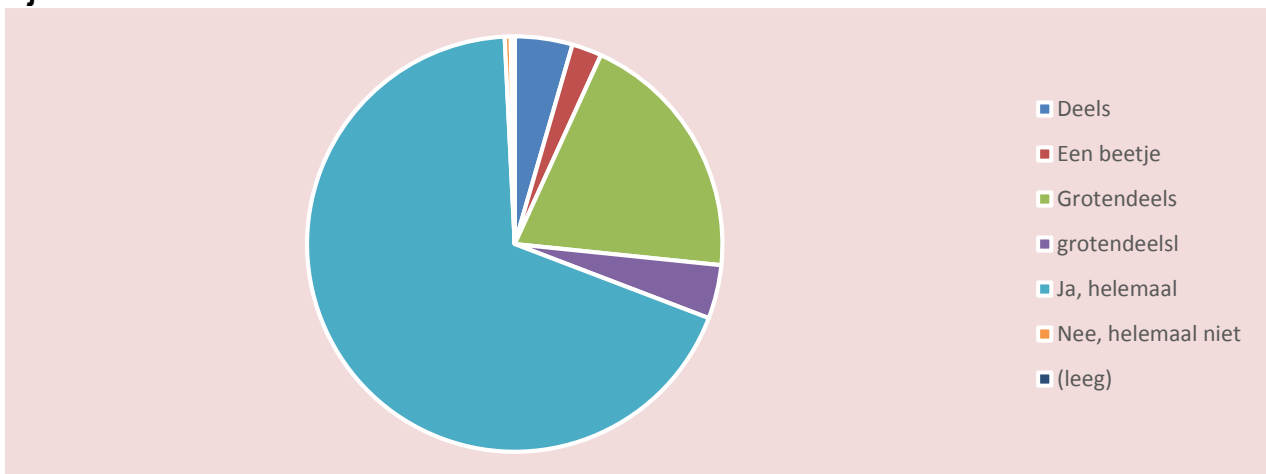
Hebben uw behandelaars u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?



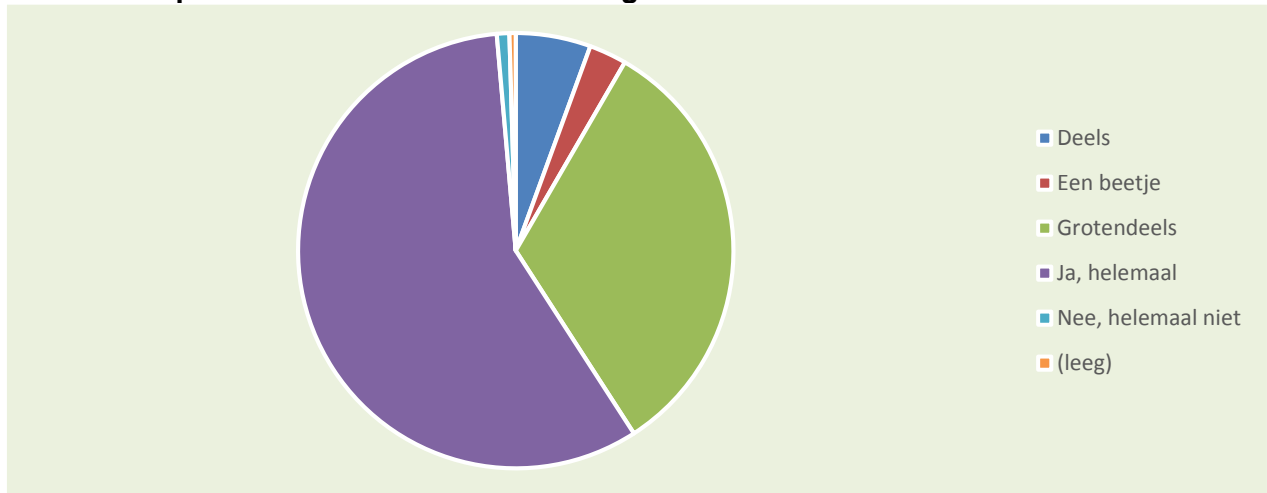
Heeft u makkelijk contact gekregen met uw behandelaar(s)? (Telefonisch, per e-mail of anderszins.)



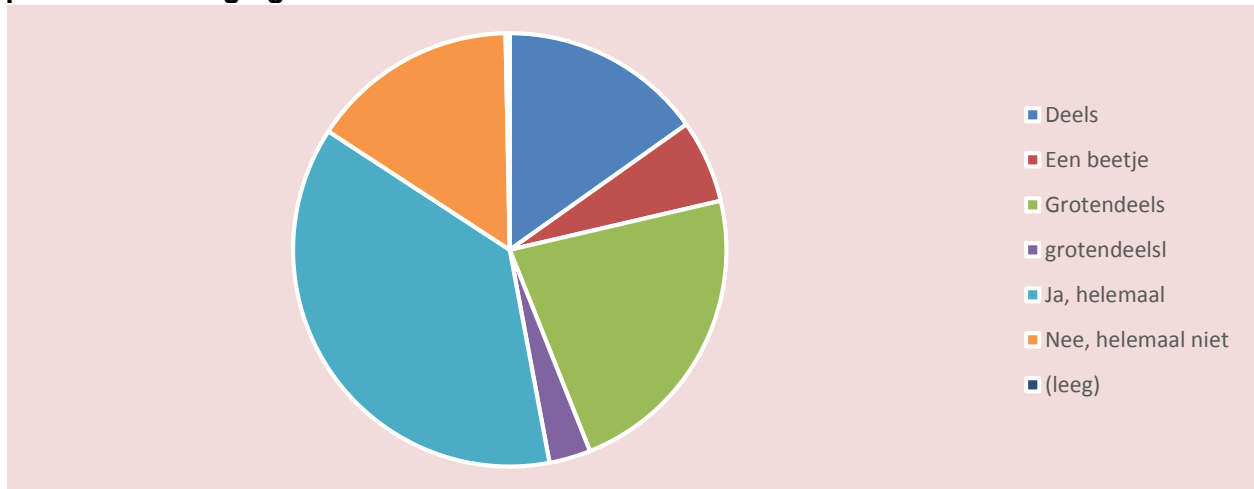
Heeft u informatie gekregen over de behandelmogelijkheden die er voor uw klachten zijn?



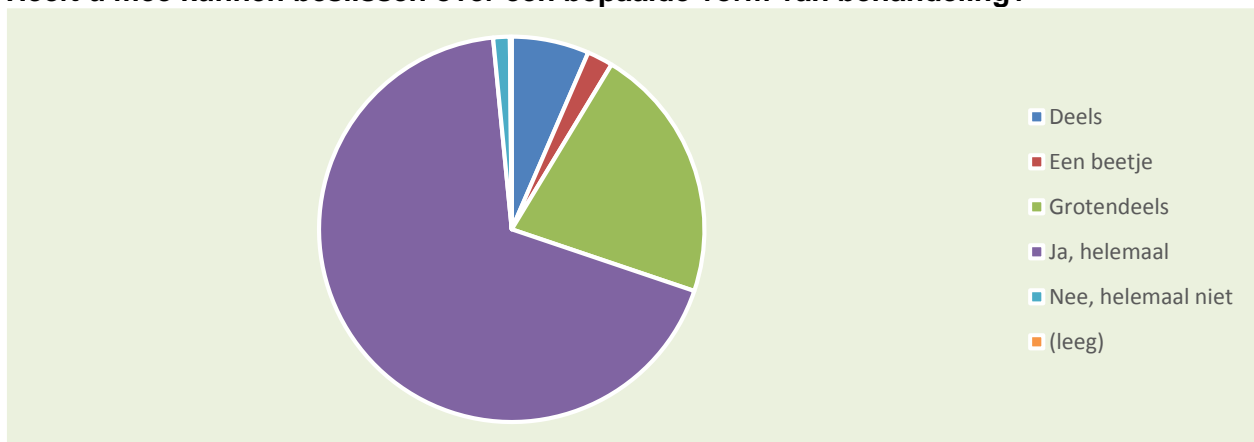
Is met u besproken wat u van de behandeling kunt verwachten?



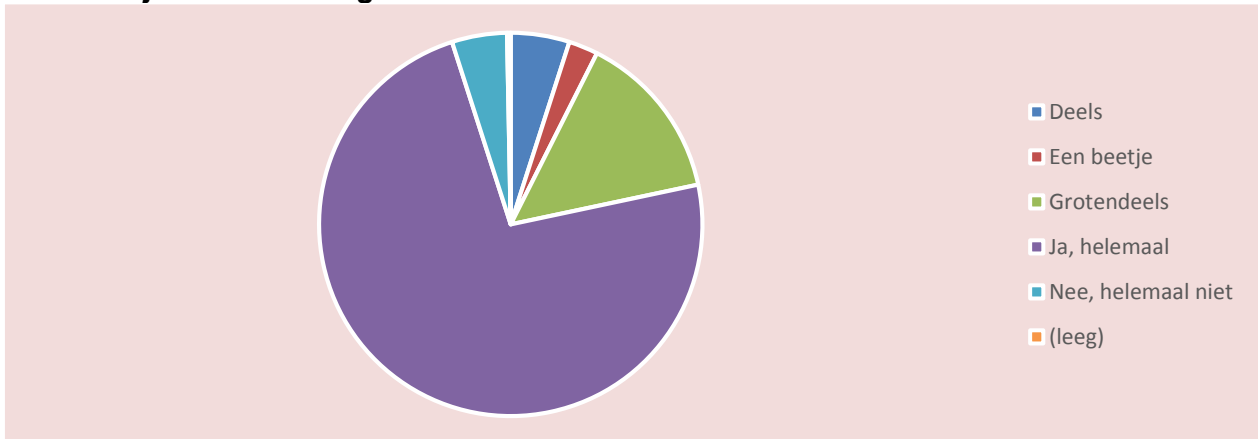
Heeft u informatie gekregen over zelfhulpprogramma's, cliëntenondersteuning en/of patiëntenverenigingen?



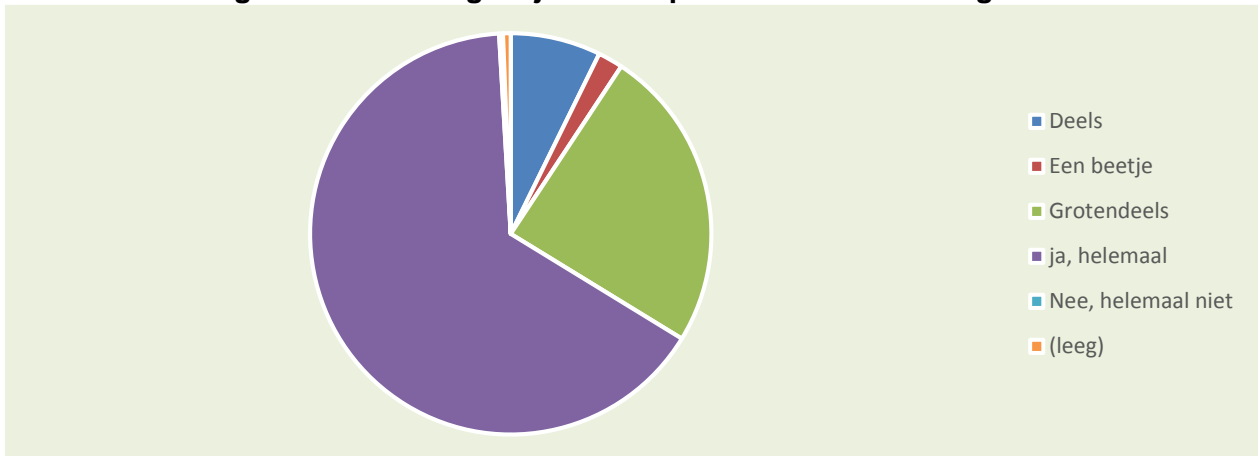
Heeft u mee kunnen beslissen over een bepaalde vorm van behandeling?



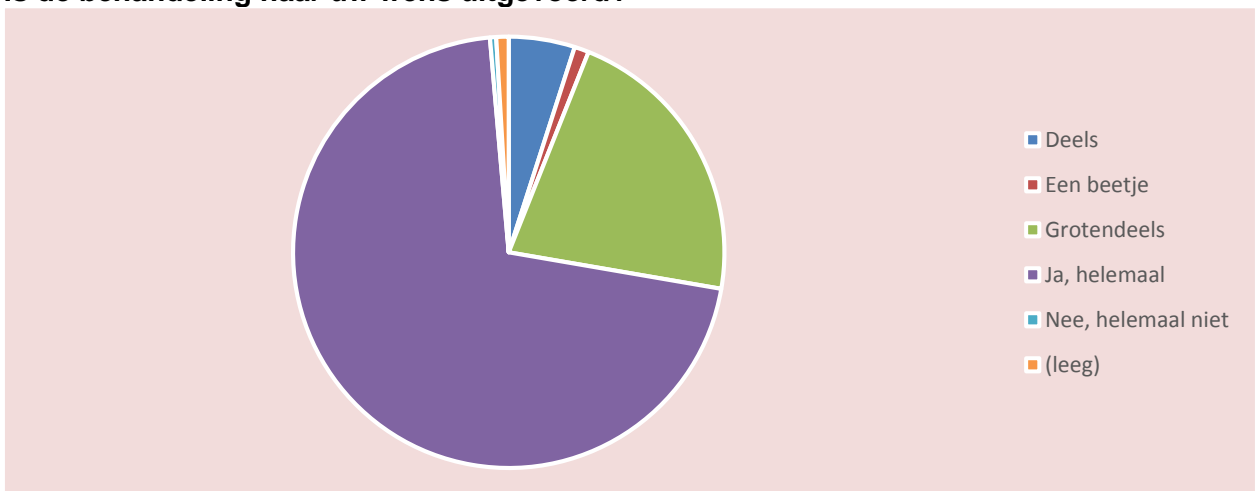
Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijvoorbeeld familie of vrienden) betrokken worden bij de behandeling?



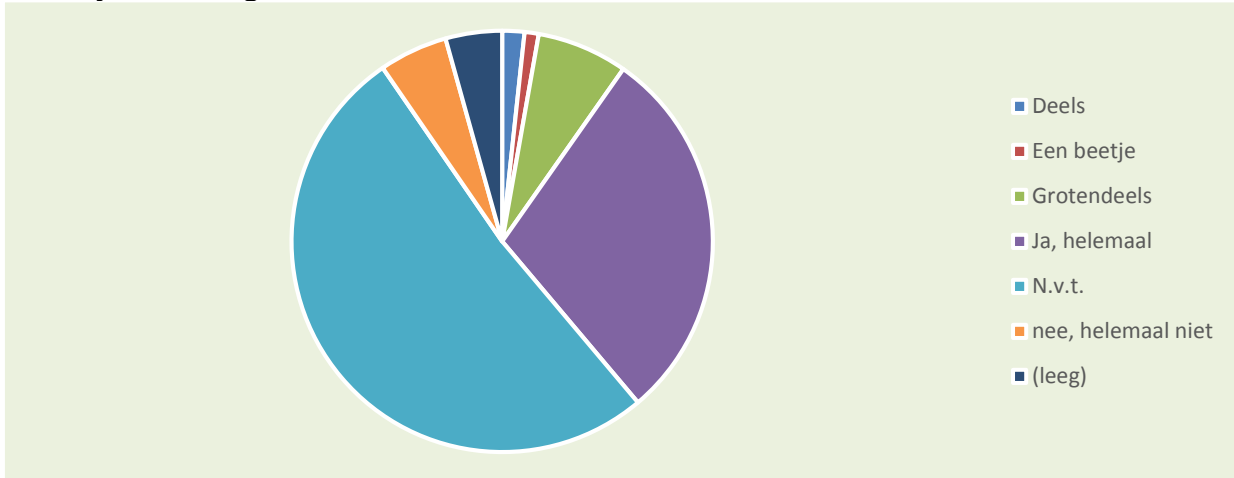
Is de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten geweest?



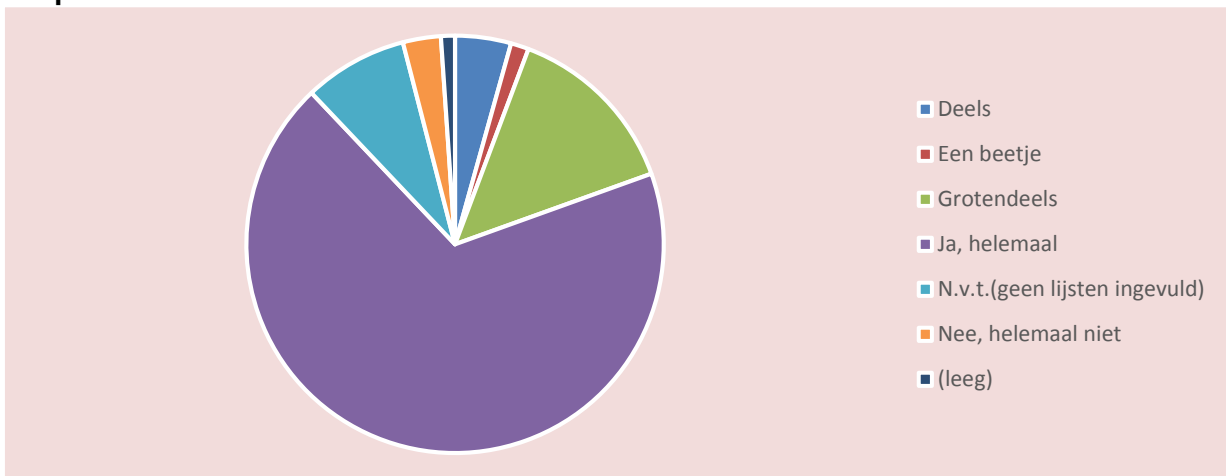
Is de behandeling naar uw wens uitgevoerd?



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

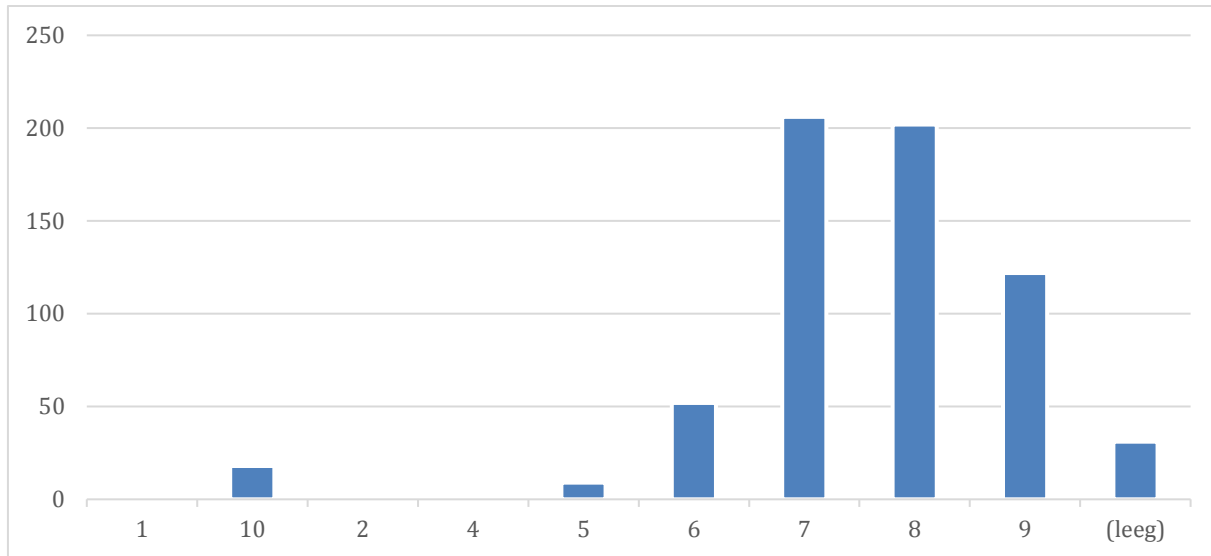


Voor en misschien tijdens de behandeling heeft u of uw behandelaars één of meerdere vragenlijsten ingevuld over hoe het op dat moment met u ging. Zij de resultaten met u besproken?



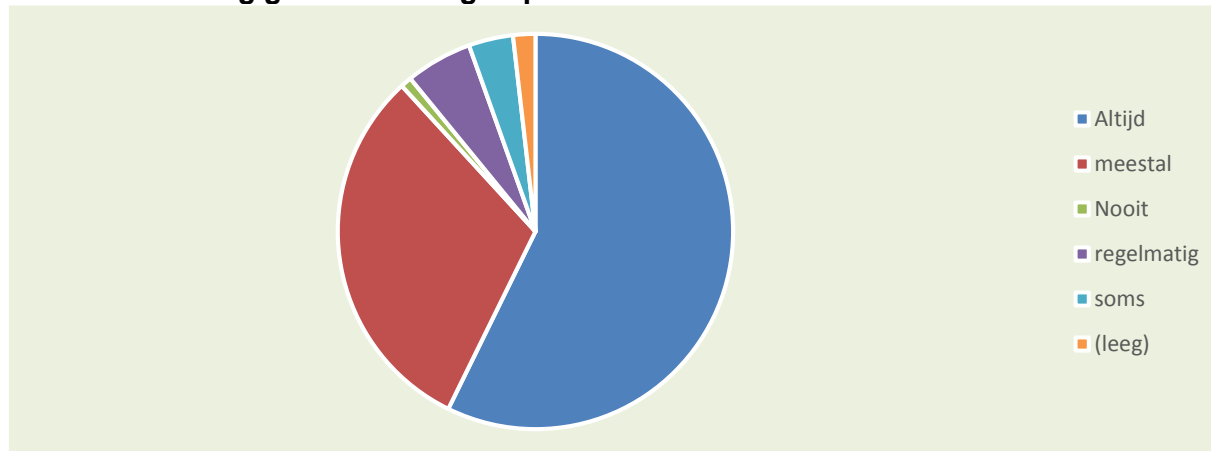
Welk cijfer geeft u aan de behandeling?

Het gemiddelde cijfer is 7,7.

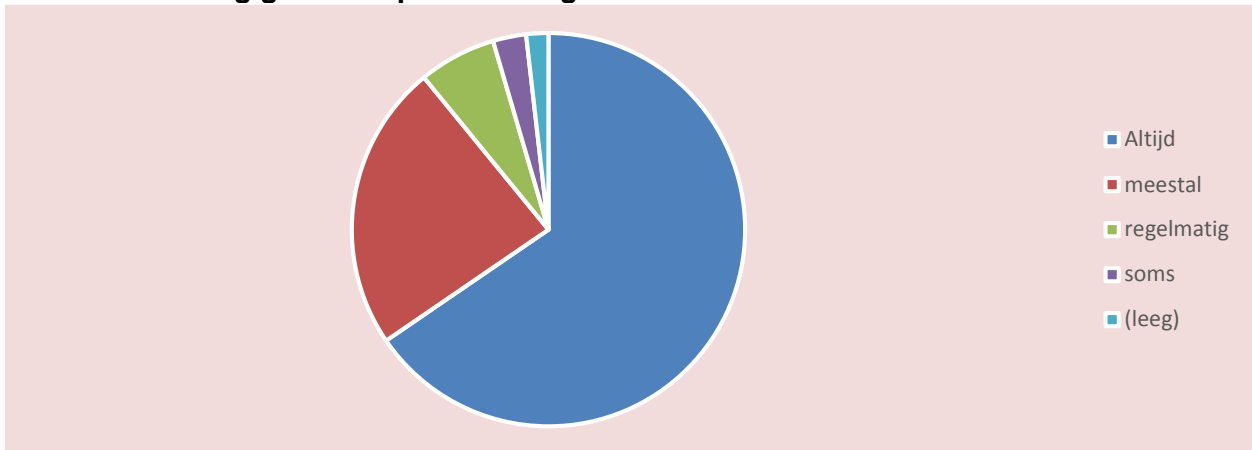


Voor de klinische afdelingen zijn enkele aanvullende vragen over het verblijf gesteld. De resultaten van deze vragen worden hieronder getoond.

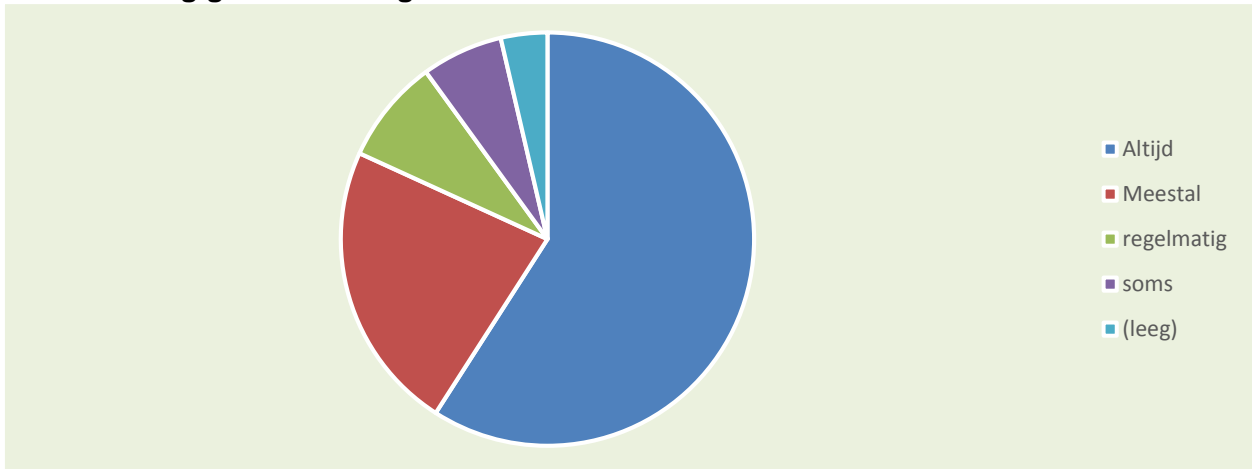
Heeft u zich veilig gevoeld in de groep?



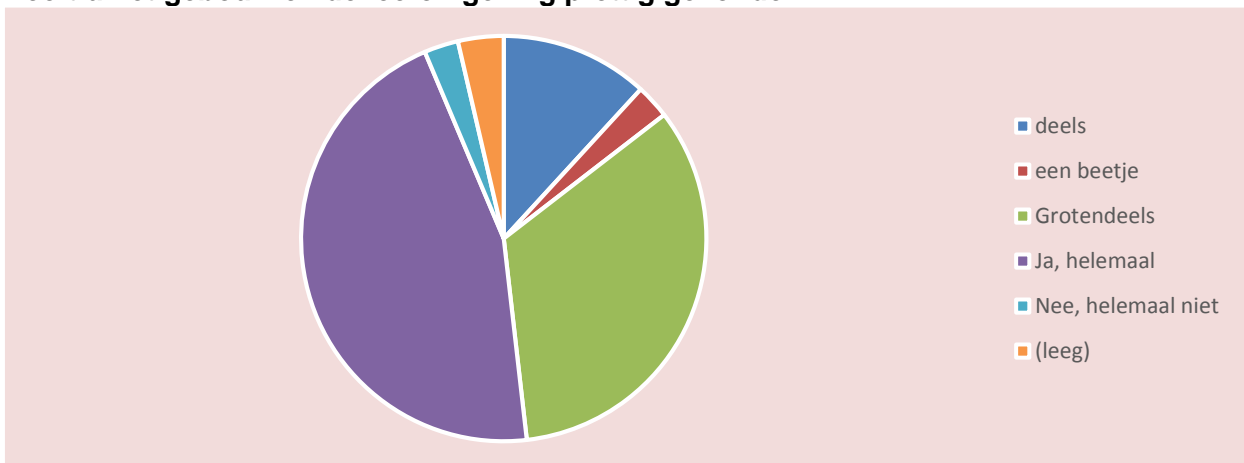
Heeft u zich veilig gevoeld op de afdeling?



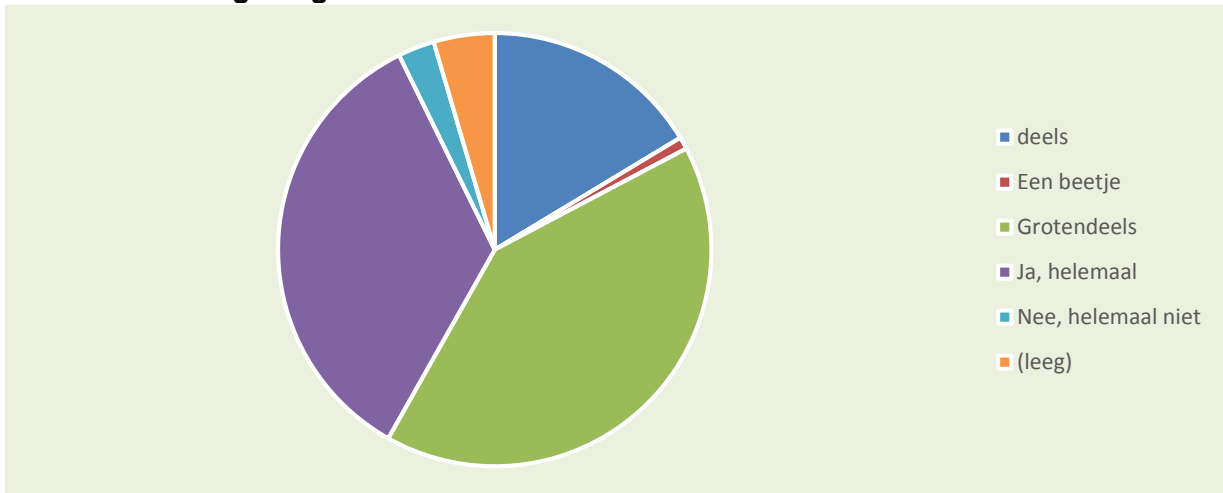
Is uw afdeling goed schoon gehouden?



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?

