

Uitkomsten cliënttevredenheid 2021

In 2021 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 57 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.
- 89% 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.
- We scoren het slechtst op informatie over zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning, en/of patiëntenverenigingen (56% heeft grotendeels of volledig informatie gekregen).

Vraag	1	2	3	4	5*	6*	7	8	9	10*	11*	12	13	14	15*	16	17	18
Gem. score	4,98	4,7	4,6	4,5	4,6	4,8	4,4	3,4	4,7	4,9	4,8	3,6	4,5	4,6	4,7	3,8	3,8	8,8
Totaal aantal	57	57	57	48	9	9	57	57	57	9	9	57	57	48	9	4 (53 n.v.t.)	30 (27 n.v.t.)	57
Aantal score 4	1	9	11	13	4	2	33	13	6	1	2	8	16	10	3	1	6	-
Aantal score 5	56	46	42	32	5	7	15	19	46	8	7	28	35	34	6	2	14	-
% 4 of 5	100	96	93	94	100	100	84	56	91	100	100	63	89	92	100	75	67	-

*Deze vragen zijn onderdeel van de nieuwste versie van de CQi.

Vragen	Antwoordmogelijkheden						Anders
	1	2	3	4	5		
1	Hebben uw behandelaar(s) u serieus genomen?	Nooit	Soms	Regelmatig	Meestal	Altijd	
2	Hebben uw behandelaar(s) u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?	Nooit	Soms	Regelmatig	Meestal	Altijd	
3	Heeft u makkelijk contact gekregen met uw behandelaar(s)?	Nooit	Soms	Regelmatig	Meestal	altijd	
4	Heeft u informatie gekregen over de behandelingsmogelijkheden die er voor uw klachten zijn?	Nee	Een beetje	Deels	Grotendeels	Ja helemaal	
5*	Zijn de voor- en/of nadelen uitgelegd van de behandelingen die er voor uw klachten zijn?	Nee	Een beetje	Deels	Grotendeels	Ja helemaal	
6*	Kreeg u informatie over hoe u met uw klachten om kunt gaan?	Nee	Een beetje	Deels	Grotendeels	Ja helemaal	
7	Is met u besproken welke resultaten u van de behandeling kunt verwachten?	Nee	Een beetje	Deels	Grotendeels	Ja helemaal	
8	Heeft u informatie gekregen over zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning, en/of patiëntenverenigingen?	Nee	Een beetje	Deels	Grotendeels	Ja helemaal	
9	Heeft u mee kunnen beslissen over een bepaalde vorm van behandeling?	Nee	Een beetje	Deels	Grotendeels	Ja helemaal	
10*	Heeft u samen met uw behandelaar het doel van de behandeling vastgesteld?	Nee	Een beetje	Deels	Grotendeels	Ja helemaal	
11*	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)	Nee	Een beetje	Deels	Grotendeels	Ja helemaal	
12	Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijvoorbeeld familie of vrienden) betrokken werden bij de behandeling?	Nee	Een beetje	Deels	Grotendeels	Ja helemaal	
13	Is de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten geweest?	Nee	Een beetje	Deels	Grotendeels	Ja helemaal	
14	Is de behandeling naar wens uitgevoerd?	Nee	Een beetje	Deels	Grotendeels	Ja helemaal	
15*	Bent u tevreden over het resultaat van uw behandeling?						
16	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.
17	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.
18	Welk cijfer geeft u de behandeling?						1-10

*Deze vragen zijn onderdeel van de nieuwste versie van de CQi.