

## Cliënttevredenheid 2021

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 2021.

Wij zijn erg tevreden met deze resultaten en hopen dat we deze in 2022 kunnen voortzetten of, nog liever, verder kunnen verbeteren.

## Resultaten 2021

### Volwassenen en ouderen

Schaal	Clïentscore
	Gemiddeld (%) positief beantwoord
Bejegening	95,5
Bereikbaarheid behandelaar	91,6
Samen beslissen	91,1
Mogelijkheid betrekken familie of naasten	83,0
Uitvoering behandeling	84,9
Informatie over medicatie	88,1
Informatie over vragenlijsten	79,8
Rapportcijfer (0-10)	8,3

Van de 919 vragenlijsten die in 2021 verstuurd zijn, zijn er 523 ingevuld. Dit is een responspercentage van 56,9%

### Kinderen

Versie voor de ouders:

Schaal	Clïentscore
	Gemiddeld (%) positief beantwoord
Informatie/Inspraak	93,2
Hulpverlener kind	98,9
Behandeling kind	85,0
Rapportcijfer	7,8

Van de 189 vragenlijsten die in 2021 verstuurd zijn, zijn er 117 ingevuld. Dit is een responspercentage van 61,9%

Versie voor het kind zelf (12+)

	Clïentscore
<b>Schaal</b>	<b>Gemiddeld (%) positief beantwoord</b>
Informatie	94,7
Inspraak	93,6
Hulpverlener	98,4
Resultaat van de behandeling of begeleiding	89,0
Rapportcijfer	8,1

Van de 110 vragenlijsten die in 2021 verstuurd zijn, zijn er 76 ingevuld. Dit is een responspercentage van 69,1%