

Cliënttevredenheid 2017

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 *CQi-GGZ-VZ-AMB* bij volwassenen (18+) en de *Jeugdthermometer* 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 heeft kunnen meebeslissen over zijn behandeling.
- de mogelijkheid om familie of naasten te betrekken bij de behandeling.
- de mate waarin cliënt tevreden is over het resultaat van de behandeling.
- de informatie die cliënt gedurende de behandeling gekregen heeft.

Tevens wordt cliënt gevraagd een algemeen rapportcijfer voor de behandeling te geven.

De resultaten uit de cliënttevredenheidslijsten worden verwerkt door TelePsy. Op de volgende pagina kunt u zien hoe wij op de verschillende 'schalen' gescoord hebben in 2017.

Wij zijn erg tevreden met deze resultaten en hopen dat we deze in 2018 kunnen voortzetten of, nog liever, verder kunnen verbeteren.

Resultaten 2017

Volwassenen



01-01-2017 - 01-01-2018

Schaal	Cliëntscore
	Gemiddeld (%) positief beantwoord
Bejegening	94,8
Bereikbaarheid behandelaar	89,3
Samen beslissen	80,9
Mogelijkheid betrekken familie of naasten	75,8
Uitvoering behandeling	84,6
Informatie over medicatie (indien van toep.)	71,6
Informatie over vragenlijsten	83,4
Rapportcijfer (0-10)	8,1

Gemiddelde scores worden bepaald aan de hand van alle testafnamen die ingevuld zijn tijdens de geselecteerde periode.

Kinderen

Versie voor de ouders:



01-01-2017 - 01-01-2018

	Clïentscore
Schaal	Gemiddeld (%)
Informatie/Inspraak	95,1
Hulpverlener kind	99,2
Behandeling kind	87,4
Rapportcijfer	7,9

Versie voor het kind zelf (12+)

01-01-2017 - 01-01-2018

	Clïentscore
Schaal	Gemiddeld (%)
Informatie	95,2
Inspraak	92,5
Hulpverlener	98,0
Resultaat van de behandeling of begeleiding	87,1
Rapportcijfer	8,1

Gemiddelde scores worden bepaald aan de hand van alle testafnamen die ingevuld zijn tijdens de geselecteerde periode.