

## Cliënttevredenheid 2019

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 en ouderen (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 Embloom. Op de volgende pagina kunt u zien hoe wij op de verschillende 'schalen' gescoord hebben in 2019.

Wij zijn erg tevreden met deze resultaten en hopen dat we deze in 2020 kunnen voortzetten of, nog liever, verder kunnen verbeteren.

## Resultaten 2019

### Volwassenen en ouderen

Schaal	Clïentscore
	Gemiddeld (%) positief beantwoord
Bejegening	95,3
Bereikbaarheid behandelaar	90,1
Samen beslissen	83,0
Mogelijkheid betrekken familie of naasten	78,2
Uitvoering behandeling	86,2
Informatie over medicatie	73,9
Informatie over vragenlijsten	82,8
Rapportcijfer (0-10)	8,4

Van de 892 vragenlijsten die in 2019 verstuurd zijn, zijn er 553 ingevuld. Dit is een responspercentage van 62%

### Kinderen

Versie voor de ouders:

Schaal	Clïentscore
	Gemiddeld (%) positief beantwoord
Informatie/Inspraak	94,2
Hulpverlener kind	98,6
Behandeling kind	87,4
Rapportcijfer	8,1

Van de 181 vragenlijsten die in 2019 verstuurd zijn, zijn er 104 ingevuld. Dit is een responspercentage van 57%

Versie voor het kind zelf (12+)

	Cliëntsco
<b>Schaal</b>	<b>Gemiddeld (%) positief beantwoord</b>
Informatie	92,3
Inspraak	94,6
Hulpverlener	99,6
Resultaat van de behandeling of begeleiding	82,1
Rapportcijfer	8,1

Van de 109 vragenlijsten die in 2019 verstuurd zijn, zijn er 56 ingevuld. Dit is een responspercentage van 51%