

## Samenvatting van het Rapport CQI-meting

### *Begeleid Zelfstandig Wonen (GGZ)*

#### Zeeuwse Gronden

2017

Met genoegen bieden wij u hierbij een samenvatting van de rapportage over de uitgevoerde CQI meting. Deze rapportage bevat de resultaten van de cliëntervaringsmeting op basis van de CQ-index Begeleid Zelfstandig Wonen (GGZ) versie 2.2. Het uitvoeren van deze CQI meting is onderdeel van het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording.

De afkorting CQI of CQ-index staat voor Consumer Quality Index. Dit is een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. Meestal wordt aan patiënten en cliënten een schriftelijke vragenlijst voorgelegd, maar afhankelijk van het type meting kan er ook worden gewerkt met online vragenlijsten of met interviews. Op deze manier kan - op een voor de respondent geschikte manier - worden achterhaald wat patiënten en cliënten belangrijk vinden in de zorg én wat hun concrete ervaringen zijn. Bij deze meting is gebruik gemaakt van een schriftelijke vragenlijst welke door medewerkers van de organisatie zijn uitgereikt aan de cliënten.

Deze rapportage dient een tweeledig doel. Enerzijds dient het als een opstap richting kwaliteitsverbeterplannen voor de organisatie. Met behulp van verbeterscores wordt een prioritering aangebracht om zodoende te bepalen welke onderwerpen in het jaarplan opgenomen dienen te worden. Anderzijds kan de rapportage worden gebruikt voor de externe verantwoording. Immers, er wordt een nauwkeurig en onafhankelijk beeld geschetst van de cliëntervaringen van de instelling.

Deze meting is uitgevoerd in de periode januari t/m maart 2017 en conform planning uitgevoerd.

#### **Respons**

Van de 90 cliënten die terecht benaderd zijn voor deelname aan het onderzoek zijn uiteindelijk 32 valide vragenlijsten teruggekomen. Het netto responspercentage is 35,56%.

#### **Algeheel oordeel**

Van de respondenten zou 62,5% Zeeuwse Gronden beslist wel bij anderen aanbevelen en 3,1% van de respondenten zou Zeeuwse Gronden beslist niet aanbevelen bij anderen. Respondenten beoordelen Zeeuwse Gronden gemiddeld met een 7,9. Van de respondenten geeft 9,4% het cijfer 10 aan Zeeuwse Gronden, en 0% van de respondenten geeft het cijfer 0.

#### **Opvallende scores**

De drie vragen met het hoogste percentage positieve antwoorden zijn:

- Vraag 16. Kunt u kiezen waar uw begeleidingsgesprekken plaatsvinden (bijvoorbeeld bij u thuis of op kantoor)? (n=32) (100,00%).
- Vraag 18. Kunt u meebeslissen over de inhoud van uw begeleidingsplan? (n=25) (92,00%).
- Vraag 19. Heeft u ingestemd met uw begeleidingsplan? (n=24) (91,70%).

De drie vragen met het hoogste percentage negatieve antwoorden zijn:

- Vraag 37. Spoort uw begeleider u aan om buitenshuis iets in uw vrije tijd te doen? (Denk hierbij aan vrienden en familie bezoeken, of een cursus doen in een buurthuis) (n=31) (61,30%).

- Vraag 12. Heeft u informatie gekregen over de cliëntvertrouwenspersoon? (n=32) (56,30%).
- Vraag 36. Spoort uw begeleider u aan om dagactiviteiten te ondernemen? (Denk hierbij aan (vrijwillig) werk en activiteiten bij een DAC of een zorgboerderij) (n=32) (56,20%).

### **Verbeterscores**

De drie vragen met de laagste verbeterscore zijn:

- Vraag 43. Geven uw begeleider en andere hulpverleners u tegenstrijdige informatie? (n=26) (score: 0).
- Vraag 23. Is uw begeleider beleefd tegen u? (n=32) (score: 0).
- Vraag 16. Kunt u kiezen waar uw begeleidingsgesprekken plaatsvinden (bijvoorbeeld bij u thuis of op kantoor)? (n=32) (score: 0).

De drie vragen met de hoogste verbeterscore zijn:

- Vraag 37. Spoort uw begeleider u aan om buitenshuis iets in uw vrije tijd te doen? (Denk hierbij aan vrienden en familie bezoeken, of een cursus doen in een buurthuis) (n=31) (score: 1,5).
- Vraag 10. Heeft u informatie gekregen over de klachtenprocedure? (n=32) (score: 1,29).
- Vraag 12. Heeft u informatie gekregen over de cliëntvertrouwenspersoon? (n=32) (score: 1,26).