

Uitkomsten cliënttevredenheid 2023

In 2023 is de cliënttevredenheid gemeten met de Consumer Quality Index (CQi). Dit is een lijst die binnen de Geestelijke gezondheidszorg die algemeen wordt gebruikt om cliënttevredenheid te meten. In de CQi worden vragen gesteld over verschillende aspecten van de behandeling. In totaal hebben 24 cliënten de CQi ingevuld.

De belangrijkste uitkomsten zijn:

- Cliënten waarderen onze zorg gemiddeld met een **8,8**.
- 100% van de cliënten voelt zich meestal of altijd serieus genomen.
- 92% van de cliënten geeft aan dat de behandeling grotendeels of helemaal de juiste aanpak was voor hun klachten.
- 92% van de cliënten geeft aan dat de behandeling grotendeels of helemaal naar wens is uitgevoerd.
- De laagste score heeft vraag 10 (4.5/5), we kunnen dus nog verbeteren op het gebied van rekening houden met wensen.
- Vraag 3/7/11/14/15 zijn door niemand ingevuld. Deze hadden te maken met contact opnemen, informatie over cliëntenorganisaties, de keuze om naasten te betrekken bij de behandeling en twee invul vragen over het bespreken van de vragenlijsten en medicijnen.

Vraag	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Gemiddelde	5	5	nvt	4.7	4.7	4.8	nvt	4.9	4.7	4.5	nvt	4.7	4.7	nvt	nvt	8.8

Vraag 1: Nam uw behandelaar u serieus? /5

Vraag 2: Heeft uw behandelaar u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd? /5

Vraag 3: Kreeg u makkelijk contact met uw behandelaar? (telefonisch, per e-mail, of anders) /5

Vraag 4: Zijn de voor- en/of nadelen uitgelegd van de behandelingen die er voor uw klachten zijn? /5

Vraag 5: Kreeg u informatie over hoe u met uw klachten om kunt gaan? /5

Vraag 6: Kreeg u informatie over het resultaat dat u van de behandeling kon verwachten? /5

Vraag 7: Kreeg u informatie over cliëntenorganisaties en/of zelfhulpgroepen? /5

Vraag 8: Kon u meebeslissen over de behandeling? /5

Vraag 9: Heeft u samen met uw behandelaar het doel van de behandeling vastgesteld? /5

Vraag 10: Is er rekening gehouden met uw wensen binnen de behandeling? (Bijvoorbeeld de plek, het aantal sessies, het tijdstip, alleen of in een groep, man of vrouw als behandelaar) /5

Vraag 11: Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijvoorbeeld familie of vrienden) betrokken werden bij de behandeling? /5

Vraag 12: Was de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten? /5

Vraag 13: Bent u tevreden over het resultaat van uw behandeling? /5

Vraag 14: Mogelijk heeft u vragenlijsten ingevuld over hoe het met u ging, zijn deze met u besproken? (optioneel) zelf-invul

Vraag 15: Misschien heeft u tijdens uw behandeling medicijnen gekregen, zijn de mogelijke (lichamelijke) bijwerkingen met u besproken? (optioneel) zelf-invul

Vraag 16: Welk cijfer geeft u aan de behandeling? Een score van 1 tot 10, waarbij een 1 'heel erg slecht' betekent en een 10 'uitstekend'. /10