

## Cliënttevredenheid 2020

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 2020.

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

## Resultaten 2020

### Volwassenen en ouderen

Schaal	Clïentscore
	Gemiddeld (%) positief beantwoord
Bejegening	95,1
Bereikbaarheid behandelaar	90,4
Samen beslissen	82,0
Mogelijkheid betrekken familie of naasten	81,0
Uitvoering behandeling	86,0
Informatie over medicatie	72,6
Informatie over vragenlijsten	82,3
Rapportcijfer (0-10)	8,3

Van de 642 vragenlijsten die in 2020 verstuurd zijn, zijn er 393 ingevuld. Dit is een responspercentage van 61,2%

### Kinderen

Versie voor de ouders:

Schaal	Clïentscore
	Gemiddeld (%) positief beantwoord
Informatie/Inspraak	92,2
Hulpverlener kind	98,6
Behandeling kind	84,5
Rapportcijfer	8,0

Van de 188 vragenlijsten die in 2020 verstuurd zijn, zijn er 108 ingevuld. Dit is een responspercentage van 57,5%

Versie voor het kind zelf (12+)

	Clïentscore
<b>Schaal</b>	<b>Gemiddeld (%) positief beantwoord</b>
Informatie	94,9
Inspraak	91,0
Hulpverlener	97,5
Resultaat van de behandeling of begeleiding	88,0
Rapportcijfer	8,0

Van de 108 vragenlijsten die in 2020 verstuurd zijn, zijn er 59 ingevuld. Dit is een responspercentage van 54,6%