

Jaarrapport 2017

Bedrijfszorg Algemeen



Copyright

Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Cenzo worden veelevoudigd en/of openbaar worden gemaakt. Voor het gebruik van de informatie in interne media is geen toestemming vooraf nodig, onder voorwaarde dat Cenzo als informatiebron wordt genoemd en vermeld wordt dat copyright van toepassing is op de informatie.

Disclaimer

Hoewel bij het opstellen van dit rapport de grootst mogelijke zorgvuldigheid is betracht, kan er geen garantie worden gegeven met betrekking tot de juistheid of nauwkeurigheid van de in deze uitgave voorkomende informatie, noch met betrekking tot de geschiktheid daarvan voor enig doel of situatie of enige toepassing. Er kan geen beroep worden gedaan, om welke redenen dan ook, op de in deze uitgave voorkomende gegevens. Cenzo kan niet aansprakelijk worden gehouden voor eventuele schade, verliezen of andere gevolgen die zouden kunnen voortvloeien uit het gebruik van de in dit rapport voorkomende informatie. Aan deze publicatie kunnen geen rechten worden ontleend.

Purmerend, april 2018

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	3
INLEIDING	4
DEFINITIES	5
DEEL 1 MANagementsAMENVATTING	6
TABEL MANAGEMENTINFORMATIE	7
DEEL 2 RESULTATEN EN KERNGEGEVENS PSYCHOLOGISCHE ZORG CENZO	8
HOOFDSTUK 1 DOORVERWIJZINGEN EN AFGERONDE BEHANDELINGEN	8
FIGUUR 1 AANTAL DOORVERWEZEN CLIËNTEN IN HET JAAR 2017	8
FIGUUR 2A AANTAL CLIËNTEN WAARVAN DE BEHANDELING IS AFGEROND IN HET JAAR 2017	8
FIGUUR 2B VERDELING AFGERONDE BEHANDELINGEN PER TYPE TRAJECTEN	8
HOOFDSTUK 2 DOORLOOPTIJDEN	9
FIGUUR 3A WACHTTIJD	9
FIGUUR 3B TOEGANGSTIJD	9
FIGUUR 3C STARTTIJD	9
FIGUUR 4A GEMIDDELD GEÏNVESTEERDE TIJD (MINUTEN) PER VERZEKERD PRODUCT	10
FIGUUR 4B GEMIDDELD AANTAL SESSIES PER ONVERZEKERD TRAJECT/PRODUCT	10
FIGUUR 5 DOORLOOPTIJDEN	11
HOOFDSTUK 3 KOSTEN	12
FIGUUR 6A GEMIDDELD KOSTEN EN FUNDING TRAJECTEN OP TRAJECTBASIS*	12
FIGUUR 6B GEMIDDELD BRUTO KOSTEN TRAJECTEN OP SESSIEBASIS*	12
DEEL 3 EFFECTEN BEHANDELING	13
HOOFDSTUK 4 RESULTAAT ROM (SQ-48)	13
FIGUUR 7 A EFFECT BEHANDELING	13
FIGUUR 7 B VITALITEIT.....	14
HOOFDSTUK 5 RE-INTEGRATIE RESULTAAT	14
FIGUUR 8 RE-INTEGRATIE SCORE NA AFRONDING BEHANDELING	14
HOOFDSTUK 6 BEHANDELDOELSTELLING	15
FIGUUR 9 BEHAALDE BEHANDELDOELSTELLING.....	15
DEEL 4 RESULTATEN CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK	16
HOOFDSTUK 7 WAARDERING VAN CLIËNTEN VOOR DIENSTVERLENING VAN CENZO	16
FIGUUR 10 RAPPORTCIJFER VOOR BEGELEIDING CENZO-PSYCHOLOOG	16
FIGUUR 11 STELLINGEN OVER KWALITEIT CENZO-DIENSTVERLENING	17
HOOFDSTUK 8 VERMINDERING KLACHTEN EN VERZUIM, AANVULLENDE ZORG	19
FIGUUR 12 VERMINDERING KLACHTEN NA BEHANDELING.....	19
FIGUUR 13 VERMINDERING ZIEKTEVERZUIM NA BEHANDELING.....	19
FIGUUR 14 HEEFT U AANVULLENDE PSYCHOLOGISCHE ZORG GEZOCHT?	19
FIGUUR 15 HOE BENT U AAN DEZE PSYCHOLOOG GEKOMEN?	20
FIGUUR 16 ZOU U VOOR DEZELFDE PSYCHOLOOG KIEZEN?.....	20
HOOFDSTUK 9 RAPPORTCIJFER VOOR OMGANG PZ EN LEIDINGGEVENDE	21
FIGUUR 17 RAPPORTCIJFER VOOR OMGANG VAN PERSONEELSAZAKEN	21
FIGUUR 18 RAPPORTCIJFER VOOR OMGANG VAN UW LEIDINGGEVENDE.....	21

Inleiding

In deel één tot en met deel drie van dit Cenzo-jaarrapport treft u de resultaten van psychologische zorg aan voor uw cliënten in 2017. Het betreft de resultaten met betrekking tot logistieke gegevens aangaande de behandeling, zoals het aantal doorverwezen en afgeronde cliënten in 2017, de wachttijd, doorlooptijd en kosten. Daarnaast worden de effecten van de behandelingen weergegeven zoals gegevens over Routing Outcome Monitoring (ROM)*, re-integratieresultaten en behaalde behandeldoelstellingen. De resultaten zijn gebaseerd op de cliëntgegevens die door de Cenzo-psychologen zijn geregistreerd.

Nb. De resultaten die worden weergegeven gaan over de bedrijfszorgbehandelingen die in 2017 zijn afgerond en waarvan de data op het moment van produceren van dit rapport bekend zijn.

In deel vier van het rapport komen de resultaten aan bod van het tevredenheidsonderzoek onder cliënten. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door het onafhankelijk extern wetenschappelijk onderzoeksbureau Desan Research Solutions. Alle cliënten ontvangen na afronding van de behandeling het verzoek om deel te nemen aan dit tevredenheidsonderzoek in de vorm van een internetenquête. De kwaliteit van de psychologische zorg en de resultaten hiervan komen in de vragenlijst aan bod. De betrouwbaarheid van het cliënttevredenheidsonderzoek is vanzelfsprekend gegarandeerd.

De opzet van het jaarrapport is zodanig dat u de informatie met betrekking tot uw bedrijf steeds kunt vergelijken met het landelijk gemiddelde van de bedrijfszorgcliënten die door Cenzo-psychologen zijn behandeld.

De kosten worden op twee manieren inzichtelijk gemaakt. Cenzo kent twee financieringsmodellen:

1. Op sessiebasis met een sessietarief;
2. Op trajectbasis, een vast bedrag per traject.

Vanwege deze verschillende financieringsmodellen worden de resultaten daar waar nodig apart weergegeven om een zuiver beeld te kunnen geven van de resultaten.

Nb. Mogelijk dat de som van de resultaten in sommige tabellen met 1 (aantal/minuut/procent/euro) afwijkt. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen.

Cenzo is graag bereid om de resultaten nader toe te lichten en wij vernemen graag uw reactie op dit jaarrapport.

Met vriendelijke groet,

Cenzo B.V.

Robert van Doorn
Directeur

* Aan het begin en aan het eind van de behandeling vragen wij cliënten een vragenlijst in te vullen waarmee het klachtenniveau wordt gemeten. Hierdoor wordt het effect van de behandeling op het klachtenniveau van de cliënten inzichtelijk gemaakt. In 2016 is door Stichting Benchmark GGZ bepaald dat de vragenlijst SCL-90 hiervoor niet meer gebruikt mag worden. Daarom meten wij het effect van de behandeling per 1-1-2017 met de vragenlijst SQ-48.

Definities

In het rapport wordt een aantal nieuwe begrippen gebruikt die een nadere toelichting behoeven zodat hetgeen wordt weergegeven beter kan worden begrepen. Hieronder volgen de omschrijvingen van deze begrippen.

Generalistische Basis GGZ (GBGGZ)

Eerstelijns psychologische zorg heet per 1 januari 2014 Generalistische Basis GGZ. De definitie die de overheid **hieraan heeft gegeven luidt: "Geneeskundige geestelijke gezondheidszorg als omschreven bij of krachtens de Zvw, niet zijnde gespecialiseerde geestelijke gezondheidszorg. De patiëntprofielen als bedoeld in artikel 3.4 samen vormen een afspiegeling van de totale doelgroep van de Basis GGZ en de bijbehorende zorgvraagzwaarte."**

(Bron: NZa richtlijn)

Verzekerde zorg

Zorg waarbij Cenzo de zorgverzekering van de cliënt heeft kunnen aanspreken in het kader van de Generalistische Basis GGZ.

Onverzekerde zorg

Dit zijn behandelingen waarbij de zorgverzekering niet kan worden aangesproken. De redenen hiervan kunnen zijn:

- Geen (geldige) verwijfsbrief van een bedrijfs- of huisarts;
- Geen problematiek die voor vergoeding in aanmerking komt vanuit de Generalistische Basis GGZ (PsyVitaal);
- Bedrijf wenst geen aanspraak te maken op zorgverzekering van de cliënt;
- Geen toestemming van de cliënt voor het aanspreken van de zorgverzekering.

PsyVitaal

Preventieve begeleiding bij psychische klachten om het functioneren van de cliënt te bevorderen en het wegnemen en/of voorkomen van verergering van de klachten. De zorgverzekering kan bij deze trajecten niet worden aangesproken in het kader van de Generalistische Basis GGZ.

Sessiebasis

Dit zijn de behandelingen die op sessiebasis gefinancierd zijn. De kosten van deze behandelingen zijn opgebouwd uit het aantal sessies vermenigvuldigd met het sessietarief.

Deel 1 Managementsamenvatting

De belangrijkste resultaten uit het rapport komen in deze managementsamenvatting aan bod.

- ▶ In 2017 zijn in totaal - cliënten naar een Cenzo-psycholoog verwezen; landelijk zijn er in totaal 1131 cliënten naar Cenzo verwezen voor een bedrijfszorgtraject (figuur 1);
- ▶ De resultaten uit dit rapport zijn gemeten over - cliënten die een behandeling hebben afgerond in 2017; de resultaten over het landelijk Cenzo totaal zijn gemeten over 1076 cliënten met een afgeronde behandeling in 2017 (figuur 2a);
- ▶ Van de afgeronde behandelingen op trajectbasis is bij - de zorgverzekering aangesproken; bij het landelijk Cenzo totaal is van de afgeronde behandelingen 49% de zorgverzekering aangesproken (verhouding aantal verzekerde trajecten versus aantal onverzekerde trajecten, zie figuur 2b);
- ▶ Het eerste contact tussen psycholoog en cliënt vond in - van de gevallen plaats binnen zeven werkdagen na de administratieve aanmelding; bij het Cenzo totaal is dit 77% (figuur 3a);
- ▶ De eerste sessie met de psycholoog vond in - van de gevallen plaats binnen zeven werkdagen na het eerste contact met de cliënt; bij het Cenzo totaal is dit 72% (figuur 3b);
- ▶ In - van de gevallen heeft de cliënt binnen zeven werkdagen na de administratieve aanmelding de eerste sessie gehad; bij het Cenzo totaal is dit 42% (figuur 3c);
- ▶ Bij behandelingen die op sessiebasis zijn gefinancierd waren gemiddeld - sessies nodig om de behandeling af te ronden; het landelijk Cenzo gemiddelde is 8,0 sessies (figuur 4b);
- ▶ Van de afgeronde PsyVitaal trajecten waren gemiddeld - sessies nodig om de behandeling af te ronden; het landelijk Cenzo gemiddelde is 9,3 sessies (figuur 4b);
- ▶ De doorlooptijd van de behandelingen bedroeg gemiddeld - weken; het landelijk Cenzo gemiddelde is 20,6 weken (figuur 5);
- ▶ De gemiddelde kosten van een behandeling voor het bedrijf bedroegen - bij de verzekerde trajecten die op trajectbasis zijn gefinancierd en - bij de onverzekerde trajecten die op trajectbasis zijn gefinancierd; het landelijk Cenzo gemiddelde bedroeg € 327,- voor de verzekerde trajecten die op trajectbasis zijn gefinancierd en € 1549,- voor de onverzekerde trajecten die op trajectbasis zijn gefinancierd (figuur 6a);
- ▶ Van de behandelingen waarvan aan het begin en aan het eind een SQ-48 vragenlijst is ingevuld door de cliënt bleek dat het te veel aan klachten met - te zijn afgenomen; bij het landelijk Cenzo totaal is het te veel aan klachten met 83% afgenomen; (zie voor een toelichting figuur 7b);
- ▶ Bij - van de behandelingen zijn de cliënten geheel of gedeeltelijk gere-integreerd; het landelijk Cenzo gemiddelde is 89% (figuur 8);
- ▶ De behandeldoelstelling is in - van de gevallen gedeeltelijk of geheel gehaald; het landelijk Cenzo totaal is 94% (figuur 9);
- ▶ Uit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat bij het Cenzo totaal de behandelend Cenzo-psycholoog in 87% van de gevallen een rapportcijfer van 7 of hoger kreeg; het gemiddelde rapportcijfer van uw cliënten voor de behandelend psycholoog bedraagt -.

Tabel Managementinformatie

Uw cliënten			
Resultaten	2015	2016	2017
Aantal verwezen cliënten	-	-	-
Aantal afgeronde trajecten	-	-	-
Wachttijd (werkdagen)	-	-	-
Toegangstijd (werkdagen)	-	-	-
Starttijd (werkdagen)	-	-	-
Doorlooptijd (weken)	-	-	-
Trajecten met aanspraak zorgverzekeraar	-	-	-
Gemiddelde kosten: - trajectbasis verzekerd*	-	-	-
- trajectbasis onverzekerd*	-	-	-
- sessiebasis*	-	-	-
Gemiddeld aantal sessies (sessiebasis)	-	-	-
Klachtenreductie (SQ-48)	-	-	-
Re-integratie (geheel/gedeeltelijk)	-	-	-
Behandeldoelstelling (geheel/gedeeltelijk)	-	-	-
Rapportcijfer cliënttevredenheid	-	-	-

Cenzo totaal			
Resultaten	2015	2016	2017
Aantal verwezen cliënten	1458	1306	1131
Aantal afgeronde trajecten	1199	1122	1075
Wachttijd (werkdagen)	5,6	4,9	5,5
Toegangstijd (werkdagen)	5,7	7,7	6,5
Starttijd (werkdagen)	9,1	10,3	10,6
Doorlooptijd (weken)	19,5	19,5	20,6
Trajecten met aanspraak zorgverzekeraar	65%	52%	49%
Gemiddelde kosten: - trajectbasis verzekerd*	€255,-	€270,-	€ 327,-
- trajectbasis onverzekerd*	€1126,-	€1111,-	€ 1549,-
- sessiebasis*	€617,-	€764,-	€ 815,-
Gemiddeld aantal sessies (sessiebasis)	6,5	6,8	8,0
Klachtenreductie (SCL-90)	85%	82%	83%
Re-integratie (geheel/gedeeltelijk)	89%	92%	89%
Behandeldoelstelling (geheel/gedeeltelijk)	96%	95%	94%
Rapportcijfer cliënttevredenheid	8,0	8,0	8,0

* Een nadere toelichting over de kosten vindt u terug in figuur 6 a en b van dit rapport.

Deel 2 Resultaten en kerngegevens psychologische zorg Cenzo

Hoofdstuk 1 Doorverwijzingen en afgeronde behandelingen

Onderstaande figuur geeft het aantal cliënten weer dat in het jaar 2017 is doorverwezen naar Cenzo. Er wordt in het rapport steeds een vergelijking gemaakt tussen uw cliënten en het landelijk gemiddelde van cliënten behandeld door Cenzo-psychologen.

Figuur 1 Aantal doorverwezen cliënten in het jaar 2017

Doorverwezen (aantallen personen)	Uw cliënten	Cenzo totaal
Doorverwezen in 2017	-	1131
Doorverwezen vóór 1 januari 2017	-	461
Totaal	-	1592

In figuur 2a en 2b staan het aantal cliënten waarvan de behandeling is afgerond in het jaar 2017 en waarvan de resultaten zijn geregistreerd in het Cenzo-Managementinformatiesysteem. De resultaten in dit rapport zijn gebaseerd op deze cliënten.

Figuur 2a Aantal cliënten waarvan de behandeling is afgerond in het jaar 2017

Behandeling afgerond	Uw cliënten	Cenzo totaal
2017	-	1075

Figuur 2b Verdeling afgeronde behandelingen per type trajecten

Type zorg	Product	Uw cliënten		Cenzo totaal	
		Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Verzekerd (GBGGZ)	Intake	-	-	37	7%
	Kort	-	-	39	7%
	Middel	-	-	117	22%
	Intensief	-	-	325	62%
	Verlengd	-	-	10	2%
Totaal verzekerd		-	-	528	49%
Onverzekerd (PsyVitaal)	Intake	-	-	26	17%
	Kort	-	-	25	16%
	Middel	-	-	54	36%
	Verlengd	-	-	47	31%
Totaal onverzekerd		-	-	152	17%
Op sessiebasis	intake	-	-	30	13%
	behandeling	-	-	197	87%
Totaal op sessiebasis		-	-	227	25%
Totaal		-	-	907	100%

Hoofdstuk 2 Doorlooptijden

Figuur 3a geeft de wachttijd weer ingedeeld in categorieën. De wachttijd start op de dag van administratieve aanmelding bij Cenzo en eindigt op de dag dat de psycholoog en de cliënt contact hebben gehad om een afspraak in te plannen. In deze periode is het administratieve voortraject doorlopen.

Figuur 3a Wachttijd

Wachttijd	Uw cliënten	Cenzo totaal
0 - 4 dagen	-	63%
5 - 7 dagen	-	13%
8 - 10 dagen	-	8%
11 - 15 dagen	-	8%
16 of meer dagen	-	7%

Figuur 3b geeft de toegangstijd weer. Deze periode sluit aan op de wachttijd. Hiervoor geldt de volgende definitie: Toegangstijd is het aantal werkdagen tussen het eerste contact van de psycholoog met de cliënt om een afspraak te maken en de eerste sessie.

Figuur 3b Toegangstijd

Toegangstijd	Uw cliënten	Cenzo totaal
0 - 4 dagen	-	46%
5 - 7 dagen	-	26%
8 - 10 dagen	-	12%
11 - 15 dagen	-	8%
16 of meer dagen	-	8%

Figuur 3c geeft de totale starttijd weer. Hiervoor geldt de volgende definitie:

De starttijd is het aantal werkdagen tussen het aanmelden van de cliënt bij Cenzo en de eerste sessie.

Figuur 3c Starttijd

Starttijd	Uw cliënten	Cenzo totaal
0 - 4 dagen	-	22%
5 - 7 dagen	-	20%
8 - 10 dagen	-	19%
11 - 15 dagen	-	19%
16 of meer dagen	-	20%

Figuren 4a en figuur 4b geven de tijd weer die de Cenzo-psychologen gemiddeld nodig hebben om de trajecten af te ronden. In figuur 4a (verzekerde zorg) geldt dat dit in minuten wordt weergegeven waarbij er een verdeling wordt gemaakt tussen de directe tijd (sessies met de cliënt al dan niet face to face) en de indirecte tijd zoals reistijd, contact met derden, rapportage en verslaglegging enz.. In figuur 4b worden enkel de sessies weergegeven. Dit is een resultaat van alle enkele en/of dubbele sessies en telefonische en e-mailcontacten.

Het gemiddeld aantal sessies betreft het aantal sessies dat gemiddeld heeft plaatsgevonden inclusief de screening en/of intake. Voor de trajecten Verzekerd en Onverzekerd geldt dat dit de daadwerkelijke sessies zijn geweest exclusief de indirecte tijd.

Figuur 4a Gemiddeld geïnvesteerde tijd (minuten) per verzekerd product

Verzekerd (GBGGZ)						
Traject (norm NZa ^{*1})	Uw cliënten			Cenzo totaal		
	Directe tijd	Indirecte tijd	Totaal	Directe tijd	Indirecte tijd	Totaal
Kort (294 min.)	-	-	-	233	75	308
Middel (495 min.)	-	-	-	386	82	468
Intensief (750 min.)	-	-	-	577	135	712
Verlengd (min.) ^{*2}	-	-	-	649	152	802
Gemiddeld	-	-	-	503	118	622

^{*1} Dit is het gemiddeld aantal minuten dat de Nederlandse Zorgautoriteit in haar beleidsregels heeft opgenomen als zijnde de gemiddelde tijd die nodig is om een cliënt met een bepaald patiëntprofiel succesvol te kunnen helpen.

^{*2} Dit zijn trajecten die verlengd zijn met de module 'Verlenging'. Een verlenging wordt in de meeste gevallen bij een traject Intensief aangevraagd maar in sommige gevallen ook na een traject Kort of Middel. De verlenging wordt privaat gefinancierd en wordt ingezet omdat de tijd die nodig is voor de re-integratie, communicatie en verslaglegging meer in beslag neemt dan standaard in de trajecten Kort, Middel en Intensief opgenomen.

Figuur 4b Gemiddeld aantal sessies per onverzekerd traject/product

Onverzekerd (Privaat)			
Product	Traject	Uw cliënten	Cenzo totaal
Op sessiebasis	Intake + Behandeling	-	8,0
Gemiddeld op sessiebasis		-	8,0
Onverzekerd (PsyVitaal)	Kort	-	4,6
	Middel	-	7,5
	Verlengd	-	13,4
Gemiddeld Onverzekerd (PsyVitaal)		-	9,4
Gemiddeld totaal		-	8,6

Figuur 5 geeft de doorlooptijden weer.

De doorlooptijd is het aantal weken dat een cliënt in behandeling is geweest. Dit is de periode, gemeten in weken, van de eerste sessie tot en met de laatste sessie.

Figuur 5 Doorlooptijden

Uw cliënten		
Doorlooptijd	Uw cliënten	Cenzo totaal
0 - 6 weken	-	15%
7 - 12 weken	-	14%
13 - 18 weken	-	15%
19 - 26 weken	-	26%
27 of meer weken	-	31%
Gemiddeld aantal weken	-	20,6

Hoofdstuk 3 Kosten

De kosten staan in figuur 6a en b afgebeeld. Omdat sinds 1 januari 2014 twee financieringsstructuren worden gehanteerd, worden de trajecten die op trajectbasis (figuur 6a) zijn gefinancierd en trajecten die op sessiebasis (figuur 6b) zijn gefinancierd in twee aparte tabellen weergegeven.

Figuur 6a Gemiddelde kosten en funding trajecten op trajectbasis*

Gestart in 2017	Uw cliënten		Cenzo totaal	
Type traject	Kosten werkgever	Funding ZV	Kosten werkgever	Funding ZV
Verzekerde trajecten	-	-	€ 327,-	€ 953,-
Onverzekerde trajecten	-	-	€ 1075,-	-
Gemiddeld totaal 2017	-	-	€ 494,-	€ 953,-

* In de tabel wordt weergegeven wat de gemiddelde werkelijke kosten waren voor de werkgever onderverdeeld in verzekerde en onverzekerde trajecten. Daarnaast wordt bij de verzekerde trajecten inzichtelijk gemaakt wat de gemiddelde funding was bij de zorgverzekeraar.

Figuur 6b Gemiddelde bruto kosten trajecten op sessiebasis*

Werkelijke kosten	Uw cliënten	Cenzo totaal
Sessiebasis	-	€ 911,-

* De werkelijke kosten zijn de gemiddelde kosten van de behandeling exclusief de kosten voor de "Cenzo ondersteuning psychologische zorg". Bij trajecten die op sessiebasis worden gefactureerd kan en wordt de zorgverzekeraar niet aangesproken voor vergoeding vanuit de basisverzekering.

Deel 3 Effecten behandeling

Hoofdstuk 4 Resultaat ROM (SQ-48)

Introductie meentinstrument SQ-48

In 2016 is er door Stichting Benchmark GGZ (SBG) bepaald dat de SCL-90 niet meer als ROM-instrument mag worden ingezet en dat hier alleen nog drie door de SBG geselecteerde vragenlijsten voor gebruikt mogen worden. Cenzo heeft gekozen voor de SQ-48 vragenlijst. In dit jaarrapport worden daarom de effecten transparant gemaakt op basis van de SQ-48 in plaats van de SCL-90.

Nb. Uit recent onderzoek is gebleken dat de SQ-48 de 'verandering' helaas onvoldoende weergeeft. Vandaar dat de resultaten van de SQ-48 niet goed vergeleken kunnen worden met de eerdere resultaten van de SCL-90. Afhankelijk van hoe de vragenlijst zich ontwikkelt zullen wij bekijken of we de SQ-48 in de toekomst blijven gebruiken als ROM-instrument.

In figuur 7a wordt weergegeven wat het effect is van de behandeling op basis van de afgenomen SQ-48 vragenlijst aan het begin van de behandeling en na afsluiten van de behandeling.

De 48 vragen die door een cliënt worden ingevuld, worden gerubriceerd in negen hoofdgroepen:

- Zeven groepen op het gebied van de klachten: Angst, Agorafobie, Depressie, Somatische klachten, Cognitieve klachten, Sociale fobie en Vijandigheid);
- Twee groepen die de verbetering op het gebied van Vitaliteit en Werk meten.

Naar de zeven 'klachtgroepen' en Vitaliteit is onderzoek gedaan en zijn normgegevens bekend. Van de laatste groep

Werk is dat helaas nog niet het geval. Daarom worden de resultaten uit deze groep nog buiten beschouwing gelaten.

Het resultaat van de hoofdgroep Vitaliteit wordt weergegeven in figuur 7b. Dit geeft de toename in vitaliteit weer naast de reductie van klachten die wordt gerealiseerd met een behandeling.

In de onderstaande tabellen worden de totaalscores aan het begin en aan het eind weergegeven per specifieke hoofdgroep en afgezet tegen de norm. Indien de score gelijk of lager is dan de norm dan wordt gesproken over een 'normaal' klachtniveau. Op het moment dat de score hoger is dan de norm, dan wordt dit omschreven als 'klinisch' en is er sprake van een verhoogd klachtniveau. De scores van de behandelingen worden afgezet tegen het Cenzo totaal.

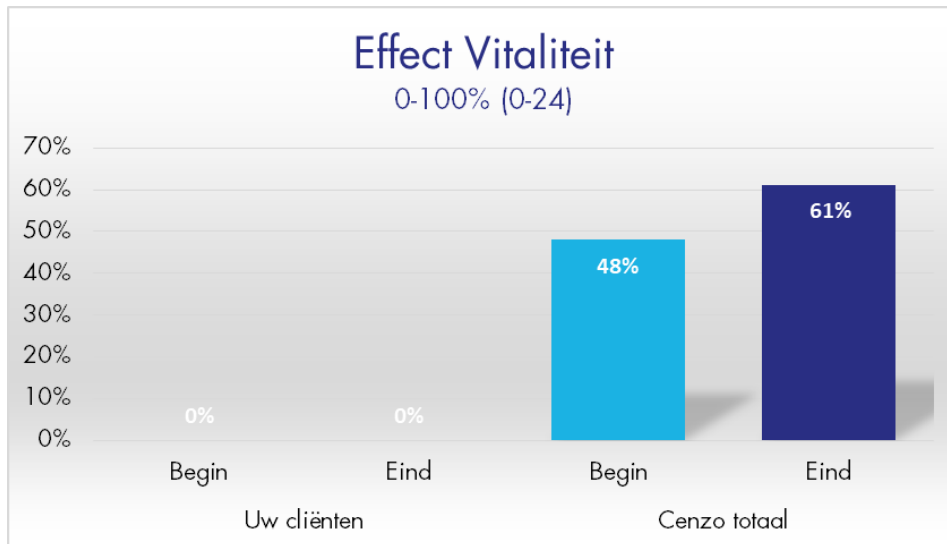
Afhankelijk van de hulpvraag worden in een behandeling doelstellingen bepaald op welke van de hoofdgroepen resultaat behaald moet worden. Het kan dus zijn dat op een aantal gebieden de score aanzienlijk afneemt maar op andere gebieden deze onveranderd blijft. De totaalscore is dan niet evenredig geweest aan het resultaat van de behandelingsdoelstellingen.

Figuur 7 a Effect behandeling

Classificatie	Norm (bereik)	Uw cliënten (n=230)		Cenzo totaal (n=230)	
		Begin (score)	Eind (score)	Begin (score)	Eind (score)
Agorafobie	2 (0-16)	-	-	Normaal (2)	Normaal (1)
Angst	11 (0-24)	-	-	Klinisch (14)	Normaal (8)
Cognitieve klachten	11 (0-20)	-	-	Klinisch (12)	Normaal (7)
Depressie	3 (0-24)	-	-	Klinisch (10)	Normaal (5)
Sociale fobie	9 (0-20)	-	-	Normaal (8)	Normaal (4)
Somatische klachten	8 (0-28)	-	-	Normaal (8)	Normaal (4)
Vijandigheid	5 (0-16)	-	-	Klinisch (5)	Normaal (3)
Gemiddeld resultaat = klachtenreductie		-		83%	

Figuur 7 b Vitaliteit

Naast de klachtenreductie hebben we op basis van de geregistreerde begin- en eindmetingen het gerealiseerde effect ten aanzien van de hoofdgroep Vitaliteit (SQ-48) gemeten.



Hoofdstuk 5 Re-integratie resultaat

Figuur 8 Re-integratie score na afronding behandeling

Figuur 8 toont welk percentage van de behandelingen afgerond is met als resultaat een gehele re-integratie, een gedeeltelijke re-integratie of geen re-integratie. Als de cliënt geheel of gedeeltelijk gere-integreerd is kan de behandeling als succesvol worden beschouwd; volledige re-integratie is dan veelal een kwestie van tijd.

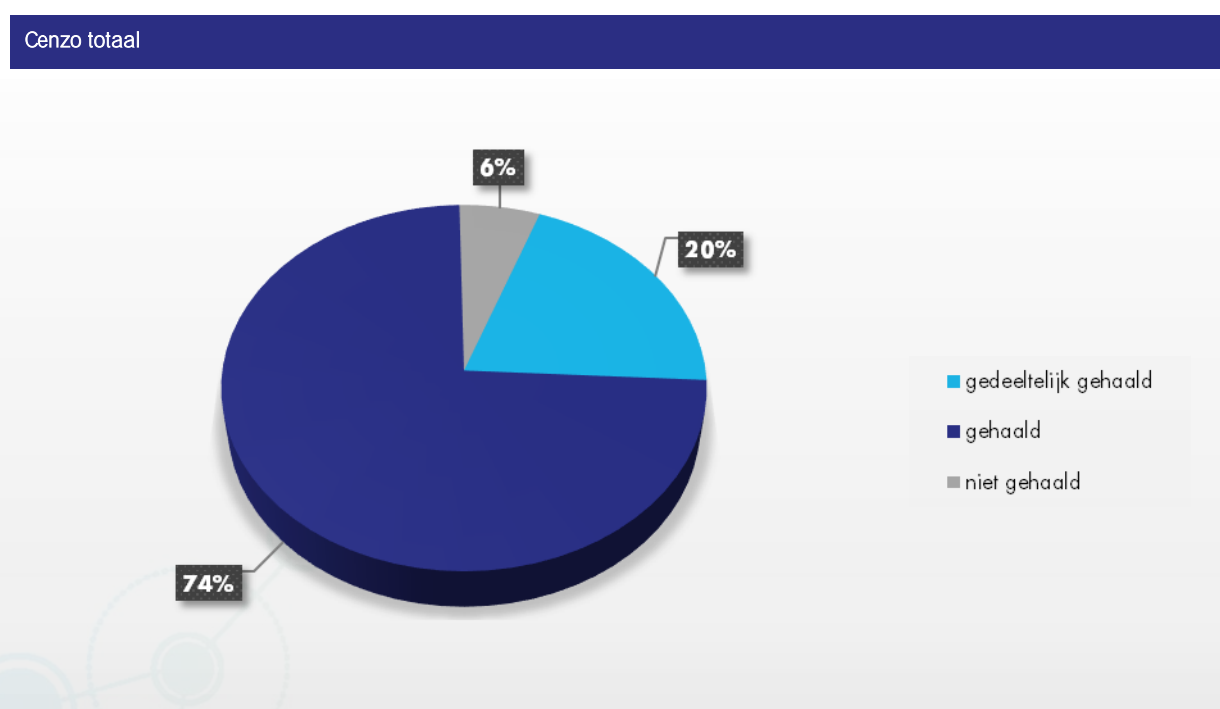
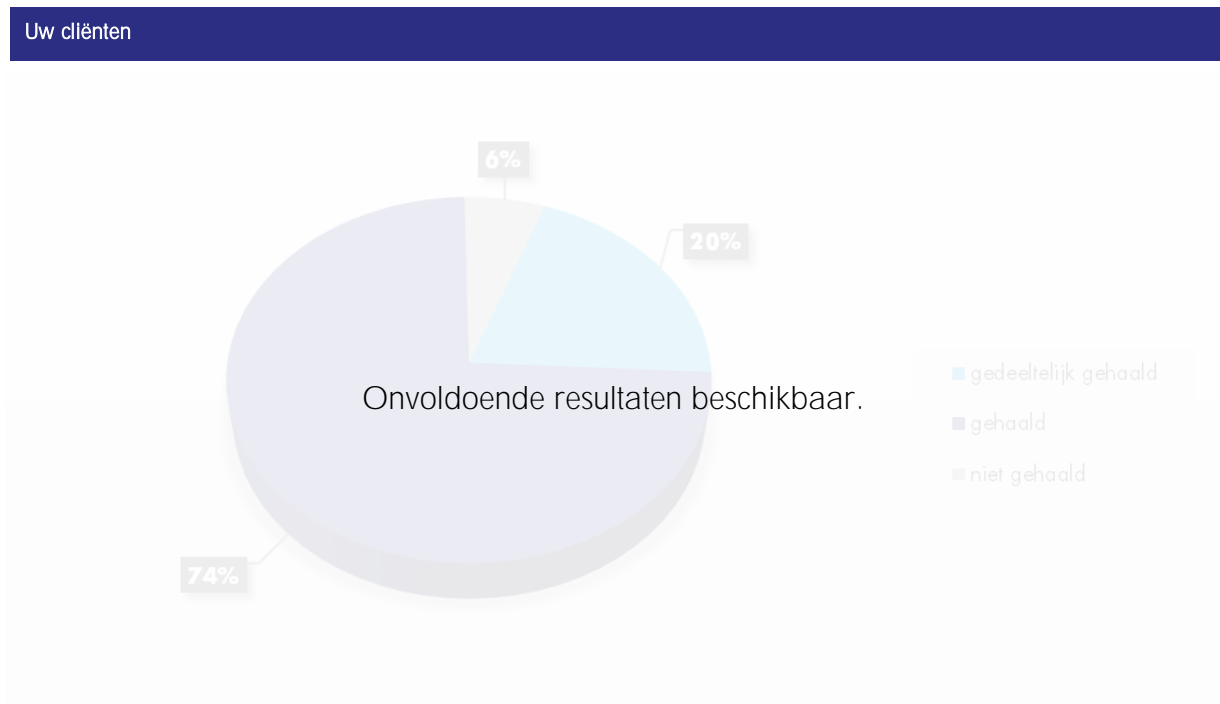
Uw cliënten		
Re-integratie	Bij aanvang	Bij afsluiting (Resultaat)
Volledig	-	-
Gedeeltelijk	-	-
Niet	-	-
Totaal	-	-

Cenzo totaal		
Re-integratie	Bij aanvang	Bij afsluiting (Resultaat)
Volledig	27%	61%
Gedeeltelijk	34%	30%
Niet	40%	8%
Totaal	100%	100%

Hoofdstuk 6 Behandeldoelstelling

Figuur 9 geeft aan in hoeveel procent van de gevallen de vooraf met cliënt overeengekomen behandeldoelstellingen na afronden van de behandeling zijn gehaald. Bij gedeeltelijk gehaald en geheel gehaald kan gesproken worden van een succesvolle behandeling.

Figuur 9 Behaalde behandeldoelstelling



Deel 4 Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek

Hoofdstuk 7 Waardering van cliënten voor dienstverlening van Cenzo

Inleiding

In dit deel van het rapport komen de resultaten aan bod van het tevredenheidsonderzoek onder cliënten in 2017. Alle cliënten ontvangen na afronding van de behandeling het verzoek om deel te nemen aan dit tevredenheidsonderzoek in de vorm van een internet survey. De kwaliteit van de psychologische zorg en de resultaten hiervan komen in de vragenlijst aan bod. Op de volgende pagina's worden de bevindingen gepresenteerd.

Het responspercentage van uw cliënten die voor het onderzoek zijn benaderd bedraagt XX% (n=XX). De respons op het cliënttevredenheidsonderzoek 2017 Cenzo totaal bedraagt 23% (n=611).

Rapportcijfer

De cliënten is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de begeleiding van de psycholoog.

Figuur 10 Rapportcijfer voor begeleiding Cenzo-psycholoog

Kunt u met een rapportcijfer van 1-10 aangeven hoe u de begeleiding van de psycholoog waardeert?	Uw cliënten	Cenzo totaal
1		1%
2		0%
3		1%
4		2%
5		4%
6		5%
7		12%
8		33%
9		29%
10		12%
Gemiddeld		8,0

De respondenten hebben aan de hand van stellingen een oordeel gegeven over de dienstverlening van Cenzo en het effect van de behandeling. In figuur 11 staan de percentages in de categorieën eens/oneens weergegeven. De som is niet gelijk aan 100% omdat de categorie neutraal/geen antwoord in deze figuur buiten beschouwing is gelaten.

Figuur 11 Stellingen over kwaliteit Cenzo-dienstverlening

Stelling	Uw cliënten		Cenzo totaal	
	mee oneens (%)	mee eens (%)	mee oneens (%)	mee eens (%)
Bereikbaarheid en faciliteiten				
De praktijk was telefonisch goed bereikbaar.			8	73
De praktijk was met de auto goed bereikbaar.			8	80
De praktijk was met openbaar vervoer goed bereikbaar.			7	61
De kamer waarin de gesprekken plaatsvonden was goed verzorgd.			7	86
Ik werd binnen twee dagen teruggebeld.			8	75

Stelling	Uw cliënten		Cenzo totaal	
	mee oneens (%)	mee eens (%)	mee oneens (%)	mee eens (%)
Waardering psycholoog				
De psycholoog was vriendelijk.			3	95
Ik heb vertrouwen in de psycholoog.			8	85
De psycholoog kwam zijn/haar afspraken na.			6	89
De psycholoog was toegankelijk / gemakkelijk benaderbaar.			5	89
De psycholoog begreep mijn situatie.			8	85
Ik had de indruk dat de psycholoog deskundig was.			6	87
Waardering behandeling				
Ik ben tevreden over de snelheid waarmee de behandeling is gestart.			8	86
Het behandelplan is duidelijk uitgelegd.			8	78
De doelstelling van de behandeling was helder.			7	81
Ik kreeg duidelijke opdrachten om mijn klachten aan te pakken.			10	77
Het is duidelijk uitgelegd hoe vertrouwelijke informatie wordt behandeld.			5	84
De behandeling sloot aan op mijn situatie.			11	80
De psycholoog heeft voldoende informatie gegeven voor de behandeling begon.			6	82
De behandelmethode was effectief.			12	75
De psycholoog heeft uitgelegd wat er aan de bedrijfsarts werd gerapporteerd.			9	65
De psycholoog heeft uitgelegd wat er aan de werkgever werd gerapporteerd.			10	60
Resultaten				
Ik ben tevreden met het resultaat van de behandeling.			13	75
Ik verwacht niet dat mijn klachten in de toekomst terugkomen/verergeren.			19	37
Zonder de psychologische zorg was ik slechter af geweest.			10	77

Hoofdstuk 8 Vermindering klachten en verzuim, aanvullende zorg

In het cliënttevredenheidsonderzoek zijn tevens de volgende vragen voorgelegd. De resultaten worden in de volgende figuren weergegeven.

- In hoeverre zijn uw klachten bij afsluiting van de behandeling afgenomen? (figuur 12)
- Is uw ziekteverzuim door de behandeling verminderd? (figuur 13)
- Heeft u aanvullende psychologische zorg gezocht? (figuur 14)
- Hoe bent u aan deze psycholoog gekomen? (figuur 15)
- Mocht u in de toekomst behoefte hebben aan psychologische zorg, zou u dan voor dezelfde psycholoog kiezen? (figuur 16)

Figuur 12 Vermindering klachten na behandeling

Bij afsluiting van de behandeling waren mijn klachten:	Uw cliënten	Cenzo totaal
Sterk afgenomen		57%
Licht afgenomen		29%
Onveranderd		10%
Licht toegenomen		2%
Sterk toegenomen		2%

Figuur 13 Vermindering ziekteverzuim na behandeling

Is uw ziekteverzuim door de behandeling verminderd?	Uw cliënten	Cenzo totaal
Ja, er is helemaal geen sprake meer van ziekteverzuim		49%
Ja, het ziekteverzuim is verminderd		25%
Nee, het ziekteverzuim is toegenomen		10%
Weet niet		17%

Figuur 14 Heeft u aanvullende psychologische zorg gezocht?

Heeft u aanvullende psychologische zorg gezocht?	Uw cliënten	Cenzo totaal
Ja		19%
Nee		81%

Figuur 15 Hoe bent u aan deze psycholoog gekomen?

Hoe bent u aan deze psycholoog gekomen?	Uw cliënten	Cenzo totaal
Via de bedrijfsarts		31%
Via de huisarts		31%
Via mijn werkgever		11%
Via de verzekeringsmaatschappij		2%
Via familie/vrienden/kennissen		9%
Via internet		8%
Anders		7%

Figuur 16 Zou u voor dezelfde psycholoog kiezen?

Mocht u in de toekomst behoefte hebben aan psychologische zorg, zou u dan voor dezelfde psycholoog kiezen?	Uw cliënten	Cenzo totaal
Ja		70%
Nee		15%
Weet niet		15%

Hoofdstuk 9 Rapportcijfer voor omgang PZ en leidinggevende

De respondenten is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de wijze waarop hun leidinggevende en personeelszaken omgaan met cliënten die psychische klachten hebben. De figuren 17 en 18 geven de resultaten weer.

Figuur 17 Rapportcijfer voor omgang van personeelszaken

Kunt u met een rapportcijfer van 1-10 aangeven wat u vindt van de wijze waarop personeelszaken omgaat met medewerkers die psychische klachten hebben?	Uw cliënten	Cenzo totaal
1		11%
2		2%
3		4%
4		5%
5		15%
6		16%
7		16%
8		17%
9		9%
10		4%
gemiddeld		5,9

Figuur 18 Rapportcijfer voor omgang van uw leidinggevende

Kunt u met een rapportcijfer van 1-10 aangeven wat u vindt van de wijze waarop uw leidinggevende omgaat met medewerkers die psychische klachten hebben?	Uw cliënten	Cenzo totaal
1		9%
2		3%
3		4%
4		5%
5		11%
6		8%
7		16%
8		21%
9		15%
10		7%
gemiddeld		6,4