

# Cliënttevredenheidsmeting klinisch 2021

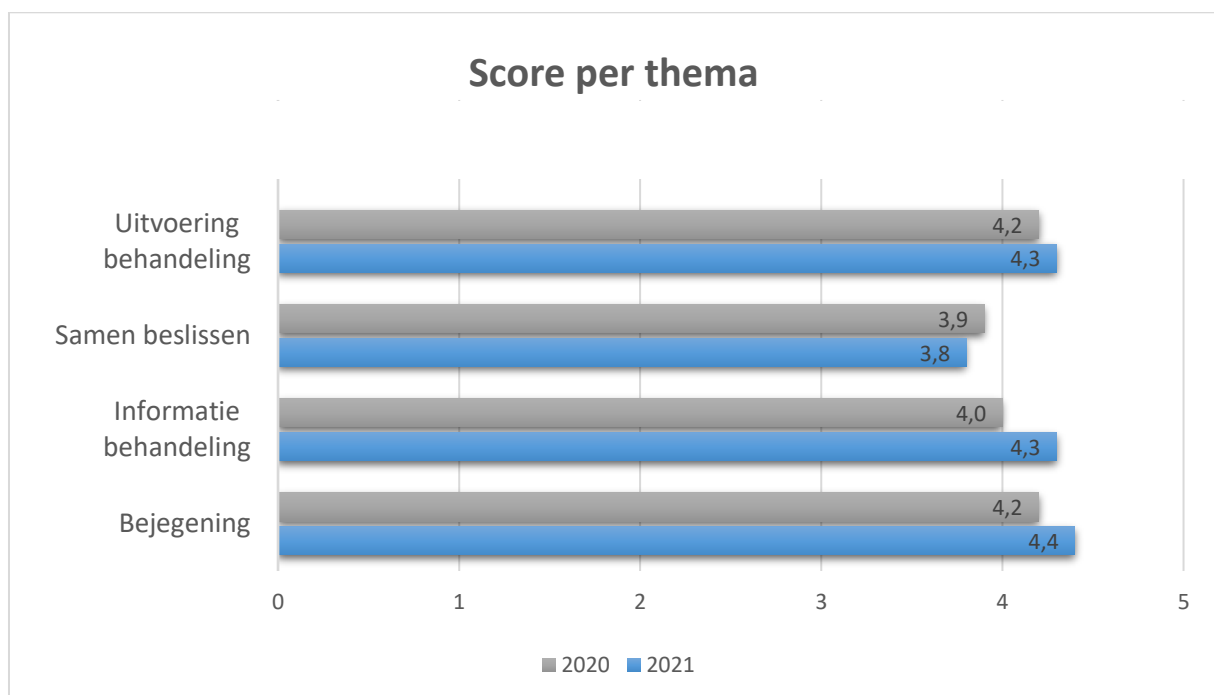
Consumer Quality Index (CQi) Klinisch GGZ VZ  
Januari 2022



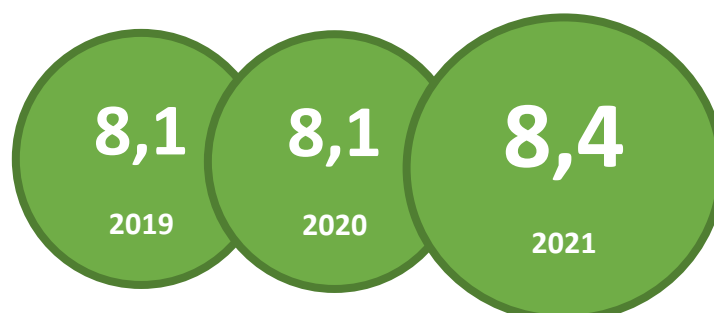
Tevredenheid van cliënten is voor De Hoop heel belangrijk. Dit rapport geeft een indruk van de tevredenheid van cliënten die in 2021 een vragenlijst hebben ingevuld. Ter vergelijking zijn daarnaast de uitkomsten van het jaar 2020 opgenomen. Cliënten kregen de CQi vragenlijst in 2021 op een andere wijze 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. Daarnaast zijn er verschillende andere ervaringsvragen gesteld (Tabel 2). Op het rapportcijfer na, worden alle vragen op een 5-puntsschaal beantwoord.

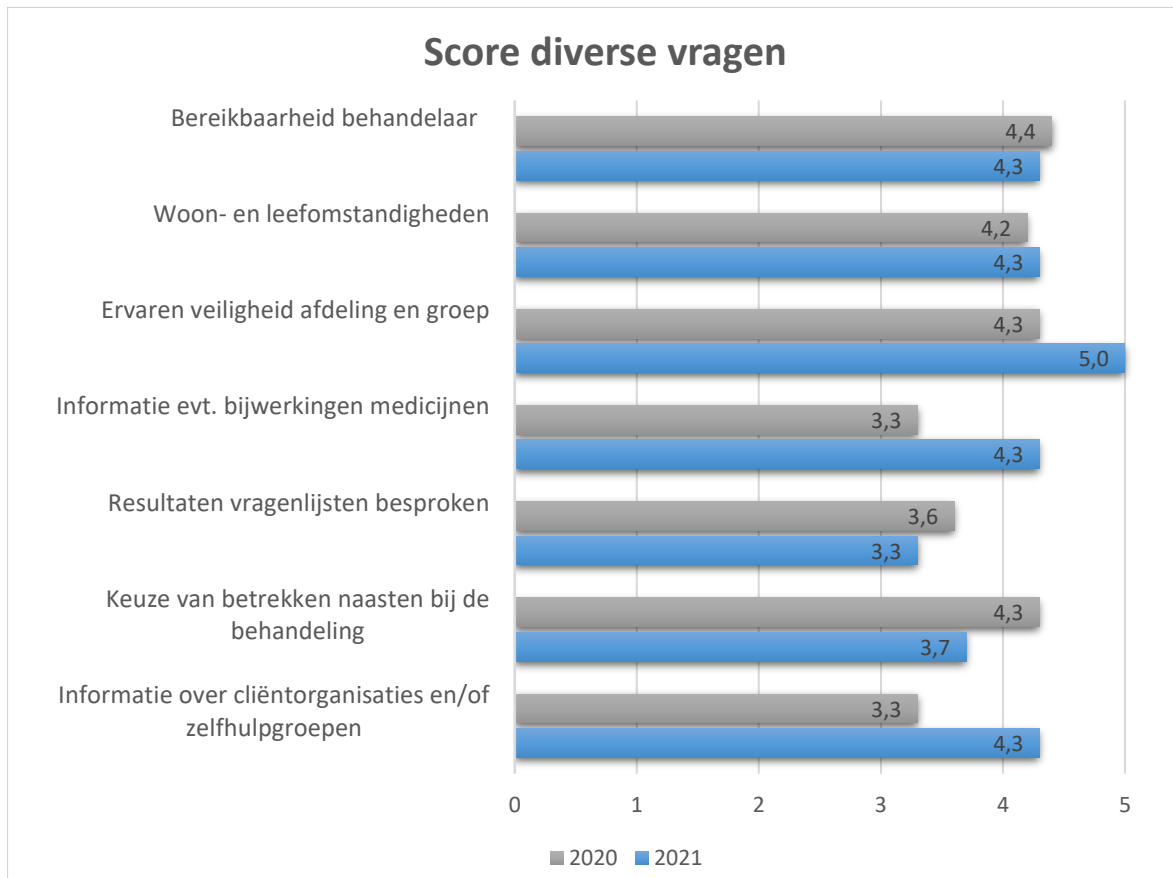
Tabel 1 Score vier thema's CQi klinisch 2020 en 2021



## Algemeen rapportcijfer



Tabel 2 Score diverse vragen CQI klinisch 2020 en 2021



### Opvallend<sup>1</sup>

- Drie scores: uitvoering behandeling, bejegening en bereikbaarheid behandelaar hebben een zeer hoge waardering van 4,2 en hoger.
- Hoge score ervaren veiligheid op de afdeling en in de groep; hoogst mogelijke score van 5,0.
- Scores informatie evt. bijwerkingen medicijnen en informatie over cliëntorganisaties en/of zelfhulpgroepen sterk gestegen van 3,3 naar 4,3.
- Score keuze van betrekken naasten bij de behandeling gedaald van 4,3 naar 3,7.
- Rapportcijfer 8,4 zeer goed!

### Specifieke verbeterpunten

- Cliëntvriendelijke digitale toegang tot de vragenlijst cliënttevredenheid, waardoor naar verwachting de respons in 2022 beduidend hoger zal zijn.
- De keuze van het betrekken van naasten bij de behandeling (coronamaatregelen een belangrijke oorzaak?).
- De resultaten van de vragenlijsten worden door de behandelaar met de cliënt besproken.

<sup>1</sup> 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.