

Resultaten CQ index

Inleiding

Al geruime tijd zijn we binnen VNN bezig met het meten van cliëntervaringen. Bij de 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 CQ-i Klinisch 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.

De Forensische Polikliniek heeft in 2020 voor het eerst de cliëntervaringen gemeten met de CQ-i. Ondanks dat hier verplichte behandeling wordt geboden, zijn hier mooie resultaten behaald. De afdelingsspecifieke rapportage geeft hier meer inzicht in. De Reclassering werkt met een eigen vragenlijst en is derhalve niet meegenomen in deze rapportage.

1. De respons

In 2020 zijn er in totaal 695 CQ-i vragenlijsten binnen VNN afgenomen, waarvan 538 ambulante vragenlijsten en 157 klinische vragenlijsten. In deze rapportage worden de resultaten weergegeven. De klinische vragenlijsten die zijn afgenomen door de ambulante afdelingen niet zijn meegenomen in deze rapportage. De reden hiervoor is dat niet te herleiden is of de vragen dan zijn ingevuld over de ambulante behandeling, de klinische behandeling of beide. De respons is in 2020 hoger dan de respons in 2019, toen zijn er 646 vragenlijsten afgenomen. De respons is het hoogste bij de polikliniek in Heerenveen en Groningen, dit was ook in 2018 en 2019 het geval.

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

Afdeling/groep Ambulant	Aantal
Polikliniek Assen	28
Jeugd Assen	21
Polikliniek Hoogeveen	16
Jeugd Hoogeveen	6
Polikliniek Emmen	41
Jeugd Emmen	5
BW Emmen	1
IMC Beilen	1
Polikliniek Leeuwarden	13
Jeugd Leeuwarden	6
BW Leeuwarden	1
HBU Leeuwarden	14
Polikliniek Heerenveen	143
Jeugd Heerenveen	3
FACT/methadon Zuid Friesland	1
Polikliniek Groningen	122

Team Wonen Groningen	1
BW Groningen	1
Jeugd Groningen Stad en West	27
FACT 3 Groningen	1
Polikliniek Groningen regio	55
Ambulant Jeugd Groningen regio	13
Forensische Polikliniek	18
Eindtotaal	538

Afdeling/groep klinisch	Aantal
IMC	19
Vossenloo	59
De Borch	3
Bolsterburen	76
Eindtotaal	157

2. Wat valt op?

De ambulante afdelingen van VNN krijgen als gemiddeld rapportcijfer een 7,7. Dit komt overeen met het rapportcijfer van 2019. Wanneer je de gemiddelde scores op vraag 1 t/m 12 met elkaar vergelijkt (zie grafiek 1 hoofdstuk 4) is te zien dat vraag 6 ieder jaar sinds 2017 het minst positief wordt beoordeeld. VNN kan zich dan ook verbeteren in het verstrekken van informatie over zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning en/of patiëntenverenigingen. VNN scoort op alle overige vragen gemiddeld tussen de 4 en 5 op een schaal van 1 tot 5, dit is positief. Bijna alle vragen (met uitzondering van vraag 6, 8, 9 en 11) zijn in 2020 gemiddeld positiever beoordeeld dan voorgaande jaren.

In 2020 rapporteren we voor het eerst de klinische vragenlijsten apart van de ambulante vragenlijsten. Het is daardoor voor de klinieken niet mogelijk een vergelijking te maken met voorgaande jaren. De klinieken krijgen als gemiddeld rapportcijfer een 7,7 in 2020. Ook in de klinieken is vraag 6 het minst positief beoordeeld. Alle overige vragen zijn op een schaal van 1 tot 5 gemiddeld tussen de 4 en 5 beoordeeld, dit is positief.

Hieronder worden de resultaten per vraag weergegeven voor zowel ambulant als klinische afdelingen.

Ambulant:

1. Veruit de meeste respondenten voelen zich serieus genomen door de behandelaar, 99% zegt dat dit altijd of meestal het geval is. In 2019 was dit 98%.
2. 98% van de respondenten geeft aan dat behandelaars dingen helemaal of meestal op een begrijpelijke manier hebben uitgelegd (is gestegen ten opzichte van 2019, was toen 96%).
3. 96% van de respondenten geeft aan altijd of meestal makkelijk contact te hebben gekregen met de behandelaar (95% in 2019).
4. 95% van de respondenten geeft aan helemaal of grotendeels informatie te hebben gekregen over de behandelingsmogelijkheden voor de klachten (92% in 2019).
5. 91% van de respondenten geeft aan dat de te verwachten resultaten van de behandeling helemaal of grotendeels zijn besproken.
6. 61% van de respondenten geeft aan helemaal of grotendeels informatie te hebben ontvangen over zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning en/of patiëntenverenigingen. Dit is gedaald t.o.v. 2019, toen was dit 63%.
7. 91% van de respondenten geeft aan helemaal of grotendeels te kunnen mee beslissen over de vorm van behandeling. Dit was in 2019 90%.
8. 84% van de respondenten geeft aan dat zij de mogelijkheid hebben gehad de naasten helemaal of grotendeels te betrekken bij de behandeling, in 2019 was dit 78%.

9. 89% van de respondenten geeft aan dat de behandeling helemaal of grotendeels de juiste aanpak voor de klachten is geweest (dit was in 2019 ook 89%).
10. 92% van de respondenten geeft aan dat de behandeling helemaal of grotendeels naar wens is uitgevoerd (93% in 2018).
11. 31% 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 en 2019). Bij 62% van de respondenten is dit niet van toepassing.
12. 83% van de respondenten geeft aan dat de vragenlijsten over hoe het met hem/haar ging helemaal of grotendeels zijn besproken. Dit was in 2018 82%.

Klinisch:

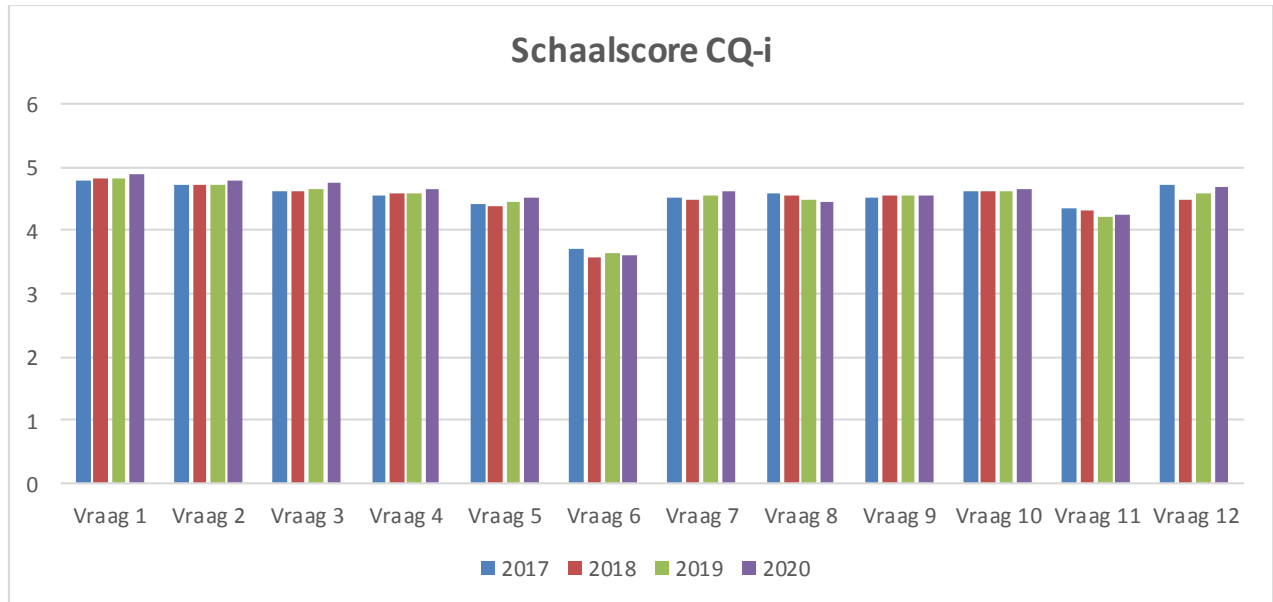
1. 96% van de respondenten voelt zich altijd of meestal serieus genomen door de behandelaar. Het percentage respondenten dat op deze vraag altijd antwoord is lager dan op de ambulante afdelingen (73% klinisch t.o.v. 91% ambulant).
2. 94% van de respondenten geeft aan dat behandelaars dingen helemaal of meestal op een begrijpelijke manier hebben uitgelegd.
3. 85% van de respondenten geeft aan altijd of meestal makkelijk contact te hebben gekregen met de behandelaar.
4. 82% van de respondenten geeft aan helemaal of grotendeels informatie te hebben gekregen over de behandelingsmogelijkheden voor de klachten. Dit is lager dan bij ambulant (95).
5. 75% van de respondenten geeft aan dat de te verwachten resultaten van de behandeling helemaal of grotendeels zijn besproken.
6. 56% van de respondenten geeft aan helemaal of grotendeels informatie te hebben ontvangen over zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning en/of patiëntenverenigingen.
7. 83% van de respondenten geeft aan helemaal of grotendeels te kunnen mee beslissen over de vorm van behandeling.
8. 71% van de respondenten dat zij de mogelijkheid hebben gehad de naasten helemaal of grotendeels te betrekken bij de behandeling.
9. 87% van de respondenten geeft aan dat de behandeling helemaal of grotendeels de juiste aanpak voor de klachten is geweest.
10. 81% van de respondenten geeft aan dat de behandeling helemaal of grotendeels naar wens is uitgevoerd.
11. 47% van de respondenten geeft aan helemaal of grotendeels de juiste informatie te hebben ontvangen over eventuele bijwerkingen van de medicijnen die hij/zij gebruikt. Bij 42% van de respondenten was dit niet van toepassing.
12. 67% van de respondenten geeft aan dat de vragenlijsten over hoe het met hem/haar ging helemaal of grotendeels zijn besproken.
13. 78% van de respondenten geeft aan zich altijd of meestal veilig te voelen in de groep.
14. 88% van de respondenten geeft aan zich altijd of meestal veilig te voelen op de afdeling.
15. 87% van de respondenten geeft aan dat de afdeling altijd of meestal schoon is.
16. 77% van de respondenten heeft het gebouw en de omgeving grotendeels of helemaal als prettig ervaren.
17. 80% van de respondenten geeft aan het eten helemaal of grotendeels goed te vinden.
18. 83% van de respondenten zegt dat er helemaal of grotendeels van de tijd voldoende aandacht voor privacy was.

3. Aanbevelingen

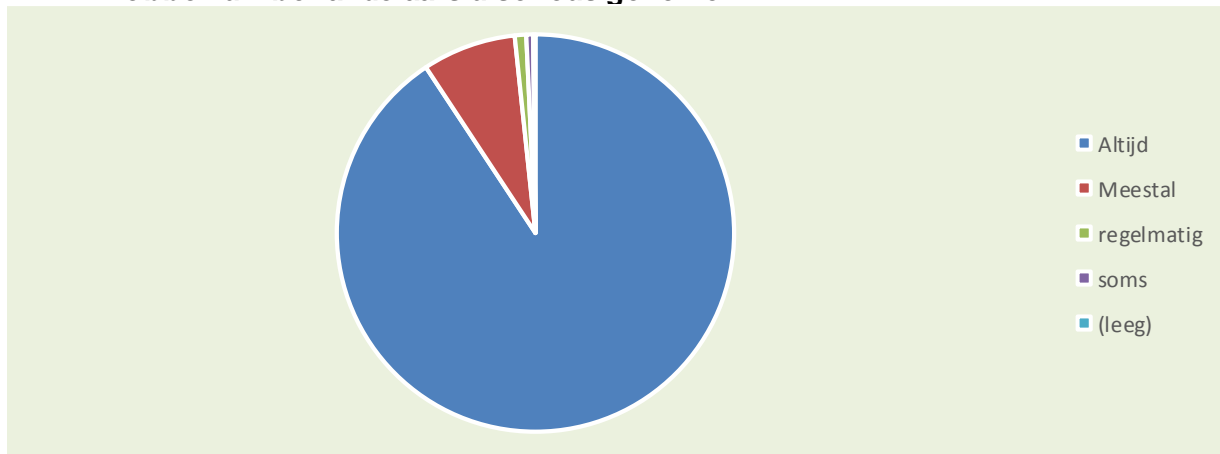
Naar aanleiding van de resultaten is het eerste advies, met name voor de ambulante afdelingen, om meer aandacht te besteden aan het invullen van de vragenlijsten. De respons is laag, terwijl de CQ-i een geschikt middel is om cliëntervaringen te meten. Daarnaast is het van belang meer informatie te verstrekken over zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning, en/of patiëntenverenigingen. Deze vraag wordt al sinds 2017 het slechtst beoordeeld. We zijn aan het onderzoeken of het cliëntportaal hier een oplossing voor biedt, echter is het van belang hier ook buiten het cliëntportaal aandacht aan te besteden.

4. Resultaten VNN Ambulant

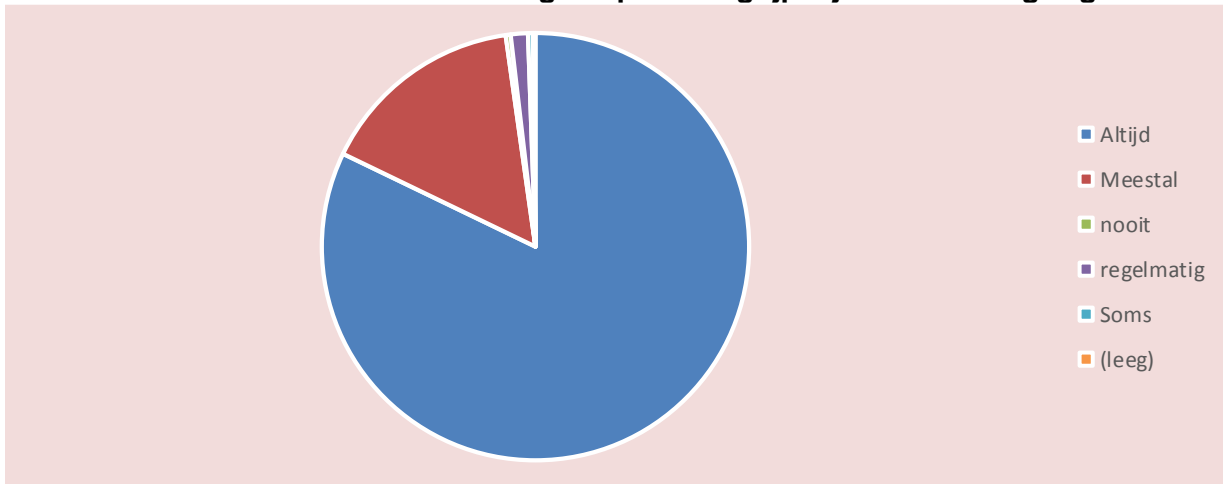
In de eerste grafiek worden de antwoorden op vraag 1 t/m 12 met elkaar vergeleken. Hiervoor zijn de antwoorden ingedeeld in een schaal van 1 tot 5, waarin 1 de laagste score en 5 de hoogste score is. Vervolgens is een gemiddelde per vraag berekend. Deze gemiddelden zijn vergeleken met gemiddelden op andere vragen en met het gemiddelde van 2017, 2018 en 2019. In de daaropvolgende diagrammen worden de resultaten per vraag weergegeven.



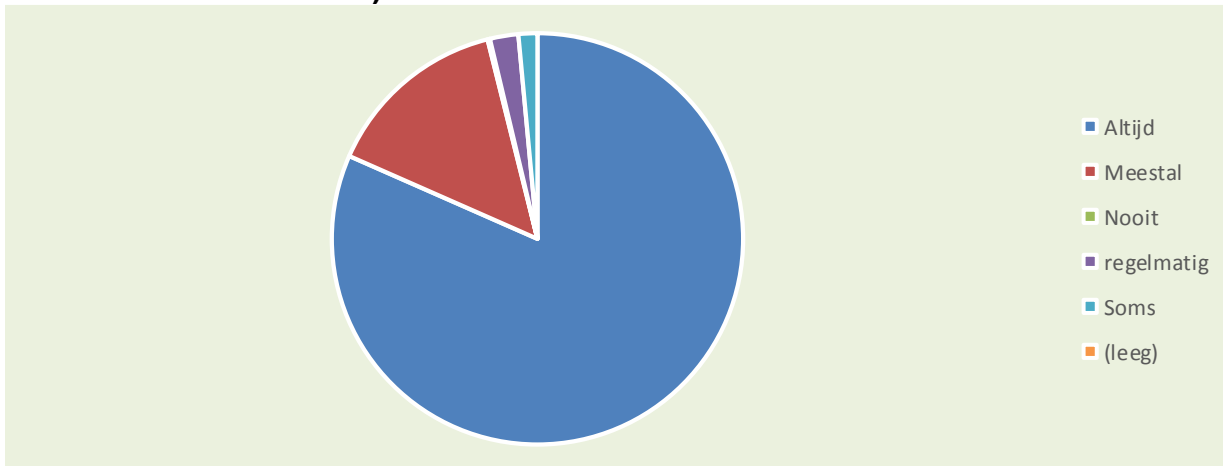
1. Hebben uw behandelaars u serieus genomen?



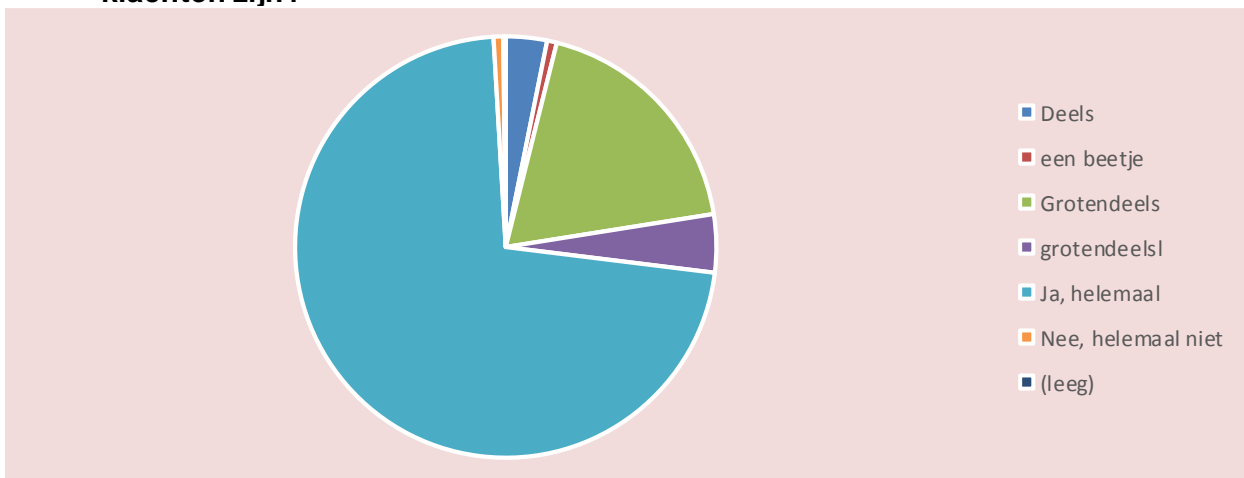
2. Hebben uw behandelaars u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?



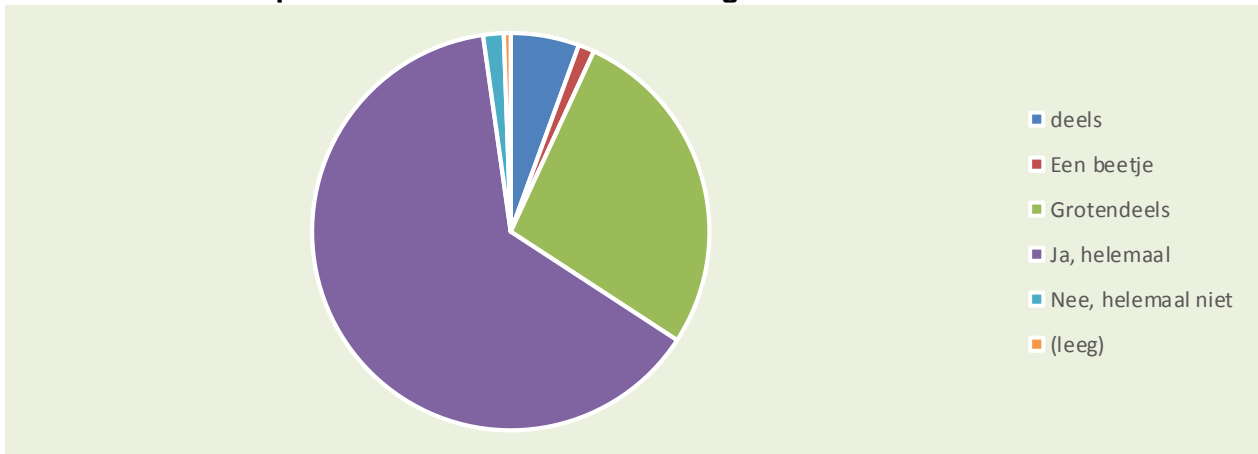
3. Heeft u makkelijk contact gekregen met uw behandelaar(s)? (Telefonisch, per e-mail of anderszins.)



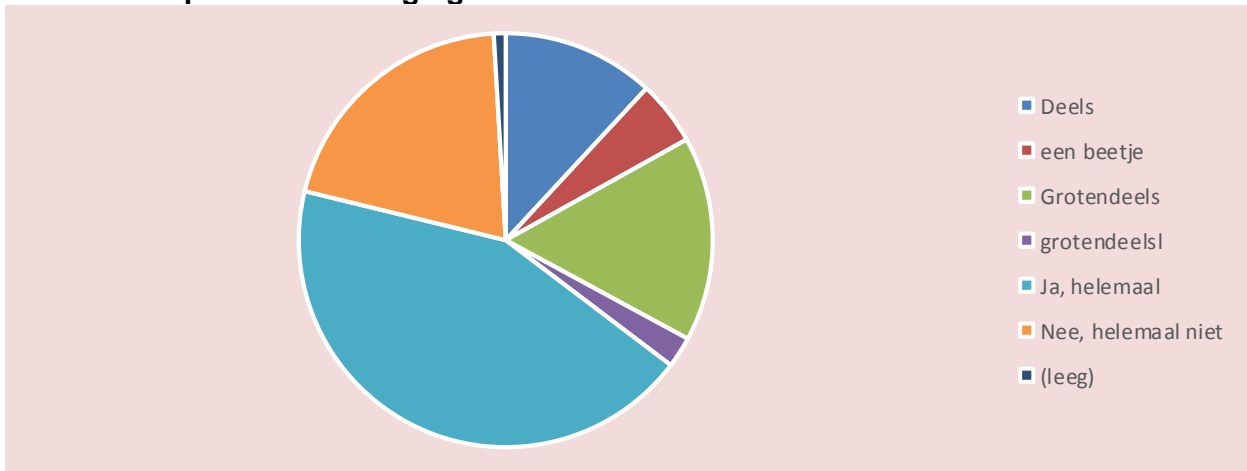
4. Heeft u informatie gekregen over de behandelingsmogelijkheden die er voor uw klachten zijn?



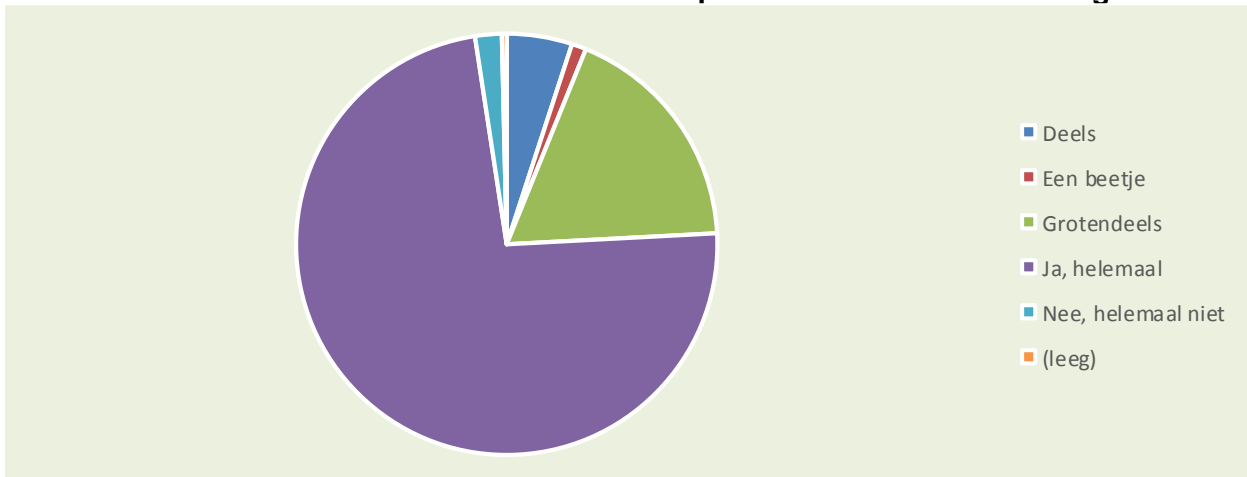
5. Is met u besproken wat u van de behandeling kunt verwachten?



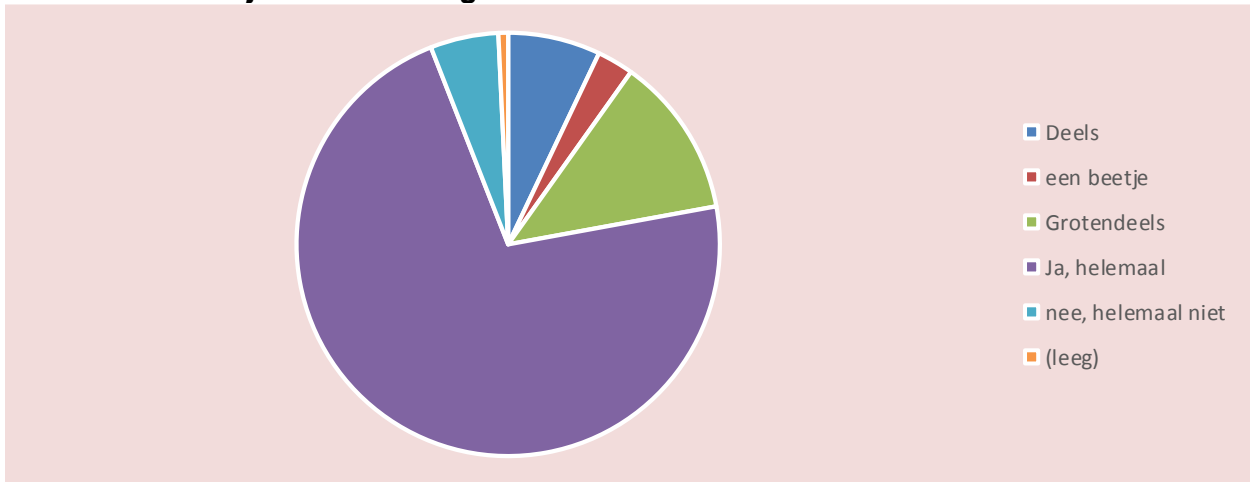
6. Heeft u informatie gekregen over zelfhulpprogramma's, cliëntenondersteuning en/of patiëntenverenigingen?



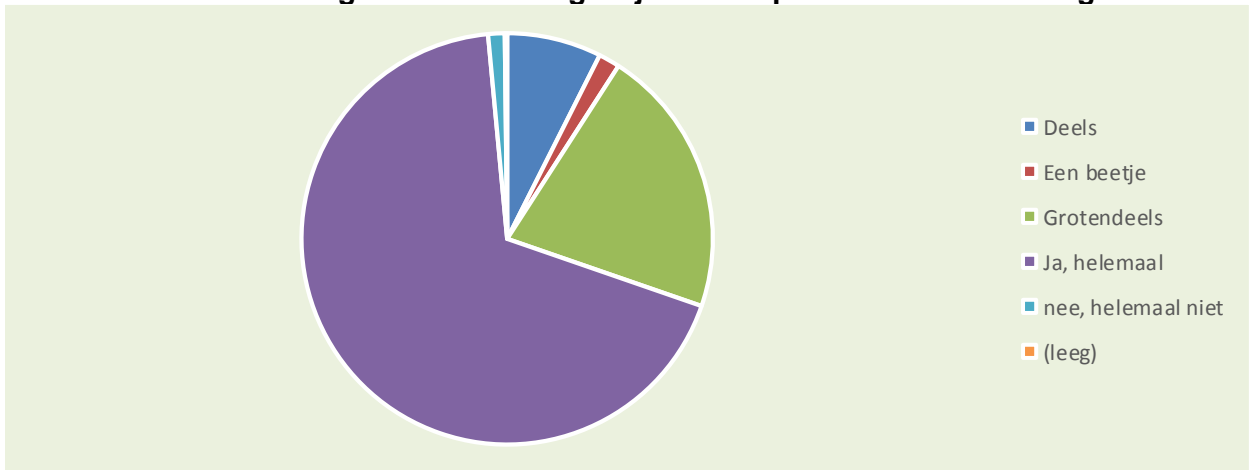
7. Heeft u mee kunnen beslissen over een bepaalde vorm van behandeling?



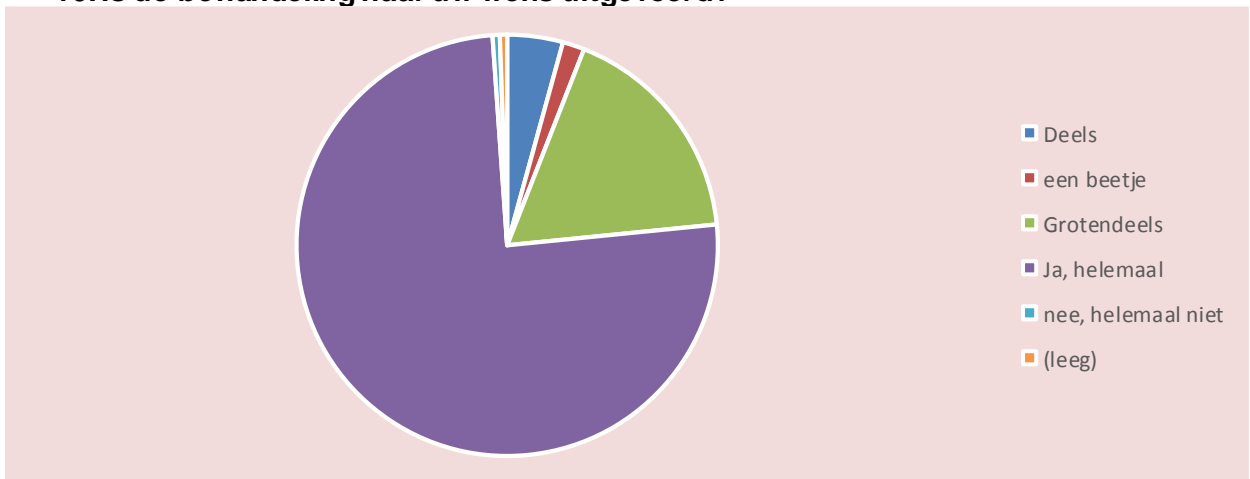
8. Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijvoorbeeld familie of vrienden) betrokken worden bij de behandeling?



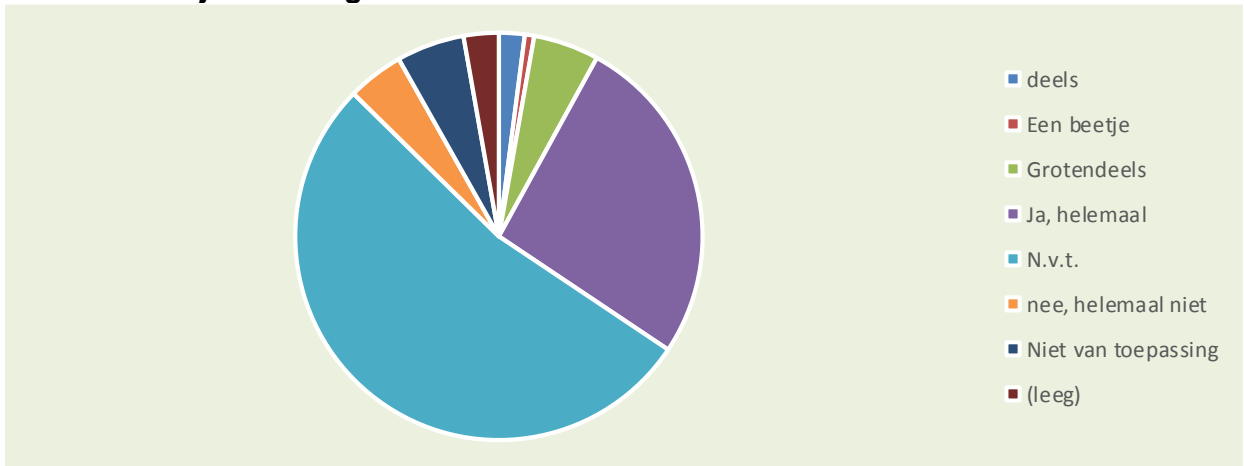
9. Is de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten geweest?



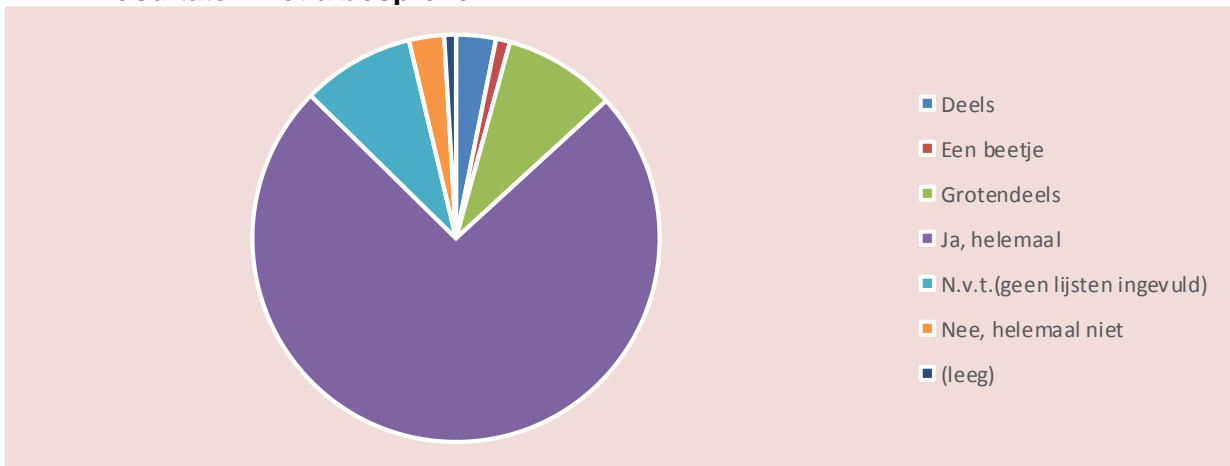
10. Is de behandeling naar uw wens uitgevoerd?



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

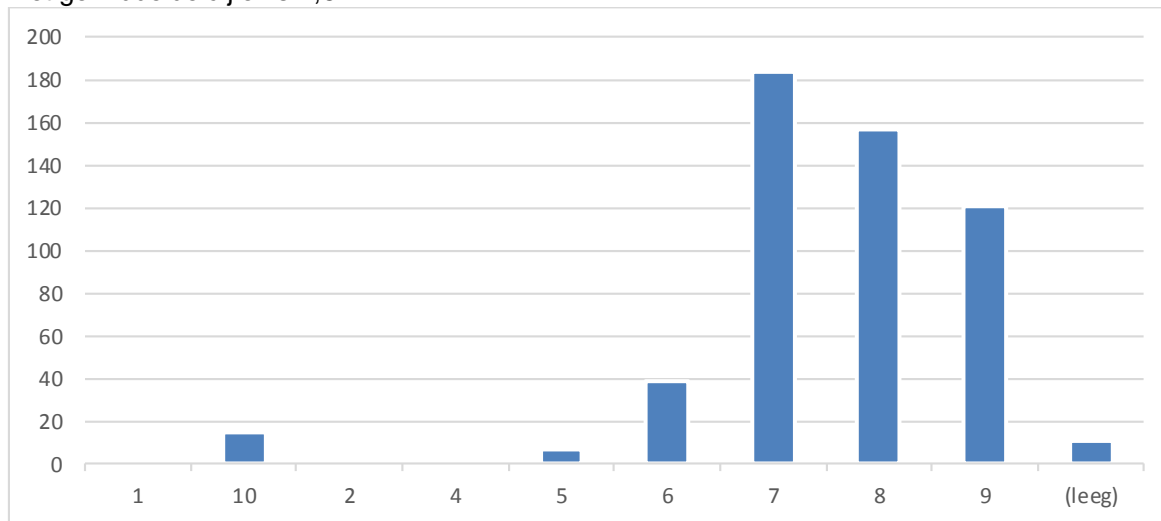


12. Voor en misschien tijdens de behandeling heeft u of uw behandelaars één of meerdere vragenlijsten ingevuld over hoe het op dat moment met u ging. Zij de resultaten met u besproken?



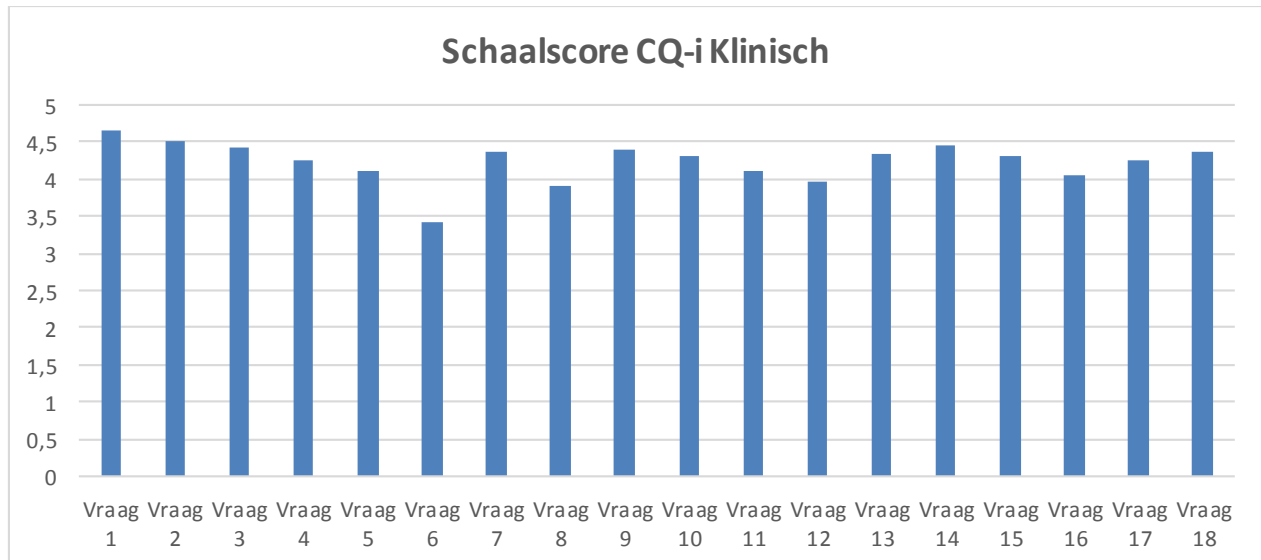
Welk cijfer geeft u aan de behandeling?

Het gemiddelde cijfer is 7,5.

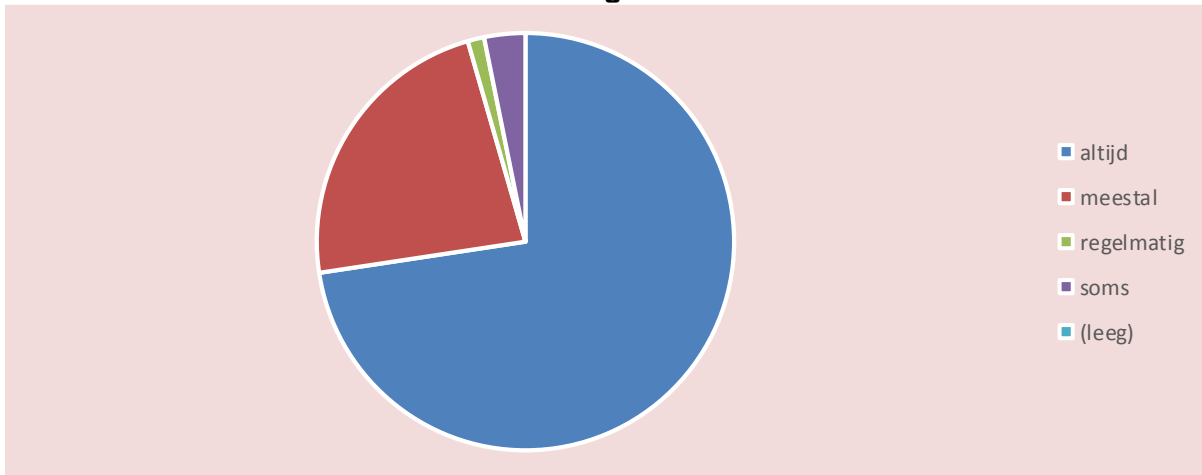


5. Resultaten VNN Klinisch

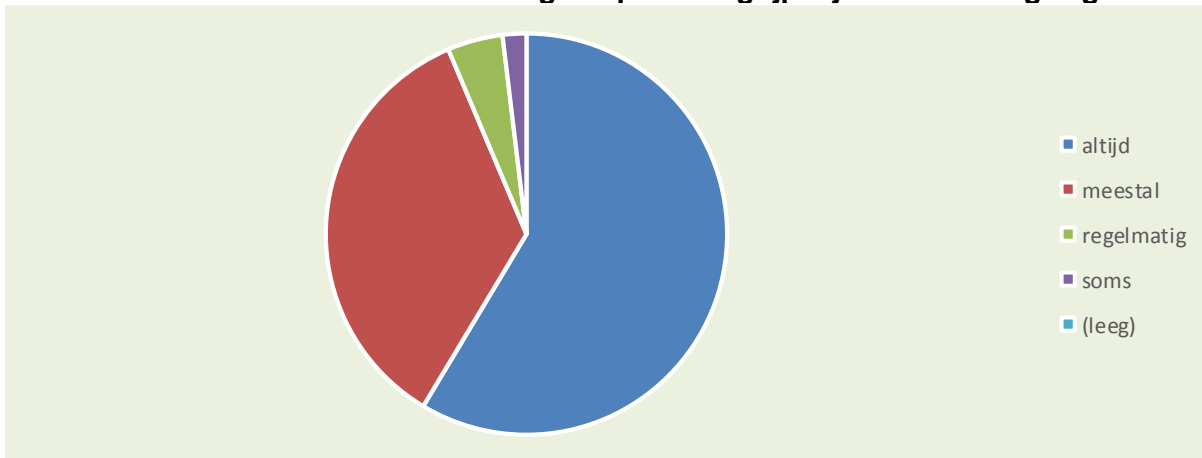
In de eerste grafiek worden de antwoorden op vraag 1 t/m 18 met elkaar vergeleken. Hiervoor zijn de antwoorden ingedeeld in een schaal van 1 tot 5, waarin 1 de laagste score en 5 de hoogste score is. Vervolgens is een gemiddelde per vraag berekend. Deze gemiddelden zijn vergeleken met gemiddelden op andere vragen. In de daaropvolgende diagrammen worden de resultaten per vraag weergegeven.



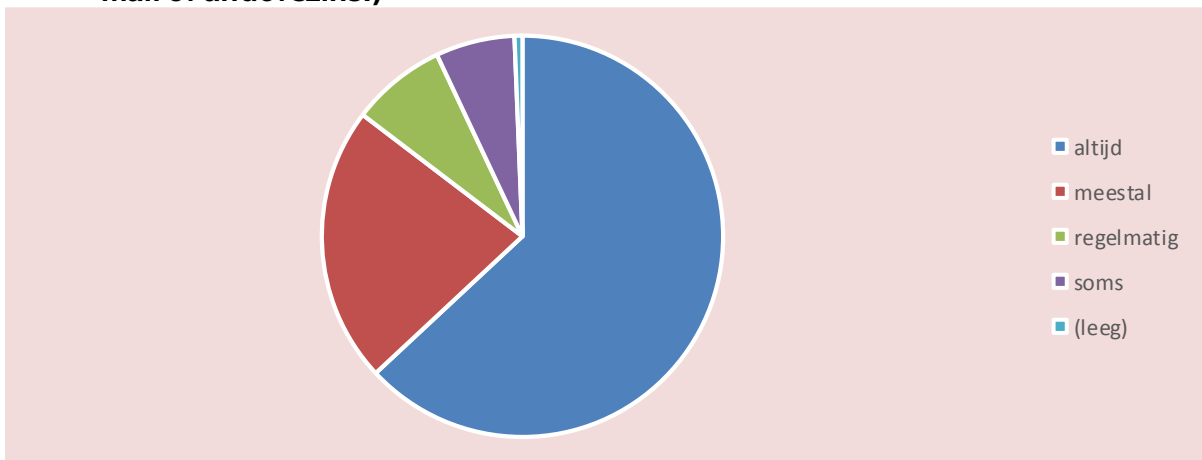
1. Hebben uw behandelaars u serieus genomen?



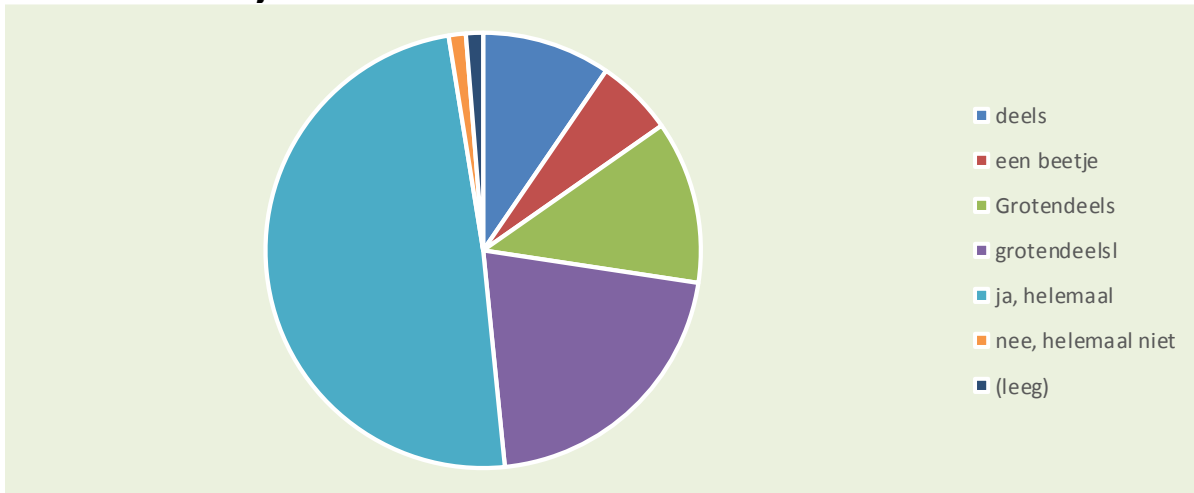
2. Hebben uw behandelaars u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?



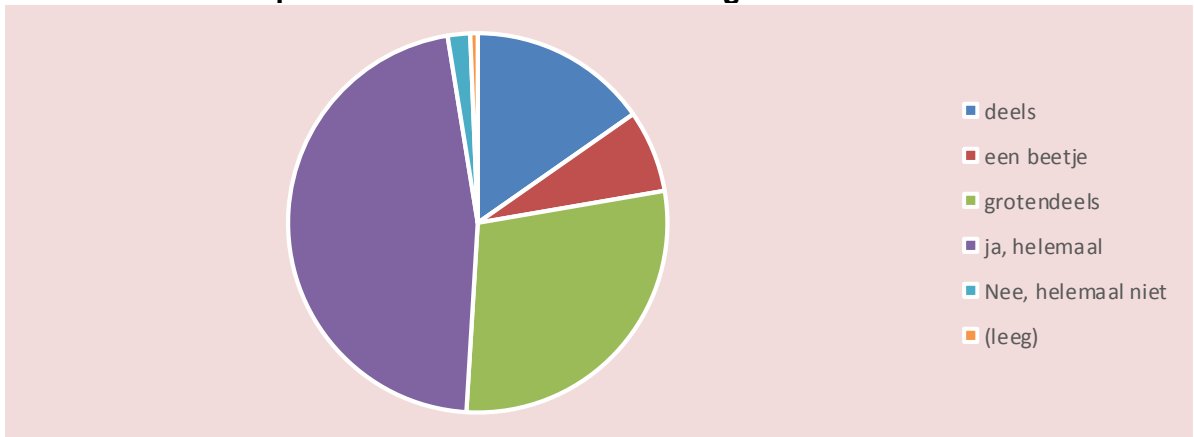
3. Heeft u makkelijk contact gekregen met uw behandelaar(s)? (Telefonisch, per e-mail of anderszins.)



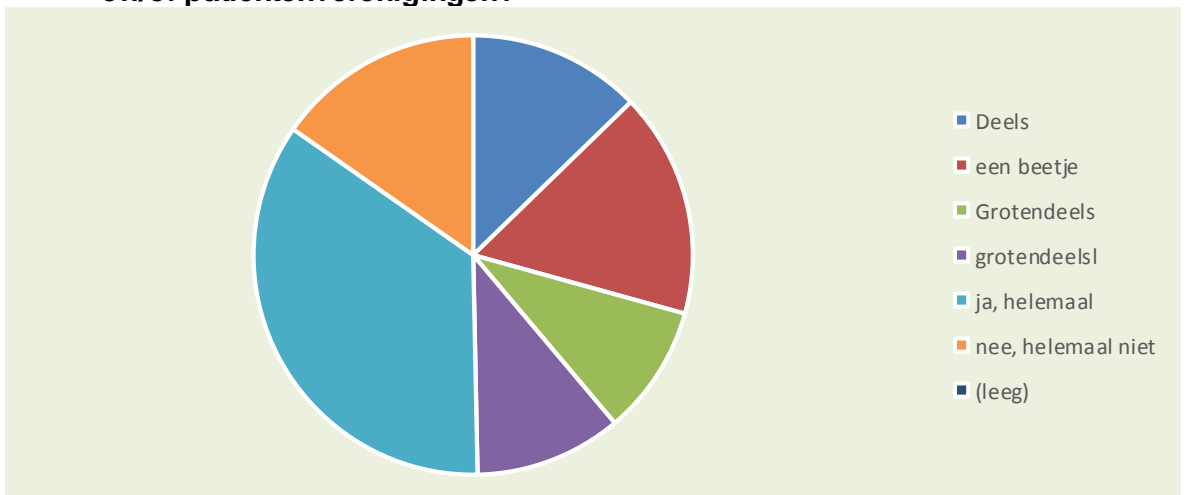
4. Heeft u informatie gekregen over de behandelingsmogelijkheden die er voor uw klachten zijn?



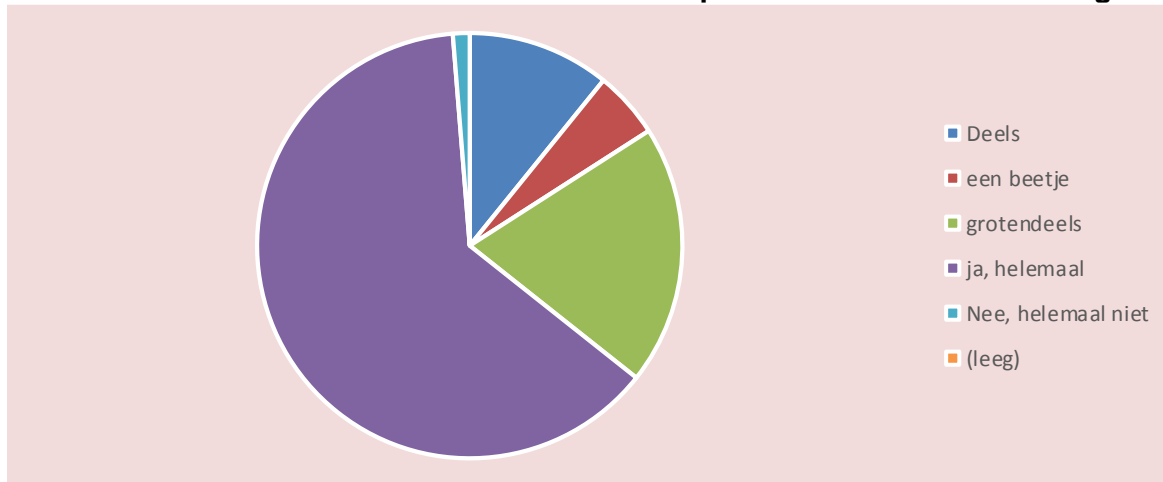
5. Is met u besproken wat u van de behandeling kunt verwachten?



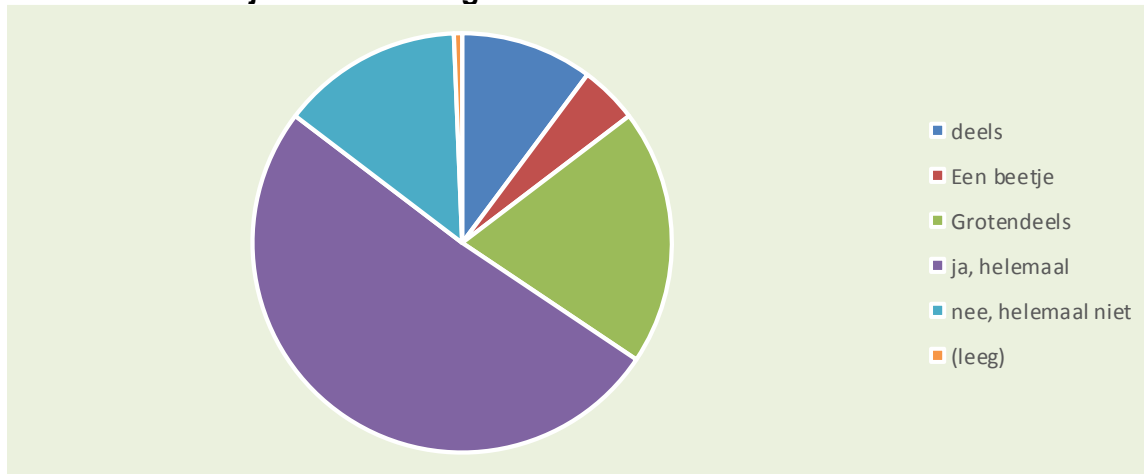
6. Heeft u informatie gekregen over zelfhulpprogramma's, cliëntenondersteuning en/of patiëntenverenigingen?



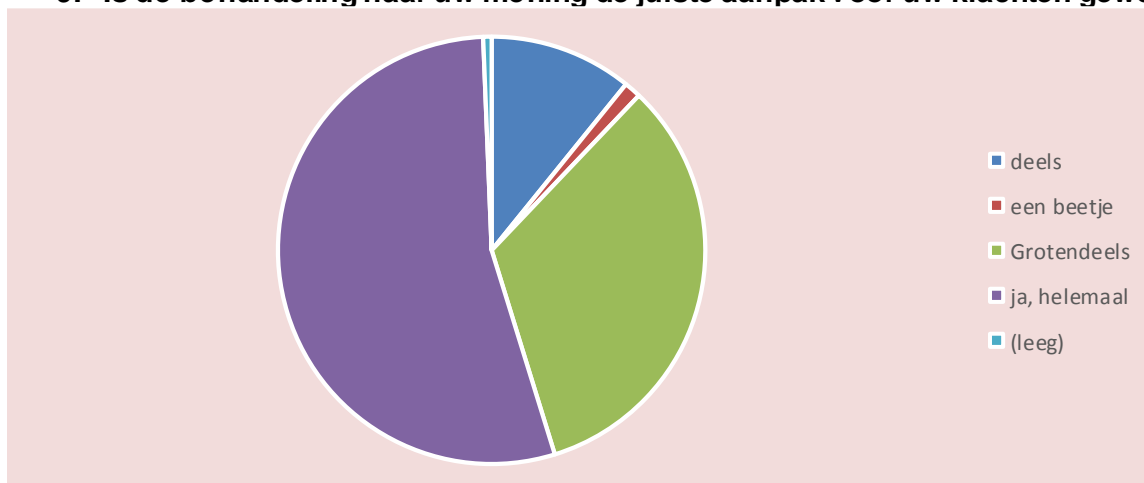
7. Heeft u mee kunnen beslissen over een bepaalde vorm van behandeling?



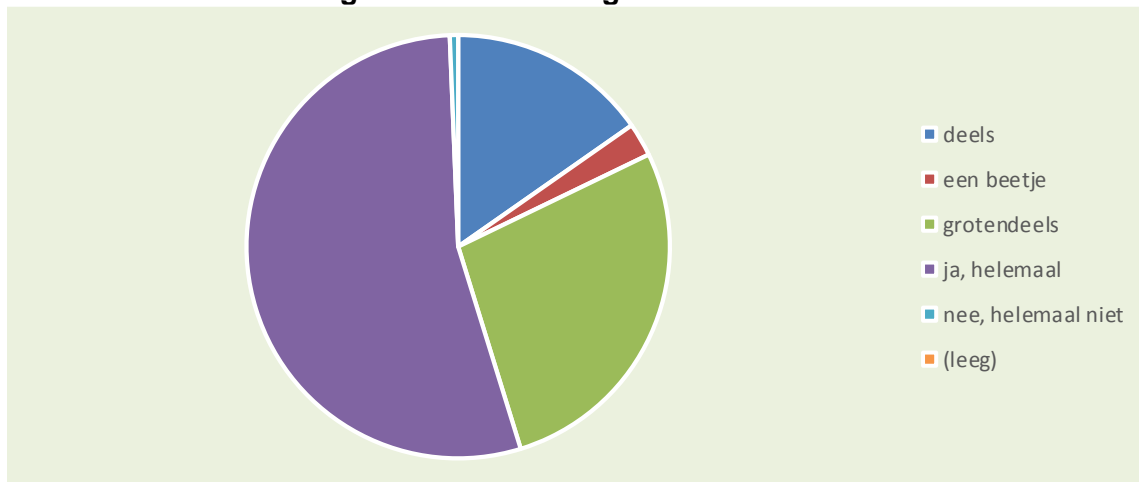
8. Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijvoorbeeld familie of vrienden) betrokken worden bij de behandeling?



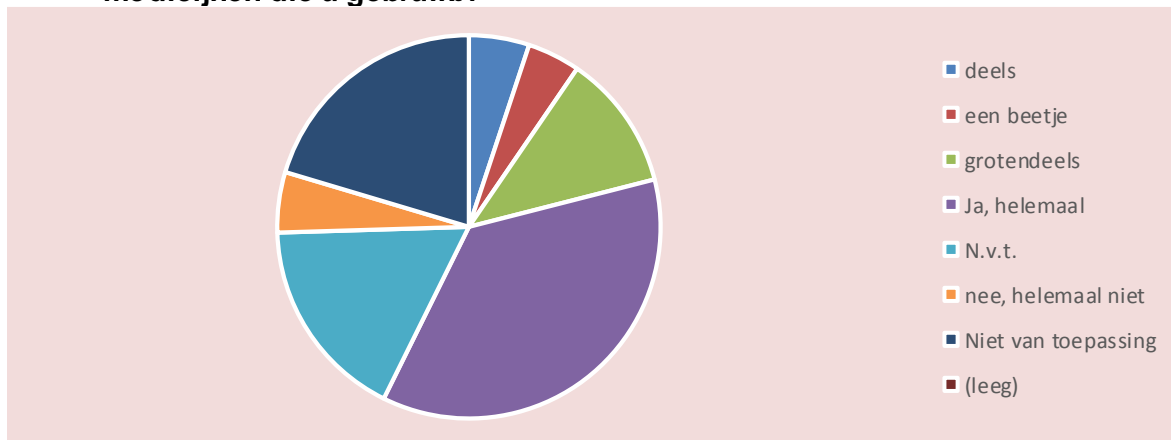
9. Is de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten geweest?



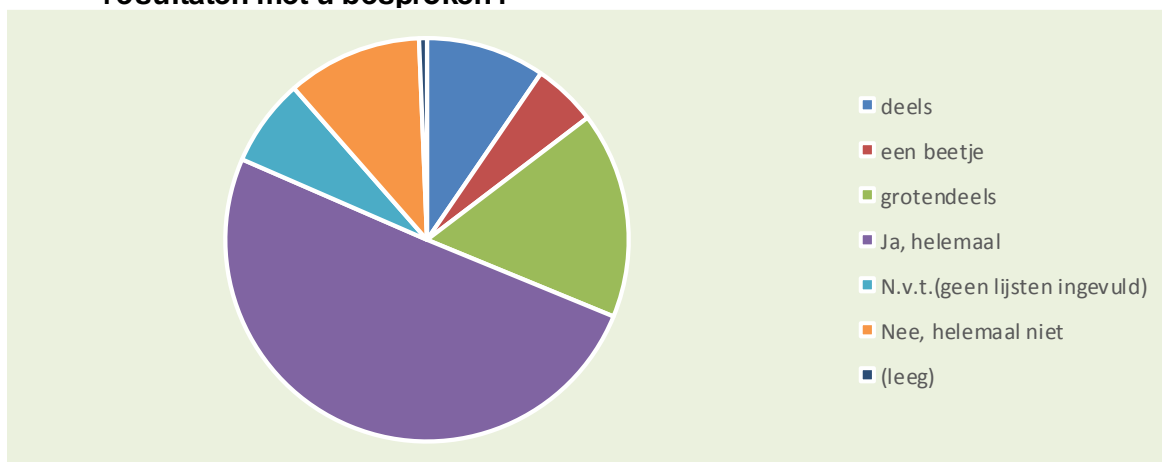
10. Is de behandeling naar uw wens uitgevoerd?



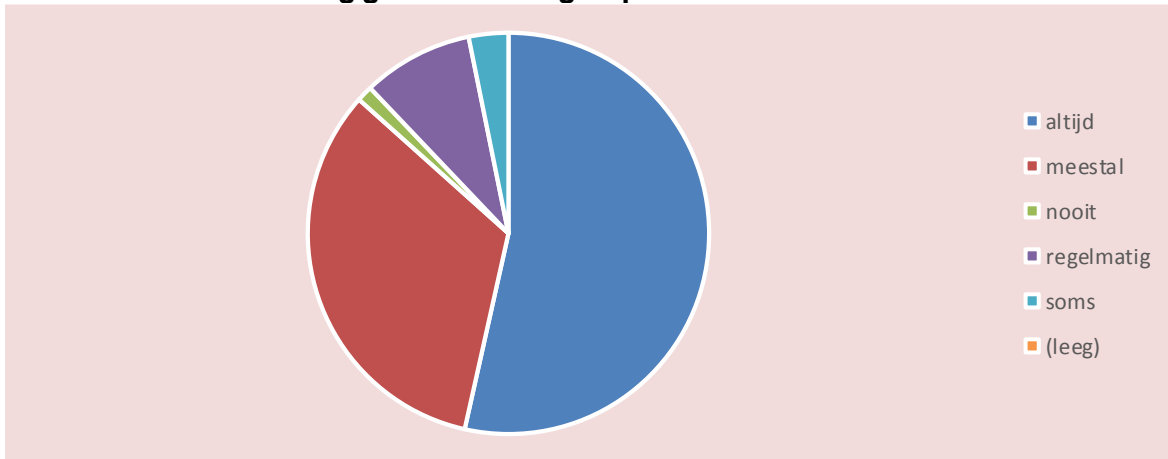
11. Heeft u informatie gekregen over de eventuele (lichamelijke) bijwerkingen van de medicijnen die u gebruikt?



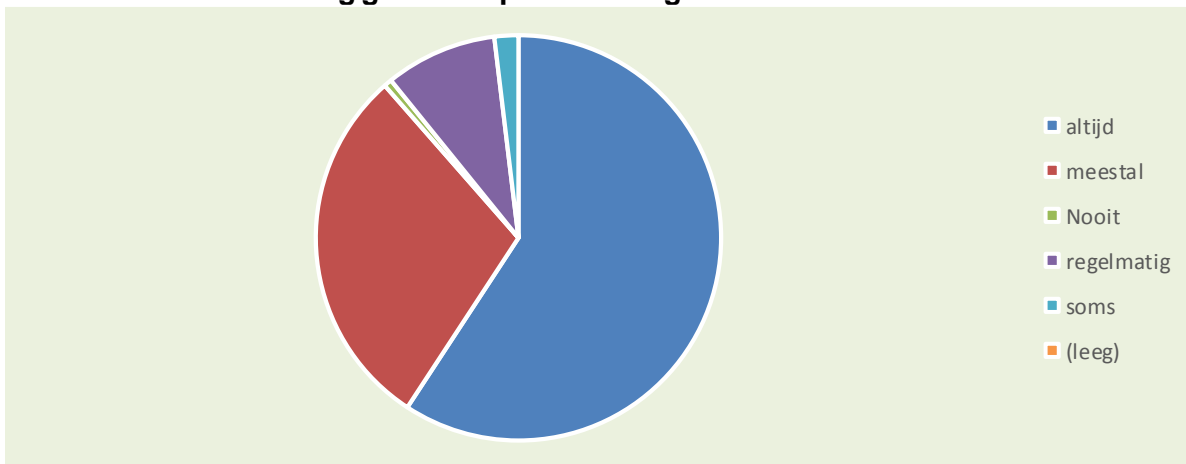
12. Voor en misschien tijdens de behandeling heeft u of uw behandelaars één of meerdere vragenlijsten ingevuld over hoe het op dat moment met u ging. Zij de resultaten met u besproken?



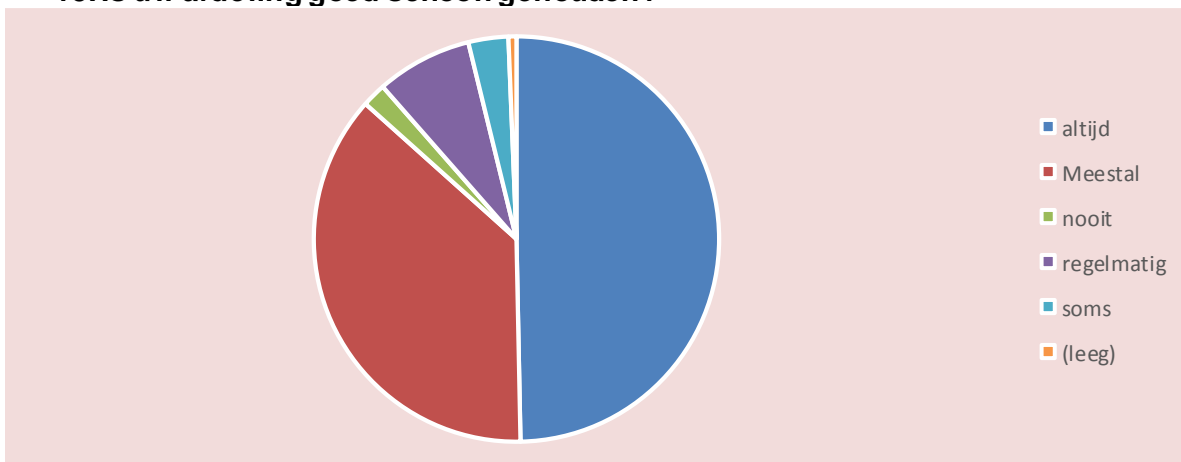
13. Heeft u zich veilig gevoeld in de groep?



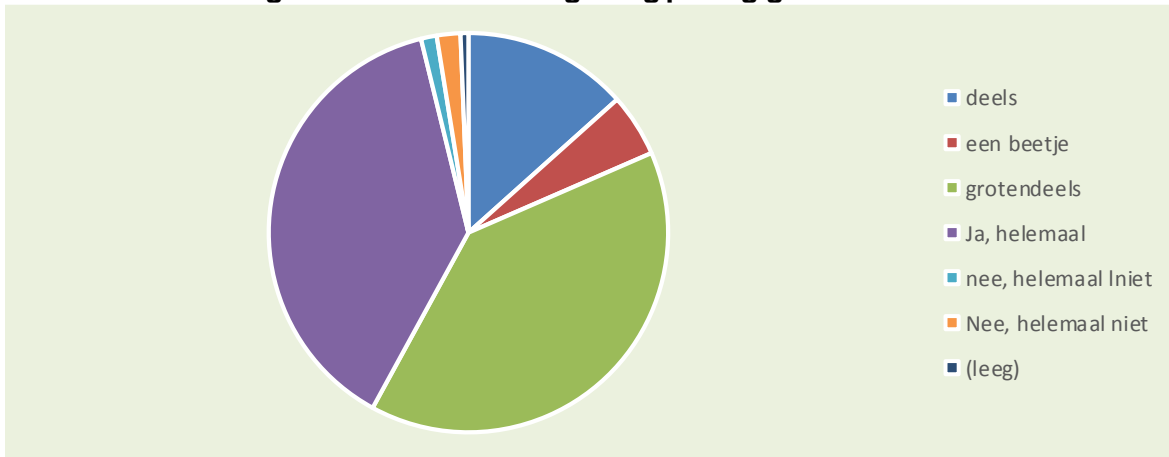
14. Heeft u zich veilig gevoeld op de afdeling?



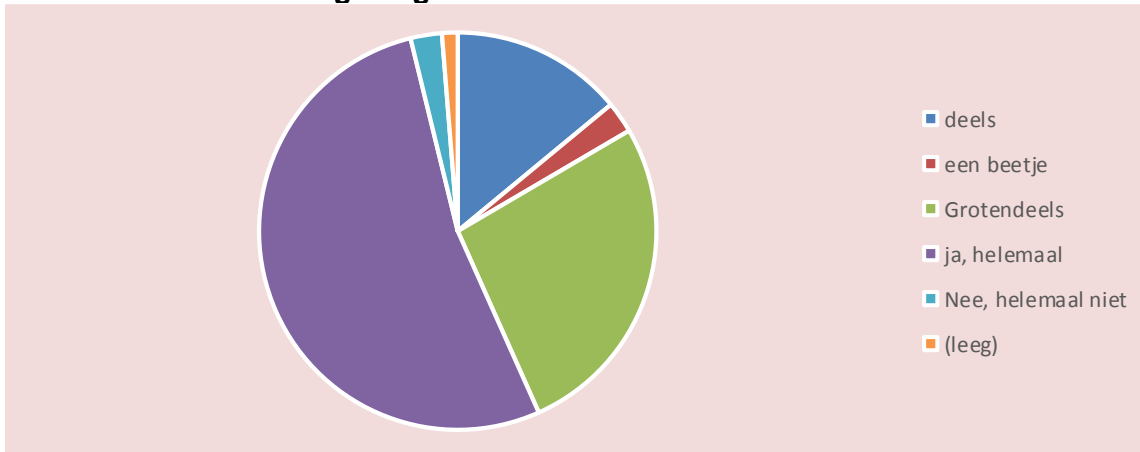
15. Is uw afdeling goed schoon gehouden?



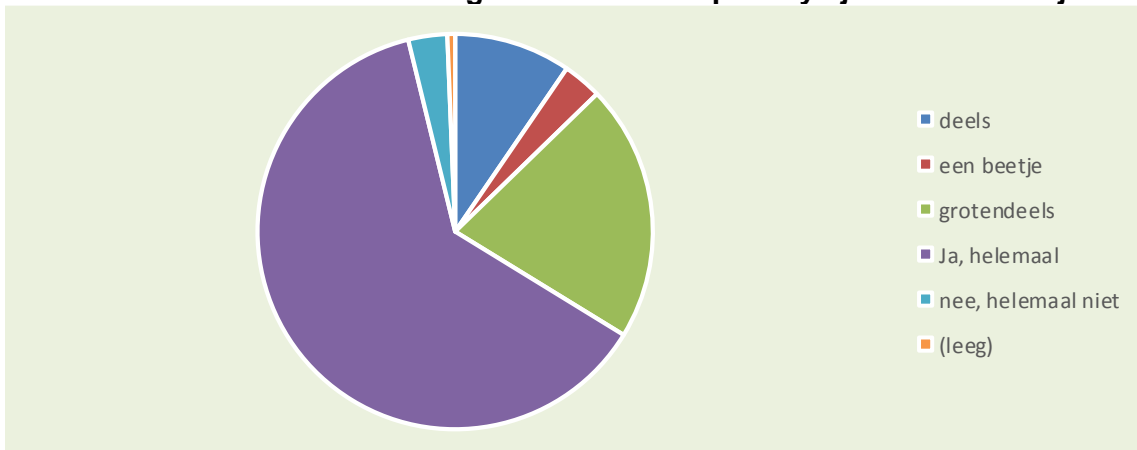
16. Heeft u het gebouw en de leefomgeving prettig gevonden?



17. Heeft u het eten goed gevonden?



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



Welk cijfer geeft u aan de behandeling?

Het gemiddelde cijfer is 7,6.

