

## Samenvatting van het Rapport CQI-meting

### *Beschermd 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 Beschermd wonen (GGZ) versie 2.1. 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.

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 79 cliënten die terecht zijn benaderd voor deelname aan het onderzoek zijn uiteindelijk 46 valide vragenlijsten teruggekomen. Het netto responspercentage is 58,23%.

#### **Algeheel oordeel**

Van de respondenten zou 35,6% Zeeuwse Gronden beslist wel aanbevelen bij anderen en 4,4% zou Zeeuwse Gronden beslist niet aanbevelen bij anderen. Respondenten beoordeelden Zeeuwse Gronden gemiddeld met een 7,9. Het cijfer 10 wordt door 14% van de respondenten gegeven en 0% van de respondenten geeft het cijfer 0.

#### **Opvallende scores**

De drie vragen met het hoogste percentage positieve antwoorden zijn:

- Vraag 22. Kunt u meebeslissen over de inhoud van uw begeleidingsplan? (n=36) (100,00%).
- Vraag 20. Kunt u kiezen waar uw begeleidings-gesprekken plaatsvinden (bijvoorbeeld bij u thuis of op kantoor)? (n=46) (95,70%).
- Vraag 23. Heeft u ingestemd met uw begeleidingsplan? (n=36) (94,40%).

De drie vragen met het hoogste percentage negatieve antwoorden zijn:

- Vraag 18. Heeft u kunnen kiezen met wie u ging samenwonen? (n=37) (83,80%).
- Vraag 10. Heeft u informatie gekregen over de klachtenprocedure? (n=46) (47,80%).

- Vraag 49. Neemt u deel aan dagactiviteiten (bijvoorbeeld op een DAC of zorgboerderij)? (n=44) (45,50%).

### **Verbeterscores**

De drie vragen met de laagste verbeterscore zijn:

- Vraag 57. Geven uw begeleider u tegenstrijdige informatie? (n=29) (score: 0,00).
- Vraag 22. Kunt u meebeslissen over de inhoud van uw begeleidingsplan? (n=36) (score: 0,00).
- Vraag 02. Is het een probleem voor u om door de week overdag uw begeleider te spreken te krijgen? (n=46) (score:0,06).

De drie vragen met de hoogste verbeterscore zijn:

- Vraag 18. Heeft u kunnen kiezen met wie u ging samenwonen? (n=37) (score: 2,24).
- Vraag 10. Heeft u informatie gekregen over de klachtenprocedure? (n=46) (score: 1,21).
- Vraag 09. Heeft u informatie gekregen over uw rechten wat betreft het inzien van uw cliëntdossier? (n=46) (score: 1,15).