

Rapportage tevredenheidsmeting cliënten

Periode	Januari t/m december 2008
Stichting	Terwille, Groningen
Bestemd voor	Erik de Vos en Menoecha van Doeselaar

Leeswijzer In onderstaande tabel worden alle resultaten van de tevredenheidsmeting weergegeven. De scores worden, voor zover mogelijk weergegeven in percentages; deze staan voor het percentage ja-antwoorden op de vraag. De vragen zijn ingedeeld in clusters, waarvan zo mogelijk ook een gemiddelde score wordt gegeven. Om de uitkomsten van deze meting (dec-08) te kunnen toetsen, is waar mogelijk een vergelijking gemaakt met cijfers van De Hoop (DH); dit is de gemiddelde score van de tevredenheidsmeting die in december is afgenomen. Er is geen vergelijking gemaakt met de cijfers van de meting over 2007, aangezien deze op geheel andere wijze geïnterpreteerd zijn. De rapportage wordt afgesloten met een korte conclusie.

Rapportage tevredenheidsmeting Terwille 2008			
<i>Aantal respondenten</i>		155	69
Waardering informatie zorg		DH	dec-08
		73%	78%
1	Heeft u voldoende informatie gekregen over de behandel- en begeleidingsmogelijkheden van de instelling?	76%	83%
2	Heeft u voldoende informatie gekregen over de aanpak van uw behandeling of begeleiding?	74%	84%
3	Heeft u voldoende informatie gekregen over het te verwachten resultaat van de behandeling of begeleiding?	68%	68%
Waardering inspraak		DH	dec-08
		89%	90%
4	Kon (kunt) u meebeslissen over de behandeling of begeleiding die u zou krijgen (krijgt)?	79%	84%
5	Is er een behandel- of begeleidingsplan gemaakt?	Ja 96%	79%
		Nee X	6%
		Weet niet X	15%
6	Heeft u ingestemd met uw behandel- of begeleidingsplan?	93%	87%
Waardering persoonlijke begeleider		DH	dec-08
		90%	96%
7	Vindt u de hulpverlener voldoende deskundig (goed in zijn/ haar vak)?	85%	95%
8	Kunt u de hulpverlener voldoende vertrouwen?	90%	94%
9	Toont de hulpverlener voldoende respect voor u?	95%	97%
10	Vindt u de hulpverlener voldoende geïnteresseerd in u en uw mening?	90%	97%
Waardering resultaat van de behandeling		DH	dec-08
		85%	90%
11	Wordt het behandel- of begeleidingsplan naar wens uitgevoerd?	84%	92%
12	Vindt u de behandeling of begeleiding de juiste aanpak voor uw problemen of klachten?	83%	83%
13	Heeft u door de behandeling of begeleiding meer greep op uw problemen of klachten (gekregen)?	84%	91%
14	Bent u door de behandeling of begeleiding voldoende vooruit gegaan?	87%	90%
15	Bent u door de behandeling of begeleiding beter in staat om dingen te doen die u belangrijk vindt?	87%	93%

16	Kunt u door de behandeling of begeleiding beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had?	85%	88%
Overige vragen		DH	dec-08
17	Welk rapportcijfer zou u geven aan de totale behandeling of begeleiding?	7,4	7,6*
18	Wat moet de instelling volgens u verbeteren om dit rapportcijfer te verhogen?		
	<ul style="list-style-type: none"> - Erik moet internet zetten. - Niets, zeer goed. - Me meer betrekken bij het totaal van de behandeling/begeleiding. - Is niet nodig, goed is goed. - Wachttijden. - Het was een beetje vreemd dat -naam hulpverlener- niet bij ons in het zithoekje zat, maar wat afstandelijk bij het bureau... - Heb een 'andere' medewerker gekregen. Kreeg ik min of meer opgedrongen. Dat zou op een andere manier kunnen. - Meer duidelijkheid over mogelijkheden in het begin. - Zoals ze altijd deed bij mij: luisteren en begrip voor elkaar hebben (respect). - De teug een beetje lossen laten, zodat ik iets mijn gang kan gaan om situaties tegen te komen en zodoende met mijn begeleider te bespreken. - Geen idee. - Beter info bij begin opname. - Meer tijd voor iemand nemen en niet aldoor op de klok kijken dit valt me wel op. - Meer tijd voor geloof en verslaving een alcohol, het is nu vooral aandacht voor drugs. - Mensen met dubbele diagnose (psychisch en verslaafd/verslavingen) niet in een hokje plaatsen van verslavingsvrij, lukt toch niet is te complex. - Cliënten beter indelen in passende groepen. Voor betere effectiviteit training. - Het is goed voor mij zo. - Informatie over de aanpak meer gedetailleerd. Wachtijd van intake tot behandeling moet (m.i.) korter. - Individuele begeleiding intensiveren. - Het blijven benadrukken dat je je verslaving de baas kunt worden, dat je er vrij van kunt komen. Dus uit je afhankelijkheid kunnen komen. - 3 à 4 deelnemers in mijn groep vond ik weinig. Meer deelnemers, meer van elkaar te leren/herkennen. - Zo doorgaan. - 1) Goed kijken naar problemen, wat zijn de echte redenen van de cliënt!!!! 2) Meer duidelijkheid. - In mijn geval ben ik tevreden met de instelling. - Afspraken beter nakomen. - Zou het niet weten, ben erg tevreden. - Informatie over plan en mogelijkheden voor bv partners. - Kortere wachttijd. Snellere afspraken. Beter informatie. Deskundiger receptie. Doorzichtiger structuur. - Verschillende medewerkers meer een lijn zoeken. Sneller reageren op mails. Het is onduidelijk of er overleg is met andere disciplines, zoals huisarts, specialist (psychiater etc.). - Sneller hulp bij vraag geen wachtlijsten. - Ik vind de groep te groot. 9 mensen en maar 1,5 uur wat uitloopt naar 2 uur. - Beter hun werk doen (huiswerk maken). Misschien beter luisteren naar de probleem dan vooroordeel en ik dacht dat jullie hulpverleners zijn. En luisteren naar de persoon (geef hun de tijd dan iedere keer op de klok te letten). - Een behandelplan maken, bespreken en overeenkomen. De wijze van uitvoeren bespreken. De reiskosten opnemen in het totaalpakket. Meer tijd laten voor individuele vrijheid/noodzakelijke dingen. - Met dit cijfer slaag je altijd. - Deskundig personeel. Beter zorg. Meer vrijheid. Beter beveiliging. - Ik denk dat ze doen wat ze kunnen, maar dat ze meer kunnen weet ik zeker. Ik zie dat ze vastlopen op dingen. Meer steun van het Rijk zal welkom zijn en erkenning voor het werk dat Terwille doet. - Er zijn altijd dingen waar je je een beetje aan stoort en iedereen weer aan iets anders. 		
19	Heeft u verder nog opmerkingen over de behandeling of begeleiding?		
	<p>Vraag 19:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cliënt wil de TVM "verder" niet invullen, omdat: "Ik vind het nog te vroeg om daar een mening over te geven" - Cliënt wil de TVM niet invullen, omdat: "Te vroeg" - Er wordt zeer kritisch op antwoorden ingegaan. Hulpverleners geven pas antwoord als de cliënt is uitgesproken. - Qua partnergroep: dit is niet afgerond. Ik zou na de zomervakantie nog bericht krijgen van -naam hulpverlener-, maar heb niks meer gehoord. 		

- Cliënt wil de TVM niet invullen, omdat: "Alleen intakegesprek gehad. Verdere gesprekken waren gelukkig niet nodig."
- Ja, dat er goed wordt geluisterd (samen werken).
- Betere afstemming met begeleiding van de Spetse Hoeve.
- Ervaar het nog niet als dat ik geholpen wordt, meer een minimale voorziening in een vraag van mij om hulp. Tijdens afwezig/vakantie een andere persoon aanbieden van gesprek.
- Algemene opmerking: "Zeer tevreden van begin tot einde. Cijfer 8,5."
- Zeer liefdevol en respectvol.
- Erg veel succes gewenst!
- Zeer tevreden. Uiteindelijk resultaat vergeving met genezing (liefde/vrede) in mijn hart. God is groot!
- Ben blij met de behandeling.
- Ik heb in de Spetse Hoeve gezeten en daarna naar De hoop gegaan. Deze weg was voor mij ideaal. Eerst de rust en daarna weer 't "drukke leven" in bij De Hoop. Nu gaat 't erg goed met mij!
- Het begeleiden mag een beetje meer intensiever zijn.
- Opmerking na vraag 10: "Tja dit heeft geen nut. Ben namelijk een beetje teleurgesteld. Heb ik nou wel een probleem of niet. Beide doorverwijzingen De Hoop, Overbrugging zijn op niets uitgelopen. De Hoop omdat ik geen verslaving heb en de Overbrugging vind juist van wel. Als jullie daartussen zitten als Terwille zijnde gaat er iets niet goed. Nu is het net een kennisoverdracht van mijn kant wat geen resultaat heeft gehad. Dus dit kan volgens mij beter als jullie andere cliënten gaan proberen te begeleiden. Toch bedankt."
- Opmerking bij vraag 1-3: "Ben al snel opgenomen."
- Ik ben dankbaar voor de behandeling en onder de indruk van de begeleiding.
- Meer inlevingsvermogen+duidelijkheid. Meer empathie/troost/mee(de)dogen. Meer informatie-verzameling. Te snelle aannames.
- Ja, ga maar naar de kerk en vraag maar aan jezelf wat je aan het doen ben. Misschien krijg je een antwoord. (Opmerking bij vraag 20: Misschien, ga over nadenken, ben niet helemaal tevreden met jullie. En waarom, ik moet alles vragen voor wat ga gebeuren, heel irritant om niet begrepen worden, vooral in begin als je net ben en later.
- Er is onvoldoende begeleiding voor de individu. Het programma volgens veel te strakke, kromme regeltjes. Nut en noodzaak van creatieve therapie is zeer onduidelijk, dus moeilijk uit te voeren. Cliënt schrijft verder bij vraag 20: Ja, mits veel meer persoonlijke aandacht! Fijn dat het een pos.chr. instelling is, maar wat minder Bijbelstudie mag best. Dan hou je tijd over voor persoonlijke aandacht. Bijbelstudie kan op de Bijbelstudievereniging van de kerk. Te veel stof voor te weinig tijd. Veel tijd gaat verloren met onzinnige evaluaties; bv over sport. Bovendien ben je daar dan te moe voor.
- Het meeste personeel is niet geschoold om met dit soort problemen/ problematiek om te gaan. Het personeel is zwaar onderbezet.
- Nee heb ik niet. (Opmerking bij vraag 20: ben 23 jaar verslaafd, wat deze instelling voor mij gedaan heeft, kan ik niet beschrijven, dank elke dag dat ik deze mensen heb leren kennen.
- Ik ben zeer tevreden, de begeleiding heeft de juiste manier gekozen mij te behandelen.

20	Zou u een ander aanraden hulp te zoeken bij deze instelling?	92%	91%
----	--	-----	-----

* Ter vergelijking: bij de vorige meting gaven de cliënten gemiddeld een 7,5 als cijfer voor de totale behandeling/begeleiding.

Waardering behandeling		DH	dec-08
		85%	93%
21	Sluit de behandeling aan op uw eigen (persoonlijke) situatie?	86%	95%
22	Sluit de inhoud van de trainingen aan bij uw problematiek?	78%	92%
23	Worden de trainingen op een deskundige manier gegeven?	91%	96%
24	Bent u tevreden met het resultaat van de behandeling tot nu toe?	84%	89%
Waardering behandelvoorwaarden		DH	dec-08
		67%	74%
25	Is er voor u voldoende veiligheid in de groep om aan uw behandeling te kunnen werken?	79%	98%*
26	Heeft u voldoende mogelijkheden om u terug te trekken?	71%	88%*
27	Heeft u voldoende privacy op uw (slaap)kamer?	84%	83%*
28	Is het voor u duidelijk hoe de regels gehanteerd worden door de medewerkers?	75%	82%
29	Geven de medewerkers voldoende informatie over procedures in uw behandeling?	76%	78%

30	Draagt het totale behandelprogramma (inclusief studie en werkervaring) bij aan de aanpak voor uw problemen of klachten?	84%	86%
* Bij de antwoorden op vraag 25 t/m 27 geldt; deze vragen zijn niet voor alle cliënten relevant, de gegevens niet van toepassing zijn uit de antwoorden gelaten.			
Waardering christelijke identiteit		DH	dec-08
31	Ervaart u de christelijke identiteit als positief?	98%	100%
32	Ervaart u het geloof als wezenlijk onderdeel binnen uw behandeling?	X	90%
33	Kunt u bij de medewerkers van De Hoop terecht als u persoonlijke geestelijke problemen en/of vragen over het christelijk geloof heeft?	96%	92%
34	Hoe tevreden bent u over het geloofsaspect binnen de behandeling?		
	Zeer ontevreden	X	0%
	Tamelijk ontevreden	X	2%
	Neutraal	X	16%
	Tamelijk tevreden	X	34%
	Zeer tevreden	X	48%
Conclusie			
<p>Terwille scoort op de alle clusters vragen gemiddeld hoger dan De Hoop. Dit is een mooi resultaat, als is het zeker van belang dat Terwille zijn eigen normen bepaalt en zich hieraan afmeet.</p> <p>Een punt waar wel opvallend laag op wordt gescoord, is vraag 5: de aanwezigheid van het behandelplan. Verder worden er in de open vragen veel suggesties ter verbetering genoemd.</p> <p>Naast het vaststellen van normscores is het voor Terwille van belang dat, naar aanleiding van deze meting, wordt gekeken hoe de tevredenheidsmeting in de toekomst zal worden afgenomen om voldoende respons te krijgen, en mogelijk ook om onderscheid te maken in groepen cliënten, zodat meer gericht actie kan worden ingezet.</p>			