

Overzicht KPI uitvraag 2017 – BOV-Kempen

In januari 2018 is aan 130 aanbieders, conform contractuele afspraken hierover in de overeenkomst Begeleiding, gevraagd om over het jaar 2017 het aantal klachten, zorgweigeringen en beëindigingen inzichtelijk te maken (KPI's). Aanbieders is daarbij gevraagd om aan te geven of zij wel of geen cliënten hebben gehad; degenen die geen cliënten hadden in 2017 is verzocht dit te melden, zij hoefden het Excelbestand niet in te vullen.

Van 130 bevraagde aanbieders heeft 35 geen cliënten gehad in 2017 = 26.9%.

Door 119 respondenten zijn totaal 1746 cliënten begeleid in 2017.

De respons op de KPI uitvraaglaat het volgende beeld zien:

	Aantal	Toelichting
Klacht	2	Gegronnd: 1. Ongegronnd: 1
Zorgweigering	9	Zorgweigering door cliënt (eenzijdig voor aanvang): 3x ivm hoge eigen bijdrage, 2x keuze andere aanbieder voor start, 2x cliënt wil toch geen hulp (voor afgeven beschikking) Zorgweigering door aanbieder (eenzijdig voor aanvang): 1x cliënt onbereikbaar (voor afgeven beschikking), 1x hulpvraag meer Behandeling, overgedragen naar ander team (voor afgeven beschikking)
Zorgbeëindiging	219	Voortijdige beëindiging in overeenstemming: 155x waarvan o.a. 6x hoge eigen bijdrage, 13x geen zorg meer nodig/gewenst of doelen behaald, 10x naar andere aanbieder, soms aangegeven bij overlijden cliënt, soms bij verhuizing cliënt. Voortijdige beëindiging door cliënt: 41x waarvan o.a. soms aangegeven bij overlijden van cliënt, soms bij verhuizing cliënt. Voortijdige beëindiging door zorgaanbieder: 4x complexiteit, ongemotiveerde cliënt of geen uitleg.

De variaties in meldingen 'zorgbeëindiging' heeft veelal te maken met:

1. de doelgroep en / of zorgvraag die door aanbieder wordt aangeboden
2. de variatie waarin aanbieders de informatie aanreiken; Soms wordt overlijden bij 'in overeenstemming' gezet, soms bij 'door cliënt'. Dit geldt ook voor verhuizing of keuze voor een andere zorgaanbieder.

Dit maakt dat vergelijkingen niet altijd zuiver gemaakt kunnen worden. Bij de volgende uitvraag zal dit verduidelijkt worden.