



Rapportage CQ-meting

Ervaringen met de begeleiding bij Beschermd Wonen

Centraalzorg

Uitgevoerd door Bureau De Bok, Franeker
Verslagjaar 2013



Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	2
2. Achtergrondkenmerken respondenten.....	4
3. Bereikbaarheid van de begeleider	6
4. Informatievoorziening.....	7
5. Inspraak en keuzevrijheid	9
6. Omgang met de begeleider	12
7. Deskundigheid van de begeleider.....	14
8. Veranderingen in klachten en functioneren	16
9. Woon- en leefomstandigheden	18
10. Aanbod van activiteiten	20
11. Informatie-uitwisseling tussen zorgverleners	22
12. Algemeen oordeel.....	24
13. Belang van de thema's	25
14. Gemiddelde scores prestatie-indicatoren GGZ.....	26
15. Overzicht verbetervoorstellen	27
16. Samenvatting en conclusies	29

1. Inleiding

Algemeen: vragenlijst en benadering

In opdracht van Centraalzorg zijn door Bureau De Bok de cliëntervaringen onderzocht onder de cliënten Beschermd Wonen van Plus Wonen.

Het onderzoek heeft plaatsgevonden op 1 november 2013.

Bij dit onderzoek is gebruik gemaakt van de CQ-Index 'Beschermd Wonen: Ervaringen met geestelijke gezondheidszorg' (versie 2.1). Deze lijst is door het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ) gevalideerd. De uitkomsten van dit onderzoek worden ter beschikking gesteld ten behoeve van de landelijke benchmark GGZ¹.

De richtlijnen van het CKZ schrijven voor dat intramurale cliënten volgens een mondelinge procedure (via interviews) kunnen worden uitgevraagd. Alle bewoners zijn benaderd volgens richtlijnen van het CKZ.

Er bleven na het toepassen van door het CKZ opgestelde exclusiecriteria minder dan 300 cliënten over. Er hoefde daarom geen steekproef getrokken te worden.

Alle 15 cliënten die in aanmerking kwamen voor een interview zijn benaderd.

Er kon met 14 cliënten een interview worden gehouden door interview(st)ers van Bureau De Bok.

Verbetervoorstellen

Vanuit de meting kunnen verbetervoorstellen worden geformuleerd als de scores daartoe aanleiding geven. De volgende criteria worden daarbij gehanteerd:

- Als de score 'een groot probleem' meer dan 20% is;
- Als de scores 'soms' en/of 'nooit' samen meer dan 20% zijn;
- Als de score 'nee' (of ander negatief geformuleerd antwoord) meer dan 20% is².

Deze scores zijn gearceerd in de tabellen. Vanuit een gemarkeerde score kan dan een verbetervoorstel geformuleerd worden³.

Als dit aan de orde is wil dat niet zeggen dat er sprake is van iets 'fouts'. Een verbetervoorstel duidt op de mogelijkheid iets beter te doen. De hierboven beschreven normering is een manier om het materiaal te ordenen. Het is aan de instelling hoe hiermee omgegaan wordt.

De verbetervoorstellen die Bureau De Bok formuleert, gelden als samenvatting van de vragen/onderwerpen waarbij vanuit deze meting verbetering mogelijk is. De door de instelling ondernomen verbeteractie hoeft echter niet direct uit de gestelde vragen en behandelde onderwerpen van deze meting voort te komen. Verbeterplannen kunnen onderdeel zijn van een groter geheel aan bestaande beleidsacties.

¹ Zodra bekend is waar en wanneer dit dient te gebeuren.

² Er wordt gerekend met hele percentages. Scores vanaf 21% krijgen een verbetervoorstel. Als een vraag beantwoord is door minder dan 10 personen, wordt er geen verbetervoorstel geformuleerd.

³ Het formuleren van verbetervoorstellen op deze wijze, heeft niets te maken met landelijke vergelijkingen. De uitkomsten daarvan kunnen anders zijn dan in dit rapport en kunnen voor de organisatie aanleiding zijn andere conclusies te trekken. De norm is opgesteld door Bureau De Bok in overleg met de organisatie.

Opzet van deze rapportage

De opzet van deze rapportage is als volgt: begonnen wordt met een aantal kenmerken van de cliënten. Vervolgens wordt per hoofdstuk (onderwerp uit de vragenlijst) de uitkomst gegeven. De uitkomsten worden op vraagniveau gegeven. Boven de tabel is de betreffende vraag te vinden (als er meerdere antwoordcategorieën mogelijk waren, wordt dit vermeld).

In de tabel worden achtereenvolgens gegeven:

- De frequentie van het antwoord (het aantal)
- Het percentage
- Het valide percentage
- Het cumulatieve percentage (de percentages opgeteld).

Het valide percentage is gelijk aan het percentage, behalve als er missende waarden zijn. Dit is het geval als een respondent een vraag niet heeft ingevuld. Dan is het valide percentage het percentage van het aantal valide (dus ingevulde) antwoorden.

Dit percentage wordt dan aangehouden voor het vaststellen van een verbetervoorstel. Na de vragen per onderwerp wordt afgesloten met een overzicht van alle verbetervoorstellen.

Aan het eind van de rapportage wordt een overzicht gegeven van de indicatorscores volgens het de betreffende werkinstructies bij de gebruikte vragenlijsten van het Centrum Klantervaring Zorg (te vinden op de website van het CKZ). Verdere uitleg over de berekening van deze scores wordt gegeven in het betreffende hoofdstuk.

2. Achtergrondkenmerken respondenten

Van de 14 cliënten geïnterviewd zijn, zijn er 2 vrouw (14%) en 12 man (86%).

De cliënten vallen in de volgende leeftijdscategorieën:

Wat is uw leeftijd?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	25 t/m 34 jaar	7	50,0	50,0	50,0
	35 t/m 44 jaar	6	42,9	42,9	92,9
	45 t/m 54 jaar	1	7,1	7,1	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

Verder is er gevraagd naar het oordeel over de eigen gezondheid en het opleidingsniveau.

Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	Uitstekend	1	7,1	7,1	7,1
	Zeer goed	1	7,1	7,1	14,3
	Goed	8	57,1	57,1	71,4
	Matig	4	28,6	28,6	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

Hoe zou u over het algemeen uw psychische gezondheid noemen?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	Zeer goed	2	14,3	14,3	14,3
	Goed	11	78,6	78,6	92,9
	Matig	1	7,1	7,1	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

Hoe ervaart u de kwaliteit van uw leven op een schaal van 0 tot 10. Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	6	1	7,1	7,1	7,1
	7	5	35,7	35,7	42,9
	8	6	42,9	42,9	85,7
	9	1	7,1	7,1	92,9
	10	1	7,1	7,1	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

De gemiddelde score voor de kwaliteit van leven is: 7,7.

Wat is uw hoogst voltooide opleiding (een opleiding afgerond met diploma of voldoende getuigschrift)?

	Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide Lager onderwijs (basisonderwijs, speciaal basisonderwijs)	4	28,6	28,6	28,6
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)	2	14,3	14,3	42,9
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VBMO-t)	3	21,4	21,4	64,3
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VBMO-t)	2	14,3	14,3	78,6
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (HAVO, VWO, atheneum, gymnasium, HBS en MMS)	2	14,3	14,3	92,9
Hoger beroepsonderwijs (HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)	1	7,1	7,1	100,0
Totaal	14	100,0	100,0	

3. Bereikbaarheid van de begeleider

2. Is het een probleem voor u om door de week overdag uw begeleider te spreken te krijgen?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	Een groot probleem	1	7,1	7,1	7,1
	Een klein probleem	4	28,6	28,6	35,7
	Geen probleem	9	64,3	64,3	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

3. Is het een probleem voor u om in het weekend overdag een begeleider te spreken te krijgen?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	Een klein probleem	1	7,1	7,1	7,1
	Geen probleem	13	92,9	92,9	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

4. Is het een probleem voor u om 's avonds of 's nachts een begeleider te spreken te krijgen?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	Een klein probleem	1	7,1	7,1	7,1
	Geen probleem	13	92,9	92,9	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

Verbetervoorstellen bereikbaarheid begeleider en/of behandelaar:

- Geen verbetervoorstellen.

4. Informatievoorziening

5. Heeft u informatie gekregen over wat u moet doen in een noodsituatie (bijvoorbeeld als het niet goed met u gaat)?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nee	5	35,7	35,7	35,7
	ja	9	64,3	64,3	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

6. Heeft u informatie gekregen over de aanpak van uw begeleiding?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nee	4	28,6	28,6	28,6
	ja	10	71,4	71,4	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

7. Heeft u informatie gekregen over hoe u met uw klachten om kunt gaan?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nee	6	42,9	42,9	42,9
	ja	8	57,1	57,1	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

8. Heeft u informatie gekregen over het resultaat dat u van de begeleiding kunt verwachten?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nee	3	21,4	25,0	25,0
	ja	9	64,3	75,0	100,0
	Totaal	12	85,7	100,0	
Missend		2	14,3		
Totaal		14	100,0		

9. Heeft u informatie gekregen over uw rechten wat betreft het inzien van uw cliëntdossier?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nee	8	57,1	57,1	57,1
	ja	6	42,9	42,9	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

10. Heeft u informatie gekregen over de klachtenprocedure?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nee	6	42,9	42,9	42,9
	ja	8	57,1	57,1	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

11. Heeft u informatie gekregen over de cliëntenraad?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nee	6	42,9	42,9	42,9
	ja	8	57,1	57,1	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

12. Heeft u informatie gekregen over de cliëntvertrouwenspersoon?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nee	7	50,0	50,0	50,0
	ja	7	50,0	50,0	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

13. Legt uw begeleider u dingen op een begrijpelijke manier uit?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	meestal	3	21,4	21,4	21,4
	altijd	11	78,6	78,6	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

Samenvatting verbetervoorstellen informatievoorziening:

In het algemeen geldt bij informatievoorziening:

Zorg of laat zien dat er informatie gegeven wordt en heb aandacht voor navraag of deze informatie duidelijk is. Heb aandacht voor eventuele signalering wanneer herhaling van de informatie nodig is, of wanneer onduidelijke informatie naar aanleiding van signalen van en evaluatie met cliënten aangepast kan worden. Leg dingen zo begrijpelijk mogelijk uit.

*Informatie over behandeling*

- Heb aandacht voor informatievoorziening over wat cliënten kunnen doen in een noodsituatie. Laat cliënten bijvoorbeeld zien of weten hoe ze alarm kunnen slaan als ze zich acuut niet goed voelen.
- Heb aandacht voor informatievoorziening over hoe cliënten met hun klachten kunnen omgaan. Laat cliënten zien of weten wat zij kunnen doen als zij zich niet goed voelen en bij wie ze dan terecht kunnen.
- Geef, indien mogelijk, bij aanvang en/of tijdens een behandeling duidelijke informatie over de aanpak van en het te verwachten resultaat van de behandeling. Laat cliënten zien welke doelen er opgesteld worden. Gebruik hierbij, indien (al) mogelijk het begeleidingsplan en probeer de cliënt zoveel mogelijk te betrekken bij het opstellen van doelen.

Andere behandel mogelijkheden en rechten

De vragen over rechten hebben betrekking op het (aantoonbare) actieve beleid dat de instelling voert om het voor cliënten mogelijk te maken hun rechten uit te oefenen. Het gaat hier om:

- De rechten die cliënten hebben met betrekking tot het inzien van hun dossier.
- Informatievoorziening rondom de klachtenprocedure: laat cliënten zien bij wie ze terecht kunnen met hun klachten en heb aandacht voor de terugkoppeling wat er met klachten gebeurt.
- Informatievoorziening rondom en zichtbaarheid van de *cliëntenraad* en *patiëntvertrouwenspersoon* (bijvoorbeeld waarvoor cliënten terecht kunnen, bereikbaarheid etc.).

5. Inspraak en keuzevrijheid

14. Kunt u kiezen wie uw begeleider is?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nee	12	85,7	85,7	85,7
	ja	2	14,3	14,3	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

15. Kunt u kiezen of uw familie of vrienden betrokken worden bij de begeleiding?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	ja	14	100,0	100,0	100,0

16. Kunt u medicijnen weigeren zonder dat het gevolgen heeft ('straf')?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nee	8	57,1	80,0	80,0
	ja	2	14,3	20,0	100,0
	Totaal	10	71,4	100,0	
Missend		4	28,6		
Totaal		14	100,0		

17. Heeft u kunnen kiezen in welk huis u ging wonen?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nee	6	42,9	42,9	42,9
	ja	8	57,1	57,1	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

18. Heeft u kunnen kiezen met wie u ging samenwonen?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nee	13	92,9	92,9	92,9
	ja	1	7,1	7,1	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

19. Heeft u inspraak in het opstellen van huisregels in uw huis?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nee	6	42,9	42,9	42,9
	ja	8	57,1	57,1	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

20. Kunt u kiezen waar uw begeleidingsgesprekken plaatsvinden (bijvoorbeeld bij u thuis of op kantoor)?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	ja	14	100,0	100,0	100,0

21. Heeft u een begeleidingsplan?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nee	1	7,1	7,1	7,1
	ja	13	92,9	92,9	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

De vragen 22 t/m 24 hebben alleen betrekking op de mensen die bij vraag 17 hebben aangegeven dat er een begeleidingsplan gemaakt is.

22. Kunt u meebeslissen over de inhoud van uw begeleidingsplan?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nee	1	7,1	7,7	7,7
	ja	12	85,7	92,3	100,0
	Totaal	13	92,9	100,0	
Missend		1	7,1		
Totaal		14	100,0		

23. Heeft u ingestemd met uw begeleidingsplan?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nee	1	7,1	7,7	7,7
	ja	12	85,7	92,3	100,0
	Totaal	13	92,9	100,0	
Missend		1	7,1		
Totaal		14	100,0		

24. Is uw begeleidingsplan in overleg met u bijgesteld?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nee	3	21,4	23,1	23,1
	ja, korter dan een jaar geleden	10	71,4	76,9	100,0
	Totaal	13	92,9	100,0	
Missend		1	7,1		
Totaal		14	100,0		

Samenvatting verbetervoorstellen inspraak en keuzevrijheid:

De vragen over keuzevrijheid toetsen of cliënten actief betrokken worden bij de mogelijkheden die zij hebben in hun behandeling en of de afspraken die gemaakt zijn vastgelegd zijn (met instemming van de cliënt).

Keuze tijdens begeleiding:

Heb er aandacht voor (laat zien) dat cliënten hun voorkeuren kunnen aangeven met betrekking tot onderstaande onderwerpen:

- Verschillende begeleiders.
- Indien van toepassing: de woning.
- Indien van toepassing: met wie samengewoond wordt.
- Het bepalen van de huisregels.
- Heb er –in die gevallen waar het voor kan komen– aandacht voor dat cliënten eventueel ook hun medicatie kunnen weigeren. Let op de manier waarop hiermee omgegaan wordt in de begeleiding.

Begeleidingsplan

- Heb aandacht voor de evaluatie van het begeleidingsplan met de cliënt en eventuele veranderingen die in overleg doorgevoerd kunnen worden.

6. Omgang met de begeleider

25. Heeft uw begeleider genoeg tijd voor u?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nooit	1	7,1	7,1	7,1
	soms	1	7,1	7,1	14,3
	meestal	5	35,7	35,7	50,0
	altijd	7	50,0	50,0	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

26. Luistert uw begeleider aandachtig naar u?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nooit	1	7,1	7,1	7,1
	soms	1	7,1	7,1	14,3
	meestal	4	28,6	28,6	42,9
	altijd	8	57,1	57,1	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

27. Is uw begeleider beleefd tegen u?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	meestal	5	35,7	35,7	35,7
	altijd	9	64,3	64,3	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

28. Neemt uw begeleider u serieus?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	soms	1	7,1	7,1	7,1
	meestal	7	50,0	50,0	57,1
	altijd	6	42,9	42,9	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

29. Houdt uw begeleider zich aan afspraken met u?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	soms	1	7,1	7,1	7,1
	meestal	5	35,7	35,7	42,9
	altijd	8	57,1	57,1	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

Samenvatting verbetervoorstellen omgang met de begeleider:

- Geen verbetervoorstellen

7. Deskundigheid van de begeleider

30. Begrijpt uw begeleider wat uw klachten zijn?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nooit	2	14,3	14,3	14,3
	meestal	5	35,7	35,7	50,0
	altijd	7	50,0	50,0	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

31. Besteedt uw begeleider voldoende aandacht aan uw lichamelijke gezondheid?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nooit	1	7,1	7,1	7,1
	soms	3	21,4	21,4	28,6
	meestal	2	14,3	14,3	42,9
	altijd	8	57,1	57,1	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

32. Stelt uw begeleider de juiste vragen?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nooit	1	7,1	7,1	7,1
	soms	1	7,1	7,1	14,3
	meestal	5	35,7	35,7	50,0
	altijd	7	50,0	50,0	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

33a. Zorgt de begeleiding voor een veilige sfeer in huis?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nooit	1	7,1	7,1	7,1
	meestal	5	35,7	35,7	42,9
	altijd	8	57,1	57,1	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

Vraag 33b is op verzoek van Centraalzorg toegevoegd aan de vragenlijst. Deze vraag is geen landelijke vraag en wordt derhalve niet aangeleverd aan de landelijke benchmark:

33b. Zorgt de begeleiding voor orde en rust in huis als het onrustig is?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	soms	1	7,1	7,1	7,1
	meestal	3	21,4	21,4	28,6
	altijd	10	71,4	71,4	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

34. Gaat de begeleiding goed om met ruzie in huis?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nooit	2	14,3	15,4	15,4
	meestal	5	35,7	38,5	53,8
	altijd	6	42,9	46,2	100,0
	Totaal	13	92,9	100,0	
Missend		1	7,1		
Totaal		14	100,0		

35. Is er genoeg begeleiding in huis aanwezig?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	meestal	3	21,4	21,4	21,4
	altijd	11	78,6	78,6	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

36. Is de begeleiding naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nee	2	14,3	14,3	14,3
	ja	12	85,7	85,7	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

37. Wordt het begeleidingsplan naar uw wens uitgevoerd?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nee	2	14,3	18,2	18,2
	ja	9	64,3	81,8	100,0
	Totaal	11	78,6	100,0	
Missend		3	21,4		
Totaal		14	100,0		

Samenvatting verbetervoorstellen deskundigheid van de begeleider:

De vragen over omgang toetsen de mening van de cliënt met betrekking tot de inhoud van de behandeling en of de begeleider deskundig te werk gaat. In het algemeen geldt: laat als begeleiders zien hoe er te werk gegaan wordt. Heb hierbij aandacht voor gebruik van het begeleidingsplan.

- Laat zien dat er ook aandacht is voor de lichamelijke gezondheid van de cliënt tijdens de begeleiding. Laat hierbij bijvoorbeeld zien dat er samengewerkt wordt en informatie uitgewisseld wordt met ziekenhuis, huisarts etc.

8. Veranderingen in klachten en functioneren

Vragen 38b, 39b en 40b zijn op verzoek van Centraalzorg toegevoegd aan de vragenlijst. Deze vragen zijn geen landelijke vragen en worden derhalve niet aangeleverd aan de landelijke benchmark.

38a. Vergelijken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu functioneert?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	Iets minder goed	1	7,1	7,1	7,1
	Ongeveer hetzelfde	2	14,3	14,3	21,4
	Een beetje beter	5	35,7	35,7	57,1
	Veel beter	6	42,9	42,9	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

38b. Vergelijken met voordat u bij Plus Wonen kwam, hoe vindt u dat u nu functioneert?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	Een beetje beter	6	42,9	42,9	42,9
	Veel beter	8	57,1	57,1	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

39a. Vergelijken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu met uw klachten omgaat?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	Ongeveer hetzelfde	9	64,3	64,3	64,3
	Een beetje beter	2	14,3	14,3	78,6
	Veel beter	3	21,4	21,4	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

39b. Vergelijken met voordat u bij Plus Wonen kwam, hoe vindt u dat u nu met uw klachten omgaat?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	Ongeveer hetzelfde	5	35,7	35,7	35,7
	Een beetje beter	4	28,6	28,6	64,3
	Veel beter	5	35,7	35,7	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

40a. Vergelijken met 12 maanden geleden, hoe beoordeelt u nu uw klachten? Het gaat nu:

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	Ongeveer hetzelfde	7	50,0	50,0	50,0
	Een beetje beter	2	14,3	14,3	64,3
	Veel beter	5	35,7	35,7	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

40b. Vergelijken met voordat u bij Plus Wonen kwam, hoe beoordeelt u nu uw klachten? Het gaat nu:

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	Ongeveer hetzelfde	5	35,7	35,7	35,7
	Een beetje beter	3	21,4	21,4	57,1
	Veel beter	6	42,9	42,9	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

Aandachtspunten verandering in klachten en functioneren:

De vragen over verandering in klachten en functioneren toetsen het effect van de behandeling in de ervaring van de cliënt. Er wordt gevraagd of men in het algemeen vindt dat het beter of slechter gaat.

Omdat ervaren voor- of achteruitgang afhankelijk kan zijn van factoren als behandelingsduur, soort traject, soort aandoening, persoonskenmerken etc. worden er geen verbetervoorstellen met betrekking tot instellingsbeleid geformuleerd. Wel wordt aangegeven bij welke vragen een aandachtspunt optreedt met betrekking tot veranderingen in klachten en functioneren (als meer dan 20% van de respondenten aangeeft dat er in hun ervaring achteruitgang opgetreden is).

- Geen aandachtspunten.

9. Woon- en leefomstandigheden

41. Met hoeveel mensen woont u in één huis?

	Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide Ik woon met 6 of meer andere personen	14	100,0	100,0	100,0

42. Is de grootte van uw woonruimte een probleem voor u?

	Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide Een klein probleem	1	7,1	7,1	7,1
Geen probleem	13	92,9	92,9	100,0
Totaal	14	100,0	100,0	

43. Is de kwaliteit van uw woning een probleem voor u? (Denk bijvoorbeeld aan geluidsoverlast door dunne muren)

	Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide Een klein probleem	4	28,6	28,6	28,6
Geen probleem	10	71,4	71,4	100,0
Totaal	14	100,0	100,0	

44. Is de staat van onderhoud van uw woning een probleem voor u? (Denk bijvoorbeeld aan het schilderwerk of kapotte dingen)

	Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide Een klein probleem	2	14,3	14,3	14,3
Geen probleem	12	85,7	85,7	100,0
Totaal	14	100,0	100,0	

45. Is de mate waarin uw gemeenschappelijke huiskamer wordt schoon gehouden een probleem voor u?

	Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide Geen probleem	14	100,0	100,0	100,0

46. Besteed de begeleiding aandacht aan de brandveiligheid op uw afdeling?

	Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide nooit	2	14,3	14,3	14,3
soms	1	7,1	7,1	21,4
altijd	11	78,6	78,6	100,0
Totaal	14	100,0	100,0	

47. Voelt u zich veilig in huis?

	Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide soms	1	7,1	7,1	7,1
meestal	5	35,7	35,7	42,9
altijd	8	57,1	57,1	100,0
Totaal	14	100,0	100,0	

Samenvatting verbetervoorstellen woon- en leefomstandigheden:

- Laat aan cliënten zien dat er aandacht besteed wordt aan de brandveiligheid. Laat zien regelmatig oefeningen te doen en bespreek deze met de cliënten. Zorg voor goed geoefend en geïnstrueerd personeel en laat ook aan cliënten zien dat het personeel weet wat het moet doen bij een calamiteit. Besteed aandacht aan vluchtroutes, noodplannen etc.

10. Aanbod van activiteiten

48. Heeft u betaald of vrijwillig werk?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	Nee	2	14,3	14,3	14,3
	Ja, betaald werk	1	7,1	7,1	21,4
	Ja, vrijwillig werk	11	78,6	78,6	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

49. Neemt u deel aan dagactiviteiten (bijvoorbeeld op een DAC of zorgboerderij)?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nee	2	14,3	14,3	14,3
	ja	12	85,7	85,7	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

50. Spoort uw begeleider u aan om dagactiviteiten te ondernemen? (Denk hierbij aan (vrijwillig) werk en activiteiten bij een DAC of een zorgboerderij)

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nooit	4	28,6	33,3	33,3
	soms	2	14,3	16,7	50,0
	meestal	1	7,1	8,3	58,3
	altijd	5	35,7	41,7	100,0
	Totaal	12	85,7	100,0	
Missend		2	14,3		
Totaal		14	100,0		

51. Spoort uw begeleider u aan om buitenshuis iets met uw vrije tijd te doen? (Denk hierbij aan vrienden en familie bezoeken of een cursus doen in een buurthuis)

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nooit	6	42,9	46,2	46,2
	soms	2	14,3	15,4	61,5
	meestal	1	7,1	7,7	69,2
	altijd	4	28,6	30,8	100,0
	Totaal	13	92,9	100,0	
Missend		1	7,1		
Totaal		14	100,0		

52. Kunt u bij uw instelling een cursus volgen om aan uw herstel te werken?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nee	12	85,7	85,7	85,7
	ja	2	14,3	14,3	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

Samenvatting verbetervoorstellen aanbod van activiteiten:

- Heb (indien van toepassing op de situatie van de cliënt) aandacht voor de eventuele activering van cliënten: laat zien wat er mogelijk is op het gebied van dagactiviteiten en activiteiten buitenshuis. Heb aandacht voor eventuele verveling.
- Heb (indien van toepassing op de situatie van de cliënt) aandacht voor de eventuele sociale activering van cliënten: heb aandacht voor de sociale activiteiten die de cliënt onderneemt en zorg voor tijdige signalering van een gebrek aan sociaal contact. Heb aandacht voor eventuele verveling.
- Laat cliënten zien wat er mogelijk is op het gebied van cursussen om aan het herstel te werken, indien dit aan de orde is.

11. Informatie-uitwisseling tussen zorgverleners

53. Krijgt u behalve hulp van uw begeleider ook nog hulp van andere zorgverleners (bijvoorbeeld van de Riagg, polikliniek, of huisarts)?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nee	3	21,4	21,4	21,4
	ja	11	78,6	78,6	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	
Missend					
Totaal					

Vraag 54 t/m 56 zijn alleen van toepassing op die cliënten die bij vraag 53 'ja' hebben geantwoord.

54. Heeft uw begeleider aan u toestemming gevraagd om informatie over u met deze zorgverleners te delen?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nee	4	28,6	36,4	36,4
	Ja, eenmalig	5	35,7	45,5	81,8
	Ja, verschillende keren	2	14,3	18,2	100,0
	Totaal	11	78,6	100,0	
Missend		3	21,4		
Totaal		14	100,0		

55. Moest u aan de andere zorgverlener(s) alles opnieuw vertellen over uw klachten?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nooit	7	50,0	63,6	63,6
	meestal	1	7,1	9,1	72,7
	altijd	3	21,4	27,3	100,0
	Totaal	11	78,6	100,0	
Missend		3	21,4		
Totaal		14	100,0		

56. Zitten uw begeleider en de andere zorgverlener(s) op één lijn als het gaat over de beste behandeling voor uw klachten?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nooit	1	7,1	9,1	9,1
	soms	1	7,1	9,1	18,2
	meestal	1	7,1	9,1	27,3
	altijd	8	57,1	72,7	100,0
	Totaal	11	78,6	100,0	
Missend		3	21,4		
Totaal		14	100,0		

57. Geven uw begeleiders u tegenstrijdige informatie?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	nooit	6	42,9	54,5	54,5
	soms	2	14,3	18,2	72,7
	altijd	3	21,4	27,3	100,0
	Totaal	11	78,6	100,0	
Missend		3	21,4		
Totaal		14	100,0		

Samenvatting verbetervoorstellen informatie-uitwisseling tussen zorgverleners:

De vragen over informatie-uitwisseling toetsen de mate waarin het bij de cliënt bekend is hoe informatie over de behandeling gedeeld en geïnterpreteerd wordt. Bij de aandachtspunten gaat het om de rol die de instelling/begeleider heeft in deze informatie-uitwisseling.



- Zorg dat alle betrokken zorgverleners weten wat er bij de cliënt speelt: heb aandacht voor de overdracht van informatie. Gebruik hiervoor eventueel het begeleidingsplan.
- Zorg ervoor dat zorgverleners voldoende informatie hebben om te voorkomen dat cliënten hun verhaal opnieuw moeten vertellen.
- Heb aandacht voor overdracht tussen begeleiders: Zorg ervoor dat begeleiders onderling afstemmen welke informatie gegeven wordt/is aan cliënten, zodat cliënten geen tegenstrijdige informatie ontvangen.

12. Algemeen oordeel

58. Welk cijfer geeft u aan de instelling waar u woont. Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	3	1	7,1	7,1	7,1
	6	1	7,1	7,1	14,3
	7	4	28,6	28,6	42,9
	8	6	42,9	42,9	85,7
	9	2	14,3	14,3	100,0
	Totaal	14	100,0	100,0	

Het gemiddelde cijfer dat de respondenten aan Centraalzorg geven is: **7,4**.

59. Zou u deze instelling aan andere mensen aanbevelen?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	Beslist niet	2	14,3	15,4	15,4
	Waarschijnlijk wel	3	21,4	23,1	38,5
	Beslist wel	8	57,1	61,5	100,0
	Totaal	13	92,9	100,0	
Missend		1	7,1		
Totaal		14	100,0		

13. Belang van de thema's

Aan het eind van de vragenlijst is gevraagd naar welke besproken onderwerpen de cliënten het belangrijkste vinden. Uit de 9 besproken thema's konden de cliënten een top drie aangeven. Het onderwerp dat zij het belangrijkste vonden, kreeg een 1, het onderwerp daarna een 2 en het onderwerp daarna een 3. Alle keuzes zijn geanalyseerd, waarbij rekening gehouden werd met het belang dat de cliënten aangaven⁴. Onderwerpen op nummer 1 wegen in de analyse zwaarder dan onderwerpen op nummer 2 etc. Onderwerpen die niet genoemd werden (buiten de top drie vielen), hebben de score '0' meegekregen.

Dit heeft geleid tot de onderstaande ordening van belangrijkste onderwerpen:

Welk thema vindt u het belangrijkste?

Thema	Gemiddelde score	N (aantal)
Deskundigheid van uw begeleider	1,64	14
Veranderingen in klachten en functioneren	0,86	14
Woon- en leefomstandigheden	0,79	14
Inspraak en keuzevrijheid	0,71	14
Omgang met uw begeleider	0,64	14
Bereikbaarheid	0,43	14
Informatievoorziening	0,36	14
Informatie-uitwisseling tussen zorgverleners	0,21	14
Aanbod van activiteiten	0,00	14

De top drie van belangrijkste thema's is:

1. Deskundigheid van uw begeleider
2. Veranderingen in klachten en functioneren
3. Woon- en leefomstandigheden

De vraag naar het belang van de thema's is een extra vraag. Deze vraag wordt derhalve niet aangeleverd aan de landelijke benchmark.

⁴ Gebruikte methode: Friedman's test for dependent samples (SPSS).

14. Gemiddelde scores prestatie-indicatoren GGZ

In dit hoofdstuk worden de ongecorrigeerde gemiddelde scores van de indicatoren (schalen) gegeven volgens het de betreffende werkinstructies bij de gebruikte vragenlijsten van het Centrum Klantervaring Zorg (te vinden op de website van het CKZ). Volgens de werkinstructies van het CKZ moeten respondenten minstens de helft van de vragen uit de schaal beantwoord hebben om in aanmerking te komen voor analyse. Antwoordcategorieën als 'weet niet' en 'niet van toepassing' mogen bij het berekenen van deze scores niet meegeteld worden (zij worden als missende waarden beschouwd). Voor landelijke analyse geldt dat een indicatorscore niet berekend wordt bij minder dan 10 cliënten.

De vragen 55 (moest u aan de andere zorgverleners alles opnieuw vertellen over uw klachten?) en 57 (geven uw begeleiders u tegenstrijdige informatie?) zijn negatief geformuleerd en moesten daarom eerst omgecodeerd worden voordat deze meegenomen kan worden in de schaalscore. Een lage score staat nu voor een negatief antwoord. Bij vraag 24 (is uw begeleidingsplan in overleg met u bijgesteld?) is de categorie 'Ja, langer dan een jaar geleden' omgecodeerd naar 'Nee'.

Bureau De Bok levert de data van dit onderzoek ten behoeve van landelijke vergelijking. De uitkomsten van deze landelijke vergelijking kunnen anders zijn dan in dit rapport en kunnen voor de organisatie aanleiding zijn andere conclusies te trekken. Bij landelijke analyse wordt gebruik gemaakt van landelijke gegevens van alle instellingen die voor de betreffende verslagjaren gemeten hebben met de CQ-index. Bovendien worden landelijke statistische correcties toegepast. Beide factoren kunnen leiden tot andere scores op de prestatie-indicatoren.

Bij elke indicator worden de vraagnummers genoemd. De maximaal te behalen score wordt bij elke indicator genoemd. Zo kan de organisatie een beeld krijgen hoe ver de eigen score verwijderd is van de maximaal te behalen score.

Indicatoren ervaringen van cliënten Beschermd Wonen

Indicator (schaal)	Vragen uit CQ-index	Gemiddelde score	N (aantal)	Maximaal te behalen score
Bejegening	13, 25, 26, 27, 28, 29	3,49	14	4
Kwaliteit huisvesting	42, 43, 44, 45	2,88	14	3
Informatie over cliëntenrechten	9, 10, 11, 12	1,52	14	2
Bereikbaarheid begeleiders	2, 3, 4	2,81	14	3
Deskundigheid begeleiders	30, 31, 32, 33, 34, 35, 47	3,37	14	4
Keuzemogelijkheid	14, 17, 18, 19	1,34	14	2
Informed consent	22, 23, 24	1,87	13	2
Samenwerking meerdere hulpverleners	55, 56, 57	2,48	11	4
Informatie over de begeleiding	6, 7, 8	1,68	14	2
Ervaren functioneren	38, 39, 40	3,86	14	5

Uit de Werkinstructies CKZ: De schalen 'Keuzemogelijkheid', 'Informed consent' en Samenwerking meerdere hulpverleners' hebben een betrouwbaarheid <0,60 (Cronbach's alfa). De items uit de deze schalen kunnen wellicht beter apart worden geanalyseerd.

15. Overzicht verbetervoorstellen

Bereikbaarheid begeleider en/of behandelaar:

- Geen verbetervoorstellen.



Informatievoorziening

Informatie over behandeling

- Heb aandacht voor informatievoorziening over wat cliënten kunnen doen in een noodsituatie. Laat cliënten bijvoorbeeld zien of weten hoe ze alarm kunnen slaan als ze zich acuut niet goed voelen.
- Heb aandacht voor informatievoorziening over hoe cliënten met hun klachten kunnen omgaan. Laat cliënten zien of weten wat zij kunnen doen als zij zich niet goed voelen en bij wie ze dan terecht kunnen.
- Geef, indien mogelijk, bij aanvang en/of tijdens een behandeling duidelijke informatie over de aanpak van en het te verwachten resultaat van de behandeling. Laat cliënten zien welke doelen er opgesteld worden. Gebruik hierbij, indien (al) mogelijk het begeleidingsplan en probeer de cliënt zoveel mogelijk te betrekken bij het opstellen van doelen.

Andere behandel mogelijkheden en rechten

De vragen over rechten hebben betrekking op het (aantoonbare) actieve beleid dat de instelling voert om het voor cliënten mogelijk te maken hun rechten uit te oefenen. Het gaat hier om:

- De rechten die cliënten hebben met betrekking tot het inzien van hun dossier.
- Informatievoorziening rondom de klachtenprocedure: laat cliënten zien bij wie ze terecht kunnen met hun klachten en heb aandacht voor de terugkoppeling wat er met klachten gebeurt.
- Informatievoorziening rondom en zichtbaarheid van de *cliëntenraad* en *patiëntvertrouwenspersoon* (bijvoorbeeld waarvoor cliënten terecht kunnen, bereikbaarheid etc.).

Inspraak en keuzevrijheid:

Keuze tijdens begeleiding:

Heb er aandacht voor (laat zien) dat cliënten hun voorkeuren kunnen aangeven met betrekking tot onderstaande onderwerpen:

- Verschillende begeleiders.
- Indien van toepassing: de woning.
- Indien van toepassing: met wie samengewoond wordt.
- Het bepalen van de huisregels.
- Heb er –in die gevallen waar het voor kan komen– aandacht voor dat cliënten eventueel ook hun medicatie kunnen weigeren. Let op de manier waarop hiermee omgegaan wordt in de begeleiding.

Begeleidingsplan

- Heb aandacht voor de evaluatie van het begeleidingsplan met de cliënt en eventuele veranderingen die in overleg doorgevoerd kunnen worden.

Omgang met de begeleider:

- Geen verbetervoorstellen.

Deskundigheid van de begeleider:

- Laat zien dat er ook aandacht is voor de lichamelijke gezondheid van de cliënt tijdens de begeleiding. Laat hierbij bijvoorbeeld zien dat er samengewerkt wordt en informatie uitgewisseld wordt met ziekenhuis, huisarts etc.

Verandering in klachten en functioneren:

- Geen aandachtspunten.

Woon- en leefomstandigheden:

- Laat aan cliënten zien dat er aandacht besteed wordt aan de brandveiligheid. Laat zien regelmatig oefeningen te doen en bespreek deze met de cliënten. Zorg voor goed geoefend en geïnstrueerd personeel en laat ook aan cliënten zien dat het personeel weet wat het moet doen bij een calamiteit. Besteed aandacht aan vluchtroutes, noodplannen etc.

Aanbod van activiteiten:

- Heb (indien van toepassing op de situatie van de cliënt) aandacht voor de eventuele activering van cliënten: laat zien wat er mogelijk is op het gebied van dagactiviteiten en activiteiten buitenshuis. Heb aandacht voor eventuele verveling.
- Heb (indien van toepassing op de situatie van de cliënt) aandacht voor de eventuele sociale activering van cliënten: heb aandacht voor de sociale activiteiten die de cliënt onderneemt en zorg voor tijdige signalering van een gebrek aan sociaal contact. Heb aandacht voor eventuele verveling.
- Laat cliënten zien wat er mogelijk is op het gebied van cursussen om aan het herstel te werken, indien dit aan de orde is.

Informatie-uitwisseling tussen zorgverleners:

- Zorg dat alle betrokken zorgverleners weten wat er bij de cliënt speelt: heb aandacht voor de overdracht van informatie. Gebruik hiervoor eventueel het begeleidingsplan.
- Zorg ervoor dat zorgverleners voldoende informatie hebben om te voorkomen dat cliënten hun verhaal opnieuw moeten vertellen.
- Heb aandacht voor overdracht tussen begeleiders: Zorg ervoor dat begeleiders onderling afstemmen welke informatie gegeven wordt/is aan cliënten, zodat cliënten geen tegenstrijdige informatie ontvangen.

16. Samenvatting en conclusies

Op basis van de resultaten van Centraalzorg, kunnen er een aantal algemene conclusies getrokken worden. Deze worden hieronder puntsgewijs besproken:

1. Belang van de thema's

Bij de analyse van de resultaten kan rekening gehouden worden met wat de cliënten zelf het belangrijkste vinden, doordat er een extra vraag is gesteld naar belang van de thema's. Als er bij een onderwerp dat cliënten zelf erg belangrijk vinden veel verbetervoorstellen ontstaan, betekent dit een extra prioriteit voor de instelling. Andersom geldt dat goede resultaten bij een onderwerp dat cliënten belangrijk vinden voor een extra positieve ervaring kunnen zorgen. Voor Centraalzorg geldt het volgende:

- Deskundigheid van de begeleiding is voor cliënten het belangrijkste onderwerp. Dit onderwerp bestaat uit negen vragen. De deskundigheid bestaat uit:
 - Op de hoogte zijn van de situatie van de cliënt, ziektebeelden en het stellen van de juiste vragen;
 - Aandacht voor lichamelijke gezondheid;
 - Omgang met ruzie en onrust in huis;
 - Genoeg begeleiding;
 - De juiste aanpak bieden.

Er ontstaat volgens de geformuleerde norm voor verbetervoorstellen één verbetervoorstel (aandacht voor lichamelijke gezondheid).

- Bij het onderwerp dat op nummer 2 staat (veranderingen in klachten en functioneren) ontstaan geen aandachtspunten. Een groot deel van de cliënten geeft aan dat zij zich beter voelen, sinds de start van Plus Wonen en vergeleken met een jaar geleden.
- Ook bij woon- en leefomstandigheden (nummer 3) ontstaat over het algemeen een positief beeld. Men heeft goede ervaringen met onderhoud, grootte van de woonruimte, schoonmaak en maaltijden. Er kan alleen meer aandacht besteed worden aan de brandveiligheid (of informatievoorziening hierover).

Over het algemeen hebben de cliënten goede tot zeer goede ervaringen op de onderwerpen die zij zelf aangeven het belangrijkste te vinden.

2. Belangrijkste aandachtspunten

Vanuit de meting ontstaan bij drie onderwerpen verbetervoorstellen waarbij de score ruim boven de gestelde normering van 20% ligt. Dit is het geval bij:

- Informatievoorziening
- Inspraak en keuzevrijheid
- Samenwerking hulpverleners

Deze onderwerpen leveren over het algemeen vaak verbetervoorstellen op bij GGZ-instellingen. De aanbeveling is om de informatievoorziening zo goed mogelijk af te stemmen op de doelgroep en deze te (blijven) herhalen, in verschillende fasen van de behandeling.

Het is belangrijk om cliënten actief bewust te maken van hun rechten en er alert op te zijn dat zij deze rechten kunnen uitoefenen. Het is aan de organisatie om dit actief mogelijk te maken en te signaleren wanneer cliënten hun rechten eventueel zouden willen gebruiken.

Voor samenwerking met andere hulpverleners geldt de aanbeveling om de cliënt mee te nemen in het gebruik van het begeleidingsplan en duidelijk toestemming te vragen voor uitwisseling van informatie. Toon actief aan de cliënt waarvoor het begeleidingsplan dient en welke informatie uitgewisseld wordt.

Ook bij het onderwerp 'aanbod van activiteiten' ontstaan meer aandachtspunten dan bij de andere onderwerpen. Hierbij is de aanbeveling te blijven kijken naar de behoeften die de cliënten hebben op dit vlak. Aansporing door begeleiders en, indien mogelijk, eigen aanbod van activiteiten (cursus) zijn aandachtspunten. Het kan echter zijn dat cliënten zelfstandig genoeg zijn en geen hulp nodig hebben bij het vinden van activiteiten en sociale contacten. Dit dient per geval bekeken te worden.

3. Indicatorscores

Bij de analyse van indicatorscores is de afstand tot de maximale score belangrijk. Wat kan de organisatie behalen bij maximale positieve ervaringen van cliënten? De aanbeveling is om bij de analyse van de resultaten en het formuleren van verbeterbeleid rekening te houden met deze afstand en een eigen tevredenheidsdefinitie aan de score te verbinden.

De resultaten zijn te vertalen naar de volgende conclusies:

- Bejegening: de cliënten hebben meestal tot altijd goede ervaringen met de bejegening;
- Kwaliteit huisvesting: er worden nagenoeg geen problemen ervaren.
- Informatie over cliëntenrechten: de score houdt het midden tussen de mogelijke antwoorden 'nee' en 'ja'. Men ervaart niet alle informatie over cliëntenrechten te hebben.
- Bereikbaarheid begeleiders: er worden nagenoeg geen problemen ervaren.
- Deskundigheid begeleiders: naast het handelen door de begeleiding is het eigen gevoel van veiligheid onderdeel van deze indicator (vraag 47). De cliënten hebben meestal tot altijd goede ervaringen met de deskundigheid.
- Keuzemogelijkheid: de score ligt gemiddeld dicht bij het antwoord 'nee' dan bij het antwoord 'ja'. Men ervaart niet altijd mogelijkheid tot kiezen en eigen inbreng.
- Informed consent: de score ligt gemiddeld dicht bij het antwoord 'ja' dan bij het antwoord 'nee'. Over het algemeen stemmen de cliënten in met hun begeleidingsplan en worden zij betrokken bij aanpassingen daarin.
- Samenwerking meerdere hulpverleners: men heeft hier soms tot meestal goede ervaringen.
- Informatie over de begeleiding: de score houdt het midden tussen de mogelijke antwoorden 'nee' en 'ja'. Men ervaart niet alle informatie over de begeleiding te hebben.
- Ervaren functioneren: over het algemeen gaat het ongeveer hetzelfde tot een beetje beter met de cliënten. Dit is de indicator die berekend is over de vragen ten opzichte van een jaar geleden. Centraalzorg kan in aanvulling hierop de extra vragen naar het ervaren functioneren ten opzichte van voor de start van Plus Wonen analyseren.

De resultaten van deze meting worden, zodra bekend is waar en wanneer dit dient te gebeuren, aangeleverd voor landelijke vergelijking. Omdat de uitvraag van de CQ-index Beschermd Wonen pas een jaar verplicht is, is er nog weinig landelijke benchmarkinformatie beschikbaar. De verwachting is dat met de verplichte afname er over verslagjaar 2013 meer vergelijkingsinformatie voorhanden is. Bureau De Bok raadt dan ook aan na de landelijke verwerking de indicatorscores te vergelijken met de landelijke scores.

4. Balans

Uit de meting kan de volgende algehele balans opgemaakt worden:

- Pluspunten:
 - bejegening begeleiders;
 - deskundigheid begeleiders;
 - bereikbaarheid begeleiders;
 - instemming met begeleiding;
 - woon- en leefomstandigheden;
 - goede scores op voor cliënten belangrijke onderwerpen.
- Verbeterpunten:
 - informatievoorziening;
 - inspraak en keuzevrijheid;
 - samenwerking met andere hulpverleners;
 - aandacht voor dagactiviteiten.