



Clienttevredenheidsonderzoek 2015-2016

24 juni 2016

Inhoud

Voorwoord	3
Het cliënttevredenheidsonderzoek	3
Behandelaar	3
Behandeling	4
Bereikbaarheid.....	5
Informatieverschaffing en keuzevrijheid	6
Algehele waardering en aanbeveling.....	8
Conclusie	8

Voorwoord

Elk jaar voert PEP Psychologen een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Wij streven ernaar om onze kernwaarden; transparantie, betrokkenheid, betrouwbaarheid en deskundigheid, na te leven en door middel van dit onderzoek hebben wij geprobeerd in kaart te brengen of dit is gelukt. Wij streven naar het hoogst mogelijke percentage tevredenheid, waarbij we minimaal streven naar 80% tevredenheid onder de cliënten. Naar aanleiding van dit onderzoek kunnen er suggesties worden gedaan voor verbeteringen en zo proberen wij de kwaliteit van de zorg hoog te houden en de tevredenheid te vergroten.

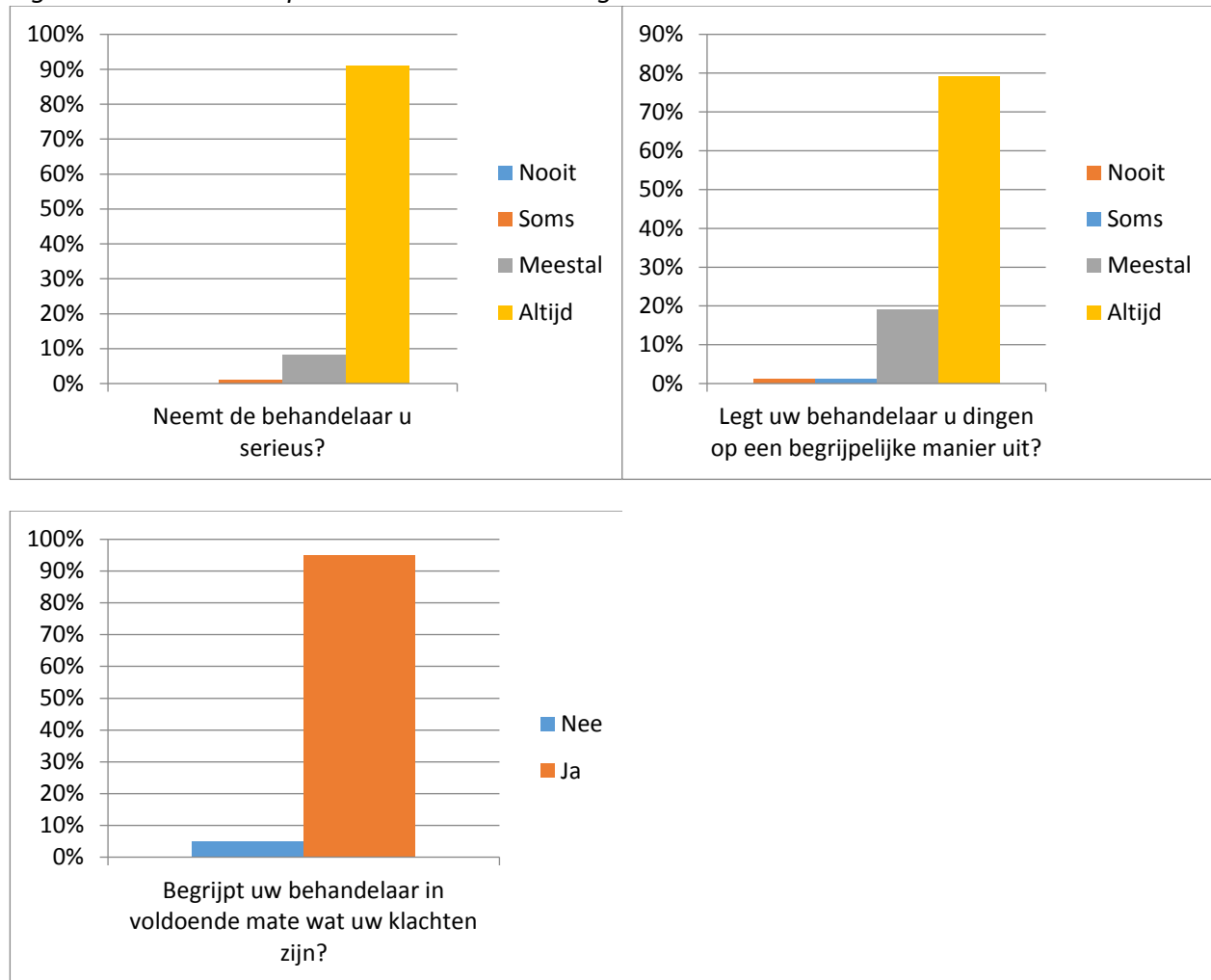
Het cliënttevredenheidsonderzoek

Het onderzoek is ingevuld door 97 cliënten, waarvan 60 vrouwelijke en 37 mannelijke cliënten. De deelnemers waren zowel afkomstig uit de Generalistische Basis GGZ als de Gespecialiseerde GGZ. We hebben de deelnemers gevraagd of ze de *Customer Quality Index-Kort* (CQI-k) in wilden vullen. De vragenlijst is ontwikkeld door het Trimbos Instituut en gericht op de ervaringen van cliënten binnen de kortdurende ambulante geestelijke gezondheidszorg of verslavingszorg.

Behandelaar

Het merendeel van de deelnemers heeft aangegeven zich altijd (91%) of meestal (8%) serieus genomen te voelen door de behandelaar. Tevens heeft het merendeel van de deelnemers aangegeven dat er altijd (79%) of meestal (19%) op een begrijpelijke manier wordt uitgelegd en dat de behandelaar in voldoende mate begrijpt wat hun klachten zijn (95%). Deze punten dragen naar onze mening bij aan een goede behandelrelatie, welke essentieel is voor het laten slagen van een behandeling. De resultaten zijn terug te zien in figuur 1.

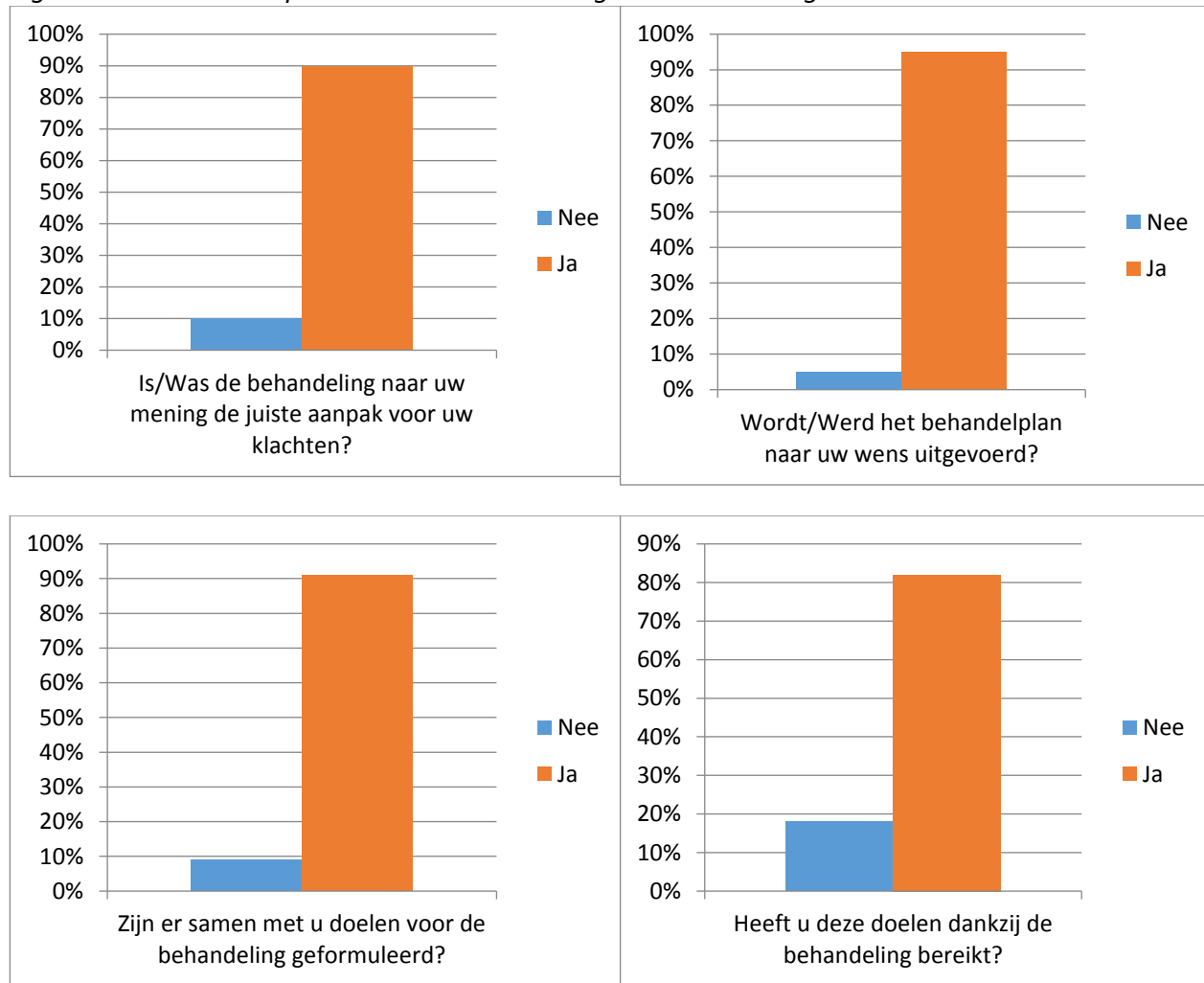
Figuur 1. Antwoorden per item voor de subcategorie Behandelaar.



Behandeling

Wat betreft de behandeling heeft het merendeel van de deelnemers aangegeven dat de behandeling de juiste aanpak was voor hun klachten (90%). Tevens heeft het merendeel aangegeven dat het behandelplan naar wens werd uitgevoerd (95%). 91% Van de deelnemers heeft aangegeven dat er ter monitoring van de voortgang van de behandeling een behandelplan is opgesteld en daarvan zijn bij 82% van de deelnemers de doelen bereikt. In figuur 2 worden deze resultaten nogmaals opgesomd.

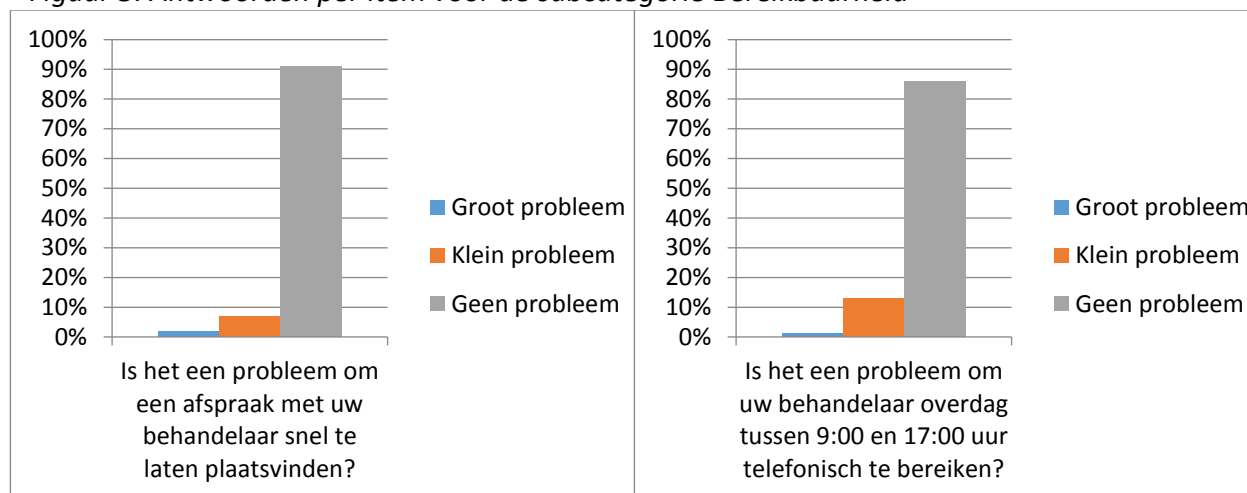
Figuur 2. Antwoorden per item voor de subcategorie Behandeling



Bereikbaarheid

7% Van de respondenten stelt dat het voor hen een klein probleem is om een afspraak met de behandelaar snel te laten plaatsvinden, 2% vindt dit een groot probleem, 91% geeft aan dat dit geen probleem is. Mogelijke obstakels die hierbij een rol spelen zijn volle agenda's van behandelaren en het feit dat er technisch gezien niet direct telefonisch contact gelegd kan worden met de behandelaren. Wij prefereren korte lijnen tussen behandelaar en cliënten waardoor cliënten gevraagd worden bij voorkeur per e-mail contact te hebben met hun behandelaar. De telefonische bereikbaarheid van de behandelaar tussen 9.00 uur en 17.00 uur wordt door 13% als een klein probleem beschouwd, door slechts 1% als een groot probleem en 86% ervaart hier geen problemen in. Zie ook figuur 3.

Figuur 3. Antwoorden per item voor de subcategorie Bereikbaarheid

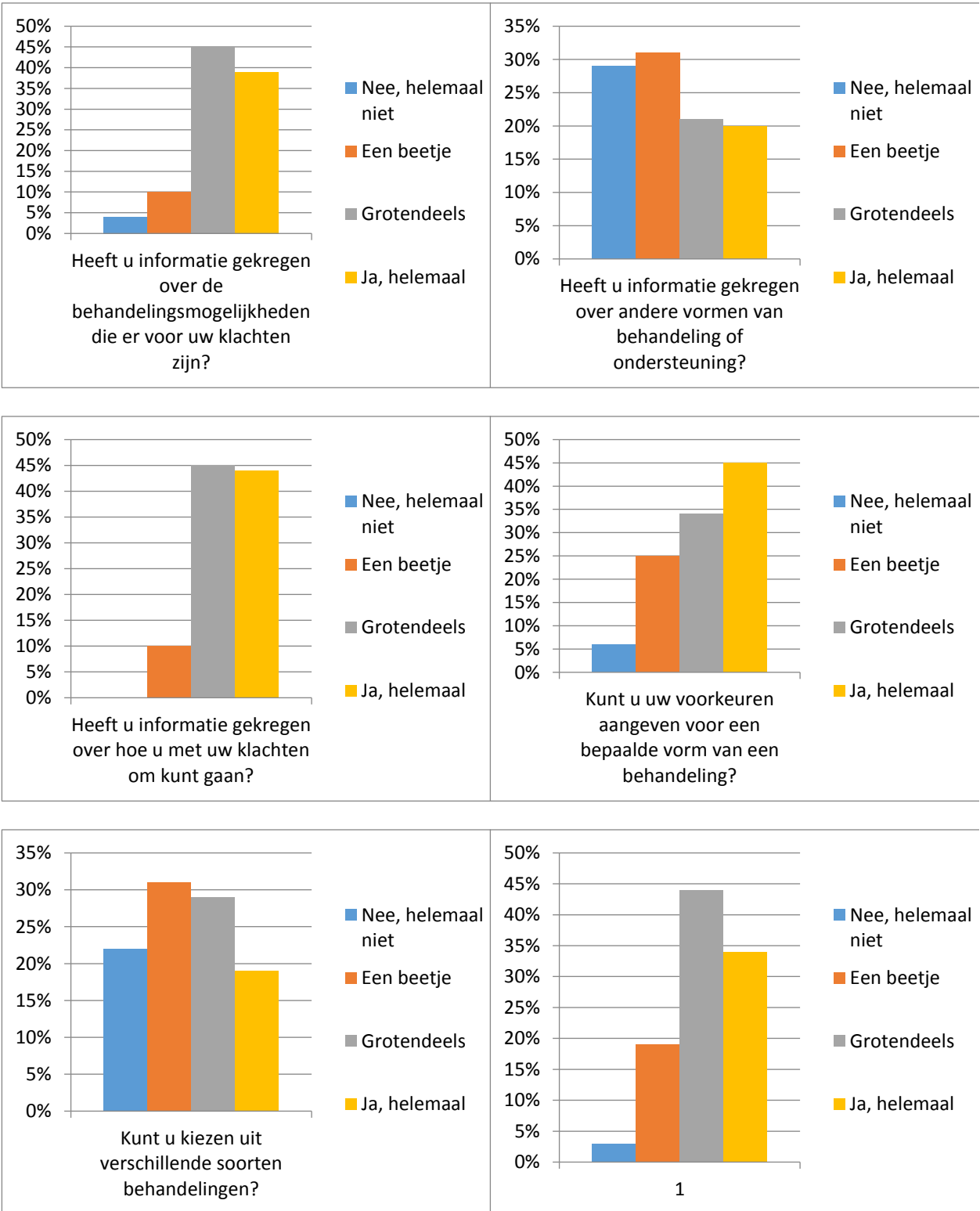


Informatieverschaffing en keuzevrijheid

84% Van de cliënten geeft aan dat zij helemaal of grotendeels informatie hebben gekregen over de behandelmogelijkheden voor hun klachten. 10% van de cliënten geeft aan 'een beetje' informatie te hebben ontvangen en 4% geeft aan geen informatie te hebben ontvangen. 41% Van de cliënten geeft aan grotendeels of helemaal informatie over andere vormen van behandeling te hebben ontvangen. 29% Van de cliënten geeft aan hier geen informatie over te hebben ontvangen. 89% Van de cliënten geeft aan dat ze helemaal of grotendeels informatie hebben ontvangen over hoe ze met hun klachten om kunnen gaan, slechts 5% heeft een beetje informatie ontvangen.

79% Van de respondenten geeft aan helemaal of grotendeels hun voorkeuren voor een behandelvorm aan te kunnen geven, 25% een beetje en slechts 6% niet. Hiernaast wordt de mogelijkheid tot keuze uit verschillende soorten behandelingen door 48% als helemaal of grotendeels beschouwd, door 19% als een beetje, door 22% als helemaal niet. Informatie over het te verwachten resultaat van de behandeling is door 78% helemaal of grotendeels ontvangen, door 19% een beetje en door 3% helemaal niet. Zie figuur 4.

Figuur 4. Antwoorden per item voor de subcategorie Informatieverschaffing en keuzevrijheid



Algehele waardering en aanbeveling

Op een schaal van 0 (heel erg slechte behandeling) tot 10 (uitstekende behandeling) geven cliënten gemiddeld een 8.3 aan hun behandeling. Op de vraag hoe waarschijnlijk het is dat de cliënt PEP Psychologen aanbeveelt bij anderen met dezelfde problematiek, geeft 43% aan de instelling actief aan te bevelen en is 43% passief tevreden.

Conclusie

Over het algemeen genomen kan worden gesteld dat cliënten grotendeels en het meest tevreden zijn over hun behandelaar wanneer het gaat om hoe serieus zij zich door de behandelaar genomen voelen en hoezeer hun klachten door de behandelaar worden begrepen. In onze ogen zegt dit tevens iets over de tevredenheid van de cliënt over de behandelrelatie tussen behandelaar en cliënt. Onze waarden deskundigheid en betrokkenheid komen hierin terug, waarbij cliënten op indirecte wijze aangeven deze waarden terug te zien in het handelen van behandelaren bij PEP Psychologen.

Op het gebied van behandeling was voor circa 9 van de 10 mensen de behandeling de juiste aanpak en zijn alle behandeldoelen bereikt. Voor de overige respondenten kan het zijn geweest dat behandeldoelen daadwerkelijk niet zijn opgesteld, of niet als zodanig zijn herkend, terwijl deze wel samen met de cliënt zijn opgesteld. In dit geval is het noodzakelijk dit duidelijker aan cliënt kenbaar te maken. Een verklaring voor het feit dat bij een aantal cliënten de behandeldoelen niet bereikt zijn, zou kunnen zijn dat de behandeldoelen te hoog zijn gesteld of dat de redenen buiten de macht van PEP Psychologen liggen. Opvallend op dit punt is dat voor 90% van de cliënten het behandelplan naar wens is uitgevoerd, terwijl bij een lager percentage, namelijk 82%, de doelen zijn behaald. Blijkbaar zorgt het behalen van de doelen niet één op één voor het naar wens uitvoeren van het behandelplan. Het is goed denkbaar dat acceptatie van bepaalde klachten leidt tot een gevoel van tevredenheid bij de cliënt, terwijl er niet direct een afname in klachten is.

De resultaten op het deelgebied Bereikbaarheid zijn positief. Ondanks dat de praktijk alleen een deel van de dag telefonisch bereikbaar is, ervaart het overgrote deel van de cliënten dit niet als probleem. De goede en snelle bereikbaarheid van de behandelaren per e-mail maken het waarschijnlijk dat er voor cliënten minder behoefte is aan telefonisch contact. De ontevredenheid bij enkele cliënten kan gevolg zijn van te volle agenda's van de behandelaren.

Cliënten zijn in grote mate tevreden over de informatieverstopping rondom de klachten. Het schort echter met name aan informatieverstopping en keuzemogelijkheden rondom alternatieve behandel mogelijkheden voor de klachten waarmee cliënten zich aanmelden. Ook geven cliënten aan te weinig informatie over het te verwachten resultaat te ontvangen. Vermoed wordt dat behandelaren mogelijk te weinig op de hoogte zijn van alternatieve behandel mogelijkheden, dan wel zelf niet ervaren zijn in andere behandel mogelijkheden, waardoor deze niet worden besproken. De deskundigheid hierin dient mogelijk bevorderd te worden. Daarbij zijn behandelaren denkbaar voorzichtig met het verschaffen van informatie over het te verwachten resultaat om geen valse hoop te geven aan cliënten.

In vergelijking met het cliënt tevredenheidsonderzoek van vorig jaar is veel hetzelfde gebleven. Wat wel is veranderd, is de duidelijke toename in de tevredenheid op het gebied van behandeling. Tevens is op het deelgebied bereikbaarheid voortgang geboekt, minder cliënten ervaren de telefonische bereikbaarheid als probleem.

Concluderend kan worden gesteld dat op een aantal gebieden nog slagen zijn te maken op cliënttevredenheidsniveau. Hierbij valt te denken aan meer voorlichting aan cliënten en het in ieder geval duidelijker maken van behandeldoelen. Mogelijk gaat hierdoor tevens het cijfer dat cliënten uiteindelijk aan hun behandeling geven, alsook de waarschijnlijkheid van het aanbevelen van de praktijk bij anderen omhoog.