

Cliënttevredenheidsmeting ambulant 2021

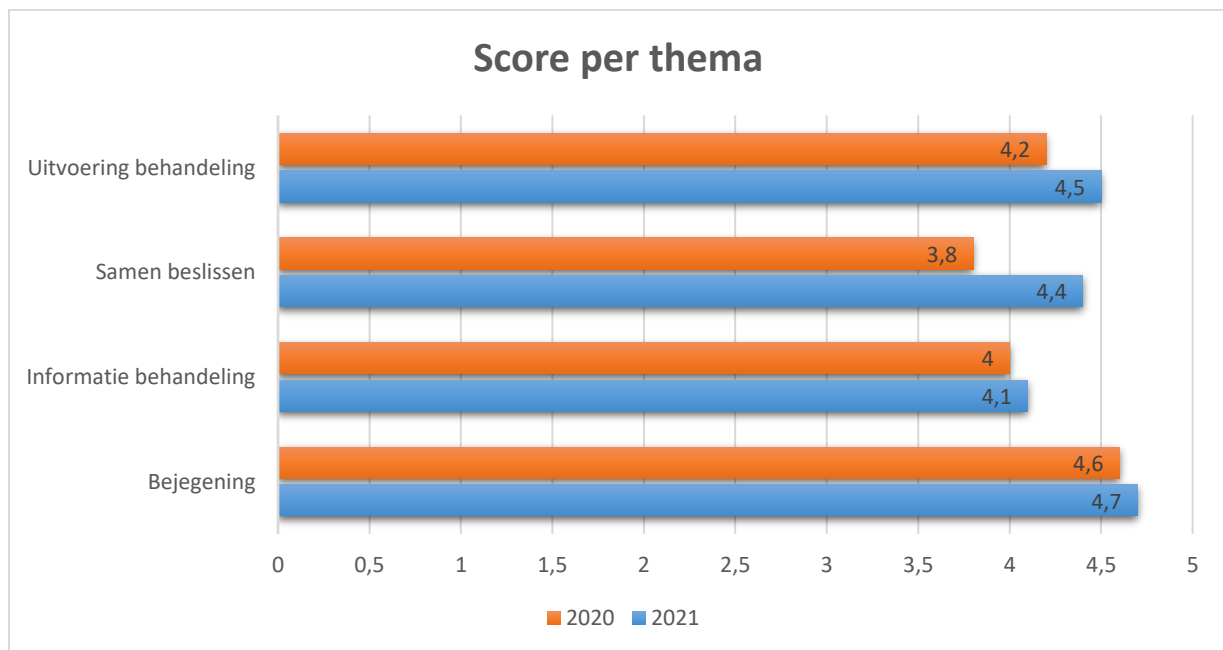
Consumer Quality Index (CQi) ambulante GGZ VZ
n= 89



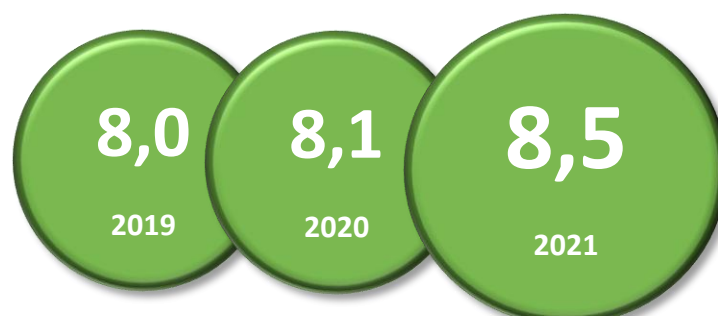
Tevredenheid van cliënten is voor De Hoop heel belangrijk. Dit rapport geeft een indruk van de tevredenheid van cliënten die in 2021 een vragenlijst hebben ingevuld. Ter vergelijking zijn daarnaast de uitkomsten van het jaar 2020 opgenomen. Cliënten kregen de CQi vragenlijst in 2021 op een andere wijze aangeboden (via cliëntportaal), wat het lastiger maakte om de vragenlijst te benaderen. Een aanzienlijk lager aantal cliënten heeft in 2021 de CQi ingevuld. Dit kan van invloed zijn op de betrouwbaarheid van de uitkomsten over 2021.

Tabel 1 geeft vier thema's weer: de schaal bejegening, samen beslissen, informatie behandeling en uitvoering behandeling. Zes losse ervaringsvragen zijn gesteld: vijf scores zijn in tabel 2 weergegeven en de zesde is de vraag een algemeen rapportcijfer te geven. Op het rapportcijfer na, worden de vragen op een 5-puntsschaal beantwoord.

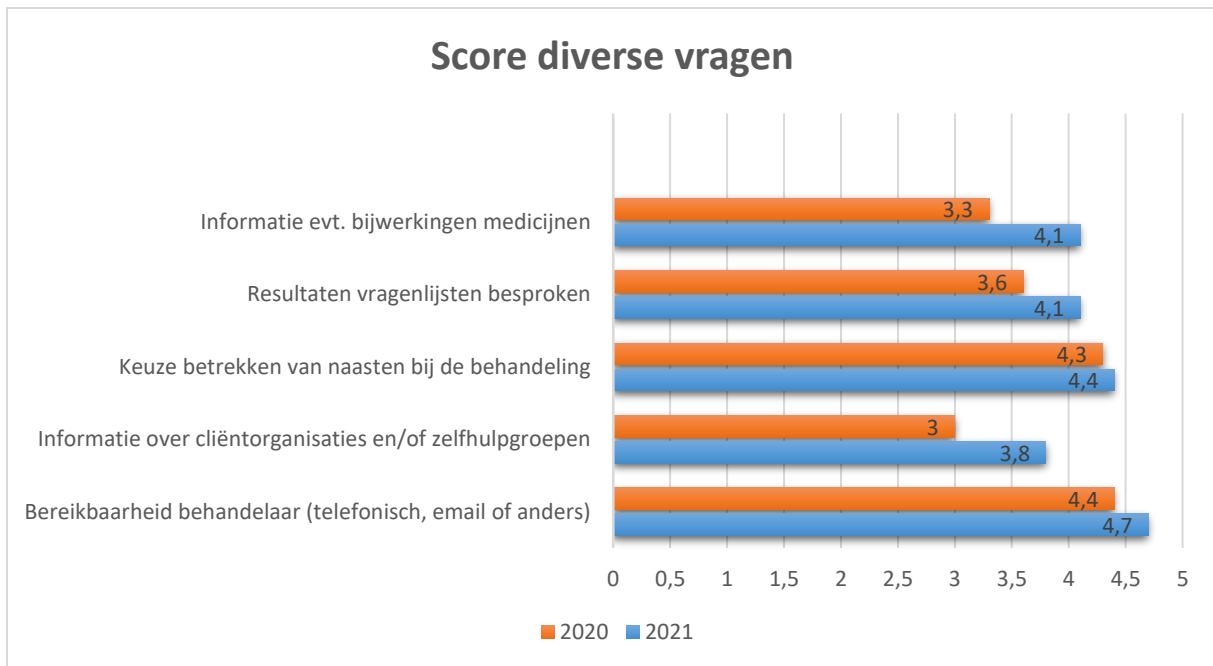
Tabel 1 Uitkomsten CQi 2020 en 2021 per thema



Algemeen rapportcijfer



Tabel 2 Uitkomst CQI 2020 en 2021 - diverse losse vragen



Opvallend¹

- Score samen beslissen beduidend hoger gewaardeerd t.o.v. 2020: van 3,8 naar 4,4.
- Score informatie evt. bijwerkingen medicijnen gestegen van 3,3 naar 4,1.
- Score informatieverstrekking over cliëntorganisaties en/of zelfhulpgroepen gestegen van 3 naar 3,8.
- Drie scores: uitvoering behandeling, bejegening en bereikbaarheid behandelaar een zeer hoge waardering van 4,5 en hoger.
- Rapportcijfer 8,5 zeer goed!

Specifieke verbeterpunten

- Verdere realisatie cliëntvriendelijke digitale toegang tot de vragenlijst cliënttevredenheid, waardoor naar verwachting de respons in 2022 beduidend hoger zal zijn.
- Informatie over cliëntorganisaties en/of zelfhulpgroepen verder verbeteren naar een cliëntwaarderingsscore van 3,8 (2021) naar minimaal score 4 (2022).

¹ NB Cliënten kregen de CQI vragenlijst in 2021 op een andere wijze aangeboden. Een aanzienlijk lager percentage cliënten heeft in 2021 de CQI ingevuld. Dit kan van invloed zijn op de betrouwbaarheid van de uitkomsten over 2021.