

## Vooraf

Praktijk Thomassen voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de praktijk, de behandeling en de therapeuten. De resultaten van dit onderzoek geven zowel aan nieuwe cliënten als aan zorgverzekeraars een transparant beeld van de prestaties van de hulpverleners en van de praktijk als geheel.

## Onderzoeksmethode

Het onderzoek is uitgevoerd door Marksson Research & Survey Tools en maakt gebruik van de GGZ Thermometer. De GGZ Thermometer is een veel gebruikte en goed gestandaardiseerde vragenlijst binnen de Geestelijke Gezondheidszorg. Het is een vragenlijst die is ontwikkeld door het Trimbos instituut en bestaat uit 16 vragen in 4 categorieën: informatie, inspraak, hulpverlener en resultaat.

De door ons verstuurde versie is aangevuld met een aantal extra vragen over de achtergrond van de cliënt en zijn of haar behandeling c.q. begeleiding.

De vragenlijst is verstuurd naar 193 cliënten waarvan 34% heeft geantwoord. Cliënten kunnen de vragenlijst tijdens verschillende fases in de behandeling ontvangen: in het begin, tijdens of erna. Omdat dit bepalend kan zijn voor sommige antwoorden, hebben we in het hoofdstuk “conclusies en aanbevelingen” een opdeling gemaakt van deze fasen.

Dit jaar hebben we geprobeerd nauwkeurigere resultaten te behalen door de vragenlijst kort na afronding van de behandeling op te sturen. En niet aan het einde van het jaar, waarbij er voor sommige mensen veel tijd tussen heeft gezeten. Omdat de respons met deze methode nog niet voldoende was, hebben later alsnog aan het einde van het jaar de vragenlijst opnieuw naar iedereen opgestuurd. Dit heeft geresulteerd in meer respons.

## Resultaten

Onderstaande resultaten zijn de totalen, omgezet van percentages naar rapportcijfers.

RESULTATEN KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 2010	2011	10	09
Informatie over praktijk, behandeling en begeleiding:	8,1	8,4	8,5
Inspraak bij de behandeling:	9,5	7,3	7,6
Hulpverlener: (deskundigheid, vertrouwen, geïnteresseerd in u en uw mening, uitvoering behandelplan)	9,9	9,7	9,6
Resultaat behandeling :	9,2	9	8,5
Waardering totale behandeling:	7,9	8,6	8,5
<b>Rapportcijfer gemiddeld:</b>	<b>8,9</b>	<b>8,6</b>	<b>8,5</b>

## Wat vinden cliënten van hun behandeling/begeleiding bij Praktijk Thomassen?

- Ze vinden dat ze goed geïnformeerd zijn over de praktijk, de behandeling en de begeleiding. (81%)
- Bijna iedereen zegt voldoende inspraak krijgen bij de behandeling c.q. begeleiding. (95%)
- Ze vinden de hulpverleners deskundig, spreken vertrouwen in hen uit en zijn tevreden wat betreft bejegening en de uitvoering van het behandelplan. (99%)
- Door de behandeling hebben ze meer greep gekregen op hun problemen of klachten, zijn voldoende vooruitgegaan, beter in staat om dingen te doen die ze belangrijk vinden en kunnen ze beter omgaan met mensen en situaties waar ze eerder problemen mee hadden. (92%)

Met welke problemen/klachten hebben deze cliënten zich aangemeld?

Persoonlijke problemen:	65%	66%
Werk-en Studieproblemen:	23%	24%
Identiteitsproblemen, zingevings- en levensfase problematiek:	22%	21%
Interpersoonlijke problemen (relatieproblemen):	28%	18%
Aanpassings- en verwerkingsproblematiek:	18%	11%
Stemmingsklachten depressie:	25%	28%
Stemmingsklachten: angst- en spanningsklachten:	26%	24%
Rouwverwerking:	11%	17%
Gezins- en opvoedingsproblemen:	14%	16%
Verslavingsproblemen:	0%	0%
Klachten m.b.t. slapen, eten, seksualiteit en impulsbeheersing:	2%	13%

## Wat weten we over de cliënten die zich aangemeld hebben?

Zoals vermeld hebben we de GGZ Thermometer uitgebreid met een aantal vragen die een beter inzicht verschaffen in de cliënten van Praktijk Thomassen.

### Leeftijd en geslacht en verzekering

- Het cliëntenbestand telde in 2011 meer vrouwen (68%) dan mannen (30%).
- Gemiddelde leeftijd van cliënten is 38 jaar
- Verweg de meeste cliënten zijn verzekerd bij Menzis (35%), 11% bij Unive en verder worden de Friesland, Unive, CZ en Achmea veel genoemd;

## Conclusies en aanbevelingen

### Algemeen

Praktisch alle cliënten zijn zeer tevreden over de hulpverlener (cijfer: 9,9) en het resultaat van de behandeling (cijfer: 9,2). De voorgaande jaren was dit cijfer stabiel rond de 8,5. Dit jaar is het hoger uitgevallen omdat er in de afgelopen jaren met andere woorden over het behandelplan werd gesproken. Dat heeft voor enige verwarring gezorgd waardoor op het onderdeel "informatie" de score vaak lager (Rond 7) uitviel. Dat is dit jaar gecorrigeerd. Een behandelplan wordt voor iedereen opgesteld, maar wordt gepresenteerd als een specifieke huiswerkopdracht die gezamenlijk met de cliënt wordt besproken.

### Verbeterpunt

Het verbeterpunt dat uit voorgaande alinea valt af te leiden, is dat de communicatie over het behandelplan explicieter mag plaatsvinden. Dat wil zeggen: in plaats van een huiswerkopdracht, zou dit onderdeel anders benoemd kunnen worden waardoor het meer de betekenis van het behandelplan krijgt – wat het in feite ook is.

Dit jaar is een test uitgevoerd om de vragenlijst 2 weken na de laatste sessie te presenteren. Het idee daarachter was dat cliënten zich beter een beeld kunnen vormen van "het gevraagde". Omdat is gebleken dat de respons hiermee toch lager uitviel, valt te overwegen om hier een beter methode voor te vinden. Een methode die dus integraal onderdeel uitmaakt van de behandeling en als afsluitende vragenlijst kan worden gepresenteerd.