
Tevredenheidsmeting



LANDELIJK EXPERTISE
CENTRUM
KINDERMISHANDELING

Resultaten analyse 1^e jaar December 2014 – December 2015

Opgesteld in opdracht van het LECK-bestuur op 20 januari 2016, door:

J. Hendriks
L. de Bock
E. van de Putte

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Resultaten.....	4
respons	4
Kenmerken van de deelnemers.....	5
Waardering en kwaliteitsperceptie (advies)	8
Waardering en kwaliteitsperceptie (consult).....	13
Algemene tevredenheid.....	16
3. Conclusie	18
Conclusie tevredenheidsmeting 1 jaar LECK	18
4. Actieplan.....	19

1. INLEIDING

In dit verslag worden de resultaten getoond van een tevredenheidsmeting die werd uitgevoerd onder zorgprofessionals die advies vroegen aan, of een kind verwezen naar, het Landelijk Expertise Centrum Kindermishandeling (LECK) in de periode 12 december 2014 tot 12 december 2015.

De tevredenheidsmeting werd uitgevoerd om te onderzoeken of het LECK toegevoegde waarde heeft naast bestaande voorzieningen voor professionals in het geval van kindermishandeling. Verder was het doel om te onderzoeken of advies- en consultvragers tevreden zijn over de hulpverlening die door het LECK gegeven wordt en om met hun suggesties de dienstverlening te kunnen verbeteren.

De enquêtes zijn anoniem en online ingevuld door advies- en consultvragers. Dit is gedaan tussen 1 mei 2015 en 1 januari 2016. Het bestuur van het LECK bedankt alle personen die de moeite hebben genomen om de enquête in te vullen.

In hoofdstuk 2 wordt weergegeven welke antwoorden de respondenten op elke vraag gaven. Hoofdstuk 3 vat de resultaten samen. Het LECK heeft op basis van de resultaten een actieplan opgesteld waar zij het komende half jaar mee aan de slag gaat, zie hoofdstuk 4.

2. RESULTATEN

RESPONS

In totaal werden 162 enquêtes verstuurd. Voor de hele groep was de respons 48%. De resultaten worden weergegeven per subgroep (tabel 1).

Subgroepen	Frequentie	Percentage
<i>Adviesvragers die zelf om het LECK hebben gevraagd</i>	60 uit 116	51,7%
<i>Adviesvragers waarmee overlegd is dat de casus bij het LECK terecht zou komen</i>	1 uit 6	0,17%
<i>Consultvragers die zelf om het LECK hebben gevraagd</i>	11 uit 18	6,1%
<i>Consultvragers waarmee overlegd is dat de casus bij het LECK terecht zou komen</i>	5 uit 22	22,7%
Totaal	77 uit 162	47,5%

KENMERKEN VAN DE DEELNEMERS

De meeste personen die de enquête invulden zijn kinderarts. De volgende grootste groep bestaat uit vertrouwensartsen (tabel 2).

Functie	Frequentie	Percentage
<i>Kinderarts</i>	37	48%
<i>Vertrouwensarts</i>	19	24%
<i>Huisarts</i>	4	5%
<i>Jeugdarts</i>	2	3%
<i>Forensisch arts</i>	2	3%
<i>Overig</i>	13	17%
Totaal	77	100%

Overig: AIOS kindergeneeskunde (5x), arts assistent kindergeneeskunde, Uitvoerend Werker Cluster Onderzoek Veilig Thuis, Medewerker Veilig Thuis, Coördinator KZHG (2x), SEH-arts, Medewerker Jeugdzorg, Aandachtsfunctionaris KM/HG

Personen die de enquête invulden hadden meestal het LECK voor de eerste keer benaderd. 35 procent had het LECK al vaker benaderd (tabel 3). Aangezien de enquêtes anoniem zijn ingevuld is onbekend of dezelfde personen meerdere keren de enquête invulden. Wanneer men het LECK al vaker had benaderd dan was dat meestal 3-5 keer (inclusief de keer waarover de enquête is ingevuld, tabel 4).

	Frequentie	Percentage
<i>Eerste keer</i>	50	65%
<i>Vaker benaderd</i>	27	35%
Totaal	77	100%

	Frequentie	Percentage
<i>1 keer</i>	50	65%
<i>2 keer</i>	12	15%
<i>3-5 keer</i>	13	17%
<i>6-10 keer</i>	2	3%
<i>> 10 keer</i>	0	0%
Totaal	77	100%

KEUZE VOOR HET LECK EN GEBRUIK ANDERE INSTANTIES

Het merendeel van de personen die de enquête invulden benaderden als eerste het LECK met hun vraag. Veertig procent had eerder dezelfde vraag waarmee ze het LECK benaderd ook bij een andere instantie neergelegd (tabel 5). Een collega binnen de eigen beroepsgroep of een kinderarts in een academisch ziekenhuis werd in dat geval het meest geraadpleegd (tabel 6).

Tabel 5: Heeft men ook (een) andere instantie(s) en/of professional(s) benaderd met dezelfde vraag voordat men het LECK heeft benaderd?

	Frequentie	Percentage
<i>Ja</i>	31	40%
<i>Nee</i>	46	60%
Totaal	77	100%

Tabel 6: Indien men andere instanties en/of professionals heeft benaderd met dezelfde vraag, welke waren dit dan?*

	Frequentie	Percentage
<i>Collega binnen eigen beroepsgroep</i>	15	49%
<i>Academisch kinderarts</i>	8	26%
<i>Veilig thuis</i>	7	23%
<i>Perifeer kinderarts</i>	6	20%
<i>Anders</i>	3	10%
<i>Forensische polikliniek kindermishandeling</i>	2	7%
<i>Lokale forensisch artsen</i>	1	3%

*Het was mogelijk om meerdere antwoorden in te vullen

Anders: Vertrouwensarts Veilig Thuis, betrokken kinderarts, kinderradioloog met forensische expertise, Centrum in Spaarne Gasthuis

Wanneer het LECK niet zou hebben bestaan dan zouden de meeste personen hun vraag bij een kinderarts in een academisch ziekenhuis hebben neergelegd, gevolgd door Veilig Thuis of een collega binnen de eigen beroepsgroep (tabel 7).

Tabel 7: Bij wie zou men de vraag neerleggen als het LECK niet had bestaan?		
	Frequentie	Percentage
<i>Academisch kinderarts</i>	15	20%
<i>Veilig Thuis</i>	13	17%
<i>Forensische Polikliniek Kindermishandeling</i>	12	16%
<i>Collega binnen eigen beroepsgroep</i>	10	13%
<i>Nederlands Forensisch Instituut</i>	7	9%
<i>Perifeer kinderarts</i>	5	7%
<i>Bij een combinatie van instanties</i>	5	6%
<i>Anders</i>	5	6%
<i>Lokale forensisch artsen</i>	3	4%
Totaal	77	100%
Combinatie: Veilig Thuis+FPKM; FPKM+second opinie; Veilig Thuis en collega (2x); TMT (twee en meer sporenteam)+ KJTC + politie ; Anders: Kinderradioloog in Maastricht, Kinderradioloog academisch centrum (2x), RIVM, Brandwondencentrum		

Op de vraag hoeveel toegevoegde waarde men vindt dat het LECK heeft werd in 92% van de gevallen geantwoord dat het LECK veel tot heel erg veel toegevoegde waarde heeft. Eén persoon is van mening dat het LECK helemaal geen toegevoegde waarde heeft (tabel 8).

Tabel 8: Hoeveel toegevoegde waarde vindt men dat het LECK heeft?		
	Frequentie	Percentage
<i>Heel erg veel</i>	9	12%
<i>Veel</i>	62	81%
<i>Matig</i>	5	6%
<i>Nauwelijks</i>	0	0%
<i>Helemaal geen</i>	1	1%
Totaal	77	100%

Men was in de gelegenheid om na deze vragen over de keuze voor het LECK en andere instanties overige opmerkingen te noteren. De volgende *opmerkingen* werden gemaakt (omwille van de leesbaarheid zijn de opmerkingen gecategoriseerd):

Toegevoegde waarde van het LECK

- Zolang de FPKM niet zonder BSN kan werken heeft het LECK, waar de vraag wel anoniem gesteld kan worden, erg veel toegevoegde waarde. Hoe de waarde er in de toekomst uit gaat zien zal ook afhangen van mijn verdere ervaring met het LECK.
- Indien het Leck er niet zou zijn, had ik in dit geval overleg gepleegd met deskundig kinderarts op het gebied van kindermishandeling/seksueel misbruik.
- Omdat de beschrijving gedetailleerd is en onafhankelijk kon deze met hulp van een vertrouwensarts door de gezinsvoogd bij een veiligheidsplan en een inspectie-evaluatie worden

gebruikt. Zonder de beschrijving was ik uitgegaan van een accidenteel letsel terwijl toegebracht meer waarschijnlijk is.

- Het is erg fijn als een foto anoniem beoordeeld kan worden.
- Combinatie van klinisch werkzame artsen en bekwaamheid m.b.t. herbeoordeling van beeldvorming (zeer grote ervaring m.b.t. kinderradiologie).
- Belangrijk is de objectieve mening, die goed bruikbaar is in de regio als vertrouwensarts. Zeker vanwege mijn dubbelfunctie kinderarts en vertrouwensarts is dit zeer bruikbaar en zorgt voor een einde aan de discussie.
- We zouden sowieso hebben doorverwezen naar het WKZ en dan zou hetzelfde gebeurd zijn, zij het dat de forensische rapportage nu formeler was dan voorheen.
- Zeer nuttig! Maar is het niet mogelijk de functie van het LECK te integreren in een van de reeds bestaande instituten, zoals bijv. Veilig Thuis?
- De combinatie van medische en forensische zorg heeft een grote meerwaarde!
- Prettig idee dat je de expertise van verschillende mensen gebundeld hebt.

Route van binnenkomst

- Eigenlijk ging het meer zo dat ik de vraag voorlegde aan de 'sociale pediatrie' binnen ons kinderziekenhuis, die er een LECK-vraag van maakte.
- De vraag waarmee ik (blijkbaar) het LECK heb benaderd, is een vraag die ik zonder het LECK, met de zelfde academisch werkende kinderarts zou hebben besproken. De zaak is door de kinderarts doorgesluisd naar het LECK.

WAARDERING EN KWALITEITSPERCEPTIE (ADVIES)

Van de 77 ingevulde enquêtes ging het in 61 gevallen om een advies. Bijna alle 61 personen vonden het advies duidelijk tot zeer duidelijk (tabel 9). Slechts 1 persoon is neutraal over deze vraag. Negenentachtig procent van de adviesvragers vond het gegeven advies goed tot zeer goed uitvoerbaar. Eén persoon vond het advies onuitvoerbaar (tabel 10).

	Frequentie	Percentage
<i>Ze</i> er duidelijk	23	38%
<i>Duidelijk</i>	37	61%
<i>Neutraal</i>	1	2%
<i>Onduidelijk</i>	0	0%
<i>Ze</i> er onduidelijk	0	0%
Totaal	61	100%

Tabel 10: Hoe uitvoerbaar vond men het gegeven advies?		
	Frequentie	Percentage
<i>Zeer goed uitvoerbaar</i>	12	20%
<i>Goed uitvoerbaar</i>	42	69%
<i>Neutraal</i>	6	10%
<i>Onuitvoerbaar</i>	1	2%
<i>Zeer onuitvoerbaar</i>	0	0%
Totaal	61	100%

De adviesvragers gaven iets vaker aan dat het beleid wel was veranderd dan niet was veranderd naar aanleiding van het advies (tabel 11).

Tabel 11: Heeft het advies het beleid veranderd?		
	Frequentie	Percentage
<i>Ja</i>	33	54%
<i>Nee</i>	28	46%
Totaal	61	100%

Aan de adviesvragers die aangaven dat hun beleid veranderde na hun adviesvraag bij het LECK, werd gevraagd *op welke manier het advies het beleid heeft veranderd*. Omwille van de leesbaarheid zijn de gegeven antwoorden hieronder gebundeld en gecategoriseerd weergegeven.

Veranderingen in beleid t.a.v. diagnostiek

- Er is een uitgebreidere anamnese uitgevoerd, omdat bepaalde informatie miste om een diagnose te kunnen stellen.
- De differentiaal diagnose is uitgebreider geworden en zal verder worden onderzocht.
- Aanvullend onderzoek is ingezet.
- Skeletstatus is verricht.
- Er zullen (betere) foto's worden gemaakt van het (mogelijke) letsel.
- De radiologische beelden zullen worden herbeoordeeld door een radioloog met expertise.
- Het diagnostisch proces en de behandeling is versneld.
- Zorgen over seksueel misbruik zijn verworpen.
- Het onderzoek is afgesloten.
- Er is afgezien van aanvullend onderzoek (o.a. CT-scan, skeletstatus, fundoscopie).
- Verder informatie bij school en huisarts in gewonnen.

Veranderingen in overig beleid

- Advies en voorlichting zal worden gegeven aan ouders.
- Duidelijke uitspraak richting ouders/patiënt kon worden gedaan.
- Patiënt op eerdere termijn teruggezien dan anders.

- Opname van het kind is verlengd.
- Ook broertjes/zusjes zijn onderzocht.
- Adequate hulpverlening kon worden ingeschakeld.
- Melding bij Veilig Thuis is gedaan.
- Er is afgezien van onderzoek door VT.
- Er is steviger en zekerder doorgezet in de beleidsvoering.
- Heeft de doorslag gegeven voor het doen van aangifte.

Aan de adviesvragers die aangaven dat hun beleid niet veranderde na hun adviesvraag bij het LECK, werd gevraagd hun keuze dat *het advies het beleid niet veranderd had toe te lichten*. Omwille van de leesbaarheid zijn de gegeven antwoorden hieronder gebundeld en gecategoriseerd weergegeven.

Bevestiging

- Het gaf bevestiging van onze diagnose, het huidige beleid en van de stappen die we al van plan waren te nemen.
- We kunnen de bedachte stappen nu beter verantwoorden en met meer zekerheid nemen.

Beleid kon niet meer worden uitgevoerd

- Veiligheid was al om andere redenen in het geding
- Geadviseerde aanvullend onderzoek was inmiddels al ingezet.
- Patiënt was inmiddels al uit huis geplaatst.

Het uit te voeren advies ligt in de macht van derden

- Het verkregen advies betrof in feite een beargumenteerde bevestiging van antwoorden op (forensische) vragen van de politie. Zij gaan hiermee aan de gang.
- Ik had back-up nodig voor mijn beslissing om deze casus zo nodig te laten onderzoeken door de raad van de kindbescherming.

Men werd in de gelegenheid gesteld om het *meest nuttige onderdeel van het advies* op te geven. Omwille van de leesbaarheid zijn de gegeven antwoorden hieronder wederom gebundeld en gecategoriseerd weergegeven.

Het bieden van bevestiging over juistheid van de visie van adviesvrager

- Om gegrond door te kunnen gaan met het huidige beleid.
- Om gegrond contact op te nemen met veilig thuis, wat toch als grote stap wordt ervaren.
- Om beleid te kunnen verantwoorden naar derden.

Het bieden van steun aan de adviesvrager

- In het bepalen van het beleid.
- In het opstellen van een duidelijk stappenplan.
- In de aanpak van communicatie naar ouders.
- Doordat het LECK luistert naar de gesignaleerde zorgen.

Het bieden van hulp aan de adviesvrager bij het duiden van letsel

De volgende aspecten van deze hulp werden met name gewaardeerd:

- Duidelijke grondige onderbouwing voor conclusie of er sprake kan zijn van accidenteel of toch niet-accidenteel letsel.
- Het gebruik van medische literatuur bij letselduiding.
- Duidelijke beschrijving van de gevonden afwijkingen.
- Duidelijke Beschrijving van relatie tussen afwijkingen en medische problematiek.
- Uitgebreidheid van de uitwerking van de differentiaal diagnose.
- Het meedenken en het onderling overleg over mogelijkheid van kindermishandeling en mogelijke toedracht.

Adviezen uitbrengen over het vastlegging van bevindingen

- Advies om foto's van bevindingen op te slaan in database.
- Advies om foto's te maken van bevindingen.
- Advies om het voorwerp dat mogelijk in relatie staat tot het letsel vast te leggen.
- Uitleg over hoe foto's gemaakt dienen te worden.
- De mogelijkheid om vastgelegde beelden te laten herbeoordelen door een kinderradioloog.

Adviezen uitbrengen over anamnese en aanvullend onderzoek

- Op welke manier en met welke vragen de anamnese uit te diepen.
- Wat te doen qua aanvullend onderzoek en in wat voor tijdsbestek.
- Duwtje in de rug om de stap te zetten naar aanvullend onderzoek (o.a. gezegd bij skelet status).
- Feit dat verder onderzoek zonder toestemming van vader/voogd niet mogelijk is.

Het aanbieden van kennis en expertise door het LECK in het algemeen

- Kennis omtrent de differentiaal diagnose van kindermishandeling.
- Kennis omtrent juridisch deel van de vraag (o.a. wel of niet wilsbekwaam zijn van de patiënt).
- Kennis van de forensische geneeskunde gecombineerd met klinische, medische kennis, om vragen van derden beter te kunnen beantwoorden.
- Kennis over de toegevoegde waarde van een aanvullend onderzoek.
- Duidelijke stellingname inzake het te voeren beleid.
- Mogelijkheid tot medebeoordeling van radiologische beelden door kinderradioloog van het LECK.
- Informatie van specialist die het LECK heeft ingeschakeld (kinderradioloog, kinderneuroloog, patholoog).
- De deskundigheid van de radiologische herbeoordeling door de kinderradioloog.
- De korte lijnen die het LECK heeft met experts.

De manier waarop het advies tot stand komt en wordt aangeboden.

- Het feit dat het advies schriftelijk is (makkelijk na te lezen).

- Het feit dat het LECK onafhankelijk is, leidt tot een onafhankelijk advies.
- Duidelijkheid van stellingname, waardoor o.a. overtuiging van derden eenvoudiger werd.
- De kennis en expertise die ten grondslag ligt aan het advies.

In alle gevallen was men tevreden of zeer tevreden over het advies (tabel 12).

Tabel 12: Hoe tevreden is men over het advies?		
	Frequentie	Percentage
<i>Zeer tevreden</i>	28	46%
<i>Tevreden</i>	33	54%
<i>Neutraal</i>	0	0%
<i>Ontevreden</i>	0	0%
<i>Zeer ontevreden</i>	0	0%
Totaal	61	100%

WAARDERING EN KWALITEITSPERCEPTIE (CONSULT)

Van de 77 ingevulde enquêtes ging het in 16 gevallen om een consult. Van alle 16 consultvragers vond 94% de uitkomst van het consult duidelijk tot zeer duidelijk (tabel 13). Vijfenzeventig procent vond de geadviseerde vervolgstappen na het consult goed tot zeer goed uitvoerbaar. Eén persoon vond de geadviseerde vervolgstappen onuitvoerbaar (tabel 14).

	Frequentie	Percentage
<i>Ze</i> er duidelijk	5	31%
<i>Duidelijk</i>	10	63%
<i>Neutraal</i>	1	6%
<i>Onduidelijk</i>	0	0%
<i>Ze</i> er onduidelijk	0	0%
Totaal	16	100%

	Frequentie	Percentage
<i>Ze</i> er goed uitvoerbaar	2	13%
<i>Goed uitvoerbaar</i>	10	63%
<i>Neutraal</i>	2	13%
<i>Onuitvoerbaar</i>	1	6%
<i>Ze</i> er onuitvoerbaar	0	0%
<i>Advies nog niet uit kunnen voeren</i>	1	6%
Totaal	16	100%

Er werd gevraagd wat men het *meest waardevol* vond aan het consult. Omwille van de leesbaarheid zijn de gegeven antwoorden hieronder wederom gebundeld en gecategoriseerd weergegeven.

- De mogelijkheid van een consult in het algemeen
- De mogelijkheden tot aanvullend onderzoek
 - Het feit onderzoek kan worden verricht dat niet tot expertise van de consultvrager behoort (lichamelijk onderzoek bij seksueel misbruik).
 - De bevestiging en vastlegging van de letsels, dus het kunnen objectiveren, waarop er verdere besluitvorming kon plaatsvinden.
 - De mogelijkheid om de onderzoeken te centreren in 1 centrum en af te ronden.
- Het bieden van zekerheid over het beleid

- De manier waarop het consult is verlopen
 - Overleg en beleid werd afgestemd, waardoor je er niet meer alleen voor staat.
 - De snelheid waarmee het verliep. Er is direct contact en advies.
 - De flexibiliteit in het maken van de afspraak.
- De manier waarop de verslaglegging is verlopen
 - De eenduidigheid van de conclusie.
 - De duidelijkheid van het verslag.
- De manier waarop de conclusie tot stand komt
 - Het feit dat een onafhankelijke instantie de gegevens van de situatie weegt en met een advies komt.
 - Beoordeling in een team met experts, waar kennis en expertise aanwezig is.

Er werd ook gevraagd wat men *miste* in het consult. De volgende antwoorden werden gegeven.

- Een status/beschrijving van welke letsels/blauwe plekken aanwezig zijn bij het kind bij ontslag.
- De informatie over het verschil tussen een consult en de uiteindelijke overgang naar een LECK-consult.
- Het zou fijn zijn als het LECK aan patiënt zou uitleggen waarom hij/zij een consult heeft. Ik als arts vond dat toch lastig, omdat het draait om waarheidsvinding.
- Graag zou ik eerder beschikken over de schriftelijke rapportage, ook al is het een concept.

In bijna alle gevallen was men tevreden over het consult. Slechts 1 persoon heeft deze vraag neutraal beantwoord (tabel 15).

Tabel 15: Hoe tevreden is men over het consult?		
	Frequentie	Percentage
<i>Zeervrededen</i>	5	31%
<i>Tevrededen</i>	10	63%
<i>Neutraal</i>	1	6%
<i>Ontevrededen</i>	0	0%
<i>Zeervontevrededen</i>	0	0%
Totaal	16	100%

Men was in de gelegenheid om na deze vragen over de kwaliteit van het LECK overige opmerkingen te noteren. De volgende *opmerkingen* werd gemaakt:

- Bestaat er een privacyreglement? Zo ja, dan zou ik het graag inzien.

LOYALITEIT

Van de 29 personen die de enquête invulden gaf iedereen aan dat zij in de toekomst waarschijnlijk tot zeker weer gebruik zouden maken van het LECK (tabel 16). Ook raadt 96% het LECK aan andere hulpverleners aan.

Tabel 16: Gaat men in de toekomst weer gebruik maken van het LECK?		
	Frequentie	Percentage
<i>Zeker wel</i>	55	71%
<i>Waarschijnlijk wel</i>	21	28%
<i>Weet niet</i>	1	1%
<i>Waarschijnlijk niet</i>	0	0%
<i>Zeker niet</i>	0	0%
Totaal	77	100%

Tabel 17: Raadt men het LECK aan andere hulpverleners aan?		
	Frequentie	Percentage
<i>Zeker wel</i>	66	86%
<i>Waarschijnlijk wel</i>	10	13%
<i>Weet niet</i>	1	1%
<i>Waarschijnlijk niet</i>	0	0%
<i>Zeker niet</i>	0	0%
Totaal	77	100%

ALGEMENE TEVREDENHEID

Gemiddeld wordt het LECK beoordeeld met een 8,3. Het laagst gegeven cijfer was een 7 en het hoogst gegeven cijfer een 10.

Men was in de gelegenheid *positieve punten* over het LECK te noemen. Omwille van de leesbaarheid zijn de gegeven antwoorden hieronder wederom gebundeld en gecategoriseerd weergegeven.

- Snelheid van handelen
 - Snel en efficiënt.
 - Vlotte terugkoppeling, zodat handelen meteen mogelijk is.
- Benaderbaarheid
 - 24/7 beschikbaarheid.
 - Landelijke organisatie.
 - Mogelijkheid om anoniem advies te vragen werkt drempelverlagend.
 - Mogelijkheid tot consultatie.
- Aanwezige kennis en expertise
 - Ondersteuning mogelijk door verschillende disciplines.
 - Mede beoordeling van letsel door verschillende disciplines.
 - Laagdrempelig overleg met NFI.
 - Bundeling van kennis van verschillende disciplines.
 - Er is een hoge professionele standaard (de top) door netwerk-opbouw (landelijk met internationale connecties) van het LECK.
- Inhoud van het advies/consult
 - Duidelijkheid en concreetheid van het advies.
 - Professionaliteit en deskundigheid van het advies.
 - Bruikbaar / uit te voeren advies.
 - Feedback van multidisciplinair oordeel na wekelijkse bespreking.
- Manier van totstandkoming en verslaglegging van advies/consult
 - Advies op schrift is zeer fijn voor in het dossier.
 - Onafhankelijk advies.
 - Praktisch dat terugkoppeling zowel mondeling als schriftelijk verloopt.
 - Het feit dat anonieme consultatie mogelijk is.
 - Er wordt gestructureerd gewerkt.
 - Literatuurverwijzingen genoemd in verslaglegging.
- Samenwerking met LECK-artsen

- LECK-artsen zijn betrokken (toegankelijk, meedenkend, ondersteunend en vriendelijk).
- LECK-artsen zijn professioneel (discreet, duidelijk, accuraat en kundig).
- De betrokken LECK artsen spreken in duidelijke taal, verstaanbaar ook voor niet medici voegen goed in bij degene die advies vraagt.
- Zijn bereid de database te raadplegen indien dit wordt gevraagd.
- Ze kunnen zich goed verplaatsen in situatie perifere kinderarts.

Men heeft de volgende **verbeterpunten** voor het LECK. Omwille van de leesbaarheid zijn de gegeven antwoorden hieronder wederom gebundeld en gecategoriseerd weergegeven.

- Bereikbaarheid
 - Meer algemene bekendheid van het LECK.
 - Het is mij niet geheel duidelijk wanneer het LECK te consulteren en wanneer ik de forensisch arts uit de buurt zou moeten benaderen.
 - Beantwoorden van mijn vraag heeft vertraging opgelopen door afwezigheid van de LECK-radioloog. Blijkbaar geen 'achterwacht' -systeem, wat wellicht een verbeterpunt is.
 - Al 2x meegemaakt dat het doorverbinden niet goed ging. Na het bellen van het centrale LECK nummer wordt er wel doorverbonden naar het ziekenhuis, maar de receptie daar lijkt het LECK niet te kennen.
- Communicatie
 - Correspondentie werd naar arts-assistent gestuurd i.p.v. behandelend kinderarts in ziekenhuis. Dit leverde vertraging op.
 - Duidelijk maken wat precies wel en niet tot de rol/functie van het LECK behoort. misschien zou toelichting hierover tijdens het gesprek van hulp kunnen zijn.
- Nieuwe mogelijkheden
 - Mogelijkheid bieden om via beveiligde route digitaal bespreking waarin jouw casus wordt besproken bij te wonen (fysiek vaak niet haalbaar).
 - Mogelijkheid bieden tot zenden van radiologische beelden.
- Inhoud van het advies
 - Meer ethische overwegingen in beleid en adviezen meenemen.
 - Verzoek om verslaglegging van het LECK op te nemen in het dossier van het kind maakt het minder laagdrempelig voor de professional om advies te vragen.
 - Advies meer toespitsen op specifieke situatie.
 - Verslaglegging zeer breed en neutraal houden, en eenmalig niet meerdere aangevulde-gecorrigeerde versies).
- Kennis en expertise
 - Meer kennis hebben van expertise in regio van adviesvrager. Dan is een verwijzing hiernaartoe makkelijker. Dit maakt het ook makkelijker voor ouders om te komen.

3. CONCLUSIE

Het LECK verstuurde in 2015 enquêtes naar advies- en consultvragers om te onderzoeken of men tevreden is met de dienstverlening van het LECK en of zorgprofessionals vinden dat het LECK toegevoegde waarde heeft op de bestaande voorzieningen voor professionals in het geval van (een vermoeden op) kindermishandeling. Voor een uitgebreid verslag hiervan wordt verwezen naar het document 'Tevredenheidsmeting onder advies- en consultvragers LECK – Resultaten 1^e jaar'. Dit verslag kan gedownload worden via www.leck.nu/documentatie. Hieronder wordt de conclusie van dit verslag getoond.

CONCLUSIE TEVREDENHEIDSMETING 1 JAAR LECK

Met een responspercentage van 48% kan er gezegd worden dat er een redelijk beeld verkregen is over wat men van het LECK vindt. Met name kinderartsen en vertrouwensartsen vulden de enquête in. Dit zijn ook de beroepsgroepen die het LECK het meest benaderd hebben. Vijfenzestig procent van de personen die de enquête invulden, benaderden het LECK voor het eerst. Van de respondenten benaderde 40% eerst een andere instantie met dezelfde vraag waarvoor zij later het LECK benaderden (met name collega's binnen de eigen beroepsgroep).

Uit de resultaten komt naar voren dat men het LECK positief beoordeelt: het gemiddelde cijfer dat aan het LECK gegeven wordt is een 8,3. Vrijwel alle respondenten (99%) raadt het LECK aan andere hulpverleners aan.

Zevenennegentig procent van de respondenten vond de uitkomst van het advies of consult duidelijk tot zeer duidelijk. De gegeven adviezen werden bij 85% beschouwd als goed tot zeer goed uitvoerbaar. Men is in 99% van de gevallen tevreden tot zeer tevreden over het advies of consult.

Van de respondenten vindt 92% dat het LECK veel tot zeer veel toegevoegde waarde heeft. Bij meer dan de helft van de adviesvragers (54%) is het beleid veranderd naar aanleiding van het advies. Er werd voornamelijk vaker aanvullende diagnostiek ingezet om eventuele andere letsels op te sporen. Ook konden er juist onderzoeken worden afgesloten, doordat het LECK de waarschijnlijkheid van kindermishandeling zeer laag achtte. Velen gaven ook aan dat er niets was veranderd aan de inhoud van het beleid, maar wel de zekerheid waarmee het beleid kon worden uitgevoerd. Artsen voelen zich gesteund en geven aan hun keuzes beter te kunnen verantwoorden naar derden met behulp van de door het LECK gegeven informatie. De letselduiding en herbeoordeling radiologie werden het meest frequent als het meest nuttige onderdeel van het advies aangemerkt.

Enkele verbeterpunten die genoemd werden waren dat het LECK meer moet werken aan naamsbekendheid en een aantal personen konden de LECK-arts niet gemakkelijk bereiken. Een aantal respondenten gaf aan dat zij nog niet kunnen benoemen of de huidige situatie met het LECK wezenlijk anders is dan voor het bestaan van het LECK, dus wat exact de meerwaarde van het LECK is. Tevens is voor verwijzers niet altijd helder waarom een casus door de LECK-kinderartsen zelf als 'LECK casus' wordt beschouwd.

Enkele positieve punten die naar voren kwamen waren dat het prettig is dat er een 24-uurs beschikbaarheid is, dat het LECK laagdrempelig te benaderen is, dat er sprake is van snelle terugkoppeling en dat het LECK deskundig en multidisciplinair werkt. Over de LECK-artsen wordt gezegd dat zij zeer betrokken en professioneel te werk gaan. Een voordeel van het LECK ten opzichte van

bijvoorbeeld andere organisaties die forensische expertise bij kinderen leveren is het feit dat de adviezen anoniem zijn en geen overdracht van persoonsgegevens vereisen.

4. ACTIEPLAN

De conclusie van de tevredenheidsmeting zal opgenomen worden in het jaarverslag 2015.

De genoemde inhoudelijke punten zullen worden besproken op de eerstvolgende scholingsdag voor LECK-artsen (dd 31/3/2016).

De planning van de scholingsdagen voor 2016 is als volgt:

Dinsdag	12-01-2016	14.00 – 18.00	Internationale scholingsdag in WKZ/UMCU
Donderdag	31-03-2016	14.00 – 18.00	Scholingsdag in AMC
Donderdag	02-06-2016	14.00 – 18.00	Scholingsdag met vertrouwensartsen (EMC)
Dinsdag	04-10-2016	14.00 – 18.00	Scholingsdag met Kinderartsen (NFI?)
Donderdag	15-12-2016	09.00 – 18.00	LECK-congres

Voor 2016 wordt geen tevredenheidsmeting gepland. Uiteraard zijn alle vragen en opmerkingen en verbeterpunten welkom via ons emailadres: info@leck.nu