

[2013-
2014]

Stichting Just Care
Ashwin Malahé
24-10-2014

Clïënt Tevredenheids Onderzoek



Inhoud

1.1 Inleiding	Pagina 2
1.2 Doelstellingen	Pagina 2
2.1 Methode	Pagina 3
2.2 Procedure	Pagina 3
2.3 Materiaal	Pagina 3
2.4 Resultaten	Pagina 4
2.5 Conclusie	Pagina 15

1.1 Inleiding

De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) acht het van belang om de kwaliteit van de geboden zorg te waarborgen. Door middel van kwaliteitsindicatoren wordt de kwaliteit van geleverde zorg bij verschillende zorginstellingen bijgehouden. Deze indicatoren gaan over verschillende zorgprocessen. De resultaten worden ingevuld door coördinatoren van verschillende gespecialiseerde afdelingen. Zodra de resultaten binnen zijn, kunnen deze worden vergeleken met voorgaande resultaten (benchmarks) en resultaten van andere zorginstellingen. Tot op heden worden dergelijke indicatoren afgenomen bij bijvoorbeeld ziekenhuizen. In de toekomst wordt verwacht dat instellingen die ambulante zorg aanbieden, zoals Stichting Just Care, kwaliteits indicatoren bijhouden om kwaliteit van de geleverde zorg en het zorgproces te waarborgen.

1.2. Doelstelling

De kwaliteit van het zorgproces kan ook onderzocht worden aan de vraagzijde. Cliënten kunnen een duidelijk beeld geven van hoe verschillende zorgprocessen verlopen in een zorginstelling. Op 28 november 2013 is door de leiding besloten om een cliënt tevredenheidonderzoek te houden onder de cliënten. Bij dit onderzoek zal de kwaliteit de behandeling (psychiater, GZ psycholoog en psycholoog) en begeleiding (maatschappelijk werkers) met behulp van vragenlijsten.

2.1 Methode

Het huidige onderzoek valt onder het kwantitatief onderzoek dat gericht is op het verkrijgen van betrouwbare informatie met als doel het verduidelijken van de gepercipieerde beeldvorming van de cliënten ten aanzien van de behandelaars en begeleiders. Dit betekent dat er vragenlijsten (enquêtes) zijn afgenomen bij mensen die representatief zijn voor de gehele cliënten populatie.

De statistische steekproefgrootte van 135 cliënten met een foutmarge van 10% en significantie niveau van 95 % wordt geschat op 57 cliënten. Dit betekent dat voor het huidige onderzoek minimaal 57 cliënten ondervraagd moeten worden om een statistische significantieniveau te verkrijgen.

Het onderzoek draait om tevredenheidsindicatoren. Om hier een beter zicht op te krijgen is eerst een frequentieanalyse uitgevoerd om het algemeen oordeel van de cliënten over Stichting Just Care in kaart te brengen. Doormiddel van tweeweg ANOVA's zijn verschillen in gemiddelden tussen seksen en bevolkingsgroepen ook nader bekeken.

2.2 Procedure

De cliënten werden willekeurig at random geselecteerd om de vragenlijsten af te nemen. Bij aanvang van het onderzoek werden de cliënten geïnformeerd over het onderzoek door de maatschappelijk werkers of de psycholoog. Op de voorpagina van de vragenlijst is een 'informed consent' gedeelte opgenomen waarbij wordt gemeld dat de cliënten geheel anoniem zullen blijven en dat de individuele resultaten niet afzonderlijk worden gerapporteerd. Na afname leverden de cliënten de ingevulde vragenlijsten weer in.

2.3 Materiaal/Vragenlijst

De vragenlijst telt 51 vragen. De afnameduur is ongeveer 15 minuten. De vragenlijst bestaat uit verschillende segmenten; toelichting ('informed consent'), autobiografische gedeelte (1 t/m 7), algemene vragen over Stichting Just Care (8-19), vragen over de behandelaars (20-35) en vragen over de begeleiders (36-50). Bij de laatste item (51) werd gelegenheid gegeven om mogelijke verbeterpunten voor Stichting Just Care te benoemen.

Bij de vragen zijn antwoordmogelijkheden volgens de 5 punt likert-schaal weergegeven. De cliënten kregen hierbij de mogelijkheid het antwoord te omcirkelen. De cliënt kon kiezen tussen “1: helemaal niet goed, “2:niet goed”, “3:gemiddeld/neutral”, 4: goed” en “5:helemaal goed”.

Autobiografisch

De vragen in het eerste segment van de vragenlijsten waren autobiografisch van aard. Deze vragen gingen over geslacht, leeftijd, opleiding en afkomst van de cliënt.

Algemene vragen

Hierbij kwamen algemene onderwerpen aan de orde zoals bereikbaarheid, ontvangst door de receptie, aanmeldprocedure, klachtenprocedure, sfeer en communicatie met de medewerkers.

Behandelaars en begeleiders

Stichting Just Care biedt ambulante behandeling aan mensen met psychische problemen. Dit gedeelte van de vragenlijst betreft de behandelaars, psychiater en psychologen. Onderwerpen die werden aangekaart zijn methode van behandeling (item 23, 24, 26 en 32), effectiviteit van de behandeling (item 22, 25, 27, 33 en 34) en communicatie (item 20, 21, 28, 29, 30 en 31).

Stichting Just Care ondersteunt cliënten op maatschappelijk gebied om verdere verwaarlozing van de maatschappelijke situatie te voorkomen. Dit gedeelte van de vragenlijst betreft de maatschappelijk werkers. Onderwerpen die werden aangekaart: zijn methode van begeleiding (item 37, 40, 42 en 47) effectiviteit van de begeleiding (item 39, 41, 48 en 49) en communicatie (item 36, 38, 43, 44, 45 en 46).

Kwalitatief/open vragen

Bij item 7, 19, 35, 50 en 51 heeft de cliënt de gelegenheid gekregen om aan te geven waarom zij hebben gekozen voor Stichting Just Care, meer informatie te geven over de behandelaars en begeleiders en de mogelijke verbeterpunten.

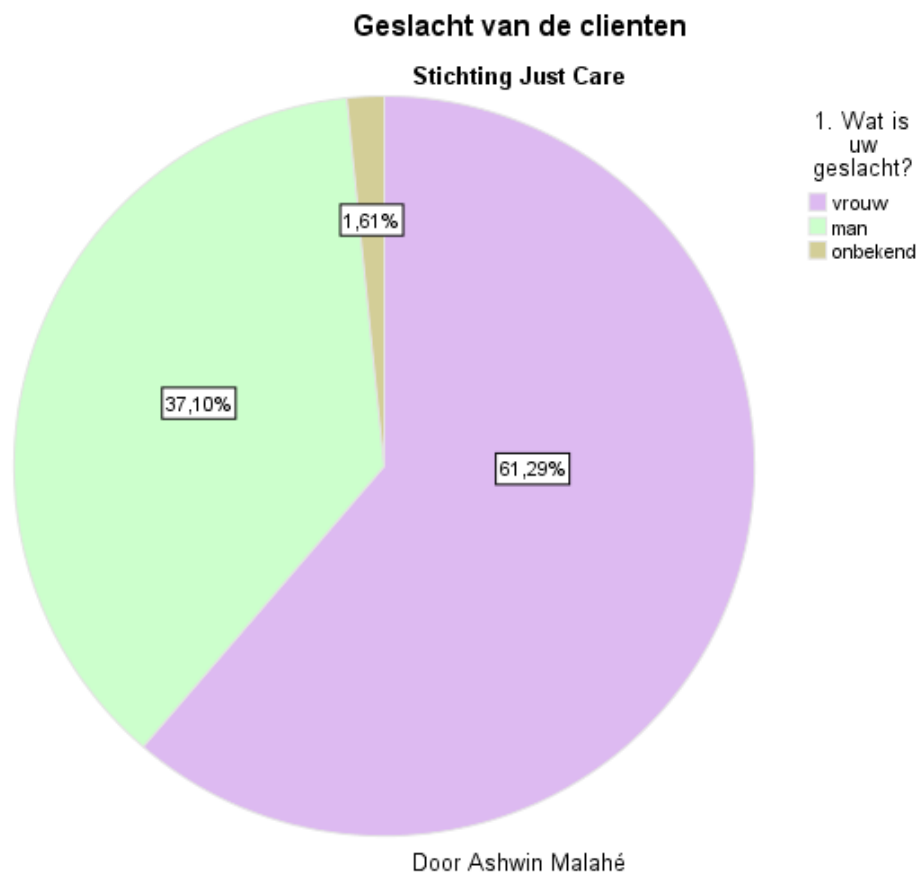
2.4. Resultaten

In de periode van juli-augustus 2014 stemden er 62 mensen in om mee te doen aan het

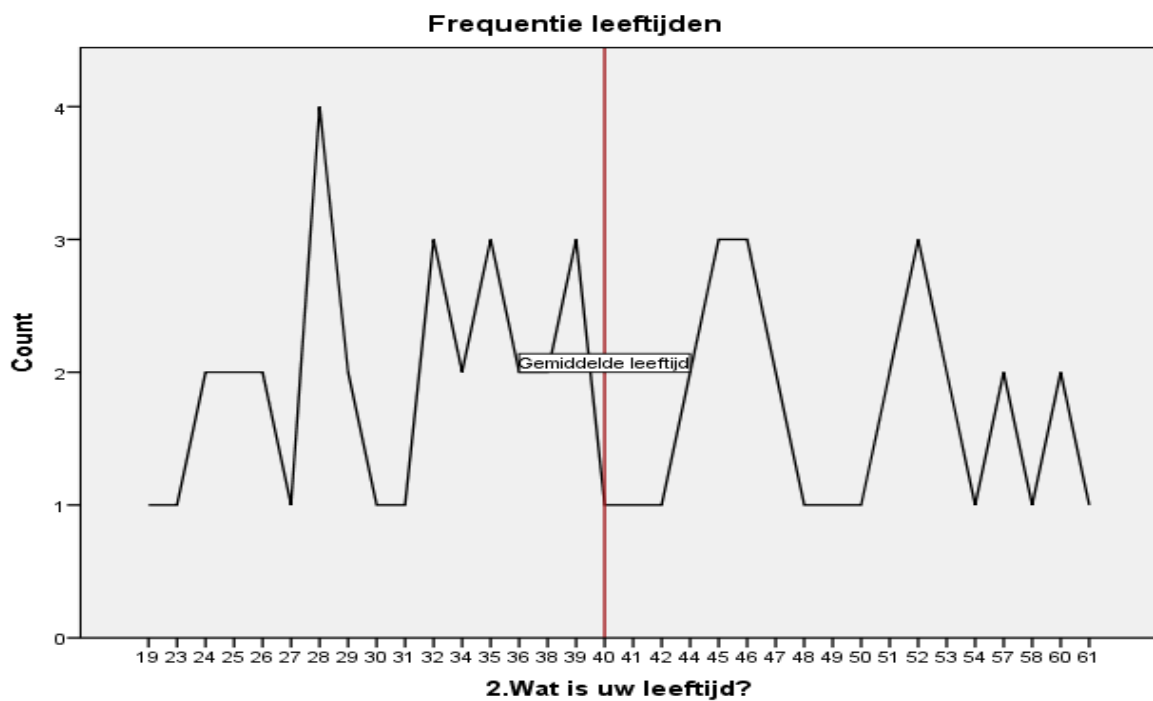
onderzoek, waarvan 38 vrouwen en 23 mannen en 1 onbekend (zie fig. 1.1). Dit is een goede afspiegeling van de cliënten zoals die onder behandeling en begeleiding staan bij Stichting Just Care. Het merendeel cliënten heeft het vrouwelijke geslacht.

Bij dit onderzoek is de gemiddelde leeftijd van de cliënten 40 jaar oud ($M = 40$; $SD = 11.12$, range 19-61 jaar) (zie fig. 1.2). Vier 28 jarigen deden mee aan het onderzoek en zodoende was deze leeftijd de grootse groep, maar ook 32, 35 en 39, 45, 46 en 52 jarigen waren sterk vertegenwoordigd. Als we deze gegevens vergelijken met bijvoorbeeld de gegevens die bekend zijn bij het Trimbos Instituut van mensen die onder behandeling zijn (ernstige psychische stoornis, chronisch verloop, beperkt sociaal functioneren voortvloeiend uit de stoornis blijkt) blijkt dat bij Stichting Just Care relatief meer vrouwen onder behandeling zijn dan bij andere zorginstelling die behandeling bieden. De gemiddelde leeftijd komt enigszins met elkaar overeen JC:40 Trimbos: 43 (zie fig. 1.4). Tevens hebben wij een ander doelgroep zoals blijkt uit het onderstaande (fig. 1.3). Het merendeel van de cliënten is Surinaams van afkomst (61,29%). Daarvan benoemt 38,07% zich Hindoestaans. Rond 19,35% heeft een Nederlandse afkomst en 17,74% van de cliënten bestaan uit mensen die oorspronkelijk afkomstig zijn uit de Antillen of omgeving. Bij het onderzoek van het Trimbos instituut heeft 71,9% een Nederlandse afkomst en 28,1% heeft een andere etniciteit.

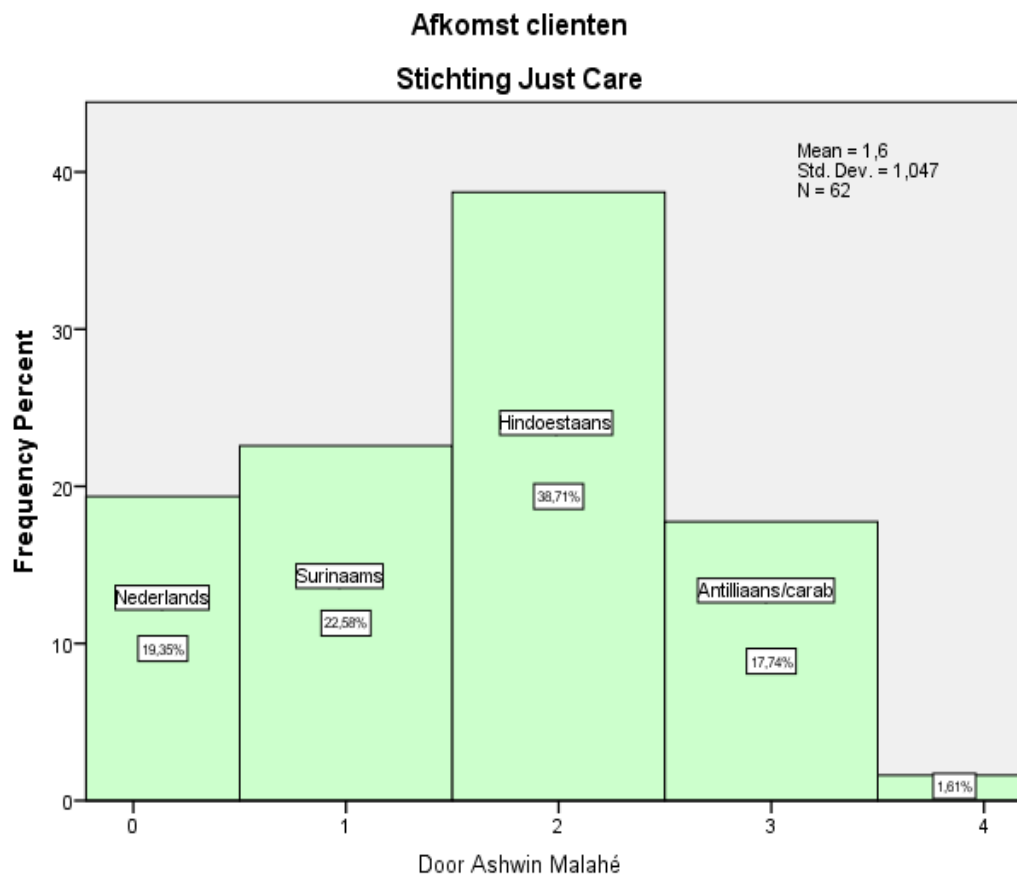
Figuur 1.1



Figuur 1.2



Figuur 1.3



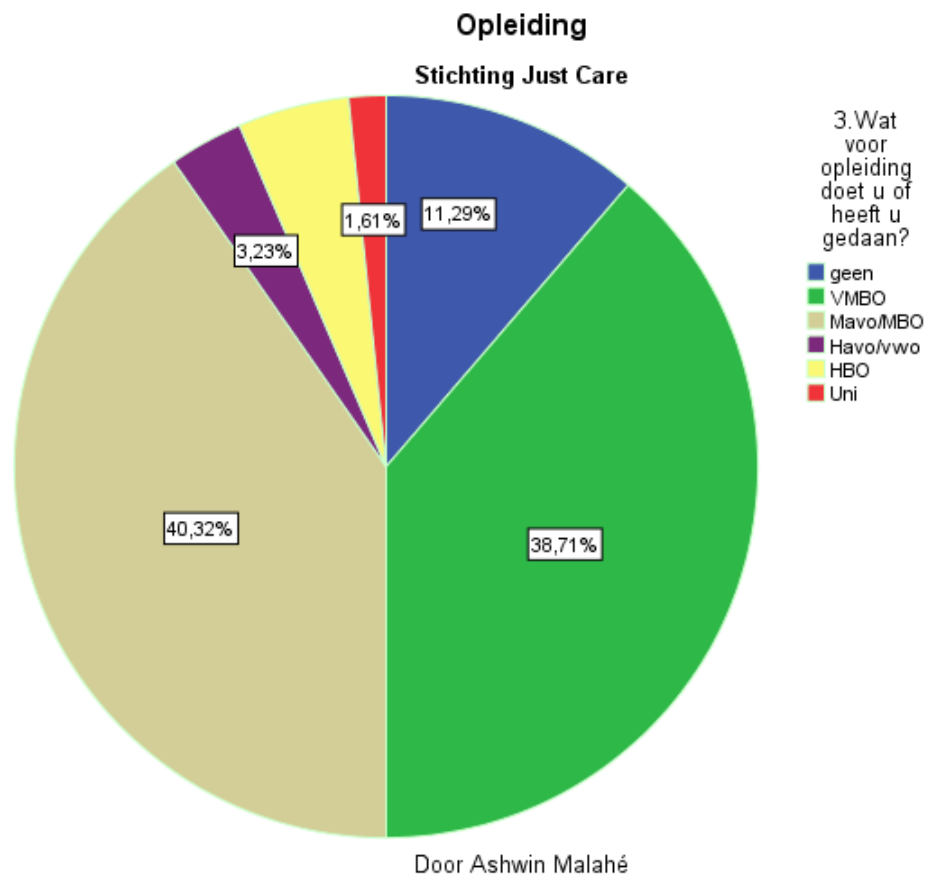
Figuur 1.4

Tabel 2.1 Geslacht, leeftijd en etniciteit

<i>Geslacht</i>	<i>%</i>	<i>Leeftijd</i>	<i>%</i>	<i>Etniciteit</i>	<i>%</i>
<i>N = 4608²</i>		<i>N = 4632³</i>		<i>N = 2033⁴</i>	
man	58,9	jonger dan 31	20,7	Nederlands	71,9
vrouw	41,1	31 - 45	39,7	anders	28,1
totaal	100,0	46 - 64	33,9	totaal	100,0
		65 of ouder	5,7		
		totaal	100,0		

Het overgrote gedeelte van de deelnemers volgde (of had al afgerond) de opleidingen Mavo/MBO (40.32%) en VMBO (38.71%). 11,29% van de cliënten zegt geen opleiding te hebben gedaan. De andere cliënten waren bezig (of hadden al afgerond) met een HBO, Havo/VWO (4.08%). Er was één cliënt die verschillende universitaire opleidingen heeft afgerond met noemenswaardige certificaten.

Figuur 1.5



Op de vraag of cliënten gebruik maken van behandeling, begeleiding of beiden (item 6), geeft het merendeel (95,2%) aan van beiden gebruik te maken. Gedurende het onderzoek kwam tevens ter sprake wat de redenen van aanmelding was. Naar aanleiding van een inhoudsanalyse wordt er door de cliënten benoemd dat zij zich bij Stichting Just Care hebben aangemeld vanwege financiële (schuldsanering) of woonproblemen. Cliënten hebben problemen met schuldeisers, begrijpen brieven van instanties niet goed en negeren deze. Cliënten hebben zich ook aangemeld vanwege schuldsanering en problemen daaromtrent. Cliënten zien zichzelf niet capabel genoeg om zelfstandig hun zaken te regelen. Op psychisch gebied wordt genoemd depressiviteit, verslaving, relatieproblemen, wanhoop, radeloosheid en gezondheidsproblemen.

Algemene vragen

Tabel 1.1

Items algemeen	Helemaal niet goed	Niet goed	Gemiddeld/redelijk	Goed	Helemaal goed
8.Bereikbaarheid	1,6		14,5	14,5	69,4
9.Aanmelproc.		1,6	11,3	24,2	63,9
10.Wachttijd	1,6	1,6	8,1	17,7	71,1
11.Privacy	3,2	1,6	6,5	24,2	64,5
12. Klachtenproc.	22,6	3,2	17,7	14,5	41,9
13.Ontvangst		1,6	6,5	19,4	72,6
14.Sfeer wacht.	1,6	1,6	14,5	25,8	56,5
15.Sfeer spreek.	1,6		6,5	19,4	72,6
16.Meebeslissen beh.beg.			4,8	22,6	72,6
17.Telefonisch bereik.		1,6	4,8	29	64,5
18.Reactie terugbelverz.			3,2	29	67,7

Zoals eerder is benoemd bestaat de vragenlijst uit verschillende segmenten.

Naast het autobiografische gedeelte waren wij benieuwd naar verschillende algemene kwaliteits indicatoren. De resultaten van de algemene items is te zien in tabel 1.1. Allereerst waren wij benieuwd hoe de bereikbaarheid van Stichting Just Care wordt gewaardeerd (item 8). De locatie van Stichting Just Care is vrij centraal gelegen. Het is op loopafstand van Den Haag Centraal en vanaf de snelweg ook gemakkelijk te bereiken. Dit werd door de cliënten bevestigd. Rond 14,5% van de mensen scoorden gemiddeld en hetzelfde percentage scoorde goed. Het merendeel (69,4%) is heel tevreden over de bereikbaarheid van JC.

De cliënten vinden informatie over de aanmeldprocedure en daarop volgende wachttijd heel acceptabel (item 9 en 10). Stichting Just Care streeft er naar om cliënten, afhankelijk van hun mogelijkheden, zo snel mogelijk in behandeling te nemen. Cliënten melden zich aan bij de receptie, dit kan telefonisch of via een aanmeldformulier gebeuren. Vervolgens is er sprake van een Pre-intake om na te gaan of iemand in aanmerking komt voor behandeling en begeleiding bij Stichting Just Care. Indien de cliënten worden toegelaten volgt de intake en vervolgesprekken. Het streven van Stichting Just Care om binnen 24 uur contact op te nemen met de mogelijke cliënt zodat binnen 3 dagen een intake kan plaats vinden.

Privacy bij de receptie wordt als goed tot zeer goed ervaren (item 11). Relatief gezien laat de geboden informatie over de klachtenprocedure (item 12) bij een grote hoeveelheid cliënten nog iets te wensen over (22,6% helemaal niet goed en 17,7% gemiddeld/neutral). Mogelijk

dat dit in de toekomst kan worden door de juiste informatie of folders bij de receptie over de klachtenprocedure en de stappen die cliënten kunnen ondernemen om een klacht in te dienen.

Cliënten geven aan heel goed door de receptie te worden ontvangen. De sfeer in de spreekkamer wordt beter gewaardeerd dan de sfeer in de wachtkamer (item 14 en 15). De wachtkamer is een gezamenlijke ruimte gedeeld door VDH Bestuurszaken, NIDOS jeugdbescherming voor vluchtelingen, Landelijke ouderraad en Stichting Just Care. De spreekkamers zitten op de begane grond en ingericht door Stichting Just Care. Tegen het einde van het jaar worden zowel de spreekkamers als de wachtkamer herinricht.

Verder hebben cliënten het gevoel goed tot heel goed te kunnen meebeslissen over de behandeling en begeleiding. Dit is in lijn met de resultaten bij de volgende onderdelen van de vragenlijst zoals later wordt besproken. Ook zijn de cliënten heel tevreden over de telefonische bereikbaarheid van medewerkers van JC en de mate waarin zij terug reageren op terugbelverzoeken (item 17 en 18).

Behandeling en begeleiding

Door middel van de vragenlijst is verder onderzocht hoe cliënten de hen aangeboden zorg door de behandelaars en begeleiders evalueren. Het merendeel van de items werden voor zowel behandelaar als begeleider herhaald. Zodoende zullen de resultaten van zowel de behandeling als begeleiding per item worden besproken. In tabel 1.2 zijn de overeenkomstige items betreffende behandeling en begeleiding opgenomen.

De relatie met de behandelaar en begeleider wordt heel goed tot goed gewaardeerd (zie figuur 1.5 en 1.6, item 20 en 36). Voor de behandeling en begeleiding of is het van groot belang dat een goede verstandshouding is tussen cliënt en behandelaar. Tussen de cliënt en behandelaar of begeleider kan zodoende relevante informatie worden uitgewisseld en zijn gebeurtenissen die van invloed zijn op iemands klachten beter bespreekbaar. Zodoende hebben de cliënten vaak het gevoel dat zij alles met de behandelaar en begeleider kunnen bespreken (item 29 en 44) en deze goed naar hen luistert (item 31 en 46). Ook worden de klachten door behandelaar en begeleider serieus genomen (item 30 en 45).

Tabel 1.2**Resultaten items behandeling (licht blauw) en begeleiding(wit)****Lage percentages weggelaten**

Item behandeling	Helemaal niet goed	Niet goed	Gemiddeld/redelijk	Goed	Helemaal goed
21. Bereikbaar			17,7	24,2	58,2
38.				16,1	80,6
22.Afspraken na				14,5	80,6
39.				16,1	84,9
23.Ingelicht				30,6	61,3
40.				17,7	79
25.Profess.				29	67,7
41.				11,3	82,3
26.Fin.Woon			11,3	14,5	69,4
42.				16,1	83,9
28.Begr. taal				25,8	69,4
43.				11,3	87,1
29.Bespr. alles				27,4	67,7
44.				16,1	80,6
30.Kl.serius				21	72,6
45.				8,1	91,9
31.Geluisterd.				24,2	72,6
46				12,9	87,1

Wat betreft de bereikbaarheid van de behandelaar (item 21 en 38) scoort het merendeel van de cliënten heel goed 58,2%, het overige gedeelte scoort goed 24,2 % en gemiddeld 17,7 %.

Dit kan komen omdat de behandeling voornamelijk gericht is op de consults in spreekkamer, daar waar er voor de maatschappelijke ondersteuning frequenter en telefonisch contact wordt onderhouden. Cliënten waarderen de bereikbaarheid van de begeleiders goed goed tot goed, respectievelijk 80,6 en 16,1%. Zowel de behandelaars als de begeleiders houden zich volgens de cliënten goed aan de gemaakte afspraken (item 22 en 39). Deze vraag heeft meer betrekking op de begeleiders. Naar aanleiding van de vastgestelde actiepunten worden onderling afspraken gemaakt.

De cliënten zeggen goed ingelicht te zijn over de behandelplan van de behandelaar en actieplan van de begeleider (item 23 en 40). De professionaliteit van de behandelaar en begeleider wordt goed tot heel goed gewaardeerd. Cliënten vinden het fijn om door specialisten begeleid te worden (25 en 41) en willen graag geraadpleegd over de ideeën of angsten die zij hebben, ook hechten zij waarde aan informatieverstrekking in begrijpelijke taal (item 23/40).

Het effect van de behandeling wordt goed tot heel goed gewaardeerd (32,3% en 54,8%) (item 33). Het traject van de begeleiding wordt heel goed (83,9%) (item 48) gewaardeerd. Op de vraag of de cliënt de behandelaar of begeleider bij anderen bij respectievelijk psychische en maatschappelijke problemen zou aanbevelen zou het merendeel van cliënten dat graag doen (zie figuur 1.7 en 1.8) .

Bevolkingsgroepen

Er zijn aanvullende analyses (compare means/ tweeweg Anova) uitgevoerd om na te gaan of er sprake is van andere effecten. Er lijken een aantal verschillen te zijn gevonden. Er worden enkel de effecten besproken die significant of bijna significant zijn. We maken een onderscheid tussen Surinamers (inclusief Hindoestanen), Antilianen en (autochtone) Nederlanders. Het lijkt er op dat Nederlandse autochtonen in vergelijking met de andere groepen op het gebied van behandeling ($M_{ned} = 4$ vs $M_{suri} = 4,61$ vs $M_{anti} = 4,36$) minder goed vinden dat zij op de hoogte worden gehouden over het verloop van de behandeling $F(2,215) = p = .10$ en aangeven dat de behandelaars minder rekening houden met hun naasten ($M_{ned} = 4$ vs $M_{suri} = 4,50$ vs $M_{anti} = 4,82$), $F(2,238) = p = .09$. De resultaten zijn relatief aangezien de laagste score van gemiddeld 4 (goed) nog aanzienlijk hoog is.

Sekse

Door middel van tweeweg ANOVA's is tevens gekeken naar de verschillen tussen man en vrouw. Hoewel de resultaat statistisch niet altijd significant is wel een tendens te zien dat vrouwen op de meeste items gemiddeld hoger scoren. Hetgeen aangeeft dat vrouwen de geleverde zorg door Stichting Just Care positiever waarderen dan mannen. Over de behandeling hebben vrouwen in vergelijking met mannen vaker het gevoel alles te kunnen bespreken met de behandelaar ($M_{vrouw} = 4.76$ vs. $M_{man} = 4.39$), $F(3,140) = p = .04^*$. en deze eerder zou aanbevelen bij anderen met psychische klachten ($M_{vrouw} = 4.79$ vs. $M_{man} = 4.35$), $F(3,173) = p = .049^*$. Deze resultaten zijn statistisch significant.

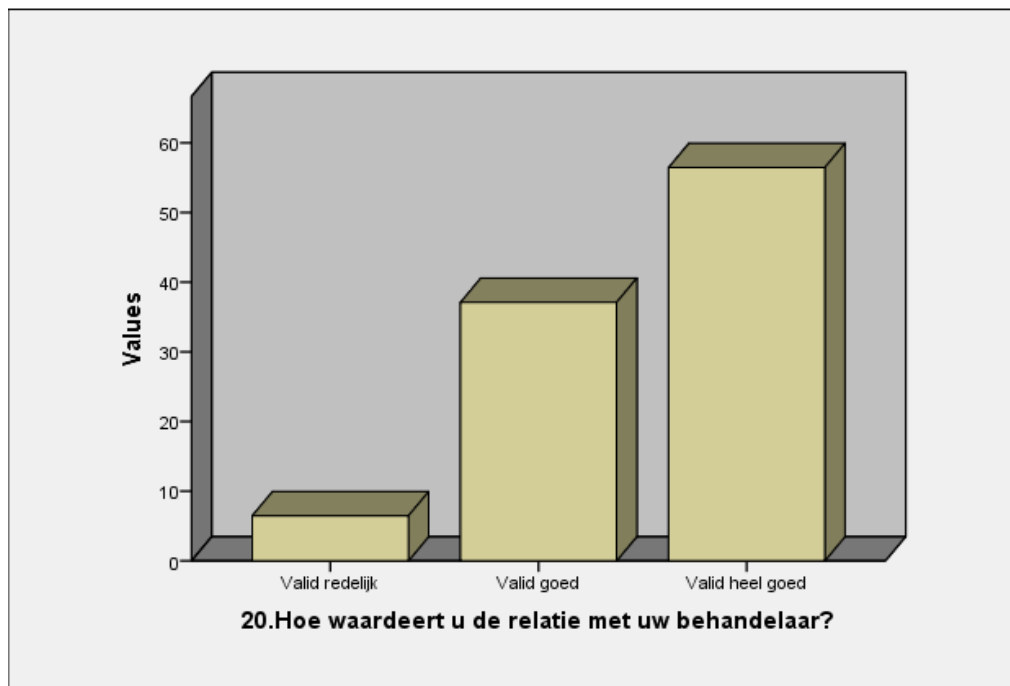
Op het gebied van begeleiding geven vrouwen aan beter door de begeleider ingelicht te worden over de begeleiding ($M_{vrouw} = 4.87$ vs. $M_{man} = 4.48$), $F(2,765) = p = .07$ en deze eerder zou aanbevelen bij een ander ($M_{vrouw} = 4.98$ vs. $M_{man} = 4.43$), $F(2,602) = p = .08$.

Gedurende het onderzoek is de cliënten ook ruimte gegeven om opmerkingen te maken betreffende de behandelaars en begeleiders. Tevens is gevraagd of er mogelijke verbeterpunten zijn. Hier uit blijkt cliënten blij zijn met zowel de behandeling als de

begeleiding. Wat betreft behandeling, geven cliënten aan dat er een verschil tussen de behandelaars maar dat zij tevreden zijn met de behandeling (communicatief vaardig en professioneel). Ook zien zij verbeteringen wat betreft hun psychische problematiek. Wat betreft de begeleiders kunnen de terugbelverzoeken iets sneller, maar hier zit al een duidelijke verbetering in ten opzichte van het verleden. De cliënten zijn zeer positief over de maatschappelijk werkers en benoemen de maatschappelijk werkers als behulpzaam en begripvol. Wel wordt genoemd dat er soms sprake kan zijn van wisselende begeleiders, hoewel bij het overgrote gedeelte de behandelaars en begeleider als constante factor in het zorgproces wordt gezien. Wat betreft algemene verbeterpunten, cliënten zijn zeer tevreden over stichting Just Care. Enkele uitzonderlijke opmerkingen gingen over privacy, bereikbaarheid en meer diversiteit in het personeel.

Figuur 1.5 en 1.6

20.Hoe waardeert u de relatie met uw behandelaar?
Percent

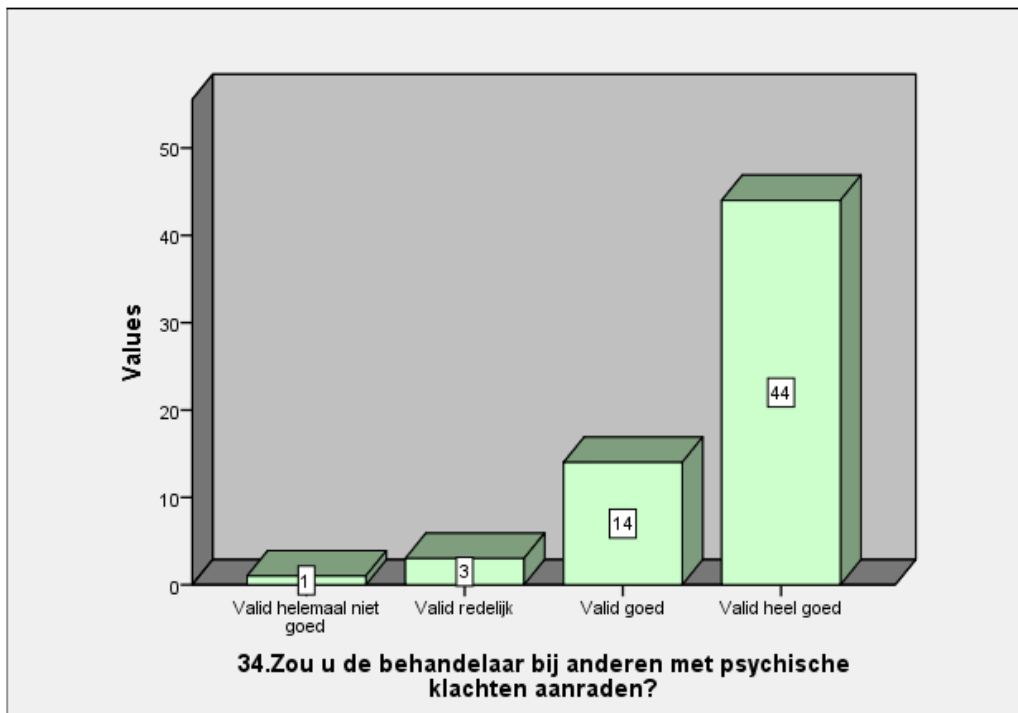


36.Hoe waardeert u de relatie met uw begeleider?
Percent



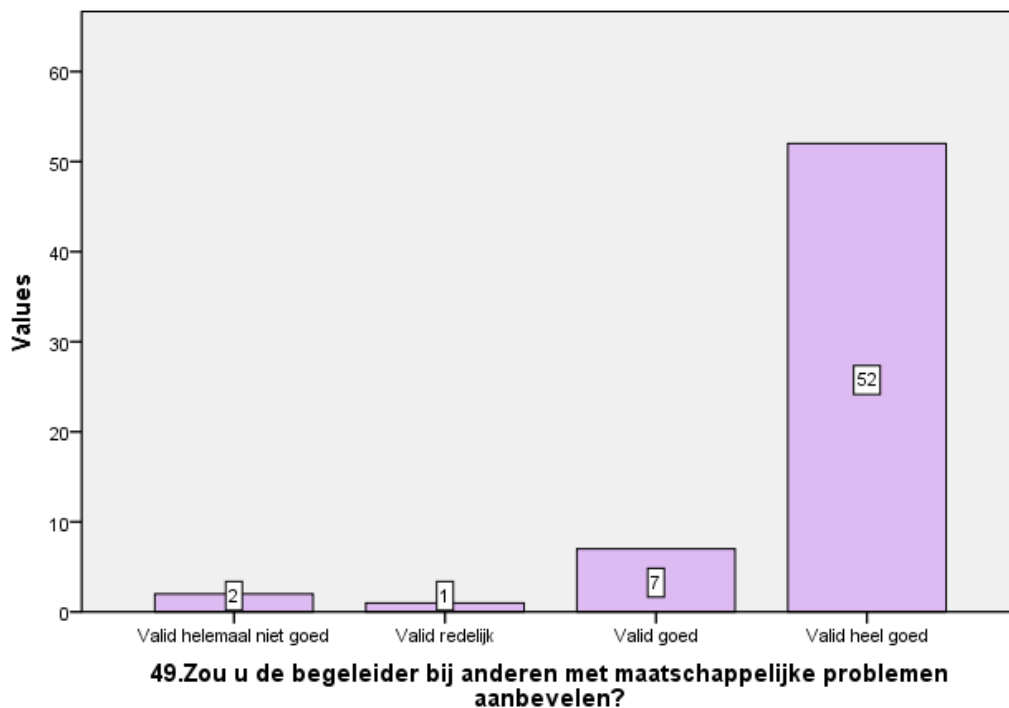
Figuur 1.7

34.Zou u de behandelaar bij anderen met psychische klachten aanraden?
Frequency



Figuur 1.8

49.Zou u de begeleider bij anderen met maatschappelijke problemen aanbevelen?...



2.5 Conclusie

Het merendeel van de doelgroep is vrouw, Surinamers zijn het sterks vertegenwoordigd. De meeste cliënten hebben een Mavo, MBO of VMBO opleiding afgerond en gemiddeld een leeftijd van 40 jaar oud. Cliënten melden zich aan bij Stichting Just Care, vanwege financiële en psychische problemen waarmee zij niet om kunnen gaan.

Het resultaat van het onderzoek is heel positief te noemen. Cliënten zijn tevreden over onderwerpen zoals bereikbaarheid, wachttijd, privacy sfeer van zowel wacht als spreekkamer en ontvangst. Uit het onderzoek blijkt dat cliënten vergeleken met andere zorginstellingen (zeer) positief zijn. Ondanks een aantal punten die voor verbetering vatbaar zijn, blijkt uit de analyses vooral dat de respondenten over het algemeen erg tevreden zijn met de zorg die hen door Stichting Just Care wordt geboden. Zo blijkt dat de cliënt door de behandelaar en begeleider goed geïnformeerd wordt over de behandeling en begeleiding en respectievelijk het behandelplan en actieplan en het vervolg daarvan. De professionaliteit van de behandelaars en begeleiders wordt goed beoordeeld. De cliënten zijn tevreden over de progressie die zij maken op psychisch en maatschappelijk gebied. Stichting Just care wordt bij anderen met

psychische of maatschappelijke problemen aanbevolen. Verder is gebleken dat sprake is van goede communicatie de cliënt heeft het gevoel alles te kunnen bespreken en ook wordt goed naar de cliënt geluisterd, deze voelt zich zodoende serieus genomen.

Er zijn enkele effecten gevonden naar aanleiding van aanvullende analyses. Zo lijken vrouwen hoger te scoren dan mannen. Ook hebben Nederlanders iets meer verwachtingen betreffende behandeling, hoewel dit nog altijd als goed wordt gewaardeerd. Cliënten zijn zeer tevreden over stichting Just Care. Enkele uitzonderlijke opmerkingen gingen over privacy, bereikbaarheid en meer diversiteit in het personeel en vaste begeleider.

Beperkingen van het onderzoek: Er moet rekening gehouden worden met onderzoeksbias en cliënten vragenlijsten sociaal wenselijk kunnen invullen. Echter is gedurende de afname en analyse hier rekening mee gehouden. Met zekerheid kan gezegd worden dat de kwaliteit van de gehele geleverde zorg door stichting Just Care op meerdere vlakken goed tot heel goed wordt gewaardeerd door de cliënt. Tevens werken behandelaars samen met begeleiders om zo goed mogelijk de cliënten te ondersteunen en te behandelen. Een dergelijk concept waarbij maatschappelijk werkers, psychologen en psychiater met elkaar samenwerken wordt gezien als een multidisciplinaire aanpak waardoor effectiviteit wordt vergoed. Dit kan benoemd worden als een meerwaarde, oftewel vanuit commercieel oogpunt een unieke "selling point".

Slotwoord: *Dit onderzoek is tot stand gekomen met behulp van verschillende inspanningen van collega's. De maatschappelijk werkers hebben tijd en moeite gestoken in afname, de vragen zijn mede ontwikkeld door Jasmeet, Harold, Rob en Wanisha.*