



GGZ-Thermometer voor waardering door cliënten

Connecting Hands

Rapportage cliëntervaringsonderzoek

Berthe te Velde
Marloes Cardol

januari 2018



INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1. ALGEMEEN	3
1.1 Inleiding	3
1.2 Uitvoering kwaliteitstoetsing Connecting Hands	3
1.3 Interpretatie van de uitkomsten	3
HOOFDSTUK 2. RESULTATEN	4
2.1 Inleiding	4
2.2 Respons en achtergrondkenmerken	4
2.3 Waardering informatie	6
2.4 Waardering inspraak	7
2.5 Waardering hulpverlener	8
2.6 Waardering resultaat van de behandeling of begeleiding	9
2.7 Waardering: totaalbeoordeling	11
2.8 Opmerkingen over de begeleiding	12
2.9 Toegevoegde vragen Connecting Hands	13

HOOFDSTUK 1. ALGEMEEN

1.1 Inleiding

Connecting Hands heeft ARGO BV (ARGO) gevraagd de gegevens te verwerken van de cliënttevredenheidsmeting die Connecting Hands in het najaar van 2017 heeft uitgevoerd onder haar cliënten. Hierbij is gebruik gemaakt van de door het Trimbos-instituut ontwikkelde GGZ Thermometer voor cliëntwaardering. Er zijn enige vragen aan toegevoegd door Connecting Hands.

1.2 Uitvoering kwaliteitstoetsing Connecting Hands

De vragenlijsten zijn verspreid door Connecting Hands in november 2017. De lijsten zijn ingevoerd, verwerkt en gerapporteerd door ARGO.

1.3 Interpretatie van de uitkomsten

De GGZ-Thermometer voor cliëntwaardering meet de *beleving* van cliënten: hoe ervaren zij de behandeling of begeleiding. Die beleving wordt beïnvloed door de eigen situatie (bijvoorbeeld vrijwillige of gedwongen opname), het ziektebeeld, eerdere ervaringen en dergelijke.

HOOFDSTUK 2. RESULTATEN

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van de kwaliteitstoetsing weergegeven. We hebben ervoor gekozen dit zoveel mogelijk grafisch te doen. Een groot deel van de vragen bestond uit ja/nee vragen. De uitkomsten op deze vragen worden in zogenaamde staafgrafieken gepresenteerd: groen (ja) is positief, rood (nee) is negatief. Soms was het mogelijk 'weet niet' in te vullen, deze antwoordmogelijkheid wordt wit weergegeven in de staaf (zie 2.4). In de staven is aangegeven hoeveel cliënten 'ja', 'nee' of 'weet niet' hebben geantwoord. De staafgrafieken maken het mogelijk een norm te stellen, bijvoorbeeld dat er naar gestreefd wordt dat 75% cliënten tevreden is over het onderwerp dat in de vraag wordt benoemd. De onderwerpen waar het percentage 'tevreden' (groen) lager ligt dan 75% zijn dan een aandachtspunt.

De vragenlijst werd afgesloten met een aantal open vragen. In deze vragen konden cliënten in hun eigen woorden aangeven op welke wijze er verbeteringen in de behandeling of begeleiding gedaan zouden worden. Deze uitkomsten, die dus belangrijke handvatten voor verbetering bevatten, worden weergegeven in 2.7, 2.8 en 2.9.

2.2 Respons en achtergrondkenmerken

In de volgende tabellen is weergegeven hoeveel cliënten de vragenlijst hebben ingevuld, en wat enkele van hun achtergrondkenmerken zijn.

Tabel 1: respons

aantal vragenlijsten retour	127
-----------------------------	-----

Tabel 2: achtergrondgegevens

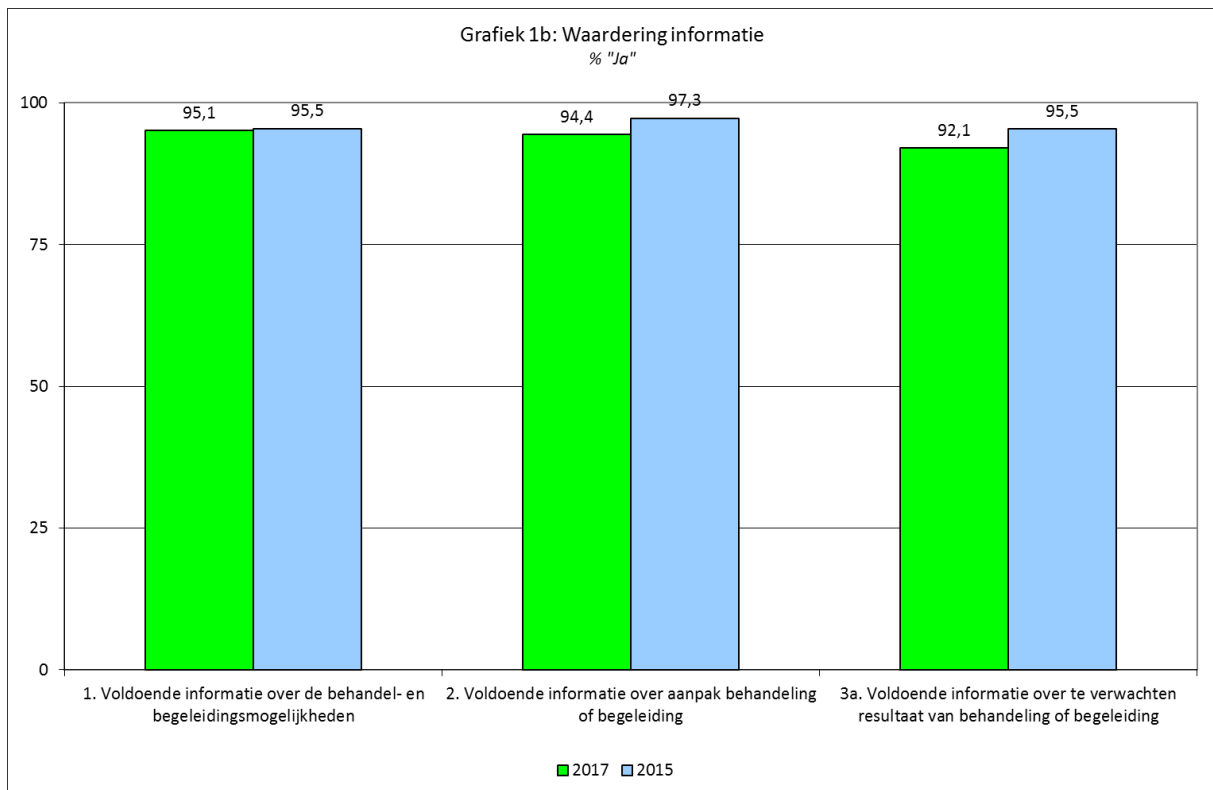
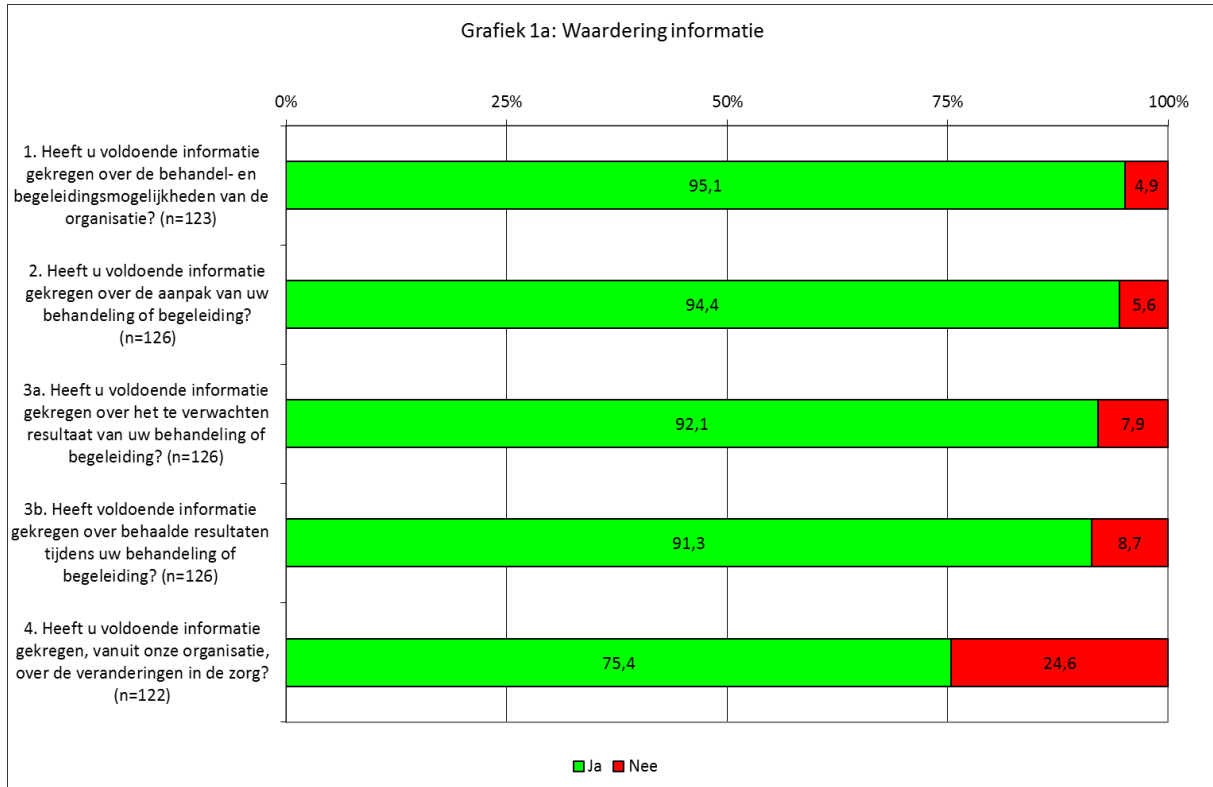
		n	%
Wat is uw geslacht?	Man	56	46,3
	Vrouw	65	53,7
	totaal	121	100,0
Leeftijd	16 - 40	75	64,1
	41 - 64	40	34,2
	65+	2	1,7
	totaal	117	100,0
Opleiding	Geen of alleen lagere school	30	24,8
	Voortgezet onderwijs of MBO	86	71,1
	HBO of WO	5	4,1
	totaal	121	100,0
Geboorteland	Onbekend	7	5,5
	Nederlands	110	86,6
	Niet-nederlands	10	7,9
	totaal	127	100,0

Tabel 3: gemiddelde leeftijd, minimum, maximum en standaarddeviatie

Wat is uw leeftijd?	gemiddelde	34,8
	minimum	10
	maximum	66
	standaarddeviatie	13,5

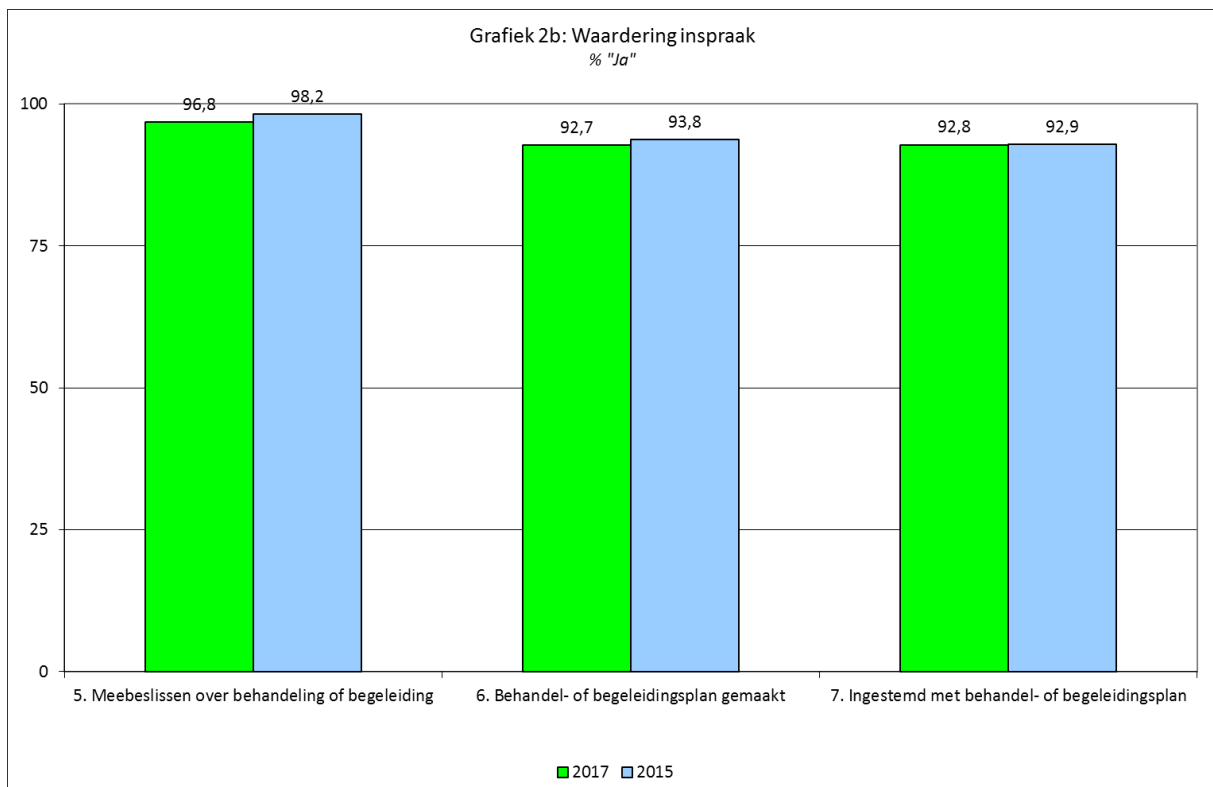
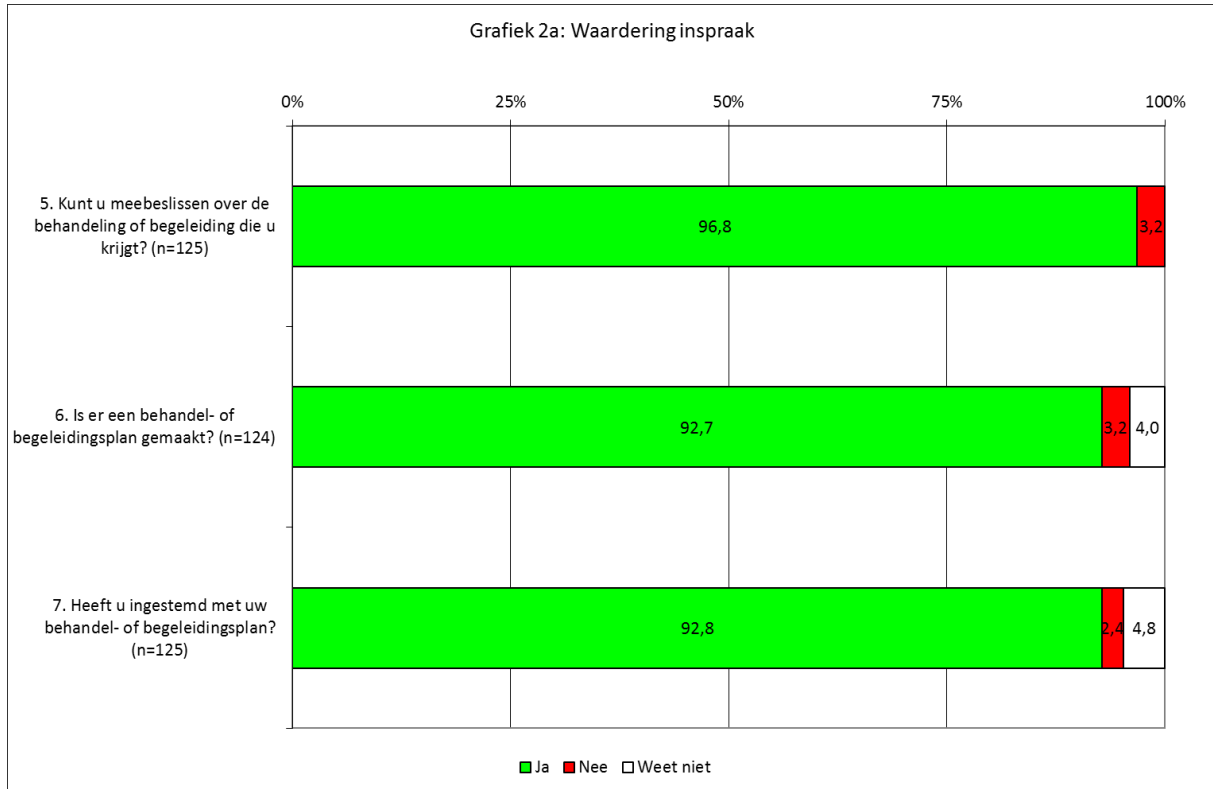
2.3 Waardering informatie

In grafiek 1 staan de uitkomsten op een drietal vragen naar de informatie die cliënten krijgen over de mogelijkheden van behandeling/begeleiding en de te verwachten resultaten.



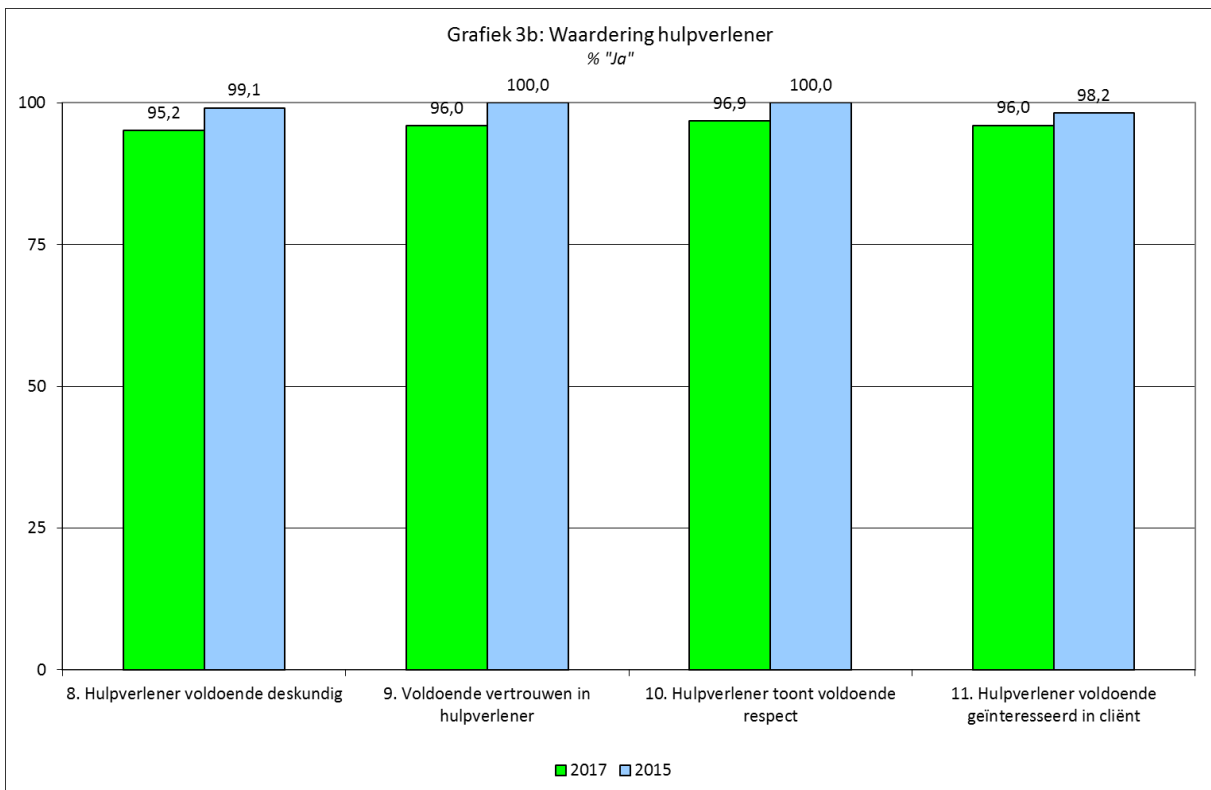
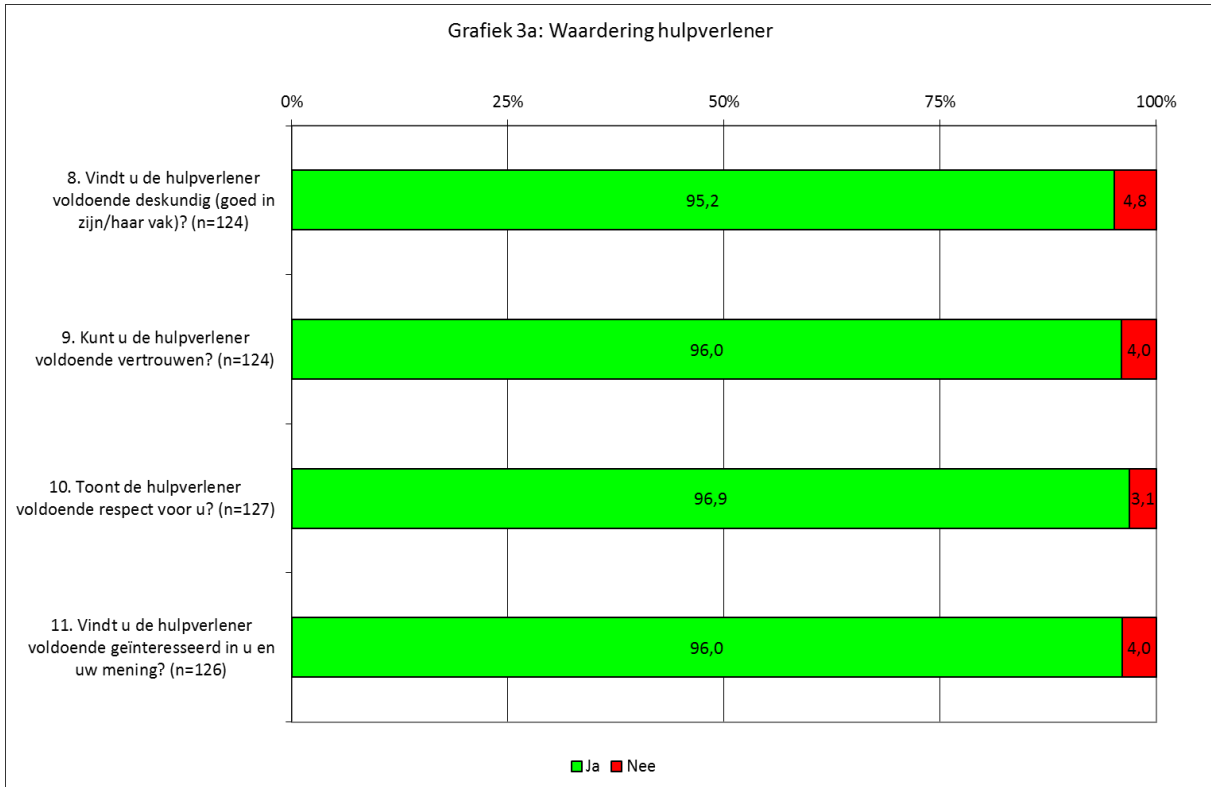
2.4 Waardering inspraak

In principe krijgt elke cliënt van Connecting Hands een behandel-, begeleidings-, zorg- of activiteitenplan. Daarin staat beschreven wat de hulpvraag is van de cliënt, welke begeleiding daarvoor wordt geboden en hoe lang dat zal duren. In grafiek 2 de antwoorden op de vragen die te maken hebben met de inspraak van cliënten op dat plan en hun begeleiding.



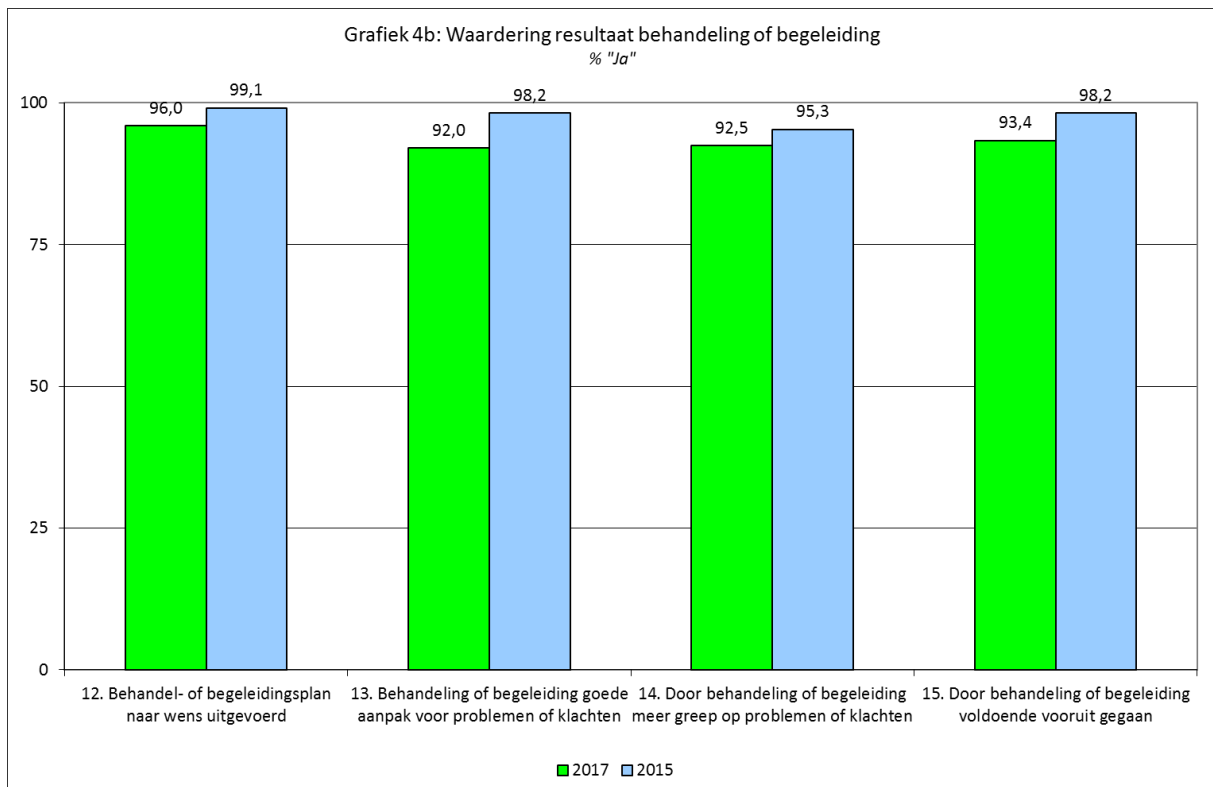
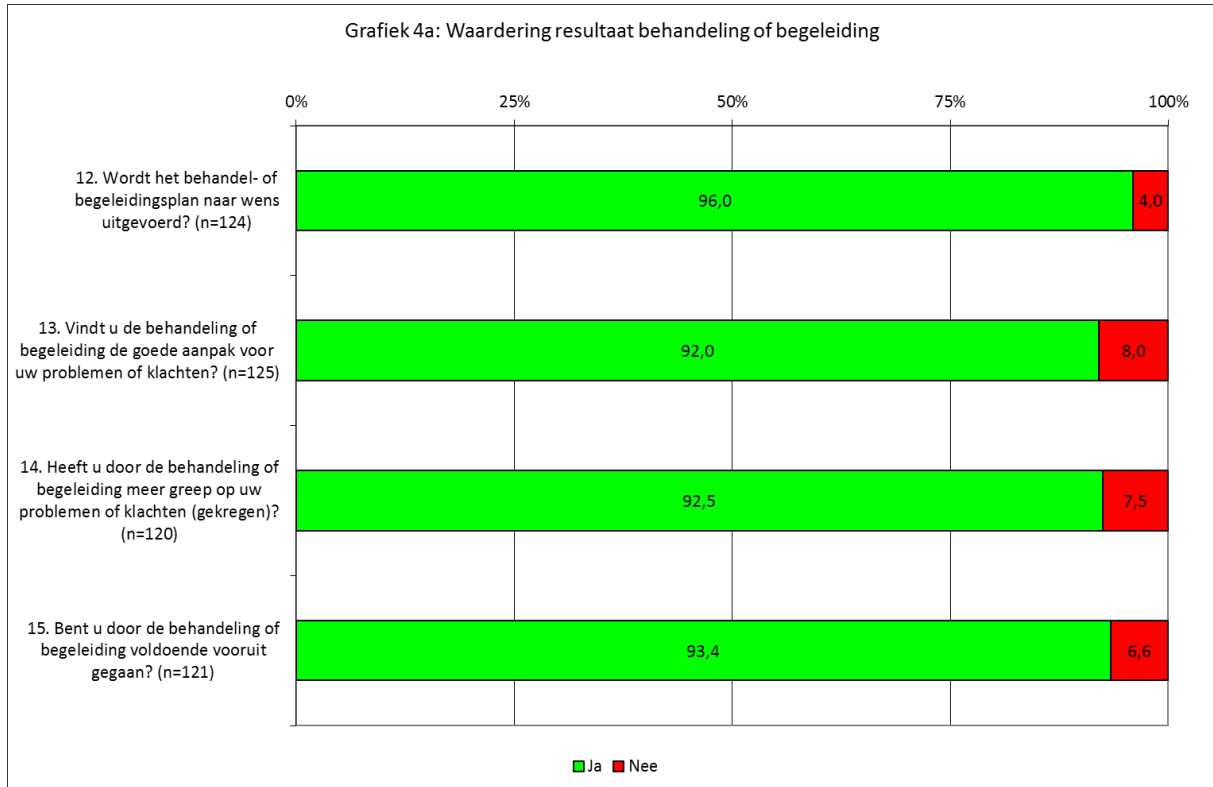
2.5 Waardering hulpverlener

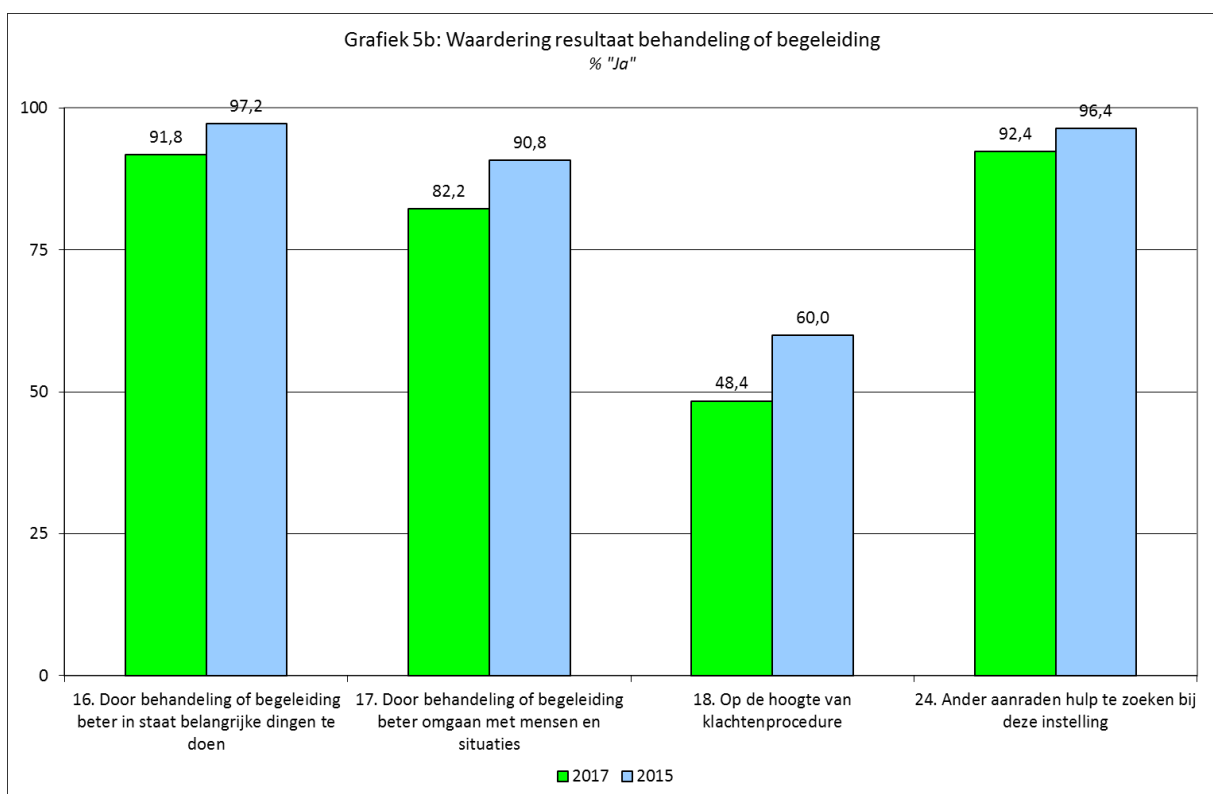
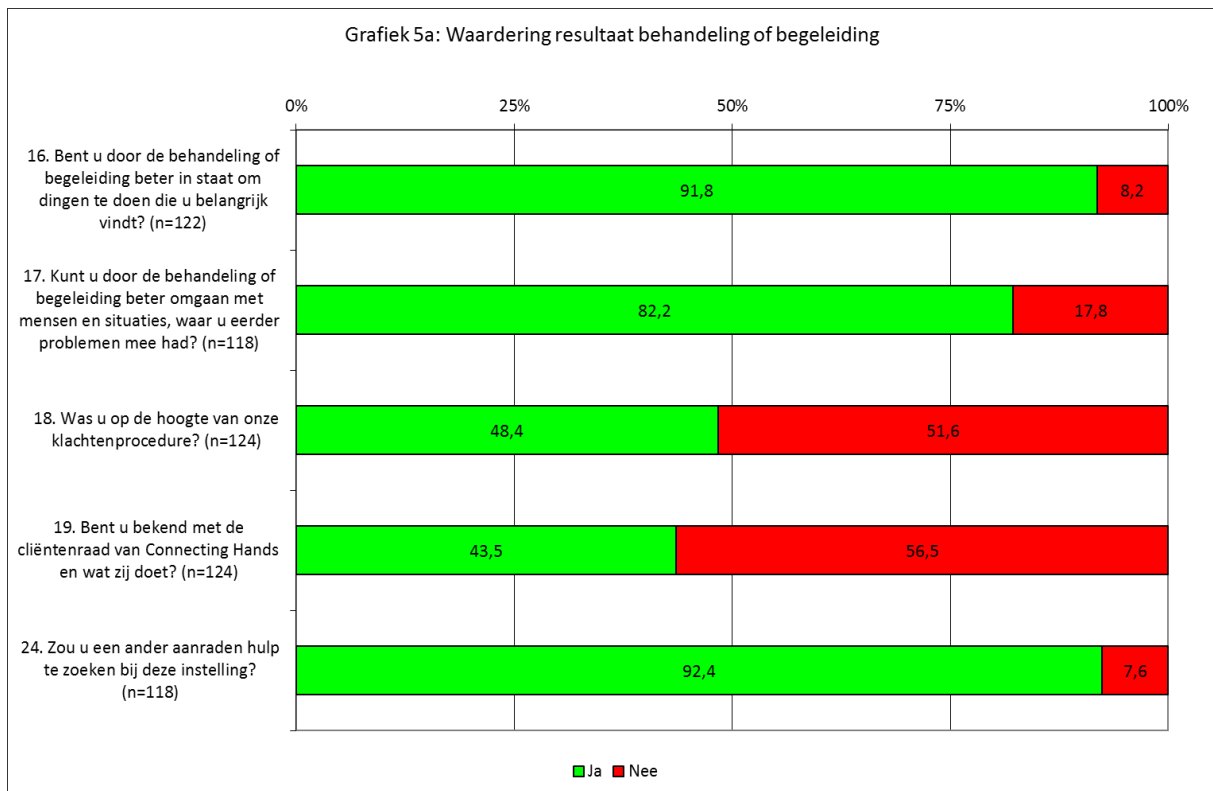
Tonen hulpverleners van Connecting Hands voldoende respect voor de cliënt? Kunnen cliënten hulpverleners vertrouwen? De uitkomsten op de vragen over de contacten met de hulpverleners zijn te lezen in grafiek 3.



2.6 Waardering resultaat van de behandeling of begeleiding

In veel gevallen is de begeleiding van Connecting Hands erop gericht dat cliënten beter met hun klachten en problemen kunnen omgaan en dat ze sommige situaties beter kunnen hanteren. Aan de cliënten is gevraagd in hoeverre men vindt dat dat lukt (grafiek 4 en 5).





2.7 Waardering: totaalbeoordeling

Welk rapportcijfer zouden cliënten geven aan de totale begeleiding die ze krijgen?

In tabel 4 is het gemiddelde rapportcijfer weergegeven, de minimum- en maximumscore.

Tabel 4: Totaaloordeel rapportcijfer: gemiddelde, minimum, maximum en standaarddeviatie

Rapportcijfer	gemiddelde	8,1
	minimum	1
	maximum	10
	standaarddeviatie	1,4

Vervolgens is gevraagd wat Connecting Hands zou moeten doen om dat rapportcijfer te verhogen. De antwoorden zijn opgenomen in tabel 5:

Tabel 5: Wat moet Connecting Hands doen om het rapportcijfer te verhogen

Opmerkingen

- Als er veranderingen plaatsvinden dat dat tijdig aan de cliënt wordt gemeld.
- Als ik boos ben mij met rust laten
- Bemiddelen met andere hulpverleners
- Dat de begeleiding elke dag werkt
- Dat de kinderen ook op de hoogte zijn van mijn beperkingen. En een groep vormen met mensen net als ik.
- De groep is lastig
- De verzorging van het huis
- Door de groei van de organisatie zijn de korte lijnen merkbaar komen te vervallen. Dit vind ik jammer. Meer openheid en eerlijkheid wat er speelt bij de hulpverleners zelf of binnen CH wat van invloed kan zijn op mijn begeleiding en zorg van CH
- Duidelijk zijn. Afspraken maken en nakomen en veel beter communiceren.
- Geen stagiaires aannemen. Geen tijdelijke begeleiding aannemen. Iemand die voor langere tijd kan blijven.
- Gevarieerdere methodes/gesprekkaartjes. Meer praktijk-/lichaamsgericht
- Gezellig eens op pad
- Jammer dat goede krachten eruit vliegen en daardoor wisselingen
- Meer aandacht voor veiligheid in de panden en meer onderhoud aan het pand
- Meer info over bepaalde zaken als klachtenprotocol en wat de cliëntenraad doet
- Meer info over cliëntenraad
- Meer informatie geven vanuit Connecting Hands zelf
- Meer inleven in de persoon
- Meer instrumenten en locaties voor hulpverlener om mijn zoon te begeleiden, activiteiten te doen.
- Meer kinderen in de dagbesteding
- Meer kleur in de huizen. Wit doet de mensen denken aan een ziekenhuis of gesticht. Betere hulp/uitleg over aanvraag huurtoesla.
- Meer luisteren naar cliënten en niet te vaak een waarschuwing geven. Nee is nee en anders moet diegene een andere plek zoeken
- Meer therapeuten op de groep
- Meer tijd voor vragen hoe het gaat
- Onduidelijkheden aanpakken
- Psychologen wisselen tot 3 keer toe. Is niet echt ideaal.
- Vrienden laten komen. Vaker helpen met goed schoonmaken.
- Wat meer rust in de woning zien te krijgen.

2.8 Opmerkingen over de begeleiding

Welke op- en aanmerkingen hebben cliënten over de begeleiding? Men kon dit in eigen bewoordingen weergeven, de antwoorden staan in tabel 6:

Tabel 6: Op- en aanmerkingen over de begeleiding

Opmerkingen

- Het is fijn dat de band met de begeleider zo nauw is.
 - Iedereen doet wat hem/haar goed lijkt, maar er is geen overleg en duidelijk behandelplan
 - Ik vond de begeleiding erg fijn en vind het jammer dat mijn begeleidster weggaat. Ik heb dankzij haar veel vooruitgang geboekt en kon altijd bij haar terecht.
 - Meer gesprekken
 - Meer tijd. Dat we elkaar soms niet begrijpen. Dat we elkaar vertrouwen. Dat ik dat heel graag zou willen maar dat dat door mijn beperking steeds niet lukt. Heel lastig.
 - Mijn kind heeft nu 3 weken een nieuw werkplan en begeleider. Ik ben daar niet van op de hoogte gebracht. Ik krijg geen info.
 - Soms duurt het heel lang.
 - Veel jonge medewerkers, weinig oudere.
 - Vind het niet kloppen dat ik mijn eigen reiskosten moet betalen. Weet van andere organisaties dat die dat niet mogen!
 - We zijn tevreden over de hulpverlening. Mochten er problemen zijn kunnen we dit goed bespreekbaar maken
-

2.9 Toegevoegde vragen Connecting Hands

Tabel 7 geeft een overzicht van enkele achtergrondgegevens zoals hulpvorm en gemiddelde zorgduur.

Tabel 7: Achtergrond hulp

		n	%	gemiddelde
Hulpvorm	Ambulant	73	63,5	
	BZW	40	34,8	
	Anders	2	1,7	
	totaal	115	100,0	
Behandelduur in maanden				28
Krijgt u ook hulp van andere zorgorganisaties of hulpverlenende instanties?	Ja	61	50,8	
	Nee	59	49,2	
	totaal	120	100,0	
Wanneer in de behandeling of begeleiding is deze vragenlijst uitgereikt?	Een tussentijdse evaluatie van uw behandeling of begeleiding	64	63,4	
	Een belangrijke verandering in uw behandeling of begeleiding	2	2,0	
	Afsluiting van uw behandeling of begeleiding	3	3,0	
	Een ander moment	33	32,7	
	totaal	101	100,0	

In tabel 8 zijn de antwoorden opgenomen op de vraag: 'Wat waren uw verwachtingen toen u bij Connecting Hands binnenkwam?'

Tabel 8: Verwachtingen over Connecting Hands

Opmerkingen
<ul style="list-style-type: none"> • Resultaten behalen tegen instellingen zoals Enexis en WoonFriesland e.d. • Begeleiding bij de probleemgebieden die ik heb aangegeven • Begeleiding en inzicht geven in de chaos in mijn hoofd en leven. • Begeleiding is verder gegaan komende uit Tjallinghiem • Beter in het leven te komen staan. • Dat de begeleiding dicht bij de cliënt staat, het gevoel hebt dat je wordt begrepen en gerespecteerd om wie je bent. • Dat er serieus samen met mij gekeken zou worden naar mijn problemen. En hulp en handvatten geboden zou worden. • Dat het beter zou zijn dan de vorige begeleider. Dat iemand me zou helpen. • Dat het waardeloos zou zijn • Dat ik begeleid werd bij het proberen op mezelf te wonen. • Dat ik goede hulp kreeg • Dat ik hulp kreeg en was al blij dat ik een dak boven mijn hoofd kreeg. • Dat ik hulp kreeg en werd geholpen • Dat ik hulp zou krijgen • Dat ik meer hulp zou krijgen • Dat ik meer zelfstandig wordt en meer ga ondernemen. • Dat ik mij beter kon weren en nee kan zeggen. Is nog steeds niet gelukt. • Dat ik op mezelf kan wonen en een 'normaal' leven kan leiden. • Dat ik zelfstandig word. • Dat ik begeleid ging worden bij de problemen die ik toen had. • Dat jullie mij helpen om zelfstandig begeleid te wonen. • Dat mijn kind geholpen wordt en dat is ook gebeurd.

-
- Dat ze goed helpen met financiën.
 - Dat ze goede begeleiding geven
 - Dat ze helpen
 - Dat ze me zouden helpen en dingen voor me wilde doen. En dat er naar me geluisterd werd
 - Dat ze mij de juiste hulp konden bieden die ik nodig had.
 - Dat ze mij zouden helpen met mijn problemen
 - Dat ze ons konden helpen
 - De verwachtingen hebben mij persoonlijk behoorlijk overtroffen. Ik had nooit gedacht dat ik zo snel en hard aan mezelf kon werken.
 - Een behandelplan en hulp
 - Een duidelijk overzicht van mijn schulden te hebben. De schulden m.b.v. tot een halt te roepen.
 - Een rustige omgeving/woonplek. Te onrustig hier i.v.m. constant 's avonds/'s nacht binnen lopen van mensen.
 - Eerst opvang, veiligheid en serieus genomen worden
 - Er iemand was om mij te helpen
 - Gevarieerd eten
 - Goed gevoel en vertrouwen
 - Goede hulp
 - Goede hulp bij regelen van papieren en evt. hulp bij opvoeding kinderen.
 - Goede hulp krijgen
 - Goede verwachtingen mede door de intake en eerste kennismaking met begeleider
 - Goede zorg voor mijn kind, kennis van problematiek
 - Grip te krijgen op mijn leven en mezelf te leren kennen en met mijn beperkingen te leren omgaan.
 - Helpen met problemen
 - Het helpen met en begeleiding krijgen bij hoe om te gaan met andere instanties tijdens gesprekken, die vooral emotioneel beladen zijn, en ik hierdoor niet in staat was de juiste houding aan te nemen
 - Hulp bij mijn problemen die ik ondervond door mijn beperking
 - Hulp bij praktische zaken
 - Hulp bij zelfstandigheid
 - Hulp en dat kreeg ik
 - Hulp krijgen
 - Hulp krijgen voor mijn beperking. Structuur in mijn leven krijgen
 - Hulp krijgen, alleen wist ik niet in welke vorm.
 - Hulp met financiële dingen en op mezelf wonen.
 - Hulp van een begeleider die kennis van zaken heeft, die vertrouwen hoog in het vaandel heeft staan.
 - Hulp voor mijn kind
 - Ik dacht dat ik weer zou moeten verhuizen.
 - Ik hoopte er beter uit te komen maar zit momenteel in de shit door Connecting Hands
 - Ik verwachtte dat het beter zou gaan.
 - Mijn problemen oplossen
 - Om mezelf weer terug te vinden en begeleiding bij mijn problemen.
 - Om mijn ex-man buiten de deur te houden en de financiën op orde te krijgen
 - Om steun, begrip, vertrouwen en de hulp die ik nodig heb. Stok achter de deur.
 - Praten over je problemen
 - Respect en geen ruzie
 - Samenwonen met partner
 - Stabiliteit in mijn financiën
 - Structurele hulp met praktische zaken. Zowel huishoudelijk als met psychische problematiek
 - U had fille care overgenomen en wij dachten dat u de behandeling/begeleiding door kon zetten. U heeft ons vertrouwen in u beschadigd omdat de verschillende stagiaires en begeleiders een heel onzekere sfeer schepte. Omdat u ons iets beloofde wat u niet heeft kunnen waarmaken en kort erna stopte de structuur van mijn kind.
 - Verbetering van kwaliteit van leven en verduidelijking doelen en mogelijkheden
 - Vooruitgang
 - Warm welkom en zeer serieus genomen
 - Wat ik niet begrijp wel leren te snappen. Hulp bij financiën
-

-
- Wonen en begeleiding
-