

Jaarverslag cliënttevredenheidsonderzoek 2024

Praktijk Rheia meet de clienttevredenheid op 3 verschillende manieren:

- een jaarlijks clienttevredenheidsonderzoek;
- een vragenlijst aan het einde van het traject;
- een informeel keukentafelgesprek.

In het onderstaande rapport worden van deze 3 metingen de uitslagen gedeeld en op basis hiervan wordt een conclusie getrokken over de algehele clienttevredenheid en de mogelijk acties die uit het onderzoek naar voren komen om de clienttevredenheid te verbeteren. Deze worden opgenomen in ons kwaliteitsregister, zodat we blijven werken aan het behouden en versterken van kwalitatief goede zorg en een positieve clienttevredenheid.

Jaarlijks clienttevredenheidsonderzoek

Naar aanleiding van de clienttevredenheidsmeting vorig jaar is ervoor gekozen om het clienttevredenheidsonderzoek dit jaar op 1 moment en praktijkbreed uit te zetten. Alle cliënten in begeleiding zijn via het patiëntenportaal uitgenodigd om een tevredenheidsmeting in te vullen. Er zijn in totaal 21 vragenlijsten uitgezet. Er zijn voor verschillende doelgroepen verschillende vragenlijsten uitgezet, zodat ieder over zijn/haar eigen traject een passende vragenlijst kon inzetten. Hieronder staat een overzicht van de respons:

Vragenlijst	Uitgezet	Ingevuld	Gemiddelde
GGZ Jeugdthermometer: behandeling kind voor ouders	16	15 (waarvan 6 anoniem)	21,87
GGZ Jeugdthermometer: behandeling kind voor jongeren	2	1	25
GGZ Jeugdthermometer: ouderbegeleiding	1	1	27
CQi	2	1	196

De uitkomsten op basis van de verschillende vragenlijsten worden hieronder verder geanalyseerd.

GGZ Jeugdthermometer: behandeling kind (ingevuld door ouders):

Het grootste deel van de respondenten heeft deze vragenlijst ingevuld, die gaat over hoe ouders de begeleiding van hun kind hebben ervaren. Van de 16 vragenlijsten zijn er 15 ingevuld. De vragenlijst geeft een eindscore, die bestaat uit het aantal vragen over de zorg waar met 'ja' op is geantwoord en daarbij opgeteld het gegeven rapportcijfer (maximale score 26). Het gemiddelde cijfer dat is gegeven komt uit op 21,87. De laagste score is 10 en de hoogste score is 25.

Aan alle respondenten is de mogelijkheid geboden om de vragenlijst anoniem in te vullen. Hier is door 6 respondenten gebruik van gemaakt. Later bleek dat we in dat geval de ingevulde antwoorden niet konden inzien, maar alleen een eindscore ontvingen. We weten hiervan dus niet welke vragen met ja/nee zijn beantwoord en hoe hoog het rapportcijfer is geweest. Deze bleken dus minder goed te kunnen worden geanalyseerd.

Uit de vragenlijsten waarvan we wel de antwoorden konden inzien, konden we de volgende conclusies trekken.

- Alle respondenten zouden Praktijk Rheia aanbevelen aan anderen.
- Alle vragen over de begeleiders zijn door alle respondenten positief beantwoord.
- Het onderdeel informatieverstrekking heeft een gemiddelde score van 4,2 bij een maximale score van 5. Verschillende respondenten hebben op sommige momenten ervaren te weinig informatie te hebben gekregen over de begeleiding van hun kind. Dit gaat dan bijvoorbeeld over de aanpak en de resultaten die ze konden verwachten. De meeste respondenten vonden dat ze goed op de hoogte werden gehouden over de begeleiding van hun kind.
- Het onderdeel behandeling kind heeft een gemiddelde score van 5,1 bij een maximale score van 6. Hier valt op dat de gemiddelde score erg wordt beïnvloedt door één respondent die hier helemaal niet tevreden over was. De overige respondenten hebben deze vragen overwegend positief beantwoord.
- Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,6 met een laagste score van 3 en de hoogste score een 9.

Er was tevens gelegenheid tot het geven van verbeter suggesties. Hier kwamen de volgende opmerkingen naar voren.

- Hoe sterk staat het als de behandeling stopt, is de duur van de behandeling voldoende om nieuw aangeleerd gedrag ook vast te houden?
- Ik ben al heel erg tevreden, een verbeterpunt waar al aan gewerkt wordt is een verzamelmap voor ouders voor het overzichtelijk houden van de handreikingen tijdens de behandeling en informatie over de handvaten in de thuissituatie, overzicht van wat is besproken en afgesproken, mede ook als inzicht en naslagwerk, zodat het nog beter beklijft. De samenwerking met Janicke is ook echt erg fijn. Het enige wat ik soms nog wel eens mis is een stuk energetisch werk. Maar verder ben ik heel tevreden met praktijk Rheia. Er is veel al verbeterd, maar er is ook nog voldoende om aan te werken en dat kost tijd heb ik gemerkt.
- Ja, door de behandelingen, aandacht, etc is er al veel inzicht gekomen en zeker al verbetering, alleen mag er nog meer verbetering en handvaten komen voor mij als ouder en tussen mij en mijn kind. Het gaat al best goed, maar de ontploffingen en daarmee ook een fysiek stuk is nog steeds best intens met tijden....Daar mag nog meer aandacht aan besteed worden.

- We hebben alleen zelf allemaal informatie gegeven en dat is in een evaluatie verwerkt. Dus geen behandelplan. Kan de vragen dus moeilijk beantwoorden. Voor zover de evaluatie stonden er wel dingen in die niet klopte. Of naar m'n mening niet goed geïnterpreteerd. Dus er is geen goed beeld in mijn ogen.

- Ik wil graag het evaluatie gesprek van volgende week doen. En dan hopen we op een goed behandelplan. We hebben veel vertrouwen in de nieuwe school. En de evt verdere hulp die we gaan krijgen. Maar wil het bij Rheia afsluiten. Er is al heel veel tijd en energie in gaan zitten. En het volledige verhaal wat er dan uitkomt in de evaluatie is dan wat teleurstellend.

De overige vragenlijsten zijn door te weinig respondenten ingevuld om deze goed te analyseren, vandaar dat we deze alleen kwalitatief kunnen beoordelen.

GGZ Jeugdthermometer: ouderbegeleiding

Deze vragenlijst is uitgezet voor een ouder van een meerderjarige cliënt die ook intensief ouderbegeleiding heeft ontvangen. Er is voor gekozen om de lijst niet uit te zetten bij alle ouders die ouderbegeleiding ontvangen, omdat we ouders niet 2 verschillende vragenlijsten in wilden laten vullen. Deze respondent heeft alle vragen met 'ja' beantwoord en een 9 gegeven als rapportcijfer. Ook zou zij Praktijk Rheia aanbevelen aan anderen. Er zijn geen verbeterpunten benoemd.

GGZ Jeugdthermometer voor jongeren vanaf 12 jaar

Deze vragenlijst is aan 2 jongeren die bij ons zorg ontvangen uitgezet, waarvan 1 de vragenlijst heeft ingevuld. Zij heeft alle vragen met 'ja' beantwoord en als rapportcijfer een 8 gegeven. Er zijn geen verbeterpunten benoemd en ze zou Praktijk Rheia aanbevelen bij anderen.

CQi GGZ en VZ

Deze vragenlijst is uitgezet bij 1 jongvolwassene die bij ons zorg heeft ontvangen. Zij heeft de meerderheid van de vragen positief beantwoord en 9 gegeven als rapportcijfer. Zij was iets minder tevreden over de mogelijkheid tot inspraak in de afspraken (bv locatie, aantal sessies, tijdstip, mannelijke of vrouwelijke begeleider). Dit heeft zij niet toegelicht en verder heeft zij geen verbeterpunten aangegeven.

Conclusie clienttevredenheidsonderzoek

Over het algemeen geven de respondenten aan dat zij heel tevreden zijn over de begeleiders en de begeleiding (van hun kind) en dat zij Praktijk Rheia zouden aanbevelen aan anderen. Het gemiddelde rapportcijfer over alle vragenlijsten komt uit op een 7,8. Dit is een cijfer waar we heel tevreden mee mogen zijn.

Helaas kunnen we door de anoniem ingevulde vragenlijsten niet alle lijsten goed analyseren. We zullen de ouders die deze lijst anoniem hebben ingevuld dan ook vragen om eventuele feedback alsnog met ons te bespreken. Later dit jaar volgt nog een keukentafelgesprek waarin kinderen en ouders op informele wijze ook gevraagd zal worden naar feedback en verbeterpunten.

Tevredenheidsmeting na afsluiting traject

In 2024 zijn in totaal 15 trajecten afgerond, waarvan er bij 11 trajecten een afsluitdocument is ingevuld. De trajecten waarbij geen afsluitdocument werd ingevuld, werden veelal in onderaanneming uitgevoerd, waarbij deze meting niet altijd is gedaan.

In het afsluitdocument wordt uitgevraagd waarom de zorg wordt beëindigd, hoe nuttig ouders de geboden hulp vonden en in hoeverre zij denken na afronding van het traject nog verdere begeleiding nodig te hebben. In 10 van de 11 van de gevallen gaven ouders aan dat de zorg volgens plan wordt beëindigd, terwijl in 1 geval de zorg werd beëindigd op initiatief van de ouder. Het gemiddelde rapportcijfer dat ouders gaven was een 8,0 (range 5,0-9,0). Tenslotte gaven 8 van de 11 ouders aan dat zij niet verwachtten nog verdere hulp nodig te hebben, terwijl 3 ouders dachten voor nu geen verdere hulp nodig te hebben, maar wellicht in de toekomst nog wel.

Informeel keukentafelgesprek (zomerfeest)

Praktijk Rheia organiseert voor de zomervakantie jaarlijks een informeel moment waarop ouders en kinderen inspraak kunnen hebben over gang van zaken bij Praktijk Rheia. Hiervan worden notulen gemaakt. Kinderen wordt middels een online quiz gevraagd naar hun mening. Met ouders gaan we in gesprek terwijl de kinderen buiten spelen.

Ouders:

Ouders blijken tevreden te zijn over de bejegening en communicatie. Hierover kregen we alleen lovende reacties. Wel zouden ze graag zien dat de verslagen en rapportages korter zijn. Ouders zijn tevreden over de nieuwe locatie, maar het is opgevallen dat de ruimtes gehorig zijn. We hebben hier tips voor gekregen. Met betrekking tot het in gebruik nemen van het patiëntenportaal is de tevredenheid wisselend. Het portaal werkt niet altijd zoals het hoort, maar het is fijn dat alle afspraken en verslagen hier te vinden zijn. Ook vindt men het fijn dat in het portaal de verslagen goedgekeurd kunnen worden. Er is geen overeenstemming over het delen van sessierapportages. Ouders vinden het fijn om op de hoogte te zijn van waaraan gewerkt wordt, maar vinden het ook belangrijk dat kinderen vrijuit kunnen spreken zonder bang te zijn dat ouders dit terug zullen lezen.

Kinderen:

Er waren 8 kinderen aanwezig, die hun mening hebben gegeven. De kinderen geven een gemiddeld rapportcijfer van een 8,3 (range: 7,0-10,0). De meesten vinden dat er naar hen geluisterd wordt en dat ze serieus genomen worden, maar soms voelen een aantal kinderen zich niet begrepen. 5 van de 8 kinderen geven aan dat zij voldoende informatie hebben gekregen over wat we doen voordat ze bij ons begonnen en dat zij altijd mogen meebeslissen over de doelen waaraan gewerkt wordt. De meesten vinden dat de begeleiding ze grotendeels heeft geholpen. Er zijn 6 kinderen die aangeven dat ze niet altijd goed antwoord krijgen op hun vragen.

Conclusie:

We zijn heel tevreden met de gemiddelde cijfers en de feedback die uit de verschillende onderdelen van het clienttevredenheidsonderzoek naar voren zijn gekomen. Het is heel jammer dat een respondent een negatieve ervaring weergeeft. Er is contact gezocht met deze respondent om de feedback verder te bespreken.

Naar aanleiding van dit tevredenheidsonderzoek en de bespreking daarvan zijn als verbeterpunten gekomen dat we nog meer aandacht zullen geven aan de informatieverstrekking, zodat alle kinderen en ouders op de hoogte zijn van de mogelijkheden qua aanpak en de resultaten die ze hiervan kunnen verwachten. Dit zal tijdens de intake aandacht krijgen en meer in detail besproken worden tijdens de evaluatie van de ontwikkelingsdiagnostiek en daaropvolgende evaluaties. Dit zal worden opgenomen in de werkprocessen in het kwaliteitshandboek. Daarnaast wordt aangegeven dat er behoefte is aan meer overzicht over de inzichten en tips die tijdens de ouderbegeleiding ontstaan. Hiervoor zijn we al bezig een informatieboekje te ontwikkelen en dit zullen we komend jaar verder uitwerken.

Hoewel we het heel belangrijk vinden dat cliënten en hun ouders anoniem hun mening kunnen geven over de zorg die ze hebben ontvangen, vinden we het jammer dat hierdoor de antwoorden niet goed kwalitatief geanalyseerd konden worden. Hierdoor is het moeilijker conclusies te trekken over de punten die goed gaan en die verbetering behoeven. We zullen voor de tevredenheidsmeting volgend jaar onderzoeken hoe we zowel de anonimiteit kunnen waarborgen als de resultaten goed kunnen analyseren.

Actiepunten:

Aan de volgende punten zal het komende jaar gewerkt worden.

- Het verder uitzetten van een informatieboekje waarin ouders informatie terug kunnen vinden over de verschillende methodieken, opvoedvaardigheden en inzichten en tips die ze krijgen tijdens de begeleiding.
- Het versterken van de informatieverstrekking over de begeleiding door hier zowel tijdens de intake als tijdens de evaluatiemomenten actief aandacht aan te besteden.
- Afsluitdocumenten bij alle trajecten laten invullen.
- Uitzoeken of we een vragenlijst kunnen gebruiken die ook anoniem ingevuld goed te analyseren is.
- Muziek in de wachtkamer tegen de gehorigheid.
- Rapportages inkorten.