

Uitkomsten cliënttevredenheid 2022

In 2022 is de cliënttevredenheid gemeten met de Consumer Quality Index (CQi). Dit is een lijst 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 55 cliënten de CQi ingevuld.

De belangrijkste uitkomsten zijn:

- Cliënten waarderen onze zorg gemiddeld met een **8,6**.
- 100% van de cliënten voelt zich meestal of altijd serieus genomen.
- 84% van de cliënten geeft aan dat de behandeling grotendeels of helemaal de juiste aanpak was voor hun klachten.
- 91% van de cliënten geeft aan tevreden te zijn over het resultaat van de behandeling.
- We scoren het slechtst op informatie over cliëntenorganisaties en/of zelfhulpgroepen (47% heeft grotendeels of volledig informatie gekregen).

| Vraag | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------------|----------------|-----|
| Gem. score | 4,9 | 4,8 | 4,6 | 4,4 | 4,6 | 4,5 | 3,2 | 4,9 | 4,8 | 4,7 | 3,7 | 4,4 | 4,5 | 4,3 | 4,2 | 8,6 |
| Totaal aantal | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 36 19 n.v.t. | 5 50 n.v.t. | 55 |
| Aantal score 4 | 5 | 7 | 16 | 12 | 15 | 16 | 18 | 10 | 11 | 13 | 14 | 9 | 14 | 7 | 0 | - |
| Aantal score 5 | 50 | 47 | 37 | 34 | 37 | 32 | 8 | 45 | 43 | 41 | 19 | 37 | 36 | 22 | 3 | - |
| % 4 of 5 | 100 | 98 | 96 | 84 | 95 | 87 | 47 | 100 | 98 | 98 | 60 | 84 | 91 | 81 | 60 | - |

| Vragen | | Antwoordmogelijkheden | | | | | |
|--------|---|-----------------------|------------|------------|-------------|-------------|--------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Anders |
| 1 | Nam uw behandelaar u serieus? | Nooit | Soms | Regelmatig | Meestal | Altijd | |
| 2 | Heeft uw behandelaar u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd? | Nooit | Soms | Regelmatig | Meestal | Altijd | |
| 3 | Kreeg u makkelijk contact met uw behandelaar? (telefonisch, per e-mail, of anders) | Nooit | Soms | Regelmatig | Meestal | altijd | |
| 4 | Zijn de voor- en/of nadelen uitgelegd van de behandelingen die er voor uw klachten zijn? | Nee | Een beetje | Deels | Grotendeels | Ja helemaal | |
| 5 | Kreeg u informatie over hoe u met uw klachten om kunt gaan? | Nee | Een beetje | Deels | Grotendeels | Ja helemaal | |
| 6 | Kreeg u informatie over het resultaat dat u van de behandeling kon verwachten? | Nee | Een beetje | Deels | Grotendeels | Ja helemaal | |
| 7 | Kreeg u informatie over cliëntenorganisaties en/of zelfhulpgroepen? | Nee | Een beetje | Deels | Grotendeels | Ja helemaal | |
| 8 | Kon u meebeslissen over de behandeling? | Nee | Een beetje | Deels | Grotendeels | Ja helemaal | |
| 9 | Heeft u samen met uw behandelaar het doel van de behandeling vastgesteld? | Nee | Een beetje | Deels | Grotendeels | Ja helemaal | |
| 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) | Nee | Een beetje | Deels | Grotendeels | Ja helemaal | |
| 11 | Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijvoorbeeld familie of vrienden) betrokken werden bij de behandeling? | Nee | Een beetje | Deels | Grotendeels | Ja helemaal | |
| 12 | Was de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten? | Nee | Een beetje | Deels | Grotendeels | Ja helemaal | |
| 13 | Bent u tevreden over het resultaat van uw behandeling? | Nee | Een beetje | Deels | Grotendeels | Ja helemaal | |
| 14 | Mogelijk heeft u vragenlijsten ingevuld over hoe het met u ging, zijn deze met u besproken? (optioneel) | Nee | Een beetje | Deels | Grotendeels | Ja helemaal | n.v.t. |
| 15 | Misschien heeft u tijdens uw behandeling medicijnen gekregen, zijn de mogelijke (lichamelijke) bijwerkingen met u besproken? (optioneel) | Nee | Een beetje | Deels | Grotendeels | Ja helemaal | n.v.t. |
| 16 | Welk cijfer geeft u de behandeling? | | | | | | 1-10 |