

## **Uitkomsten cliënttevredenheid 2018**

In 2018 is de cliënttevredenheid gemeten aan de hand van de Consumer Quality Index (CQi). Dit is een lijst die binnen de Geestelijke gezondheidszorg algemeen wordt gebruikt om cliënttevredenheid te meten. In de CQi worden vragen gesteld over verschillende aspecten van de behandeling. In totaal hebben 76 cliënten de CQi ingevuld. De uitkomsten zijn als volgt:

- Cliënten waarderen onze zorg met een **8,2**
- 96% van de cliënten voelt zich meestal of altijd serieus genomen
- 78% procent van de cliënten geeft aan dat de behandeling grotendeels of helemaal de juiste aanpak was voor hun klachten.
- 91% van de cliënten geeft aan dat de behandeling grotendeels of helemaal naar wens is uitgevoerd.
- We scoren het slechts op informatie over zelfhulpprogramma's (45% is grotendeels of helemaal goed geïnformeerd).

vragen	antwoordmogelijkheden en score												
	1	2	3	4	5								
1 heeft uw behandelaar u serieus genomen?	nooit	soms	regelmatig	meestal	altijd								
2 heeft uw behandeling dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?	nooit	soms	regelmatig	meestal	altijd								
3 heeft u makkelijk contact gekregen met uw behandelaar?	nooit	soms	regelmatig	meestal	altijd								
4 heeft u informatie gekregen over de behandelmogelijkheden die er zijn?	nee	een beetje deels	grotendeel: ja helemaal										
5 is met u besproken welke resultaten u van de behandeling kunt verwachten?	nee	een beetje deels	grotendeel: ja helemaal										
6 heeft u informatie gekregen over zelfhulpprogramma's?	nee	een beetje deels	grotendeel: ja helemaal										
7 heeft u samen kunnen beslissen over bepaalde vormen van behandeling?	nee	een beetje deels	grotendeel: ja helemaal										
8 heeft u de keuze gehad uw naasten bij de behandeling te betrekken?	nee	een beetje deels	grotendeel: ja helemaal										
9 is de behandeling naar uw mening de juiste aanpak geweest voor uw klachten?	nee	een beetje deels	grotendeel: ja helemaal										
10 is de behandeling naar wens uitgevoerd?	nee	een beetje deels	grotendeel: ja helemaal										
11 heeft u informatie gekregen over eventuele bijwerkingen van medicatie die u gebruikt?	nee	een beetje deels	grotendeel: ja helemaal										
12 heeft u lijsten ingevuld en zijn de resultaten met u besproken ?	nee	een beetje deels	grotendeel: ja helemaal										
13 wel cijfer geeft u de behandeling?													
vraag	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
gemiddelde score	4,9	4,7	4,4	4,4	4,0	3,1	4,4	3,6	4,1	4,4	2,7	4,0	8,2
totaal aantal	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	
aantal score 5	69	58	45	44	28	25	52	37	35	47	4	31	
aantal score 4	4	15	22	22	29	9	11	8	24	22	1	12	
% score 4 of 5	96%	96%	88%	87%	75%	45%	83%	59%	78%	91%	7%	57%	