

Tevredenheidsonderzoek

Kairos

Vierde afname

Juni 2009

I.A. Brazil

Patiëntentevredenheidsonderzoek Kairos 2009

In het voorjaar van 2009 is er voor de vierde keer een patiëntentevredenheidsonderzoek gehouden op de verschillende locaties van Kairos. Dit onderzoek is uitgevoerd om de kwaliteit van de geleverde diensten te peilen en te waarborgen, als onderdeel van de P&C-cyclus. Dit rapport is een overzicht van de resultaten die zijn behaald bij de vierde afname van de vragenlijst.

Respons

Het percentage respondenten dat een ingevulde vragenlijst heeft ingeleverd is minder gunstig dan bij de vorige afname van de vragenlijst. Tabel 1 is een overzicht van de behaalde responspercentages per locatie.

Tabel 1. Overzicht van de percentages respons per locatie

<i>Locatie</i>	<i>3^e afname (%)</i>	<i>4^e afname (%)</i>
Nijmegen	68	47
Arnhem	73	66
Apeldoorn	50	31
Tiel	74	67
Den Bosch	64	35
Totaal	68	55

Vragenlijst

De vragenlijst bestond uit stelling, waarover patiënten een oordeel moesten geven op een 5-puntsschaal. Patiënten konden kiezen uit de volgende antwoordmogelijkheden:

1. volledig mee eens
2. mee eens
3. neutraal
4. mee oneens
5. volledig mee oneens

Om de interpretatie van de gegevens te vergemakkelijken is er gekozen om deze antwoordmogelijkheden te hernoemen naar:

1. erg tevreden
2. tevreden
3. neutraal
4. ontevreden
5. erg ontevreden

Resultaten

In onderstaande tabellen zijn de resultaten terug te vinden per locatie. De betekenis van de scores in de tabellen komt overeen met de nummering van bovenstaande antwoordmogelijkheden.

Hoofdschalen

De vragenlijst bestond uit vier hoofdschalen waar een oordeel over moest worden gegeven. Het ging om de waardering van de verschaft informatie, waardering van zaken

m.b.t. het behandelplan, waardering van de hulpverlener en waardering van de resultaten van de behandeling. Tabel 2 geeft de gemiddelde scores weer per locatie. Patiënten van alle locaties van Kairos geven aan tevreden te zijn met de verschillende aspecten van de dienstverlening en zowel de schaal- als de gemiddelde scores zijn bijna onveranderd t.o.v. de 3^e afname.

Tabel 2. Gemiddelde waardering per locatie. De tussen haakjes geplaatste + of - geeft aan of er vooruitgang of achteruitgang is geboekt t.o.v. de 2^e afname.

	Locatie					
	Nijmegen	Arnhem	Apeldoorn	Tiel	Den Bosch	Gemiddeld
Waardering informatie	2	2	2	2	2	2
Waardering inspraak	2	2	2	2	2	2
Waardering hulpverlener	1	2	1(+)	1	2	1(+)
Waardering behandeling	2	2	2	2	2	2

Afzonderlijke items

In dit onderdeel worden de scores op itemniveau gepresenteerd en besproken. In elke tabel worden de scores per locatie weergegeven.

Waardering van de informatie

Net zoals bij afname 3 geven patiënten aan tevreden te zijn met de hoeveelheid informatie die ze ontvangen over verschillende aspecten van de behandeling. Tabel 3 laat zien dat er geen veranderingen zijn geweest in de waardering t.o.v. de 3^e afname.

Tabel 3. Gemiddelde waardering van de informatie per locatie. De tussen haakjes geplaatste + of - geeft aan of er vooruitgang of achteruitgang is geboekt t.o.v. de 2^e afname.

	Locatie					
	Nijmegen	Arnhem	Apeldoorn	Tiel	Den Bosch	Gemiddeld
Voldoende informatie over behandelmogelijkheden	2	2	2	2	2	2
Voldoende informatie over aanpak van de behandeling	2	2	2	2	2	2
Voldoende informatie over verwachte resultaten	2	2	2	2	2	2

Waardering van het behandelplan

Uit Tabel 4 is af te leiden dat patiënten van alle locaties tevreden zijn met allerlei zaken m.b.t. hun behandelplan. Ook hier is er weinig sprake van veranderingen. De score van Kairos Apeldoorn op het item ‘Er is een behandelplan gemaakt’ is met 1 punt vooruit gegaan.

Tabel 4. Gemiddelde waardering van het behandelplan per locatie. De tussen haakjes geplaatste + of - geeft aan of er vooruitgang of achteruitgang is geboekt t.o.v. de 2^e afname.

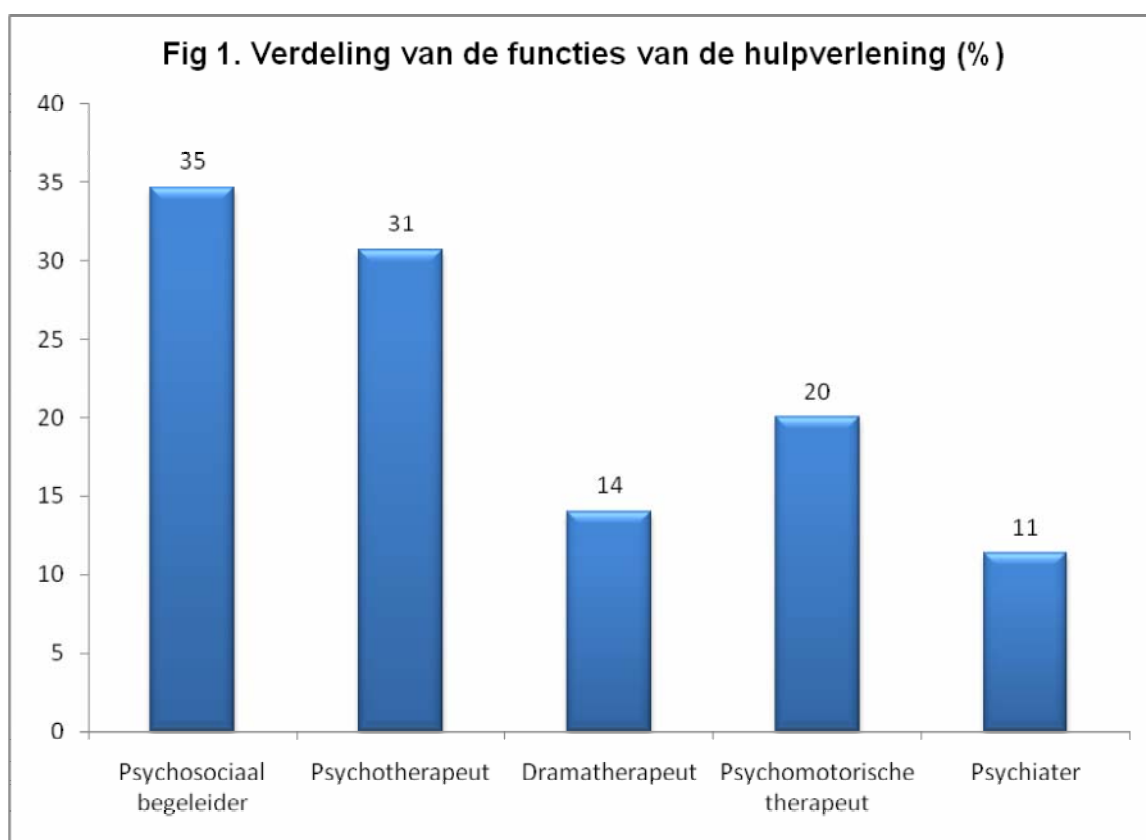
	Locatie					
	Nijmegen	Arnhem	Apeldoorn	Tiel	Den Bosch	Gemiddelde
Mogelijkheid om mee te beslissen over de behandeling/begeleiding	2	2	2	2	2	2
Er is een behandelplan gemaakt	2	2	1(+)	2	2	2
Instemming met behandelplan	2	2	2	2	2	2

Waardering van de hulpverlener

Uit onderstaande tabel (Tabel 5) is af te lezen dat de hulpverleners in Apeldoorn op alle items uitstekend scoren. Hoewel patiënten van Kairos Den Bosch tevreden zijn, is deze locatie op alle items achteruit gegaan. Verder is de beoordeling van Nijmegen vooruit gegaan op twee items. De waardering van de hulpverleners in Arnhem blijft ongewijzigd, maar gunstig. Bij het geven van een waardering aan de hulpverleners is er ook aan de patiënten gevraagd om aan te geven over welke type hulpverlener het oordeel gaat. Figuur 1 is een weergave van de verdeling van de functies van de hulpverleners. Uit dit figuur is af te leiden dat de meeste oordelen gebaseerd zijn op contacten met psychotherapeuten, psychosociale begeleiders en psychomotorische therapeuten. Als er per functiesoort naar de schaalscore wordt gekeken (Tabel 6), valt het op dat bijna alle soorten hulpverleners dezelfde gunstige waardering hebben behaald t.o.v. van de 3^e afname. Alleen voor de psychosociale begeleiding is er een verhoging van waardering zien.

Tabel 5. Gemiddelde waardering van de hulpverleners per locatie. De tussen haakjes geplaatste + of - geeft aan of er vooruitgang of achteruitgang is geboekt t.o.v. de 2^e afname.

	Locatie					Gemiddelde
	Nijmegen	Arnhem	Apeldoorn	Tiel	Den Bosch	
Hulpverlener beschikt voldoende deskundigheid	2	2	1(+)	2	2(-)	2
Hulpverlener is te vertrouwen	2	2	1(+)	2	2(-)	2
Hulpverlener is respectvol	1(+)	2	1(+)	1(+)	2(-)	1(+)
Hulpverlener toont voldoende interesse in mening van cliënt	1(+)	2	1(+)	1(+)	2(-)	1(+)





Tabel 6. Gemiddelde waardering per type hulpverlener. De tussen haakjes geplaatste + of - geeft aan of er vooruitgang of achteruitgang is geboekt t.o.v. de 1^e afname.

Functie van de hulpverlener	Schaalscore Waardering hulpverlener
Psychosociaal begeleider	1(+)
Psychotherapeut	2
Dramatherapeut	2
Psychomotorische therapeut	2
Psychiater	2

Waardering van de resultaten van de behandeling

Tabel 7 laat zien dat patiënten tevreden zijn met de resultaten die met de behandeling worden behaald. Kairos Tiel heeft op één van de items een iets lagere score behaald dan vorige keer, die aangeeft dat er een verschuiving heeft plaatsgevonden van ‘tevreden’ naar ‘neutraal’. Verder heeft locatie Apeldoorn een lichte vooruitgang geboekt.

Tabel 7. Gemiddelde waardering resultaten van de behandeling per locatie. De tussen haakjes geplaatste + of - geeft aan of er vooruitgang of achteruitgang is geboekt t.o.v. de 1^e afname.

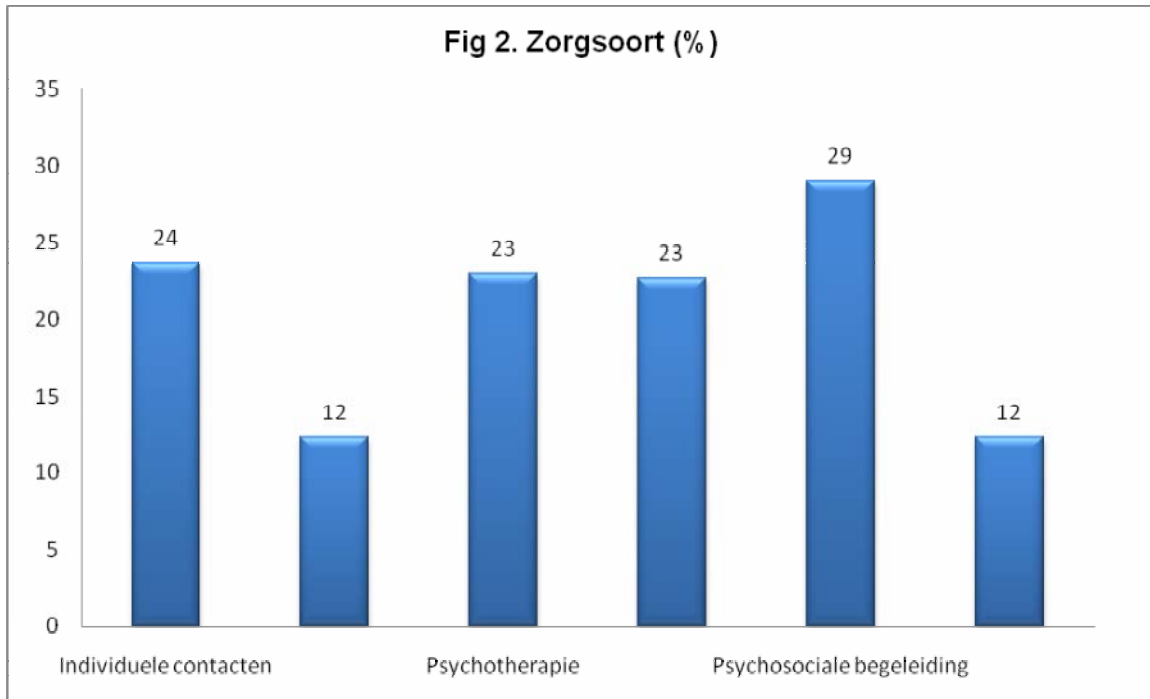
	Locatie					Gemiddelde
	Nijmegen	Arnhem	Apeldoorn	Tiel	Den Bosch	
De behandeling staat in het behandelplan	2	2	2	2	2	2
De behandeling is de juiste aanpak	2	2	2	2	2	2
De behandeling biedt meer grip op de problemen/klachten	2	2	2	2	2	2
De behandeling zorgt voor vooruitgang	2	2	2	2	2	2
De behandeling stelt cliënten in staat om dingen te doen die ze belangrijk vinden	2	2	2	2	2	2
Door de behandeling kunnen cliënten beter omgaan met probleem mensen/situaties	2	2	2(+)	2	2	2
De behandeling helpt om geen delicten meer te plegen	2	2	2	3(-)	2	2

Achtergrondgegevens

Naast de gegevens over waardering zijn er ook gegevens verzameld over zaken zoals zorgsoort, verwijzende instantie en geboorteland. In deze paragraaf worden de resultaten hiervan bekend gemaakt.

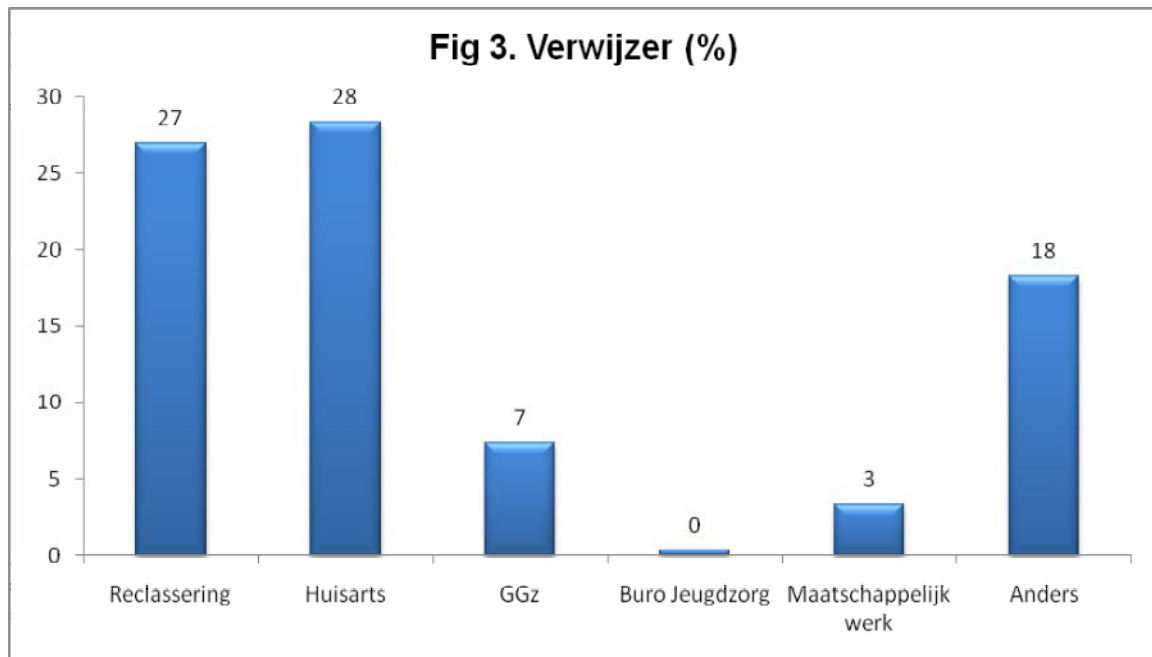
Zorgsoort

Ruim 75 % van de patiënten van Kairos verkrijgen hulp d.m.v. psychotherapie, individuele contacten of psychosociale begeleiding. De hoeveelheid individuele contacten laat een stijging van 5% zien. Figuur 2 geeft de verdeling van de verschillende soorten zorg weer.



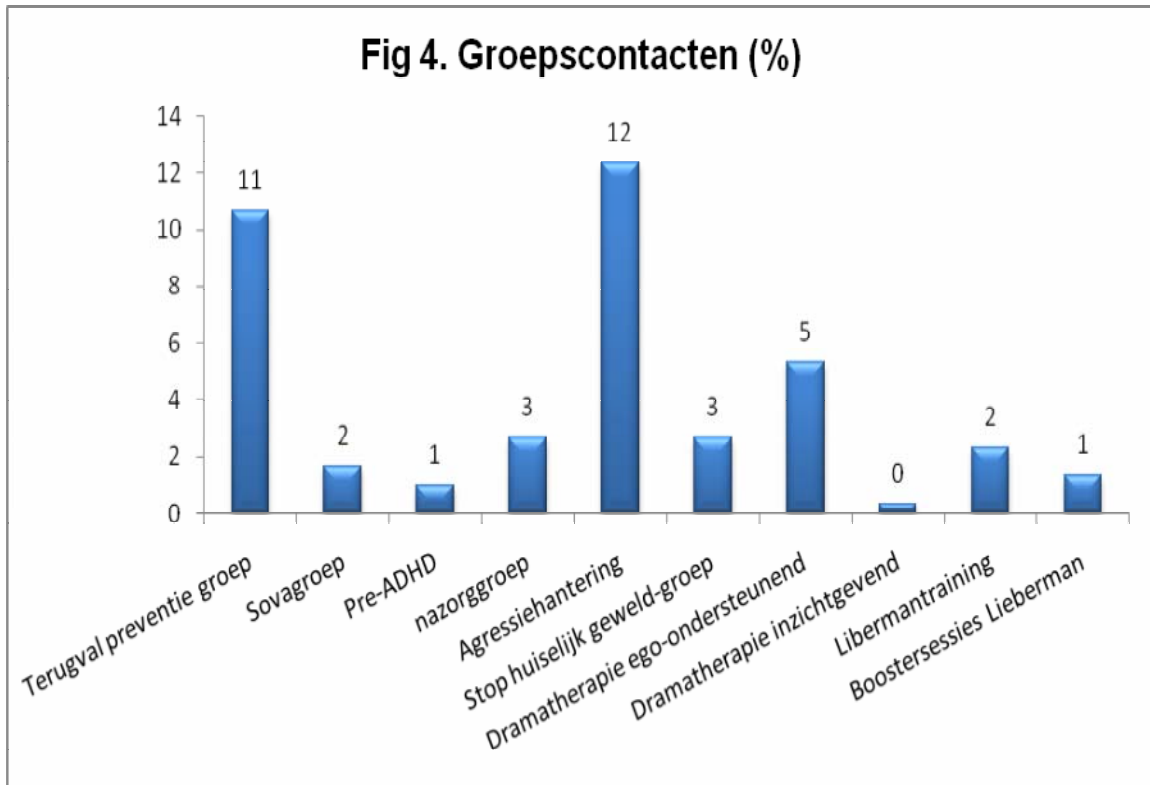
Verwijzer

Ruim 27% van de patiënten heeft Reclassering als verwijzende instantie. Dit is een daling van 7% t.o.v. de vorige afname. Verder is er ook een halvering geweest van hoeveelheid cliënten die door de GGz zijn doorverwezen. Verwijzing via de huisarts is gelijk gebleven. Dit is af te leiden uit Figuur 3. De categorie 'anders' bestaat uit een verzameling van andere zorginstellingen en patiënten die zich vrijwillig hebben aangemeld.



Groepscontacten

Figuur 4 laat zien wat de verdeling is van de verschillende vormen van groepscontact die door Kairos worden aangeboden. De 3 groepen waar patiënten het meest in aanraking mee komen zijn de terugval preventie groep, de stop huiselijk-geweld groep en agressiehanteringstrainingen. Dit is niet veranderd vergeleken met het 3^e onderzoek. Het is wel opvallend dat er een grote daling is geweest in de percentages, mede doordat er meer vormen van groepscontacten zijn geïntroduceerd.



Geboorteland

De populatie van patiënten die Kairos bezoeken bestaat voor 88% uit klanten die in Nederland zijn geboren. Het resterend deel bestaat uit een redelijk grote variatie van buitenlandse patiënten, waarvan Turkije de koploper is met 3%.

Tabel 8. Geboorteland patiënten

	Percentage
Nederland	88
Curaçao	1
Irak	0
Servië	0
Tunesië	0
Suriname	1
Chili	0
Polen	0
Joegoslavië	0
Zwitserland	0
Sierra Leone	0
Brazilië	0
Malawi	1
St. Maarten	1
Nieuw Guinea	0
Indonesië	1
Marokko	1
Duitsland	1
Turkije	3

Rapportcijfer

Een ander onderdeel van de vragenlijst bestond uit het geven van een rapportcijfer aan de totale behandeling of begeleiding. De gemiddelde cijfers per locatie zijn terug te vinden in Tabel 9. Het gemiddelde rapportcijfer is iets gestegen naar een 7,9. Alle locaties, m.u.v. Den Bosch, hebben op dit vlak vooruitgang geboekt. Het laagste cijfer is ditmaal behaald in Den Bosch, die als enige achteruit is gegaan. Apeldoorn is het meest vooruitgegaan.

Tabel 9. Rapportcijfers behandeling/begeleiding per locatie

Locatie	1 ^e afname	2 ^e afname	3 ^e afname	4 ^e afname
Nijmegen	7,8	7,9	7,6	7,9
Arnhem	7,5	7,5	7,5	7,9
Apeldoorn	8,2	7,6	7,6	8,0
Tiel	8,1	8,0	7,7	7,7
Den Bosch	7,4	7,8	7,9	7,7
Algemeen	7,7	7,7	7,6	7,9

Kairos aanraden

Van de 300 respondenten heeft 277 ingevuld of ze Kairos wel of niet zouden aanraden aan iemand anders. Hiervan geeft 94% aan dat ze Kairos zouden aanraden als hulpverlenende instantie. Dit is een lichte daling van 1 % t.o.v. afname 3. De verdeling van de antwoorden is terug te vinden in Tabel 10.

Tabel 10. Responsverdeling

	Frequentie	Percentage
Ja	261	94
Nee	16	6
Totaal	277	100

Suggesties voor verbetering

Naast de meerkeuze vragen hebben de patiënten ook de ruimte gekregen om suggesties te maken over zaken waar zij verbeteringen in zouden zien. De meest voorkomende punten zijn:

- Meer duidelijkheid over allerlei zaken en betere communicatie
- Meer individuele aandacht en betere toespitsing van behandeling aan individuele behoeftes
- Meer begrip voor de mening van patiënten
- Wachtlijsten verkorten
- Meer feedback over (voortgang van) de behandeling
- Vaste hulpverleners gedurende de behandeling
- Betere communicatie met andere instanties
- Meer leerpunten formuleren

Conclusies

De resultaten van het onderzoek zijn erg gunstig voor Kairos, zowel op de afzonderlijke locaties en als een geheel. Patiënten geven aan op alle fronten tevreden te zijn en dit is ook terug te zien aan de hoge rapportcijfers en de hoge bereidheid om Kairos aan anderen aan te raden voor hulp. Er kan ook worden geconcludeerd dat het patroon van tevredenheid die op schaalniveau is gevonden goed overeenkomt met het patroon op itemniveau. Bij de vorige afname kwam Kairos Apeldoorn als 'slechtste' uit,

Terwijl nu juist op deze locatie de grootste vooruitgang is geboekt. De waardering van de meeste items laat een verschuiving van tevreden naar erg tevreden zien. Daarentegen laat de waardering van Kairos Den Bosch enige achteruitgang zien, hoewel de patiënten over het algemeen nog steeds tevreden zijn.