****Cliënttevredenheid ambulant 2023

Consumer Quality Index (CQi) ambulante GGZ VZ

n= 224

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

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 2022 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

2023

8,3

2022

8,4

Tabel 2

***Opvallend***

* De CQI is in 2023 door veel meer cliënten ingevuld, namelijk 224 ten opzichte van de 84 in 2022.
* Cliënten geven aan zeer tevreden te zijn over de manier waarop met hen wordt omgegaan als ook de ontvangen behandeling. Deze scores zijn vrijwel gelijk gebleven. Dit blijkt ook uit het mooie rapportcijfer van 8,3.
* De score van ‘samen beslissen’ is licht gedaald.
* Hoewel nog steeds voldoende scoren er 3 vragen wat lager en zijn ze licht gedaald ten opzichte van 2022:
* ‘Informatie over eventuele bijwerkingen medicatie’ (n=87, de rest nvt)
* ‘Resultaten vragenlijsten besproken’
* ‘Informatie over cliëntenorganisaties en/of zelfhulpgroepen’

***Verbeterpunten***

- Overweeg of het nodig is om extra aandacht te besteden aan zorgvuldige informatievoorziening met betrekking tot:

* eventuele bijwerkingen van medicatie
* cliëntorganisaties en/of zelfhulpgroepen
* de resultaten van de vragenlijsten

- Extra aandacht voor het thema ‘samen beslissen'