

## Uitkomsten cliënttevredenheid 2020

In 2020 is de cliënttevredenheid gemeten met 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 belangrijkste uitkomsten zijn:

- Cliënten waarderen onze zorg gemiddeld met een **8,3**.
- 100% van de cliënten voelt zich meestal of altijd serieus genomen.
- 83% van de cliënten geeft aan dat de behandeling grotendeels of helemaal de juiste aanpak was voor hun klachten.
- 89% van de cliënten geeft aan dat de behandeling grotendeels of helemaal naar wens is uitgevoerd.
- We scoren het slechts op de keuze over betrokkenheid van naasten (52% heeft grotendeels of helemaal een keuze gehad).

Vraag	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Gemiddelde score	4,9	4,8	4,4	4,3	4,2	3,3	4,3	3,3	4,2	4,3	2,7	3,6	8,3
Totaal aantal	76	76	76	76	76	76	76	62	76	76	13 (63 n.v.t.)	57 (19 n.v.t.)	76
Aantal score 5	69	61	44	31	31	24	39	26	31	38	4	23	
Aantal score 4	7	13	22	27	31	26	25	6	32	30	6	13	
% 4 of 5	100	97	87	76	82	66	84	52	83	89	77	63	

Vragen		Antwoordmogelijkheden					
		1	2	3	4	5	Ander antwoord
<b>1</b>	Hebben uw behandelaar(s) u serieus genomen?	Nooit	Soms	Regelmatig	Meestal	Altijd	
<b>2</b>	Hebben uw behandelaar(s) u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?	Nooit	Soms	Regelmatig	Meestal	Altijd	
<b>3</b>	Heeft u makkelijk contact gekregen met uw behandelaar(s)?	Nooit	Soms	Regelmatig	Meestal	altijd	
<b>4</b>	Heeft u informatie gekregen over de behandelingsmogelijkheden die er voor uw klachten zijn?	Nee	Een beetje	Deels	Grotendeels	Ja helemaal	
<b>5</b>	Is met u besproken welke resultaten u van de behandeling kunt verwachten?	Nee	Een beetje	Deels	Grotendeels	Ja helemaal	
<b>6</b>	Heeft u informatie gekregen over zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning, en/of patiëntenverenigingen?	Nee	Een beetje	Deels	Grotendeels	Ja helemaal	
<b>7</b>	Heeft u mee kunnen beslissen over een bepaalde vorm van behandeling?	Nee	Een beetje	Deels	Grotendeels	Ja helemaal	
<b>8</b>	Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijvoorbeeld familie of vrienden) betrokken werden bij de behandeling?	Nee	Een beetje	Deels	Grotendeels	Ja helemaal	
<b>9</b>	Is de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten geweest?	Nee	Een beetje	Deels	Grotendeels	Ja helemaal	
<b>10</b>	Is de behandeling naar wens uitgevoerd?	Nee	Een beetje	Deels	Grotendeels	Ja helemaal	
<b>11</b>	Heeft u informatie gekregen over de eventuele (lichamelijke) bijwerkingen van de medicijnen die u gebruikt?	Nee	Een beetje	Deels	Grotendeels	Ja helemaal	n.v.t.
<b>12</b>	Voor en misschien tijdens de behandeling heeft u of u behandelaar(s) één of meerdere vragenlijsten ingevuld over hoe het op dat moment met u ging. Zijn de resultaten met u besproken?	Nee	Een beetje	Deels	Grotendeels	Ja helemaal	n.v.t.
<b>13</b>	Welk cijfer geeft u de behandeling?						1-10