

Jaarverslag Instituut van der Stam – kwaliteitsenquête

In de periode van januari t/m december 2023 zijn er aan het einde van een diagnostiek- of een behandeltraject een kwaliteitsenquête afgenomen, in te vullen door de meerderjarige cliënten, of anders de client in samenspraak met het gezinssysteem. In totaal zijn er 72 respondenten geweest. De volgende resultaten zijn hierin naar voren gekomen:

Informatie ter kennisgeving

Er zijn meerdere kopjes met ieder meerdere vragen. We geven de totaalscore per kopje en geven aan welke vragen hier onder vallen. De schalen lopen zijn als volgt opgedeeld:

- | | |
|-------------------|--------------------|
| 1 – helemaal niet | 4 – voldoende |
| 2 – niet | 5 – ruim voldoende |
| 3 – neutraal | 6 – goed |

Verder hebben we aan het einde gevraagd om de gehele ervaring een cijfer te geven van 1 tot 10 en zijn er twee open vragen gesteld, zijnde welke punten zijn erg bevallen en wat zijn specifieke leerpunten voor ons.

Resultaten

Intake

Binnen het onderdeel intake zijn de volgende vragen opgenomen:

- Bent u tevreden over het telefonisch contact?
- Bent u telefonisch voldoende voorgelicht over de mogelijkheden?
- Heeft u zich gehoord gevoeld bij het telefonisch contact?
- Ben u tevreden over de wachttijd tot intake?
- Bent u tevreden over de voorlichting (opties en vergoedingen) van de hoofdbehandelaar?
- Heeft u zich gehoord gevoeld bij de intake met de hoofdbehandelaar?

Gemiddeld wordt over al deze vragen samengenomen 5,5 gescoord, waarmee dit onderdeel ruim voldoende tot goed wordt gewaardeerd.

Onderzoek

Binnen het onderdeel onderzoek zijn de volgende vragen opgenomen:

- Bent u voldoende voorgelicht over de inhoud en opzet van het onderzoek?
- Heeft u zich gehoord gevoeld door de onderzoeker?
- Bent u tevreden over de wachttijd tot het uitvoeren van het onderzoek?
- Bent u tevreden over de looptijd tot uitslag van het onderzoek?
- Heeft het onderzoek antwoord gegeven op uw hulpvragen?
- Zou u ons aanraden aan een ander voor het uitvoeren van onderzoek?

Gemiddeld wordt over al deze vragen samengenomen 5,6 gescoord, waarmee dit onderdeel ruim voldoende tot goed wordt gewaardeerd.

Behandeling

Binnen het onderdeel onderzoek zijn de volgende vragen opgenomen:

- Bent u voldoende voorgelicht over de inhoud en opzet van de behandeling?
- Heeft u zich gehoord gevoeld door de behandelaar?

- Bent u tevreden over de wachttijd tot het uitvoeren van de behandeling?
- Bent u tevreden over de hoeveelheid contact (telefonisch, mail of evaluatiegesprek)?
- Is de behandeling voldoende tegemoet gekomen in jullie hulpvraag?
- Zijn jullie nu voldoende in staat om het zelfstandig op te pakken?
- Zou u ons aanraden aan een ander voor het uitvoeren van behandeling?

Gemiddeld wordt over al deze vragen samengenomen 5,6 gescoord, waarmee dit onderdeel ruim voldoende tot goed wordt gewaardeerd.

Website

Binnen het onderdeel onderzoek zijn de volgende vragen opgenomen:

- Kunt u de gewenste informatie vinden op onze website?
- Bent u tevreden over het gebruik van ons contactformulier?
- Bent u tevreden over de uitleg van ons hulpverleningsaanbod?
- Ben u tevreden over de voorstelpagina van het personeel?

Gemiddeld wordt over al deze vragen samengenomen 5,5 gescoord, waarmee dit onderdeel ruim voldoende tot goed wordt gewaardeerd.

Gebouw

Binnen het onderdeel onderzoek zijn de volgende vragen opgenomen:

- Voelt u zich prettig binnen ons gebouw?
- Voldoet de wachtruimte aan uw behoeften?

Gemiddeld wordt over al deze vragen samengenomen 5,5 gescoord, waarmee dit onderdeel ruim voldoende tot goed wordt gewaardeerd.

Administratie

Binnen het onderdeel onderzoek zijn de volgende vragen opgenomen:

- Voelt u zich gehoord door onze administratieafdeling?
- Heeft u voldoende antwoord gekregen op uw vraag?

Gemiddeld wordt over al deze vragen samengenomen 5,7 gescoord, waarmee dit onderdeel ruim voldoende tot goed wordt gewaardeerd.

Ten slotte

Binnen het onderdeel ten slotte wordt er een rapportcijfer gevraagd voor de totale hulpverlening, lopend op een schaal van 1 tot 10. Gemiddeld worden wij met een **8,5** gewaardeerd.

Verder wordt er specifieke positieve feedback gevraagd evenals specifieke leerpunten. De volgende leerpunten zijn bij ons aangegeven:

- Onderliggende problematiek niet voldoende in beeld
- te koud in wachtkamer
- vaker oudergesprek met hoofdbehandelaar
- hoofdklacht is niet volledig verdwenen
- contact vooraf behandeling ging wat minder fijn, geen reactie op de mail/telefoon
- geen privégesprekken bij wachtkamer
- thuisbezoek welkom
- verwachtingsmanagement voor de ouders kan beter
- wachttijd

- digitaliseer de vragenlijsten als het kan
- betere communicatie over bepaalde behandelstappen (is al gemeld)
- Voor betere aansluiting met kinderen een wandeling maken tijdens gesprekken

De punten gerelateerd naar behandeling en voorlichting zullen worden meegenomen in toekomstige trajecten. Verder zijn er geen brede openstaande punten, individuele punten zullen worden opgepakt door de behandelaar.