

Samenvattende rapportages

Cliëntentevredenheid

op basis van de CQ Index 2019

Inleiding en toelichting

In deze rapportage geven we als Coöperatie Expertisecentrum Transculturele Therapie U.A. op de resultaten weer van onze jaarlijkse cliënttevredenheidsmeting. De meting gebeurt aan de hand van de zogenaamde CQ-Index vragenlijsten die door onze cliënten worden ingevuld bij het afsluiten van hun behandeldossiers. De CQ-Index staat voor Consumer Quality Index. Dat betekent dat de kwaliteit van de zorg, zoals deze door de cliënt wordt beleefd, hierin voorop staat. We hanteren deze maat omdat deze de vergelijkbaarheid met andere instellingen mogelijk maakt.

In onze rapportage maken daar waar mogelijk is, de vergelijking met de resultaten van vorig jaar. We zien een vooruitgang op een aantal belangrijke kwesties.

In totaal hebben afgelopen jaar (2019) in totaal 98 cliënten een vragenlijst ingevuld, dat is een respons van 56%. De respons heeft betrekking op alle behandelingen die bij ons in 2019 zijn uitgevoerd en afgehandeld. In totaal gaat het om 176 cliënten. In 2019 zijn ook dit jaar weer relatief weinig GBGGZ trajecten afgesloten (24). In december en januari 2020 zullen nog 11 DBC's worden afgesloten, deze zijn nog niet in deze rapportage meegenomen.

In totaal groeit het aantal BGGZ trajecten van 5 naar 35. De doelstelling om een meer evenwichtige verhouding tussen GBGGZ- en GSGGZ-clieñten te bereiken is een stap verder. Dit werd mede mogelijk gemaakt door de inzet van een blended-care trajecten waarmee cliënten op de wachtlijst eerder geholpen konden worden.

Resultaten

In het afgelopen jaar zijn we er in geslaagd om onze klanttevredenheid verder te laten toenemen. Dat geldt breed over alle thema's waarover we metingen hebben verricht.

Gemiddelde cijfers	2018	2019	Eindtotaal
Amsterdam centrum	8,6	8,6	
Amsterdam Zuidoost	8,3	8,3	8,3
Rotterdam	7,0	8,5	8,3
Utrecht	8,0	8,1	8,1
Amsterdam West	8,0	9,3	9,0
Eindtotaal	8,0	8,4	8,4

In deze rapportage gaan we in op enkele belangrijke thema's die in de meting aan de orde komen. De eerste vragen in de vragenlijst hebben betrekking op de bejegening van de cliënten en de bereikbaarheid van de therapeut. De tweede groep van vragen gaan over de regie over het zorgproces: is er sprake van 'samen beslissen'? En beleven de cliënten dat ook zo?

Daarna staan we stil bij enkele vragen die betrekking hebben op de uitvoering van de behandeling. We ronden af met de algemene beoordeling en geven wat algemene achtergronden van onze cliënten over hun gezondheid, opleiding en leeftijd.

Per thema geven we de scores op de vragen en plaatsen de resultaten binnen de context van de aard van ons zorgaanbod.

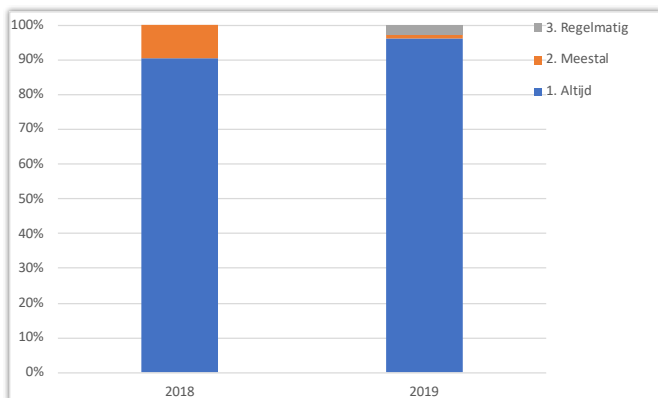
Thema 1. Bejegening en bereikbaarheid

Scores Bejegening	2018	2019
Serius genomen	4,90	4,91
Begrijpelijk uitleggen	4,58	4,75
Gemakkelijk contact	4,35	4,78
Gemiddelde bejegening	4,61	4,81

Hebben uw behandelaar(s) u serieus genomen?

Centraal in onze benadering staat het streven naar een optimaal begrip van de klachten van de cliënt vanuit zijn of haar eigen sociale en culturele context. Uit de resultaten van de meting wordt duidelijk wat dit betekent: slechts in 2 van de 129 gevallen (2018 en 2019 samen) vinden de cliënten dat er sprake is van 'regelmatig' serieus nemen. In alle andere gevallen geven de cliënten aan 'altijd' of 'meestal' serieus genomen te worden.

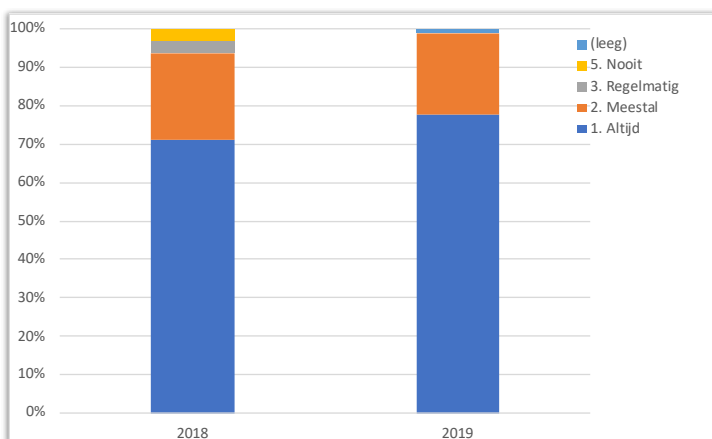
We vinden dat de vertrouwensrelatie tussen cliënt en therapeut de basis is voor een effectieve behandeling. Dat begint met de cliënt serieus nemen binnen de context van zijn/haar eigen sociale en culturele achtergrond. Uit veel studies blijkt dat de kwaliteit van de vertrouwensrelatie tussen cliënt en behandelaar de belangrijkste verklarende factor vormt voor de effectiviteit van de behandeling. Natuurlijk doet dat niets af aan de noodzaak om ook de juiste methodieken en richtlijnen te hanteren, maar het legt wel het noodzakelijke fundament voor effectieve behandeltrajecten. Voor 2020 bestaat daarom het voornemen de invloed van deze factor op het behandelresultaat apart in onze resultaatmetingen te onderzoeken.



Hebben uw behandelaar(s) u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?

Het is soms lastig om bij complexe psychische problemen de vertaling te maken tussen de klinische diagnostiek en de sociale en culturele werkelijkheid van de cliënt, zeker als er taalproblemen meespelen. Toch lukt dit aardig, zo blijkt uit de antwoorden.

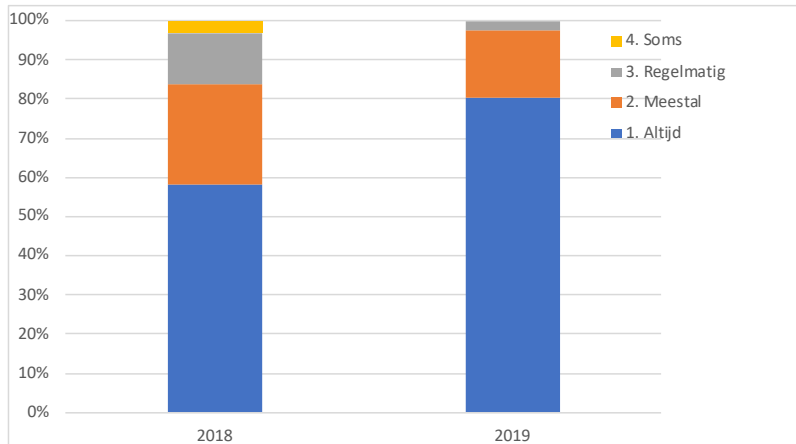
Door onze therapeuten wordt veel aandacht besteed aan psycho-educatie waarmee de vertaling tussen medische diagnostiek en alledaagse werkelijkheid effectief kan worden gemaakt. Maar cruciaal blijft toch het vermogen van de therapeut om de brug te slaan met de culturele achtergrond van de cliënt. In 99% van de gevallen scoren onze behandelaren 'Altijd' of 'Meestal' op het begrijpelijk uitleggen.



Heeft u makkelijk contact gekregen met uw behandelaar(s)? (Telefonisch, per e-mail of anderszins)?

De bereikbaarheid en toegankelijkheid van de therapeut zijn belangrijke factoren om de drempel voor het melden van acute of urgente problemen laag te houden. Hoewel het inzetten van digitale media nog beperkt is, blijkt het doel om goed bereikbaar te zijn voor de cliënt toereikend te zijn, zeker gezien de hoge werkdruk en het feit dat veel therapeuten in deeltijd als ZZP-er aan het instituut verboden zijn: 79% van de cliënten antwoordt 'Altijd' en 18% 'Meestal'. De rol van ons betrokken secretariaat is daarbij ook onmiskenbaar.

Afsluitend kunnen we concluderen dat de bereikbaarheid ten opzichte van 2018 zichtbaar is verbeterd.



Thema 2: Samen beslissen

Scores Samen beslissen	2018	2019
Behandelmogelijkheden	4,26	4,47
Resultaten besproken	4,00	4,22
Informatie over zelfhulpprogramma's	2,29	2,66
Meebeslissen vorm behandeling	4,10	4,14
Gemiddelde Samen beslissen	3,66	3,87

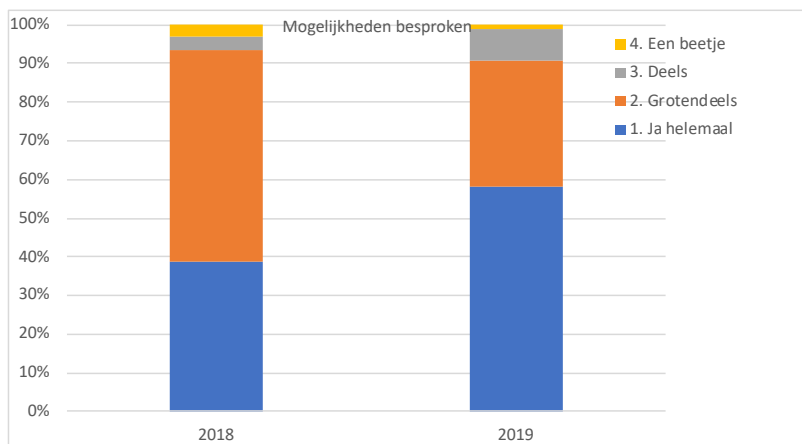
Aandachtspunten en Ontwikkeltraject voor dit thema voor 2019 waren:

- Ontwikkelen specifieke aanpak voor opzetten steun- en zelfhulpgroepen voor (ouders van) cliënten met een migranten- of vluchtelingen achtergrond
- Bewust zoeken naar bestaande verwijsmogelijkheden of alternatieve trajecten t.b.v. zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning of patiëntenverenigingen.

Heel specifiek is gevraagd of de behandelaars bij het vaststellen van het behandelplan steeds expliciet de cliënten wilden vragen om het plan te tekenen en of zij volledig achter het plan stonden. Hoewel veel behandelaars hier extra aandacht aan hebben besteed, is dit nog niet volledig zichtbaar in de beleving van de cliënten dat zij zelf sturing (kunnen) geven aan de afgesproken aanpak en de werkwijze zoals dit samen met hen wordt vastgelegd in het behandelplan. Het nadrukkelijk, bijna ceremonieel tekenen van het contract, moet wel en er heeft ten opzichte van vorig jaar een verdere verbetering op drie scores binnen dit thema gemanifesteerd. Het onderwerp 'Zelfhulpprogramma's' blijft echter relatief laag scoren, mede omdat dit voor een deel van onze doelgroep soms gevoelig ligt.

Heeft u informatie gekregen over de behandelmogelijkheden die er voor uw klachten zijn?

De mate waarin de informatie wordt verstrekt over de behandelmogelijkheden (en alternatieven) scoort feitelijk wel al erg goed, maar liefst 95% geeft aan 'altijd' of 'grotendeels' goed geïnformeerd te zijn over de behandelmogelijkheden. Op dit punt is de score ten opzichte van 2018 ook verder verbeterd, vooral door een verschuiving van 'grotendeels' naar 'helemaal'.

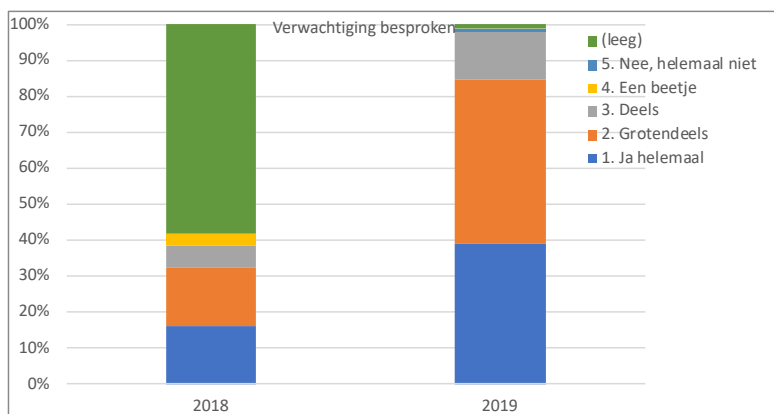


Is met u besproken welke resultaten u van de behandeling kunt verwachten?

De doelstelling van de behandeling wordt standaard vastgelegd in het behandelplan en dit zou, bij een goede communicatie, ook moeten betekenen dat duidelijk is wat verwacht kan worden van de resultaten van de behandeling.

Door een technische storing (eind 2018) zijn bij enkele vragen, waaronder de vraag over het bespreken van de resultaten van de behandeling, niet alle antwoorden geregistreerd.

Bekijken we de resultaten voor de goed geregistreerde enquêtes, dan is bij 86% van de cliënten sprake van helemaal of grotendeels goed besproken verwachtingen.



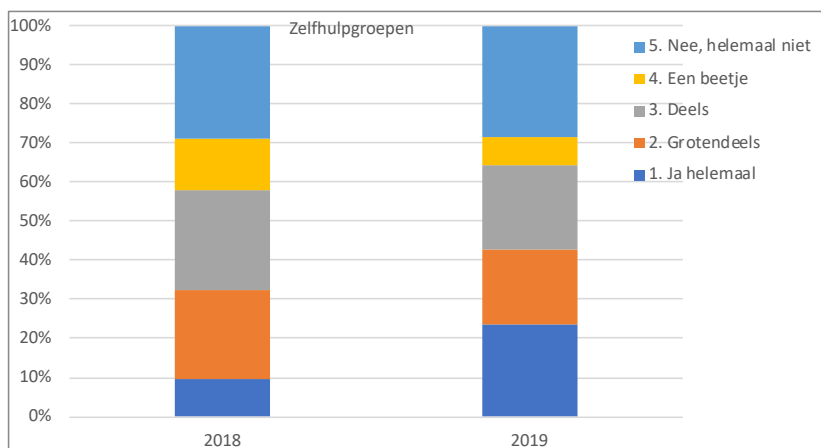
Heeft u informatie gekregen over zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning en/of patiëntenverenigingen?

De eigen kracht van de cliënt opzoeken en vooral het activeren van het eigen netwerk om zonder de steun van een professionele hulpverlener in het leven te staan, heeft hoge prioriteit bij ons Expertisecentrum. Centraal in onze benadering staat het bewust worden van de eigen krachtbronnen, het benoemen van het belang van steunfiguren uit de eigen geschiedenis en het bewust worden van de kracht van de eigen overlevingsstrategie. Het resultaat van de therapeutische methoden wordt zo direct ingebed in het dagelijks leven. Echter, juist vanwege de achtergrond van onze cliënten, is het niet altijd voor de hand liggend om steun te vinden bij lotgenoten, in patiëntenverenigingen, of bij bestaande zelfhulpprogramma's. Hier vormen culturele barrières en taalproblemen vaak een ernstige belemmering. Niet altijd ligt het dan ook voor de hand ons hier actief op te richten (42% zegt 'grotendeels' of 'helemaal').

Binnen onze instelling wordt wel naar wegen gezocht om cliënten op een natuurlijke manier binnen hun eigen (buurtgerichte) netwerk in contact te brengen met lotgenoten en met hen gezamenlijk een eigen steunnetwerk op te bouwen. Met name ouders van (meerdere) jeugdige cliënten willen we proberen als groep actief bij de behandeling te betrekken en zich te organiseren in onderlinge steungroepen.

In 2020 zullen we bovendien al onze cliënten actief de mogelijkheid bieden om zich in te schrijven in een cliëntenportal (Caren) waarmee directe communicatie tussen behandelaar en cliënt mogelijk wordt over het eigen

zorgdossier, en waarin het ook mogelijk wordt communicatie tussen cliënten of tussen cliënten en hun familieleden vorm te geven.

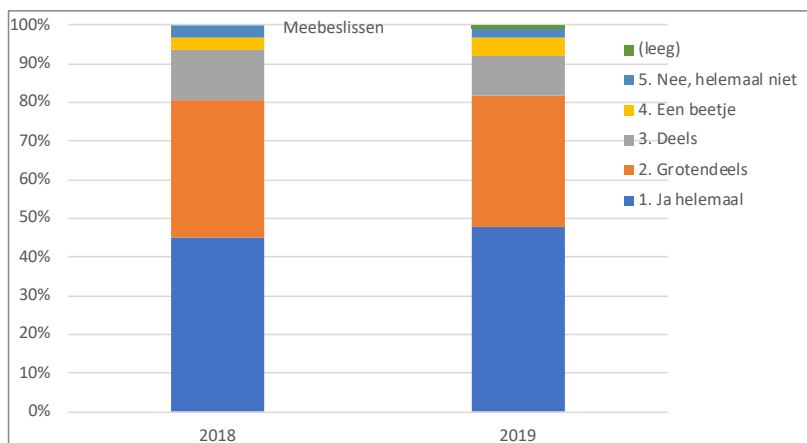


Heeft u mee kunnen beslissen over een bepaalde vorm van behandeling?

In het kwaliteitsstatuut van ons expertisecentrum, het spoorboekje voor onze behandeltrajecten, is vastgelegd dat zonder de directe instemming van de cliënt met het behandelplan, de behandeling zelf niet kan beginnen. Met de cliënt wordt dan ook altijd het behandelplan besproken en uitgelegd wat verwacht kan worden van de behandeling.

Uit eerdere vragen in deze lijst is duidelijk geworden dat daar door de therapeuten veel aandacht aan wordt besteed. In vrijwel alle gevallen is er sprake van een goede uitleg en zijn de verschillende behandelmogelijkheden goed uitgelegd.

De aandacht voor een heldere uitleg en voor het bespreken van de alternatieven voor de behandeling betekent echter nog niet dat iedereen het gevoel heeft zelf sturing te kunnen geven aan de behandeling. Maar het totaal aantal cliënten dat het gevoel heeft grotendeels of helemaal mee te beslissen, is wel weer verder gegroeid in 2019 naar 82%. Een gering aantal cliënten geeft nog aan slechts 'deels', 'een beetje' of zelfs 'helemaal geen' invloed te hebben gehad op de behandeling. De uitdaging ligt er om ook dit deel van onze cliënten, zeker aan het einde van het zorgtraject, het besef mee te geven dat een succesvolle behandeling het eerste resultaat is van hun eigen kracht.

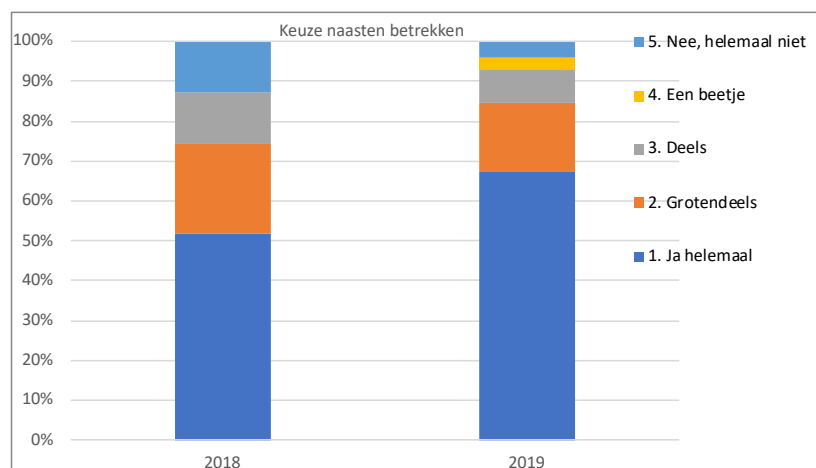


3. Uitvoering van de behandeling

Scores Uitvoering van de behandeling score cijfer	2018	2019
Naasten betrekken	4,0	4,4
Juiste aanpak	4,2	4,4
Naar wens uitgevoerd	4,4	4,4
Informatie medicijngebruik	3,1	4,1
Vragenlijsten ingevuld	3,8	4,4
Gemiddelde Uitvoering van de behandeling	3,9	4,3

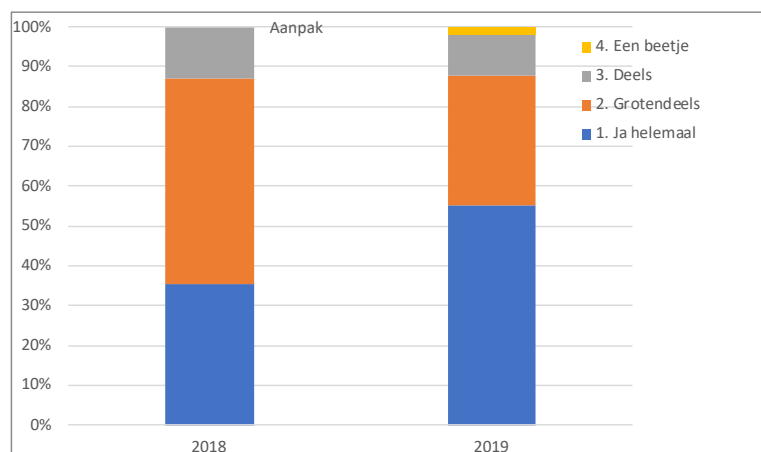
Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijvoorbeeld familie of vrienden) betrokken worden bij de behandeling? Werken vanuit een transculturele en systemische benadering, vraagt gedurende het zorgtraject regelmatig om aandacht voor de rol van de relaties met het eigen netwerk bij het ontstaan en het in standhouden van de problematiek. Ook de mate van steun die de cliënt krijgt, of in het verleden heeft ondervonden van het eigen netwerk, komt regelmatig ter sprake.

In veel gevallen leidt dat ertoe dat overwogen is om op een of andere manier het eigen netwerk al dan niet te betrekken bij de behandeling of bij de nazorg. Vaak gaat het hierbij om een bewuste keuze waarbij duidelijk ook overwegingen kunnen spelen om dat juist niet te doen. In het onderstaande overzicht zien we dat in het afgelopen jaar meer expliciete aandacht is besteed aan de manier waarop het eigen netwerk betrokken kan worden bij de behandeling.



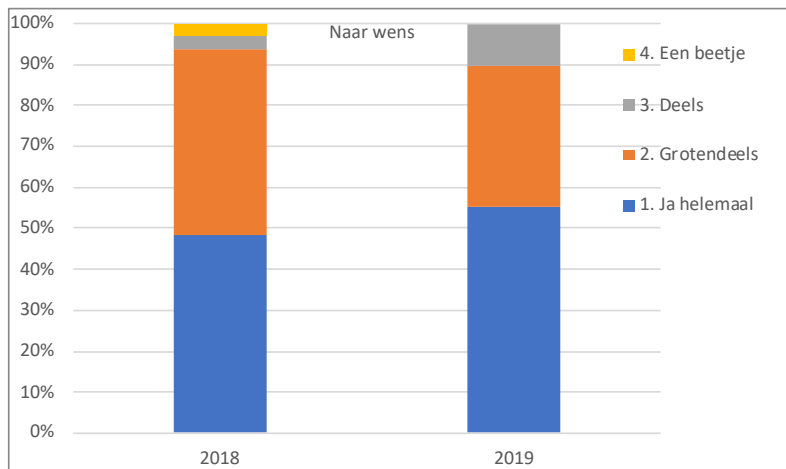
Is de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten geweest?

Bijna 88% van onze cliënten geeft aan dat naar hun mening de keuze voor de aanpak van de behandeling de juiste was (grotendeels of helemaal). Daarbij is vooral progressie geboekt bij de groep die volledig vertrouwt op de gekozen aanpak



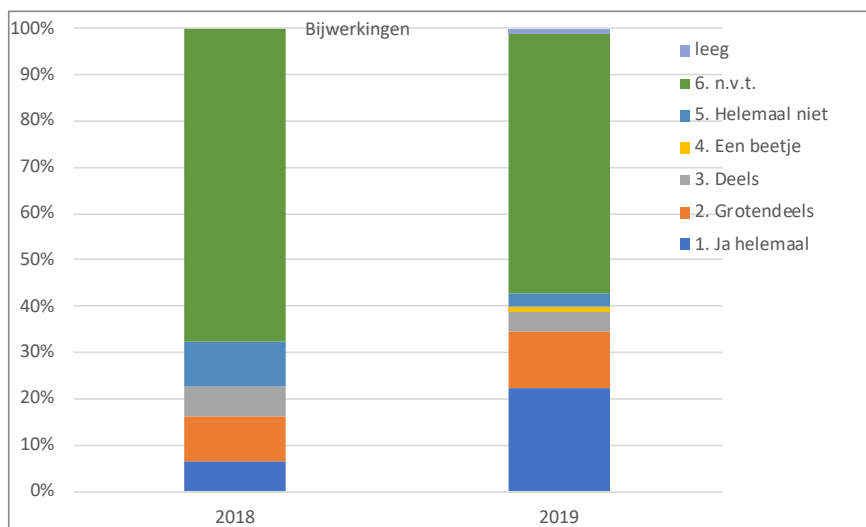
Is de behandeling naar uw wens uitgevoerd?

Een vergelijkbare vooruitgang vinden we terug bij het oordeel over de vraag of de behandeling naar wens is uitgevoerd. In totaal geven 90% van de cliënten aan dat de behandeling grotendeels of helemaal naar wens was.



Heeft u informatie gekregen over de eventuele (lichamelijke) bijwerkingen van de medicijnen die u gebruikt?

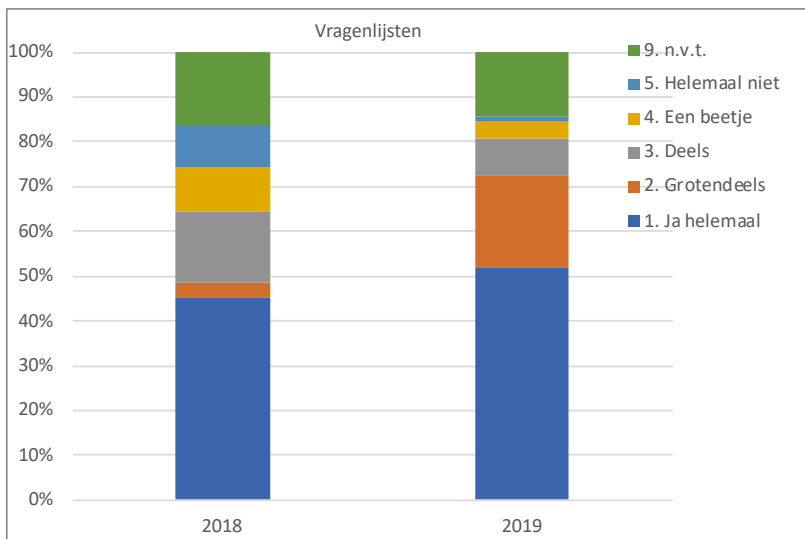
Wat bij de antwoorden opvalt, is dat het streven terughoudend te zijn met het verstrekken van medicijnen duidelijk zichtbaar is. De grootste groep cliënten gebruikt geen medicijnen.



Bij het vaststellen van de score is alleen gekeken naar de cliënten die medicijnen gebruiken. Daaruit blijkt dat daar waar wel sprake is van gebruik, de informatievoorziening op orde is.

Voor en misschien tijdens de behandeling heeft u of uw behandelaar(s) één of meerdere vragenlijsten ingevuld over hoe het op dat moment met u ging. Zijn de resultaten met u besproken?

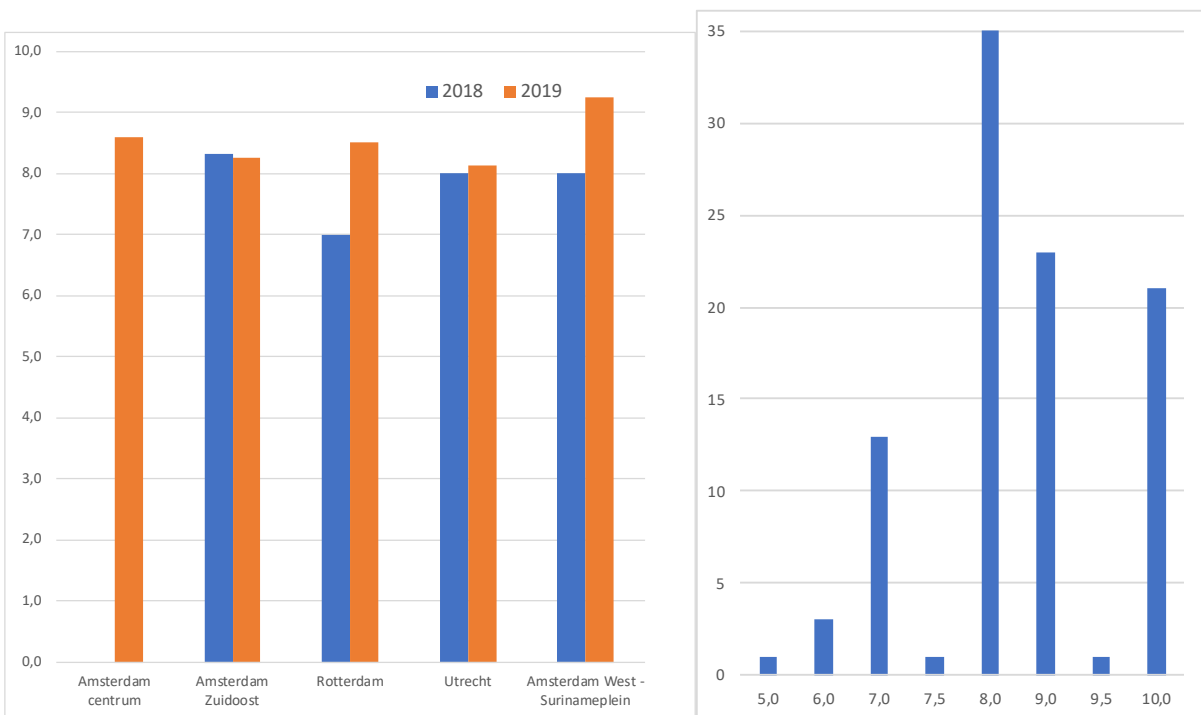
In het afgelopen jaar is extra aandacht besteed aan het bespreken van vragenlijsten. Gegeven onze doelgroep is er vaker sprake van een extra taalhandicap. In 2020 gaat in onze instelling over naar een systeem waarin meer en in meer verschillende talen vragenlijsten beschikbaar zijn. De verwachting is dat dit tot een nog verdere verbetering van de score zal leiden.



Welk cijfer geeft u aan de behandeling?

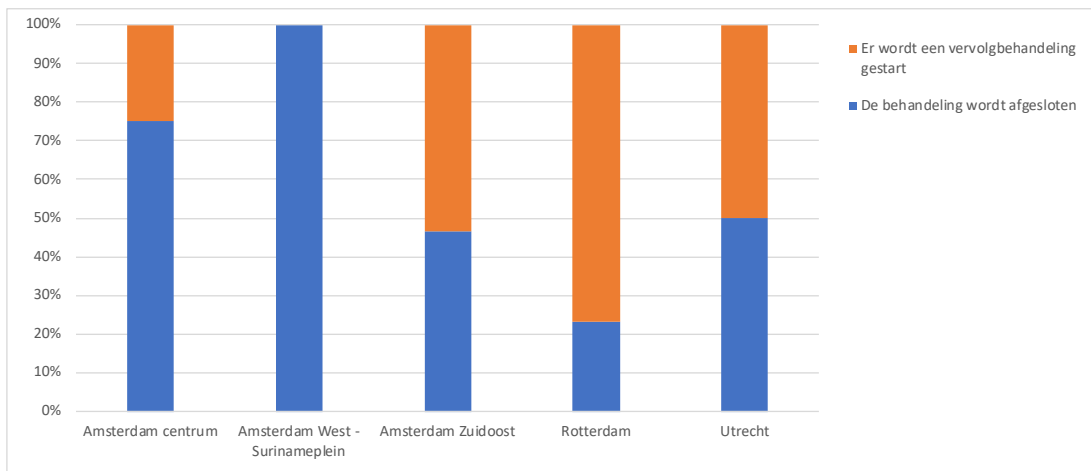
Het gemiddelde cijfer dat de waardering uitspreekt over de behandeling bedraagt 8,4.

In onderstaande overzichten zijn de scores verdeelt naar frequentie (alleen 2019) en verbijzonderd voor de verschillende locaties.



Vervolgbehandeling

In het onderstaande overzicht is weergegeven in welke mate bij de verschillende locaties besloten wordt tot een vervolgbehandeling. De verschillen zijn groot, mede als gevolg van het soms sterk naar locatie verschillende aanbod van hulpverlening. Zo is in Amsterdam West het aantal behandelingen per jaar gering en bovendien is daar sprake van een bijzondere doelgroep (relatief veel vluchtelingen).



Opmerkingen

Onderstaand zijn de opmerkingen van de respondenten weergegeven, veelal met persoonlijke complimenten aan de behandelaars. Om herkenning of afleiding naar cliënten te voorkomen zijn alle namen, plaatsen en landen waarnaar wordt verwezen geanonimiseerd. Tussen haakjes staan daarvoor in de plaats de categorieën waar naar verwezen wordt.

- Alles was naar wens
- (Naam therapeut) heel erg bedankt voor je hulp!
- Dank U wel
- Deze antwoorden hebben toepassing op de behandeling van huidige therapeut. Over het voortraject is cliënt ontevreden en heeft daarover ook een klacht ingediend. De klacht is naar tevredenheid afgerond.
- Helemaal tevreden, vanaf het eerste contact tot aan het einde van de behandeling toe. Bedankt
- Het was te kort! Had graag langer bij behandelaar gebleven (behandeling duurde 2 jaar).
- Ik ben erg blij dat ik bij dit behandelcentrum loop.
- Ik ben erg blij met de therapie
- Ik ben erg blij met ETT
- Ik ben helemaal tevreden
- Ik ben tevreden over de behandeling
- Ik leefde vrij geïsoleerd binnen mijn huwelijk voor jaren. Er is nog een lange weg af te leggen, maar voor het eerst in jaren heb ik het gevoel dat het in orde komt met mijn leven. Therapie bij (Naam therapeut) heeft mij geholpen tot wie ik nu ben. Ik voel mij nu gelukkiger en sta sterker in het leven.
- Ik vind het heel fijn en bijzonder dat er een plek als ETT bestaat waar iedereen welkom is. Jullie behandelwijze die ruimte biedt aan sociale en cross-culturele diversiteit vind ik essentieel. Ik ben namelijk opgegroeid in twee culturen en mijn klachten/problematiek zouden niet behandeld kunnen worden als mijn culturen niet meegenomen zouden worden. Ik weet dat jullie een van de weinigen zijn die dit meenemen in jullie behandelwijze en dat vind ik erg speciaal. Veel mensen kunnen hiervan leren. Ik ben erg blij dat ik hier zit en heb er elke dag profijt van, ga zo door!
- Ik vind (Naam therapeut) geweldig

- Ik zou een ieder het aanraden om door het ETT behandeld te worden.
- IT HELPS TO HAVE SOMEONE ON YOUR SIDE, NON JUDGMENTAL, INFORMED AND INFORMING. IN THE END THE PROBLEMS ARE STILL MINE, SO I DON'T BLAME ANYONE ELSE FOR AN IMPERFECT RESULT. I DOUBT SUCH A THING IS EVEN POSSIBLE, BUT THE HELP PROVIDED HAS DEFINITELY SEEN AN IMPROVEMENT IN MY LIFE AND CIRCUMSTANCES.
- (Naam therapeut) was een hele fijne therapeut, met medemenselijkheid, medeleven en oprechtheid. Verder: ik hoop dat meer mensen de weg vinden naar ETT, en jullie blijven doorgaan, en meer therapeuten krijgen om meer mensen te kunnen behandelen in deze diverse maar complexe samenleving
- Liefdevolle behandelaars
- Nee, ik ben tevreden
- Positief
- Professionele hulp. Vooral dat er met je mee gedacht wordt. Je staat er niet alleen voor. Respect voor elkaar. Top
- vooral doorgaan met wat jullie doen. life saving's werk. Bedankt voor al de zorgen!
- Ze pakken het juiste aan. Ik geloof in de manier van aanpak.
- Zeer adequaat, persoonlijk en op maat gesneden. Gevoel van eigenwaarde in aanzienlijke mate hersteld door deze behandeling.
- Uitstekende behandeling, van zowel psychologe als psychiater. Zeer persoonlijk in het contact, invoelend, aanvoelend en meedenkend, empathisch, helder en duidelijk. Psychologe stond ook Altijd klaar, was zeer begaan en adequaat in gezamenlijk zoeken naar oplossingen. Professioneel en persoonlijk in het contact. Zeer tevreden.
- Hele fijne ervaring gehad. (Naam therapeut) is een erg fijne therapeute en ze luistert goed naar je.
- Om in woorden te beschrijven hoe ik geholpen ben geworden door mijn therapeut, (Naam therapeut) zouden haar gedane inzet en moeite geen genoegen doen. Ik ben het ETT, en in het bijzonder mijn therapeut voor eeuwig dankbaar voor de hulp die mij is gegeven. Toen ik begon met de therapie was ik bang mezelf kwijt te raken. Nu sta ik sterker en steviger in mijn schoenen dan ooit tevoren. Ik heb mijn authentieke kracht hervonden en omdat ik tot het inzicht ben gebracht dat ik deze Altijd met mij meedraag weet ik dat ik niet meer bang hoeft te zijn.
- De behandeling bij het ETT spreekt mij aan. Ik heb meer inzicht gekregen in mijn leven en de invloed van de familiegeschiedenis op mijn leven. De relatie met de therapeut is prettig. Ik heb het gevoel dat zij mij begrijpt en goed aanvoelt. De sfeer is warmer en persoonlijker dan bij een eerdere behandelingen in de GGZ.
- Vanaf het begin voelde het heel goed. Ik wilde graag bij ETT behandeld worden, ik had er een positief gevoel bij en dat is juist gebleken. Fijn dat je periodiek gezien wordt door twee behandelaren, ik voelde me daardoor heel serieus genomen. Het is ook een soort interne toetsing van de therapeuten en daardoor heel transparant. Je krijgt inzicht hoe zij werken en hoe een behandeling wordt vorm gegeven. De relatie met de behandelaren was warm, open en respectvol. Ik wil eigenlijk niet stoppen.....
- (Naam therapeut) heeft mij zeer goed en fijn behandeld. Ik ben weer terug in mijn eigen kracht en ben haar dankbaar.
- Betere culture aansluiting verwacht. Wel blij met de kennis van de therapeut
- De therapeut gaf mij goed de ruimte in de behandeling, de setting en manier van communiceren zijn als zeer prettig ervaren. Heel veel adviezen meegekregen en besproken. Heel fijn dat er mogelijkheden waren om met mijn partner in gesprek te gaan en te kijken naar mijn kind hoe die zich ontwikkelt.

- Ik heb alles als heel nuttig ervaren; had graag gezien dat het gezin vaker was meegekomen, mar dat wilde zij niet. Ik heb leerproces doorgemaakt en geleerd wat voor mij werkt. Ik heb veel gehad aan de behandeling van ETT.
- Vond de therapie heel fijn, ook de samenwerking met de psychiater is een meerwaarde. Transculturele aspect is voor mij heel belangrijk geweest. Systeemtherapie en dat de context betrokken wordt was ook fijn en goed.
- Behandeling heeft inzicht gegeven in mezelf, ik heb mezelf ontwikkeld. Niet alleen ik, maar ook anderen zien verandering in mijn gedrag en daar ben ik blij mee. Ik kan beter voelen wat ik fijn vind.
- Therapeut had onvoldoende kennis van de historische context van (land) en (plaats) van 1948 om mij te ondersteunen. Hoe het is om als derde generatie (land van herkomst) vluchteling in Nederland te leven en hoe dat voelt. De continue discriminatie die je voelt. Therapeut heeft wel geholpen om meer rust te creëren en afstand te nemen.
- Contact met therapeut was prettig, voelde me begrepen en serieus genomen.
- Ik heb het gevoel gehad dat de therapeut naast mij stond tijdens het gehele proces, dat gaf rust. Het is prettig dat je met iemand kan sparren die geen oordeel heeft. Genogram heeft inzicht gegeven in bepaalde patronen die ik in mijn huidige leven heb, dat vind ik prettig. Ik doe nu dingen anders in de opvoeding naar mijn kinderen. Therapeut is heel duidelijk over wat wel en niet kan, dat sloot goed bij me aan.