

Cliënten waarderen behandeling en zorg Reinier van Arkel

Cliënten zijn tevreden tot zeer tevreden met de behandeling en zorg geboden door Reinier van Arkel, zo blijkt uit de resultaten van de CQ-index. De gemiddelde rapportcijfers per zorgtype tonen een lichte verbetering ten opzichte van eerder uitgevoerde metingen. Op het thema 'Woon- en leefomstandigheden' scoort Reinier van Arkel landelijk bovengemiddeld. Reinier van Arkel is trots op het behaalde resultaat. Ondanks de bezuinigingen, de reorganisatie 'Terug naar de kern' en eerdere reorganisaties is het gelukt om – door de cliënten ervaren- kwaliteit van zorg staande te houden. Vanzelfsprekend hebben cliënten ook kritische opmerkingen gemaakt, deze zijn in een verbeterplan verwerkt en worden de komende periode opgepakt en met de teams besproken.

Meetinstrument CQ-index

De CQ-index is een binnen de GGZ afgesproken instrument om cliëntervaringen en cliëntwaardering te meten. De metingen zijn eind 2015 verricht binnen:

- ambulante, kortdurende zorg (Centrum voor Ambulante Psychiatrie en Centrum Adolescentenpsychiatrie) ;
- klinische zorg (eenheid ZPO en Centrum Adolescentenpsychiatrie);
- Beschermd Wonen;
- Begeleid Zelfstandig Wonen.

Cliënten, in behandeling op een van deze plekken, zijn gevraagd om deel te nemen aan het onderzoek. De metingen zijn gedaan of via de ROM-vragenlijsten of zijn verzameld door een onafhankelijk meetbureau (Bureau de Bok).

Gemiddelde rapportcijfers per zorgtype

Zorgtype	Gemiddelde rapportcijfer
ambulante, kortdurende zorg (Centrum voor Ambulante Psychiatrie en Centrum Adolescentenpsychiatrie)	7,4
klinische zorg (eenheid ZPO en Centrum Adolescentenpsychiatrie);	7,3
Beschermd Wonen	7,8
Begeleid Zelfstandig Wonen	8,0

Waardering behandeling en zorg kortdurende ambulant

Cliënten waarderen de kortdurend ambulante zorg met een gemiddelde van 7,4. Op het thema bejegening wordt goed gescoord, cliënten zijn met name tevreden over de behandeling en zorg van het centrum Adolescentenpsychiatrie. Het team autisme scoort een lagere gemiddelde tevredenheid. Op het deelgebied keuzemogelijkheden (dat omvat bijv. de keuzemogelijkheid voor behandelmogelijkheden en behandelaar) is sterk vooruitgang geboekt, Reinier van Arkel scoort hier nu vergelijkbaar of hoger dan het landelijk gemiddelde. Verdere verbetering is wenselijk als het gaat om het deelgebied bereikbaarheid/ informatievoorziening, waar we relatief iets lager scoren dan andere instellingen.

Beschermd wonen

De waardering ten aanzien van het beschermd wonen is een 7,8. 90% Van de cliënten is tevreden over de omgang met de begeleider, 80% is tevreden over de deskundigheid van de begeleider. Meer dan 80% van de cliënten geeft aan dat er een verbetering merkbaar is in de klachten of het functioneren in vergelijking tot een jaar eerder. Verbeterpunten die cliënten van beschermd wonen benoemen zijn (informatie over) de bereikbaarheid van het personeel in de weekenden en 's nachts, meer keuzevrijheid zowel keuze voor begeleider als het huis waar de cliënt kan wonen.

Begeleid Zelfstandig wonen

Cliënten die gebruik maken van begeleid zelfstandig wonen waarderen onze zorg en behandeling met een 8. Ruim 70% van de cliënten geeft aan dat het beter met hen gaat dan 12 maanden geleden. Een verbeterpunt is dat de bekendheid met het herstelaanbod van Reinier van Arkel onder cliënten vergroot kan worden.

Waardering klinische zorg

Klinisch opgenomen cliënten waarderen de zorg en behandeling met een gemiddelde van 7,3. Veruit de meeste cliënten (90%) ervaart een veilige sfeer op de afdeling. De kwaliteit van de afdeling scoort boven het landelijk gemiddelde. Cliënten zijn minder tevreden over de informatievoorziening van de klachtenprocedure, Cliëntenraad en Patiëntvertrouwenspersoon.