

Cliënttevredenheid ambulant 2022

Consumer Quality Index (CQi) ambulante GGZ VZ

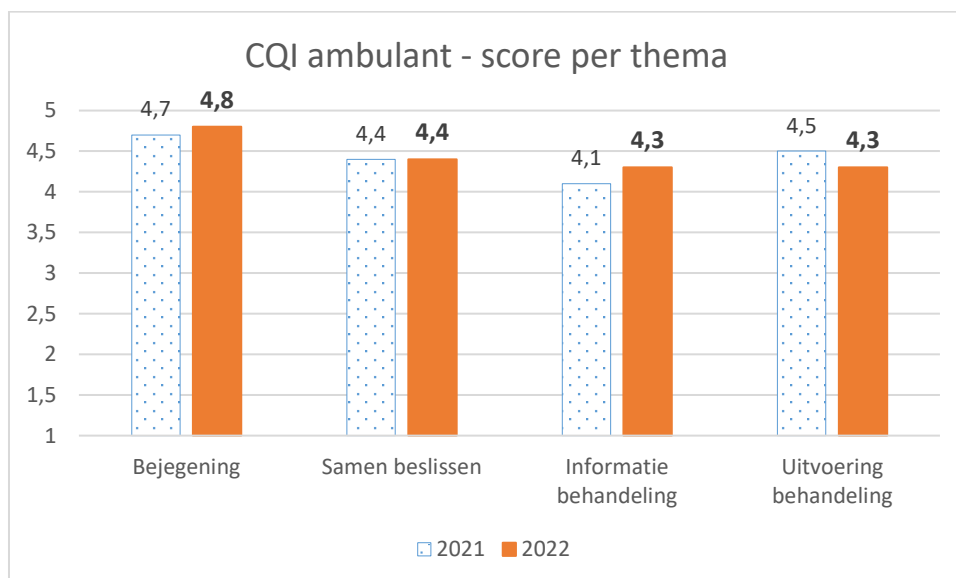
n= 84



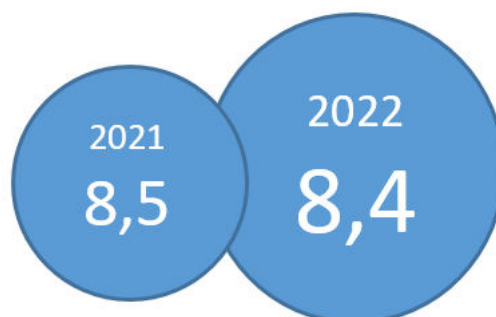
Tevredenheid van cliënten is voor De Hoop heel belangrijk. Dit rapport geeft een indruk van de tevredenheid van cliënten die in 2022 een vragenlijst hebben ingevuld. Ter vergelijking zijn daarnaast de uitkomsten van het jaar 2021 opgenomen.

Tabel 1 geeft vier thema's weer: de schaal bejegening, samen beslissen, informatie behandeling en uitvoering behandeling. Daarna vindt u het gemiddelde algemene rapportcijfer dat cliënten aan de behandeling geven. Tabel 2 geeft de scores weer van vijf losse ervaringsvragen die zijn gesteld. Met uitzondering van de rapportcijfer-vraag, zijn de vragen op een 5-puntsschaal beantwoord, waarbij 1 de laagste score is, en 5 de hoogste score.

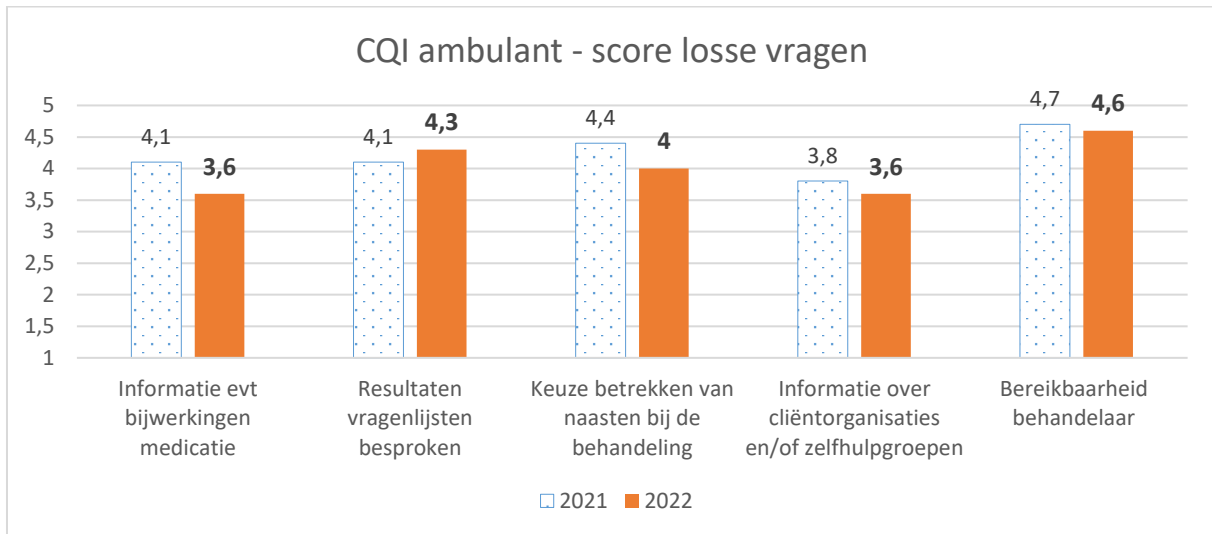
Tabel 1



Rapportcijfer behandeling



Tabel 2



Opvallend

- Cliënten geven aan zeer tevreden te zijn over de manier waarop met hen wordt omgegaan. De score op 'Bejegening' is in 2022 gestegen naar 4,8.
- De score op 'informatie over eventuele bijwerkingen medicatie' is gedaald van 4,1 naar 3,6.
- Score 'keuze betrekken van naasten bij de behandeling' is gedaald van 4,4 naar 4,0.
- Cliënten geven aan zeer tevreden te zijn over 'samen beslissen', met score 4,4 en de 'bereikbaarheid van de behandelaar', met score 4,6.
- Rapportcijfer van 8,4 is zeer goed!

Specifieke verbeterpunten

- Extra aandacht voor zorgvuldige informatievoorziening met betrekking tot:
 - > eventuele bijwerkingen van medicatie
 - > cliëntorganisaties en/of zelfhulpgroepen
- Extra aandacht voor het bieden van de keuze voor het betrekken van naasten van de cliënt bij de behandeling.
- Verdere realisatie van cliëntvriendelijke digitale toegang tot de vragenlijst cliënttevredenheid, waardoor naar verwachting de respons in 2023 hoger zal zijn.