

Cliënttevredenheid 2015

Lionarons GGZ hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar zorg. Deze kwaliteit komt voornamelijk tot uiting in de tevredenheid van onze cliënten. Wij meten deze tevredenheid door middel van de CQ-index bij volwassenen en de GGZ-Thermometer bij jeugdigen. Cliënten vullen deze vragenlijst na afloop van de behandeling in. Hierin geven zij antwoord op verschillende vragen over:

- de manier waarop de behandelaar met cliënt omging (begripvol, respectvol).
- de mate waarin cliënt tevreden is over het resultaat van de behandeling.
- de informatie die cliënt gedurende de behandeling gekregen heeft.
- de bereikbaarheid van de behandelaar.

Tevens wordt een rapportcijfer voor de behandeling gegeven en laten ze weten in hoeverre ze Lionarons GGZ zouden aanraden aan anderen (Net Promotor Score).

De gegevens uit de CQ-index leveren wij geanonimiseerd aan *Stichting Benchmark GGZ*. Zij maken er een mooie rapportage van, zodat wij onze prestaties kunnen vergelijken met het landelijk gemiddelde. In onderstaande rapportage kunt u zien dat wij op alle gebieden op, of zelfs boven het landelijk gemiddelde scoren.





De resultaten uit de GGZ-Thermometer verwerken wij intern. (Ouders van) cliënten gaven gemiddeld een 8,5 voor de behandeling bij Lionarons GGZ en maar liefst 93,3% was tevreden over het effect van de behandeling!

Wij zijn erg tevreden met deze resultaten en hopen dat we deze in 2016 kunnen voortzetten of, nog liever, verder kunnen verbeteren.

Rapportage Stichting Benchmark GGZ – 2015

Gemiddelde rapportcijfer dat cliënten aan de behandeling bij Lionarons GGZ geven:





Tabel 1. Rapportcijfer Zorgtrajecten

Organisatorische eenheid	Rapportcijfer (95% bi)	Score	N	Respons
Landelijk gemiddelde		8.0	10270	13%
→ Lionarons GGZ		8.3	289	55%
Noord-Midden-Limburg		8.6	54	58%
Zuid-Limburg		8.2	235	54%

Zorgtrajecten met einddatum van Januari 2015 t/m December 2015.

De gemiddelde score van Lionarons GGZ op de manier waarop de behandelaar met cliënt omging:

Bejegening

Organisatorische eenheid	Score (95% bi)	Score	N	Respons
Landelijk gemiddelde		3.8	10379	13%
→ Lionarons GGZ		3.9	289	55%
Noord-Midden-Limburg		3.9	54	58%
Zuid-Limburg		3.9	235	54%

Zorgtrajecten met einddatum van Januari 2015 t/m December 2015.

De gemiddelde score op de mate van informatieverstrekking door Lionarons GGZ:

Informatie over behandeling

Organisatorische eenheid	Score (95% bi)	Score	N	Respons
Landelijk gemiddelde		3.3	10384	13%
→ Lionarons GGZ		3.4	289	55%
Noord-Midden-Limburg		3.6	54	58%
Zuid-Limburg		3.4	235	54%

Zorgtrajecten met einddatum van Januari 2015 t/m December 2015.





De gemiddelde score op de tevredenheid van cliënt ten aanzien van het resultaat van de behandeling:

Vervulling hulpwensen

Organisatorische eenheid	Score (95% bi)	Score	N	Respons
Landelijk gemiddelde		1.9	10387	13%
→ Lionarons GGZ		1.9	289	55%
Noord-Midden-Limburg		2.0	54	58%
Zuid-Limburg		1.9	235	54%





Zorgtrajecten met einddatum van Januari 2015 t/m December 2015.

De gemiddelde score op de bereikbaarheid van de behandelaar:

Bereikbaarheid					
Organisatorische eenheid	Score (95% bi)	Score	N	Respons	
Landelijk gemiddelde		2.8	10138	13%	
→ Lionarons GGZ		2.9	289	55%	
Noord-Midden-Limburg		2.9	54	58%	
Zuid-Limburg		2.9	235	54%	

Zorgtrajecten met einddatum van Januari 2015 t/m December 2015.





De gemiddelde score op het gebied van geboden keuzemogelijkheden:

Keuzemogelijkheden					
Organisatorische eenheid	Score (95% bi)	Score	N	Respons	
Landelijk gemiddelde		2.7	10370	13%	
→ Lionarons GGZ		2.8	289	55%	
Noord-Midden-Limburg		3.1	54	58%	
Zuid-Limburg		2.8	235	54%	

Zorgtrajecten met einddatum van Januari 2015 t/m December 2015.

In welke mate zouden cliënten Lionarons GGZ aanbevelen aan anderen?:

Net Promoter Score (NPS)

Organisatorische eenheid	Score (95% bi)	Score	N	Respons
Landelijk gemiddelde		26.1	10417	13%
→ Lionarons GGZ		38.1	289	55%
Noord-Midden-Limburg		50.0	54	58%
Zuid-Limburg		35.3	235	54%

Zorotrajecten met einddatum van .Januari 2015 t/m December 2015