

Kairos

Forensische polikliniek

Hoe tevreden zijn patiënten met hun behandeling bij Kairos?



Resultaten Patiënttevredenheidsonderzoek
2014 - 6^{de} afname

M.G. de Vries
Junior onderzoeker Pompestichting

Patiënttevredenheidsmeting Kairos 2014

In het najaar van 2014 vond voor de 6^e keer een meting plaats onder de patiënten van Kairos om de mate van tevredenheid in kaart te brengen. In dit rapport zijn de resultaten van de meting te vinden. Er wordt stilgestaan bij de resultaten verdeeld over de verschillende Kairos poli's. Daarnaast is er bij sommige onderdelen een vergelijking gemaakt met de resultaten die naar voren kwamen tijdens de voorgaande meting in 2012.

Vragenlijst

De tevredenheid van de patiënten is net zoals voorgaande keer gemeten met behulp van een vragenlijst: de '*Thermometer voor waardering door patiënten*'. De vragenlijst telt 21 items om de tevredenheid in kaart te brengen en daarnaast een aantal extra items gericht op meer algemene/demografische gegevens (leeftijd, verwijzende instantie, afkomst ed.).

De items gericht op de waardering hebben de vorm van een stelling, bijvoorbeeld '*Ik ben door de behandeling voldoende vooruitgegaan*'. Patiënten konden per stelling 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 in deze rapportage gekozen om deze antwoordmogelijkheden te hernoemen naar:

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

Doormiddel van de vragenlijst konden de patiënten hun ervaring aangeven op vier gebieden/thema's.

1. waardering van de verschaftte informatie
2. waardering van inspraak met betrekking tot het behandelplan
3. waardering van de hulpverlener
4. waardering van de resultaten van de behandeling.

Daarnaast werd aan de deelnemers gevraagd een algemeen rapportcijfer te geven (cijfer tussen 1 en 10) en aan te geven of zij Kairos zouden aanbevelen bij een ander '*Zou u een ander aanraden hulp te zoeken bij Kairos?*' (ja/nee). Voor een weergave van de gehele vragenlijst zoals voorgelegd aan de deelnemers zie bijlage 1.

Resultaten

Als eerste zullen in onderstaande tabellen wat algemene gegevens over de doelgroep worden besproken (respons, leeftijd, geslacht, afkomst, verwijzende instantie). Daarna zullen de resultaten per thema terug te vinden zijn. Vervolgens zal er meer specifiek worden gekeken naar de afzonderlijke vragen die zijn gesteld en de gemiddelde scores per poli. Het rapport sluit af met conclusies en verbeterpunten.

Respons

In tabel 1 zijn gegevens te vinden met betrekking tot het aantal patiënten dat deel heeft genomen aan het onderzoek dit jaar. In de tabel is te zien hoeveel contacten er gedurende de afname periode waren per poli, daarnaast is te zien door hoeveel patiënten de lijst daadwerkelijk is ingevuld¹. Door deze aantallen tegen elkaar af te zetten is er inzicht verkregen in het responspercentage. De gemiddelde respons was dit jaar 36% dit is lager dan in 2012. Per poli is er variatie te zien, Den Bosch heeft het hoogste responspercentage, bij de poli's in Nijmegen en Apeldoorn en met name bij de patiënten van de ForFACT teams liggen de responspercentages lager.

Tabel 1. Respons per locatie. De tussen haakjes geplaatste + of - geeft aan of er vooruitgang of achteruitgang is geboekt ten opzichte van de voorgaande afname in 2012.

<i>Locatie</i>	<i>Contacten</i>	<i>Deelnemers</i>	<i>Respons %</i>
Nijmegen	192	69	36% (-)
Arnhem	179	75	42% (-)
Apeldoorn	75	29	39% (-)
Den Bosch	83	39	47% (-)
ForFACT Tiel	34	10	29%
ForFACT Nijmegen/Arnhem	104	18	17%
Totaal aantal	667	240	
Gemiddelde respons			36% (-)

Algemene gegevens respondenten²

De gemiddelde leeftijd van de deelnemers is 41 jaar. De jongste respondent is 19 en de oudste is 69 jaar oud. Negentig procent van de deelnemers is man. De populatie van patiënten die Kairos bezoekt en heeft deelgenomen aan het onderzoek bestaat voor 85% uit personen die in Nederland zijn geboren. Overige deelnemers komen bijvoorbeeld uit Marokko, Turkije, Curaçao, Polen.

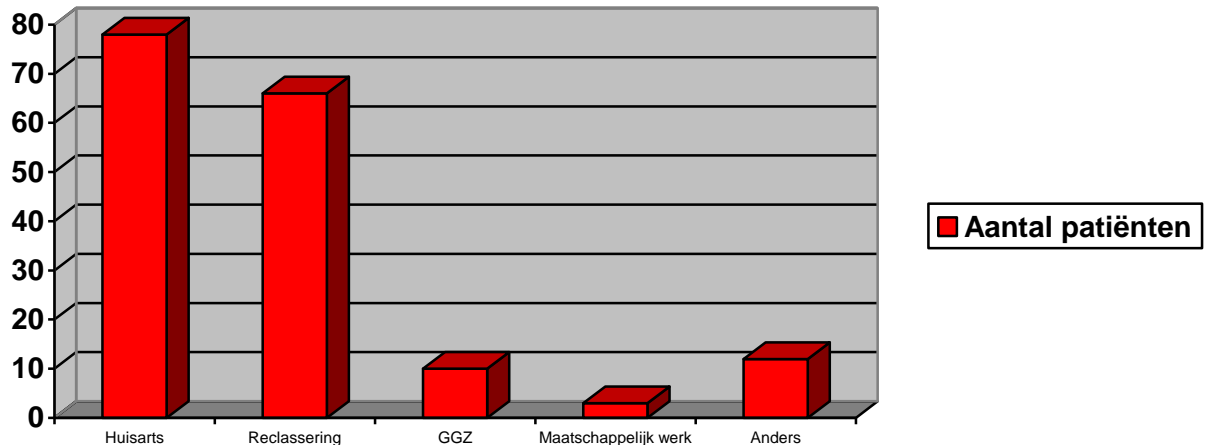
¹ Van 20 respondenten zijn de antwoorden niet meegenomen in het onderzoek aangezien zij met een opmerking aangaven dat ze pas net in behandeling waren bij Kairos en daardoor de vragen moeilijk konden beantwoorden.

² n=236 respondenten.

Verwijzende instantie

Ongeveer 33% van de patiënten geeft aan door de huisarts naar Kairos te zijn verwezen. Zevenentwintig procent van de patiënten kwam via de Reclassering bij Kairos terecht. Zie figuur 1 voor een totale weergave van verwijzers. De categorie 'anders' bestaat uit een verzameling van (zorg)instellingen (zoals Iriszorg, Steunpunt Huiselijk Geweld, MEE, ziekenhuis, gemeente) en patiënten die zich vrijwillig hebben aangemeld.

Figuur 1. Verwijzende instanties



Algemene waardering

Tabel 2 geeft de gemiddelde waardering voor de vier algemene thema's weer per Kairos locatie. Patiënten van alle locaties geven aan over het algemeen tevreden tot zeer tevreden te zijn met de verschillende aspecten van de dienstverlening. Ten opzichte van de voorgaande meting in 2012 is de waardering voor de behandelaar toegenomen van 'tevreden' naar 'zeer tevreden'.

Tabel 2. Gemiddelde waardering per locatie. De tussen haakjes geplaatste + of - geeft aan of er vooruitgang of achteruitgang is geboekt ten opzichte van de voorgaande afname in 2012. ZT staat voor zeer tevreden. De ForFACT teams zijn samengenomen gezien het beperkte aantal respondenten per groep.

	Locatie					Gemiddeld
	Nijmegen	Arnhem	Apeldoorn	Den Bosch	ForFACT	
Informatie	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden
Inspraak	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden
Hulpverlener	Tevreden	ZT (+)	ZT (+)	ZT (+)	Tevreden	ZT (+)
Behandeling	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden

Specifieke vragen per thema

In dit onderdeel worden de scores op itemniveau gepresenteerd. In elke tabel wordt de gemiddelde waardering per locatie weergegeven. Tevens wordt er gekeken of er sprake is van verandering ten opzichte van de voorgaande meting.

Waardering van de informatie

Dit thema werd gemeten aan de hand van 3 vragen, zie tabel 3 voor de vragen en de gemiddelde waardering. De waardering is vergelijkbaar met de voorgaande meting. Net als in 2012 geven de patiënten aan tevreden te zijn met de informatie die wordt verstrekt betreffende behandelmogelijkheden, de aanpak van de behandeling en wat betreft de verwachte resultaten.

Tabel 3. Gemiddelde waardering van de informatie per locatie.

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

Waardering van het behandelplan

De waardering van het behandelplan is gemeten met 3 vragen, zie tabel 4 voor de vragen en de gemiddelde tevredenheid. De deelnemende patiënten van alle locaties zijn gemiddeld genomen tevreden met het behandelplan. De waardering is vergelijkbaar met de voorgaande meting.

Tabel 4. Gemiddelde waardering van het behandelplan per locatie.

	Locatie					Gemiddelde
	Nijmegen	Arnhem	Apeldoorn	Den Bosch	ForFACT	
Mogelijkheid om mee te beslissen over de behandeling/begeleiding	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden
Er is een behandelplan gemaakt	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden
Instemming met behandelplan	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden

Waardering van de hulpverlener

De waardering van de hulpverlener is gemeten met behulp van 4 vragen, zie tabel 5 voor de vragen en de gemiddelde tevredenheid. De patiënten zijn gemiddeld genomen tevreden over de hulpverlener. De gemiddelde scores wat betreft 'de hulpverlener is respectvol' en 'de hulpverlener is voldoende geïnteresseerd in mijn mening' zijn zelfs toegenomen ten opzichte van de voorgaande meting van 'tevreden' naar 'zeer tevreden'.

Bij het geven van een waardering over de hulpverleners is er ook aan de respondenten gevraagd om aan te geven over welke type hulpverlener het oordeel gaat. Bij veel respondenten was deze vraag echter open gelaten (92 respondenten) of waren meerdere hulpverleners aangevinkt (24 respondenten). Van de deelnemers die het wel hebben aangegeven bleken 62 hun psychosociale behandelaar de beoordelen, 33 hun psychotherapeut, 15 deelnemers hun dramatherapeut, 13 hun psychomotorische therapeut en 1 zijn/haar psychiater.

Tabel 5. Gemiddelde waardering van de hulpverleners per locatie. De tussen haakjes geplaatste + of - geeft aan of er vooruitgang of achteruitgang is geboekt ten opzichte van de voorgaande afname in 2012. ZT staat voor zeer tevreden.

	Locatie					Gemiddelde
	Nijmegen	Arnhem	Apeldoorn	Den Bosch	ForFACT	
Deskundig	Tevreden	ZT (+)	Tevreden	ZT (+)	Tevreden	Tevreden
Vertrouwen	Tevreden	ZT (+)	ZT (+)	Tevreden	Tevreden	Tevreden
Respect	Tevreden	ZT	ZT (+)	ZT (+)	Tevreden	ZT (+)
Interesse	Tevreden	ZT (+)	Tevreden	ZT (+)	Tevreden	ZT (+)

Waardering van de resultaten van de behandeling

De waardering van de resultaten van de behandeling werd gemeten met behulp van 7 vragen, zie tabel 6 voor de vragen en de gemiddelde mate van tevredenheid. De deelnemers zijn net als in 2012 tevreden met de resultaten die tijdens de behandeling worden behaald.

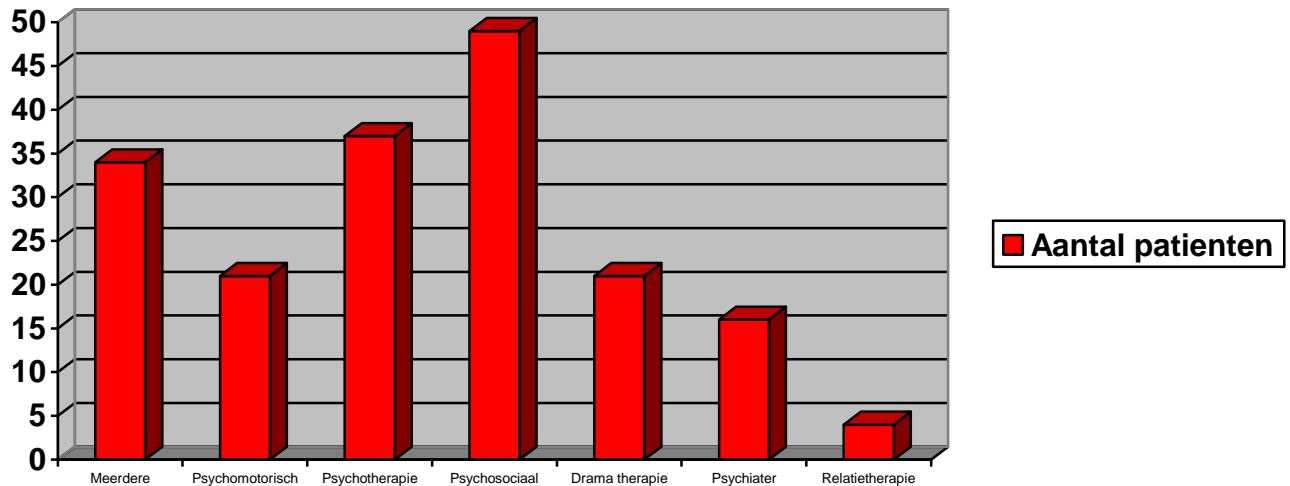
Tabel 6. Gemiddelde waardering van de hulpverleners per locatie.

	Locatie					Gemiddelde
	Nijmegen	Arnhem	Apeldoorn	Den Bosch	ForFACT	
De behandeling staat in het behandelplan	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Neutraal	Tevreden
De behandeling is de juiste aanpak	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden
De behandeling biedt meer grip op problemen/klachten	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden
De behandeling zorgt voor vooruitgang	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden
De behandeling stelt cliënten in staat om dingen te doen die ze belangrijk vinden	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden
Door de behandeling kunnen cliënten beter omgaan met problemen	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden
De behandeling helpt om geen delicten meer te plegen	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Tevreden

Zorgsoort

Ongeveer 89% van de patiënten geeft aan dat de hulpverlening die zij ontvingen bestond uit individuele contacten. Niet alle deelnemers hebben vervolgens aangegeven welke specifieke individuele zorgsoort zij ontvangen hebben (57 missende waarden). Daarnaast ontvingen 34 respondenten meerdere soorten zorg. Figuur 2 geeft de verdeling van de overige soorten individuele zorg, van de beschikbare data.

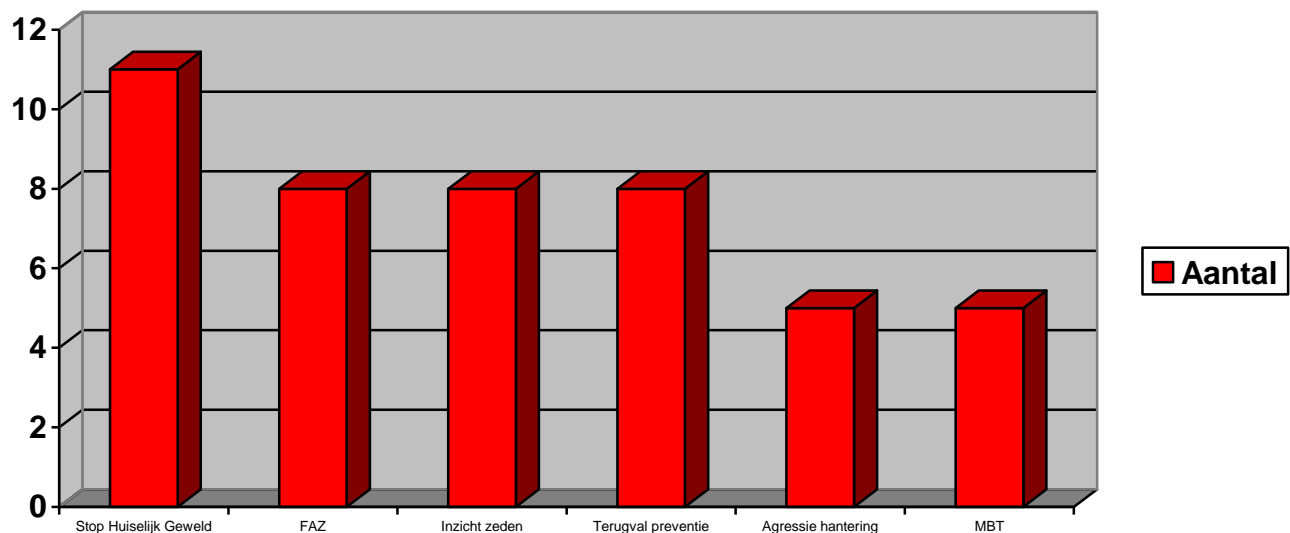
Figuur 2. Genoten zorgsoorten in de categorie 'individuele contacten'.



Groepscontacten

Ongeveer 26% van de patiënten geeft aan groepscontacten te hebben gehad. Figuur 3 laat zien wat de verdeling is van de verschillende vormen van groepscontact die door de respondenten het meest zijn bijgewoond. De behandeling waar de meeste respondenten mee in aanraking zijn geweest is 'Stop Huiselijk Geweld'. In 2012 gaven de meeste respondenten aan deel te hebben genomen aan de 'Terugval Preventie groep' en 'MBT'.

Figuur 3. Genoten zorgsoorten in de categorie 'groepscontacten'.



Rapportcijfer en Kairos wel of niet aanbevelen

Een ander onderdeel van de vragenlijst betrof het geven van een rapportcijfer voor de totale behandeling of begeleiding. De gemiddelde cijfers per locatie zijn terug te vinden in Tabel 7. Het gemiddelde rapportcijfer is met een 7,8 gelijk gebleven ten opzichte van de voorgaande meting (op basis van 229 beoordelingen).

Van de 240 respondenten hebben 207 personen ingevuld of ze Kairos wel of niet zouden aanraden aan iemand anders. Hiervan geeft 97% aan dat ze Kairos zouden aanraden als hulpverlenende instantie. Dit resultaat is vergelijkbaar met de voorgaande afname in 2012.

Tabel 7. Gemiddeld rapportcijfers behandeling/begeleiding per locatie

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

Suggesties voor verbetering

Naast de meerkeuze vragen hebben de patiënten ook de ruimte gekregen om suggesties te doen voor verbetering. De meest voorkomende punten zijn weergegeven in tabel 8. Een aantal punten komt overeen met de punten die naar voren werden gebracht door de respondenten in 2012 (dikgedrukt weergegeven).

Tabel 8. Meest genoemde verbeterpunten en het aantal respondenten dat het punt aandroeg. Dikgedrukt zijn punten die ook in 2012 door de respondenten naar voren werden gebracht.

<u>Verbeterpunt</u>	<u>Aantal</u>
Wachttijden aanpakken, behandeling sneller starten	9
Transparantie: behandelplan duidelijker bespreken en evalueren samen met de patiënt, meer inzicht in de behandeldoelen	2
Meer inspraak van de patiënt en beter luisteren naar patiënt	2
Af en toe beter telefonisch bereikbaar, bereikbaar in de avond en in het weekend	2
Warme bakker in huis	2

Conclusies en verbeterpunten

De resultaten laten zien dat de 240 patiënten die in 2014 deelnamen aan het onderzoek tevreden zijn wat betreft de hulpverlening die ze bij Kairos hebben ontvangen. De tevredenheid komt naar voren op alle gemeten thema's: 'informatie', 'inspraak' en 'behandeling'. Wat betreft 'hulpverlener' was het gemiddelde oordeel zelf zeer tevreden. De tevredenheid is daarnaast terug te zien in het hoge gemiddelde rapportcijfer 7,8 (schaal 1-10) en in de bereidheid om Kairos aan te raden aan een ander als hulpverlenende instantie (97% van de respondenten).

De mooie resultaten vormen een beloning voor het harde werk dat er de afgelopen jaren is geleverd. Natuurlijk geven de resultaten van de meting ook input voor verbetering. Per onderdeel en zelfs per locatie kan worden bekeken óf en op welke wijze het mogelijk is de mate van tevredenheid bij de patiënten te verhogen. Enkele verschuivingen in de waardering die zich ten opzichte van 2012 hebben voorgedaan laten zien dat er verandering mogelijk is. Verbeterpunten die door de respondenten worden gegeven zoals 'Wachttijden aanpakken, behandeling sneller starten (tabel 8) kunnen als input dienen voor verbetering.

Naast verbetering wat betreft de hulpverlening zijn er ook verbeterpunten betreffende het onderzoek aan te wijzen. Een van de verbeterpunten ligt op het gebied van respons, welke aan de lage kant was (ook lager dan voorgaande metingen). Een hoge respons verhoogt de representativiteit van de gegevens en de waarde van het onderzoek. Het is dan ook aan te bevelen om bij een volgende meting te streven naar een verhoging van de respons. Wellicht kan er worden gekeken naar de werkwijze van de poli in Den Bosch voor het opdoen van inspiratie. Opvallend was daarnaast dat een deel van de respondenten op de vragenlijst aangaf net gestart te zijn bij Kairos (intake) en nog geen goed beeld te hebben van Kairos voor beantwoording van de vragen. Deze respondenten (20) zijn niet meegenomen in de rapportage. Bij een volgende meting is het van belang alert te zijn op de werving van respondenten, hoe lang moet een patiënt in behandeling zijn bij Kairos om de vragen te kunnen beantwoorden. Daarnaast kan er in de toekomst nagedacht worden over wat de beste methode is voor het meten van de tevredenheid van de patiënten. Mocht deze lijst in de toekomst in gebruik blijven, dan zou er naar de lay-out kunnen worden gekeken om het aantal missende waarden te minimaliseren.

Achtergrondgegevens

*De mogelijkheid bestaat dat uw mening samenhangt met uw achtergrondkenmerken.
Wilt u daarom de onderstaande vragen invullen?*

Ook deze gegevens worden uiteraard anoniem verwerkt.

1 Hoe oud bent u?

..... jaar

2 Wat is uw geslacht?

- man
- vrouw

3 In welk land bent u geboren?

.....

4 In welk land is uw (biologische) vader geboren?

.....

5 In welk land is uw (biologische) moeder geboren?

.....

6 Hoe vaak heeft u deze vragenlijst al ingevuld?

- 1 keer
- 2 keer
- 3 keer
- 4 keer
- vaker

7 Wie heeft u verwezen naar Kairos?

- huisarts
- reclassering
- GGZ
- anders, namelijk:

In deze vragenlijst wordt u gevraagd uw mening te geven. In het vervolg zult u bij een aantal onderwerpen stellingen treffen, waarover u dient aan te geven in hoeverre u het er mee eens bent.

Waardering informatie

Hieronder worden u enkele vragen gesteld over uw behandeling bij Kairos.

1. Ik heb voldoende informatie gekregen over de behandelmogelijkheden van Kairos
 volledig mee eens mee eens neutraal mee oneens volledig mee oneens
2. Ik heb voldoende informatie gekregen over de aanpak van mijn behandeling.
 volledig mee eens mee eens neutraal mee oneens volledig mee oneens
3. Ik heb voldoende informatie gekregen over het te verwachten resultaat van mijn behandeling.
 volledig mee eens mee eens neutraal mee oneens volledig mee oneens

Waardering inspraak

Onderstaande vragen gaan over uw behandelplan. Hierin staat beschreven wat uw probleem is, wat de behandeling is die u hiervoor krijgt en hoelang deze zal duren.

4. Ik kan meebeslissen over de behandeling of begeleiding die ik krijg?
 volledig mee eens mee eens neutraal mee oneens volledig mee oneens
5. Er is een behandelplan gemaakt.
 volledig mee eens mee eens neutraal mee oneens volledig mee oneens
6. Ik heb ingestemd met mijn behandelplan.
 volledig mee eens mee eens neutraal mee oneens volledig mee oneens

Waardering hulpverlener

De volgende vragen gaan over de hulpverlener. Neem hierbij de hulpverlener in gedachten met wie u nu contact hebt. Beantwoord de vragen voor deze persoon.

Kruis de functie van de door u gekozen hulpverlener aan:

- psychosociaal behandelaar psychotherapeut dramatherapeut psychomotorische therapeut
 psychiater

7. Ik vind de hulpverlener voldoende deskundig (goed in zijn/haar vak).
 volledig mee eens mee eens neutraal mee oneens volledig mee oneens
8. Ik kan de hulpverlener voldoende vertrouwen.
 volledig mee eens mee eens neutraal mee oneens volledig mee oneens
9. De hulpverlener toont respect voor mij.
 volledig mee eens mee eens neutraal mee oneens volledig mee oneens
10. Ik vind de hulpverlener voldoende geïnteresseerd in mij en mijn mening.
 volledig mee eens mee eens neutraal mee oneens volledig mee oneens

Waardering resultaat van de behandeling

De volgende vragen gaan over het resultaat van uw behandeling. Denk hierbij aan de behandeling die u nu krijgt.

- 11 De behandeling die ik krijg staat in mijn behandelplan.
 volledig mee eens mee eens neutraal mee oneens volledig mee oneens
- 12 Ik vind de behandeling de juiste aanpak voor mijn problemen of klachten.
 volledig mee eens mee eens neutraal mee oneens volledig mee oneens
- 13 Ik heb door de behandeling meer grip op mijn problemen of klachten gekregen.
 volledig mee eens mee eens neutraal mee oneens volledig mee oneens
- 14 Ik ben door de behandeling voldoende vooruit gegaan.
 volledig mee eens mee eens neutraal mee oneens volledig mee oneens
- 15 Ik ben door de behandeling beter in staat om dingen te doen die ik belangrijk vind.
 volledig mee eens mee eens neutraal mee oneens volledig mee oneens
- 16 Ik kan door de behandeling beter omgaan met mensen en situaties, waar ik eerder problemen mee had.
 volledig mee eens mee eens neutraal mee oneens volledig mee oneens
- 17 De behandeling heeft me geholpen om geen delicten te plegen.
 volledig mee eens mee eens neutraal mee oneens volledig mee oneens

Overige vragen

18 Welk rapportcijfer zou u geven aan de totale behandeling of begeleiding?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

19 Wat moet Kairos volgens u verbeteren om dit rapportcijfer te verhogen?

.....

.....

.....

.....

20 Heeft u verder nog opmerkingen over de behandeling?

.....

.....

.....

.....

21 Zou u een ander aanraden hulp te zoeken bij Kairos?

ja

nee

Bedankt voor uw medewerking!