

Cliënttevredenheid 2023

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-AKWA* 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 2023.

Wij zijn erg tevreden met deze resultaten en hopen dat we deze in 2024 kunnen voortzetten of, nog liever, verder kunnen verbeteren.

Resultaten 2023

Volwassenen en ouderen

Schaal	Clïentscore
	Gemiddeld (%) positief beantwoord
Bejegening	94,9
Bereikbaarheid behandelaar	90,6
Informatie behandeling	88,1
Informatie cliëntenorganisaties / zelfhulpgroepen	75,4
Samen beslissen	90,9
Mogelijkheid betrekken familie of naasten	82,2
Uitvoering behandeling	86,1
Informatie over vragenlijsten	75,7
Informatie over medicatie	92,8
Rapportcijfer (0-10)	8,5

Van de 592 vragenlijsten die in 2023 verstuurd zijn, zijn er 332 ingevuld. Dit is een responspercentage van 56,1%

Kinderen

Versie voor de ouders:

	Cliëntsco
Schaal	Gemiddeld (%) positief beantwoord
Informatie/Inspraak	92,3
Hulpverlener kind	99,6
Behandeling kind	77,3
Rapportcijfer	7,4

Van de 104 vragenlijsten die in 2023 verstuurd zijn, zijn er 57 ingevuld. Dit is een responspercentage van 54,8%

Versie voor het kind zelf (12+)

	Cliëntsco
Schaal	Gemiddeld (%) positief beantwoord
Informatie	94,2
Inspraak	94,2
Hulpverlener	95,7
Resultaat van de behandeling of begeleiding	82,6
Rapportcijfer	8,1

Van de 46 vragenlijsten die in 2023 verstuurd zijn, zijn er 23 ingevuld. Dit is een responspercentage van 50%