

# Definitiehandboek

## Inleiding

Met het sturen op resultaten beogen de Friese gemeenten dat voor iedere Friese cliënt in beeld is gebracht wat de ondersteuningsbehoefte en passende doelen zijn om weer zelfredzamer/zelfredzaam (zonder ondersteuning) te worden. Het is aan de zorgprofessional en de verwijzers om samen met een cliënt te werken aan het behalen van doelen en de beoogde resultaten. Als gemeenten wordt niet gestuurd op het proces, maar op het resultaat, zodat iedere Friese cliënt de zorg ontvangt die nodig en effectief is.

Gemeenten vragen zorgaanbieders niet om inzicht te geven in de manier waarop zorg wordt geleverd, maar wel om inzicht te geven in de behaalde resultaten aan de hand van outcome-indicatoren. De zorgaanbieder houdt op cliëntniveau bij of de gestelde doelen zijn behaald. Voor SDF en de gemeenten is het vervolgens belangrijk om te weten of deze doelen ook daadwerkelijk zijn gerealiseerd of de cliënt tevreden is met de geboden hulp en of de cliënt misschien al vroegtijdig uit het traject is gevallen. Met deze drie outcome-indicatoren (uitval, doelrealisatie en cliënttevredenheid) wordt het (contract)gesprek over de resultaten van de ondersteuning verrijkt.

Binnen dit document zijn per outcome-indicator beschreven hoe de outcome-indicator bepaald wordt en aan welke criteria de aanlevering dient te voldoen.

De indicatoren zijn onder andere gebaseerd op het document: "Harmonisatie outcome in jeugdhulp, jeugdgezondheidszorg, jeugdbescherming en jeugdreclassering – januari 2016"

## Vragen

1. Is het zinvol om per werkveld de verschillende meetdomeinen/meetinstrumenten te definiëren, zoals dat ook bij SBG gedaan is.
2. Is het zinvol om dit document ook aan te geven hoe de informatie getoond wordt. Een aantal grafische platen?

→ wat bedoel je?  
Dat je beschrijft welke meetinstrumenten je kunt gebruiken?

## Doelrealisatie

### Algemeen

De mate, waarin de doelen gehaald zijn, die in het ondersteuningsplan/zorgplan zijn omschreven.

opgesteld door aanbieder, cliënt en wijk- en gebiedsteam

→ nee, dit stuk gaat m.i. alleen over definities v. outcome-indicatoren

### Systematiek

Om informatie over bovenstaand te verkrijgen kan gebruik worden gemaakt van de Goal Attainment Scaling (GAS) systematiek. Uitgangspunt hierbij is dat niet per doel een score wordt aangeleverd echter dat er één score wordt aangeleverd die het resultaat van alle doelen het beste benadert.

Zijn de WMO aanbieders hiërmeek bekend?

## Mogelijke antwoorden

In deze systematiek wordt voor de gezamenlijke doelen, die in het ondersteuningsplan/zorgplan zijn geformuleerd aan het einde van de hulp door de cliënt aangegeven:

- 1 = doel niet behaald, situatie ongunstiger dan bij start;
- 0 = doel niet behaald, situatie gelijk aan start;
- +1 = doel deels behaald;
- +2 = doel behaald.

## Respondent

Afhankelijk van het werkveld en de leeftijd van de cliënt wordt bepaald welke respondenten geldig zijn. De mogelijke respondenten zijn:

- 01: ~~Patient~~ cliënt
- 02: Behandelaar

Respondent is vgs mij altijd aanbieder. Die vult (aan de hand v. overleg met cliënt) de gegevens in. Toch?

03: Vader

04: Moeder

<< nadere afstemming >>

## Afnamemoment

Alle organisaties voeren aan het einde van een beschikking een meting uit met betrekking tot de doelrealisatie volgens de hierboven gepresenteerde systematiek.

De meting mag maximaal 1 maand voor of 1 maand na de einddatum van de beschikking afgenomen zijn. De metingen die eerder of later zijn afgenomen worden als ongeldige metingen geclassificeerd.

## Achtergrond informatie

Doelrealisatiescores bezitten een lage psychometrische kwaliteit: de scores zijn nogal subjectief en verschillend, afhankelijk van de invuller en het tijdstip van invullen. De gegevens zijn daarom niet erg 'hard'. Maar de ervaring leert dat de spin-off in de praktijk groot is. Doelrealisatiescores geven doorgaans aanleiding tot gesprek over de aard en de kwaliteit van de geformuleerde doelen. Bovendien geeft het de cliënten positie als het gaat om de formulering en de evaluatie van de doelen: omdat zij de uiteindelijke scoring bepalen, moeten de doelen voor hen begrijpelijk, relevant en overzichtelijk zijn.

## Vragen

1. Is de periode waarop de meting geldig is correct. Nu 1 maand voor / 1 maand na het einde van de beschikking  
a. IC: Ja
2. Is het wenselijk dat naast de cliënt ook de behandelaar nog aangeeft of de doelen gehaald worden  
a. IC: Nee
3. Voor kinderen, die onder de 11 zijn is het zinvol dat de ouders/voogd de respondent zijn.  
a. IC: Ja: in specificaties opnemen
4. Hanteren we als respondent de lijst van SBG. Is het eventueel wenselijk om als respondent een aparte optie op te nemen, zoals Ouders  
a. IC: afstemmen met Markbench / SBG → wat is daar voor lijst?
5. Is het afnemen van de GAS score nog afhankelijk van het werkveld. Zie NJI documentatie  
a. IC: Nee  
b. IC: afstemmen met SDF / Markbench / SBG

zie opmerking vorige pag.

↓  
wat bedoel je? woord 'behandelaar' niet gebruiken, maar alleen 'zorgaanbieder'  
Behandelaar nut voor WMO.

## Cliënttevredenheid

### Algemeen

De mate, waarin de cliënt tevreden is over het nut / de resultaten van de hulp, die gegeven is.

### Systematiek

Om informatie over bovenstaand te verkrijgen kan gebruik worden gemaakt van verschillende vragenlijsten. Van belang is dat binnen deze vragenlijst het volgende item wordt meegenomen.

'Geef met een schoolcijfer van 1 tot 10 aan hoe nuttig deze hulp voor u / jou was (1 = volkomen nutteloos, ik had er niets aan; 10 = uitstekend, ik ben er heel veel aan gehad'.

Een dergelijk rapportcijfer blijkt vaak hoog te correleren met scores op een vragenlijst met gedetailleerdere vragen.

## Respondent

Afhankelijk van het werkveld en de leeftijd van de cliënt wordt bepaald welke respondenten geldig zijn. De mogelijke respondenten zijn:

01: Patiënt

03: Vader

04: Moeder

... < nadere afstemming >

## Afnamemoment

Alle organisaties voeren aan het einde van een beschikking een meting uit met betrekking tot de cliënttevredenheid volgens de hierboven gepresenteerde systematiek.

De meting mag maximaal 1 maand voor of 1 maand na de einddatum van de beschikking afgenomen zijn. De metingen die eerder of later zijn afgenomen worden als ongeldige metingen geclassificeerd.

## Achtergrond informatie

Overigens geldt dat onderzoek naar cliënttevredenheid snel kan leiden tot een informatieverzadiging als er alleen aandacht uitgaat naar de gemiddelde score. Die blijkt door de jaren en over de werkvelden heen weinig te fluctueren. Interessanter is het te kijken naar cliënten die heel positief scoren en cliënten die juist heel ontevreden zijn. Van de eerstgenoemde groep is te leren van wat er goed gaat. Die kennis is toe te passen bij verbeteracties om het aantal ontevreden cliënten steeds kleiner te maken.

## Vragen

1. Is de periode waarop de meting geldig is correct. Nu 1 maand voor / 1 maand na het einde van de beschikking
  - a. IC: Ja
2. Voor kinderen, die onder de 11 zijn is het zinvol dat de ouders/voogd de respondent zijn.
  - a. IC: Ja; in specificaties opnemen
3. Hanteren we als respondent de lijst van SBG. Is het eventueel wenselijk om als respondent een aparte optie op te nemen, zoals Ouders
  - a. IC: afstemmen met Markbench / SBG

*zie eerdere opmerking.*

## Uitval

### Algemeen

De mate, waarin cliënt voortijdig stopt met de aangeboden hulptrajecten.

### Systematiek

Om informatie over bovenstaand te verkrijgen wordt gebruik gemaakt van de omschrijvingen uit het berichtenverkeer.

### Mogelijke antwoorden

In deze systematiek wordt voor de gezamenlijke doelen, die in het ondersteuningsplan/zorgplan zijn geformuleerd aan het einde van de hulp door de cliënt aangegeven:

Code	Betekenis	Code NJI/CBS	Vervolg actie
02	Overtijden		toewijzing sluiten
20	Levering is tijdelijk beëindigd		toewijzing aanhouden
31	Levering is volgens plan beëindigd	01	toewijzing sluiten
32	Voortijdig afgesloten, eenzijdig door cliënt	03	toewijzing sluiten
33	Voortijdig afgesloten, eenzijdig door aanbieder	04	toewijzing sluiten
34	Voortijdig afgesloten, in overeenstemming	02	toewijzing sluiten

35	Voortijdig afgesloten, wegens externe omstandigheden	05	toewijzing sluiten
----	--	----	--------------------

## Vragen

1. Hanteren we de lijst van het NJI / CBS als mogelijke uitkomsten.
  - a. IC: afstemmen met SDF