

Cliënttevredenheid 2024

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 2024.

Wij zijn erg tevreden met deze resultaten en hopen dat we deze in 2025 kunnen voortzetten of, nog liever, verder kunnen verbeteren.

Resultaten 2024

Volwassenen en ouderen

Schaal	Clïentscore
	Gemiddeld (%) positief beantwoord
Bejegening	95,3
Bereikbaarheid behandelaar	89,8
Informatie behandeling	88,9
Informatie cliëntenorganisaties / zelfhulpgroepen	75,2
Samen beslissen	91,8
Mogelijkheid betrekken familie of naasten	83,8
Uitvoering behandeling	88,4
Informatie over vragenlijsten	76,9
Informatie over medicatie	91,7
Rapportcijfer (0-10)	8,5

Van de 563 vragenlijsten die in 2024 verstuurd zijn, zijn er 297 ingevuld. Dit is een responspercentage van 52,8%

Kinderen

Versie voor de ouders:

	Cliëntsco
Schaal	Gemiddeld (%) positief beantwoord
Informatie/Inspraak	94,4
Hulpverlener kind	97,4
Behandeling kind	85,8
Rapportcijfer	7,7

Van de 165 vragenlijsten die in 2024 verstuurd zijn, zijn er 99 ingevuld. Dit is een responspercentage van 60%

Versie voor het kind zelf (12+)

	Cliëntsco
Schaal	Gemiddeld (%) positief beantwoord
Informatie	96,0
Inspraak	88,9
Hulpverlener	97,7
Resultaat van de behandeling of begeleiding	86,0
Rapportcijfer	7,8

Van de 84 vragenlijsten die in 2024 verstuurd zijn, zijn er 48 ingevuld. Dit is een responspercentage van 57%