

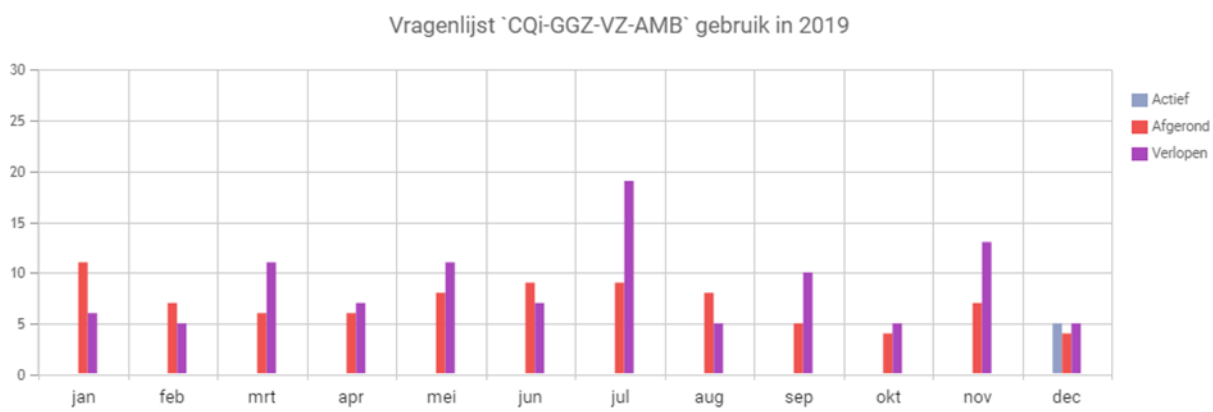
## Rapportage resultaten CQi: 2019

Februari 2020

### Over de rapportage

*Cliënten die stoppen met hun behandeling bij Terwille wordt gevraagd om de behandeling bij Terwille te beoordelen door de CQi in te vullen. Hiermee meten we de tevredenheid van de cliënten en kunnen we de dienstverlening verbeteren. Periodiek worden deze resultaten van de metingen gebundeld in een rapportage en verspreid in de organisatie. Het MT neemt waar nodig verbetermaatregelen naar aanleiding van de uitkomsten.*

In 2019 hebben **84 cliënten** een cliënttevredenheidsmeting (CQi) ingevuld. Het responsaantal is verbeterd ten opzichte van 2018 (38 cliënten) maar blijft een punt van aandacht. De CQi vragenlijst is digitaal afgenomen. Onderstaande grafiek maakt het gebruik van de CQi vragenlijst inzichtelijk, afgezet in aantallen vs. maand. Deze is overgenomen uit het dashboard van de e-health module.



### Samenvatting

Over het algemeen zijn cliënten tevreden over de behandeling bij Terwille. De behandeling wordt in deze rapportage gemiddeld beoordeeld met het cijfer 7.9. Dit cijfer is iets gedaald ten opzichte van de vorige rapportage (8.1). Vooral over de bejegening zijn cliënten zeer tevreden. Wat betreft het samen beslissen en de uitvoering van de behandeling geven cliënten aan dat er nog verbetermogelijkheden zijn. Ondanks deze verbeterpunten krijgt Terwille toch hoge rapportcijfers van de cliënten, er wordt zelfs 8 keer het cijfer 10 gegeven. In zijn geheel volgen de uitkomsten in deze rapportage het beeld wat ook in eerdere rapportages naar voren kwam.

### Rapportage per onderdeel

#### Bejegening

Over de bejegening zijn de cliënten grotendeels positief; 88% voelt zich serieus genomen door de behandelaar. Daarnaast vinden cliënten de uitleg door de behandelaar ook in de meeste gevallen begrijpelijk.

Bejegening	Altijd	Meestal	Regelmatig	Soms
1. Hebben uw behandelaar(s) u serieus genomen?	68%	20%	11%	1%
	Altijd	Meestal	Nooit	Soms
2. Hebben uw behandelaar(s) u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?	60%	36%	1%	3%

### **Bereikbaarheid van de behandelaar**

Bijna de helft van de respondenten geeft aan dat de behandelaar altijd goed bereikbaar was. Dit percentage ligt in de lijn van 2018. Slechts 1% van de cliënten vindt dat de behandelaar niet altijd goed te bereiken is.

Bereikbaarheid	Altijd	Meestal	Nooit	Regelmatig	Soms
3. Heeft u makkelijk contact gekregen met uw behandelaar(s)?	49%	31%	1%	14%	5%

### **Samen beslissen**

Bij het onderdeel samen beslissen geven cliënten aan minder tevreden te zijn, met name als het gaat over het geven van informatie over zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning of patiëntverenigingen. Over dat laatste geeft 44% van de cliënten aan deels, een beetje of geen informatie te hebben gekregen. Dit is een verbetering ten opzichte van 2018 (55%). Toch geeft een groot deel van de cliënten (74%), aan grotendeels of volledig informatie te hebben gekregen over de behandelingsmogelijkheden. En 84% van de cliënten geeft aan dat dat zij volledig of grotendeels konden meebeslissen over de vorm van de behandeling.

Samen beslissen	Ja, helemaal	Grotendeels	Deels	Een beetje	Nee, helemaal niet
4. Heeft u informatie gekregen over de behandelingsmogelijkheden?	42%	32%	20%	5%	1%
5. Is met u besproken welke resultaten u van de behandeling kunt verwachten?	32%	39%	13%	10%	6%
6. Heeft u informatie gekregen over zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning, en/of patiëntenverenigingen?	29%	27%	11%	17%	17%
7. Heeft u mee kunnen beslissen over een bepaalde vorm van behandeling?	51%	32%	11%	5%	1%

### ***Uitvoering van de behandeling***

Het overgrote deel van de cliënten heeft de keuze gehad om naasten te betrekken bij de behandeling. Toch geeft 6% aan dat deze vraag niet aan hen gesteld is. De cliënten geven aan niet allemaal volledig overtuigd te zijn van de juiste aanpak voor de klachten, slechts 37% zegt daar volmondig 'ja' op. Dit percentage is gedaald ten opzichte van 2018 (55%). De behandeling wordt wel grotendeels of volledig naar wens van de cliënt uitgevoerd.

<b>Uitvoering van de behandeling</b>	<b>Ja, helemaal</b>	<b>Grotendeels</b>	<b>Deels</b>	<b>Een beetje</b>	<b>Nee, helemaal niet</b>
8. Heeft u de keuze gehad of uw naasten betrokken werden bij de behandeling?	52%	20%	11%	11%	6%
9. Is de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten geweest?	37%	32%	19%	7%	5%
10. Is de behandeling naar uw wens uitgevoerd?	45%	31%	13%	4%	7%

<b>Uitvoering van de behandeling</b>	<b>Ja, helemaal</b>	<b>Grotendeels</b>	<b>Deels</b>	<b>Een beetje</b>	<b>Nee, helemaal niet</b>	<b>NVT</b>
11. Heeft u informatie gekregen over de eventuele (lichamelijke) bijwerkingen van de medicijnen die u gebruikt? <i>Nb: let op NVT</i>	20%	4%	8%	1%	11%	56%
12. Zijn de resultaten van de (ROM) vragenlijsten die u hebt ingevuld voor en tijdens de behandeling met u besproken?	44%	13%	11%	7%	10%	16%

Vraag 11 gaat over informatie over bijwerkingen van medicijnen. Voor ruim de helft van de cliënten was dit niet van toepassing, de overige helft kreeg soms wel, soms gedeeltelijk, maar soms ook helemaal geen informatie over bijwerkingen. De resultaten van de ROM-vragenlijsten zijn met 57% van de cliënten grotendeels of volledig besproken, dus maar dus nog niet altijd.

<b>Beoordeling behandeling</b>	<b>rapportcijfer</b>
13. Welk cijfer geeft u aan de behandeling ?	7.9

### Vragen over cliëntzelf

Tot slot zijn cliënten gevraagd om hun eigen gezondheid in zijn algemeenheid te beoordelen. Van de cliënten die uit zorg gaan benoemen 84% hun gezondheid als 'goed' of 'zeer goed' of 'uitstekend'.

Over uzelf	Slecht	Matig	Goed	Zeer goed	Uitstekend
14. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?	2%	13%	48%	18%	18%

### Beoordeling

Gemiddeld krijgt Terwille een **7.9** als rapportcijfer voor de behandeling. In de vorige rapportage was dit een 8.1, dus dit is iets gedaald. Nadere analyse van de cijfers laat zien dat 77 respondenten een voldoende cijfer hebben gegeven en 7 respondenten een onvoldoende.

### Overige opmerkingen die cliënten hebben gegeven aan het eind van de vragenlijst:

#### Complimenten

- Ik ben bijzonder dankbaar voor- en onder de indruk van de kundigheid en betrokkenheid van Terwille. Zag het aan het begin zelf niet meer zitten toen en zag geen uitweg. **Maar Geloof in vrijheid mag met recht onder het Logo van Terwille blijven staan.** Met alles wat ik heb geleerd kan ik opgebouwd en toegerust verder.
- Het was vooral fijn dat er meteen gekeken werd naar alle aspecten van mijn leven en wat er dwars zat. Ook werd er meteen gezocht naar de onderliggende kernen van de problematiek en het opbouwen van eigenwaarde. Ook als ik zat met heftige zaken zoals de omstandigheden van mijn scheiding, dan was daar ruimte voor. Verschillende tools om ook zelf aan de slag te gaan thuis werden gepersonifieerd, er werd kortom echt gekeken naar mij als persoon en dat was zeer prettig en behulpzaam.
- Terwille is prima verslavingszorg, waar ik iedereen naar toe wens te sturen.
- Ik kwam met een specifieke vraag, is adequaat op gereageerd. Was fijn en begripvol.
- Alles was super. Ben clean geworden en nog steeds!!
- De behandelingen waren goed, alleen ik kwam mijn afspraken niet altijd na, maar ik ben van de drugs af en dat is het alle belangrijkste!

## Opmerkingen & verbeterpunten

- Tijdens de behandelingsperiode heb ik momenten gehad van afkickverschijnselen. Ik vraag mij af of dat normaal is, want daar is verder niet over gesproken. Nu de behandeling is gestopt, is het natuurlijk niet meer nodig, omdat ik geen verschijnselen meer heb; waar ik heel blij mee ben. Maar het wonderlijke is wel dat je tijdens de periode van behandeling momenten hebt dat er een soort gevecht in jezelf aan de gang is en dat is best heftig geweest. *(Bespreken bijwerkingen van afkicken)*
- Ik ben tevreden geweest over de behandeling door mijn directe behandelaar maar zeer ontevreden over de behandeling door de psychiaters. Die hebben het enorm laten afweten. *(Beschikbaarheid van en behandelinzet door psychiaters)*
- De behandeling in Dordrecht was niks voor mij en de Minnesota ook niet. Toen ik daarna één op één gesprekken kreeg werkte dat wel heel goed. *(Juiste behandel aanpak)*
- Duurt te lang voor een behandelgesprek, half jaar wachten betekend dat ik mij al 6x kon dooddrinken. *(Interne behandelwachtijd)*
- De behandeling was niet voor mij geschikt. De vervolgspraak om dit te bespreken was 2 maanden nadat ik had aangegeven dat dit niets voor mij was. In de tussenliggende tijd ben ik met mijn vriend samen gaan afbouwen met goede resultaten. Mede ook doordat mijn depressie is verdwenen. *(Afspraken maken en continuïteit van zorg)*
- Beperkte aanbod voor groepsbehandeling voor mensen die naast de behandeling blijven werken. *(Tijdstip deeltijdbehandeling)*
- Gemaakte afspraken werden meerdere keren op het laatste moment afgezegd. Ik vond dit vervelend. *(Afspraken afzeggen door Terwille)*
- het is allemaal anders gelopen als dat ik zou willen, het plan was om naar de hoop te gaan na 6 weken behandeling met Terwille maar dat was volgens mijn behandelaarster niet aan de orde, dus dat viel mij tegen dus ja toen ben ik ervoor gaan kiezen om te geloven dat ik dat dan ook niet nodig heb en dat ik in staat ben om mijn leven te kunnen gaan leiden zonder nog een traject in te gaan en hier ben ik dan ook mee bezig met ondersteuning van Saron *(verwachtingenmanagement en passende zorg)*
- Geen verkeerde dingen in de wereld helpen geld voor beide partijen *(opmerking is onvoldoende concreet)*
- Graag had ik sneller contact gehad met iemand van het team. Het duurde soms best lang voor iemand met mij contact legde, ondanks dat ik terugbelde nadat de telefoniste mijn niet terug belde. *(Bereikbaarheid behandeling/ begeleiding en continuïteit van zorg)*
- Persoonlijk had ik op z'n tijd een wat steviger confrontatie door de therapeuten wel OK gevonden *(stevigere aanpak gewenst)*