



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Deel 2

Conclusies en aanbevelingen
cliëntenraadpleging met de
CQ-index Kortdurende ambulante
GGZ

Delta Psychiatrisch Centrum
Poortugaal

augustus – september 2009

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
1. Conclusies	7
1.1 Respons.....	7
1.2 Conclusies	7
1.2.1 Effectiviteit van zorg	7
1.2.2 Veiligheid	7
1.2.3 Cliëntgerichtheid	7
1.2.4 Algemeen oordeel.....	9
2. Aanbevelingen	11
2.1 Informatievoorziening	11
2.2 Behandelplan	11
2.3 Nazorg	11
Tot slot	11

Inleiding

Voor u ligt deel 2 van de rapportage van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging die in Delta Psychiatrisch Centrum met de CQ-index Kortdurende ambulante GGZ of verslavingszorg is gehouden. In dit deel zijn conclusies en aanbevelingen beschreven. De conclusies en aanbevelingen vallen niet onder de richtlijnen van de CQ-index en daarmee niet onder het accreditaat van het Centrum Klantervaring Zorg.

De cliëntenraadpleging heeft plaatsgevonden middels schriftelijke vragenlijsten naar cliënten.

In hoofdstuk 1 worden de conclusies uit de cliëntenraadpleging gepresenteerd. De conclusies worden naar de basisset prestatie-indicatoren weergegeven.

De aanbevelingen zijn te vinden in hoofdstuk 2.

Facit, Velsen-Noord
Ans Dalenberg-Mulder
september 2009

1. Conclusies

1.1 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder respondenten ambulante zorg van Delta zijn 105 ingevulde vragenlijsten ingevuld retour gezonden. De netto-respons komt hiermee op 36,5%.

1.2 Conclusies

In hoofdstuk 1 van deel 1 van deze eindrapportage zijn de uitgangspunten en hoofdstukken van de basisset prestatie-indicatoren uiteengezet. De conclusies worden in deze paragraaf per domein weergegeven. Daarbij is steeds aangegeven welke indicatoren tot het betreffende hoofdstuk behoren.

1.2.1 Effectiviteit van zorg

Verandering ernst problematiek

(Indicator 1.2a uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)

Het grootste deel van de respondenten (zo'n driekwart) vindt, dat zij vergeleken met 12 maanden geleden nu "een beetje beter" of "veel beter" functioneren en met hun klachten omgaan. Tevens beoordelen deze respondenten hun klachten nu met "een beetje beter" of "veel beter". Gemiddeld 17% van de respondenten vindt, dat zij nu ongeveer hetzelfde functioneren, met hun klachten omgaan en vinden ook dat hun klachten nu ongeveer hetzelfde zijn.

1.2.2 Veiligheid

Informatie over bijwerkingen van medicijnen

(Indicator 2.2 uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)

Van de respondenten die in de afgelopen 12 maanden medicijnen gebruikten voor hun psychische klachten (87%), zegt het merendeel dat zij informatie hebben gekregen over de werking van de medicijnen en over eventuele (lichamelijke) bijwerkingen. Echter, bijna de helft van deze respondenten zegt geen informatie te hebben gekregen over de verschillende soorten medicijnen die er bestaan voor hun klachten.

1.2.3 Cliëntgerichtheid

Keuzevrijheid

(Indicator 3.4 uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)

60% van de respondenten zegt, dat zij hun voorkeuren hebben aangegeven voor een bepaalde vorm van behandeling. Slechts 42% van de respondenten zegt te kunnen kiezen uit verschillende soorten behandeling en 39% zegt te kunnen kiezen wie hun behandelaar is. Wel vinden de meeste respondenten (88%) dat zij een keuze hebben op welk tijdstip van de dag de behandeling plaatsvindt.

Volgens 56% van de respondenten is er geen behandelplan gemaakt. Van de overige respondenten die hebben aangegeven dat er wel een behandelplan is gemaakt, zegt de meerderheid dat zij kunnen meebeslissen over de inhoud van het behandelplan en dat het behandelplan in overleg met hen wordt bijgesteld.

Informed consent

(Indicator 3.3 uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)

Alle respondenten die hebben aangegeven dat er een behandelplan is gemaakt, geven aan dat zij hebben ingestemd met hun behandelplan.

Het ervaren verloop van het behandel-/begeleidingsproces

(Indicator 3.5 uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)

Volgens de meeste respondenten (85%) is of was de behandeling de juiste aanpak voor hun klachten. Tevens zeggen de meeste respondenten dat het behandelplan naar hun wens is uitgevoerd.

Evaluatie van begeleidings- en behandelplannen

(Indicator 3.6 uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)

De vraag "wanneer is uw meeste recente behandeling gestart" is zeer divers beantwoord. 31% van de respondenten zegt dat dit 1 tot 3 maanden of 3 tot 6 maanden geleden was, 27% geeft aan 6 tot 12 maanden geleden en 17% 1 tot 2 jaar geleden. Ook zegt 17% van de cliënten, dat hun meest recente behandeling meer dan 2 jaar geleden is gestart. Bijna alle respondenten geven aan dat hun behandeling nog niet is afgerond. Alle respondenten die hebben aangegeven dat hun behandeling wel is afgerond, vinden dat deze naar tevredenheid is afgerond. Volgens de meeste respondenten zijn er geen afspraken gemaakt over nazorg, maar zijn er wel afspraken gemaakt over wat te doen als de klachten terugkomen of verergeren.

Continuïteit van zorg: samenwerking en afstemming met ketenpartners

(Indicator 3.7 uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)

39% van de respondenten geeft aan ook nog hulp te krijgen van een andere zorgverlener dan hun behandelaar. Van deze respondenten zegt het merendeel dat hun behandelaar toestemming aan hen heeft gevraagd om informatie te delen met andere zorgverleners, volgens 15% is geen toestemming gevraagd. Iets meer dan een derde van de respondenten ervaart dat zij 'altijd' of 'meestal' hun klachten opnieuw moeten vertellen aan de andere zorgverleners. Het merendeel van de respondenten ervaart dat hun behandelaar en de andere zorgverleners 'altijd' of 'meestal' op één lijn zitten wat betreft de behandeling voor hun klachten, en slechts 'soms' of zelfs 'nooit' tegenstrijdige informatie geven.

Bijna alle respondenten die het weten, zeggen dat hun huisarts wordt geïnformeerd over de behandeling door hun behandelaars. De meeste respondenten weten echter niet of hun behandelaar door de huisarts wordt geïnformeerd over het lichamenlijk functioneren.

Adequate bejegening door de hulpverlener

(Indicator 3.10 uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)

Bijna alle respondenten zijn van mening dat hun behandelaar aandachtig naar hen luistert en hen serieus neemt. Tevens vindt het merendeel (92%) dat de behandelaar 'altijd' of 'meestal' genoeg tijd voor hen heeft. Volgens 90% van de respondenten begrijpt de behandelaar in voldoende mate wat hun klachten zijn.

Adequate informatieverstrekking over de behandeling / begeleiding

(Indicator 3.11 uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)

Iets meer dan driekwart van de respondenten zegt informatie te hebben gekregen over de behandelingsmogelijkheden voor hun klachten, 82% heeft informatie gekregen over de aanpak van de huidige behandeling en over hoe om te kunnen gaan met hun klachten. Echter, slechts 60% van de respondenten zegt informatie te hebben gekregen over het resultaat dat zij van de behandeling kunnen verwachten.

De meeste respondenten (zo'n 80%) geven aan geen informatie te hebben gekregen over behandelingsmogelijkheden elders, en over andere vormen van behandeling of ondersteuning zoals zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning, patiëntenverenigingen, E-hulp en alternatieve geneeswijzen.

Informatie over de rechten voor wat betreft het inzien van het cliëntdossier en de klachtenprocedure zegt driekwart van de respondenten niet te hebben gekregen. Tevens zegt 80% geen informatie te hebben gekregen over hun rechten voor wat betreft de mogelijkheden tot een second opinion. Wel ervaren de meeste respondenten (89%) dat hun behandelaar de dingen op een begrijpelijke manier uitlegt.

Bereikbaarheid van de hulpverleners

(N.B. GEEN indicator uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)

Volgens de meeste respondenten is het geen probleem om snel een afspraak met hun behandelaar te maken, 12% zegt dat het 'een klein probleem' is om een afspraak snel te laten plaatsvinden, 2% vindt het 'een groot probleem'.

De behandelaar is volgens een meerderheid van de respondenten overdag telefonisch goed bereikbaar, en 70% van de respondenten vindt dat behandelaar ook 's avonds en in het weekend, in geval van nood, telefonisch goed bereikbaar is.

1.2.4 Algemeen oordeel

Aan het einde van de vragenlijst zijn twee algemene vragen gesteld over de instelling. 49% van de respondenten beveelt Delta 'beslist wel' aan bij anderen, 45% 'waarschijnlijk wel' en 6% 'beslist of waarschijnlijk niet'.

De meeste respondenten beoordelen de behandeling met een 7 of een 8, enkele respondenten beoordelen de behandeling met een 6 of een 4. Gemiddeld brengt dit de behandeling van Delta op een 7.8.

2. Aanbevelingen

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging voor Delta Psychiatrisch Centrum geven op veel punten aanleiding tot tevredenheid. Uiteraard zijn er ook enkele verbeterpunten. De aanbevelingen hieronder betreffen de situaties waarin een deel van de respondenten minder tevreden was. De aanbevelingen zijn bedoeld als handreiking om ideeën op te doen voor verdere verbetering.

2.1 Informatievoorziening

- Het verdient aanbeveling om de verschillende manieren van informatievoorziening te blijven exploreren en benutten. Door informatie te herhalen en op verschillende wijzen aan te bieden (mondeling, schriftelijk, visueel, auditief, nieuwsbrief/ huisorgaan, folders, website, aanplakbiljetten), worden meer respondenten bereikt. Kijk hierbij vooral naar de onderwerpen die minder goed gescoord hebben, zoals informatie over het verwachte resultaat van de behandeling en over de diverse behandelmogelijkheden. Ook informatie over de rechten van de cliënt t.a.v. het inzien van het cliëntdossier, de klachtenprocedure en de mogelijkheden voor een second opinion is een aandachtspunt.
- Voorkom zoveel mogelijk dat de cliënt meermalen opnieuw zijn/haar klachten aan een andere zorgverlener of behandelaar moet vertellen. Indien de behandelaar toch graag de klachten nog eens van de cliënt zelf wil horen, informeer de cliënt dan daarover. Geef hierbij aan dat de behandelaar door andere behandelaars reeds op de hoogte is gesteld van de situatie van de cliënt, maar ook graag de klachten van de cliënt zelf wil vernemen.

2.2 Behandelplan

- Veel respondenten weten niet dat er een behandelplan is opgesteld. Breng het behandelplan continu onder de aandacht van de cliënten. Geef daarbij steeds duidelijk aan dat de wensen en behoeften van de cliënt centraal staan en dat aan de hand daarvan het behandelplan in kaart wordt gebracht.
- Ga bij het bespreken van het behandelplan na of deze naar wens verloopt, en geef tevens aan dat de cliënt een keuze heeft in het soort behandeling en/of behandelaar.

2.3 Nazorg

- Onderzoek de mogelijkheden en noodzaak voor nazorg en bespreek dit met de cliënt.

Tot slot

Tot slot bevelen wij u uiteraard aan om de uitkomsten van deze raadpleging met de cliëntenraad door te nemen. In overleg met de cliëntenraad kunnen vervolgens een aantal concrete belangrijke verbeterpunten gekozen worden, waarvoor doelstellingen geformuleerd en activiteiten overeengekomen worden.