

Resultaten

Patiënttevredenheidsonderzoek

2018



Inleiding

Deze rapportage geeft een overzicht van de tevredenheid van patiënten over de zorg die door Parnassia Groep geboden wordt. De tevredenheid wordt op verschillende manieren gemeten.

De CQ-index (Consumer Quality Index) GGZ & VZ meet kwaliteitsaspecten van de ambulante en klinische geestelijke gezondheidszorg (GGZ) en verslavingszorg (VZ) vanuit het perspectief van de cliënt. Deze versie vervangt de CQi Kortdurende ambulante GGZ & VZ (19 vragen variant). De CQi GGZ & VZ wordt gebruikt om binnen een GGZ-aanbieder in kaart te brengen op welke punten cliënten goede ervaringen hebben en waar nog verbetering mogelijk is. Daarnaast is de vragenlijst bedoeld om vergelijkend onderzoek te doen naar de prestaties van verschillende GGZ-aanbieders.

De CQi GGZ&VZ bevat twee onderdelen, het generieke deel en het deel voor de klinische populatie. Het generieke deel bevat 15 vragen en de klinische module 6 vragen. De vragenlijst is zodanig opgesteld dat deze van toepassing is op alle SBG zorgdomeinen met uitzondering van K&J, Dyslexie en Psychogeriatric. De vragenlijst biedt mogelijk potentie voor gebruik in de FZ (Forensische Zorg) en BW/RIBW, maar is niet specifiek ontwikkeld voor deze doelgroepen.

In 2018 is voor ambulante patiënten zowel de oude als de nieuwe CQi gebruikt. Uiteindelijk zullen alle zorgbedrijven overgaan op het gebruiken van de nieuwe CQi. Voor de klinische patiënten is in 2018 bij alle zorgbedrijven de nieuwe CQi gebruikt. De CQi is in de meeste gevallen gekoppeld aan de ROM en wordt bij de eindmeting meegestuurd.

Bavo Europort gebruikt een eigen vragenlijst om de tevredenheid te meten bij ambulante en klinische patiënten en beschermd wonen.

Patiënten kunnen ook zelf via de website van Zorgkaart Nederland een waardering geven voor de zorg die zij hebben ontvangen. Patiënten kunnen verschillende onderdelen van de zorg beoordelen. Na het afronden van de eindmeting van de ROM worden patiënten automatisch doorgelinkt naar Zorgkaart Nederland met het verzoek daar een reactie achter te laten.

CQ-index en eigen vragenlijst Bavo Europoort

Aantal afgenomen vragenlijsten

Tabel 1: Aantal afgenomen vragenlijsten per zorgbedrijf in 2018

	CQi Ambulant oude vragenlijst (19 vragen)	CQi GGZ VZ Ambulant	CQi GGZ VZ Klinisch
Bavo Europoort	5	4	2
Brijder	174	1.469	
De Jutters	3	3	
Dijk en Duin	3	269	
Indigo	480	2.272	
i-psy	15	14	
Lievegoed	62	2	
Lucertis	3	4	
Parnassia	45	555	40
PsyQ	109	2.148	76
Reakt	11	1	
Triora	45	74	
1nP		3.232	
Totaal PG	955	10.047	118

In 2018 zijn in totaal **11.002** vragenlijsten afgenomen onder ambulante patiënten en **118** onder klinische patiënten. In 2017 zijn er **12.285** vragenlijsten onder ambulante patiënten afgenomen en **117** onder klinische patiënten.

Tabel 2: Aantal afgenomen vragenlijsten Bavo Europoort

	Eigen vragenlijst 2017	Eigen vragenlijst 2018
Bavo Europoort	928	832
Ambulant		538
Klinisch		90
Wonen		204

Rapportcijfers voor de behandeling

Tabel 3: Rapportcijfers ambulante patiënten

	Aantal patiënten 2017	Rapportcijfer 2017	Aantal patiënten 2018	Rapportcijfer 2018
Bavo Europoort	7	8,3	9	6,9
Brijder	2.992	8,2	1.643	8,2
De Jutters			6	7,3
Dijk en Duin	349	7,5	272	7,4
Indigo	2.794	8,0	2.752	8,0
i-psy	88	7,8	29	7,1
Lievegoed	78	7,3	64	7,4
Lucertis			7	5,3
Parnassia	610	7,3	600	7,5
PsyQ	1.143	7,6	2.257	7,7
Reakt	16	7,6	12	7,4
Triora	166	8,6	119	8,6
1nP	3.875	8,3	3.228	8,3
Totaal PG	12.118	8,0	10.998	8,0

Het rapportcijfer onder ambulante patiënten is met een 8,0 in 2018 gelijk aan het rapportcijfer in 2017. Het rapportcijfer bij Bavo Europoort is omlaag gegaan, maar het gaat om een klein aantal patiënten wat de vragenlijst heeft ingevuld. Ook bij i-psy is een daling te zien, van een 7,8 naar een 7,1.

Tabel 4: Rapportcijfers klinische patiënten

	Aantal patiënten 2017	Rapportcijfer 2017	Aantal patiënten 2018	Rapportcijfer 2018
Brijder	3	7,0		
Bavo Europoort			2	9,0
De Jutters	2	3,0		
Dijk en Duin	42	6,0		
Parnassia	51	6,6	40	7,4
PsyQ	16	7,9	76	7,3
Triora	1	7,0		
Totaal PG	117	6,5	118	7,4

Onder klinische patiënten is het rapportcijfer flink gestegen, van een 6,5 in 2017 naar een 7,4 in 2018. Vooral bij Parnassia is de tevredenheid gestegen. Bij PsyQ is het iets gedaald.

Tabel 5: Rapportcijfer eigen vragenlijst Bavo Europoort

	Aantal patiënten 2017	Rapportcijfer 2017	Aantal patiënten 2018	Rapportcijfer 2018
Bavo Europoort	928	7,5		
Ambulant*			538	7,6
Klinisch			90	6,6
Wonen			204	7,4

* Voor het rapportcijfer voor ambulante patiënten is het gemiddelde genomen van de rapportcijfers op 5 verschillende onderwerpen van tevredenheid.

Het aanbevelen van de instelling bij anderen

De vraag of patiënten de instelling aanbevelen is niet opgenomen in de nieuwe CQi. Onderstaande resultaten zijn dus gebaseerd op de oude CQi. De oude CQi wordt steeds minder afgenomen.

Vraag: Hoe waarschijnlijk is het dat u deze instelling bij anderen, met dezelfde problematiek, aanbeveelt? (0-10; zeer onwaarschijnlijk – zeer waarschijnlijk)

Tabel 6: Aanbevelingen ambulante patiënten

	Aantal patiënten 2017	Rapportcijfer 2017	Aantal patiënten 2018	Rapportcijfer 2018
Bavo Europoort	7	8,4	5	8,0
Brijder	2.276	8,3	174	7,8
De Jutters			3	8,0
Dijk en Duin	8	7,8	3	5,7
Indigo	2.590	7,8	480	7,9
i-psy	27	8,8	15	8,0
Lievegoed	78	7,4	62	7,4
Lucertis	2	4,5	3	5,3
Parnassia	31	7,6	45	7,9
PsyQ	344	8,0	109	8,4
Reakt	16	8,3	11	7,3
Triora	158	9,2	45	9,3
Totaal PG	5.537	8,1	955	8,0

De mate waarin patiënten de instelling aanbevelen is in 2018 vrijwel gelijk aan 2017.

Bij de eigen vragenlijst van Bavo Europoort wordt de volgende vraag gesteld:

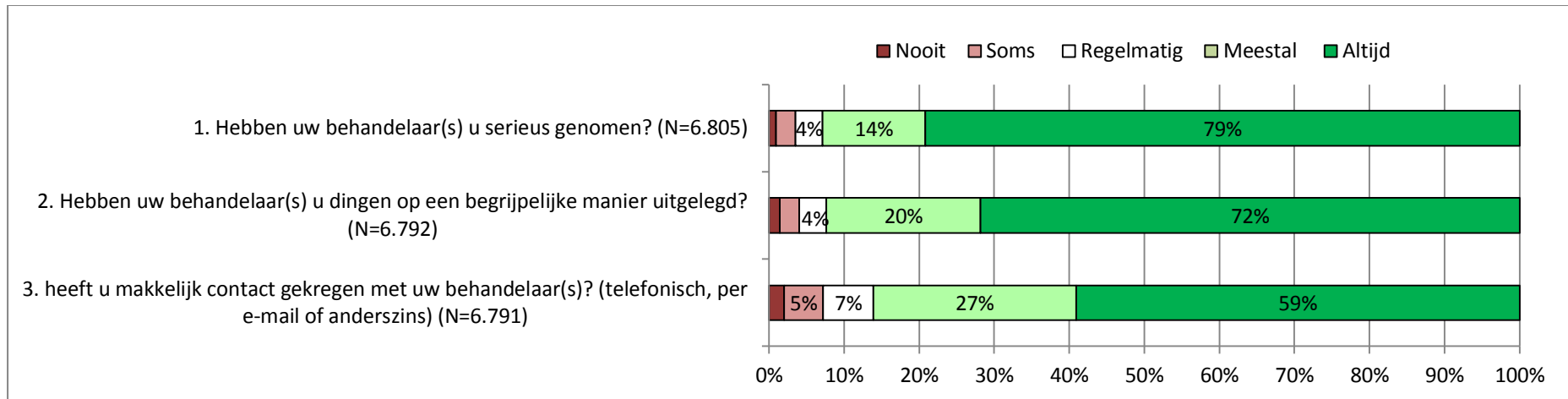
Zou u behandeling bij Bavo Europoort aanbevelen bij familie en/of naasten? (Ja/Nee)

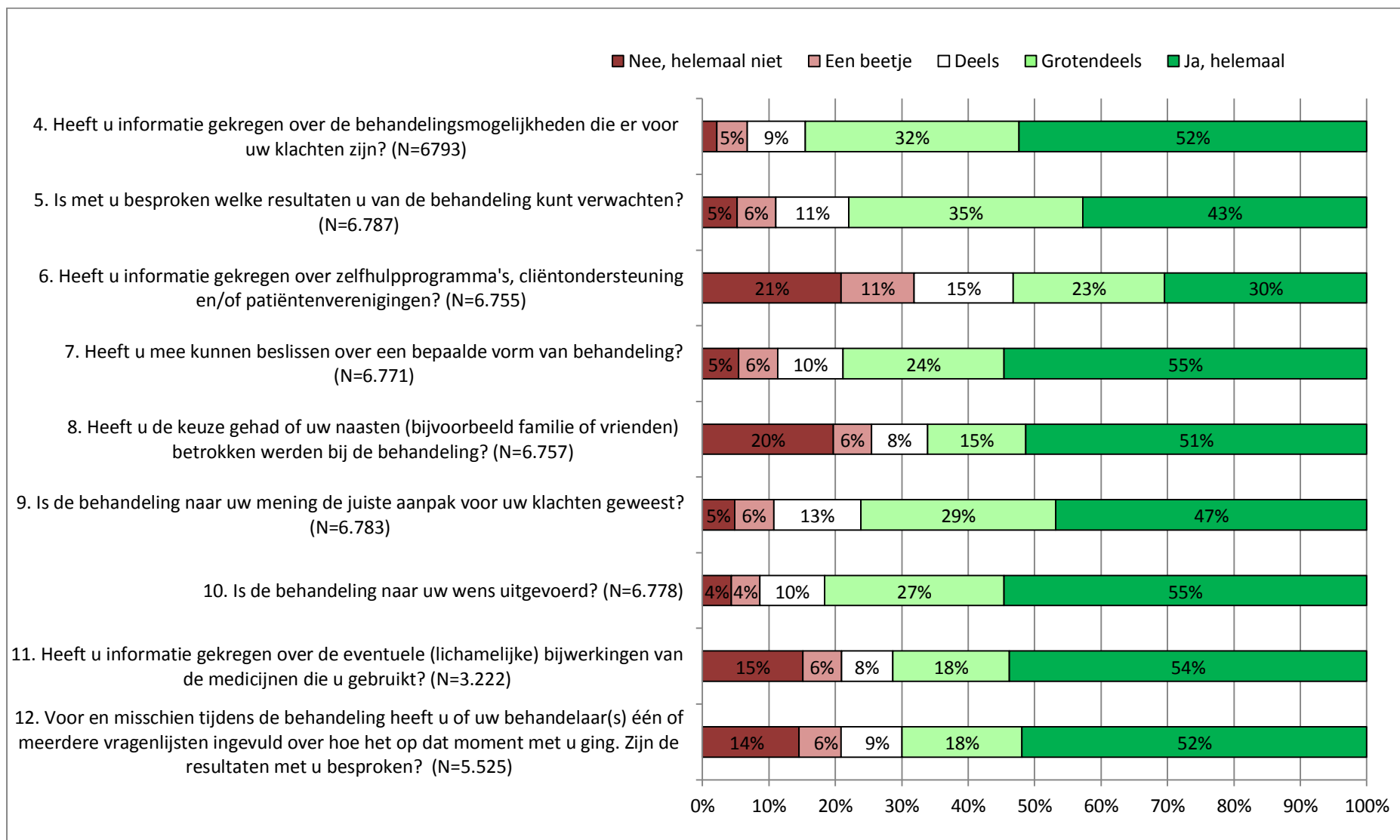
Tabel 5: Aanbevelingen eigen vragenlijst Bavo Europoort

	Aantal patiënten 2017	% patiënten dat instelling aanbeveelt	Aantal patiënten 2018	% patiënten dat instelling aanbeveelt
Bavo Europoort	928	82%		
Ambulant			527	87%
Klinisch			83	60%
Wonen			203	74%

Resultaten overige vragen CQi

Grafiek 1: Resultaten per vraag voor Parnassia Groep totaal ambulante patiënten





Ruim 90% van de ambulante patiënten voelt zich meestal of altijd serieus genomen en vindt dat dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd worden. Ook kan meer dan 85% meestal of altijd makkelijk contact krijgen met de behandelaar.

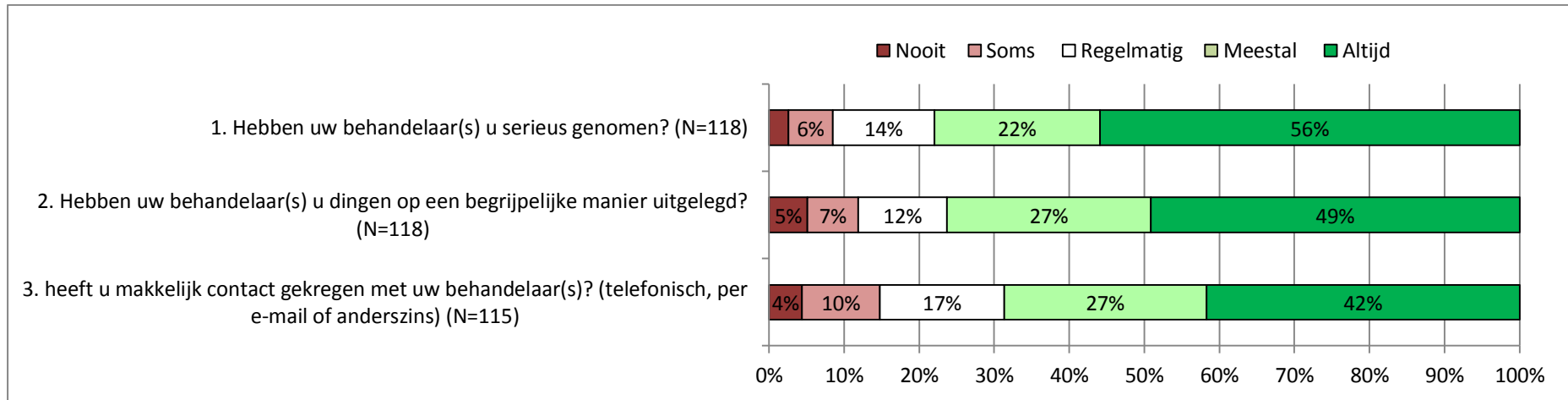
Bijna 80% heeft grotendeels of helemaal informatie gekregen over de behandelingsmogelijkheden en ruim 70% heeft informatie gekregen over de te verwachten resultaten. Over de informatie over zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning en/of patiëntenverenigingen zijn de patiënten minder tevreden. 31% van de patiënten geeft aan daarover geen of een beetje informatie te hebben ontvangen.

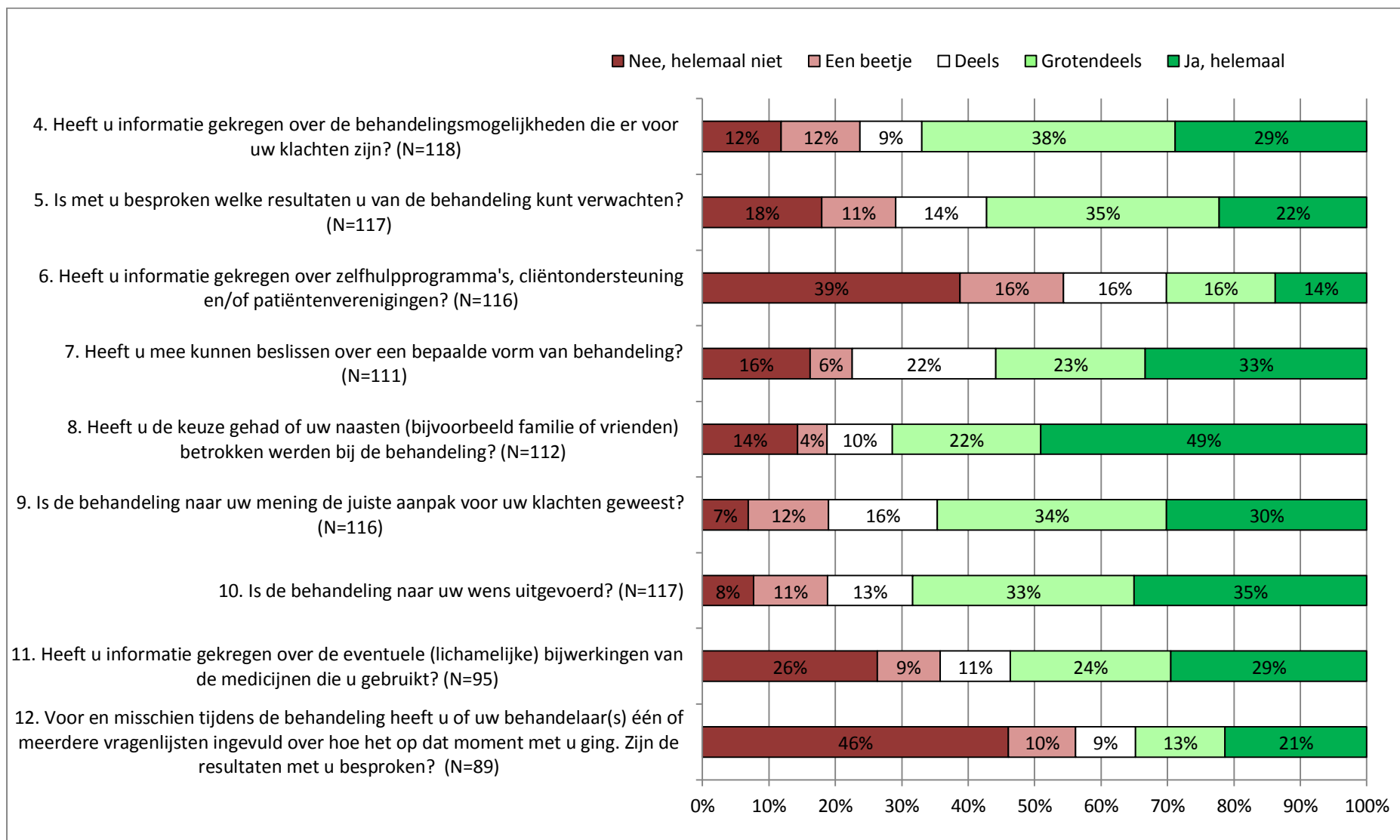
Bijna 80% geeft aan grotendeels of helemaal te kunnen meebeslissen over de behandeling. Twee derde heeft grotendeels of helemaal de keuze gehad om naasten bij de behandeling te betrekken.

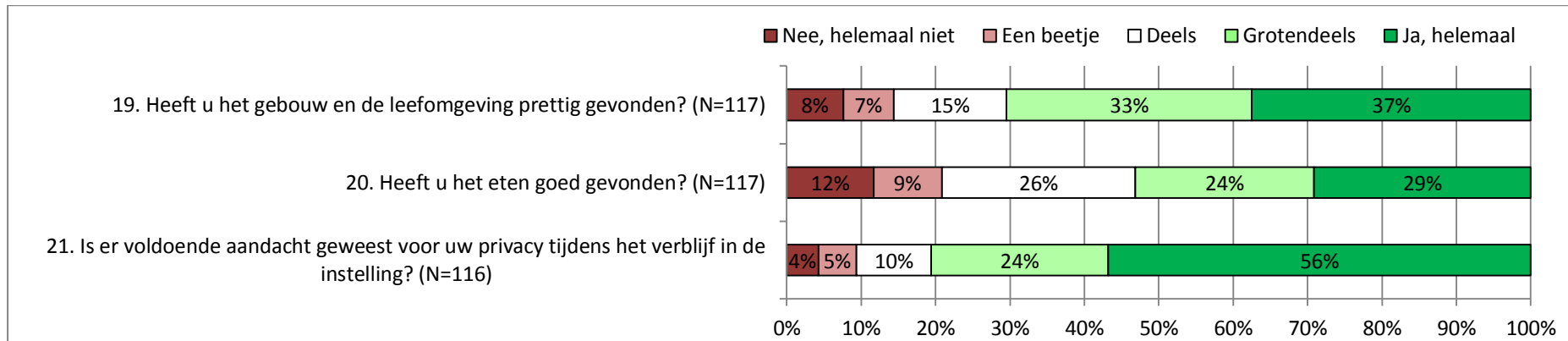
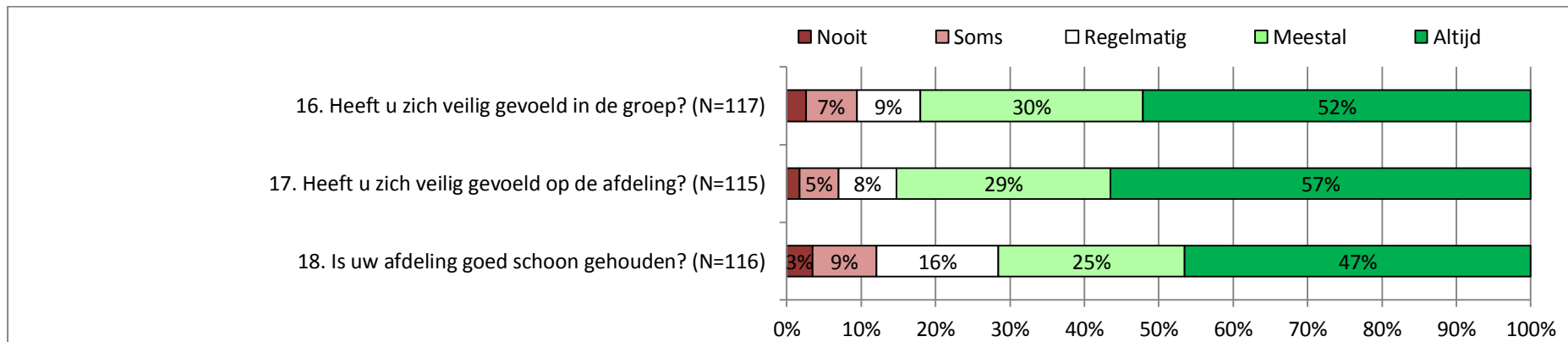
Ruim 70% van de patiënten vindt dat de behandeling grotendeels of helemaal de juiste aanpak is geweest en dat de behandeling naar wens is uitgevoerd.

Bijna 70% heeft grotendeels of helemaal informatie gekregen over bijwerkingen van medicijnen en geeft aan dat resultaten van ingevulde vragenlijsten grotendeels of helemaal besproken zijn. In 2017 gaf nog bijna 90% van de patiënten aan dat ingevulde vragenlijsten besproken zijn.

Grafiek 2: Resultaten per vraag voor Parnassia Groep totaal klinische patiënten







Meer dan driekwart van de klinische patiënten voelt zich meestal of altijd serieus genomen en vindt dat dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd worden. In 2017 was dit 60%. Bijna 70% kan meestal of altijd makkelijk contact krijgen met de behandelaar. In 2017 was dit ruim 50%.

Twee derde van de klinische patiënten geeft aan grotendeels of helemaal informatie te hebben gekregen over de behandelingsmogelijkheden en bijna 60% heeft informatie gekregen over de te verwachten resultaten. Slechts 30% van de patiënten geeft aan grotendeels of helemaal informatie te hebben gekregen over zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning en/of patiëntenverenigingen.

Meer dan de helft geeft aan grotendeels of helemaal te kunnen meebeslissen over de behandeling. Ruim 70% heeft grotendeels of helemaal de keuze gehad om naasten bij de behandeling te betrekken.

Ruim 60% van de patiënten vindt dat de behandeling grotendeels of helemaal de juiste aanpak is geweest en bijna 70% vindt dat de behandeling naar wens is uitgevoerd.

Meer dan de helft van de patiënten heeft grotendeels of helemaal informatie gekregen over bijwerkingen van medicijnen. Slechts een derde van de patiënten geeft aan dat resultaten van ingevulde vragenlijsten grotendeels of helemaal besproken zijn.

Ruim 80% van de klinische patiënten voelt zich meestal of altijd veilig in de groep en op de afdeling. In 2017 was dit nog twee derde van de patiënten. Ruim 70% vindt dat de afdeling meestal of altijd goed schoon gehouden wordt.

70% van de patiënten ervaart het gebouw en de leefomgeving als prettig en meer dan de helft vindt het eten goed. 80% vindt dat er voldoende aandacht is voor privacy.

Zorgkaart Nederland

Tabel 7: Aantal waarderingen en gemiddeld rapportcijfer zorgkaart Nederland

	2017			2018		
	Aantal waarderingen	Gemiddeld rapportcijfer	% patiënten dat instelling aanbeveelt aan anderen	Aantal waarderingen	Gemiddeld rapportcijfer	% patiënten dat instelling aanbeveelt aan anderen
Bavo Europoort	44	6,6	73%	23	5,0	44%
Brijder	232	8,2	93%	279	8,4	93%
De Jutters	1	6,0	0%	2	3,3	0%
Dijk en Duin	3	6,8	67%			
Indigo Preventie				4	9,6	100%
Indigo (landelijk)	61	8,8	97%	486	8,6	93%
i-psy	1	8,5		1	9,3	100%
Lievegoed	15	6,3		15	6,1	71%
Lucertis	38	7,5	79%	47	7,3	72%
Parnassia	9	5,9	56%	33	8,1	85%
PsyQ	185	7,5	76%	295	7,5	78%
Triora	129	8,6		83	8,5	98%
1nP	195	8,7	95%	184	8,6	97%