****Cliënttevredenheidsmeting klinisch 2023

Consumer Quality Index (CQi) Klinisch GGZ VZ Januari 2023

N= 30

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Tevredenheid van cliënten is voor De Hoop heel belangrijk. Dit rapport geeft een indruk van de tevredenheid van cliënten die in 2023 een vragenlijst hebben ingevuld. Ter vergelijking zijn daarnaast de uitkomsten van het vorige onderzoek, uit 2021, opgenomen.

Tabel 1 geeft vier thema’s weer: de schaal bejegening, samen beslissen, informatie behandeling en uitvoering behandeling. Daarnaast zijn er verschillende andere ervaringsvragen gesteld die weergegeven zijn in tabel 2. Op het rapportcijfer na, worden alle vragen op een 5-puntsschaal beantwoord.

Tabel 1.

**Algemeen rapportcijfer**

2023

8,1

2021

8,4

Tabel 2.

***Opvallend***

- Drie thema’s: ‘informatie-‘, ‘uitvoering behandeling’ en ‘bejegening’ hebben een hoge waardering van 4,1 en hoger. Dit blijkt ook uit het mooie rapportcijfer van 8,1.

- Het thema ‘samen beslissen’ scoort iets lager maar is nog steeds voldoende.

- De scores van ‘keuze betrekken naasten bij de behandeling’ zijn gestegen van 3,7 naar 4,5.

- De thema’s ‘veiligheid op de afdeling en in de groep’, ‘woon- en leefomstandigheden’ en ‘bereikbaarheid behandelaar’ scoren goed. De score veiligheid is wel gedaald ten opzichte van 2021.

- De thema’s die wat lager scoren en ook gedaald zijn: ‘informatie bijwerkingen medicijnen’, ‘resultaten vragenlijsten besproken’ en ‘informatie cliëntorganisaties en/of zelfhulpgroepen’.

***Verbeterpunten***

- Overweeg of het nodig is om extra aandacht te geven aan zorgvuldige informatie voorziening met betrekking tot:

 > eventuele bijwerkingen van medicatie.

 > cliëntorganisaties en/of zelfhulpgroepen.

> resultaten vragenlijsten besproken.

- Overweeg of het nodig is om extra aandacht te geven aan het thema samen beslissen.